

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan perolehan, hasil analisis dan pembahasan data, maka kesimpulan yang diperoleh, sebagai berikut:

1. Mekanisme penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, mulai berjalan dengan baik yang diawali dengan perubahan nama berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: KEP-112 / PJ./ 2007 tanggal 9 Agustus 2007. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dikepalai oleh seorang Kepala yang membawahi beberapa kepala seksi yang terdiri dari Sub Bagian Umum, Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Seksi Pelayanan, Seksi Penagihan, Seksi Pemeriksaan, Seksi Pengawasan dan Konsultasi, Seksi Ekstensifikasi, Fungsional Pemeriksa dan Penilai PBB. Susunan organisasi dan tugas KPP Bandung Cibeunying mengacu pada Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 132/PNK01/2006. Jumlah formasi Sumber Daya Manusia (SDM) di KPP Pratama Bandung Cibeunying yang menempati susunan organisasi tersebut sebanyak 89 orang.
2. Manajemen strategi pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, sesuai dengan visi, misi, nilai-nilai acuan dan strategi Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-443/PJ/2000

Tentang Penerapan Visi, Misi, Strategi Dan Nilai Acuan Direktorat Jenderal Pajak.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, sebagai berikut:

a. Pembelajaran Masyarakat Menuju Sadar Peduli Pajak diformulasikan pada mekanisme terciptanya kepatuhan yang diperoleh dari analisis persepsi faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi penerimaan pajak

1) Produktivitas Fiskus

Persepsi responden Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar aktif di KPP Bandung Cibeunying mengenai produktivitas fiskus menunjukkan kecenderungan baik (55.04%) dan masuk klasifikasi pada kategori tinggi (55.36%), dengan uraian fisik fisik menunjukkan kecenderungan baik (63.75%), psikologikal fisik menunjukkan kecenderungan baik (54.07%), keterampilan fisik menunjukkan kecenderungan baik (54.14%), lingkungan kerja menunjukkan kecenderungan baik (55.54%), kemampuan manajemen menunjukkan kecenderungan baik (50.00%), kebijakan perusahaan dalam produktivitas menunjukkan kecenderungan baik (60.00%), teknologi menunjukkan kecenderungan baik (61.07%) dan kebijakan pemerintah menunjukkan kecenderungan baik (50.86%).

2) Administrasi Pelayanan Pajak

Persepsi responden Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar aktif di KPP Bandung Cibeunying mengenai administrasi pelayanan pajak menunjukkan kecenderungan baik (54.08%) dan masuk klasifikasi pada kategori tinggi (51.43%), dengan uraian *tangibles* (bukti langsung)

menunjukkan kecenderungan baik (56.02%), *reliability* (keandalan) menunjukkan kecenderungan baik (53.13%), *responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan kecenderungan baik (56.25%), *assurance* (jaminan) menunjukkan kecenderungan baik (54.36%) dan *empathy* (empati) menunjukkan kecenderungan baik (48.64%).

### 3) Konsep Perpajakan

Persepsi responden Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar aktif di KPP Bandung Cibeunying mengenai konsep pajak menunjukkan kecenderungan baik (53.95%) dan masuk klasifikasi pada kategori tinggi (55.71%), dengan uraian penetapan pajak (*self assessment*) menunjukkan kecenderungan baik (48.64%), fungsi pajak menunjukkan kecenderungan baik (54.11%) dan syarat pajak menunjukkan kecenderungan baik (53.13%).

#### b. Kepatuhan Wajib Pajak

Persepsi responden Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar aktif di KPP Bandung Cibeunying mengenai kepatuhan wajib pajak menunjukkan kecenderungan baik (53.21%) dan masuk klasifikasi pada kategori tinggi (52.50%), dengan uraian pemicu kepatuhan menunjukkan kecenderungan baik (57.43%), pendukung kepatuhan menunjukkan kecenderungan baik (46.43%) dan biaya kepatuhan menunjukkan kecenderungan baik (55.24%).

#### c. Optimalisasi Penerimaan Pajak

Persepsi responden Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar aktif di KPP Bandung Cibeunying mengenai optimalisasi penerimaan pajak menunjukkan kecenderungan baik (52.93%) dan masuk klasifikasi pada kategori tinggi (52.14%), dengan uraian administratif menunjukkan kecenderungan baik (52.98%), ekonomis menunjukkan kecenderungan baik (59.46%) dan psikologis menunjukkan kecenderungan baik (50.29%).

