

**ANALISIS IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KEUANGAN NOMOR 91
TAHUN 2015 TENTANG PENGURANGAN ATAU PENGHAPUSAN SANKSI
ADMINISTRASI ATAS KETERLAMBATAN PENYAMPAIAN SURAT
PEMBERITAHUAN, PEMBETULAN SURAT PEMBERITAHUAN, DAN
KETERLAMBATAN PEMBAYARAN ATAU PENYETORAN PAJAK DI KPP
PRATAMA SURABAYA WONOCOLO**

Kurnia Rizki Putri

12040674083 (S1 Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri
Surabaya)

kurniarizkiputri@yahoo.com

Indah Prabawati

00290774004 (Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)

prabawatiindah@yahoo.co.id

Abstrak

Untuk mendorong agar tingkat kepatuhan Wajib Pajak (WP) meningkat, maka Kementerian Keuangan mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 tentang Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi atas Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan, Pembetulan Surat Pemberitahuan, dan Keterlambatan Pembayaran atau Penyetoran Pajak. KPP Pratama Surabaya Wonocolo merupakan salah satu unit administrasi perpajakan yang akan mengimplementasikan kebijakan tersebut. Dalam pelaksanaannya, implementasi kebijakan tersebut masih menunjukkan adanya masalah-masalah implementasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 di KPP Pratama Surabaya Wonocolo terkait pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi atas pembetulan surat pemberitahuan (SPT) oleh WP Badan. Jenis dan rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini difokuskan pada implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 di KPP Pratama Surabaya Wonocolo terkait pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi atas pembetulan SPT oleh WP Badan berdasarkan model implementasi kebijakan menurut Edward III yang memiliki empat variabel yakni komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 di KPP Pratama Surabaya Wonocolo sudah terlaksana dengan cukup baik walaupun belum maksimal mengingat masih dijumpainya beberapa kendala seperti kembalinya beberapa surat himbauan yang dikirimkan kepada WP ke KPP Pratama Surabaya Wonocolo, sumber daya informasi dan manusia masih belum berjalan maksimal mengingat adanya kendala yang disebabkan oleh isu *tax amnesty* dan kurang updatenya informasi dari instansi lain serta adanya ketimpangan antara jumlah WP dengan jumlah pegawai.

Kata kunci: Implementasi, Pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi.

Abstract

To encourage compliance taxpayers level increases, which caused the Ministry of Finance issued the Finance Minister Regulation No. 91 Year 2015 on the Reduction or Elimination of Administrative Sanctions over delay in submission of the Notice, the Notice of Revision, and Late Payment or Tax Collector. KPP Pratama Surabaya Wonocolo is one unit of tax administration that will implement the policy. In practice, the implementation of these policies still showed their implementation problems. This study aims to determine, describe and analyze the implementation of the Ministry of Finance Regulation No. 91

Year 2015 on KPP Pratama Surabaya Wonocolo related to the reduction or elimination of administrative sanction on the rectification of the notification (SPT) by taxpayers agency. The method that used to this study is qualitative descriptive. This study focused on the implementation of Ministerial Regulation No. 91 Year 2015 on KPP Pratama Surabaya Wonocolo related to the reduction or elimination of administrative sanction on SPT revision by taxpayers Board based on the model of policy implementation according to Edward III who has four variables, namely communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The results of this study showed that the implementation of the Minister of Finance Regulation No. 91 Year 2015 on KPP Pratama Surabaya Wonocolo which has already done quite well despite there are some obstacles such as some of the appeal letter that was sent to taxpayers are back to the KPP Pratama Surabaya Wonocolo, there is an issue of tax amnesty and less updates and information from other agencies, and there is an imbalance between the number of taxpayers with the number of employees.

Keywords : Implementation, reduction or removal of the administrative sanction

PENDAHULUAN

Berdasarkan Pasal 36 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, Direktur Jenderal Pajak diberikan kewenangan untuk mengurangi atau menghapuskan sanksi administrasi berupa bunga, denda, dan kenaikan yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dalam hal sanksi tersebut dikenakan karena kekhilafan Wajib Pajak atau bukan karena kesalahannya. Dengan mempertimbangkan hal tersebut maka Kementerian Keuangan mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 tentang Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi atas Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan, Pembetulan Surat Pemberitahuan, dan Keterlambatan Pembayaran atau Penyetoran Pajak.

