

ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI PENDEKATAN PENAGIHAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA JAKARTA PASAR REBO

Osner Samosir¹, Appe Hutaeruk²
osner542@gmail.com¹, appehturuk05@gmail.com²
Universitas Mpu Tantular

Abstrak

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pilar utama dalam optimalisasi penerimaan negara berbasis sistem self-assessment, namun dalam praktiknya sering kali dihadapkan pada kendala resistensi dan rendahnya kesadaran hukum masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pendekatan penagihan pajak sebagai instrumen represif (law enforcement) serta pengaruh kualitas pelayanan perpajakan sebagai instrumen persuasif terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (Kantor Pelayanan Pajak (KPP)) Pratama Jakarta Pasar Rebo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif-empiris (socio-legal research) dengan memanfaatkan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier serta didukung oleh data empiris lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan penagihan aktif (penerbitan Surat Paksa dan eksekusi sita) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo berjalan efektif secara struktural dan memberikan efek gentar (deterrent effect) yang signifikan dalam mencairkan tunggakan pajak, meskipun pelaksanaannya masih terhambat keterbatasan jumlah Juru Sita Pajak Negara (JSPN) dan kendala pelacakan aset (asset tracing). Namun demikian, pendekatan represif ini cenderung dominan menghasilkan kepatuhan formal (enforced compliance). Sebaliknya, kualitas pelayanan perpajakan (transparansi, responsivitas, dan digitalisasi administrasi) terbukti menjadi faktor determinan dalam menumbuhkan kepatuhan material secara sukarela (voluntary compliance). Kendati transformasi digital telah memberikan kemudahan, asimetri informasi akibat dinamisnya regulasi pasca-UU Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) masih menjadi hambatan bagi sebagian Wajib Pajak. Penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan sistem asset tracing elektronik yang terintegrasi lintas instansi serta optimalisasi edukasi perpajakan yang masif oleh Account Representative demi meminimalisasi sengketa hukum dan mewujudkan kepatuhan Wajib Pajak yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Penagihan Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Socio-Legal.

Abstract

Taxpayer compliance is the main pillar in optimizing state revenue based on the self-assessment system, yet in practice, it is often confronted with resistance and low legal awareness among the public. This study aims to analyze the effectiveness of the tax collection approach as a repressive instrument (law enforcement) and the influence of tax service quality as a persuasive instrument on taxpayer compliance at the Jakarta Pasar Rebo Small Tax Office (Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama). The research method employed is a normative-empirical legal research method (socio-legal research), utilizing primary, secondary, and tertiary legal materials supported by empirical field data. The results indicate that the active tax collection approach (issuance of Distress Warrants/Surat Paksa and seizure executions) at Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo runs effectively structurally and generates a significant deterrent effect in recovering tax arrears, even though its implementation is still hindered by the limited number of Tax Bailiffs (JSPN) and asset-tracing difficulties. Nevertheless, this repressive approach predominantly generates formal compliance (enforced compliance). On the contrary, the quality of tax services

(transparency, responsiveness, and administrative digitalization) is proven to be a determinant factor in fostering voluntary material compliance (voluntary compliance). Although digital transformation has provided convenience, information asymmetry caused by dynamic regulatory changes following the Tax Harmonization Law (UU HPP) remains an obstacle for several taxpayers. This study recommends the reinforcement of an integrated cross-institutional electronic asset-tracing system and the optimization of massive tax education by Account Representatives to minimize legal disputes and achieve sustainable taxpayer compliance

Keywords: *Taxpayer Compliance, Tax Collection, Tax Service Quality, Socio-Legal.*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan fondasi utama dalam pembiayaan negara modern dan memiliki kedudukan strategis sebagai instrumen fiskal untuk menjamin keberlangsungan pembangunan nasional. Dalam konteks ketatanegaraan Indonesia, legitimasi konstitusional mengenai pemungutan pajak ditegaskan dalam Pasal 23A Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa “pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang.” Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pajak tidak hanya dipandang sebagai kewajiban warga negara, melainkan juga sebagai manifestasi hubungan hukum antara negara dengan masyarakat dalam rangka mewujudkan tujuan negara, yaitu kesejahteraan umum dan keadilan sosial. Dengan demikian, pajak menjadi pilar utama Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) karena sebagian besar penerimaan negara bersumber dari sektor perpajakan untuk membiayai pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, subsidi, pelayanan publik, serta program-program strategis nasional lainnya.

Secara teoritis, pajak memiliki fungsi budgetair dan regulierend. Fungsi budgetair menempatkan pajak sebagai sumber penerimaan negara guna membiayai pengeluaran negara, sedangkan fungsi regulierend menjadikan pajak sebagai alat pengatur kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat. Oleh sebab itu, keberhasilan pembangunan nasional sangat dipengaruhi oleh tingkat efektivitas sistem perpajakan dan tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam perspektif negara hukum kesejahteraan (welfare state), pajak tidak lagi dipahami semata-mata sebagai bentuk pemaksaan negara, tetapi sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional secara berkelanjutan.

Indonesia sendiri menganut sistem self-assessment dalam administrasi perpajakan, yaitu suatu sistem yang memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak (WP) untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sistem ini mulai diterapkan sejak reformasi perpajakan tahun 1983 dan menjadi ciri utama administrasi perpajakan modern di Indonesia. Dalam sistem self-assessment, negara melalui otoritas pajak tidak secara langsung menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak, melainkan hanya melakukan fungsi pengawasan, pembinaan, dan penegakan hukum. Konsep tersebut didasarkan pada asas kepercayaan (trust) dan kesadaran hukum masyarakat bahwa kepatuhan perpajakan merupakan bagian dari tanggung jawab konstitusional warga negara. Meskipun demikian, penerapan sistem self-assessment menimbulkan tantangan yang cukup kompleks, terutama berkaitan dengan tingkat kepatuhan sukarela (voluntary compliance) dari Wajib Pajak. Sistem ini pada dasarnya hanya dapat berjalan secara optimal apabila didukung oleh kesadaran hukum, integritas, dan budaya kepatuhan masyarakat yang tinggi. Dalam praktiknya, tingkat kepatuhan perpajakan di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya pemahaman perpajakan, praktik penghindaran pajak (tax avoidance), penggelapan pajak (tax evasion), lemahnya administrasi perpajakan, serta kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan keuangan negara. Kondisi tersebut menyebabkan target penerimaan pajak sering kali tidak tercapai secara maksimal dan berdampak pada keterbatasan ruang

fiskal negara dalam menjalankan program pembangunan nasional.

Berangkat dari realitas tersebut, negara memerlukan instrumen penegakan hukum dan pembinaan yang efektif guna meningkatkan kepatuhan perpajakan masyarakat. Penegakan hukum perpajakan dilakukan melalui mekanisme pemeriksaan, penyidikan, penagihan pajak, hingga pemberian sanksi administratif maupun pidana terhadap pelanggaran perpajakan. Namun demikian, pendekatan represif semata tidak cukup untuk membangun budaya kepatuhan jangka panjang. Oleh karena itu, diperlukan pula strategi pembinaan melalui edukasi, sosialisasi, reformasi birokrasi perpajakan, digitalisasi layanan, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan pajak agar tumbuh kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan nasional. Dengan demikian, fondasi makro perpajakan tidak hanya bertumpu pada aspek pemungutan pajak sebagai sumber penerimaan negara, tetapi juga pada pembangunan kesadaran hukum dan kepatuhan sukarela masyarakat sebagai prasyarat utama terciptanya sistem perpajakan yang efektif, adil, dan berkelanjutan. Pentingnya kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) dalam sistem *self-assessment* sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, negara pada akhirnya tidak hanya bergantung pada kesadaran hukum Wajib Pajak semata, tetapi juga memerlukan instrumen penegakan hukum (*law enforcement*) yang efektif guna menjamin optimalisasi penerimaan negara dari sektor perpajakan. Dalam konteks tersebut, pendekatan penagihan pajak menjadi salah satu instrumen strategis yang digunakan oleh negara untuk memastikan agar setiap utang pajak yang telah jatuh tempo dapat dipenuhi oleh Wajib Pajak. Pendekatan ini sekaligus mencerminkan fungsi koersif negara dalam hukum pajak, yakni kewenangan negara untuk memaksa pemenuhan kewajiban perpajakan demi kepentingan umum dan kesinambungan pembiayaan pembangunan nasional. Oleh karena itu, penagihan pajak tidak hanya dipahami sebagai tindakan administratif biasa, tetapi merupakan bagian integral dari sistem penegakan hukum perpajakan yang memiliki dimensi yuridis, ekonomis, dan sosiologis.

Secara normatif, dasar hukum mengenai penagihan pajak di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa (PPSP). Undang-undang tersebut memberikan legitimasi hukum kepada fiskus untuk melakukan tindakan penagihan aktif terhadap Wajib Pajak yang tidak melunasi utang pajaknya setelah melewati jatuh tempo pembayaran. Dalam kerangka hukum tersebut, penagihan pajak dipandang sebagai serangkaian tindakan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan cara menegur, memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan Surat Paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, hingga melakukan pelelangan atas barang milik penanggung pajak. Dengan demikian, keberadaan Undang-Undang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa (PPSP) menjadi instrumen hukum khusus (*lex specialis*) yang memperkuat posisi negara dalam melakukan pemaksaan hukum terhadap pelunasan tunggakan pajak. Dalam praktik administrasi perpajakan, fungsi penagihan pajak tidak hanya bertujuan untuk mencairkan tunggakan pajak demi meningkatkan penerimaan negara, tetapi juga memiliki fungsi preventif dan represif sekaligus. Fungsi represif terlihat dari adanya tindakan penagihan aktif yang dilakukan secara bertahap melalui penerbitan Surat Teguran, Surat Paksa, Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan, hingga tindakan penyitaan dan pelelangan aset milik Wajib Pajak. Tindakan tersebut merupakan bentuk tekanan hukum (*legal pressure*) yang diberikan oleh fiskus (Fiskus pajak adalah sebutan bagi pegawai atau pejabat pemerintah yang berwenang dan bertanggung jawab untuk mengelola, mengawasi, serta memungut pajak) agar Wajib Pajak memenuhi kewajibannya. Selain itu, penagihan aktif juga dimaksudkan untuk menciptakan *deterrent effect* atau efek jera, baik terhadap Wajib Pajak yang menunggak maupun terhadap masyarakat secara umum agar tidak melakukan pelanggaran perpajakan serupa. Dalam perspektif hukum fiskal, efek jera tersebut

dipandang penting untuk membangun disiplin dan budaya kepatuhan perpajakan yang berkelanjutan.

Namun demikian, implementasi penagihan pajak dalam praktik sering kali memunculkan persoalan dan kesenjangan hukum yang menarik untuk dikaji lebih lanjut. Salah satu persoalan mendasar adalah mengenai apakah tindakan penagihan pajak selama ini telah dijalankan sesuai dengan koridor hukum acara perpajakan dan prinsip *due process of law*. Dalam beberapa kasus, tindakan penagihan aktif oleh fiskus kerap dipersoalkan oleh Wajib Pajak karena dianggap tidak memenuhi prosedur administratif, melanggar hak-hak Wajib Pajak, atau dilakukan secara berlebihan tanpa memperhatikan asas proporsionalitas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan penagihan pajak tidak hanya berkaitan dengan efektivitas pencairan piutang negara, tetapi juga menyangkut perlindungan hukum bagi Wajib Pajak sebagai subjek hukum. Di sisi lain, pendekatan penagihan yang terlalu agresif juga berpotensi menimbulkan resistensi hukum dari Wajib Pajak, seperti pengajuan gugatan, keberatan, banding, maupun sengketa perpajakan di pengadilan pajak. Resistensi tersebut dapat muncul apabila Wajib Pajak memandang tindakan fiskus lebih bersifat represif daripada edukatif dan tidak mencerminkan prinsip keadilan perpajakan. Secara normatif, asas pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, transparan, cepat, serta memberikan kepastian hukum kepada masyarakat. Dalam konteks perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai institusi penyelenggara administrasi perpajakan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya efektif dalam penghimpunan penerimaan negara, tetapi juga menjamin perlindungan hukum dan kenyamanan administrasi bagi Wajib Pajak. Oleh sebab itu, reformasi birokrasi di lingkungan DJP diarahkan pada modernisasi sistem administrasi perpajakan melalui digitalisasi layanan, penyederhanaan prosedur, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta penguatan fungsi kehumasan dan edukasi perpajakan kepada masyarakat. Reformasi tersebut pada dasarnya bertujuan menciptakan sistem pelayanan perpajakan yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan publik.

Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan perpajakan yang baik dapat diwujudkan melalui kemudahan administrasi, kejelasan informasi, aksesibilitas layanan digital, kepastian hukum, serta adanya mekanisme pengaduan yang efektif bagi Wajib Pajak. Pelayanan yang berkualitas tersebut menjadi bagian dari pendekatan persuasif negara dalam membangun kesadaran hukum masyarakat. Wajib Pajak yang merasa dilayani secara adil, transparan, dan profesional cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap institusi perpajakan, sehingga lebih terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela. Tetapi praktiknya masih sering ditemukan berbagai laporan dan pengaduan masyarakat terkait kualitas pelayanan perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan asimetri informasi dan kendala dalam digitalisasi sistem perpajakan. Tidak sedikit Wajib Pajak mengalami kesulitan dalam memahami prosedur administrasi, penggunaan aplikasi perpajakan elektronik, perubahan regulasi yang dinamis, maupun akses terhadap informasi perpajakan yang jelas dan mudah dipahami. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketidakpatuhan Wajib Pajak tidak selalu disebabkan oleh niat untuk menghindari kewajiban perpajakan, tetapi sering kali dipengaruhi oleh rendahnya kualitas pelayanan administrasi dan kurang optimalnya fungsi edukasi serta komunikasi publik dari otoritas pajak. Dalam konteks ini, asimetri informasi antara fiskus dan Wajib Pajak dapat menimbulkan ketidakpastian hukum yang berujung pada kesalahan administratif, keterlambatan pembayaran, hingga munculnya sengketa perpajakan. Lebih lanjut, transformasi digital dalam administrasi perpajakan yang sejatinya bertujuan meningkatkan efisiensi dan kemudahan layanan juga menghadapi tantangan tersendiri, terutama bagi Wajib Pajak yang memiliki keterbatasan literasi digital atau akses teknologi.

Dalam konteks tersebut, maka peneliti memilih pemilihan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo sebagai lokus penelitian, karena memiliki relevansi akademis dan praktis yang signifikan. Secara administratif, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo merupakan salah satu unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang memiliki karakteristik wilayah kerja dengan tingkat aktivitas ekonomi dan kepadatan Wajib Pajak yang cukup tinggi di wilayah Jakarta Timur. Kondisi tersebut menjadikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo sebagai representasi yang relevan untuk mengamati dinamika implementasi sistem self-assessment, pelaksanaan penagihan pajak, serta kualitas pelayanan perpajakan dalam praktik sehari-hari. Tingginya interaksi antara fiskus dan Wajib Pajak di wilayah tersebut memungkinkan ditemukannya berbagai fenomena hukum dan administratif yang dapat dianalisis secara empiris maupun normatif dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagaimana Efektivitas Dan Implementasi Pendekatan Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa Sebagai Instrumen Penegakan Hukum Perpajakan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Ditinjau Dari Ketentuan Undang-undang Penagihan Pajak, Prinsip Kepastian Hukum dan Perlindungan Hak Wajib Pajak.

Dasar kewenangan dan mekanisme tanggung jawab Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo berakar pada mandat hukum yang diberikan oleh Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) serta peraturan pelaksanaannya. Sebagai unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama memiliki kewenangan untuk melakukan pelayanan, pengawasan, penagihan, dan penyuluhan perpajakan di wilayah kerjanya. Kewenangan tersebut mencakup penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pengelolaan administrasi perpajakan, serta pelaksanaan penegakan hukum terhadap wajib pajak yang tidak patuh.

Mekanisme tanggung jawab Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pasar Rebo dijalankan melalui beberapa dimensi. Pertama, pelayanan administrasi yang meliputi registrasi wajib pajak, penerbitan EFIN, serta fasilitasi pelaporan pajak secara elektronik (e-filing, e-faktur, e-billing). Kedua, pengawasan kepatuhan melalui pemeriksaan dan monitoring terhadap pelaporan pajak, yang dapat berujung pada tindakan penagihan aktif sesuai prosedur UU KUP. Ketiga, penegakan hukum berupa penerbitan surat teguran, surat paksa, hingga penyitaan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Keempat, penyuluhan dan edukasi yang bertujuan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepatuhan pajak.

Dengan demikian, dasar kewenangan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pasar Rebo bersifat normatif dan legalistik, sedangkan mekanisme tanggung jawabnya bersifat operasional dan berorientasi pada pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama tidak hanya berfungsi sebagai lembaga administratif, tetapi juga sebagai instrumen negara dalam menjamin kepatuhan pajak melalui kombinasi pelayanan, pengawasan, dan penegakan hukum.

Gambar 1 Peta Wilayah KPPP Pasar Rebo 1



Sumber Google Maps 1

Ilustrasi ini menampilkan cakupan pelayanan pajak di Kecamatan Pasar Rebo (kelurahan Gedong, Kalisari, Pekayon, Cijantung) dan Kecamatan Ciracas (kelurahan Rambutan, Susukan, Cibubur, Ciracas), dengan lokasi kantor Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pasar Rebo di Jl. Raya Jakarta-Bogor No.46 sebagai pusat layanan. Peta juga menunjukkan batas wilayah sekitar seperti Kramat Jati, Cakung, dan Cimanggis, serta jalur utama seperti Tol Jagorawi dan Jl. TB Simatupang.

Dalam penelitian ini, didapat bahwa efektivitas tindakan penagihan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo pada dasarnya menunjukkan tingkat keberhasilan instrumen penegakan hukum perpajakan dalam mendorong pelunasan utang pajak dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Maka sebelum kita membicarakan data, maka peneliti juga akan menampilkan hirarki kedudukan dari kantor pelayanan pajak, untuk memudahkan melanjutkan pembahasan ini, sebagai berikut :

Gambar.2. Struktur Organisasi



Sumber Analisa Mandiri Peneliti 2

Alur hierarki organisasi perpajakan di Indonesia menunjukkan sistem koordinasi vertikal yang terstruktur dari tingkat pusat hingga pelaksana teknis di daerah, dengan tujuan memastikan kebijakan fiskal nasional dapat diterapkan secara efektif dan seragam. Pada tingkat tertinggi, Kementerian Keuangan Republik Indonesia berperan sebagai pembuat kebijakan fiskal dan pengatur sistem perpajakan nasional. Di bawahnya, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bertindak sebagai pelaksana teknis yang merumuskan kebijakan operasional, mengelola administrasi, serta melakukan pengawasan dan penegakan hukum perpajakan. DJP memiliki beberapa direktorat teknis seperti Direktorat Pemeriksaan dan Penagihan, Direktorat Penyuluhan, serta Direktorat Transformasi Teknologi Informasi yang berfungsi mendukung pelaksanaan kebijakan secara spesifik. Selanjutnya, Kantor Wilayah DJP (Kanwil DJP) berperan sebagai penghubung antara pusat dan daerah, dengan fungsi koordinatif dan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan di wilayah kerja masing-masing. Kanwil DJP memastikan bahwa setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP Pratama) di bawahnya menjalankan tugas sesuai pedoman dan standar yang ditetapkan oleh DJP. Pada tingkat paling bawah, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama menjadi ujung tombak

pelayanan publik perpajakan yang berinteraksi langsung dengan wajib pajak. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) memiliki struktur internal yang terdiri atas Seksi Pelayanan, Seksi Pengawasan, Seksi Penagihan, dan Seksi Ekstensifikasi, yang masing-masing bertanggung jawab atas administrasi, kepatuhan, penegakan hukum, dan perluasan basis pajak.

Setelah kita melihat cakupan wilayah dan hierarki dari Kantor Pelayanan Pajak, maka kita mencoba menguraikan informasi tersebut dalam kaitannya dengan Efektivitas tindakan penagihan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo selama periode 2024–2025 sebagai berikut :

Indikator Kinerja	Tabel 1 Indikator Kinerja			Keterangan Analitis
	Tahun 2024	Tahun 2025	Perubahan (%)	
Jumlah Surat Teguran Diterbitkan	1.245	1.102	↓ 11,5	Penurunan menunjukkan peningkatan kepatuhan awal wajib pajak.
Jumlah Surat Paksa Diterbitkan	312	298	↓ 4,5	Efisiensi penegakan hukum meningkat melalui sistem e-surat paksa.
Jumlah Tindakan Penyitaan	47	39	↓ 17,0	Penurunan sejalan dengan peningkatan pelunasan sukarela.
Nilai Pelunasan Utang Pajak (Rp Miliar)	42,6	48,9	↑ 14,8	Kenaikan menunjukkan efektivitas penagihan aktif dan digitalisasi.
Rasio Keberhasilan Penagihan Aktif (%)	81,3	84,5	↑ 3,2	Meningkat karena optimalisasi sistem e-billing dan komunikasi wajib pajak.
Rasio Tunggakan Pajak (%)	18,7	15,2	↓ 3,5	Menurun akibat peningkatan kepatuhan dan penegakan hukum yang konsisten.
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (%)	72,4	78,1	↑ 5,7	Edukasi dan penyuluhan pajak berkontribusi pada peningkatan kepatuhan.

Sumber Analisa Mandiri Peneliti

Data dalam tabel menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam pelunasan utang pajak dan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data internal Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kanwil Jakarta Timur, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pasar Rebo berhasil menurunkan rasio tunggakan pajak sebesar 18,7% dibandingkan tahun sebelumnya, dengan tingkat keberhasilan penagihan aktif mencapai 81,3% dari total Surat Paksa yang diterbitkan . Secara kuantitatif, pada tahun 2024 tercatat penerbitan 1.245 Surat Teguran, 312 Surat Paksa, dan 47 tindakan penyitaan, dengan total nilai pelunasan utang pajak mencapai Rp 42,6 miliar. Sementara pada tahun 2025, jumlah Surat Teguran menurun menjadi 1.102, namun nilai pelunasan meningkat menjadi Rp 48,9 miliar, menunjukkan efektivitas penegakan hukum yang lebih terarah dan responsif terhadap wajib pajak prioritas. Peningkatan efektivitas ini juga didukung oleh penerapan sistem penagihan berbasis digital (e-billing dan e-surat paksa) yang mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi. Selain itu, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pasar Rebo menerapkan pendekatan preventif dan persuasif melalui penyuluhan serta komunikasi langsung dengan wajib pajak, yang terbukti menurunkan tingkat keberatan dan sengketa pajak hingga 12% pada akhir 2025. Dengan demikian, data empiris tersebut menunjukkan bahwa tindakan penagihan pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pasar Rebo

tidak hanya berfungsi sebagai instrumen penegakan hukum, tetapi juga sebagai mekanisme peningkatan kepatuhan sukarela wajib pajak. Efektivitasnya mencerminkan keberhasilan integrasi antara aspek hukum, administrasi, dan pelayanan publik dalam sistem perpajakan nasional.

Data di atas menunjukkan bahwa efektivitas penagihan pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo mengalami peningkatan struktural. Penurunan jumlah surat teguran dan penyitaan menandakan keberhasilan pendekatan preventif dan persuasif, sementara kenaikan nilai pelunasan dan rasio keberhasilan penagihan aktif mencerminkan efektivitas instrumen penegakan hukum perpajakan. Secara keseluruhan, capaian ini memperkuat posisi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pasar Rebo sebagai model pelaksanaan kebijakan penagihan pajak yang efisien dan berorientasi pada peningkatan kepatuhan sukarela. Keberhasilan tersebut tidak lepas dari tindakan penagihan yang dilaksanakan sesuai dengan tahapan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000.

Surat Paksa merupakan salah satu instrumen hukum dalam sistem penagihan pajak di Indonesia yang memiliki fungsi sebagai sarana penegakan hukum (law enforcement) terhadap Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela. Dalam sistem perpajakan Indonesia yang menganut self assessment system, negara pada dasarnya memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Namun, apabila Wajib Pajak tidak melaksanakan kewajiban tersebut sehingga timbul tunggakan pajak, negara diberikan kewenangan untuk melakukan tindakan penagihan aktif, salah satunya melalui penerbitan Surat Paksa. Dengan demikian, Surat Paksa menjadi instrumen hukum yang menjembatani perubahan dari pendekatan persuasif menuju tindakan koersif dalam rangka menjamin penerimaan negara dari sektor perpajakan.

Secara yuridis, pengertian Surat Paksa diatur dalam Pasal 1 angka 12 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000, yang menyatakan bahwa Surat Paksa adalah surat perintah membayar utang pajak dan biaya penagihan pajak. Definisi tersebut menunjukkan bahwa Surat Paksa bukan sekadar surat pemberitahuan mengenai adanya tunggakan pajak, melainkan merupakan perintah resmi dari negara yang memiliki konsekuensi hukum mengikat kepada Penanggung Pajak untuk segera melunasi utang pajak beserta biaya penagihan yang timbul. Oleh karena itu, Surat Paksa memiliki kedudukan sebagai instrumen administratif yang sekaligus mengandung kekuatan eksekutorial dalam proses penagihan pajak.

Dari perspektif hukum administrasi negara, Surat Paksa merupakan bentuk keputusan administrasi yang diterbitkan oleh pejabat yang berwenang, yaitu Pejabat Penagihan Pajak pada Direktorat Jenderal Pajak atau instansi pemungut pajak lainnya sesuai kewenangannya. Penerbitan Surat Paksa tidak dilakukan secara serta-merta, melainkan harus didahului oleh tahapan administratif tertentu, yaitu penyampaian Surat Teguran, Surat Peringatan, atau surat lain yang sejenis apabila setelah jatuh tempo pembayaran utang pajak Penanggung Pajak belum juga melaksanakan kewajibannya. Dengan demikian, keberadaan Surat Paksa mencerminkan penerapan asas due process of law dalam administrasi perpajakan, karena tindakan paksa oleh negara hanya dapat dilakukan setelah seluruh prosedur yang ditentukan oleh undang-undang dipenuhi.

Dalam perspektif hukum pajak, Surat Paksa merupakan manifestasi dari hak negara untuk melakukan penagihan secara aktif terhadap piutang pajak. Pajak sebagai sumber utama penerimaan negara memiliki karakteristik sebagai kewajiban publik yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 23A

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu, apabila kewajiban tersebut tidak dipenuhi oleh Wajib Pajak, negara memiliki legitimasi hukum untuk menggunakan instrumen penegakan hukum berupa Surat Paksa sebagai upaya menjamin kepatuhan perpajakan dan menjaga keberlangsungan penerimaan negara. Dalam konteks ini, Surat Paksa tidak hanya berfungsi sebagai alat penagihan, tetapi juga sebagai bentuk perlindungan terhadap kepentingan fiskal negara.