Hasil ini dapat disimpulkan bahwa proses pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak pada umumnya sudah dilaksanakan dengan baik oleh KPP Pratama Bandung Cibeunying berdasarkan persepsi masyarakat Wajib Pajak Orang Pribadi.

4. Kendala dalam pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak dalam peningkatan optimalisasi penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, sebagai berikut:
  - a. Kendala yang menjadi prioritas utama Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying untuk melakukan pembenahan produktivitas fiskus, adalah Kemampuan Manajemen SDM berkaitan dengan kecukupan jumlah fiskus dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.
  - b. Kendala yang menjadi prioritas utama Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying untuk melakukan pembenahan administrasi pelayanan pajak, adalah *tangible* (bukti langsung).
  - c. Kendala yang menjadi prioritas utama Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying untuk melakukan pembenahan konsep perpajakan, adalah penetapan pajak (*self assessment*).

- d. Kendala yang menjadi prioritas utama Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying untuk melakukan pembenahan kepatuhan wajib pajak, adalah pemicu kepatuhan.
5. Upaya yang perlu dilakukan dalam mengatasi kendala pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak dalam peningkatan optimalisasi penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yaitu sebagai berikut:
- a. Upaya mengatasi kendala dalam meningkatkan produktivitas fiskus, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying diupayakan untuk melakukan prioritas pembenahan produktivitas fiskus terutama dalam hal kemampuan manajemen Sumberdaya Manusia, dalam rangka menambah jumlah fiskus disesuaikan dengan jumlah wajib pajak yang dilayani, jenis layanan yang diberikan, dan waktu penyelesaian pelayanan.
  - b. Upaya mengatasi kendala dalam menerapkan administrasi pelayanan pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying diupayakan untuk melakukan prioritas pembenahan administrasi pelayanan pajak terutama dalam hal *Tangibles* (Bukti Langsung). Peningkatan *tangibles* (Bukti Langsung) dilakukan dengan meningkatkan bukti fisik dari jasa, berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dan jasa, dengan perluasan ruangan tempat pelayanan terpadu.
  - c. Upaya mengatasi kendala dalam menerapkan konsep perpajakan, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying diupayakan untuk melakukan penerapan konsep perpajakan sesuai dengan Pasal 3 Ayat (2)

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan bahwa SPT harus diambil sendiri oleh wajib pajak.

- d. Upaya mengatasi kendala dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying diupayakan untuk melakukan prioritas dalam hal pemicu kepatuhan. Sesuai dengan aturan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan dalam Pasal 14 bahwa atas kekurangan bayar yang dilakukan dalam tahun berjalan harus dikenakan sanksi berupa pembuatan Surat Tagihan Pajak (STP).
6. Manajemen strategi pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak yang mempengaruhi optimalisasi penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dilakukan dengan memformulasikan mekanisme terciptanya kepatuhan yang diperoleh dari analisis faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi penerimaan pajak, dalam Produktivitas Fiskus melalui pemenuhan faktor-faktor yang mempengaruhi produktifitas untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, dalam Administrasi Pelayanan Pajak melalui kualitas jasa pelayanan yang prima untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, dan dalam Konsep Perpajakan melalui fungsi pajak, penetapan pajak, dan persyaratan pajak sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, yang pada akhirnya meningkatkan optimalisasi pajak.
7. Model pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak yang dapat mempengaruhi peningkatan optimalisasi penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, bahwa Administrasi

pelayanan pajak tidak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, namun melalui proses produktivitas fiskus dan konsep perpajakan pada akhirnya dapat mengoptimalkan penerimaan pajak. Model pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak yang dapat mempengaruhi peningkatan optimalisasi penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, diperoleh sebagai berikut:

- a. Administrasi pelayanan pajak mempunyai hubungan erat yang signifikan dengan produktivitas fiskus sebesar 0.791.
- b. Administrasi pelayanan pajak mempunyai hubungan erat yang signifikan dengan konsep perpajakan sebesar 0.730.
- c. Produktivitas fiskus dan konsep perpajakan mempunyai pengaruh bersama secara langsung dan tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,475.
- d. Kepatuhan wajib pajak mempunyai pengaruh secara langsung terhadap optimalisasi penerimaan pajak sebesar 0,307.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan saran-saran ini agar proses pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak yang diformulasikan pada mekanisme terciptanya kepatuhan yang diperoleh dari analisis persepsi faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi penerimaan pajak, hendaknya:

1. Proses pembelajaran masyarakat sebagai interaksi dari faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kualitas jasa pelayanan pajak dan konsep perpajakan:

- a. Produktivitas mengacu pada nilai profesionalitas (gabungan dari integritas disiplin dan kompetensi), serta nilai akuntabilitas.
  - b. Administrasi pelayanan pajak mengacu pada nilai-nilai pemberdayaan, transparansi dan pelayanan prima.
  - c. Konsep perpajakan mengacu pada nilai pemberdayaan kemandirian dan kesejahteraan
2. Proses pembelajaran masyarakat yang mengandung nilai-nilai hak azasi manusia, keadilan sosial dan tanggungjawab sosial:
- a. Produktivitas mengedepankan prinsip meritokrasi pembagian kerja yang adil dan merata, dan akuntabel.
  - b. Administrasi pelayanan pajak yang mengacu pada nilai transparansi dan pemberdayaan.
  - c. Konsep perpajakan menciptakan mekanisme yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kegiatan usahanya dengan benar dan sebesar-besarnya pungutan pajak digunakan untuk kemakmuran rakyat.
3. Pembelajaran masyarakat yang memiliki tujuan untuk pemberdayaan, membangun struktur dan organisasi masyarakat yang relatif kuat, menjamin terciptanya partisipasi yang optimal dari masyarakat, serta meningkatkan kualitas hidup:
- a. Produktivitas yang dihasilkan dari pemberdayaan, penggajian yang proporsional, dan lingkungan kerja yang kondusif.

- b. Administrai pelayanan pajak yang mampu menghasilkan kepuasan pelanggan sehingga tercapai loyalitas pelanggan.
  - c. Konsep perpajakan yang menciptakan pemberdayaan, kemandirian dan kesejahteraan.
4. Pembelajaran masyarakat sebagai rekayasa sosial menuju sadar peduli pajak yang ditampilkan dalam tingkat kepatuhan secara formal dan material diciptakan melalui kebijakan-kebijakan perpajakan. Kepatuhan sebagai wujud nilai-nilai kejujuran, hanya tercipta melalui mekanisme terbentuknya kejujuran dalam pembayaran pajak sesuai dengan keadaan sebenarnya, hendaknya *single identification number/SIN* (kartu identitas tunggal) mutlak harus diwujudkan sesegera mungkin karena dalam SIN terekam identitas dan semua kegiatan wajib pajak yang berkaitan dengan penghasilan wajib pajak. SIN mutlak dilaksanakan sebagai bentuk rekayasa sosial untuk menciptakan masyarakat sadar peduli pajak dengan meningkatkan bank data pajak, menjadi bank data nasional dengan melakukan koordinasi departemen-dipertemen, direktorat-direktorat dan instansi terkait melalui peraturan-peraturan yang menjamin kesinambungan aliran data dan informasi dari instansi-instansi terkait.
5. Pembelajaran masyarakat sebagai proses rekayasa sosial menuju sadar peduli pajak, sebagai proses perubahan sosial hendaknya menanamkan prinsip-prinsip dasar tentang pajak sebagai suatu kontribusi warganegara terhadap negaranya baik pada pendidikan formal, non formal maupun in formal:

a. Pada Pendidikan Formal

- 1) Pada pendidikan usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah dengan menanamkan konsep berbagi dalam kebersamaan, bagaimana kebersamaan dalam berbagi mampu menghasilkan kesejahteraan bersama, dan bahwa setiap pribadi punya potensi untuk mampu berbagi.
- 2) Pada Pendidikan Tinggi, administrasi perpajakan sebagai mata kuliah dasar umum. Menanamkan pemahaman bahwa pajak adalah mutlak bagi kehidupan berbangsa dan bernegara, pajak sebesar-besarnya digunakan untuk kesejahteraan rakyat. Pajak adalah kontribusi warganegara yang diperoleh dari kehidupan bekerja dan berusaha, mengapa kita harus berbagi, bagaimana kita mampu berbagi, bagaimana kita berbagi dan berapa yang harus kita bagi.