Peraturan ini bertujuan untuk melakukan pembinaan terhadap Wajib Pajak dan untuk mendorong Wajib Pajak agar menyampaikan SPT, membayar atau menyetorkan kekurangan atau pembayaran pajak dalam SPT, serta melaksanakan pembetulan SPT di tahun 2015. Selain untuk melakukan pembinaan terhadap Wajib Pajak, kebijakan ini juga merupakan sebuah upaya untuk meningkatkan penerimaan negara dan membangun basis perpajakan yang kuat.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015, Wajib Pajak baik Wajib Pajak Badan maupun Wajib Pajak Orang Pribadi

diberikan kesempatan seluas-luasnya untuk melakukan pembetulan SPT (5 tahun kebelakang) dan mendapatkan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi selama kesalahan tersebut merupakan bentuk kekhilafan Wajib Pajak atau bukan karena kesalahannya.

Dalam rangka mendapatkan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi tersebut, Wajib Pajak harus menyampaikan permohonan tertulis dalam bahasa Indonesia dan ditandatangani oleh Wajib Pajak (tidak dapat dikuasakan) yang ditujukan kepada Direktur Jenderal Pajak dan disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Wajib Pajak terdaftar. Selain menyampaikan permohonan tersebut, dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 Pasal 4 ayat 3 telah dijelaskan bahwa Wajib Pajak yang ingin mengajukan permohonan juga harus melampirkan dokumen berupa:

1. Surat pernyataan yang ditandatangani Wajib Pajak di atas materai Rp. 6.000,- dan tidak dapat dikuasakan;
2. Fotokopi SPT atau SPT pembetulan atau print out SPT atau SPT pembetulan berbentuk dokumen elektronik;
3. Fotokopi bukti penerimaan atau bukti pengiriman surat sebagai bukti penerimaan penyampaian SPT atau SPT pembetulan;
4. Fotokopi Surat Setoran Pajak (SSP) atau sarana administrasi lain sebagai bukti pelunasan kurang bayar dalam SPT atau SPT pembetulan, dan
5. Fotokopi Surat Tagihan Pajak (STP).

Dalam prosesnya, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 tidak akan mencapai hasil atau dampak yang nyata apabila tidak diimplementasikan. Implementasi kebijakan sendiri merupakan tahapan krusial dalam proses kebijakan publik. Nugroho (2012: 179) menjelaskan bahwa implementasi memberikan kontribusi yang besar bagi keberhasilan sebuah kebijakan. Namun, implementasi yang baik tidak akan dapat mensukseskan sebuah kebijakan tanpa adanya persiapan dan perencanaan yang baik pula. Berdasarkan hal tersebut maka Direktorat Jenderal Pajak harus mengimplementasikan kebijakan tersebut dengan persiapan dan perencanaan yang sebaik-baiknya agar kebijakan tersebut dapat memiliki dampak dan dapat diketahui tercapai atau tidaknya tujuan dari kebijakan tersebut

Sebagai salah satu instrument kebijakan yang akan diimplementasikan, peraturan ini tentunya memiliki unsur-unsur implementasi yang keberadaannya mutlak ada dalam sebuah kebijakan. Unsur implementasi yang pertama adalah unsur pelaksana. Dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 ini, Kementerian Keuangan selaku pembuat kebijakan bertindak sebagai perumus sekaligus pengawas kebijakan, sedangkan DJP melalui KPP dan Kantor Wilayah DJP (Kanwil DJP) menjadi aktor utama yang berperan penting dalam mengawal jalannya kebijakan tersebut. Dalam hal ini, KPP akan bertindak sebagai unit penerima permohonan penghapusan sanksi administrasi yang diajukan oleh Wajib Pajak. Sedangkan Kanwil DJP berwenang menerbitkan keputusan mengenai pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi atas keterlambatan penyampaian SPT, pembetulan SPT, dan keterlambatan pembayaran atau penyetoran pajak (Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-40/PJ/2015).

Unsur yang kedua dalam implementasi kebijakan adalah program yang dilaksanakan. Program Tahun Pembinaan Wajib Pajak (TPWP) tahun 2015 menjadi salah satu tindakan riil dalam implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 ini. sedangkan unsur yang ketiga dalam implementasi kebijakan adalah kelompok sasaran. Menurut Tachjan

(2006: 35), kelompok sasaran adalah sekelompok orang atau organisasi dalam masyarakat yang akan menerima barang atau jasa yang akan dipengaruhi perilakunya oleh kebijakan. Merujuk pada pendapat tersebut dan seperti yang telah dijelaskan dalam SE-40/PJ/2015 maka yang menjadi kelompok sasaran dalam kebijakan ini adalah Wajib Pajak yang pada tahun 2015 melakukan penyampaian atau pembetulan SPT Tahunan/Masa untuk Tahun Pajak 2014 dan sebelumnya dan/atau Masa Pajak Desember 2014 dan sebelumnya dengan pembayaran berdasarkan penyampaian atau pembetulan SPT Tahunan/Masa tersebut telah dilakukan sebelum penyampaian atau pembetulan SPT Tahunan/Masa.

