

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KEUANGAN
NOMOR165/PMK03/2017 TENTANG PENGAMPUNAN
PAJAKDI KANTOR PELAYANAN PAJAK
MEDAN TIMUR**

SKRIPSI

Oleh:

NURES ZIKHA AHMAD
1503100041

**Program Studi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Konsentrasi Administrasi Publik**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama Mahasiswa : **NURES ZIKHA AHMAD**
N P M : 1503100041
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KEUANGAN NO.165/PMK03/2017 TENTANG PENGAMPUNAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MEDAN TIMUR**

Medan, 09 Maret 2019

Dosen Pembimbing


NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd

Disetujui Oleh,
Ketua Jurusan


NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd




Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : **NURES ZIKHA AHMAD**
N P M : 1503100041
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari, tanggal : Senin, 18 Maret 2019
Waktu : 07.45 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si (.....)
PENGUJI II : Dr.LEYLIA KHAIRANI (.....)
PENGUJI III : NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd (.....)

PANITIA UJIAN

Ketua



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP



Sekretaris



Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

Unggul | Cerdas | Terpercaya

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, NURES ZIKHA AHMAD NPM 1503100041

Menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh Undang-Undang, termasuk pembuatan karya ilmiah orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut Undang-Undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

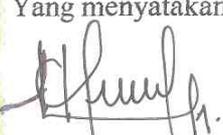
Bila kemudian terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah dan transkrip nilai yang saya terima.



Medan, Maret 2019

Yang menyatakan


NURES ZIKHA AHMAD

NPM. 1503100041



Unggul, Cerdas & Terpercaya
 Menjawab surat ini agar disebutkan
 nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
 Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : NURES ZIKHA AHMAD
 N P M : 1503100041
 Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KEUANGAN NOMOR 165/PMK03/2017
 TENTANG PENGAMPUNAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MEDAN TIMUR

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	28 Des 18	Bimbingan latar belakang.	<i>[Signature]</i>
2.	30 Des 18	Bimbingan latar belakang dan kerangka konsep.	<i>[Signature]</i>
3.	3 Jan 19	Bimbingan latar belakang dan kategori-sasi.	<i>[Signature]</i>
4.	5 Jan 19	Bimbingan uraian teoritis.	<i>[Signature]</i>
5.	7 Jan 19	Bimbingan teknik analisis data.	<i>[Signature]</i>
6.	17 Jan 19	Bimbingan daftar wawancara.	<i>[Signature]</i>
7.	28 Jan 19	Bimbingan revisi wawancara.	<i>[Signature]</i>
8.	29 Jan 19	Bimbingan revisi wawancara	<i>[Signature]</i>
9.	5 Feb 19	Bimbingan revisi wawancara.	<i>[Signature]</i>
10.	4 Mar 19	Bimbingan Skripsi Bab IV	<i>[Signature]</i>
11.	6 Mar 19	Bimbingan Bab IV pembahasan.	<i>[Signature]</i>
17	8 Mar 19	ACC Skripsi di riptcan	<i>[Signature]</i>

Medan,2019....

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing ke : I..

[Signature]
 (DR. ARIEFIN SALEH S.SOS)M.SP

[Signature]
 (NAILI KHAIIRAH S.I.P.)M.PH.

[Signature]
 (NAILI KHAIIRAH S.I.P.)M.PH.

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KEUANGAN NOMOR165/PMK03/2017 TENTANG PENGAMPUNAN PAJAKDI KANTOR PELAYANAN PAJAK MEDAN TIMUR

**NURES ZIKHA AHMAD
1503100041**

Pengampunan pajak adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan tidak dikenai sanksi pidana dibidang perpajakan. Mendapatkan pengampunan pajak artinya data laporan yang ada selama ini dianggap telah diputihkan dan atas beberapa utang pajak juga dihapuskan. Pengampunan pajak merupakan suatu kebijakan yang dijalankan oleh Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/pmk03/2017 tentang Pengampunan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif analisis kualitatif, yaitu suatu metode yang berusaha mencari dan memperoleh informasi mendalam dari pada luas dan banyaknya informasi.Narasumber pada penelitian ini sebanyak 5 orang , antara lain kepala Kantor Pelayanan Pajak, petugas bagian humas Kantor Pelayanan Pajak, petugas bagian pemeriksaan wajib pajak serta 2 orang masyarakat diantaranya masyarakat wajib pajak.

Hasil penelitian menunjukkan kebijakan peraturan menteri keuangan nomor 165/pmk03/2017 tentang pengampunan pajak yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak medan timur sudah terimplementasi hal ini dibuktikan dengan adanya tindakan yang dilakukan dalam implementasi dan adanya manfaat pada publik serta adanya pendayagunaan sumberdaya dan juga adanya kemampuan pelaksana kebijakan akan tetapi belum terimplementasi dengan baik karena masih terdapat kendala dalam pelaksanaan kebijakan tersebut, baik kendala dalam pendayagunaan sumberdaya dan kendala dalam kemampuan pelaksana kebijakan tersebut sehingga peraturan menteri keuangan nomor 165/pmk03/2017 tentang pengampunan pajak di kantor pelayanan pajak medan timur belum mencapai tujuan yang diharapkan dalam kebijakan tersebut.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **:IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KEUANGAN NOMOR 165/PMK03/2017 TENTANG PENGAMPUNAN PAJAK DIKANTOR PELAYANAN PAJAK MEDAN TIMUR**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Strata-I(S1) di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Administrasi Negara: Kebijakan Publik)

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, baik secara moril maupun materil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Terimakasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang masih memberikan kesehatan kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Teristimewa dan yang paling utama, kepada Ayahanda yaitu Ahmad Tarmizi SH dan Ibunda tercinta yaitu Nuraini Harahap S,pd yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat dari awal hingga akhir kepada penulis.
3. Bapak Dr.Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Bapak Dr.Arifin Saleh, S.sos M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
5. Bapak Zul Fahmi Selaku Wakil Dekan Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Ibu Nalil Khairiah S.Ip M.Pd Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Ibu Nalil Khairiah S.Ip M.Pd Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan arahan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
8. Dosen-dosen beserta seluruh staff dan pegawai di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Ibu Risdawati Selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur
10. Bapak dan Ibu seluruh staff Tata Usaha
11. Untuk sahabat-sahabat dan rekan-rekan Mahasiswa/i stambuk 2015 kelas IAN Kebijakan Publik penulis ucapkan terima kasih.
12. Dan ucapan terima kasih kepada sahabat-sahabat tersayang : Tita Nurhaliza, Della Farantinata, Nia Annisa, Fahrunnisa, Govin Andrian, Atika Nirmala Sari, AmyNur Ayu, Fitri Goviana.
13. Dan ucapan terimakasih terkhusus kepada M.Fachri.

Akhirnya , kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu secara langsung yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam

penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya semoga mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada dalam penyusunan skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi kedepannya, amin.

Medan, 2 Maret 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II URAIAN TEORITIS	
2.1 Pengertian Kebijakan	8
2.2 Pengertian Kebijakan Publik	10
2.3 Pengertian Implementasi	11
2.4 Pengertian Implementasi Kebijakan.....	14
2.5 Pengertian Implementasi Kebijakan Publik.....	16
2.6 Pengertian Pengampunan Pajak	18
2.7 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	21

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Kerangka Konsep	26
3.3 Defenisi Konsep	27
3.4 Kategorisasi	28
3.5 Narasumber	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data	29
3.7 Teknik Analisis Data.....	30
3.8 Lokasi Penelitian.....	31
3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.....	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	36
4.2 Pembahasan	48

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan.....	54
5.2 Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Wajib Pajak Mengikuti Program pengampunan Pajak	3
Tabel 3.1 Jumlah Pegawai Pada KPP Medan Timur.....	34
Tabel 4.1 Narasumber Menurut Jenis kelamin.....	37
Tabel 4.2 Narasumber Menurut Pendidikan	38
Tabel 4.3 Data Wajib Pajak Mengikuti Program pengampunan Pajak.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran II : Pedoman Wawancara
- Lampiran III : SK - I Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran IV : SK - II Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
- Lampiran V : SK - III Permohonan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran VI : SK - IV Undangan Seminar Proposal
- Lampiran VII : SK - V Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran VIII : SK - VI Permohonan Ujian Skripsi
- Lampiran IX : SK - VII Surat Pernyataan Sidang Skripsi
- Lampiran X : SK - X Undangan Ujian Skripsi
- Lampiran XI : Surat Izin Riset
- Lampiran XII : Surat Balasan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya, berdasarkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBD) sektor pajak daerah memiliki peran yang semakin besar karena akan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.

Pemerintah menerapkan program pengampunan pajak dengan berbagai tujuan antara lain untuk mempercepat pertumbuhan dan restrukturisasi ekonomi melalui pengalihan harta, yang antara lain akan berdampak terhadap peningkatan likuiditas domestik, perbaikan nilai tukar rupiah, penurunan suku bunga, dan peningkatan investasi dan mendorong reformasi perpajakan menuju sistem perpajakan yang lebih komprehensif serta meningkatkan penerimaan pajak yang antara lain akan digunakan untuk pembiayaan pembangunan.

Dengan diterbitkannya program pengampunan pajak dikarenakan pendapatan negara dari sektor pajak tidak mencapai target, pemerintah dalam hal ini jika didukung dengan pengetahuan bahwa banyak wajib pajak yang memiliki harta tidak melaporkannya dalam SPT tahunan, hal-hal inilah yang melatarbelakangi pemerintah untuk menerbitkan peraturan yang diharapkan dapat

meningkatkan pendapatan negara yang kesemuanya itu di dasarkan pada landasan hukum yang kuat, yaitu berupa Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/PMK03/2017 Tentang Pengampunan Pajak.