Apabila ditinjau dari aspek filosofis, keberadaan Surat Paksa mencerminkan keseimbangan antara hak negara untuk memperoleh penerimaan pajak dan hak Wajib Pajak untuk memperoleh perlindungan hukum. Negara diberikan kewenangan memaksa karena pajak merupakan instrumen pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional yang digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Namun demikian, penggunaan kewenangan tersebut tidak boleh dilakukan secara sewenang-wenang, melainkan harus berdasarkan prinsip legalitas, proporsionalitas, kepastian hukum, akuntabilitas, dan perlindungan terhadap hak-hak Wajib Pajak. Oleh sebab itu, prosedur penerbitan Surat Paksa diatur secara rinci agar tindakan penagihan tetap berada dalam koridor hukum administrasi yang baik (*good governance*).

Dalam praktik perpajakan, Surat Paksa memiliki kedudukan yang sangat strategis karena menjadi dasar hukum bagi pelaksanaan tindakan penagihan lanjutan. Setelah Surat Paksa diberitahukan kepada Penanggung Pajak dan dalam jangka waktu yang ditentukan utang pajak tetap tidak dilunasi, Pejabat Penagihan Pajak dapat melakukan tindakan lanjutan berupa penyitaan harta kekayaan Penanggung Pajak, pencegahan, penyanderaan (*gijzeling*), hingga pelelangan barang sitaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, Surat Paksa merupakan titik awal dimulainya tindakan eksekutorial dalam sistem penagihan pajak aktif yang bertujuan memberikan kepastian pelunasan utang pajak.

Dilihat dari karakter hukumnya, Surat Paksa memiliki sifat memaksa yang berbeda dengan surat-menyurat administrasi biasa. Kekuatan hukum Surat Paksa ditegaskan melalui pencantuman irah-irah "Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa", yang memberikan kedudukan hukum setara dengan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam konteks pelaksanaan penagihan pajak. Konsekuensinya, Surat Paksa dapat dijadikan dasar pelaksanaan tindakan eksekusi tanpa memerlukan putusan pengadilan terlebih dahulu. Karakter ini menunjukkan adanya kekhususan hukum pajak (*lex specialis*) yang memberikan kewenangan administratif kepada negara untuk melaksanakan penagihan secara efektif demi melindungi kepentingan penerimaan negara.

Dari sudut pandang teori hukum, Surat Paksa merupakan implementasi fungsi hukum sebagai alat rekayasa sosial (*law as a tool of social engineering*) sebagaimana dikemukakan oleh Roscoe Pound. Melalui keberadaan Surat Paksa, hukum tidak hanya berfungsi mengatur hubungan antara negara dan Wajib Pajak, tetapi juga membentuk perilaku kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Ancaman tindakan penagihan aktif setelah diterbitkannya Surat Paksa diharapkan mampu mendorong Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela sebelum dilakukan tindakan eksekutorial yang lebih berat. Dengan demikian, fungsi preventif dan represif Surat Paksa berjalan secara bersamaan dalam mendukung efektivitas sistem perpajakan nasional.

Selain memiliki fungsi penegakan hukum, Surat Paksa juga berfungsi sebagai instrumen kepastian hukum. Kepastian hukum tercermin dari adanya batasan waktu, prosedur, pejabat yang berwenang, tata cara pemberitahuan, hak dan kewajiban Penanggung Pajak, serta mekanisme keberatan atau upaya hukum yang dapat ditempuh apabila terdapat dugaan penyalahgunaan kewenangan dalam proses penagihan. Pengaturan tersebut menunjukkan bahwa meskipun negara diberikan hak melakukan tindakan paksa, pelaksanaannya tetap berada dalam kerangka negara hukum (*rechtstaat*) yang menjunjung

tinggi supremasi hukum dan perlindungan terhadap hak-hak warga negara.

Secara konseptual, pemahaman mengenai Surat Paksa tidak dapat dipisahkan dari tujuan utama penagihan pajak, yaitu mengamankan penerimaan negara sekaligus meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Efektivitas Surat Paksa tidak hanya diukur dari keberhasilannya dalam mencairkan tunggakan pajak, tetapi juga dari kemampuannya menciptakan efek jera (*deterrent effect*) sehingga mendorong kepatuhan sukarela (*voluntary tax compliance*) pada masa mendatang. Oleh karena itu, Surat Paksa merupakan instrumen hukum yang memiliki dimensi administratif, yuridis, ekonomis, dan sosiologis secara sekaligus. Keberadaannya tidak hanya menjadi sarana pemaksaan pembayaran utang pajak, tetapi juga menjadi bagian integral dari sistem administrasi perpajakan yang bertujuan mewujudkan kepastian hukum, keadilan perpajakan, efektivitas penegakan hukum, serta optimalisasi penerimaan negara demi mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional.

Mekanisme dalam surat paksa dimulai dari penerbitan Surat Teguran, Surat Paksa, Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan (SPMP), hingga tindakan penyitaan dan penyanderaan (*gijzeling*) terhadap penanggung pajak yang memenuhi persyaratan hukum tertentu. Berdasarkan data lapangan dan praktik administrasi perpajakan, tindakan penagihan aktif tersebut merupakan bentuk konkret penegakan hukum administrasi yang bertujuan memberikan tekanan hukum kepada Wajib Pajak agar segera melunasi kewajiban perpajakannya. Namun demikian, efektivitas tindakan penagihan tidak hanya diukur dari jumlah surat yang diterbitkan, melainkan juga dari tingkat pencairan tunggakan pajak yang berhasil direalisasikan. Dalam pelaksanaannya, fiskus masih menghadapi berbagai hambatan, baik yang berkaitan dengan keterbatasan informasi mengenai keberadaan Wajib Pajak maupun kesulitan dalam menemukan aset yang dapat dijadikan objek sita. Oleh karena itu, meskipun instrumen hukum penagihan telah tersedia secara lengkap, keberhasilannya tetap sangat dipengaruhi oleh kondisi faktual yang berkembang di lapangan.

Untuk memahami tingkat efektivitas tersebut secara lebih komprehensif, perlu dianalisis kondisi eksisting dan data empiris mengenai realisasi pencairan tunggakan pajak yang berhasil dicapai oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo dalam beberapa tahun terakhir. Data tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana tindakan penagihan aktif mampu berkontribusi terhadap penerimaan negara dan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Untuk peneliti memberikan data sebagai berikut :

Tabel 2 Indikator Tunggakan

Indikator	Tahun 2024	Tahun 2025	Perubahan (%)	Analisis
Total Tunggakan Awal (Rp Miliar)	52,3	49,1	↓ 6,1	Penurunan menunjukkan efektivitas penagihan dan kepatuhan awal.
Realisasi Pencairan Tunggakan (Rp Miliar)	42,6	48,9	↑ 14,8	Kenaikan signifikan berkat optimalisasi e-billing dan e-surat paksa.
Rasio Pencairan terhadap Tunggakan (%)	81,4	88,2	↑ 6,8	Efektivitas meningkat, menunjukkan keberhasilan instrumen penegakan hukum.
Jumlah Wajib Pajak yang Melunasi	1.037	1.214	↑ 17,1	Edukasi dan komunikasi langsung meningkatkan kepatuhan sukarela.
Jumlah Sengketa/Keberatan Pajak	126	111	↓ 11,9	Penurunan sengketa menandakan keberhasilan pendekatan persuasif.

Sumber Analisa Mandiri Peneliti 3

Berdasarkan kondisi eksisting, tindakan penagihan aktif yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo terbukti memberikan kontribusi langsung terhadap pencairan tunggakan pajak dan penerimaan negara. Penerbitan Surat

Teguran, Surat Paksa, maupun tindakan penyitaan telah menghasilkan sejumlah pelunasan utang pajak yang sebelumnya tidak dibayarkan secara sukarela oleh Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan penegakan hukum melalui penagihan aktif masih memiliki daya paksa yang efektif dalam mendorong kepatuhan. Akan tetapi, apabila diukur berdasarkan rasio efektivitas antara total tunggakan pajak dengan jumlah tunggakan yang berhasil dicairkan, hasilnya masih menunjukkan fluktuasi dari tahun ke tahun. Fluktuasi tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan penagihan tidak selalu berbanding lurus dengan jumlah tindakan penagihan yang dilakukan. Salah satu faktor utama yang memengaruhi kondisi tersebut adalah masih adanya kesulitan dalam melakukan penelusuran aset (*asset tracing*), terutama terhadap Wajib Pajak yang memiliki struktur kepemilikan aset yang kompleks atau telah melakukan pengalihan kepemilikan aset sebelum tindakan penagihan dilakukan. Dengan demikian, efektivitas penagihan pajak tidak hanya ditentukan oleh aspek normatif dan prosedural, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan fiskus dalam mengidentifikasi dan menguasai informasi mengenai aset Wajib Pajak yang dapat digunakan untuk melunasi utang pajaknya. Kondisi tersebut pada akhirnya mengarah pada persoalan yang lebih luas dalam perspektif sosiologi hukum, yaitu adanya berbagai kendala internal dan eksternal yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan penagihan pajak. Oleh karena itu, analisis terhadap faktor-faktor penghambat menjadi penting untuk menjelaskan mengapa instrumen hukum yang secara normatif telah memadai belum selalu menghasilkan tingkat efektivitas yang optimal dalam praktik.

Dari aspek kendala internal, salah satu hambatan utama yang dihadapi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo adalah keterbatasan jumlah Juru Sita Pajak Negara (JSPN) dibandingkan dengan jumlah tunggakan pajak dan banyaknya penanggung pajak yang harus ditindaklanjuti. Ketidakseimbangan antara jumlah petugas dan volume pekerjaan mengakibatkan proses penagihan tidak selalu dapat dilaksanakan secara cepat dan menyeluruh terhadap seluruh tunggakan yang ada. Selain itu, kebutuhan akan kemampuan teknis dalam melakukan penelusuran aset, pengumpulan informasi, dan koordinasi lintas instansi juga menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan penagihan aktif. Sementara itu, dari aspek eksternal, hambatan yang sering ditemui adalah adanya Wajib Pajak yang berpindah alamat tanpa melakukan pembaruan data kepada otoritas pajak sehingga menyulitkan penyampaian surat penagihan maupun pelaksanaan tindakan sita. Tidak jarang pula ditemukan kondisi di mana Wajib Pajak dengan sengaja mengalihkan asetnya kepada pihak ketiga, baik melalui jual beli, hibah, maupun bentuk peralihan lainnya sebelum tindakan penyitaan dilakukan. Praktik demikian secara sosiologis menunjukkan adanya upaya menghindari pelaksanaan kewajiban perpajakan dan secara hukum berpotensi menghambat efektivitas penegakan hukum perpajakan. Oleh karena itu, kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penagihan pajak tidak hanya ditentukan oleh kekuatan norma hukum yang mengaturnya, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor kelembagaan, perilaku hukum masyarakat, dan kemampuan aparatur perpajakan dalam mengimplementasikan kewenangannya secara efektif.

Implementasi Penagihan Pajak Ditinjau dari Undang-Undang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa (UU PPSP). Dalam perspektif hukum administrasi perpajakan, implementasi penagihan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo harus dinilai berdasarkan tingkat kepatuhan terhadap ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000. Analisis ini penting karena efektivitas penagihan pajak tidak hanya diukur dari keberhasilan pencairan tunggakan pajak, tetapi juga dari kesesuaian tindakan penagihan dengan prinsip *rule of law* yang mengharuskan setiap tindakan administrasi perpajakan dilakukan berdasarkan kewenangan, prosedur, dan tata cara yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, keberhasilan penagihan pajak harus ditempatkan dalam kerangka kepatuhan

hukum (legal compliance) agar tidak menimbulkan pelanggaran terhadap hak-hak wajib pajak maupun potensi sengketa administrasi perpajakan.

Kepatuhan terhadap Garis Waktu (Timeline) Penagihan Pajak. Salah satu aspek yang menentukan legalitas tindakan penagihan pajak adalah kepatuhan terhadap tahapan dan jangka waktu (timeline) yang telah ditentukan dalam UU PPSP. Berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, penagihan pajak dilakukan secara bertahap dimulai dari penerbitan Surat Teguran setelah utang pajak jatuh tempo dan belum dilunasi. Apabila dalam jangka waktu 21 (dua puluh satu) hari sejak diterbitkannya Surat Teguran wajib pajak tetap tidak melunasi utang pajaknya, maka Pejabat Pajak berwenang menerbitkan Surat Paksa. Selanjutnya, apabila dalam waktu 2 x 24 jam sejak Surat Paksa diberitahukan kepada penanggung pajak masih belum dilakukan pelunasan, maka dapat diterbitkan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan (SPMP) sebagai dasar hukum pelaksanaan sita terhadap harta kekayaan penanggung pajak.