Seperti yang telah diuraikan diatas bahwa KPP akan bertindak sebagai unit penerima permohonan penghapusan sanksi administrasi yang diajukan oleh Wajib Pajak, maka KPP Pratama sebagai bagian dari administrasi perpajakan memegang peranan penting untuk dapat melakukan pembinaan terhadap Wajib Pajak. Di Kota Surabaya terdapat dua belas KPP Pratama yang beroperasi dibawah naungan Kanwil DJP Jawa Timur I. Dari kedua belas KPP Pratama tersebut, KPP Pratama Surabaya Wonocolo merupakan KPP Pratama yang memiliki jumlah Wajib Pajak terbanyak dibandingkan KPP Pratama lain yaitu sebanyak 76.888 Wajib Pajak. (Dokumen Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Surabaya Wonocolo).

Banyaknya jumlah Wajib Pajak tersebut nyatanya tidak dibarengi dengan tingginya tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini terlihat dari jumlah pelaporan SPT Tahunan yang lebih rendah dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak wajib SPT di KPP tersebut. Adapun hal tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Realisasi Penyampaian SPT Tahunan (2012-2014), diolah penulis.

Tahun	WP Wajib SPT	Realisasi Penyampaian SPT	Persentase
2012	59.711	31.731	53%
2013	63.213	33.948	54%
2014	55.507	36.126	65%

Sumber: Dokumen Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Surabaya Wonocolo (2016)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa dalam kurun waktu tiga tahun terakhir persentase realisasi penyampaian SPT Tahunan tergolong rendah dimana hanya memiliki rata-rata sebesar 57% tiap tahunnya. Padahal, pelaporan SPT sangatlah dibutuhkan untuk memperkuat basis data pajak. Basis data pajak merupakan sumberdaya informasi yang penting dalam pelaksanaan kebijakan ini selain sumber daya manusia karena melalui basis data pajak akan diketahui Wajib Pajak mana saja yang seharusnya memanfaatkan kebijakan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi ini. Dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 ini, maka diharapkan Wajib Pajak mau untuk melaporkan SPT baik SPT Tahunan atau SPT Masa di tahun sebelumnya (5 tahun kebelakang) di tahun 2015.

Selain disalas, masalah implementasi lain terkait jumlah sumber daya manusia juga dihadapi oleh KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Membina, membimbing dan membangun komunikasi yang baik dengan Wajib Pajak yang berjumlah 76.888 tersebut tentunya bukan merupakan hal yang mudah bagi KPP Pratama Surabaya Wonocolo mengingat jumlah sumber daya di KPP Pratama tersebut hanya berjumlah 106 orang (Dokumen Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Surabaya Wonocolo) dan tidak semuanya terlibat dalam proses implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 tersebut. Dari 106 sumber daya manusia yang dimiliki oleh KPP Pratama Surabaya Wonocolo tersebut, hanya 40 orang yang menjabat sebagai *Account Representative* (AR) dan bertugas membina Wajib Pajak secara langsung. Dari jumlah tersebut maka didapatkan hasil bahwa setiap AR harus membina Wajib Pajak sebanyak kurang lebih 1.900 Wajib Pajak. Dari perbandingan tersebut maka jelas terlihat bahwa terdapat ketimpangan antara jumlah AR dengan jumlah Wajib Pajak. Padahal rasio idealnya satu orang AR membina tidak lebih dari 500 Wajib Pajak (<http://www.pajak.go.id>)

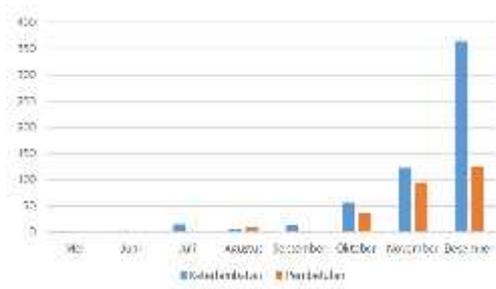
Di KPP Pratama Surabaya Wonocolo, kurangnya jumlah AR untuk membina wajib pajak tersebut berdampak pada kurangnya

intensitas komunikasi yang terjadi antara AR dengan Wajib Pajak sehingga kepatuhan Wajib pajak menjadi relatif rendah. Seperti yang terjadi pada saat pelaksanaan kebijakan ini, beberapa surat himbauan yang dikirim ke Wajib Pajak nyatanya harus kembali ke KPP Pratama Surabaya Wonocolo dengan berbagai alasan seperti pindahnya alamat Wajib Pajak, dll. Salah satu penyebab terjadinya masalah seperti itu adalah karena lemahnya basis data dan kurangnya komunikasi antara AR dengan Wajib Pajak