Menurut peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/PMK03/2017 Tentang Pengampunan Pajak Pasal 43 ayat 1 dalam hal wajib pajak telah memperoleh surat keterangan kemudian ditemukan adanya data dan/atau informasi mengenai harta yang belum atau kurang diungkapkan dalam surat pernyataan, atas harta dimaksud dianggap sebagai tambahan penghasilan yang diterima wajib pajak pada saat ditemukannya data/atau informasi mengenai harta yang dimaksud. Pada pasal 44 menyatakan bahwa atas Pajak Penghasilan yang tidak atau kurang dibayar dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan paling lama 24 (dua puluh empat) bulan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang dihitung sejak saat ditemukannya data dan/ atau informasi mengenai Harta yang belum atau kurang dilaporkan dalam SPT PPh Terakhir sampai dengan diterbitkannya surat ketetapan pajak kurang bayar.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Gunadi (2002:18) bahwa Indonesia memiliki kebijakan untuk melakukan pengampunan pajak dalam berbagai bentuknya untuk meningkatkan kebijakan pengampunan pajak. Pengampunan pajak ini juga dapat dipandang sebagai rekonsiliasi nasional untuk menghapus masa lalu wajib pajak yang tidak patuh dan perilaku otoritas pajak yang melanggar aturan.

Pengampunan pajak diarahkan pada upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama dalam hal pembayaran pajak. Wajib pajak patuh bukan berarti wajib pajak yang membayar dalam nominal besar melainkan wajib pajak yang mengerti dan mematuhi hak dan kewajiban perpajakannya. Walaupun tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan tapi dinilai masih sangat rendah, hal ini dikarenakan masih tingginya rasa keengganan dan ketidakinginan para wajib pajak dalam melaporkan kewajiban pajaknya dengan benar.

Hal ini ditandai dengan banyaknya wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur yang tidak mematuhi hak dan kewajiban perpajakannya sebagaimana tabel berikut :

Tabel I.1

Data Wajib Pajak Yang Mengikuti Program Pengampunan Pajak

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	WPOP Ikut Tax Amnesty	Persentase Wajib Pajak Laport SPT (%)	Target Penerimaan	Jumlah Penerimaan
2016	89.274	15.371	17%	150.339.161.100	19.711.603.200
2017	90.351	12.275	14%	165.491.170.000	8.250.000.000

Sumber : KPP Pratama Medan Timur (2018)

Berdasarkan data pada tabel 1.1 diatas, terlihat pada tahun 2016 hanya 15.371 dari 89.274 WPOP terdaftar yang mengikuti program pengampunan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur atau sebesar 17%, pada tahun 2017 hanya 12.275 dari 90.351 WPOP terdaftar yang mengikuti program pengampunan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur atau sebesar 14%. Sejak tahun

2016-2017 terjadi penurunan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan kewajiban pajak di Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur, sehingga mengakibatkan jumlah penerimaan pajak tidak sesuai dengan target penerimaan pajak yang seharusnya.

Dalam hal ini dapat dilihat bahwa penerapan program pengampunan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Medan timur tidak terlaksana dengan baik dikarenakan masih rendahnya wajib pajak yang mengikuti program pengampunan pajak, serta masih minimnya kesadaran Wajib Pajak dalam memanfaatkan pengampunan pajak.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/PMK03/2017 Tentang Pengampunan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur.”**

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan sehingga penelitian dapat terarah dalam membahas masalah yang akan di teliti, mengetahui arah batasan penelitian serta meletakkan pokok yang akan di kaji (dibahas) dalam suatu penelitian.

Arikunto (1998:65) mengatakan bahwa apabila telah di peroleh informasi yang cukup dari suatu pendahuluan maka masalah yang akan di teliti menjadi jelas, agar penelitian dapat di laksanakan dengan sebaik-baiknya maka perumusan harus merumuskan masalahnya sehingga jelas dari mana harus memulainya.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimanakah Implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/Pmk03/2017 Tentang Pengampunan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur.

1.3 Tujuan Penelitian dan manfaat penelitian

a. Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui “Implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/Pmk03/2017 Tentang Pengampunan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur.

b. Manfaat Penelitian

Secara garis besar penelitian ini yang akan dituangkan dalam bentuk skripsi diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut :

- 1) Untuk melati diri penulis dalam mengembangkan wawasan fikiran secara ilmiah, rasional dalam menghadapi masalah yang ada dan timbul di lingkungannya.
- 2) Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pikiran pada pemerintah khususnya dalam hal bagaimana mengelola pengampunan pajak berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/PMK03/2017 Tentang Pengampunan Pajak.
- 3) Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat dan memberikan sumbangan bagi kepentingan dan perkembangan ilmu pengetahuan disamping hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logis dan konsisten agar dapat melihat dan mengkaji dari penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan antara suatu bab dengan bab yang lainnya yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

BAB II URAIAN TEORITIS

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah pengertian kebijakan, pengertian kebijakan publik, pengertian implementasi, pengertian implementasi kebijakan, pengertian implementasi kebijakan publik, pengertian pengampunan pajak, pengertian kepatuhan wajib pajak.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah jenis penelitian, kerangka konsep, defenisi konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data , lokasi penelitian, tinjauan ringkas objek penelitian, visi dan misi Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah hasil penelitian, deskripsi narasumber, analisis hasil wawancara.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah kesimpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Pengertian Kebijakan

Menurut Kamus besar Bahasa Indonesia kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Istilah ini dapat diterapkan pada pemerintahan, organisasi dan kelompok sektor swasta, serta individu. Kebijakan berbeda dengan peraturan dan hukum. Jika hukum dapat memaksakan atau melarang suatu perilaku (misalnya suatu hukum yang mengharuskan pembayaran pajak penghasilan), kebijakan hanya menjadi pedoman tindakan yang paling mungkin memperoleh hasil yang diinginkan.

Menurut Dunn (1999:23) Kebijakan adalah aturan tertulis yang merupakan keputusan formal organisasi, yang bersifat mengikat, yang mengatur perilaku dengan tujuan untuk menciptakan tatanilai baru dalam masyarakat. Kebijakan akan menjadi rujukan utama para anggota organisasi atau anggota masyarakat dalam berperilaku. Kebijakan pada umumnya bersifat *problem solving* dan proaktif. Berbeda dengan Hukum (*Law*) dan Peraturan (*Regulation*), kebijakan lebih bersifat adaptif dan interpatatif, meskipun kebijakan juga mengatur “apa yang boleh, dan apa yang tidak boleh. Kebijakan juga diharapkan dapat bersifat umum tetapi tanpa menghilangkan ciri lokal yang spesifik. Kebijakan harus memberi peluang diinterpretasikan sesuai kondisi spesifik yang ada.

Menurut Tangkilisan (2003: 12) kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu sambil mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan / mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Menurut Keban (2004: 55) kebijakan merupakan serangkaian prinsip atau kondisi yang diinginkan sebagai suatu produk, kebijakan dipandang sebagai serangkaian kesimpulan atau rekomendasi; sebagai suatu proses, kebijakan dipandang sebagai suatu cara dimana melalui cara tersebut suatu organisasi dapat mengetahui apa yang diharapkan darinya yaitu program dan mekanisme dalam mencapai produknya dan sebagai kerangka kerja.

Menurut Lubis (2007 : 9) menyatakan bahwa kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Menurut Anderson (2005 : 21) kebijakan adalah sebagai langkah tindakan yang secara sengaja dilakukan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor berkenaan dengan adanya masalah atau persoalan tertentu yang dihadapi.

Masih banyak kesalahan pemahaman maupun kesalahan konsepsi tentang kebijakan. Beberapa orang menyebut *policy* dalam sebutan "kebijaksanaan", yang maknanya sangat berbeda dengan kebijakan. Istilah kebijaksanaan adalah kearifan yang dimiliki oleh seseorang, sedangkan kebijakan adalah aturan tertulis hasil keputusan formal organisasi.

Berdasarkan pengertian beberapa ahli maka dapat disimpulkan kebijakan adalah suatu aktivitas intelektual dan praktis yang ditujukan untuk menciptakan, menerapkan, secara kritis menilai, dan mengkomunikasikan substansi kebijakan. Proses analisis kebijakan terdiri atas tiga tahap utama yang saling terkait, yang secara bersama-sama membentuk siklus aktivitas yang kompleks dan tidak linear.

2.2 Kebijakan Publik

Berdasarkan berbagai definisi para ahli kebijakan publik, kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sebagai pembuat kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu di masyarakat di mana dalam penyusunannya melalui berbagai tahapan (Dunn,1998:24).

Agustino(2008:7)mendefinisikan kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Abidin (2012 : 31) kebijakan publik adalah tindakan bersifat spesifik dan sempit, tetapi luas dan berada pada strata strategis, sebab itu kebijakan publik berfungsi sebagai pedoman untuk kebijakan dan keputusan-keputusan khusus dibawahnya.

Winarno (2002:17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang bias diramalkan. Kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain misalnya kebijakan swasta.

Tahap-tahap kebijakan publik menurut Dunn (1998:24) adalah sebagai berikut: (1) Penyusunan Agenda; (2)Formulasi kebijakan; (3) Adopsi/Legitimasi Kebijakan ; (4) Penilaian/Evaluasi Kebijakan.

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi yang dilakukan secara terus-menerus oleh pemerintah demi kepentingan kelompok yang kurang beruntung dalam masyarakat agar mereka dapat hidup, dan ikut berpartisipasi dalam pembangunan secara luas.

2.3 Pengertian Implementasi

Winarno (2005:101) mengatakan Implementasi kebijakan merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan. Defenisi tersebut menjelaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan pelaksanaan kegiatan administrasi yang legitimasi hukumnya ada. Pelaksanaan kebijakan melibatkan berbagai unsur dan diharapkan dapat bekerjasama guna mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Wahab (2011:65) Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat-pejabat-pejabat kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan”.