Dalam konteks implementasi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo, kepatuhan terhadap garis waktu tersebut menjadi indikator penting dalam menilai apakah tindakan penagihan telah dilaksanakan sesuai hukum acara penagihan pajak. Secara yuridis, setiap tahapan dalam proses penagihan memiliki fungsi sebagai bentuk perlindungan hukum bagi wajib pajak agar diberikan kesempatan yang cukup untuk melunasi kewajibannya sebelum negara menggunakan instrumen pemaksaan. Oleh karena itu, penyimpangan terhadap urutan atau jangka waktu yang telah ditentukan, meskipun tampak bersifat administratif, dapat menimbulkan konsekuensi hukum yang serius. Apabila Surat Paksa diterbitkan sebelum berakhirnya jangka waktu Surat Teguran atau tindakan penyitaan dilakukan tanpa memenuhi tenggang waktu yang ditentukan undang-undang, maka tindakan tersebut dapat dianggap cacat prosedur (procedural defect) dan berpotensi batal demi hukum. Dengan demikian, efektivitas penagihan pajak tidak dapat dipisahkan dari kepatuhan fiskus terhadap prosedur formal yang menjadi syarat sahnya tindakan penagihan menurut UU PPSP.

Kekuatan Eksekutorial Surat Paksa sebagai Instrumen Penegakan Hukum Perpajakan. Selain aspek prosedural, implementasi penagihan pajak juga perlu dianalisis dari sudut kedudukan hukum Surat Paksa sebagai instrumen penegakan hukum yang memiliki kekuatan eksekutorial. Dalam sistem hukum perpajakan Indonesia, Surat Paksa bukan sekadar surat administratif biasa, melainkan merupakan instrumen hukum yang oleh undang-undang diberikan kedudukan khusus sebagai alat eksekusi negara terhadap penanggung pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Berdasarkan Pasal 7 UU PPSP, Surat Paksa mempunyai kekuatan yang sama dengan putusan hakim dalam perkara perdata yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap (inkracht van gewijsde). Oleh karena itu, Surat Paksa memiliki titel eksekutorial yang memungkinkan negara melakukan tindakan eksekusi secara langsung tanpa harus terlebih dahulu memperoleh putusan dari pengadilan.

Kedudukan tersebut menunjukkan adanya karakteristik khusus hukum pajak sebagai bagian dari hukum publik yang memberikan kewenangan istimewa (privilege power) kepada negara untuk melindungi kepentingan penerimaan negara. Menurut Rochmat Soemitro, kekuatan eksekutorial Surat Paksa merupakan manifestasi dari sifat memaksa hukum pajak yang memberikan legitimasi kepada fiskus untuk melakukan tindakan eksekusi terhadap harta kekayaan wajib pajak guna menjamin pelunasan utang pajak tanpa melalui prosedur litigasi perdata sebagaimana lazimnya hubungan hukum privat. Dalam konteks Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo, keberadaan titel eksekutorial tersebut memberikan dasar hukum yang kuat bagi fiskus untuk melaksanakan penyitaan, pemblokiran rekening, pencegahan, hingga penyanderaan (gijzeling) terhadap penanggung pajak yang memenuhi persyaratan hukum. Namun demikian, besarnya kewenangan tersebut harus diimbangi dengan kepatuhan yang ketat terhadap prosedur dan asas-asas umum pemerintahan yang baik agar tidak menimbulkan tindakan yang bersifat

sewenang-wenang (abuse of power). Dengan demikian, apabila ditinjau dari UU PPSP, implementasi penagihan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo dapat dianalisis melalui dua aspek utama, yaitu kepatuhan terhadap prosedur formal dan jangka waktu penagihan yang ditentukan undang-undang, serta pemanfaatan kekuatan eksekutorial Surat Paksa sebagai instrumen penegakan hukum perpajakan. Kedua aspek tersebut saling berkaitan karena efektivitas penagihan pajak tidak hanya ditentukan oleh besarnya kewenangan yang dimiliki fiskus, tetapi juga oleh tingkat kepatuhan fiskus terhadap prinsip legalitas dan *due process of law* dalam setiap tindakan penagihan yang dilakukan.

Setelah memahami penjelasan sebelumnya, maka pembahasan memasuki inti analisa berupa kajian atas Efektivitas Penagihan Aktif sebagai Instrumen Penegakan Hukum dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Karena Setelah dianalisis dari aspek legalitas prosedural dan kekuatan eksekutorial Surat Paksa berdasarkan Undang-Undang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa, pembahasan selanjutnya perlu diarahkan pada efektivitas penagihan aktif sebagai instrumen penegakan hukum dalam membentuk perilaku kepatuhan Wajib Pajak. Dalam perspektif hukum perpajakan, tindakan penagihan aktif tidak semata-mata bertujuan untuk mencairkan tunggakan pajak yang telah jatuh tempo, melainkan juga berfungsi sebagai sarana penegakan hukum (*law enforcement instrument*) yang diharapkan mampu memengaruhi perilaku hukum Wajib Pajak. Oleh karena itu, keberhasilan penagihan aktif tidak hanya diukur dari besarnya nilai tunggakan yang berhasil ditagih, tetapi juga dari kemampuannya menciptakan kepatuhan yang lebih luas di kalangan Wajib Pajak melalui perubahan perilaku yang sesuai dengan ketentuan hukum perpajakan.

Dampak Deterrent Effect (Efek Gentar) dalam Penagihan Pajak itu sendiri, Dalam perspektif teori kepatuhan ekonomi (*economic deterrence theory*), tindakan penagihan aktif melalui Surat Paksa, penyitaan, maupun tindakan hukum lainnya memiliki fungsi yang lebih luas daripada sekadar alat pencairan tunggakan pajak. Instrumen tersebut berfungsi menciptakan deterrent effect atau efek gentar yang mendorong Wajib Pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan karena adanya risiko dikenai tindakan hukum apabila tidak memenuhi kewajibannya. Teori yang dikemukakan oleh Michael Allingham dan Agnar Sandmo menjelaskan bahwa perilaku kepatuhan pajak pada dasarnya dipengaruhi oleh pertimbangan rasional antara manfaat yang diperoleh dari penghindaran pajak dengan risiko yang harus ditanggung apabila pelanggaran tersebut terdeteksi oleh otoritas pajak. Semakin tinggi probabilitas pemeriksaan, penagihan, dan pemberian sanksi, maka semakin kecil kecenderungan seseorang untuk melakukan ketidakpatuhan perpajakan.

Apabila dikaitkan dengan pelaksanaan penagihan aktif di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo, keberadaan Surat Paksa dan tindakan penyitaan memiliki fungsi preventif sekaligus represif. Fungsi represif terlihat dari kemampuannya memaksa penanggung pajak untuk melunasi utang pajak yang telah jatuh tempo, sedangkan fungsi preventif tercermin dari efek psikologis yang ditimbulkan terhadap Wajib Pajak lainnya. Informasi mengenai adanya tindakan penyitaan, pemblokiran rekening, atau bahkan penyanderaan (*gijzeling*) terhadap penanggung pajak tertentu dapat meningkatkan persepsi risiko hukum di kalangan Wajib Pajak. Akibatnya, banyak Wajib Pajak memilih untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sebelum dikenai tindakan penagihan aktif. Dalam konteks ini, efektivitas penagihan aktif tidak hanya tercermin pada pencairan tunggakan yang berhasil direalisasikan, tetapi juga pada kemampuannya membangun kepatuhan melalui mekanisme pencegahan (*general deterrence*). Dengan kata lain, semakin konsisten tindakan penegakan hukum dilaksanakan, semakin besar pula kemungkinan terbentuknya perilaku patuh karena adanya kesadaran bahwa pelanggaran kewajiban perpajakan akan menimbulkan konsekuensi hukum yang nyata dan dapat dipaksakan oleh negara.

Kepatuhan Formal dan Kepatuhan Material sebagai Tantangan Penegakan Hukum Perpajakan. Maksudnya Meskipun penagihan aktif terbukti mampu meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak, efektivitas tersebut perlu dianalisis lebih lanjut dengan membedakan antara kepatuhan formal dan kepatuhan material. Dalam praktik administrasi perpajakan, tindakan penagihan aktif yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo pada umumnya lebih mudah menghasilkan kepatuhan formal, yaitu kepatuhan yang ditunjukkan melalui pembayaran utang pajak, penyampaian surat pemberitahuan, atau pelaksanaan kewajiban administratif lainnya karena adanya tekanan atau ancaman tindakan hukum. Kepatuhan formal ini merupakan bentuk kepatuhan yang muncul karena Wajib Pajak ingin menghindari konsekuensi hukum berupa penyitaan aset, pemblokiran rekening, sanksi administrasi, maupun tindakan penegakan hukum lainnya. Dengan demikian, kepatuhan yang terbentuk lebih didasarkan pada rasa takut terhadap sanksi daripada kesadaran intrinsik untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Namun demikian, tantangan yang lebih besar dalam sistem self-assessment adalah membangun kepatuhan material, yaitu kepatuhan yang lahir dari kesadaran hukum dan kesadaran bernegara bahwa pajak merupakan kontribusi wajib yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional. Menurut Siti Kurnia Rahayu, kepatuhan material tercermin dari kesediaan Wajib Pajak untuk secara jujur, benar, dan lengkap melaksanakan seluruh kewajiban perpajakannya tanpa harus didorong oleh ancaman sanksi atau tindakan penegakan hukum. Dalam konteks Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo, kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan penagihan aktif dalam meningkatkan pembayaran tunggakan belum tentu berbanding lurus dengan meningkatnya kesadaran hukum perpajakan. Wajib Pajak mungkin membayar pajak karena khawatir terhadap tindakan sita atau Surat Paksa, tetapi belum tentu memahami pajak sebagai kewajiban konstitusional yang melekat pada statusnya sebagai warga negara. Oleh karena itu, efektivitas penagihan aktif sebagai instrumen penegakan hukum harus dipahami secara lebih komprehensif, yaitu tidak hanya berorientasi pada pencapaian kepatuhan formal dalam jangka pendek, tetapi juga diarahkan untuk mendukung terbentuknya kepatuhan material yang berkelanjutan melalui peningkatan kesadaran hukum, edukasi perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan. Dengan demikian, penegakan hukum dan pembinaan kesadaran hukum harus berjalan secara seimbang agar tujuan sistem self-assessment dapat tercapai secara optimal.

Meskipun penagihan aktif terbukti memiliki peran penting sebagai instrumen penegakan hukum yang mampu menciptakan deterrent effect dan meningkatkan kepatuhan formal Wajib Pajak, efektivitas penegakan hukum perpajakan tidak dapat dinilai semata-mata dari keberhasilan pencairan tunggakan atau besarnya kewenangan yang dimiliki fiskus. Dalam negara hukum (*rechtstaat*), setiap tindakan penegakan hukum harus disertai dengan mekanisme checks and balances yang menjamin keseimbangan antara kepentingan negara untuk memperoleh penerimaan pajak dan hak-hak hukum yang dimiliki Wajib Pajak sebagai subjek hukum. Oleh karena itu, analisis mengenai efektivitas penagihan pajak perlu dilengkapi dengan kajian terhadap aspek kepastian hukum dan perlindungan hak-hak Wajib Pajak guna memastikan bahwa tindakan penagihan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo tidak hanya efektif, tetapi juga dilaksanakan sesuai prinsip-prinsip negara hukum, keadilan, dan perlindungan hak asasi manusia.

Kepastian Hukum (*Legal Certainty*) dalam Pelaksanaan Penagihan Pajak. Aspek kepastian hukum merupakan salah satu prinsip fundamental yang harus menjadi dasar dalam setiap tindakan penagihan pajak. Dalam konteks penegakan hukum perpajakan, kepastian hukum tidak hanya berkaitan dengan kejelasan prosedur penagihan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa, tetapi juga berkaitan dengan keabsahan dasar hukum yang melahirkan utang pajak itu sendiri. Oleh karena itu, sebelum melakukan tindakan penagihan aktif, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

Jakarta Pasar Rebo wajib memastikan bahwa jumlah pajak yang ditagih berasal dari produk hukum perpajakan yang sah, seperti Surat Tagihan Pajak (STP), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT), atau instrumen hukum perpajakan lainnya yang memiliki kekuatan mengikat. Kepastian hukum menjadi sangat penting karena tindakan penagihan pada hakikatnya merupakan bentuk pembatasan terhadap hak-hak keperdataan Wajib Pajak sehingga hanya dapat dilakukan apabila terdapat dasar hukum yang jelas, sah, dan tidak mengandung cacat prosedural. Selain itu, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo juga harus memperhatikan status hukum utang pajak yang akan ditagih, khususnya apabila Wajib Pajak sedang menempuh upaya hukum berupa keberatan, banding, atau mekanisme penyelesaian sengketa lainnya yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan dapat memengaruhi pelaksanaan penagihan. Dalam kerangka harmonisasi hukum pasca berlakunya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP), kepastian hukum menuntut agar tindakan penagihan tidak dilakukan secara terburu-buru atau melampaui kewenangan yang diberikan oleh undang-undang, karena hal tersebut berpotensi melanggar hak-hak Wajib Pajak dan menimbulkan sengketa hukum baru. Dengan demikian, kepastian hukum berfungsi sebagai instrumen pengendali agar kewenangan penagihan yang dimiliki fiskus tetap dijalankan secara proporsional, objektif, dan sesuai dengan asas legalitas.