Adanya masalah terkait komunikasi dan sumber daya seperti diuraikan diatas tentunya dapat berakibat pada keberhasilan kebijakan yang tengah dijalankan khususnya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015. Hingga 31 Desember 2015, jumlah Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi baik atas keterlambatan penyampaian SPT maupun pembetulan SPT hanya 848 Wajib Pajak dan mayoritas Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi adalah Wajib Pajak Badan. Adapun jumlah permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi di KPP Pratama Surabaya Wonocolo tiap bulannya pada tahun 2015 dapat dilihat pada grafik berikut ini:

Tabel 1.2

Grafik Jumlah Pengajuan Permohonan Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi di KPP Pratama Surabaya Wonocolo Tahun 2015, diolah penulis



Sumber: Seksi Pelayanan KPP Pratama Surabaya Wonocolo (2015)

Berdasarkan grafik diatas maka dapat dilihat tentang bagaimana respon dari Wajib Pajak terhadap peraturan tersebut. Dari total jumlah permohonan yang masuk pada tahun 2015, hanya sebesar 1,2% jumlah permohonan yang masuk dibanding jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di

KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian atau penelitian terkait dengan Implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 Tentang Pengurangan Atau Penghapusan Sanksi Administrasi Atas Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan, Pemetulan Surat Pemberitahuan, Dan Keterlambatan Pembayaran Atau Penyetoran Pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo yang diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai implementasi kebijakan tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 Tentang Pengurangan Atau Penghapusan Sanksi Administrasi Atas Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan, Pemetulan Surat Pemberitahuan, dan Keterlambatan Pembayaran Atau Penyetoran Pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo?”

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 Tentang Pengurangan Atau Penghapusan Sanksi Administrasi Atas Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan, Pemetulan Surat Pemberitahuan, dan Keterlambatan Pembayaran Atau Penyetoran Pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif untuk mengetahui dan mendeskripsikan serta menganalisis tentang implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 tentang Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi atas Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan, Pemetulan Surat Pemberitahuan, dan Keterlambatan Pembayaran atau Penyetoran Pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

Penelitian ini difokuskan pada bagaimana implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 di KPP Pratama Surabaya Wonocolo terkait pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi atas pemetulan SPT oleh Wajib Pajak Badan. Pada penelitian ini akan dilihat tentang bagaimana implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 di KPP Pratama Surabaya Wonocolo berdasarkan model

implementasi kebijakan Edward III yang menyebutkan bahwa terdapat empat variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, sikap atau disposisi, dan struktur birokrasi.

Menurut Lofland dan Lofland (Meleong, 2008: 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan atau pemilihan informan menggunakan *purposive sampling* dimana sampel ditetapkan secara sengaja oleh peneliti. Alasan penentuan informan dalam penelitian ini adalah agar data atau informasi yang diperoleh dari informan benar-benar akurat dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

Dalam penelitian ini, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu, sebagai instrumen peneliti juga harus di validasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian dan selanjutnya terjun kelapangan. Adapun alat yang digunakan pada penelitian ini adalah daftar pertanyaan, telepon genggam, *tape recorder*, buku catatan, dan dokumen atau arsip.

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, dimana penulisan menggambarkan serta menjelaskan kepada masyarakat tentang hal-hal yang berkaitan dengan temuan-temuan di lapangan. Dari temuan tersebut kemudian di data dan dipilih menjadi satu kesatuan data penting atau laporan. Menurut Miles dan Huberman (1984, dalam Sugiyono, 2010:246-253), aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu, *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), dan *Conclusion Drawing/Verification* (Verifikasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

KPP Pratama Surabaya Wonocolo merupakan salah satu unit kerja di bawah naungan Kanwil DJP Jawa Timur I yang akan bertindak sebagai unit penerima permohonan penghapusan sanksi administrasi yang diajukan oleh Wajib Pajak. Untuk dapat mendeskripsikan dan menganalisis tentang pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 di KPP Pratama Surabaya Wonocolo tersebut, maka digunakan model implementasi dari George C. Edward III yang mengungkapkan bahwa terdapat empat variabel yang menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi kebijakan yaitu variabel komunikasi, sumberdaya, sikap atau disposisi, dan

struktur birokrasi sebagai pisau analisis dalam penelitian ini. Oleh karena itu, keempat variabel tersebut akan diulas satu per satu untuk menggambarkan tentang implementasi kebijakan tersebut. Adapun ulasannya adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi

Edward III (dalam Nugroho, 2012: 191) menjelaskan bahwa komunikasi kebijakan berarti proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (*policy maker*) kepada pelaksana kebijakan (*policy implementors*) yang nantinya informasi tersebut akan disampaikan ke kelompok sasaran untuk mendapatkan respon dari pihak-pihak terkait. Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar pelaksana kebijakan dan kelompok sasaran mengetahui apa yang harus dilakukan dan memahami apa yang menjadi isi, tujuan, arah, dan kelompok sasaran kebijakan.

Implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 di KPP Pratama Surabaya terkait masalah komunikasi kebijakan sudah terbilang baik walaupun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Berikut hasil analisa mengenai komunikasi kebijakan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo yang mencakup tiga indikator yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi:

a. Transmisi

Dalam pelaksanaan kebijakan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 tersebut, KPP Pratama Surabaya Wonocolo telah menunjukkan hasil yang cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan telah ditransmisikannya informasi kebijakan mengenai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo dengan baik seperti melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-40/PJ/2015 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91/PMK.03/2015 Tentang Pengurangan Atau Penghapusan Sanksi Administrasi Atas Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan, Pembetulan Surat Pemberitahuan, dan Keterlambatan Pembayaran Atau Penyetoran Pajak, mengadakan sosialisasi internal mengenai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 tingkat Kanwil DJP Jawa Timur I dan tingkat KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

Tidak hanya disampaikan kepada para pelaksana kebijakan, KPP Pratama

Surabaya Wonocolo juga mengkomunikasikan kebijakan tersebut kepada kelompok sasaran yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak. Langkah yang diambil oleh KPP Pratama Surabaya Wonocolo untuk mentransmisikan kebijakan ini adalah dengan menyebarkan *leaflet*, mengirimkan himbuan, dan mengundang Wajib Pajak untuk hadir dalam acara sosialisasi terkait kebijakan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 kepada seluruh Wajib Pajak yang terdaftar dalam administrasi KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

Dalam pelaksanaan komunikasi kebijakan terkait Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 melalui pengiriman himbuan kepada Wajib Pajak ini nyatanya belum berjalan maksimal karena beberapa surat himbuan yang dikirimkan kepada Wajib Pajak nyatanya tidak sampai ke tangan Wajib Pajak dan harus kembali ke KPP Pratama Surabaya Wonocolo dengan berbagai alasan yang mengikuti salah satunya karena ketidaksesuaian alamat yang disebabkan kepindahan Wajib Pajak.

b. Kejelasan

Indikator kejelasan yang terdapat di KPP Pratama Surabaya Wonocolo sudah berjalan dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik pelaksana kebijakan maupun kelompok sasaran telah memahami dengan jelas hakikat Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan jelas dan pemahannya para pelaksana kebijakan dan kelompok sasaran yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak mengenai maksud, tujuan, dan alur dari Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015.

c. Konsistensi

Dalam pelaksanaannya, informasi mengenai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 sudah berjalan dengan konsisten dan cenderung tidak mengalami perubahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi yang ada untuk mendukung jalannya kebijakan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 ini tidak mengalami perubahan dan cenderung konsisten dari awal kebijakan dilaksanakan hingga saat ini. Informasi yang konsisten tersebut tentunya mempermudah KPP Pratama Surabaya Wonocolo untuk mengimplementasikan kebijakan secara efektif dan efisien. Selain itu, dengan tidak berubah-ubahnya

informasi yang diberikan kepada kelompok sasaran, maka Wajib Pajak dapat dengan mudah memahami isi dan tujuan kebijakan karena tidak perlu dibingungkan dengan informasi yang ada.

2. Sumber Daya

Sebagaimana disebutkan oleh Widodo (2009:98-104), sumber daya meliputi:

a. Sumber Daya Manusia

KPP Pratama Surabaya Wonocolo hingga saat ini terhitung memiliki sumber daya manusia sebanyak 106 orang dan dari jumlah tersebut tidak semuanya terlibat dalam implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015. Jumlah tersebut pada dasarnya dirasa kurang dalam mengimplementasikan kebijakan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015. Seperti yang diketahui bahwa jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo tercatat sebanyak 76.888 Wajib Pajak dan masih dapat terus bertambah seiring berjalannya waktu. Hal tersebut jelas tidak sebanding bila dibandingkan dengan jumlah sumber daya manusia yang dimiliki oleh KPP Pratama Surabaya Wonocolo. *Account Representative* (AR) yang juga berperan dalam kebijakan ini dan bertugas untuk membina Wajib Pajak ini nyatanya hanya terdapat 40 orang saja, yang bila dirasioikan maka satu orang AR harus membina dan membimbing kurang lebih 1900 Wajib Pajak.