Menurut Grindle (1980 : 149) memberikan pandangan tentang implementasi dengan mengatakan bahwa secara umum, tugas implementasi ialah membentuk suatu kaitan yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerinta.

Dunn (2003:132) Implementasi merupakan tindakan-tindakan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Tindakan tersebut dilakukan baik oleh individu, pejabat pemerintah ataupun swasta. Dunn mengistilahkannya implementasi secara lebih khusus, menyebutnya dengan istilah implementasi kebijakan dalam bukunya yang berjudul Analisis Kebijakan Publik. Menurutnya implementasi kebijakan (*Policy Implementation*) adalah pelaksanaan pengendalian aksi-aksi kebijakan di dalam kurun waktu tertentu.

Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan. Dalam mengartikan implementasi ini tentunya memiliki pendekatan yang berbeda-beda, tetapi dapat diketahui secara sederhana bahwa implementasi adalah pelaksanaan aturan atau ketentuan yang memiliki kekuatan hukum yang sah.

Berkaitan dengan pendekatan yang dimaksud, Nurdin dan Usman (2004:73) menjelaskan bahwa pendekatan pertama, menggambarkan implementasi itu dilakukan sebelum penyebaran (desiminasi) kurikulum desain. Kata proses dalam pendekatan ini adalah aktivitas yang berkaitan dengan penjelasan tujuan program, mendeskripsikan sumber-sumber baru dan mendemonstrasikan metode pengajaran yang digunakan.

Pendekatan kedua, menurut Nurdin dan Usman (2002:73) menyatakan menekankan pada fase penyempurnaan. Kata proses dalam pendekatan ini lebih menekankan pada interaksi antara pengembang dan guru (praktisi Pendapatan Asli Daerah). Pengembang melakukan pemeriksaan pada program baru yang direncanakan, sumber-sumber baru, dan memasukan isi/materi baru ke program yang sudah ada berdasarkan hasil uji coba di lapangan dan pengalaman-pengalaman guru. Interaksi antara pengembang dan guru terjadi dalam rangka penyempurnaan program, pengembang mengadakan lokakarya atau diskusi-diskusi dengan guru-guru untuk memperoleh masukan. Implementasi dianggap selesai manakala proses penyempurnaan program baru dipandang sudah lengkap.

Sedangkan pendekatan ketiga, Nurdin dan Usman (2004:75) menyatakan memandang implementasi sebagai bagian dari program kurikulum. Proses implementasi dilakukan dengan mengikuti perkembangan dan megadopsi program-program yang sudah direncanakan dan sudah diorganisasikan dalam bentuk kurikulum desain (dokumentasi).

Pengertian-pengertian di atas memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu, implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh obyek berikutnya yaitu hasil yang akan dicapai.

2.4 Implementasi Kebijakan

Tangkilisan, (2003:9) mengatakan Program kebijakan yang telah diambil sebagai alternatif pemecahan masalah harus diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah di tingkat bawah. bahwa: "Implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada posisi ini eksekutif mengatur cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi."

Berdasarkan pengertian di atas, implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, pada posisi ini eksekutif mengatur cara untuk mengorganisir. Seorang eksekutif mampu mengatur secara efektif dan efisien sumber daya, unit-unit dan teknik yang dapat mendukung pelaksanaan program, serta melakukan interpretasi terhadap perencanaan yang telah dibuat, dan petunjuk yang dapat diikuti dengan mudah bagi relisasi program yang dilaksanakan. Dunn(1998:24) mengistilahkan implementasi dengan lebih khusus dengan menyebutnya implementasi kebijakan (*policy implemtation*) adalah pelaksanaan pengendalian aksi-aksi kebijakan di dalam kurun waktu tertentu.

Nugroho (2004:158) mengatakan Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplemntasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-

program atau melalui formulasi kebijakan *derivate* atau turunan dari kebijakan publik tersebut” .

Winarno (2005:101) “Implementasi kebijakan merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan”.

Menurut Widodo, (2001:194) terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam persiapan proses implementasi yang perlu dilakukan, setidaknya terdapat empat hal penting dalam proses implementasi kebijakan, yaitu pendayagunaan sumber, pelibatan orang atau sekelompok orang dalam implementasi, interpretasi, manajemen program, dan penyediaan layanan dan manfaat pada publik.

Persiapan proses implementasi kebijakan agar suatu kebijakan dapat mewujudkan tujuan yang diinginkan harus mendayagunakan sumber yang ada, melibatkan orang atau sekelompok orang dalam implementasi, menginterpretasikan kebijakan, program yang dilaksanakan harus direncanakan dengan manajemen yang baik, dan menyediakan layanan dan manfaat pada masyarakat.

Subarsono (2005: 101) beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan program-program pemerintah yang bersifat desentralistis. Faktor- faktor tersebut diantaranya: a) Kondisi lingkungan, b) Hubungan antar organisasi, c) Sumberdaya organisasi untuk implementasi program, d) Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana

Berdasarkan faktor di atas, yaitu kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumberdaya organisasi untuk mengimplementasi program, karakteristik dan kemampuan agen pelaksana merupakan hal penting dalam mempengaruhi suatu implementasi program. Sehingga faktor-faktor tersebut menghasilkan kinerja dan dampak dari suatu program yaitu sejauh mana program tersebut dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

2.5 Implementasi Kebijakan Publik

Pengertian implementasi disampaikan oleh Charles O. Jones (1994:57) yang menyatakan bahwa implementasi sebagai “*getting the job done*” dan “*doing it*”.implementasi adalah sebuah pekerjaan yang mudah dan sederhana, namun dibalik semuanya itu ada beberapa faktor pendukung yang juga sangat berpengaruh antara lain ; adanya implementator, uang, dan kemampuan organisasi (*resources*).

Implementasi adalah sebuah proses interaksi antara penentuan tujuan dan tindakan untuk mencapai tujuan. Ini pada dasarnya adalah kemampuan untuk membangun hubungan dalam mata rantai sebab akibat agar kebijakan bisa berdampak. Menurut Soenarko (2003:39) Kebijakan publik adalah perpaduan dan kristalisasi daripada pendapat-pendapat dan keinginan-keinginan banyak orang atau golongan dalam masyarakat.

Winarno, (2008:146-147) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan inimencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam

rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuantujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Tachjan (2006 :25) implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan administratif yang disetujui setelah kebijakan ditetapkan, kegiatan ini terletak diantara perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan. Implementasi kebijakn publik mengandung logika yang menurunkan atau manafsirkan alternatif yang masih abstrak atau makro menjadi alternatif yang bersifat konkrit atau mikro.

Tangkilisan(2003:2) kebijakan publik sebagai kebijakan-kebijakan yang dibangun oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah, dimana implikasi dari kebijakan itu adalah:

- a) kebijakan publik selalu mempunyai tujuan tertentu atau mempunyai tindakan yang berorientasi pada tujuan.
- b) kebijakan publik berisi tindakan-tindakan pemerintah.
- c) kebijakan publik merupakan apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, jadi bukan merupakan apa yang masih dimaksudkan untuk dilakukan.
- d) kebijakan publik yang diambil bisa bersifat positif dalam arti merupakan tindakan pemerintah mengenai segalasesuatu masalah tertentu, atau bersifat negatif dalam arti merupakan keputusan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu.

- e) kebijakan pemerintah setidak-tidaknya dalam arti yang positif didasarkan pada peraturan perundangan yang bersifat mengikat dan memaksa.

2.6 Pengampunan pajak

Pelaksanaan pengampunan pajak dahulu pernah diterapkan tidak berjalan efektif karena keengganan Wajib Pajak dan tidak tertatanya sistem administrasi perpajakan. Hal itu merupakan fenomena yang baik bagi pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara.

Pengertian Pengampunan pajak adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkap Harta dan membayar Uang Tebusan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No 11 Tahun 2016 Tentang Pengampunan Pajak.

Secara umum Pengertian Pengampunan pajak adalah kebijakan pemerintah yang diberikan kepada pembayar pajak tentang forgiveness / pengampunan pajak, dan sebagai ganti atas pengampunan tersebut pembayar pajak diharuskan untuk membayar uang tebusan. Mendapatkan pengampunan pajak artinya data laporan yang ada selama ini dianggap telah diputihkan dan atas beberapa utang pajak juga dihapuskan.

Menurut "UU No 11 Tahun 2016 Tentang Pengampunan Pajak" Pengampunan pajak adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan,

dengan cara mengungkap Harta dan membayar Uang Tebusan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

Menurut "PMK No. 118/PMK.03/2016" Pengampunan pajak adalah adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkap Harta dan membayar Uang Tebusan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Pengampunan Pajak.

Pudiyatmoko (2016:33) menguraikan beberapa indikator pengampunan pajak adalah sebagai berikut :

- 1) Sosialisasi.
- 2) Kepastian hutang pajak
- 3) Perangkat produk yang memadai
- 4) Akses informasi
- 5) Jaminan kerahasiaan data

Penjualan dalam lingkup ini lebih berarti tindakan menjual barang atau jasa. Kegiatan pemasaran adalah penjualan dalam lingkup hasil atau pendapatan berarti penilaian atas penjualan nyata perusahaan dalam suatu periode. Menurut Tjahjono (2016:.406). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengampunan pajak adalah sebagai berikut:

1. Kesadaran membayar pajak

Kesadaran yang tinggi itu sendiri muncul tidak lain berasal dari adanya kemauan dari Wajib Pajak. Kesadaran membayar pajak memiliki arti

keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak.

2. Pengetahuan dan Pemahaman terhadap Peraturan Perpajakan.

Pengetahuan merupakan hasil dari tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu obyek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh dari pengalaman diri sendiri atau pengalaman orang lain. kegiatan, aktivitas dan pengampunan pajak seseorang ditentukan oleh pengetahuan.