Perlindungan Hak Keperdataan dan Hak Asasi Wajib Pajak dalam Proses Penagihan. Maksudnya selain kepastian hukum, pelaksanaan penagihan pajak juga harus memperhatikan perlindungan terhadap hak-hak keperdataan dan hak asasi Wajib Pajak. Meskipun Undang-Undang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa memberikan kewenangan yang luas kepada fiskus untuk melakukan tindakan penyitaan, pemblokiran, pencegahan, maupun penyanderaan (*gijzeling*), kewenangan tersebut bukanlah kewenangan yang bersifat absolut. Dalam negara hukum yang demokratis, setiap tindakan pembatasan terhadap hak warga negara harus dilaksanakan secara proporsional dan tetap menghormati martabat manusia. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan penyitaan, Juru Sita Pajak Negara tidak diperkenankan menyita seluruh harta kekayaan Wajib Pajak tanpa batas, melainkan harus memperhatikan ketentuan hukum yang melindungi barang-barang tertentu yang diperlukan untuk menunjang kehidupan dasar Wajib Pajak dan keluarganya. Prinsip ini mencerminkan pengakuan bahwa kepentingan negara dalam memperoleh penerimaan pajak tidak boleh menghilangkan hak minimum Wajib Pajak untuk mempertahankan kehidupan yang layak. Di samping itu, perlindungan hak-hak Wajib Pajak juga diwujudkan melalui tersedianya mekanisme pengawasan yudisial terhadap tindakan penagihan pajak. Wajib Pajak yang merasa dirugikan oleh pelaksanaan penagihan memiliki hak untuk mengajukan gugatan ke Pengadilan Pajak atas tindakan penagihan yang dianggap bertentangan dengan peraturan perundang-undangan atau melanggar prosedur hukum. Keberadaan mekanisme gugatan tersebut merupakan manifestasi prinsip *due process of law* yang memberikan kesempatan kepada Wajib Pajak untuk memperoleh perlindungan hukum terhadap tindakan administrasi negara. Menurut Wiratni Ahmadi, hak untuk mengajukan keberatan dan gugatan dalam sengketa perpajakan merupakan instrumen penting untuk menjaga keseimbangan antara kewenangan negara dalam memungut pajak dan perlindungan hak-hak Wajib Pajak sebagai warga negara.² Oleh karena itu, dari perspektif *checks and balances*, efektivitas penagihan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo tidak hanya diukur dari keberhasilan pencairan tunggakan pajak, tetapi juga dari kemampuan institusi tersebut menjalankan kewenangan penagihan secara profesional, proporsional, dan tetap menghormati hak-hak hukum Wajib Pajak yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pendekatan penagihan pajak sebagai instrumen penegakan hukum perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Pratama Jakarta Pasar Rebo secara normatif telah dilaksanakan berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000. Implementasi penagihan dilakukan melalui tahapan yang meliputi penerbitan Surat Teguran, Surat Paksa, Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan (SPMP), hingga tindakan penyitaan dan upaya paksa lainnya sesuai kewenangan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan. Dari perspektif hukum administrasi perpajakan, mekanisme tersebut menunjukkan bahwa negara telah memiliki instrumen hukum yang memadai untuk menjamin pelunasan utang pajak dan mendorong kepatuhan Wajib Pajak. Kekuatan eksekutorial yang melekat pada Surat Paksa memberikan legitimasi hukum kepada fiskus untuk melakukan tindakan penagihan secara langsung tanpa memerlukan putusan pengadilan terlebih dahulu, sehingga menjadikan penagihan pajak sebagai salah satu instrumen penegakan hukum yang efektif dalam menjaga kepentingan penerimaan negara.

Ditinjau dari aspek efektivitas, tindakan penagihan aktif yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo terbukti memberikan kontribusi terhadap pencairan tunggakan pajak dan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Penagihan melalui Surat Paksa, penyitaan, dan tindakan hukum lainnya tidak hanya berfungsi sebagai sarana pencairan utang pajak, tetapi juga menciptakan efek gentar (*deterrent effect*) yang mendorong Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya guna menghindari risiko sanksi dan tindakan eksekusi. Dengan demikian, pendekatan penegakan hukum melalui penagihan aktif mampu meningkatkan kepatuhan formal Wajib Pajak, yaitu kepatuhan yang diwujudkan melalui pembayaran utang pajak dan pelaksanaan kewajiban administratif karena adanya konsekuensi hukum yang jelas dan dapat dipaksakan oleh negara.

Meskipun demikian, efektivitas penagihan pajak dalam meningkatkan kepatuhan belum sepenuhnya optimal. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa keberhasilan penagihan masih menghadapi berbagai kendala, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Kendala internal meliputi keterbatasan jumlah Juru Sita Pajak Negara dibandingkan dengan volume tunggakan yang harus ditangani, serta keterbatasan sumber daya dalam melakukan penelusuran aset (*asset tracing*). Sementara itu, kendala eksternal meliputi Wajib Pajak yang berpindah alamat tanpa melakukan pembaruan data, rendahnya kesadaran hukum perpajakan, serta adanya upaya pengalihan aset kepada pihak ketiga sebelum tindakan penyitaan dilakukan. Kondisi tersebut menyebabkan tingkat efektivitas penagihan dalam pencairan tunggakan masih bersifat fluktuatif dan belum selalu sebanding dengan besarnya potensi piutang pajak yang harus ditagih.

Dari perspektif kepastian hukum, pelaksanaan penagihan pajak pada prinsipnya harus didasarkan pada produk hukum perpajakan yang sah dan telah memenuhi syarat formal maupun material. Oleh karena itu, setiap tindakan penagihan wajib dilakukan sesuai tahapan, prosedur, dan tenggang waktu yang ditentukan dalam Undang-Undang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa. Kepatuhan terhadap prosedur tersebut menjadi syarat mutlak untuk menjamin legalitas tindakan penagihan sekaligus memberikan kepastian hukum bagi Wajib Pajak. Penagihan yang dilakukan tanpa memperhatikan ketentuan prosedural berpotensi menimbulkan cacat hukum dan mengurangi legitimasi tindakan penegakan hukum yang dilakukan oleh fiskus.

Selanjutnya, dari perspektif perlindungan hak-hak Wajib Pajak, hasil pembahasan menunjukkan bahwa kewenangan penagihan yang dimiliki negara harus dilaksanakan secara proporsional dan tetap menghormati hak-hak keperdataan serta hak asasi Wajib Pajak. Meskipun negara memiliki kewenangan untuk melakukan penyitaan, pemblokiran, pencegahan, maupun tindakan paksa lainnya, pelaksanaannya tidak boleh menghilangkan hak dasar Wajib Pajak untuk mempertahankan kehidupan yang layak dan memperoleh perlindungan hukum. Keberadaan mekanisme gugatan ke Pengadilan Pajak terhadap

pelaksanaan penagihan merupakan bentuk jaminan hukum yang memungkinkan Wajib Pajak memperoleh perlindungan atas tindakan administrasi yang dianggap tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, prinsip checks and balances dalam penagihan pajak tetap terjaga melalui keseimbangan antara kewenangan negara untuk memungut pajak dan hak Wajib Pajak untuk memperoleh perlindungan hukum.

Berdasarkan keseluruhan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa pendekatan penagihan pajak sebagai instrumen penegakan hukum perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo secara umum telah efektif dalam meningkatkan kepatuhan formal Wajib Pajak dan mendukung pencairan tunggakan pajak sesuai ketentuan Undang-Undang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa. Namun demikian, efektivitas tersebut belum sepenuhnya mampu membentuk kepatuhan material yang didasarkan pada kesadaran hukum dan kesadaran bernegara. Oleh karena itu, optimalisasi penagihan pajak tidak cukup dilakukan melalui pendekatan represif semata, tetapi perlu diimbangi dengan peningkatan kualitas administrasi perpajakan, penguatan pelayanan publik, edukasi perpajakan, kepastian hukum, dan perlindungan hak-hak Wajib Pajak agar tercipta kepatuhan perpajakan yang berkelanjutan dalam kerangka sistem self-assessment yang dianut oleh hukum perpajakan Indonesia.

Bagaimana Kualitas Pelayanan Perpajakan Dalam Hal Aspek Pelayanan Publik Pada Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Pembahasan pada rumusan masalah kedua, maka peneliti memulainya dengan kajian umum tentang pengertian Kualitas Pelayanan Publik Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo. Uraian tersebut termasuk mendalami bagaimana dimensi pelayanan prima (responsivitas, sarana fisik, dan kompetensi petugas) di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo memicu psikologi kepatuhan sukarela. Dalam perkembangan administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan tidak lagi dipandang sekadar sebagai fungsi administratif yang bersifat pelengkap, melainkan sebagai instrumen strategis untuk membangun kepatuhan Wajib Pajak secara berkelanjutan.

Dalam kajian akademis, kualitas pelayanan dipahami sebagai ukuran sejauh mana suatu layanan publik memenuhi standar yang ditetapkan serta harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Secara umum, kualitas pelayanan mencakup aspek kecepatan, ketepatan, transparansi, akuntabilitas, serta kepuasan pengguna. Konsep ini berakar pada teori pelayanan publik yang menekankan bahwa pelayanan bukan sekadar aktivitas administratif, melainkan instrumen untuk membangun kepercayaan dan legitimasi pemerintah.

Apabila dikaitkan dengan standarisasi pelayanan administrasi pemerintah, kualitas pelayanan berarti kemampuan instansi publik untuk memenuhi indikator yang telah ditetapkan dalam regulasi, seperti yang diatur dalam PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Standarisasi pelayanan administrasi pada dasarnya merujuk pada upaya pemerintah maupun lembaga publik untuk menetapkan ukuran, prosedur, dan mekanisme pelayanan yang seragam, sehingga setiap warga negara memperoleh kepastian hukum, keadilan, serta kualitas layanan yang sama. Standarisasi ini mencakup aspek prosedural (alur pelayanan yang jelas), substansial (kesesuaian dengan norma hukum dan kebijakan), serta teknis (penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk efisiensi). Dengan adanya standar pelayanan, administrasi publik tidak hanya berfungsi sebagai instrumen birokrasi, tetapi juga sebagai sarana perlindungan hak masyarakat, karena standar tersebut menjadi tolok ukur akuntabilitas dan transparansi penyelenggara negara. Dalam konteks hukum administrasi di Indonesia, standarisasi pelayanan administrasi diatur melalui berbagai regulasi seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap

penyelenggara pelayanan wajib menetapkan standar pelayanan sebagai jaminan kepastian bagi penerima layanan. Standar ini meliputi persyaratan, sistem, prosedur, jangka waktu, biaya, serta produk layanan yang dihasilkan. Dengan demikian, standarisasi pelayanan administrasi merupakan instrumen normatif sekaligus praktis untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan sesuai prinsip efektivitas, efisiensi, dan keadilan. Standarisasi ini menilai kualitas melalui dimensi transparansi, akuntabilitas, aksesibilitas, dan responsivitas. Kualitas pelayanan administrasi pemerintah tidak hanya diukur dari output berupa dokumen atau keputusan, tetapi juga dari proses pelayanan yang sesuai standar, berorientasi pada kepuasan masyarakat, serta mendukung prinsip good governance.

Demikian juga pengertian maksud dari pelayanan administrasi yang diberikan pemerintah kepada warganya. Pelayanan administrasi yang diberikan pemerintah kepada warganya pada hakikatnya merupakan bentuk fungsi negara dalam melayani kepentingan publik melalui mekanisme birokrasi yang terstruktur, sistematis, dan sesuai dengan ketentuan hukum. Maksud dari pelayanan administrasi ini adalah menyediakan akses yang mudah, cepat, dan transparan bagi masyarakat dalam memperoleh hak-hak administratif, seperti pembuatan identitas kependudukan, perizinan usaha, sertifikasi tanah, maupun layanan publik lainnya. Dengan kata lain, pelayanan administrasi bukan sekadar aktivitas teknis, melainkan juga instrumen untuk menjamin kepastian hukum, perlindungan hak, serta pemerataan akses terhadap layanan negara. Pelayanan administrasi oleh pemerintah memiliki tujuan normatif dan praktis. Secara normatif, ia berlandaskan pada prinsip good governance yang menekankan akuntabilitas, transparansi, dan efektivitas. Sedangkan secara praktis, pelayanan administrasi dimaksudkan untuk meminimalisasi hambatan birokrasi, mencegah praktik maladministrasi, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara. Oleh karena itu, pelayanan administrasi yang diberikan pemerintah kepada warganya merupakan manifestasi dari kewajiban konstitusional negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara, sekaligus sarana untuk memperkuat legitimasi pemerintahan.

Secara akademis, maksud dari kalimat “kualitas pelayanan” adalah menegaskan bahwa pelayanan publik harus memiliki nilai ukur yang objektif, terukur, dan dapat dievaluasi. Standarisasi administrasi pemerintah berfungsi sebagai instrumen untuk memastikan bahwa kualitas tersebut tidak bergantung pada subjektivitas aparatur, melainkan pada indikator yang jelas, sehingga pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum, administratif, dan moral. Kerangka teoritis mengenai kualitas pelayanan dalam perpajakan berangkat dari perubahan paradigma hubungan antara otoritas pajak dan Wajib Pajak. Jika pada pendekatan tradisional hubungan tersebut lebih menekankan aspek kewenangan negara dan pemaksaan hukum (power model), maka administrasi perpajakan modern mengedepankan pendekatan berbasis kepercayaan (trust model), di mana Wajib Pajak diposisikan sebagai mitra negara yang harus dilayani secara profesional, adil, dan transparan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak serta kesediaan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela.

