

PENAGIHAN DARING UNTUK PENCAIRAN TUNGGAKAN PAJAK: STUDI KASUS DI KPP PRATAMA BATAM UTARA

Aji Riyanto

Direktorat Jenderal Pajak, Batam, Indonesia. Email: aji.riyanto@pajak.go.id

ABSTRACT

Delinquent tax account has been surging for the past years as a resultant of low tax collection with high tax arrears. This could not be any worse, but things all went south when Covid-19 pandemic hit Indonesia in 2020. Many businesses struggle through this downturn economic period since the government impose restriction to all physical activity including working amid safety concern. In addition, this restriction has been limiting tax collection effort of tax bailiff. Online collection means such as using email blast or whatsapp blast and outbond call centre has yet to be implemented by DGT. Conversely, Batam Utara Tax Office has implemented online collection since this pandemic hits Indonesia for its benefits such as increase collection efficiency and ensuring tax bailiff safety. This study aims to define taxpayer's response to online collection. A field study was undergone in this research using data collected from taxpayers who registered with Batam Utara Tax Office. The result was promising. Taxpayers' response ranged from 10,1% to 14,6%, and Rp335,5 million were collected. It concludes that this new collection method can be an option for DGT in handling delinquent tax.

Keywords: delinquent tax, tax collection, online tax collection, taxpayer compliance

ABSTRAK

Indonesia mengalami peningkatan saldo piutang pajak yang cukup tinggi. Pelunasan piutang pajak tidak seimbang dengan piutang pajak baru yang timbul ditambah dengan piutang lama yang belum dilunasi. Kondisi ini diperparah dengan situasi pandemi Covid-19 di mana banyak kegiatan usaha yang mengalami penurunan ekonomi dan pembatasan kegiatan Jurusita Pajak dalam melakukan kegiatan penagihan. Pemanfaatan *email blast*, *whatsapp blast* dan *outbond call center* untuk penagihan pajak belum banyak dilakukan di DJP. KPP Pratama

Batam Utara telah menerapkan metode penagihan daring untuk menagih piutang pajak sejak pandemi Covid-19. Keuntungan dari program ini adalah penerimaan negara dari piutang dapat terkumpul dan risiko Jurusita Pajak terpapar virus Covid-19 lebih rendah. Penelitian ini bertujuan untuk memetakan respon wajib pajak jika penagihan daring diterapkan. Penelitian menggunakan data dari wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batam Utara. Hasil dari penelitian cukup menjanjikan dengan respon di antara 10,1%-14,6% dengan nilai pencairan Rp335,5 juta. Penagihan daring bisa menjadi salah satu pilihan kebijakan bagi DJP untuk mengurangi saldo piutang pajak.

Kata kunci: piutang pajak, penagihan pajak, penagihan daring, kepatuhan wajib pajak

1. PENDAHULUAN

Penegakan Hukum Administrasi Pajak yang adil melalui Pemeriksaan dan Penagihan merupakan salah satu inisiatif strategis DJP tahun 2020-2024. Untuk mewujudkan inisiatif strategis tersebut, DJP memerlukan kebijakan dan strategi yang tepat di sektor penagihan sebagai sumber penerimaan Negara dan sebagai langkah penegakan hukum bagi wajib pajak yang tidak patuh.

Menurut Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP) *audited* tahun 2019, nilai saldo piutang pajak mencapai Rp94,69 triliun, naik 16,22% dibanding saldo piutang pajak tahun 2018 sebesar Rp81,47 triliun. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa (UU PPSP) dan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) memberikan wewenang kepada DJP untuk melakukan penagihan aktif yang merupakan salah satu cara untuk mencairkan piutang pajak. Sesuai dengan pengaturan kedua

undang-undang tersebut, KPP sebagai unit vertikal DJP diberi kewenangan untuk melakukan tindakan penagihan berupa penerbitan Surat Teguran, penyampaian Surat Paksa, penyitaan aset, dan pelelangan aset hasil sitaan.

Secara nasional, realisasi pencairan piutang pajak tahun 2019 sebesar Rp16,56 triliun dari target Rp13,08 triliun atau tumbuh -0,48% dari pencairan piutang pajak tahun 2018 sebesar Rp16,64 triliun. Untuk KPP Pratama Batam Utara, realisasi pencairan piutang pajak tahun 2019 sebesar Rp20,39 miliar dari target Rp17,66 miliar atau tumbuh 96,44% dari pencairan tahun 2018 sebesar Rp10,38 miliar. Pencairan piutang tersebut dilakukan oleh Jurusita dengan mengirimkan Surat Teguran terhadap tunggakan yang telah jatuh tempo, dan tindakan penagihan aktif berupa penyampaian 905 Surat Paksa, penyitaan 13 aset, melakukan pemblokiran 6 rekening bank, melelang aset sebanyak dua kali serta melakukan proses pencegahan

penanggung pajak bepergian keluar negeri kepada satu orang penanggung pajak.

Penagihan daring dapat menjadi opsi bagi DJP di masa pandemi ini karena kegiatan Jurusita Pajak diprioritaskan hanya untuk menagih tunggakan bernilai besar atau akan daluarsa (resiko terpapar Covid-19.) Selain itu, penagihan daring dapat menjangkau lebih banyak wajib pajak dibandingkan tindakan penagihan secara konvensional seperti pengiriman Surat Teguran atau penyampaian Surat Paksa. Dengan semakin banyaknya wajib pajak yang berhasil dijangkau, diharapkan penerimaan dari pembayaran utang pajak juga meningkat.

Keuntungan lain penerapan penagihan daring yaitu komunikasi dengan wajib pajak dapat terjalin dengan baik. Wajib pajak dapat mengajukan pertanyaan mengenai detail tunggakan ataupun menyampaikan keberatan atas tunggakan tersebut. Di sisi lain, Jurusita bisa mengenal lebih dekat wajib pajak, serta membantu jika mereka menghadapi kesulitan dalam menjalankan kewajiban perpajakan seperti menginformasikan peraturan terbaru, pembuatan *biling* pembayaran ataupun cara mengakses layanan perpajakan yang telah disediakan.

2. KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Studi Terdahulu

Peningkatan kepatuhan wajib pajak telah menjadi fokus utama DJP dalam beberapa tahun terakhir. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan untuk meningkatkan angka kepatuhan wajib pajak seperti kebijakan penurunan tarif dan pemberian insentif, kemudahan bertransaksi (eBilling, eFaktur, eSPT, eFiling), peningkatan layanan informasi seperti layanan yang tersedia di *website* www.djponline.pajak.go.id ataupun kring pajak 1500200, serta berbagai fasilitas perpajakan lainnya. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah transaksi perpajakan dan mengurangi *cost of compliance*. Jika kepatuhan sukarela wajib pajak meningkat, diharapkan *tax ratio* di Indonesia yang saat ini berada di angka 11,1 % (2019)¹ dapat meningkat.

Pada dasarnya tidak ada wajib pajak yang secara sukarela mau membayar pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian awal mengenai kepatuhan sukarela wajib pajak, di mana pemerintah diharuskan membuat kebijakan yang memaksa masyarakat untuk membayar pajak, dan jika tidak dilaksanakan maka yang melanggar akan terkena sanksi². Namun dalam beberapa penelitian terkini banyak ditemukan pandangan baru, seperti dijelaskan oleh Frey dan Feld (2002) yang

¹ OECD. (2021). *Revenue Statistics in Asia and the Pacific 1990 – 2019*, OECD Publishing, Paris: Author.

² Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1, 323–338.

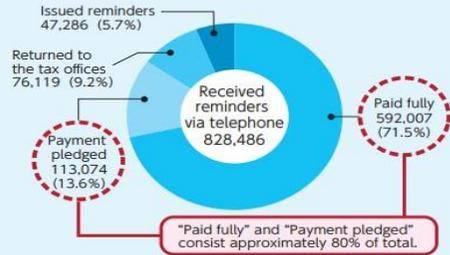
(3) Office of Tax Collections Call Center ~ Conduct effective and efficient phone notices ~

The Office of Tax Collections Call Center is broadly in charge of new delinquency cases. This office provides phone notification reminders using a centralized phone notice system, for effective and efficient collection of delinquent tax.

Over the year from July 2017 to the end of June 2018, this office provided notifications to about 830,000 people, of which about 590,000 people (71.5%) fully paid, and about 110,000 people (13.6%) pledged payment.

Collection of delinquent tax at the Office of Tax Collections Call Center

Of 828,486 taxpayers issued reminders for payment by telephone between July 2017 and the end of June 2018, 592,007 have fully paid their taxes.



Gambar 1 *Outbond Call Center* di *National Tax Agency* Jepang

Sumber: https://www.nta.go.jp/english/publication/agency_report/index.htm

menyatakan pola interaksi antara fiskus dan wajib pajak sangat menentukan *tax morale*. Jika wajib pajak diperlakukan dengan baik oleh fiskus (*respectful approach*), maka akan mendorong tingkat *tax morale* dan membuat wajib pajak menjadi lebih patuh³. Sedangkan Long dan Swingen (1991) menyatakan bahwa terdapat sebagian wajib pajak bersikap jujur dan beberapa wajib pajak lainnya cenderung tidak akan melakukan tindakan penghindaran pajak⁴. Penelitian lain mengungkapkan bahwa tidak semua orang dengan niat untuk menghindari pajak mampu melaksanakan niatnya tersebut menjadi tindakan penghindaran pajak⁵ (Elffers, 2000) dan

banyak dari wajib pajak tidak memiliki kesempatan, pengetahuan dan sumber daya yang cukup untuk melakukan penghindaran pajak⁶ (Torgler, 2004).

2.2 Kegiatan Penagihan Pajak Daring

Sejalan dengan teori kepatuhan wajib pajak, penagihan pajak secara daring telah dilakukan di beberapa negara dalam bentuk *outbond call center*. Sebagai contoh seperti yang telah dilakukan oleh *National Tax Administration* (NTA) Jepang. NTA sebagai otoritas perpajakan mempunyai divisi *Office of Tax Collection Call Center* di tingkat kantor wilayah yang bertugas untuk

³ Frey, B. S., & Feld, L. P. (2002, August). Deterrence and morale in taxation: An empirical analysis. *CESifo Working Paper no.760*.

⁴ Long, S., & Swingen, J. (1991). The conduct of tax-evasion experiments: Validation, analytical methods, and experimental realism. In P. Webley.

⁵ Elffers, H. (2000). But taxpayers do cooperate! In M. Van Vugt, M. Snyder, T. R. Tyler, & A. Biel (Eds.), *Cooperation in modern society. Promoting the welfare of communities, states, and organizations* (pp. 184–194). Routledge, London.

⁶ Torgler, B. (2004). Tax morale in Asian countries. *Journal of Asian Economics*, 15, 237–266.

melakukan penagihan utang pajak menggunakan *outbond call center*. NTA memiliki pegawai yang dilatih khusus untuk melakukan penagihan melalui panggilan telepon. Mereka memiliki data lengkap mengenai wajib pajak yang akan ditagih dan kemampuan komunikasi yang baik, dengan data yang lengkap wajib pajak akan sulit menghindari pajak.

NTA melakukan penagihan melalui *outbond call center* sebanyak 828.486 wajib pajak di periode Juli 2017 sampai dengan Juni 2018 (Gambar 1). Dari jumlah tersebut, 592.007 (71,5%) langsung melunasi; 113.074 (13,6%) membuat komitmen pembayaran; 47.286 (5,7%) akan dilakukan penagihan ulang; dan hanya 76.119 (9,2%) yang dikembalikan ke Kantor Pajak untuk dilakukan tindakan penagihan⁷.