3. Persepsi yang baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan Persepsi

Persepsi adalah suatu anggapan yang ada pada pikiran manusia setelah menangkap suatu objek dengan panca indra. Persepsi terbentuk secara perlahan-lahan setelah peneliti mengamati objek. Sebenarnya persepsi mulai tumbuh sejak kecil akibat pengaruh interaksi dengan orang lain. Oleh karena itu, persepsi seseorang terhadap suatu objek

4. Sanksi Pajak.

a) Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan suatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa

ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/ dipatuhi, dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

2.7 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak (Wahyu santoso, 2008) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Menurut Norman D. Nowak (2003:41) Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.”

Menurut Siti Kurnia (2006:111) “pengertian kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah”.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi

pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Kewajiban dan hak perpajakan menurut Safri Nurmantu di atas dibagi ke dalam dua kepatuhan meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal dan material ini lebih jelasnya diidentifikasi kembali dalam Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000. Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari: Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir; tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak; tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir; dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5% wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Kepatuhan formal yang dimaksud menurut Safri Nurmanto di atas misalnya, ketentuan batas waktu penyampaian surat pemberitahuan pajak

penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) tahunan sebelum atau pada tanggal 31 maret, maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, namun isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar surat pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu akhir.

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan, pengertian kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Adapun jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak menurut SonyDevano dan SitiKurnia Rahayu (2006:110) adalah:

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhikewajiban secaraformal sesuai dengan ketentuan dalamUndang-undangperpajakan
- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajaksecarasubstantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuanmaterial perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-undang pajak kepatuhan material juga dapatmeliputi kepatuhan formal.Misalnya ketentuan batas

waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan. Apabila wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara *substantive* memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir. Kriteria wajib pajak patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 165/PMK03/2017 adalah sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- 3) Kewajiban kepemilikan NPWP
- 4) Pembayaran pajak.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang nampak atau sebagaimana adanya.

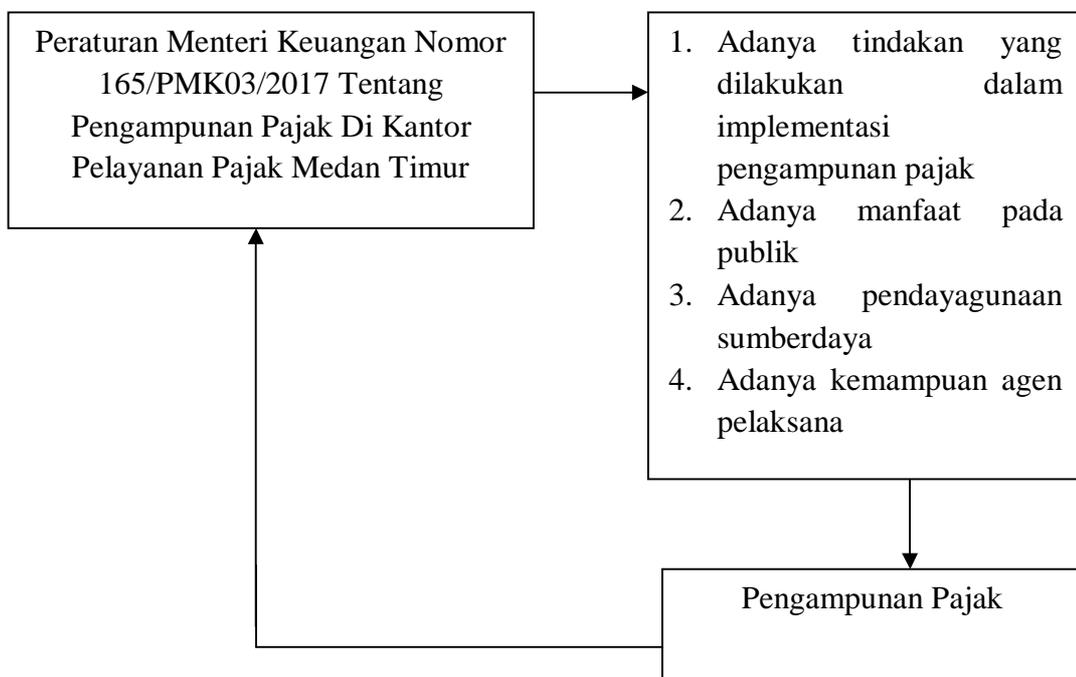
Menurut Sugiyono (2012: 13) penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Menurut Sugiyono (2009:15) penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci

Agar penelitian dapat memenuhi kriteria ilmiah maka cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data sampai analisis data, diusahakan tidak menyimpang dari ketentuan-ketentuan metode yang ada. Sesuai dengan perubahan metode dan prosedur penelitian ini, maka akan dibahas tentang jenis penelitian, populasi, jenis data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

3.2 Kerangka Konsep

Konsep yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana Implementasi kebijakan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/PMK03/2017 Tentang Pengampunan Pajak. Agar konsep tersebut dapat dijelaskan maka kerangka konsep dirangkum dalam sebuah gambar yang mewakili pola pemikiran sebagai berikut:



3.3 Definisi Konsep

Konsep adalah istilah atau definisi yang akan digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat penelitian ilmu sosial.

Dari uraian di atas digunakan konsep pemikiran untuk mempersempit penelitian yang akan diteliti. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/PMK03/2017 Tentang Pengampunan Pajak.

1. Kebijakan adalah strategi untuk mencapai tujuan, dalam hal ini tidak menjadi soal apakah kebijakan ini benar atau salah sebab yang penting pada akhirnya adalah kebijakan mana yang akan dilaksanakan. Didalam terdapat satu-satunya sumber rill legitimasi yakni efektifitas.
2. Kebijakan publik adalah merupakan studi tentang bagaimana, mengapa dan apa tindakan aktif yang dilakukan pemerintah.
3. Implementasi kebijakan publik merupakan aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan, implementasi kebijakan publik tidak hanya sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran-penjabaran keputusan politik kedalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi melaikan lebih dari itu. Ini menyangkut masalah konflik, keputusan dari siapa dan memperoleh apa dari suatu kebijakan.
4. Implementasi kebijakan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/PMK03/2017 Tentang Pengampunan Pajak adalah cara

menyampaikan atau mensosialisasikan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/PMK03/2017 Tentang Pengampunan Pajak.

3.4 Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut, kategorisasi dalam penelitian ini adalah:

- a. Adanya tindakan yang dilakukan dalam implementasi pengampunan pajak.
 - Sosialisasi dalam pengampunan pajak
 - Sanksi terhadap wajib pajak
 - Penyuluhan pengampunan pajak
- b. Adanya manfaat pada publik.
 - Mendorong kepatuhan wajib pajak
 - Memberikan kemudahan bagi wajib pajak
- c. Adanya pendayagunaan sumberdaya
 - Pegawai yang mengelola data dan informasi wajib pajak
 - Tersedianya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program pengampunan pajak
- d. Adanya kemampuan agen pelaksana
 - Memiliki kemampuan komunikasi yang baik
 - Memiliki pengetahuan mengenai pengampunan pajak
 - Memiliki waktu dalam pelaksanaan program

3.5 Narasumber

Key Informan/Narasumber terdiri atas:

- 1) Kepala KPP Pratama Medan Timur
- 2) Seksi pengolahan data dan informasi
- 3) Seksi pemeriksaan wajib pajak
- 4) 2 orang masyarakat

3.6 Teknik pengumpulan Data

Untuk kelancaran dalam pelaksanaan kegiatan penelitian, peneliti merasa perlu memperoleh data-data yang dapat memudahkan peneliti melakukan penelitian. Sumber data penelitian ini didapatkan melalui data primer dan data sekunder

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang berdasarkan pada pemilihan langsung pada objek yang diteliti untuk memperoleh data primer dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Dokumentasi, yaitu pengumpulan data-data, berupa dokumen-dokumen yang ada pada instansi yang bersangkutan.
- 2) Wawancara yang mendalam (*Deep Interview*) yakni metode untuk mengumpulkan data dengan cara mengajukan pertanyaan yang sudah disusun kepada informan-informan. Kemudian hasil jawaban yang diperoleh dari informan tersebut dikemas dalam tulisan yang tidak merubah makna dari inti jawaban dari setiap informan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan-bahan berupa: Dokumen, buku-buku, jurnal, makalah, artikel dan berbagai tulisan lainnya yang menyangkut dengan penulisan ini.

3.7 Teknik Analisa Data

Data dalam metode Kualitatif mencerminkan interpretasi yang dalam dan menyeluruh atas fenomena tertentu. Data dikelompokkan dalam kelas-kelas tidak menurut angka-angka.

Maleong dalam Kriyantono(2007:163)mendefinisikan analisis data sebagai proses pengorganisasian dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Data yang diperoleh dari lapangan dilakukan analisis melalui tahap-tahap berikut adalah rancangan penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2009:20):

- 1) Penyajian Data (*Data Display*): Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti
- 2) Reduksi Data (*Data reduction*): Mereduksi data berarti merangkum memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah

direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. (Sugiyono, 2010: 63).