Kurangnya jumlah sumber daya manusia tersebut tentunya akan sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan kebijakan. Hal tersebut dapat dilihat di akhir tahun 2015 dimana terjadi lonjakan permohonan yang cukup signifikan sehingga menimbulkan antrian panjang. Bahkan dalam pelaksanaan, pelayanan yang dilakukan harus dilakukan hingga sore hari melewati batas jam kerja normal agar dapat melayani seluruh Wajib Pajak. Namun berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, antrian panjang tersebut tidak sepenuhnya dikarenakan kurangnya jumlah sumber daya manusia yang dimiliki oleh KPP Pratama Surabaya Wonocolo melainkan juga karena kurangnya kesadaran dari Wajib Pajak untuk melaporkan pajaknya sebelum tanggal jatuh tempo. Wajib Pajak cenderung melaporkan SPT diakhir-akhir tanggal jatuh tempo sehingga memicu adanya peningkatan volume Wajib Pajak dan mengakibatkan panjangnya antrian.

b. Sumber Daya Anggaran

Implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 di KPP Pratama Surabaya Wonocolo pada dasarnya

tidaklah membutuhkan anggaran khusus untuk membiayai operasional kebijakan. Hal ini dikarenakan dalam mengimplementasikan kebijakan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 ini KPP Pratama Surabaya Wonocolo menggunakan sarana dan prasarana yang telah tersedia seperti gedung, kertas, komputer, printer, sistem, mesin antrian dan peralatan lain penunjang kebijakan lainnya.

c. Sumber Daya Peralatan

Dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 ini, KPP Pratama Surabaya Wonocolo tidak memerlukan peralatan khusus guna menunjang jalannya pelaksanaan kebijakan. KPP Pratama Surabaya Wonocolo memanfaatkan sarana dan prasarana yang telah tersedia bahkan sebelum diundangkannya kebijakan ini ada seperti gedung atau ruangan, komputer, printer, mesin antrian berbasis elektronik, sistem, formulir SPT, dan peralatan lain yang dapat menunjang keberhasilan pelaksanaan kebijakan dengan baik.

Kondisi sumber daya peralatan yang ada di KPP Pratama Surabaya Wonocolo berada dalam kondisi baik dan dapat difungsikan sebagaimana mestinya. Hal ini dibuktikan melalui wawancara yang telah dilakukan kepada para pelaksana dan kelompok sasaran yang menyatakan bahwa keadaan sumber daya peralatan yang digunakan masih baik. Hasil pengamatan juga menunjukkan hal serupa terkait sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang kebijakan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

d. Sumber Daya Informasi dan Wewenang

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sumberdaya informasi di KPP Pratama Surabaya Wonocolo sudah cukup baik meskipun masih menjumpai beberapa kendala. Hal ini dapat dilihat dari ketersediaan informasi yang cukup terkait pelaksanaan kebijakan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 tersebut yang dibuktikan dengan telah jelas dan pemahannya para pelaksana kebijakan dan juga kelompok sasaran mengenai kebijakan tersebut dan apabila masih ada Wajib Pajak yang kurang memahami tentang kebijakan tersebut maka dapat menanyakannya kepada AR masing-masing Wajib Pajak. Selain bertanya langsung kepada AR, KPP Pratama Surabaya Wonocolo juga menyediakan pelayanan *helpdesk* di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak untuk memperoleh informasi mengenai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 tahun 2015. KPP Pratama Surabaya Wonocolo juga telah menggunakan

sumberdaya wewenang dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya wewenang yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan yang akan memudahkan pelaksana kebijakan dalam mengambil keputusan dan menertibkan Wajib Pajak seperti untuk meminta Wajib Pajak untuk segera memanfaatkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015.

Namun dalam pelaksanaannya, kebijakan ini sempat menemukan kendala implementasi kebijakan berupa adanya isu mengenai Undang-Undang *Tax Amnesty* di akhir tahun 2015. Hal tersebut sempat menjadi kendala dalam implementasi kebijakan karena Wajib Pajak dibingungkan untuk memilih kebijakan mana yang harus dimanfaatkan. Selain isu tersebut, masalah lain menyangkut sumberdaya informasi juga terjadi di KPP Pratama Surabaya Wonocolo adalah karena kurang *update*-nya informasi mengenai Wajib Pajak yang didapatkan oleh KPP Pratama Surabaya Wonocolo dari instansi lain seperti dinas-dinas pemerintah dan kurangnya keterbukaan bank terkait rekening Wajib Pajak. Hal ini tentunya menjadi kendala tersendiri bagi KPP Pratama Surabaya Wonocolo untuk dapat memeriksa siapa-siapa saja Wajib Pajak yang berpotensi untuk memanfaatkan kebijakan tersebut.