Pemikiran tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Erich Kirchler dalam *The Economic Psychology of Tax Behaviour*, yang menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan tidak hanya dipengaruhi oleh ancaman sanksi atau risiko penegakan hukum, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan (trust) yang dimiliki Wajib Pajak terhadap otoritas pajak. Menurut Kirchler, hubungan antara fiskus dan Wajib Pajak dapat dijelaskan melalui konsep Slippery Slope Framework, yaitu suatu model yang menempatkan kekuasaan otoritas pajak (power of authorities) dan kepercayaan Wajib Pajak (trust in authorities) sebagai dua faktor utama yang menentukan tingkat kepatuhan perpajakan. Dalam kerangka tersebut, kepatuhan yang lahir semata-mata karena kekuasaan dan ancaman sanksi hanya menghasilkan kepatuhan yang bersifat terpaksa (enforced compliance), sedangkan kepatuhan yang dibangun melalui kepercayaan akan menghasilkan kepatuhan sukarela

(voluntary compliance) yang lebih stabil dan berkelanjutan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik menjadi sarana untuk meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak terhadap administrasi perpajakan karena pelayanan yang profesional, responsif, dan transparan mencerminkan adanya penghormatan negara terhadap hak-hak Wajib Pajak sebagai warga negara.

Dalam konteks Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo, kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak memiliki peran penting dalam membangun persepsi bahwa otoritas pajak tidak semata-mata berfungsi sebagai lembaga pemungut pajak, tetapi juga sebagai institusi pelayanan publik yang membantu masyarakat memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Ketika Wajib Pajak memperoleh pelayanan yang cepat, jelas, dan mudah diakses, maka akan muncul keyakinan bahwa sistem perpajakan dijalankan secara adil dan profesional. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan legitimasi otoritas pajak dan mendorong munculnya kesadaran untuk mematuhi kewajiban perpajakan tanpa harus selalu didorong oleh ancaman sanksi. Dengan demikian, kualitas pelayanan berfungsi sebagai instrumen pembentukan budaya hukum perpajakan yang berorientasi pada kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam mendukung pembiayaan negara.

Kerangka teoritis tersebut juga memiliki keterkaitan yang erat dengan teori kualitas pelayanan publik yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry melalui model SERVQUAL. Menurut teori ini, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam konteks pelayanan perpajakan, dimensi tangibles tercermin pada ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, termasuk sistem layanan digital yang mudah digunakan. Dimensi reliability berkaitan dengan kemampuan petugas pajak memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dimensi responsiveness tercermin dalam kecepatan petugas menanggapi pertanyaan, keluhan, maupun kebutuhan informasi dari Wajib Pajak. Selanjutnya, dimensi assurance berkaitan dengan kompetensi dan integritas petugas pajak yang mampu memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada Wajib Pajak. Adapun dimensi empathy diwujudkan melalui sikap ramah, perhatian, dan kemampuan memahami kebutuhan Wajib Pajak sebagai pengguna layanan publik.

Apabila teori SERVQUAL dikaitkan dengan pemikiran Kirchler, maka dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan yang diwujudkan melalui kelima dimensi tersebut merupakan faktor yang membentuk kepercayaan Wajib Pajak terhadap otoritas pajak. Kepercayaan tersebut selanjutnya menjadi dasar terbentuknya kepatuhan sukarela (voluntary compliance) yang merupakan tujuan utama sistem self-assessment. Dengan kata lain, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo, semakin besar pula kemungkinan tumbuhnya kepercayaan Wajib Pajak terhadap administrasi perpajakan, yang pada akhirnya berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan perpajakan. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, tidak jelas, atau tidak responsif dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat dan mendorong munculnya ketidakpatuhan. Oleh karena itu, dalam perspektif teori administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan tidak hanya merupakan kewajiban administratif pemerintah, tetapi juga merupakan instrumen hukum dan sosial yang berperan penting dalam membangun hubungan kemitraan antara negara dan Wajib Pajak guna mewujudkan kepatuhan perpajakan yang berkelanjutan.

Apabila kerangka teoritis kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Erich Kirchler dikaitkan dengan kondisi empiris di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo, maka dapat dipahami bahwa keberhasilan administrasi perpajakan modern tidak hanya ditentukan oleh kekuatan instrumen penegakan hukum, tetapi juga oleh kemampuan otoritas pajak dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi Wajib Pajak.

Dalam perspektif trust model, kualitas pelayanan berfungsi sebagai sarana membangun kepercayaan (trust building mechanism) yang pada akhirnya mendorong terbentuknya kepatuhan sukarela (voluntary compliance). Oleh karena itu, keberadaan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo tidak hanya berfungsi sebagai pusat pelayanan administratif, tetapi juga sebagai titik interaksi utama yang membentuk persepsi Wajib Pajak terhadap kualitas institusi perpajakan. Ketika pelayanan diberikan secara cepat, ramah, transparan, dan mudah diakses, maka hubungan antara fiskus dan Wajib Pajak bergeser dari hubungan yang bersifat koersif menuju hubungan yang berbasis kepercayaan dan kemitraan.

Kembali secara toeritis, dalam pelaksanaan kualitas pelayanan di TPT Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo dapat dianalisis melalui dimensi-dimensi SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dimensi tangibles tercermin dari tersedianya sarana pelayanan yang memadai, ruang tunggu yang nyaman, sistem informasi yang mudah diakses, serta dukungan layanan digital yang memungkinkan Wajib Pajak memperoleh pelayanan secara lebih efisien. Dimensi reliability terlihat dari kemampuan petugas memberikan informasi perpajakan yang akurat dan konsisten sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Dimensi responsiveness diwujudkan melalui kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan dan pertanyaan Wajib Pajak, sedangkan dimensi assurance tercermin dalam kompetensi petugas yang mampu memberikan kepastian hukum dan rasa aman kepada Wajib Pajak. Adapun dimensi empathy tampak dari keramahan, kesopanan, dan perhatian petugas terhadap kebutuhan individual Wajib Pajak yang datang ke kantor pelayanan.

Kondisi empiris menunjukkan bahwa berbagai inovasi pelayanan yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, termasuk yang dijalankan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo, seperti layanan berbasis digital, antrean daring (online queue), konsultasi perpajakan, edukasi perpajakan, kegiatan Business Development Services (BDS), serta pengembangan kanal pelayanan elektronik, telah memberikan kemudahan yang lebih besar bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Program edukasi dan pendampingan UMKM yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo pada tahun 2024 melalui kegiatan BDS juga menunjukkan orientasi pelayanan yang tidak hanya berfokus pada pemungutan pajak, tetapi juga pada pembinaan dan pemberdayaan Wajib Pajak.

Dalam perspektif psikologi perpajakan, kondisi tersebut berkaitan erat dengan konsep biaya psikologis (psychological cost). Paschal Maria Putri menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak karena pelayanan yang baik mampu mengurangi beban psikologis yang timbul ketika Wajib Pajak berinteraksi dengan administrasi perpajakan. Wajib Pajak pada umumnya tidak hanya menghadapi biaya ekonomi berupa waktu dan biaya transportasi, tetapi juga menghadapi tekanan psikologis berupa kecemasan, kebingungan terhadap prosedur, kekhawatiran melakukan kesalahan administrasi, maupun persepsi negatif terhadap birokrasi. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas yang nyaman, petugas yang komunikatif dan ramah, sistem antrean yang teratur, serta layanan digital yang mudah digunakan akan menurunkan psychological cost yang dirasakan Wajib Pajak. Semakin rendah biaya psikologis tersebut, semakin besar kecenderungan Wajib Pajak untuk berinteraksi secara sukarela dengan administrasi perpajakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa paksaan.

Dalam kerangka pemikiran Kirchler, penurunan psychological cost tersebut memiliki implikasi langsung terhadap peningkatan kepercayaan kepada otoritas pajak. Wajib Pajak yang merasa diperlakukan secara adil, dihormati, dan dilayani dengan baik akan cenderung memandang otoritas pajak sebagai institusi yang legitim dan dapat dipercaya. Akibatnya, kepatuhan yang terbentuk tidak lagi semata-mata didorong oleh rasa takut terhadap sanksi,

melainkan oleh kesediaan sukarela untuk menjalankan kewajiban perpajakan sebagai bagian dari tanggung jawab kewarganegaraan. Dengan demikian, kualitas pelayanan pada TPT Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo memiliki fungsi strategis sebagai instrumen pembentukan kepatuhan sukarela yang melengkapi pendekatan penegakan hukum melalui pemeriksaan dan penagihan pajak. Untuk memperdalam analisa, maka peneliti menampilkan Analisis Empiris Kualitas Pelayanan Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo berdasarkan data sebagai berikut :

Tabel 3 Indikator Tahunan

Indikator Kinerja ¹	2024	2025	Analisis Perubahan
Target Penerimaan Pajak	Rp 1,52 triliun	Rp 1,65 triliun	Target meningkat seiring perluasan basis pajak.
Realisasi Penerimaan Pajak	Rp 1,49 triliun (98,0%)	Rp 1,62 triliun (98,2%)	Realisasi konsisten tinggi, menunjukkan efektivitas penagihan.
Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	87.412	91.305	Pertumbuhan 4,5% akibat intensifikasi registrasi NPWP.
Jumlah Layanan Tpt (Tatap Muka)	32.814	28.907	Menurun 11,9% karena peralihan ke layanan digital.
Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm)	87,6 (Sangat Baik)	89,2 (Sangat Baik)	Peningkatan kualitas pelayanan publik.
Jumlah Permohonan Layanan Digital	56.231	72.418	Lonjakan 28,7% mendukung transformasi digital DJP.
Rasio Kepatuhan Spt Tahunan	78,4%	82,1%	Peningkatan kepatuhan sukarela wajib pajak.
Realisasi Pencairan Tunggakan Pajak	Rp 42,6 miliar	Rp 48,9 miliar	Naik 14,8%, menunjukkan efektivitas penegakan hukum.

Sumber Analisa Mandiri Peneliti

Apabila dikaitkan dengan teori trust model yang dikemukakan oleh Erich Kirchler, kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo menunjukkan adanya pergeseran paradigma administrasi perpajakan dari pendekatan yang semata-mata berbasis kewenangan (power-based approach) menuju pendekatan yang berorientasi pada pembangunan kepercayaan (trust-based approach). Dalam perspektif ini, pelayanan perpajakan tidak hanya berfungsi sebagai sarana administratif untuk memproses kewajiban perpajakan Wajib Pajak, tetapi juga sebagai instrumen untuk membangun legitimasi institusi perpajakan dan mendorong terbentuknya kepatuhan sukarela (voluntary compliance). Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh Wajib Pajak, semakin besar pula kemungkinan munculnya kepercayaan terhadap otoritas pajak yang pada akhirnya berimplikasi pada meningkatnya tingkat kepatuhan perpajakan. Kondisi empiris di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang dapat diamati melalui beberapa indikator kinerja. Data tahun 2024 menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 87,6 dengan kategori "Sangat Baik", sedangkan pada tahun 2025 meningkat menjadi 89,2 atau mengalami peningkatan sebesar 1,6 poin. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak semakin baik dari tahun ke tahun. Pada saat yang sama, rasio kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan juga meningkat dari 78,4% pada tahun 2024 menjadi 82,1% pada tahun 2025. Secara empiris, data tersebut mengindikasikan adanya hubungan positif antara peningkatan kualitas pelayanan dengan meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban administrasi perpajakannya.

Apabila dianalisis menggunakan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, peningkatan kualitas pelayanan tersebut dapat dijelaskan melalui beberapa dimensi utama. Pertama, dimensi tangibles tercermin dari

pengembangan fasilitas pelayanan yang lebih modern dan peningkatan pemanfaatan layanan digital. Hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah permohonan layanan digital dari 56.231 layanan pada tahun 2024 menjadi 72.418 layanan pada tahun 2025 atau meningkat sekitar 28,7%. Kedua, dimensi responsiveness dan reliability tercermin dari kemampuan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam menyediakan alternatif pelayanan yang lebih cepat dan efisien melalui sistem elektronik sehingga kebutuhan Wajib Pajak dapat dilayani tanpa harus selalu hadir secara fisik di kantor pajak. Kondisi tersebut berimplikasi pada menurunnya jumlah layanan tatap muka di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) dari 32.814 layanan pada tahun 2024 menjadi 28.907 layanan pada tahun 2025. Penurunan tersebut bukan menunjukkan penurunan kualitas pelayanan, melainkan mencerminkan keberhasilan transformasi digital yang memungkinkan pelayanan dilakukan secara lebih efektif dan efisien.

Dalam perspektif Paschal Maria Putri, kualitas pelayanan TPT memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak karena pelayanan yang baik mampu menurunkan psychological cost yang timbul ketika Wajib Pajak berinteraksi dengan administrasi perpajakan. Konsep psychological cost mengacu pada beban psikologis berupa kecemasan, kebingungan prosedural, ketidakpastian informasi, serta persepsi negatif terhadap birokrasi perpajakan. Oleh karena itu, keberadaan fasilitas yang nyaman, petugas yang ramah dan komunikatif, sistem antrian yang tertata, layanan antrian daring (online queue), konsultasi perpajakan, serta berbagai inovasi pelayanan berbasis digital pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo berperan penting dalam mengurangi hambatan psikologis tersebut. Ketika Wajib Pajak merasa bahwa proses pelayanan mudah, cepat, dan tidak memberatkan, maka kecenderungan untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela akan meningkat.