- 3) Pengumpulan Data (*Data collection*): Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian
- 4) Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/verification*): Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian.
- 5) Evaluasi: Melakukan verifikasi hasil analisis data dengan informan, yang didasarkan pada kesimpulan tahap keempat. Tahap ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan interpretasi dari hasil wawancara dengan sejumlah informan yang dapat mengaburkan makna persoalan sebenarnya dari fokus penelitian.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian dilaksanakan di KPP Pratama Medan Timur. Waktu penelitian dilaksanakan Bulan Desember 2018 sampai dengan Februari 2019

3.9 Deskripsi ringkas objek penelitian

3.1.1 sejarah umum berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur

Sejarah umum dari Kantor Pelayanan Pajak dimulai pada masa penjajahan Belanda, Kantor Pelayanan Pajak bernama Belasting, yang kemudian setelah kemerdekaan berubah menjadi Kantor Inspeksi Keuangan. Kemudian berubah lagi menjadi Kantor Inspeksi Pajak dengan induk organisasinya Direktorat Jendral Pajak Keuangan Republik Indonesia. Di Sumatera Utara pada Tahun 1976 berdiri tiga Kantor Inspeksi Pajak, Yaitu:

- a. Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan
- b. Kantor Inspeksi Pajak Medan Utara
- c. Kantor Inspeksi Pajak Pematang Siantar

Di tahun 1978 Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan dipecah menjadi dua yaitu Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan dan Kantor Inspeksi Pajak Kisaran. Untuk memudahkan pelayanan pembayaran pajak dari masyarakat, dan dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin cepat, maka dijadikanlah kantor inspeksi pajak medan timur (sekarang kantor pelayanan pajak medan timur) .

Berdasarkan keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.94/KMK.01/1994 tanggal 29 maret 1994, didirikanlah Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur, Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur merupakan bagian dirjen pajak mempunyai tugas pokok dibidang penerimaan Negara yang berasal dari pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3.1.2 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur

a. Visi Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur

“Menjadi Kantor Pelayanan Pajak terbaik tingkat Nasional dalam menunjang penerimaan Negara melalui pelayanan prima”

b. Misi Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur

“Mencapai kinerja yang optimal melalui pelayanan, penyuluhan dan pengawasan berdasarkan ketentuan perpajakan”

3.1.3 Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur

Adapun wilayah kerja di Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur antara lain

a. Seksi pengawasan dan konsultasi I

Kelurahan Pulo Brayandarlat I dan II dan Kelurahan Sidodadi.

b. Seksi pengawasan dan konsultasi II

Kelurahan Sei kera Hilir I dan II, Kelurahan Sidorame Barat I dan II, Kelurahan Pahlawan, Kelurahan Sei Kera Hulu, Kelurahan Padau Hilir dan Kelurahan Tegal Rejo.

c. Seksi pengawasan dan konsultasi III

Kelurahan Bandar Selamat, Kelurahan Bantan, Kelurahan Bantan Timur, Kelurahan Indra Kasih, Kelurahan Sidorejo, Kelurahan Sidorejo Hilir dan Kelurahan Printis.

d. Seksi pengawasan dan konsultasi IV

Kelurahan Durian, Kelurahan Gaharu, Kelurahan Glugur Darat I dan II, Kelurahan Gang Buntu dan Kelurahan Pulo Brayon Bengkel.

3.1.4 Deskripsi dan Aktivitas Kerja

Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur yang terletak di jalan Suka Mulia No.17A Medan dipimpin oleh seorang kepala kantor yang berfungsi mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja KPP, mengkoordinasikan penyusunan rencana penerimaan pajak berdasarkan potensi yang ada dan mengkoordinasikan segala hal yang bersangkutan rencana kerja yang telah ditargetkan oleh Kantor Wilayah yang bersangkutan. Kepala Kantor tersebut membawahi sepuluh seksi dan satu kelompok jabatan fungsional.

3.1.5 Kelompok Jabatan Fungsional

Mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terdapat dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya. Setiap kelompok dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Wilayah dan Kepala KPP yang bersangkutan.

Saat ini di KPP Medan Timur tercatat ada sekitar 73 orang pegawai yang terdaftar. Dibawah ini terdapat rincian mengenai jumlah pegawai di KPP Medan Timur

Tabel 3.1 Jumlah Pegawai pada KPP Medan Timur

NO	UNIT	JUMLAH PEGAWAI
1	Kepala Kantor	1 Orang
2	Sub Bagian Umum	7 Orang
3	Seksi Pengolahan Data Informasi	7 Orang
4	Seksi Pelayanan	8 Orang
5	Seksi Pemeriksaan	3 Orang
6	Seksi penagihan	5 Orang
7	Seksi Ekstensifikasi dan penyuluhan	5 Orang
8	Seksi Pengawasan Dan Konsultasi I	7 Orang
9	Seksi Pengawasan Dan Konsultasi II	10 Orang
10	Seksi Pengawasan Dan Konsultasi III	10 Orang
11	Seksi Pengawasan Dan Konsultasi IV	10 Orang

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur 2019

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil penelitian

Dalam bab ini peneliti membahas dan menyajikan data yang diperoleh selama penelitian dilapangan dengan cara pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan komunikasi langsung bersama para narasumber yang berwenang untuk menjawab pertanyaan yang kemudian ditarik kesimpulan.

Penelitian ini dimulai dengan menemui Kepala KPP Pratama Medan Timur Ibu Risdawati untuk meminta izin peneliti dalam melakukan wawancara dengan beliau. Setelah mendapatkan izin wawancara, peneliti kemudian menyampaikan karakteristik subjek penelitian yang akan dijadikan sebagai informan penelitian. Setelah peneliti menemukan subjek penelitian yang sesuai dengan karakteristik yang ditetapkan, selanjutnya peneliti melakukan wawancara secara mendalam kepada informan-informan yang telah ditetapkan berdasarkan kepada pedoman wawancara yang telah disusun.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pengawasan Wajib Pajak dibidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Penjualan Atas Barang Mewah(PPnBM), serta pajak tidak langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan Perundang-undangan yang berlaku dalam melaksanakan tugasnya. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur ini dikepalai oleh seorang Kepala Kantor, yang mempunyai tugas mengkoordinasi penyusunan rencana kerja Kantor Pelayanan Pajak.

. Penyusunan rencana penerimaan pajak berdasarkan potensi yang ada dan mengkoordinasikan segala hal yang bersangkutan dengan rencana kerja yang telah ditargetkan oleh Kantor Wilayah.

4.1.1, Deskripsi Narasumber

a. Narasumber Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, narasumber dikelompokkan menjadi dua yaitu narasumber dengan jenis kelamin laki-laki dan narasumber dengan jenis kelamin perempuan. Pada tabel 4.1 berikut disajikan persentase untuk masing-masing kategori tersebut:

Tabel 4.1. Narasumber berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	2	67%
2	Perempuan	1	33%
Jumlah		3	100%

Sumber : Data Wawancara Tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berasal dari jenis kelamin laki-laki dengan frekuensi 2 orang dengan persentase 67% dan 1 orang perempuan dengan persentase (33%).

b. Narasumber Menurut Pendidikan

Distribusi narasumber menurut pendidikan dapat dikelompokkan, menjadi 2 (dua) kelompok yaitu narasumber dengan pendidikan Strata-I (S1) dan

Strata-II(S2). Pada tabel 4.2 berikut disajikan persentase untuk masing-masing kategori tersebut.

Tabel 4.2. Narasumber Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	S1	1	33%
2	S2	2	67%
Jumlah		3	100%

Sumber : Data Wawancara Tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.2. diatas dapat dilihat dari pendidikan Strata-I (S1) dengan frekuensi 1 orang dengan persentase 33%, pendidikan Strata-I (S2) dengan frekuensi 2 orang dengan persentase sebesar 67%.

4.1.2, Deskripsi Hasil Wawancara

a. Adanya Tindakan Dalam Implementasi Pengampunan Pajak

Adanya suatu tindakan yang dilakukan dalam mengimplementasikan kebijakan publik yakni dengan melakukan suatu tindakan penyuluhan dan melakukan publikasi serta penerapan sanksi dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut, dengan adanya suatu tindakan dalam mengimplementasikan kebijakan dapat mendorong terlaksananya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/pmk03/2017 tentang Pengampunan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari Ibu Risdawati SE, M.E (41 tahun) selaku Kepala KPP Pratama Medan Timur bahwasanya dengan adanya Peraturan Menteri Nomor 165/pmk03/2017 tentang pengampunan pajak bisa

menjadi pacuan bagi wajib pajak untuk memanfaatkan program tersebut adapun pihak KPP dengan melakukan penyuluhan kepada masyarakat tentang peraturan-peraturan perpajakan terbaru. Penyuluhan dilakukan di Kantor Kecamatan di wilayah kerja KPP Pratama Medan Timur. Selain peraturan terbaru, dalam penyuluhan juga disampaikan berbagai hal seputar masalah perpajakan yang dihadapi oleh Wajib Pajak.

Selain itu hasil wawancara yang diperoleh dari Ibu Sri Wahyuni SH (39 Tahun) selaku Seksi Pengolahan Data dan Informasi yaitu melakukan publikasi merupakan salah satu pelayanan yang diberikan KPP Pratama Medan Timur. Tujuannya tidak lain guna selalu menghimbau masyarakat agar memenuhi kewajiban perpajakannya. Publikasi dengan sarana media massa elektronik, seperti TV dan Radio telah sering kali dilakukan. KPP Pratama Medan Timur menggunakan media ini pada saat waktu-waktu penting seperti batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Kurniawan, SE M.M (31 Tahun) selaku Seksi Pemeriksaan sebagai KPP tindakan Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur dalam melaksanakan program pengampunan pajak yang apabila wajib pajak yang mengikuti program tersebut dan kemudian hari ternyata ditemukan ada harta yang tidak diungkapkan akan dikenakan sanksi denda dengan tarif yang berlaku dan ditambah sanksi denda sebesar 200%, Sedangkan wajib pajak yang tidak mengikuti program pengampunan pajak apabila ditemukan harta yang belum dilaporkan didalam pembetulan SPT tahunan, maka temuan harta tersebut akan

dikenakan sanksi denda dengan tarif yang berlaku dan akan ditambahkan sanksi bunga sebesar 2% perbulan maksimal kurun waktu 24 bulan.