b. Pendidikan non formal

Pada pendidikan non formal ditujukan kepada fiskus dan wajib pajak. Pendidikan yang ditujukan pada fiskus antara lain berupa pendidikan dan latihan (Diklat) fungsional pemeriksa, juru sita, manajemen perpajakan, penyegaran perpajakan, dan sosialisasi kebijakan perpajakan. Sedangkan untuk wajib pajak antara lain berupa sosialisasi kebijakan perpajakan secara langsung kepada wajib pajak dan pemungut pajak, tentang hak dan kewajiban wajib pajak serta subjek dan objek pajak.

c. Pendidikan in formal

Pada pendidikan in formal sebagai proses yang berlangsung sepanjang hayat sehingga setiap orang memperoleh nilai, sikap, keterampilan dan pengetahuan yang bersumber dari pengalaman hidup sehari-hari. Hal ini diperoleh dengan menciptakan citra yang positif petugas pajak, aparatur pemerintahan, dan hasil-hasil pembangunan, serta peran media masa sebagai alat tranformasi dalam membentuk masyarakat peduli pajak.

6. Pembelajaran masyarakat yang bertujuan untuk membentuk organisasi yang kuat kendaknya Direktorat Jenderal Pajak selalu dinamis dalam menyikapi setiap perubahan sosial masyarakat wajib pajak dengan menerapkan learning organization, birokrasi yang enterpreneur, juga menerapkan 5 (lima) strategi pengubah DNA pemerintah meliputi faktor tujuan, faktor insentif, faktor pertanggungjawaban, faktor kekuasaan dan faktor budaya dalam organisasi khususnya yang berhubungan dengan pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak.
7. Pembelajaran masyarakat sebagai proses pendidikan yang merefleksikan pencapaian tujuan pengembangan potensi individu, kehidupan bangsa yang cerdas serta pembentukan karakter bangsa yang bermartabat, memiliki daya saing dan sustainability yang kokoh, hendaknya slogan cinta bangsa bayar pajak, pajak untuk kesejahteraan rakyat dimaknai dalam kebijakan yang edukatif dengan pendekatan yang sesuai dengan perkembangan, karakter masyarakat, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, jenis perusahaan sehingga

membayar pajak menjadi sebuah kebanggaan karena sebagai warganegara mampu berpartisipasi dalam pembangunan.

8. Pembelajaran masyarakat sebagai sebuah perubahan sosial yang terbentuk melalui rekayasa sosial hendaknya mengidentifikasi faktor-faktor yang menentukan perubahan sosial antara lain kesadaran sosial untuk berubah seperti kesadaran untuk kelangsungan kehidupan berbangsa dan bernegara, dorongan untuk berubah seperti mencerdaskan kehidupan bangsa, kemandirian, dan kesejahteraan serta mobilitas untuk berubah seperti penetapan kebijakan yang kondusif, serta pelaksanaan kontrol sosial seperti terbentuknya komunitas sadar peduli pajak. Slogan orang bijak taat pajak, pajak sebagai bentuk kegotongroyongan sosial, dan slogan lunasi pajaknya, awasi penggunaannya hendaknya dimaknai dengan kebijakan-kebijakan yang terintegrasi dalam menciptakan kecerdasan, kemandirian dan kesejahteraan dalam wadah negara kesatuan Republik Indonesia.

### **C. Rekomendasi**

Berdasarkan kesimpulan dan saran yang telah dikemukakan, dapat diajukan rekomendasi, baik berupa rekomendasi untuk pihak akademisi maupun pihak praktisi sebagai berikut:

#### **1. Rekomendasi bagi Pihak Akademisi**

- a. Strategi pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak mensyaratkan adanya unsur edukasi dalam setiap perumusan strategi yang akan diterapkan.