DJP sendiri mempunyai Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan (KLIP) yang melakukan *outbond call center* seperti tercantum dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE-18/PJ/2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan *Outbond Calling* dalam Rangka Kegiatan *Billing Support*. KLIP akan melakukan *outbond calling* sebelum tanggal jatuh tempo tunggakan. Basis data untuk ketetapan yang ditagih disediakan oleh Direktorat Data dan Informasi Perpajakan (DIP). Agen penelpon dari KLIP berjumlah sekitar 20 orang⁸ kemudian melakukan *cleansing* data dan

melakukan *outbond calling* dengan prioritas sebagai berikut:

1. jeda waktu 10 (sepuluh) hari sejak tanggal SKP diterbitkan;
2. ketetapan yang mendekati tanggal jatuh tempo pembayaran;
3. ketetapan yang diterbitkan Kantor Pelayanan Pajak dengan urutan:
 - a. Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar,
 - b. Kantor Pelayanan Pajak Khusus,
 - c. Kantor Pelayanan Pajak Madya,
 - d. Kantor Pelayanan Pajak Pratama.
4. Surat Ketetapan Pajak bernilai besar;
5. pertimbangan lainnya.

Berbeda dengan KLIP, penagihan daring yang dilakukan di KPP Pratama Batam Utara menggunakan *email blast* dan *whatsapp blast*. Jurusita dapat menelpon jika diperlukan penjelasan lebih detail mengenai tunggakan pajak. Metode email dan pesan whatsapp digunakan karena aplikasi tersebut telah lazim digunakan dan karena adanya keterbatasan jumlah petugas di Seksi Pemeriksaan, Penilaian dan Penagihan.

2.3 Pemanfaatan Penagihan Daring

Dari beberapa penelitian tentang kepatuhan wajib pajak, dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat sejumlah persentase

⁷ National Tax Agency. (2019). National Tax Agency Report 2019, NTA Japan, Tokyo: Author.

⁸ Wawancara dengan Kasi Operasional I – KLIP DJP

tertentu wajib pajak yang secara sukarela mau membayar kewajiban perpajakannya. Kondisi ini dapat dimanfaatkan untuk penagihan pajak atas utang pajak yang telah berkekuatan hukum tetap (*inkracht*). *National Tax Agency* Jepang menggunakan *Outbond Call Center* untuk keperluan penagihan sehingga beban penagihan yang harus dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak hanya 9,2% dari seluruh ketetapan pajak yang terbit di periode Juli 2017- Juni 2018. Jika hal ini dapat diterapkan oleh DJP dalam bentuk penagihan daring, *Jurusita* dapat menjangkau lebih banyak wajib pajak. Sesuai teori *voluntary compliance*, terdapat sebagian wajib pajak akan melakukan pelunasan tanpa perlu dilakukan tindakan penagihan aktif ke lapangan. Sehingga, tugas *Jurusita* untuk melakukan penyampaian Surat Paksa akan berkurang dan bisa lebih fokus untuk penanganan kasus penagihan yang kompleks.

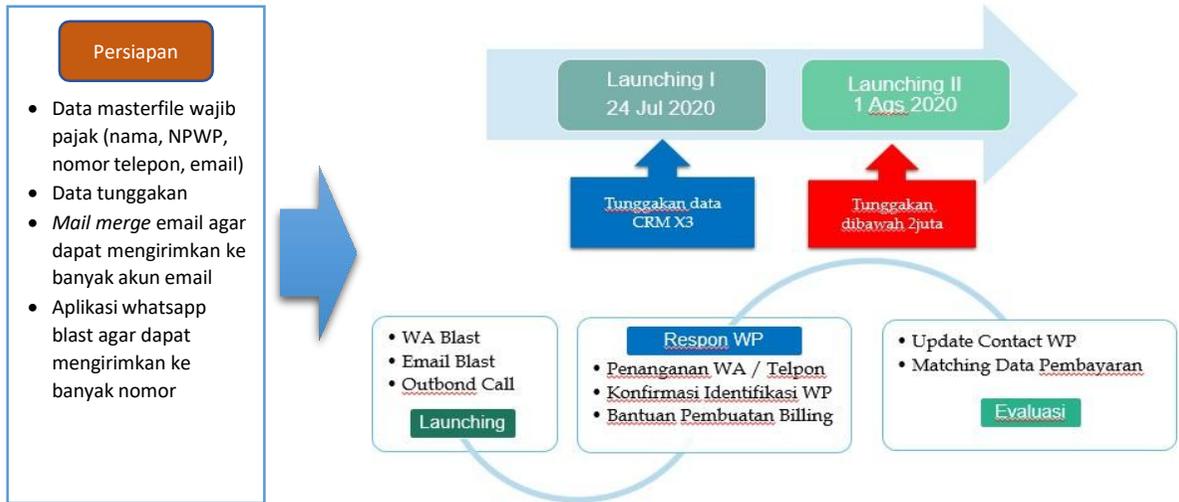
3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diambil dari observasi langsung melalui kegiatan penagihan daring, melakukan wawancara kepada wajib pajak yang mempunyai utang pajak di KPP Pratama Batam Utara serta berbagai pihak lain yang terlibat. Dalam studi ini terdapat dua kali observasi yang dilakukan dengan teknis sebagai berikut:

1. penulis melakukan penagihan daring dengan *whatsapp blast* dan *email blast* terhadap 836 wajib pajak dengan kriteria CRM di X3 atau yang mempunyai kemampuan bayar tinggi;
2. penulis melakukan penagihan daring dengan *whatsapp blast* dan *email blast* terhadap 444 wajib pajak dengan kriteria tunggakan dibawah Rp2 juta dan baru terbit di atas tahun 2018;
3. setelah dilakukan *email blast* dan *whatsapp blast*, penulis akan melakukan *sampling visit* untuk mewawancarai wajib pajak yang tidak merespon terhadap *email* ataupun pesan *whatsapp* yang dikirimkan;
4. melakukan evaluasi jumlah wajib pajak yang merespon dan membayar tunggakan pajaknya.