Adapun tindakan pengampunan pajak menurut Bapak Ari Masjaya (33 Tahun) selaku wajib pajak menyatakan bahwa tindakan pihak Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur terhadap wajib pajak dalam program pengampunan pajak masih kurang efektif karena untuk meningkatkan tingkat kesadaran masyarakat wajib pajak dalam pembayaran pajak harus lebih tegas menyikapinya karena sebagian dari wajib pajak masih banyak yang tidak menyadari akan tanggung jawabnya dan tidak cukup hanya memberikan berbentuk sosialisasi saja karena hanya dengan bersosialisasi masyarakat wajib pajak masih banyak yang tidak peduli dengan tanggung jawab mereka meskipun program pengampunan pajak sudah dikeluarkan, dengan minimnya tingkat kesadaran masyarakat wajib pajak akan berpengaruh pada pendapatan daerah tuturnya, Bapak tersebut mengharapkan bahwasanya Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur untuk lebih tegas dan sigap dalam menjalankan program tersebut agar lebih dapat menambah pendapatan kas negara dengan semestinya.

Berbeda halnya dengan hasil wawancara dari Bapak Budi Ramadhan (34 Tahun) selaku wajib pajak, Bapak tersebut berpendapat bahwa tindakan dalam pelaksanaan pengampunan pajak kepada bapak tersebut secara pribadi sudah baik dan sudah memberikan keamanan dalam mengikuti program pengampunan pajak tersebut, akan tetapi masih ada kendala kelancaran dalam hal mengurus program tersebut karena minimnya petugas dalam menjalankan program tersebut, Bapak tersebut mengharapkan agar Kantor Pelayanan Pajak lebih memperhatikan dan

lebih menyiapkan untuk membuat suatu program bagi masyarakat wajib pajak.

b. Adanya manfaat pada publik

Setiap kebijakan yang dilaksanakan sangat diharapkan mempunyai manfaat bagi publik, dalam upaya pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/pmk03/2017 tentang Pengampunan Pajak memiliki manfaat yang sangat berguna bagi publik adapun manfaat tersebut yakni menghapus beban pajak yang terutang oleh masyarakat wajib pajak dan tidak akan dikenai sanksi administrasi, dengan adanya manfaat tersebut sangat diharapkan masyarakat wajib pajak ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/pmk03/2017 tentang Pengampunan Pajak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Risdawati SE M,E (41 Tahun) sebagai Kepala petugas Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur yang menyatakan bahwa dengan adanya program pengampunan pajak membawa dampak yang baik bagi publik dan mempunyai banyak manfaat pada publik seiring dengan manfaat program pengampunan pajak yakni untuk menghapus beban pajak yang terutang oleh masyarakat wajib pajak.

Dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Nomor 165/pmk03/2017 tentang pengampunan pajak untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat wajib pajak dalam mengurus dan membayar hutang perpajakannya, maka dari itu program pengampunan pajak sangat banyak manfaatnya bagi publik yang mengikutinya.

Selain itu, Menurut ibu Sri Wahyuni SH (39 Tahun) selaku Seksi Pengolahan Data dan Informasi Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur menyatakan bahwa yang hampir sependapat dengan Ibu Risdawati selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Medan timur bahwasanya pengampunan pajak sangat bermanfaat bagi masyarakat wajib pajak yang mengikutinya, dikarenakan akan dilakukan bagi wajib pajak yang mengikuti pengampunan pajak dengan penghapusan pajak terutang yang belum diterbitkan ketetapan pajak, tidak akan dikenai sanksi administrasi perpajakan dalam penjelasan lebih singkat utang pajak akan dihapuskan oleh pemerintah selain itu mempunyai manfaat bagi publik yakni wajib pajak akan lebih mudah mendapatkan akses layanan perbankan.

Sebagaimana hasil wawancara yang diperoleh dari Bapak Kurniawan SE M.M(41 Tahun) sebagai Seksi Pemeriksaan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur menyatakan bahwa manfaat bagi publik dalam pengampunan pajak yakni apabila wajib pajak sudah menerima surat pernyataan pengampunan pajak, maka wajib pajak tidak akan dilakukan pemeriksaan bukti permulaan, tidak akan dilakukan penyidikan tindak pidana dibidang perpajakan, tunggakan pajaknya dan segala kewajiban perpajakan serta utang pajak yang belum dibayar sudah dihapuskan dari tahun 2015 kebawah, dan bagi wajib pajak yang tidak mengikuti pengampunan pajak tidak mendapatkan fasilitas yang diperoleh dari pengampunan pajak, mereka dapat dilakukan pemeriksaan untuk tahun 2015 kebawah seperti tunggakan-tunggakan STP dan SKP semua harus dibayar.

Selain itu hasil wawancara yang diperoleh dari Bapak Ari Masjaya (33 tahun) selaku wajib pajak, bahwasanya manfaat dari pengampunan pajak tersebut

sangat dirasakan dan memuaskan karena lebih memberi kemudahan bagi wajib pajak dalam mengurus perpajakannya.

Selain itu berdasarkan hasil wawancara Menurut Bapak Budi Ramadhans selaku Wajib Pajak, bahwasanya program pengampunan pajak sangat memiliki manfaat yang besar bagi masyarakat wajib pajak karena dengan adanya program tersebut, wajib pajak tidak terkena sanksi administrasi berupa penambahan bunga dan tidak mengalami pemeriksaan penyidik pajak.

c. Adanya pendayagunaan sumber daya

Dalam melaksanakan suatu kebijakan dengan baik salah satunya dapat didorong dengan adanya pendayagunaan sumber daya, dalam pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/pmk03/2017 tentang Pengampunan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur pendayagunaan sumber daya yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan kebijakan tersebut yaitu pemberian petunjuk teknis dan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan kebijakan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Risdawati SE, M.M (41 tahun) selaku Kepala KPP petugas Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur dalam menjalankan program pengampunan pajak yakni adanya petunjuk teknis bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan Kebijakan Pengampunan Pajak (*tax amnesty*), yaitu: dimulai dari Wajib Pajak mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat ia terdaftar sebagai Wajib Pajak, dan memasuki ruang khusus yang telah dipersiapkan untuk Pelaksanaan Kebijakan Pengampunan Pajak. Pihak yang pertama ditemui adalah Pengarah Layanan (*Usher*), kemudian Wajib Pajak

melakukan pendaftaran terlebih dahulu di Pengarah Layanan (*Usher*). Selanjutnya, Wajib Pajak akan menemui Petugas *Helpdesk* untuk menerima informasi lebih detail mengenai persyaratan beserta kelengkapan berkas Surat Pernyataan Pengampunan Pajak (*Tax amnesty*).

Berdasarkan hasil wawancara oleh Ibu Sri Wahyuni SHselaku Seksi Pengolahan data dan Informasi KPP, mengatakan bahwa pendayagunaan sumber salah satunya berasal dari petugas yang bekerja dalam menjalankan program pengampunan pajak tersebut, Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur dalam menjalankan program tersebut telah mempersiapkan petugas yang sudah diberi pengarahan dalam menjalankan program tersebut yakni:

Beberapa persiapan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur dalam melaksanakan pengampunan pajak yaitu:

- a. Pembentukan tim pengampunan pajak (*tax amnesty*), Pembentukan tim ini dibentuk oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur.
- b. Pemberian training kepada semua pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur, Training yang diberikan kepada semua pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang terlibat dalam Tim Pengampunan Pajak (*tax amnesty*) yang berkaitan dengan pemberian materi mengenai pelaksanaan pengampunan pajak (*tax amnesty*). Tujuan diberikannya training ini kepada semua Pegawai Pajak yang terlibat dalam Tim Pengampunan Pajak (*tax amnesty*) adalah agar pegawai pajak yang terlibat dalam tim pengampunan pajak (*tax*

amnesty) mengerti dan memahami mengenai kebijakan pengampunan pajak (*tax amnesty*) sebagai kebijakan yang baru di bidang perpajakan dan nantinya pegawai pajak tersebut dapat memberikan pelayanan dan informasi yang benar dan tepat kepada masyarakat umum khususnya Wajib Pajak sehingga kebijakan ini terlaksana dengan baik.

- c. Sosialisasi pengampunan pajak (*tax amnesty*) kepada masyarakat umum, adapun beberapa sosialisasi yang dilakukan, yaitu: membuka kelas pajak, sosialisasi di Kabupaten, sosialisasi di setiap Kecamatan, kampanye simpatik, *door to door*, dan media-media.

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Kurniawan, SE M.M selaku Seksi Pemeriksaan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur mengatakan bahwasanya pendayagunaan sumber daya seperti sarana dan prasarana dalam menjalankan program pengampunan pajak sudah sesuai dengan yang ada dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/pmk03/2017 tentang pengampunan pajak akan tetapi mengalami kendala seperti jaringan atau sistem informasi untuk menginput dan merekam data.

d. Adanya kemampuan agen pelaksana

Kemampuan agen pelaksana dalam menjalankan suatu kebijakan sangat dibutuhkan, adapun dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/pmk03/2017 tentang Pengampunan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur kemampuan yang dilihat dari pelaksana kebijakan tersebut adalah cara berkomunikasi dalam penyampaian program dan dalam pelayanan masyarakat wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara oleh Ibu Risdawati SE,M.M (41 tahun) selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Medan timur menyatakan bahwa dalam kemampuan pelaksana sangatlah penting dalam menjalankan sebuah kebijakan, Dikarenakan pelaksanaan program amnesti pajak dapat terlaksana dengan baik karena adanya peran dari semuanya baik partisipasi aktif wajib pajak, kerja sama pegawai pajak

Akan tetapi masih ada yang menjadi kendala dalam pelaksanaan kebijakan tersebut yakni masih kurangnya petugas *frontliner* maka kinerja pelayanan yang ada di TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) sedikit terhambat dan kurang cepat. Selain hambatan yang berasal dari dalam (petugas kantor), hambatan juga berasal dari luar (Pusat). Hambatan yang berasal dari luar ini adalah hambatan sistem yang diberikan terlalu susah dipahami dan lama

Maka dari itu untuk mendapatkan hasil yang lebih baik, maka pengawasan harus dilakukan secara berkelanjutan sesuai kebutuhan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan karyawan atau pegawai sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan dikehendaki oleh pengawas yaitu pimpinan.