- b. Melakukan kajian yang lebih mendalam dan terinci dengan memfokuskan pada pembelajaran masyarakat (*learning society*) menuju sadar peduli pajak yang dapat diterapkan baik pada pendidikan formal, non formal maupun informal. Pada pendidikan formal menerapkan konsep perpajakan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara pada Mata Pelajaran PPKn (Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan). Pada pendidikan non formal dilakukan dengan menyusun suatu materi penyuluhan, seminar dan pelatihan kepada wajib pajak melalui instansi pemerintah maupun swasta atau kerjasama keduanya. Sedangkan pendidikan informal terhadap masyarakat dilakukan dengan menyusun bentuk kerjasama antara Direktorat Jenderal pajak dan media massa misalnya iklan layanan masyarakat dan sosialisasi aturan-aturan perpajakan.
- c. Memformulasikan strategi intervensi melalui pengembangan sistem pembelajaran di sekolah dan luar sekolah yang berorientasi sadar peduli pajak dalam bentuk kurikulum dan metode strategi pembelajaran yang relevan antara lain seperti sosio drama atau studi tour pada lokasi hasil-hasil pembangunan yang dibiayai hasil pajak.

## **2. Rekomendasi bagi Pihak Praktisi**

### **a. Berkaitan dengan Produktifitas Fiskus**

- 1) Konsep meritokrasi sebagai proses pembelajaran menuju masyarakat sadar peduli pajak sebagai sebuah pemberdayaan, dalam menyikapi ketidakmampuan manajemen mengelola sumberdaya manusia dalam

hal kecukupan jumlah fiskus, sehingga KPP Bandung Cibeunying direkomendasikan agar melakukan penambahan disesuaikan dengan beban tugas yang terstandarisasi. Selain itu didirekomendasikan agar adanya pengukuran terhadap produktivitas fiskus berupa nilai yang dicapai fiskus dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam bentuk *grade* (tingkatan) yang terekam dalam buku produksi untuk setiap fiskus sesuai dengan standar yang ditetapkan.

- 2) Kepmenkeu No. 130/PMK01/06 tentang Susunan Organisasi dan Tugas KPP Pratama perlu ditinjau kembali berkaitan dengan tugas *Account Representatif* agar dipisahkan dalam hal tugas pengawasan dan tugas konsultasi agar tidak dibebankan kepada 1 (satu) petugas, atau dengan menerbitkan kebijakan prosedur pelaksanaan tugas setingkat Dirjen yang diperuntukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama.
- 3) Interaksi hubungan sosial berupa komunikasi yang harmonis antar fiskus dibutuhkan dalam mendukung proses pembelajaran menuju sadar peduli pajak sebagai sebuah pemberdayaan masyarakat, KPP Bandung Cibeunying perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal hubungan kerja antar pegawai pajak, dengan menampilkan keharmonisan dalam mendukung pelayanan perpajakan, dengan melakukan pertemuan formal seperti melakukan diskusi dan *brainstorming* secara rutin, dan pertemuan informal melakukan

kegiatan di luar jam kerja, seperti mengadakan perjalanan piknik bersama.

**b. Berkaitan dengan Administrasi Pelayanan**

- 1) Meningkatkan bukti fisik dari kualitas jasa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dan jasa, dan dengan perluasan ruangan tempat pelayanan terpadu.
- 2) KPP Bandung Cibeunying perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal pegawai pajak menampilkan empati kepada permasalahan yang dihadapi wajib pajak, dengan melakukan konsultasi yang intensif.
- 3) KPP Bandung Cibeunying perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal pegawai pajak memiliki kemampuan dalam menggunakan teknologi yang diterapkan dalam pelayanan, dengan melakukan pelatihan khusus bagi pegawai dalam menggunakan teknologi.
- 4) KPP Bandung Cibeunying perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal pemerintah sudah cukup memberikan jaminan kesehatan kepada setiap pegawai pajak, dengan mengupayakan agar kebijakan pemerintah memperhatikan masalah jaminan kesehatan yang proporsional.
- 5) KPP Bandung Cibeunying perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal pegawai pajak menampilkan seragam

yang menarik, dengan melakukan inovasi dan kreasi pada desain pakaian pegawai, seperti seragam untuk harian, seragam khusus untuk hari raya keagamaan, seragam khusus untuk hari Kartini, seragam khusus menjelang, saat dan beberapa hari sesudah Hari Raya Kemerdekaan.