Peningkatan kualitas pelayanan tersebut juga dapat dilihat dampaknya terhadap kinerja perpajakan secara keseluruhan. Pada tahun 2024 realisasi penerimaan pajak mencapai Rp1,49 triliun atau 98,0% dari target yang ditetapkan, sedangkan pada tahun 2025 meningkat menjadi Rp1,62 triliun atau 98,2% dari target penerimaan. Selain itu, jumlah Wajib Pajak terdaftar meningkat dari 87.412 menjadi 91.305 Wajib Pajak atau bertambah sekitar 4,5%. Data tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang semakin baik tidak hanya berdampak pada kepuasan Wajib Pajak, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan administrasi, perluasan basis pajak, dan optimalisasi penerimaan negara.

Dengan demikian, berdasarkan data empiris Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo tahun 2024–2025, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat, meningkatnya penggunaan layanan digital, bertambahnya jumlah Wajib Pajak terdaftar, serta meningkatnya rasio kepatuhan SPT menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas mampu membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap administrasi perpajakan. Temuan ini memperkuat teori Kirchler bahwa kepatuhan perpajakan yang berkelanjutan lebih efektif dibangun melalui kepercayaan (trust) daripada semata-mata melalui kekuasaan dan pemaksaan (power), sehingga kualitas pelayanan publik menjadi salah satu instrumen strategis dalam mewujudkan kepatuhan sukarela dalam sistem self-assessment perpajakan di Indonesia.

Keberhasilan kinerja pelayanan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo tidak hanya ditentukan oleh tersedianya fasilitas pelayanan yang memadai atau kemudahan akses layanan digital, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan petugas pajak dalam memberikan informasi perpajakan yang jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh Wajib Pajak. Dalam sistem perpajakan Indonesia yang menganut prinsip self-assessment system, negara memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang

terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Konsekuensi dari sistem tersebut adalah bahwa keberhasilan pelaksanaan kewajiban perpajakan sangat bergantung pada tingkat pemahaman Wajib Pajak terhadap norma, prosedur, dan ketentuan teknis perpajakan yang berlaku. Oleh karena itu, kejelasan informasi perpajakan yang diberikan oleh otoritas pajak merupakan syarat yang bersifat *conditio sine qua non* atau syarat mutlak bagi terciptanya kepatuhan Wajib Pajak. Tanpa adanya informasi yang jelas dan mudah dipahami, potensi terjadinya kesalahan penafsiran hukum (*misinterpretation of law*) akan semakin besar dan pada akhirnya dapat mengakibatkan pelanggaran kewajiban perpajakan, baik yang disengaja maupun yang timbul karena ketidaktahuan hukum (*ignorantia iuris*).

Dalam perspektif administrasi perpajakan modern, ketidakpatuhan Wajib Pajak tidak selalu disebabkan oleh niat untuk menghindari pajak (*tax evasion*), tetapi sering kali dipengaruhi oleh rendahnya tingkat literasi perpajakan dan kompleksitas regulasi yang sulit dipahami oleh masyarakat. Oleh karena itu, salah satu indikator efektivitas pelayanan perpajakan adalah kemampuan fiskus mengurangi kesenjangan informasi (*information gap*) antara otoritas pajak dan Wajib Pajak. Dalam konteks Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo, berbagai kegiatan edukasi dan penyuluhan perpajakan yang dilakukan secara berkelanjutan telah menjadi instrumen penting dalam mengatasi kendala ketidaktahuan hukum tersebut. Program kelas pajak, sosialisasi ketentuan perpajakan kepada pelaku usaha dan masyarakat, penyebaran informasi melalui media sosial resmi Direktorat Jenderal Pajak, serta pendampingan yang dilakukan oleh Account Representative (AR) merupakan bentuk nyata pelayanan edukatif yang bertujuan meningkatkan pemahaman hukum perpajakan Wajib Pajak. Melalui mekanisme tersebut, Wajib Pajak memperoleh akses terhadap informasi yang lebih mudah, cepat, dan akurat mengenai hak serta kewajiban perpajakannya sehingga dapat mengurangi potensi kesalahan administrasi yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman terhadap ketentuan perpajakan.

Keberadaan Account Representative memiliki peran yang sangat strategis dalam mendukung efektivitas sistem *self-assessment*. Account Representative tidak hanya berfungsi sebagai petugas pengawasan kepatuhan, tetapi juga berperan sebagai konsultan dan pendamping administrasi perpajakan bagi Wajib Pajak. Melalui komunikasi yang intensif dan konsultasi yang berkelanjutan, Account Representative membantu menjelaskan perubahan regulasi, prosedur pelaporan, tata cara pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), serta berbagai ketentuan teknis yang sering menimbulkan kebingungan di kalangan Wajib Pajak. Dalam perspektif teori pelayanan publik, fungsi tersebut mencerminkan dimensi *assurance* dan *responsiveness* sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu kemampuan petugas memberikan jaminan kepastian informasi dan respons yang cepat terhadap kebutuhan pengguna layanan. Semakin baik kualitas komunikasi yang dibangun antara petugas pajak dan Wajib Pajak, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*). Efektivitas kejelasan informasi yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo juga dapat dilihat dari dampaknya terhadap kualitas kepatuhan formal Wajib Pajak. Berbagai kegiatan edukasi dan penyuluhan yang dilakukan secara langsung maupun melalui media digital terbukti membantu Wajib Pajak memahami tata cara pengisian dan pelaporan SPT Tahunan secara benar. Peningkatan pemahaman tersebut berdampak pada berkurangnya kesalahan pengisian data, kesalahan perhitungan pajak terutang, maupun keterlambatan pelaporan yang selama ini menjadi penyebab utama dikenakan sanksi administrasi perpajakan. Dengan demikian, semakin jelas informasi yang diterima oleh Wajib Pajak, semakin kecil kemungkinan terjadinya pelanggaran administratif akibat kelalaian atau ketidaktahuan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi yang berkualitas bukan hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi antara fiskus dan Wajib Pajak, tetapi juga merupakan instrumen preventif yang mampu meningkatkan kepatuhan perpajakan secara lebih efektif

dibandingkan pendekatan represif semata. Oleh karena itu, keberhasilan kinerja pelayanan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak tidak dapat dilepaskan dari efektivitas penyampaian informasi perpajakan yang jelas, mudah dipahami, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan perpajakan.

Peningkatan pemahaman Wajib Pajak melalui penyediaan informasi yang jelas dan edukasi perpajakan yang berkelanjutan pada akhirnya tidak dapat dipisahkan dari aspek kemudahan administrasi perpajakan. Pemahaman yang baik terhadap hak dan kewajiban perpajakan akan sulit diwujudkan menjadi kepatuhan yang nyata apabila sistem administrasi yang digunakan masih rumit, berbelit-belit, dan membutuhkan biaya kepatuhan (compliance costs) yang tinggi. Oleh karena itu, setelah kejelasan informasi berhasil mengurangi hambatan pengetahuan (knowledge barriers), faktor berikutnya yang menentukan efektivitas kepatuhan Wajib Pajak adalah sejauh mana administrasi perpajakan mampu memberikan kemudahan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Dalam konteks tersebut, modernisasi administrasi perpajakan menjadi instrumen penting untuk menciptakan sistem yang lebih efisien, sederhana, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dalam perspektif administrasi perpajakan modern, kemudahan administrasi merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Kemudahan administrasi pada hakikatnya berkaitan dengan kemampuan sistem perpajakan untuk meminimalkan biaya kepatuhan (compliance costs) yang harus ditanggung oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Biaya kepatuhan tersebut tidak hanya berupa biaya finansial, tetapi juga meliputi biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya psikologis yang muncul selama proses pendaftaran, pembayaran, pelaporan, maupun pemenuhan kewajiban administrasi lainnya. Semakin kompleks prosedur yang harus ditempuh, semakin besar pula sumber daya yang harus dikeluarkan oleh Wajib Pajak. Kondisi demikian berpotensi menimbulkan resistensi terhadap kewajiban perpajakan dan bahkan mendorong munculnya perilaku ketidakpatuhan. Oleh karena itu, berbagai literatur administrasi perpajakan menjelaskan bahwa birokrasi yang sederhana dan mudah dipahami merupakan salah satu prasyarat utama dalam meningkatkan kepatuhan sukarela (voluntary compliance).

Secara teoritis, kompleksitas administrasi perpajakan memiliki hubungan yang erat dengan perilaku penghindaran kewajiban perpajakan. Ketika prosedur perpajakan dipandang terlalu rumit, membutuhkan waktu yang lama, serta menimbulkan biaya kepatuhan yang tinggi, sebagian Wajib Pajak cenderung mencari jalan pintas melalui praktik penghindaran pajak (tax avoidance), penyelundupan pajak (tax evasion), atau bahkan memilih untuk tidak memenuhi kewajiban perpajakannya sama sekali. Sebaliknya, apabila sistem administrasi dirancang secara sederhana dan mudah diakses, maka hambatan administratif yang selama ini menjadi alasan ketidakpatuhan dapat diminimalkan. Dalam konteks ini, modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui digitalisasi layanan merupakan bentuk reformasi kelembagaan yang bertujuan menurunkan biaya kepatuhan sekaligus meningkatkan efisiensi pelaksanaan sistem self-assessment.²

Dalam praktiknya, Wajib Pajak yang berada di bawah administrasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo telah merasakan dampak dari transformasi digital yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Berbagai inovasi administrasi seperti penggunaan DJP Online, e-Filing, e-Billing, serta implementasi Coretax Administration System memberikan kemudahan yang signifikan dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakan. Melalui sistem e-Filing, Wajib Pajak tidak lagi harus datang secara fisik ke kantor pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan karena seluruh proses pelaporan dapat dilakukan secara daring dari mana saja dan kapan saja. Demikian pula melalui sistem e-Billing, pembayaran pajak dapat dilakukan secara elektronik melalui

berbagai kanal perbankan tanpa memerlukan proses administrasi manual yang sebelumnya memakan waktu relatif lama. Kemudahan tersebut secara langsung memangkas biaya transaksi dan biaya waktu yang harus dikeluarkan oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Selain itu, kebijakan integrasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) juga merupakan bagian dari upaya penyederhanaan administrasi perpajakan yang berdampak pada peningkatan kemudahan akses layanan perpajakan. Integrasi tersebut mengurangi duplikasi data administrasi dan mempermudah proses identifikasi Wajib Pajak dalam berbagai layanan perpajakan digital. Dalam konteks Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo, adaptasi teknologi tersebut menunjukkan bahwa modernisasi administrasi tidak hanya berorientasi pada efisiensi birokrasi internal, tetapi juga diarahkan untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan Wajib Pajak dalam berinteraksi dengan sistem perpajakan. Dengan semakin mudahnya akses terhadap layanan pembayaran, pelaporan, dan konsultasi perpajakan, maka hambatan administratif yang sebelumnya menjadi penyebab keterlambatan atau ketidakpatuhan dapat dikurangi secara signifikan.

Efektivitas modernisasi administrasi perpajakan tersebut tercermin pada meningkatnya penggunaan layanan digital oleh Wajib Pajak dan meningkatnya tingkat kepatuhan formal. Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, peningkatan penggunaan layanan elektronik menunjukkan bahwa Wajib Pajak semakin mampu beradaptasi dengan sistem administrasi berbasis teknologi. Kondisi ini berdampak positif terhadap peningkatan ketepatan waktu pelaporan SPT Tahunan, kemudahan pembayaran pajak, serta berkurangnya kesalahan administratif yang sebelumnya sering terjadi dalam sistem manual. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa kemudahan administrasi perpajakan melalui digitalisasi sistem tidak hanya menghasilkan efisiensi birokrasi, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan kepatuhan formal Wajib Pajak. Semakin rendah biaya kepatuhan yang harus ditanggung oleh masyarakat, semakin besar pula kemungkinan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela dan tepat waktu sesuai dengan prinsip self-assessment system yang berlaku dalam hukum perpajakan Indonesia.

Peningkatan kualitas pelayanan melalui kejelasan informasi dan kemudahan administrasi pada dasarnya merupakan bagian dari upaya membangun kepatuhan sukarela (voluntary compliance) dalam sistem self-assessment. Namun demikian, efektivitas pelayanan perpajakan tidak hanya ditentukan oleh kemudahan prosedur dan pemanfaatan teknologi, melainkan juga oleh adanya jaminan perlindungan hukum terhadap hak-hak Wajib Pajak. Dalam negara hukum, modernisasi administrasi perpajakan harus berjalan beriringan dengan mekanisme checks and balances yang menjamin bahwa kewenangan fiskus dalam mengawasi dan menegakkan kepatuhan tidak berkembang menjadi tindakan yang bersifat sewenang-wenang. Oleh karena itu, keberhasilan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak perlu dianalisis pula dari perspektif perlindungan hak-hak Wajib Pajak sebagai bagian dari asas keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan hak warga negara dalam bidang perpajakan.

Terkait Perlindungan Hak Wajib Pajak sebagai Instrumen Checks and Balances dalam Sistem Self-Assessment. Dalam sistem self-assessment, negara memberikan kepercayaan yang besar kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan sendiri kewajiban perpajakannya. Akan tetapi, kepercayaan tersebut harus diimbangi dengan jaminan perlindungan hukum yang memadai agar Wajib Pajak memiliki rasa aman dalam berinteraksi dengan administrasi perpajakan. Penegakan kepatuhan tidak boleh dimaknai semata-mata sebagai upaya memaksimalkan penerimaan negara melalui pengawasan dan sanksi, melainkan harus tetap menghormati hak-hak konstitusional dan hak-hak keperdataan Wajib Pajak sebagai warga negara. Dalam perspektif hukum pajak formal,

perlindungan hukum terhadap Wajib Pajak merupakan konsekuensi logis dari prinsip negara hukum yang menghendaki adanya keseimbangan antara kewenangan negara untuk memungut pajak dan hak individu untuk memperoleh perlindungan terhadap tindakan administrasi yang berpotensi merugikan kepentingannya. Oleh karena itu, berbagai hak yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan, seperti hak memperoleh restitusi secara tepat waktu, hak mengajukan keberatan dan banding atas ketetapan pajak, hak memperoleh informasi perpajakan yang jelas, serta hak atas kerahasiaan data perpajakan, merupakan instrumen perlindungan hukum yang tidak dapat dipisahkan dari sistem administrasi perpajakan yang adil.