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya adalah untuk melakukan analisis terhadap:

1. tingkat respon wajib pajak dalam hal melunasi utang pajak setelah dilakukan penagihan daring;
2. potensi penerimaan dari utang pajak yang dibayar setelah dilakukan penagihan daring sehingga dapat menjadi opsi bagi DJP dalam mencari kebijakan dan strategi alternatif untuk meningkatkan penerimaan pajak di



Gambar 2 Skema Penagihan Daring

Sumber: Diolah oleh Peneliti, diadaptasi dari proses bisnis di KLIP

tengah Pandemi Covid-19 di sektor penagihan pajak.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Tindakan Penagihan Secara Umum

Sesuai UU HPP dan UU PPSP, wajib pajak memiliki waktu 30 hari untuk membayar Surat Ketetapan Pajak (SKP) atau Surat Tagihan Pajak (STP) yang telah terbit. Mereka memiliki hak untuk mengajukan keberatan sebesar jumlah pajak yang tidak mereka setujui dalam waktu 3 bulan sejak tanggal SKP dikirimkan. Tujuh (7) hari setelah tanggal jatuh tempo pembayaran terlampaui, akan terbit Surat Teguran. Kemudian setelah 21 hari jika tidak dilunasi akan terbit Surat Paksa. Selanjutnya, 2x24 jam terbit Surat Perintah Melaksanakan

Penyitaan (SPMP). Dan terakhir, Jurusita Pajak dapat menyita aset wajib pajak.

Jika wajib pajak tidak melunasi utang pajaknya, Kantor Pelayanan Pajak akan menjual aset tersebut melalui mekanisme lelang yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL). Tindakan penagihan lain yang dapat dilakukan oleh Jurusita antara lain pemblokiran harta kekayaan penanggung pajak, pencegahan penanggung pajak bepergian keluar negeri dan penyanderaan (*gijzling*).

4.2 Skema Penagihan Daring

Untuk mengetahui respon wajib pajak dalam pelunasan utang pajak yang sudah *inkrach*, KPP Pratama Batam Utara

melakukan Penagihan Daring dengan skema sebagai berikut (Gambar 2):

1. tahap persiapan dilakukan dengan melakukan *cleansing* dan analisis data *masterfile* wajib pajak dan data tunggakan. Setelah data sinkron, data utang pajak dikirimkan melalui email dan aplikasi pesan *whatsapp* ke nomor wajib pajak.
2. untuk pesan *whatsapp* dan *email* yang tidak terkirim karena alamat tidak valid, akan dilakukan penagihan menggunakan telepon sesuai dengan data nomor telepon *fixed line* di *masterfile*.
3. jika wajib pajak merespon, petugas akan memberikan keterangan tentang utang pajak, mengirimkan *scan* dokumen SKP/STP dan membantu pembuatan *billing* pembayaran.
4. evaluasi akan dilakukan dengan pengecekan data pembayaran, *update*

data *masterfile*, dan menampung masukan dari wajib pajak mengenai pelayanan penagihan pajak.

4.3 Pemilihan Wajib Pajak yang akan dilakukan Penagihan Daring di KPP Pratama Batam Utara

Untuk kriteria wajib pajak yang akan dilakukan penagihan daring, kami menggunakan dua kriteria dalam pemilihan wajib pajak. Pertama, wajib pajak berkemampuan membayar tinggi, yaitu wajib pajak dengan status *Compliance Risk Management* (CRM) Penagihan berada di X3 dan memiliki setoran pajak di 2020 lebih tinggi daripada 2019 (Kriteria I). Kedua, wajib pajak dengan tunggakan di bawah Rp2 juta dan SKP/STP tersebut terbit setelah tahun 2018 (Kriteria II). Kriteria ini diambil berdasarkan asumsi bahwa kriteria pertama mempunyai kemampuan membayar tinggi yang berperan penting untuk penerimaan.

Tabel 1 Kriteria Utang Pajak Berdasarkan Tahun Terbit di KPP Pratama Batam Utara

Sumber: SIDJP diakses pada tanggal 2 September 2020

Tahun Terbit	Jumlah Ketetapan	Nilai (Rp)	Saldo Piutang (%)
2020	1.678	4.684.537.103	31,58 %
2019	2.031	4.657.819.246	31,40 %
2018	2.259	3.502.726.080	23,61 %
2017	1.779	1.234.548.431	8,32 %
2016	724	742.579.370	5,01 %
< 2015	13	12.448.956	0,08 %
JUMLAH	8.484	14.834.659.186	100 %

Tabel 2 Kriteria Utang Pajak Berdasarkan Nominal di KPP Pratama Batam Utara
Sumber: SIDJP diakses pada tanggal 2 September 2020

No	Nilai Tunggakan (Rp)	Nilai (Rp)	Jumlah Ketetapan
1	> Rp100 Juta	5.369.393.992	20
2	Rp50 Juta - Rp100 Juta	1.413.963.503	23
3	Rp10 Juta - Rp50 Juta	1.915.009.696	96
4	Rp2 Juta - Rp10 Juta	1.548.382.761	381
5	< Rp2 Juta	4.587.909.234	7.964
	Jumlah	14.834.659.186	8.484

Sedangkan kriteria kedua mencerminkan tunggakan dengan status lancar dan merupakan tunggakan dengan jumlah terbanyak, sehingga diharapkan jika lunas dapat mengurangi beban kerja Jurusita dan beban administrasi penagihan. Kedua kriteria ini bersifat independen yang berarti, atas populasi piutang pajak di KPP Pratama Batam Utara dilakukan penyaringan dengan menggunakan Kriteria I untuk mendapatkan piutang milik wajib pajak yang memiliki kemampuan membayar tinggi. Kemudian atas populasi yang sama, dilakukan penyaringan ulang dengan Kriteria II untuk mendapatkan piutang dengan status lancar dengan nilai di bawah Rp2 Juta.