- 6) KPP Bandung Cibeunying perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal nilai pajak yang dibayarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan, dengan melakukan pelatihan-pelatihan dan seminar mengenai etika dalam berkomunikasi, pelayanan dan peralatan yang modern, agar pegawai dapat semakin andal dalam melayani wajib pajak.
- 7) KPP Bandung Cibeunying perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal pegawai pajak menampilkan ketanggapan dalam membantu permasalahan wajib pajak, dengan pimpinan melakukan inspeksi mendadak terhadap pegawai yang bertugas melayani kebutuhan wajib pajak untuk melihat kesiapan yang dimiliki pegawai.
- 8) KPP Bandung Cibeunying perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal pegawai pajak mampu memahami berbagai kebutuhan wajib pajak, dengan melakukan training bagi pegawai yang sudah bekerja di KPP Bandung Cibeunying, agar tetap termotivasi untuk dapat memahami berbagai kebutuhan wajib pajak

dan melakukan kriteria-kriteria tertentu dalam menyeleksi penerimaan pegawai barunya.

- 9) KPP Bandung Cibeunying perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal KPP menyediakan petugas khusus yang menampung keluhan wajib pajak secara lisan serta selalu aktif melakukan penyuluhan-penyuluhan di wilayah jangkauannya.

**c. Konsep Perpajakan**

- 1) KPP Bandung Cibeunying perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal wajib pajak melakukan pengambilan SPT sendiri, dengan memasang pengumuman dan informasi mengenai kewajiban pengambilan SPT sendiri yang diatur dalam Undang-undang Perpajakan, dan mengirimkan SPT dengan melampirkan surat pemberitahuan tambahan untuk pengambilan SPT sendiri pada periode selanjutnya.
- 2) KPP Bandung Cibeunying perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal penghasilan tidak kena pajak proporsional sesuai dengan perkembangan, dengan selalu melakukan analisa dan evaluasi pada perkembangan pendapatan masyarakat pada umumnya dan aktif melakukan pembenahan sesuai perkembangan jaman.
- 3) KPP Bandung Cibeunying perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal pengenaan pajak diberlakukan secara merata kepada seluruh masyarakat wajib pajak, dengan melakukan

intensifikasi dan ekstensifikasi, serta aktif melakukan pendataan mengenai pendapatan masyarakat di wilayah kerja KPP Bandung Cibeunying.

- 4) KPP Bandung Cibeunying perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal wajib pajak memperoleh sanksi jika kurang bayar sesuai dengan undang-undang, dengan menerbitkan surat tagihan pajak sesegera mungkin setelah diperoleh informasi tentang kurang pajak yang harus dibayarkan.
- 5) KPP Bandung Cibeunying perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal memperoleh ketepatan informasi dalam memperhitungkan pajak terhutang, dengan menanamkan pemahaman tentang subjek dan objek pajak sesuai ketentuan pajak yang berlaku.

#### **d. Berkaitan dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

- 1) *Single Identification Number* (SIN) mutlak dilaksanakan sebagai bentuk rekayasa sosial untuk menciptakan masyarakat yang sadar peduli pajak dengan melakukan koordinasi dengan departemen, direktorat, dan instansi lainnya dengan peraturan-peraturan yang menjamin kesinambungan aliran data dan informasi dari institusi-institusi.
- 2) Direktorat Jenderal Pajak harus selalu dinamis dalam menyikapi setiap perubahan sosial masyarakat wajib pajak dengan menerapkan *learning organization*, birokrasi yang *entrepreneur*, juga menerapkan lima

strategi mengubah DNA pemerintah meliputi faktor tujuan, faktor insentif, faktor pertanggungjawaban, faktor kekuasaan dan faktor budaya dalam organisasi. khususnya yang berhubungan dengan pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak.

- 3) Perubahan sosial yang bergerak melalui rekayasa sosial harus dimulai dengan perubahan berpikir, melalui identifikasi faktor-faktor yang menentukan perubahan sosial, keadaan struktural untuk berubah, dorongan untuk berubah, mobilitas untuk berubah dan pelaksanaan kontrol sosial.