3. Sikap atau Disposisi

Dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015, KPP Pratama Surabaya Wonocolo telah menunjukkan sikap atau disposisi yang cukup baik. Hasil pengamatan dan obserasi menunjukkan bahwa para pelaksana kebijakan khususnya pegawai yang bertugas di TPT telah melaksanakan kebijakan dengan cepat dan tanggap. Wajib Paja juga menilai bahwa para pelaksana kebijakan telah melaksanakan tugas dengan sungguh-sungguh, cekatan, ramah dan sesuai dengan prosedur.

Edward III (dalam Agustino, 2008:152-153) mengungkapkan mengenai faktor-faktor yang menjadi perhatiannya mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan yang terdiri dari:

a. Pengangkatan Birokrasi

Pengangkatan birokrasi di KPP Pratama Surabaya Wonocolo untuk mengimplementasikan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 dilakukan dengan cara dipilih langsung sesuai dengan tugas pokok masing-masing seksi. Hal tersebut dinilai baik mengingat dengan dipilihnya para pelaksana kebijakan sesuai dengan tugas pokok masing-masing maka

para pelaksana telah terbiasa dengan tugas baru yang diembannya terkait pelaksanaan kebijakan tersebut karena tugas tersebut sama seperti tugas rutin yang mereka lakukan sebelumnya sehingga kualitas pelayanan yang diberikanpun akan tetap berjalan sebagaimana biasanya.

b. Insentif

Dalam implementasinya, para pelaksana kebijakan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 di KPP Pratama Surabaya Wonocolo tidak mendapatkan insentif apapun. Hal ini dikarenakan pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 di KPP Pratama Surabaya Wonocolo dianggap sebagai tugas rutin yang biasa dikerjakan sehari-hari. Hanya saja pada pelaksanaan pencapaian target pajak tahunan, apabila terdapat AR yang memenuhi target pajaknya maka akan mendapatkan *reward* sebagai bentuk penghargaan atas kerja kerasnya.

4. Struktur Birokrasi

Edward III (dalam Agustino, 2008:153) menjelaskan bahwa terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni *Standard Operational Procedure* (SOP) dan Fragmentasi.

a. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dalam mengimplementasikan kebijakan ini, KPP Pratama Surabaya Wonocolo tidak memiliki SOP khusus. Setiap pelaksana kebijakan berpedoman pada Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-40/PJ/2015 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91/PMK.03/2015 Tentang Pengurangan Atau Penghapusan Sanksi Administrasi Atas Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan, Pembetulan Surat Pemberitahuan, dan Keterlambatan Pembayaran Atau Penyetoran Pajak dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-53/PJ/2015 Tentang Pelaksanaan Pemeriksaan Tahun 2015 Dalam Rangka Mendukung Tahun Pembinaan Wajib Pajak (TPWP). Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa para pelaksana kebijakan telah menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang tertuang dalam SE-40/PJ/2015 dan SE-53/PJ/2015.

b. Fragmentasi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa KPP Pratama Surabaya Wonocolo mampu untuk

berkoordinasi dengan baik antar satu seksi dengan seksi lainnya. Dalam mengimplementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 ini KPP Pratama Surabaya Wonocolo memerlukan koordinasi dari tujuh seksi yang berbeda yaitu Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV, Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan, Seksi Pelayanan, Seksi Penagihan, dan Seksi Pemeriksaan. Namun, meskipun membutuhkan koordinasi yang besar, nyatanya KPP Pratama Surabaya Wonocolo memiliki koordinasi yang kuat antara satu seksi dengan seksi lainnya.

PENUTUP

Simpulan

Dari hasil pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 Tentang Pengurangan Atau Penghapusan Sanksi Administrasi Atas Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan, Pembetulan Surat Pemberitahuan, dan Keterlambatan Pembayaran Atau Penyetoran Pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo sudah cukup baik meskipun masih terdapat beberapa kendala-kendala implementasi yang harus dihadapi. Hal ini ditunjukkan dari upaya-upaya dalam mengkomunikasikan kebijakan kepada Wajib Pajak. KPP Pratama Surabaya Wonocolo mampu mentransmisikan informasi kebijakan tersebut kepada Wajib Pajak dengan jelas dan konsisten melalui *leaflet*, himbauan, dan sosialisasi meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti kembalinya surat himbauan yang dikirimkan dan tidak hadirnya Wajib Pajak dalam acara sosialisasi.