Pengawasan merupakan hal penting disetiap pekerjaan dalam perusahaan atau instansi pemerintah, dikarenakan dengan adanya pengawasan yang baik, maka suatu pekerjaan akan berjalan dengan lancar dan menghasilkan kerjaan yang optimal. Bila pekerjaan dibarengi dengan pengawasan pasti hasilnya akan sangat baik dan memuaskan.

Sama halnya dengan hasil wawancara oleh Ibu Sri Wahyuni SH yang menyatakan bahwa sedikitnya jumlah Pegawai Pajak yang bertugas di Tim

Pengampunan Pajak pada satu hari tersebut, sehingga proses menjadi lambat dan mengharuskan Wajib Pajak untuk lebih sabar menunggu gilirannya dalam proses mengikuti program pengampunan pajak.

Sementara itu berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kurniawan, SE M.M selaku Seksi Pemeriksaan Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur bahwasanya, Petugas pajak melakukan penyisiran ke jalan-jalan utama, pusat perdagangan, real estate atau secara *door to door*, sehingga petugas pajak lebih mengenali calon Wajib Pajak di daerah tersebut dan mendaftar siapa saja yang berpotensi menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi. Memberi penjelasan kepada Wajib Pajak dan Calon Wajib Pajak mengenai pentingnya ber-NPWP, Selain itu perlu juga diberitahukan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari satu pemberi kerja hanya diwajibkan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan saja, tidak ada kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa kecuali memperoleh penghasilan lain.

Selain itu berdasarkan hasil wawancara oleh Bapak Ari Masjaya (33 Tahun) selaku wajib pajak dalam pelayanan program pengampunan pajak petugas tersebut sudah sangat baik dalam menyampaikan program pengampunan pajak kepada wajib pajak, komunikasi yang santun dan memberikan informasi yang mudah dimengerti para wajib pajak, akan tetapi masih ada kendala ketidaknyamanan pada saat ingin mengikuti program tersebut bahwasanya masih kurangnya petugas pelayanan tersebut sehingga para wajib pajak masih banyak yang antri dan menunggu dalam kurun waktu yang cukup lama dan masih

kurangnya ketegasan petugas terhadap wajib pajak yang masih sulit untuk membayar kewajiban dalam membayar pajak.

Sama halnya dengan hasil wawancara dengan bapak Budi Ramadhan selaku wajib pajak yakni petugas pelayanan program pengampunan pajaksudah sangat ramah dalam menyampaikan program pengampunan pajak akan tetapi kendalanya adalah masih kurangnya petugas dalam pelaksanaan pengampunan pajak sehingga kurangnya pelayanan yang prima bagi wajib pajak.

4.2 Pembahasan

a. Adanya tindakan dalam implementasi Pengampunan Pajak

Adanya tindakan merupakan suatu hal yang dilakukan yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas kerja serta mengatasi permasalahan dalam tujuan yang ingin dicapai, adapun tindakan yang dilakukan dalam pelaksanaan kebijakan tersebut yakni dengan melakukan penyuluhan dan publikasi kepada masyarakat untuk mendukung berjalannya kebijakan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan Peraturan Menteri Nomor 165/pmk03/2017 tentang pengampunan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur sudah diimplementasikan dan digunakan sebagai acuan untuk masyarakat untuk lebih meningkatkan kepatuhan masyarakat wajib pajak dalam membayar pajak, akan tetapi masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak memanfaatkan program tersebut dan masih banyak kendala yang terjadi sehingga Peraturan Menteri

Nomor 165/pmk03/2017 tentang pengampunan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur belum berjalan dengan baik.

Hal tersebut bisa dilihat dari tabel data berikut :

Tabel 4.3

Data Wajib Pajak Yang Mengikuti Program Pengampunan Pajak

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	WPOP Ikut Tax Amnesty	Persentase Wajib Pajak Laport SPT (%)	Target Penerimaan	Jumlah Penerimaan
2016	89.274	15.371	17%	150.339.161.100	19.711.603.200
2017	90.351	12.275	14%	165.491.170.000	8.250.000.000

Sumber : KPP Pratama Medan Timur (2019)

Berdasarkan dari data tersebut dapat dilihat bahwasanya sebagian dari masyarakat wajib pajak yang tidak memanfaatkan program pengampunan pajak sehingga jumlah penerimaan tidak sesuai dengan target penerimaan.

Terkait dengan pembahasan ini dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan harus membuat suatu tindakan untuk mencapai sebuah tujuan tersebut serta turut melakukan Penyuluhan Secara Langsung Maupun Tidak Langsung. Penyuluhan adalah kegiatan untuk memberikan motivasi tentang arti pentingnya pajak sebagai sumber penerimaan negara yang digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan untuk membiayai pembangunan nasional. Penyuluhan secara langsung dilakukan dengan cara seminar dan Talk Show. Sedangkan penyuluhan secara tidak langsung dilakukan dengan cara memberikan pamflet, brosur, dan buku-buku panduan tentang perpajakan.

b. Adanya manfaat pada publik

Setiap kebijakan yang diterapkan akan menimbulkan manfaat dan menimbulkan dampak yang positif bagi masyarakat, dampak yang positif dimaksudkan sebagai dampak yang memang diharapkan dari sebuah kebijakan dan memberikan manfaat yang berguna bagi masyarakat serta lingkungan kebijakan, adapun manfaat dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/pmk03/2017 tentang Pengampunan Pajak yaitu penghapusan pajak yang seharusnya terutang dan tidak dikenai sanksi administrasi.

Berdasarkan hasil dari wawancara yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa program pengampunan pajak mempunyai banyak manfaat pada publik, yakni salah satunya manfaat dari pemanfaatan mengikuti program pengampunan pajak adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana dibidang perpajakan dengan cara mengungkapkan harta dan membayar uang tebusan sebagaimana diatur dalam UU Pengampunan pajak.

Pengampunan pajak ini selain memberikan dampak positif terhadap perekonomian Nasional,. Khususnya ketika pengampunan pajak menjadi sumber penerimaan Negara jangka panjang yang berkaitan dengan tax compliance. Dampak positif selanjutnya dari adanya pengampunan pajak yakni menambah jumlah obyek pajak. Amnesti pajak akan berpotensi melahirkan wajib pajak baru terutama wajib pajak pribadi yang belum terdaftar sebelumnya dan memiliki beberapa bentuk usaha. Dibutuhkan peran penyidik pajak untuk melacak data,

mengawasi wajib pajak pribadi (WPOP) di Indonesia serta proses sosialisasi yang menyeluruh sehingga mereka bersedia mengikuti program amnesti pajak ini.

Sektor industri properti juga akan merasakan dampak positif dari adanya program pengampunan pajak ini. Ketika program pengampunan pajak diterapkan, maka pajak yang dibebankan kepada masyarakat juga akan berkurang sehingga nilai jual properti akan menjadi lebih murah sehingga akan lebih banyak masyarakat yang tertarik untuk berinvestasi di bidang properti. Selain untuk menambah jumlah wajib pajak baru, kebijakan pengampunan pajak ini juga diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak baik yang sudah terdaftar maupun yang baru mendaftar untuk membayar pajak.

Terkait dengan pembahasan ini dapat disimpulkan bahwa Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165 pmk/03/2017 tentang Pengampunan Pajak mempunyai banyak sekali manfaat bagi publik akan tetapi dari hasil penelitian yang telah dilakukan masih terdapat masyarakat yang tidak memanfaatkan program pengampunan pajak sehingga mengakibatkan jumlah penerimaan tidak sesuai dengan target penerimaan, dari hal ini penulis sangat mengharapkan bahwasanya tingkat kepedulian dan kesadaran masyarakat dapat meningkat akan manfaat dari program pengampunan pajak tersebut.

c. Adanya pendayagunaan sumber daya

Adanya pendayagunaan sumber daya sangatlah penting untuk mendukung berjalannya dengan baik sebuah kebijakan, pendayagunaan sumberdaya dalam mendukung pelaksanaan kebijakan tersebut yaitu pelaksana kebijakan dan sarana dan prasarana yang digunakan dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa pendayagunaan sumber daya sudah dipersiapkan dan dijalankan dengan baik misalnya mengenai petunjuk teknis bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan Kebijakan Pengampunan Pajak (*tax amnesty*) tidaklah susah, sebab Wajib Pajak hanya perlu menyiapkan persyaratan dan kelengkapan berkas yang diperlukan selebihnya Pegawai Pajak akan membantu menjelaskan dan mengarahkan hal-hal yang belum dipahami oleh Wajib Pajak.

Adapun pendayagunaan sumber daya petugas yang menjalankan program tersebut dapat disimpulkan bahwasanya pihak Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur dalam melakukan persiapan menjalankan program pengampunan pajak sangat mempersiapkan petugas yang memiliki pengetahuan yang dalam mengenai program pengampunan pajak sehingga dapat melayani dan menyampaikan program pengampunan pajak dengan baik kepada masyarakat wajib pajak, berbeda halnya dengan pendayagunaan sumberdaya sarana dan prasarana yang masih mempunyai kendala dalam proses pelaksanaan program tersebut.