CRM sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE-24/PJ/2019 tentang Implementasi *Compliance Risk Management* dalam

Kegiatan Ekstensifikasi, Pengawasan, Pemeriksaan, dan Penagihan di DJP adalah suatu proses pengelolaan risiko kepatuhan wajib pajak secara menyeluruh yang meliputi identifikasi, pemetaan, pemodelan, dan mitigasi atas risiko kepatuhan wajib pajak serta evaluasinya sehingga menjadi kerangka kerja yang sistematis, terukur, dan objektif. Parameter sumbu X di CRM Penagihan merupakan kecenderungan wajib pajak untuk membayar berdasarkan keberadaan dan kemampuan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pembayaran piutang pajak. Di mana semakin tinggi X mempunyai arti tingkat kemungkinan ketertagihan piutang yang semakin tinggi pula. Sedangkan parameter sumbu Y mencerminkan dampak fiskal yaitu konsekuensi tidak terpenuhinya kewajiban pembayaran piutang pajak⁹.

⁹ SE-24/PJ/2019

Untuk data setoran pajak, diambil dari akumulasi data pembayaran 2020 yaitu bulan Januari s.d Juni 2020 dibandingkan dengan data pembayaran periode yang sama di tahun 2019. Dari data ini dapat dilihat wajib pajak yang bisnisnya tidak begitu terpengaruh dengan kondisi pandemi Covid-19, sehingga dapat berkontribusi untuk penerimaan.

Berdasarkan data yang ada pada Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) per tanggal 2 September 2020 ketetapan yang belum berhasil dicairkan sebagian besar bersumber dari ketetapan yang diterbitkan di tahun 2018 s.d. 2020 (Tabel 1). Ketetapan pajak yang terbit antara tahun 2018 s.d. 2020 tergolong dalam tunggakan kriteria lancar dan kurang lancar. Sedangkan berdasarkan data pada Tabel 2 dapat terlihat bahwa ketetapan di bawah nominal Rp2 juta merupakan populasi terbesar dengan jumlah 7.964 dari 8.484 ketetapan (93,87%) dan total nilai tunggakan Rp4,58 miliar.

4.4 Implementasi Program Penagihan Daring

KPP Pratama Batam Utara melakukan penagihan daring dengan menggunakan alamat email penagihan.kpp215@pajak.go.id dan aplikasi pesan *whatsapp* dengan menggunakan nomor telepon 081250002154. Penggunaan alamat email dan nomor telepon resmi ini telah dipublikasikan melalui media Sosial KPP

Pratama Batam Utara. Kegiatan penagihan daring untuk penelitian ini dilakukan sebanyak dua kali yaitu pada tanggal 24 Juli 2020 untuk kriteria I dan 1 Agustus 2020 untuk kriteria II. Kegiatan ini sengaja dipisahkan karena keterbatasan petugas (3 orang pegawai seksi pemeriksaan, penilaian dan penagihan) untuk menjawab respon dari wajib pajak. Hasil dari kegiatan tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

4.4.1 Penagihan daring untuk wajib pajak kemampuan membayar tinggi di KPP Pratama Batam Utara

Kriteria ini dipilih dengan tujuan untuk memberikan penerimaan yang signifikan dari pembayaran utang pajak. wajib pajak yang dipilih telah diproses dengan aplikasi CRM DJP dan berdasarkan data yang dimiliki DJP mereka dikelompokkan sebagai wajib pajak dengan kemampuan membayar yang tinggi.

Untuk data wajib pajak Penagihan Daring dengan kriteria ini, setelah dilakukan *cleansing* terdapat 836 wajib pajak dengan nilai total utang pajak sebesar Rp2,03 miliar. *Cleansing* data dilakukan dengan mengambil seluruh data CRM Penagihan X3 dan data wajib pajak dengan setoran di tahun 2020 lebih besar dari tahun 2019. Data tersebut kemudian disandingkan dengan data *masterfile* untuk mengambil data email dan nomor telepon. Dari jumlah tersebut 562 merupakan wajib pajak Badan

Tabel 3 Penagihan Daring Kriteria Wajib Pajak Kemampuan Membayar Tinggi di KPP Pratama Batam Utara
Sumber: Diolah oleh Peneliti

Jenis Wajib Pajak	Jumlah Wajib Pajak	Wajib Pajak Bayar	Utang Pajak Awal (Rp)	Utang Pajak Dibayar (Rp)
Badan	562	89 (15,8%)	1.391.102.292	189.857.671 (13,6%)
Orang Pribadi	274	33 (12,0%)	639.642.457	90.954.831 (14,2%)
Total	836	122 (14,6%)	2.030.744.749	280.812.502 (13,8%)

dengan nilai utang pajak sebesar Rp1,39 miliar dan 274 wajib pajak Orang Pribadi dengan nilai utang pajak sebesar Rp639,6 juta.

Setelah dilakukan penagihan daring melalui *email* dan pesan *whatsapp*, banyak ditemukan nomor telepon dan *email* yang tidak valid. Ini menyebabkan pesan tidak tersampaikan. Hal tersebut terjadi karena wajib pajak mengganti nomor telepon atau menggunakan *temporary email*. Untuk pesan yang terkirim, petugas harus siap menanggapi respon dari wajib pajak demi memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak. Menurut Fred dan Feld (2002), jika wajib pajak diperlakukan dengan baik oleh fiskus (*respectful approach*), maka akan mendorong tingkat *tax morale* dan membuat wajib pajak menjadi lebih patuh¹⁰. Hal ini diharapkan dapat mempercepat

proses penagihan dan mereka segera melunasi utang pajaknya.