Dari segi sumberdaya anggaran dan peralatan pada dasarnya sudah memadai, KPP Pratama Surabaya memanfaatkan sarana dan prasarana yang telah tersedia sehingga tidak membutuhkan anggaran khusus dalam implementasi kebijakan. Selain itu, sumberdaya wewenang yang dimiliki pun telah digunakan dengan tepat untuk menertibkan Wajib Pajak. Untuk sumberdaya informasi, KPP Pratama Surabaya Wonocolo pada dasarnya memiliki informasi yang cukup terkait kebijakan ini, hanya sajamasih dijumpai beberapa kendala seperti adanya isu *tax amnesty* yang membuat Wajib Pajak menjadi bingung untuk memilih kebijakan mana yang akan dimanfaatkan, kurangnya keterbukaan bank terhadap rekening Wajib Pajak dan kurang dipebaruinya data Wajib Pajak yang didapat dari instansi pemerintah lain

juga menghambat jalannya kebijakan. Selain itu, sumberdaya manusia yang dimiliki oleh KPP Pratama Surabaya Wonocolo dinilai kurang memadai dari segi kuantitas bila harus melayani keseluruhan Wajib Pajak yang terdaftar dalam administrasi KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

Sikap atau disposisi yang ditunjukkan oleh para pelaksana kebijakan dalam mengimplementasikan kebijakan ini sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan cepat dan tanggap, sungguh-sungguh, cekatan, ramah dan sesuai dengan prosedurnya para pelaksana kebijakan khususnya pegawai yang bertugas Dalam hal pengangkatan birokrasi terkait kebijakan ini, KPP Pratama Surabaya Wonocolo memilih langsung para pelaksana kebijakan sesuai dengan tugas pokok masing-masing seksi untuk mengimplementasikan kebijakan. Hal tersebut dinilai baik mengingat para pelaksana telah terbiasa dengan tugas baru yang diembannya tersebut sehingga kualitas pelayanan yang diberikanpun akan tetap berjalan sebagaimana biasanya. Dalam melakukan tugas tersebut, para pelaksana kebijakan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo tidak mendapatkan insentif apapun karena pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 di KPP Pratama Surabaya Wonocolo dianggap sebagai tugas rutin.

Berdasarkan indikator struktur birokrasi, para pelaksana kebijakan telah menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sebagaimana tertuang dalam SE-40/PJ/2015 dan SE-53/PJ/2015. KPP Pratama Surabaya Wonocolo juga memiliki koordinasi yang baik dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut.

Saran

Adapun saran-saran yang dapat ditawarkan sehingga kebijakan ini nantinya dapat diimplementasikan dengan lebih efektif lagi:

1. KPP Pratama Surabaya Wonocolo dapat dengan lebih intensif lagi dalam mengawasi dan membina Wajib Pajak agar didapatkan basis data pajak yang kuat sehingga kendala komunikasi kebijakan seperti kembalinya surat-surat yang dikirimkan kepada Wajib Pajak dapat diminimalisir dikemudian hari.
2. Kementerian Keuangan perlu melakukan penambahan pegawai khususnya untuk Direktorat Jenderal Pajak guna melayani jumlah Wajib Pajak yang terus bertambah dari tahun ke tahun.
3. Perlu adanya kesadaran dari Wajib Pajak untuk segera melaporkan SPT sebelum tanggal jatuh tempo agar tidak terjadi penumpukan Wajib Pajak di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) saat tanggal jatuh tempo.

4. Perlunya kesadaran dari Wajib Pajak untuk melaporkan pajaknya sebelum tanggal jatuh tempo agar tidak terjadi peningkatan volume Wajib Pajak di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang menyebabkan antrian panjang.
5. Kerjasama antara Direktorat Jenderal Pajak dengan instansi lain seperti bank dan dinas-dinas pemerintahan lainnya haruslah diperkuat agar Direktorat Jenderal Pajak dapat secara langsung mengakses data terbaru Wajib Pajak secara *realtime*.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Moleong, Lexi J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant. 2012. *Public Policy For The Developing Countries*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tachjan, H. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: API
- Widodo, Joko. 2009. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.

Regulasi

- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015 Tentang Pengurangan Atau Penghapusan Sanksi Administrasi atas Ketelambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan, Pembetulan Surat Pemberitahuan, dan Keterlambatan Pembayaran Atau Penyetoran Surat Pemberitahuan.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-40/PJ/2015
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-53/PJ/2015
- Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP)

Online

<http://www.pajak.go.id>