Terakit dengan pembahasan ini dapat disimpulkan bahwasanya segala pendayagunaan sumberdaya dalam pelaksanaan program pengampunan pajak sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/pmk03/2017 tentang pengampunan pajak akan tetapi masih terdapat beberapa kendala yang mengakibatkan pelaksanaan program pengampunan pajak tidak berjalan dengan maksimal dan baik.

d. Adanya kemampuan agen pelaksana

Adanya kemampuan pelaksana dalam mengimplementasikan suatu kebijakan sangatlah penting untuk mendorong berjalannya kebijakan tersebut, hal ini dilihat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur dalam melaksanakan tugas pelayanan masuk dalam kategori baik. Hal ini juga ditunjang dengan hasil wawancara yang dimana Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur ramah dalam menjelaskan mengenai pengampunan pajak serta mereka juga mengutamakan keramahan dalam menyampaikan program pengampunan pajak tetapi masih terdapat beberapa kendala yang terjadi dalam pelaksanaan program pengampunan pajak salah satunya dengan adanya hambatan yang berasal dari dalam (petugas kantor) yaitu kurangnya tenaga *frontliner*, solusi yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Medan Timur yaitu perlu ditambahnya 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.

Pemberian training kepada semua pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur, Training yang diberikan kepada semua pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Tujuan diberikannya training ini kepada semua Pegawai Pajak yang terlibat dalam Tim Pengampunan Pajak (*tax amnesty*) adalah agar pegawai pajak yang terlibat dalam tim pengampunan pajak (*tax amnesty*) mengerti dan memahami mengenai kebijakan pengampunan pajak (*tax amnesty*) sebagai kebijakan yang baru di bidang perpajakan dan nantinya pegawai pajak

tersebut dapat memberikan pelayanan dan informasi yang benar dan tepat kepada masyarakat umum khususnya Wajib Pajak sehingga kebijakan ini terlaksana dengan baik.

4.3 Implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/pmk03/2017 Tentang Pengampunan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur

Implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/pmk03/2017 tentang Pengampunan Pajak adalah pelaksanaan program pengampunan pajak yang meliputi persoalan masyarakat wajib pajak mengenai permasalahan perpajakannya. Dengan adanya program pengampunan pajak diharapkan dapat mendorong masyarakat wajib pajak dalam kepatuhannya membayar pajak.

Dalam mengimplementasikan program pengampunan pajak sangat dibutuhkan hal pendorong dalam menjalankan program tersebut agar dapat berjalan dengan baik, adapun hal yang dapat mendorong berjalannya suatu program adalah adanya tindakan yang dilakukan oleh pelaksana program misalnya dalam hal penyuluhan dan bersosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Sarana dan prasarana pendukung maupun pelaksana program sangat penting dalam mengimplementasikan program tersebut agar dapat berjalan dengan baik dan maksimal. Serta peran masyarakat dalam mendukung program pengampunan pajak sangat penting, karena apabila masyarakat tidak ikut serta berperan dalam menjalankan program tersebut maka tujuan dari kebijakan program tersebut tidak akan berjalan dan tidak dapat tercapai.

Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur dalam melaksanakan program pengampunan pajak masih memiliki sisi kelemahan salah satunya dengan adanya hambatan yang berasal dari dalam (petugas kantor) yaitu kurangnya tenaga pelayanan sehingga program pengampunan pajak tidak berjalan dengan maksimal, adapun kendala dari sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan program masih mengalami permasalahan seperti media perekam data untuk pelaksanaan program tersebut, serta masih kurangnya tindakan dalam mensosialisasikan program tersebut kepada masyarakat wajib pajak.

Untuk itu dalam menghadapi hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan program pengampunan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur diharapkan pihak pelaksana program pengampunan pajak dapat menambah tenaga *frontliner* dengan membuka lowongan tenaga kerja dibidang tenaga *frontliner* dan melakukan pengenalan dan pelatihan kepada calon tenaga kerja *frontliner* dari Kepala Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur, serta dapat melakukan sosialisasi yang lebih giat kepada masyarakat wajib pajak tentang pengampunan pajak agar lebih mendorong masyarakat wajib pajak untuk memanfaatkan program pengampunan pajak dan lebih mempersiapkan dan memperhatikan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program pengampunan pajak agar program pengampunan pajak dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh pemerintah.

BAB IV

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Peranan Kantor Pelayanan Pajak Dalam Pelaksanaan Sistem Pengampunan Pajak Di Kota Medan adalah mewujudkan masyarakat sadar dan peduli pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Medan memberikan berbagai program pelayanan di bidang perpajakan. Program pelayanan tersebut antara lain: KPP Pratama Medan Timur melakukan penyuluhan kepada masyarakat tentang peraturan-peraturan perpajakan terbaru dan publikasi merupakan salah satu pelayanan yang diberikan KPP Pratama Medan Timur, dan juga *Drop Box* adalah sebuah kotak (Box) yang merupakan tempat Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT Tahunan PPh, adapun Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) adalah suatu tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi dengan sistem yang melekat pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam memberikan pelayanan perpajakan. (DJP, Buku Panduan Pelayanan).

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/pmk03/2017 Tentang Pengampunan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur bahwasanya sudah terimplementasi akan tetapi dalam menjalankan kebijakan tersebut masih terdapat beberapa kendala sehingga dalam proses pelaksanaan kebijakan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/pmk03/2017 Tentang Pengampunan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur belum sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, adapun kendala dan upaya Kantor Pelayanan Pajak dalam pelaksanaan sistem Pengampunan Pajak Terhadap Wajib Pajak Di Kota Medan adalah jaringan atau

Sistem Informasi yang digunakan dalam menginput, merekam, ataupun mengunggah data terkait pengampunan Pajak terkadang mengalami permasalahan, banyaknya jumlah Wajib Pajak yang Melaksanakan Kebijakan Pengampunan Pajak (*Tax amnesty*) dan sedikitnya jumlah Pegawai Pajak yang bertugas di Timur Pengampunan Pajak pada satu hari tersebut, masih ada ketidakjujuran Wajib Pajak dalam mengungkapkan nilai wajar hartanya, yang sangat disayangkan oleh Pegawai Pajak karena Wajib Pajak telah diberikan Pengampunan Pajak (*Tax amnesty*) namun masih melakukan kesalahan. Solusi yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Medan Timur untuk menghadapi hambatan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak yaitu. Solusi yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Medan Timur yaitu perlu ditambahkan tenaga *frontliner* dengan membuka lowongan tenaga kerja dibidang tenaga *frontliner*, adanya pengenalan dan pelatihan dari kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Medan Timur, Ekstensifikasi Wajib Pajak adalah kegiatan yang berkaitan dengan penambahan jumlah Wajib Pajak terdaftar dan perluasan objek pajak dalam administrasi perpajakan.

Dampak pelaksanaan sistem pengampunan pajak di Kota Medan adalah meningkatnya pendapatan pajak baru bagi pemerintah terutama adanya aliran dana dari investor Indonesia yang menanamkan modalnya di luar negeri, menambah jumlah obyek pajak. Proses administrasi amnesti pajak ini sudah dipersiapkan dengan sebaik-baiknya oleh Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan sehingga proses penyimpanan data para pembayar pajak bisa dilakukan

dengan aman dan sangat rahasia. Data wajib pajak yang mengikuti amnesti pajak ini dijamin kerahasiaannya sehingga tidak bisa diperkenankan bagi aparat penegak hukum untuk menggunakannya sebagai bukti permulaan penyelidikan kasus pelanggaran lainnya.

5.2 Saran

Dari hasil analisa yang telah dikemukakan, disini penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur, dapat melakukan sosialisasi lebih giat lagi dikarenakan masih banyaknya Jumlah Wajib Pajak yang belum melaksanakan Kebijakan Pengampunan Pajak dan perlu ditambahkan jumlah Pegawai Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur, agar Wajib Pajak tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan giliran.
2. Wajib Pajak diharapkan untuk lebih peduli dan bertanggung jawab terhadap kewajibannya dalam taat membayar Pajak, agar semua keperluan pembiayaan pembangunan Negara dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo, 2008 : *Dasar – Dasar Kebijakan Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Arikunto, Suarsimi, 1998 : *Prosedur Penelitian Suatu Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Anderson dan Subarsono. 2005. *Kebijakan dan kebijakan publik*. Mandar maju . Bandung
- Abidin.Zainal Said. 2012. *Kebijakan publik*. Salemba Humanika. Jakarta
- Charles, O. Jones, 1994 : *Pengantar Kebijakan Publik*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Dunn, William N,2003 : *Pengantar Analis Kebijakan*, Gajah Mada University Press, Jogjakarta.
- Grindle, Merilee. 1980. *Politics and policy implementation in the third world*
- Herlina, Rahman, 2005 : *Pendapatan Asli Daerah*, Arifgosita, Jakarta.
- Keban, T. Yeremias, 2004 : *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*, Gava Media, Medan.
- Kriyantono, Rachmat, 2007 : *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Kencana, Jakarta.
- Lubis. Solly. 2007. *Kebijakan publik* Mandar Maju Bandung
- Nugroho, T. Rianto, 2004 : *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Gramedi, Jakarta..
- Subarsono, 2005 : *Analisis Kebijakan Publik (Konsep Teori dan Aplikasi)*, Pustaka Pelajar yogyakarta.
- Soenarko, 2003 : *Pengertian Pokok Untuk Memahami dan Analisa Kebijaksanaan Pemerintah*, Airlangga University Press, Jakarta.
- Tangkilisan, Hesel Nogi S, 2003 : *Implementasi Kebijakan Publik*, Lukman Offset dan Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia, Medan.
- Tachjan. H. 2006. *Implementasi kebijakan publik*. AIPI bandung – Puslit KP2W Lemlit Umpad Bandung

Usman, Nurdin, 2004 : ***Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum***, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Wahab, Solichin, Abdul, 1991 : ***Pengantar Analisa Kebijakan Negara***, Rienekan Cipta, Jakarta.

Widodo, Joko, 2001 : ***Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah***, CV Cutra Media, Surabaya.

Winarno, 2005 : ***Teori dan Proses Kebijakan Publik***, Media Pressindo, Medan.