Hasil dari penagihan daring wajib pajak kategori ini dapat dilihat di Tabel 3, di mana 122 wajib pajak melunasi tunggakan pajak (14,6%) dengan nilai Rp280,8 juta yang terdiri dari 89 Wajib Pajak Badan membayar sebesar Rp189,86 juta dan 33 Wajib Pajak Orang Pribadi membayar sebanyak Rp90,95 juta. Secara statistik, Wajib Pajak Badan memiliki tingkat respon dan kepatuhan yang lebih tinggi dibandingkan dengan Wajib Pajak Orang Pribadi, yaitu 89 Wajib Pajak Badan (15,8%) dibandingkan dengan 33 Wajib Pajak Orang Pribadi (12%) yang membayar. Namun jika kita lihat dari jumlah tunggakan, persentase nilai pembayaran Wajib Pajak Orang Pribadi (14,2%) lebih tinggi dibandingkan pencairan tunggakan wajib pajak Badan (13,6%). Ini dikarenakan

¹⁰Frey, B. S., & Feld, L. P. (2002, August), Deterrence and morale in taxation: An empirical analysis. *CESifo Working Paper* no. 760.

Wajib Pajak Orang Pribadi di zona CRM X3 tergolong wajib pajak dengan golongan penghasilan menengah ke atas, yang mana mereka memiliki aset yang cukup untuk melunasi utang pajaknya.

4.4.2 Penagihan daring untuk utang pajak di bawah nominal Rp2 juta dan terbit setelah tahun 2018 di KPP Pratama Batam Utara

Kriteria ini dipilih dengan tujuan untuk mengurangi utang pajak yang kecil dan sangat banyak jumlahnya. Hal ini telah membebani administrasi baik untuk penyediaan gudang penyimpanan, serta *resources* (SDM, waktu, dan biaya) yang dibutuhkan untuk melakukan tindakan penagihan. Untuk daluarsa penagihan

- c. diterbitkannya SKPKB pasal 13 ayat (5) atau SKPKBT pasal 15 ayat (4);
- d. dilakukan penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan.

Jika tidak dapat tertagih, atas utang pajak ini akan diajukan penghapusan piutang pajak sesuai ketentuan Peraturan Menteri Keuangan nomor 68/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penghapusan Piutang Pajak dan Penetapan Besarnya Penghapusan. Proses konfirmasi ulang utang pajak, penelitian dokumen, audit oleh unit Kepatuhan Internal hingga disetujui oleh Menteri Keuangan dapat memakan waktu 1 hingga 2 tahun. Selama jangka waktu STP/SKP terbit hingga Keputusan Menteri Keuangan untuk penghapusan piutang pajak disetujui, seluruh dokumen piutang pajak yang

Tabel 4 Penagihan Daring Kriteria Utang Pajak Dibawah Rp.2 Juta dan Terbit Setelah Tahun 2018 di KPP Pratama Batam Utara

Sumber: Diolah oleh Peneliti

Jenis Wajib Pajak	Jumlah Wajib pajak	wajib pajak Bayar	Utang Pajak Awal (Rp)	Utang Pajak Dibayar (Rp)
Badan	371	39 (10,5%)	419.887.054	45.634.443 (10,9%)
Orang Pribadi	73	6 (8,2%)	106.037.405	9.080.643 (8,6%)
Total	444	45 (10,1%)	525.924.459	54.715.086 (10,4%)

sesuai ketentuan yang diatur dalam UU HPP Pasal 22 (2) dihitung 5 tahun sejak:

- a. diterbitkannya Surat Paksa;
- b. adanya pengakuan utang pajak dari wajib pajak baik langsung maupun tidak langsung;

daluarsa dan belum tertagih harus disimpan di gudang arsip Kantor Pelayanan Pajak.

Alasan lain untuk menagih piutang pajak dengan nominal kecil adalah efisiensi tenaga Jurusita yang terbatas (standar

jumlah Jurusita di KPP sebanyak 3 orang¹¹). Jurusita yang ada selama ini dioptimalkan untuk menagih utang pajak dengan nominal besar. Diharapkan dengan berkurangnya jumlah tunggakan kriteria ini, DJP dapat lebih efektif dalam mengalokasikan SDM dan anggaran untuk penagihan pajak.

Untuk data wajib pajak Penagihan Daring dengan kriteria utang pajak di bawah Rp2 juta dan terbit setelah tahun 2018, setelah dilakukan *cleansing* data terdapat 444 wajib pajak dengan nilai total tunggakan Rp525,9 juta. Data hasil *cleansing* ini juga telah dikeluarkan data wajib pajak dengan profil CRM Penagihan X3 sehingga tidak akan terjadi penghitungan ganda. Dari jumlah tersebut, 371 merupakan wajib pajak Badan dengan total utang pajak sebesar Rp419,89 juta dan 73 wajib pajak Orang Pribadi dengan total utang pajak sebesar Rp106,03 juta.

Tabel 4 menunjukkan hasil penagihan daring untuk wajib pajak kriteria ini. Dari tabel dapat dilihat bahwa Wajib Pajak Badan memiliki tingkat respon dan kepatuhan yang lebih tinggi dibandingkan dengan Wajib Pajak Orang Pribadi. Ini terlihat dari jumlah Wajib Pajak Badan yang melunasi utang pajaknya yaitu 39 wajib pajak (10,5%), jauh lebih tinggi daripada Wajib Pajak Orang Pribadi yang hanya mencatatkan 6 wajib pajak (8,2%). Dari segi nilai tunggakan, Wajib Pajak Badan juga

lebih tinggi dari Wajib Pajak Orang Pribadi. Tercatat Rp45,62 juta utang pajak Wajib Pajak Badan dapat dicairkan. Nilai ini setara dengan 10,9% dari total tunggakan pajak untuk Kriteria II. Sedangkan Wajib Pajak Orang Pribadi hanya melunasi total Rp9,08 juta atau 8,6% dari total tunggakan Kriteria II.

4.5 Respon Wajib Pajak terhadap Penagihan Daring di KPP Pratama Batam Utara

Penagihan daring memberikan tambahan penerimaan dari pembayaran utang pajak sebesar Rp335.527.588 dengan tingkat respon bervariasi antara 10,1%-14,6% dari wajib pajak yang ditagih. Sebanyak 122 WP dari kriteria 1 dan 45 WP dari kriteria 2 yang merespon memberikan gambaran bahwa terdapat wajib pajak yang mempunyai kesadaran untuk membayar utang pajaknya dengan penagihan persuasif tanpa perlu dilakukan penyitaan aset¹².

Jika dibandingkan dengan NTA Jepang dengan 71,5% wajib pajaknya langsung melakukan pelunasan (*paid fully*) (NTA Report 2019), hasil dari penagihan daring KPP Pratama Batam Utara ini masih relatif kecil. Namun dari hasil tersebut, DJP dapat menerapkan beberapa kebijakan untuk meningkatkan respon wajib pajak, antara lain:

¹¹ KEP-244/PJ/2021

¹² Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008): *...tax compliance can be achieved through increasing levels of power and trust.*

1. DJP dapat mewajibkan wajib pajak untuk secara rutin melakukan *update* data *masterfile* terutama data alamat, nomor telepon dan *email*. Saat ini DJP telah mempermudah proses ini melalui situs DJPonline atau melalui kring pajak. Namun kegiatan ini masih bersifat sukarela. DJP dapat meniru praktek yang dilakukan di sektor perbankan yaitu setiap 5 tahun nasabah diwajibkan mengganti kartu ATM dan diberikan formulir untuk mengisikan data terbaru.
 2. aplikasi CRM sangat mendukung proses ini. DJP harus terus melakukan pembaharuan fitur CRM, sehingga menjadi lebih komprehensif untuk melakukan analisis resiko, kompilasi data aset wajib pajak yang berasal dari berbagai data instansi, lembaga, asosiasi, dan pihak lain (ILAP), kemudian disandingkan dengan data tunggakan dan data penggalan potensi pajak. Dengan pengembangan ini, Jurusita akan mempunyai informasi yang memadai saat melakukan penagihan daring, dan wajib pajak akan sulit menghindar jika DJP memiliki data dan analisa yang akurat.
 3. pelatihan *communication skill* yang baik bagi tim penagihan untuk penanganan komplain wajib pajak terkait jumlah tunggakan pajak sangat diperlukan. Petugas harus mampu memberikan penjelasan yang lugas namun tegas mengenai informasi tunggakan pajak dan menghimbau wajib pajak untuk segera melunasi utang pajaknya.
 4. program penagihan daring harus disosialisasikan secara lebih luas dan dilakukan secara masif oleh seluruh Kantor Pelayanan Pajak. Karena informasi mengenai program ini belum disosialisasikan secara luas, beberapa wajib pajak akhirnya hanya mengabaikan *email*, pesan *whatsapp* dan tidak merespon karena khawatir pesan tersebut hanya penipuan.
- Hasil wawancara dengan wajib pajak yang telah dilakukan penagihan daring, diperoleh sejumlah informasi dan masukan yang berguna untuk pengembangan program ini, antara lain:
1. beberapa wajib pajak tidak mengetahui mempunyai hutang pajak sebagai akibat terkena sanksi administrasi karena terlambat bayar atau terlambat melaporkan SPT. Surat Tagihan Pajak dan Surat Teguran telah dikirim oleh KPP ke alamat wajib pajak sesuai data *masterfile*, namun tidak diterima oleh wajib pajak.
 2. SKP/STP dan Surat Teguran yang diterima oleh pimpinan perusahaan tidak didisposisi ke bawahan sehingga tidak dapat ditindaklanjuti oleh bagian yang menangani pajak. Atau bahkan sebaliknya, bagian pajak akan senang menerima informasi tagihan dari KPP sebelum atasan mereka mengetahui adanya keterlambatan dalam pelaporan/pembayaran pajak perusahaan.

3. terdapat beberapa wajib pajak yang meminta agar Surat Tagihan Pajak selain dikirimkan melalui pos juga dikirimkan secara daring, karena pesan melalui *email* dan *whatsapp* akan lebih cepat diterima dan dapat langsung berkomunikasi dengan petugas penagihan pajak.
4. terdapat beberapa wajib pajak yang merasa tidak memiliki utang pajak karena telah melaksanakan kewajiban pembayarannya. Setelah dilakukan penelitian lebih lanjut, kemungkinan telah terjadi kesalahan pembuatan kode *billing* pembayaran atau karena sistem yang sedang terganggu sehingga pembayaran tidak sinkron secara *real time*.
5. beberapa wajib pajak Badan mendaftarkan *email* dan nomor telepon pegawai di *masterfile*, namun saat pegawai tersebut sudah tidak bekerja di perusahaan itu lagi (pegawai telah pensiun atau *resign*), data tidak diperbarui sehingga pesan tidak tersampaikan.
6. penyertaan informasi mengenai manfaat pembayaran pajak melalui *email* dan pesan *whatsapp* berupa brosur Program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) meningkatkan motivasi intrinsik dari wajib pajak untuk ikut andil dalam pembangunan dengan cara membayar pajak. Hal ini diketahui dari hasil wawancara beberapa wajib pajak yang

mendukung DJP untuk terus bekerja secara professional mengumpulkan penerimaan Negara. Torgler (2004) menuliskan bahwa motivasi intrinsik untuk membayar pajak merupakan kesediaan setiap individu untuk membayar pajak, dikenal dengan istilah *tax morale*¹³.

Hasil penagihan daring dari dua kriteria wajib pajak adalah 14,6% wajib pajak membayar (*paid fully*) untuk kriteria wajib pajak kemampuan membayar tinggi (Kriteria I) dan 10,1% wajib pajak membayar untuk kriteria tunggakan pajak di bawah nominal Rp2 juta (Kriteria II). Hasil ini masih relatif kecil jika dibandingkan dengan *Outbond Call Center* di NTA Jepang, dimana wajib pajak yang langsung melakukan pelunasan (*paid fully*) sebesar 71,5%. Namun jika program penagihan daring bisa diterapkan secara nasional, terdapat potensi pelunasan piutang pajak yang signifikan. Dengan menggunakan data saldo piutang pajak di LKPP 2019 sebesar Rp94,69 triliun dengan tingkat pembayaran 10,4%-13,8% (sesuai hasil di tabel 4.3 dan 4.4), potensi penerimaan dari pelunasan piutang pajak dapat berkisar di antara Rp9,85 - Rp13,06 triliun. Perhitungan ini didasarkan pada asumsi daerah lain mempunyai struktur tunggakan pajak dan tingkat pembayaran yang serupa dengan Kota Batam.

¹³ Torgler, B. 2004. Tax morale in Asian countries. *Journal of Asian Economics*, 15, 237-266.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

DJP memerlukan kebijakan alternatif untuk menangani piutang pajak yang jumlahnya semakin meningkat. Kegiatan penagihan konvensional yang dilakukan selama ini walaupun dapat memenuhi target penerimaan yang telah ditetapkan, namun tidak dapat mengurangi saldo piutang pajak yang ada di dalam Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP) secara signifikan. Ini dikarenakan jumlah pencairan tidak sebanding dengan penambahan piutang pajak baru.

Kondisi pandemi juga semakin mempersulit Jurusita di lapangan. Kegiatan ekonomi yang sedang menurun serta ancaman resiko terpapar virus Covid-19, membuat pergerakan Jurusita terbatas dan tidak dapat menjangkau seluruh penunggak pajak. Jurusita hanya menyampaikan Surat Paksa dengan prioritas tunggakan pajak yang jumlahnya besar atau yang akan daluarsa. Sehingga, wajib pajak lain kemungkinan tidak akan tersentuh hingga utang pajak tersebut daluarsa. Hal ini tentunya akan meningkatkan potensi kerugian bagi negara.

Dari beberapa penelitian seperti yang dilakukan oleh Long & Swingen (1991), Elffers (2000), Frey & Feld (2002) dan Torgler (2004) terdapat beberapa pandangan baru mengenai kepatuhan wajib pajak. Seperti beberapa wajib pajak tidak berniat melakukan penghindaran pajak karena tidak

memiliki *resources* dan kemampuan untuk melakukan penghindaran pajak. Kemudian, beberapa wajib pajak memiliki *voluntary compliance* jika tingkat *trust* kepada otoritas perpajakan tinggi serta mereka mendapatkan pelayanan yang baik (*respectful approach*). DJP dapat memanfaatkan hal ini di sektor penagihan pajak dengan melakukan Penagihan Daring.

KPP Pratama Batam Utara telah melaksanakan Penagihan Daring sebanyak dua kali dengan menggunakan *email* dan pesan *whatsapp* terhadap 1.280 wajib pajak. Dari jumlah tersebut sebanyak 122 wajib pajak membayar utang pajaknya dan memberikan tambahan penerimaan sebesar Rp335.527.588.

DJP dapat menerapkan sejumlah kebijakan untuk meningkatkan jumlah wajib pajak yang merespon Penagihan Daring seperti memperbaiki data *masterfile* wajib pajak, meningkatkan kualitas data dan fitur aplikasi CRM, memberikan pelatihan *communication skill* terhadap petugas penagihan, serta mensosialisasikan kegiatan Penagihan Daring kepada masyarakat luas.

Dengan diterapkannya kebijakan Penagihan Daring secara masif di seluruh Kantor Pelayanan Pajak, diharapkan dapat meningkatkan penerimaan dari penagihan pajak, saldo piutang pajak di LKPP akan berkurang, DJP akan lebih efektif dalam mengalokasikan *resources* untuk penagihan dan Jurusita dapat lebih fokus untuk penanganan kasus penagihan yang lebih kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1, 323–338.
- [2] Direktorat Jenderal Pajak. (2016). Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-18/PJ/2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan *Outbond Calling* dalam Rangka Kegiatan *Billing Support*.
- [3] Direktorat Jenderal Pajak. (2019). Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-24/PJ/2019 tentang Implementasi Compliance Risk Management dalam Kegiatan Ekstensifikasi, Pengawasan, Pemeriksaan, dan Penagihan di DJP.
- [4] Direktorat Jenderal Pajak. (2021). Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-244/PJ/2021 tentang Perubahan atas Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-212/Pj/2021 tentang Penetapan Standar Formasi Pegawai pada Seluruh Unit Kerja di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.
- [5] Elffers, H., M. Van Vugt, M. Snyder, T. R. Tyler, & A. Biel (Eds.), (2000). But taxpayers do cooperate! *Cooperation in modern society. Promoting the welfare of communities, states and organizations* (pp. 184– 194). Routledge, London.
- [6] Frey, B. S., & Feld, L. P. (2002, August). Deterrence and morale in taxation: An empirical analysis. *CESifo Working Paper* no. 760.
- [7] Kementerian Keuangan. (2012). Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 68/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penghapusan Piutang Pajak dan Penetapan Besarnya Penghapusan.
- [8] Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The “Slippery Slope” framework. *Journal of Economic Psychology*, 29, 210–225.
- [9] Long, S., Swingen, J., P. Webley (Ed.). (1991). The conduct of tax-evasion experiments: Validation, analytical methods, and experimental realism.
- [10] National Tax Agency. (2019). National Tax Agency Report 2019, NTA Japan, Tokyo: Author
- [11] OECD. (2021). Revenue Statistics in Asia and the Pacific 1990 – 2019, OECD Publishing, Paris: Author
- [12] Torgler, B. (2004). Tax morale in Asian countries. *Journal of Asian Economics*, 15, 237-266.