Menurut Wiratni Ahmadi, perlindungan hukum bagi Wajib Pajak tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyelesaian sengketa apabila terjadi perselisihan dengan otoritas pajak, tetapi juga berfungsi sebagai mekanisme pengendalian (*control mechanism*) terhadap penggunaan kewenangan negara dalam bidang perpajakan. Keberadaan hak-hak tersebut memberikan kepastian kepada Wajib Pajak bahwa setiap tindakan fiskus harus dilakukan berdasarkan hukum, dapat dipertanggungjawabkan, dan terbuka untuk diuji melalui mekanisme hukum yang tersedia. Dengan demikian, perlindungan hukum bukan merupakan hambatan bagi pemungutan pajak, melainkan justru menjadi instrumen yang memperkuat legitimasi sistem perpajakan itu sendiri. Ketika Wajib Pajak meyakini bahwa hak-haknya dihormati dan dilindungi oleh negara, maka tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan akan meningkat sehingga mendorong terbentuknya kepatuhan yang lebih berkelanjutan.²

Dalam konteks Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo, implementasi perlindungan hak-hak Wajib Pajak dapat dilihat dari berbagai aspek pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk perlindungan tersebut adalah penyampaian informasi yang transparan mengenai hak dan kewajiban perpajakan, prosedur pengajuan keberatan, mekanisme pengembalian kelebihan pembayaran pajak (*restitusi*), serta prosedur permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi berdasarkan Pasal 36 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). Transparansi informasi tersebut memberikan kepastian hukum kepada Wajib Pajak sekaligus mengurangi persepsi bahwa administrasi perpajakan merupakan sistem yang tertutup dan sulit diakses. Selain itu, perlindungan hak Wajib Pajak juga tercermin dalam penerapan prinsip kerahasiaan data perpajakan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan, yang mewajibkan setiap pejabat pajak menjaga kerahasiaan informasi yang diperoleh dalam pelaksanaan tugasnya. Jaminan kerahasiaan tersebut sangat penting karena menciptakan rasa aman bagi Wajib Pajak dalam memberikan data dan informasi yang diperlukan untuk kepentingan administrasi perpajakan.

Lebih lanjut, implementasi perlindungan hukum juga tampak dari sikap fiskus yang mengedepankan pendekatan pelayanan dan pembinaan dibandingkan pendekatan represif yang bersifat sewenang-wenang. Dalam praktik pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo, Wajib Pajak yang mengalami kesulitan administrasi atau melakukan kesalahan yang bersifat tidak disengaja diberikan ruang untuk memanfaatkan berbagai instrumen hukum yang tersedia, termasuk pengajuan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan Pasal 36 KUP. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa administrasi perpajakan tidak semata-mata berorientasi pada penghukuman (*punitive approach*), tetapi juga memperhatikan aspek keadilan substantif dan kemampuan Wajib Pajak untuk memperbaiki kepatuhannya. Ketika fiskus bertindak secara profesional, transparan, dan akomodatif terhadap hak-hak Wajib Pajak, maka hubungan antara otoritas pajak dan masyarakat akan berkembang menjadi hubungan yang didasarkan pada kepercayaan (*trust-based relationship*). Kondisi ini sejalan dengan pemikiran Erich Kirchler yang menyatakan bahwa kepercayaan terhadap otoritas pajak merupakan faktor utama dalam membentuk kepatuhan sukarela yang bersifat jangka

panjang. Dengan demikian, perlindungan hak-hak Wajib Pajak yang diimplementasikan melalui pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo tidak hanya berfungsi sebagai bentuk pemenuhan kewajiban hukum negara, tetapi juga menjadi instrumen strategis untuk memperkuat kepatuhan material Wajib Pajak dalam jangka panjang.

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo dalam pelaksanaan sistem self-assessment perpajakan di Indonesia. Pengaruh tersebut tidak hanya terlihat pada peningkatan kepatuhan formal berupa ketepatan pembayaran dan pelaporan pajak, tetapi juga berkontribusi terhadap terbentuknya kepatuhan material yang didasarkan pada kesadaran hukum dan kepercayaan Wajib Pajak terhadap administrasi perpajakan. Dalam sistem self-assessment, keberhasilan pemungutan pajak sangat bergantung pada partisipasi aktif Wajib Pajak, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor strategis yang menentukan efektivitas pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Dari aspek pelayanan publik, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo melalui Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), layanan digital, serta berbagai inovasi pelayanan telah mampu meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan menurunkan hambatan psikologis (psychological costs) dalam berinteraksi dengan administrasi perpajakan. Pelayanan yang cepat, responsif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat telah memperkuat persepsi positif terhadap institusi perpajakan serta membangun hubungan yang lebih harmonis antara fiskus dan Wajib Pajak. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas berperan sebagai instrumen pembentuk kepercayaan (trust building) yang mendukung terciptanya kepatuhan sukarela (voluntary compliance).

Selanjutnya, dari aspek kejelasan informasi perpajakan, hasil pembahasan menunjukkan bahwa sosialisasi, penyuluhan perpajakan, edukasi melalui media digital, serta peran Account Representative (AR) dalam memberikan konsultasi dan pendampingan telah membantu mengurangi kesenjangan informasi dan ketidaktahuan hukum (ignorantia iuris) di kalangan Wajib Pajak. Kejelasan informasi mengenai hak dan kewajiban perpajakan, tata cara pelaporan, serta perubahan regulasi perpajakan terbukti mampu meminimalkan kesalahan administrasi, meningkatkan kualitas pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), dan mengurangi potensi pengenaan sanksi akibat kelalaian. Dengan demikian, informasi yang jelas dan mudah dipahami menjadi syarat mutlak bagi efektivitas sistem self-assessment yang menempatkan Wajib Pajak sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kewajiban perpajakannya.

Dari aspek kemudahan administrasi perpajakan, modernisasi sistem melalui pemanfaatan DJP Online, e-Filing, e-Billing, Coretax Administration System, serta integrasi NIK sebagai NPWP telah memberikan kemudahan yang nyata dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Digitalisasi administrasi perpajakan berhasil menurunkan biaya kepatuhan (compliance costs) baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga yang harus dikeluarkan oleh Wajib Pajak. Penyederhanaan prosedur administrasi tersebut berdampak pada meningkatnya aksesibilitas layanan perpajakan dan mendorong peningkatan kepatuhan formal karena Wajib Pajak dapat memenuhi kewajibannya secara lebih cepat, mudah, dan efisien. Oleh karena itu, kemudahan administrasi terbukti menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas sistem perpajakan modern.

Sementara itu, dari aspek perlindungan Wajib Pajak, hasil pembahasan menunjukkan bahwa jaminan terhadap hak-hak Wajib Pajak, seperti hak memperoleh informasi yang benar, hak atas kerahasiaan data perpajakan, hak mengajukan keberatan dan banding, hak memperoleh restitusi, serta hak mengajukan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, merupakan bagian penting dari mekanisme checks and balances dalam hukum

perpajakan. Implementasi perlindungan hak-hak tersebut oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo menciptakan rasa aman dan kepastian hukum bagi Wajib Pajak dalam berinteraksi dengan administrasi perpajakan. Ketika fiskus bertindak secara transparan, profesional, dan tidak sewenang-wenang, maka tingkat kepercayaan Wajib Pajak terhadap institusi perpajakan meningkat, yang pada akhirnya memperkuat kepatuhan material yang bersifat jangka panjang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan yang diwujudkan melalui pelayanan publik yang berkualitas, kejelasan informasi perpajakan, kemudahan administrasi, dan perlindungan hak-hak Wajib Pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan kesediaan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela. Oleh karena itu, dalam sistem self-assessment perpajakan Indonesia, kualitas pelayanan perpajakan tidak hanya berfungsi sebagai sarana administrasi, tetapi juga merupakan instrumen strategis untuk membangun budaya kepatuhan perpajakan yang berkelanjutan, adil, dan berorientasi pada kemitraan antara negara dan Wajib Pajak.

KESIMPULAN

1. Kesimpulan Pembahasan Terkait Efektivitas Pendekatan Penagihan Pajak. Peningkatan Struktural dan Efek Gentar (Deterrent Effect): Pendekatan penagihan pajak sebagai instrumen penegakan hukum (law enforcement) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo terbukti berjalan secara efektif dan mengalami peningkatan performa dari tahun 2024 ke tahun 2025. Realisasi pencairan tunggakan pajak meningkat dari Rp 42,6 miliar menjadi Rp 48,9 miliar dengan rasio keberhasilan penagihan aktif mencapai 88,2%. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen represif seperti Surat Paksa dan tindakan penyitaan berhasil menciptakan efek gentar yang mendorong kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Prosedural (Due Process of Law): Pelaksanaan penagihan aktif telah tunduk pada koridor tata cara dan jangka waktu (timeline) yang diatur dalam Undang-Undang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa (UU PPSP), di mana Surat Paksa yang diterbitkan memiliki titel parate eksekusi yang setara dengan putusan hakim yang berkekuatan hukum tetap (inkracht). Kendati demikian, efektivitas penagihan masih terbentur pada kendala internal berupa keterbatasan jumlah Juru Sita Pajak Negara (JSPN) serta kendala eksternal berupa sulitnya pelacakan aset (asset tracing) karena Wajib Pajak yang berpindah alamat atau mengalihkan asetnya ke pihak ketiga. Dominasi Kepatuhan Formal: Pendekatan penagihan aktif ini secara sosiologi hukum lebih dominan melahirkan kepatuhan formal (enforced compliance), yaitu kondisi di mana Wajib Pajak melunasi utangnya karena takut akan sanksi penyitaan aset dan pemblokiran, bukan didasarkan atas kesadaran moral intrinsik (kepatuhan material).
2. Terkait Kualitas Pelayanan Perpajakan Katalisator Kepatuhan Sukarela (Voluntary Compliance): Kualitas pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo memegang peran krusial sebagai instrumen persuasif dalam mendorong kepatuhan material Wajib Pajak. Penerapan standar pelayanan publik yang responsif, transparan, dan profesional sesuai amanat UU No. 25 Tahun 2009 terbukti mampu menggeser paradigma Wajib Pajak dari yang semula patuh karena takut (deterrence framework) menjadi patuh karena percaya (trust/legitimacy framework) kepada otoritas pajak. Hambatan Asimetri Informasi dan Digitalisasi: Meskipun transformasi digital (seperti e-filing, e-billing, dan e-faktur) memberikan kemudahan administrasi, penerapannya di lapangan masih menyisakan hambatan berupa asimetri informasi. Banyak Wajib Pajak menghadapi kendala literasi teknologi serta kesulitan memahami regulasi perpajakan yang dinamis (pasca-berlakunya UU Harmonisasi

Peraturan Perpajakan/UU HPP). Kualitas interaksi petugas (seperti Account Representative/AR) dalam memberikan edukasi dan kejelasan informasi hukum perpajakan menjadi variabel penentu mutlak guna minimalisasi kesalahan administratif dan mencegah resistensi berupa sengketa pajak.

Saran

1. Saran Dalam Hal Pendekatan Penagihan Pajak. Penguatan Kapasitas dan Asset Tracing Digital: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo perlu menambah kuantitas Juru Sita Pajak Negara (JSPN) guna mengimbangi tingginya volume tunggakan pajak. Selain itu, diperlukan integrasi sistem informasi data pihak ketiga lintas instansi (seperti BPN, Korlantas, dan perbankan) untuk mempermudah pelacakan aset (asset tracing) secara elektronik demi mempercepat eksekusi Surat Paksa dan mencegah pengalihan aset oleh penanggung pajak. Penerapan Asas Proporsionalitas secara Ketat: Fiskus harus tetap konsisten menjaga keseimbangan antara hak memaksa negara (privilege power) dengan perlindungan hak-hak keperdataan Wajib Pajak. Tindakan penagihan aktif harus dipastikan terbebas dari cacat prosedur (procedural defect) agar tidak memicu sengketa hukum atau gugatan di Pengadilan Pajak yang dapat merugikan reputasi institusi perpajakan.
2. Saran Terkait Kualitas Pelayanan Perpajakan. Eradikasi Asimetri Informasi lewat Edukasi Masif: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Rebo disarankan untuk mengintensifkan program penyuluhan dan pendampingan literasi digital, khususnya bagi Wajib Pajak kelompok pelaku usaha kecil atau yang memiliki keterbatasan teknologi. Sosialisasi mengenai perubahan regulasi turunan dari UU HPP harus dilakukan secara berkala dan dengan bahasa yang mudah dipahami publik agar tidak menimbulkan ketidakpastian hukum bagi Wajib Pajak. Optimalisasi Fungsi Account Representative (AR): Perlu ditingkatkan fungsi pembinaan dan komunikasi persuasif oleh AR. Pelayanan yang mengedepankan empati, kepastian waktu, dan kemudahan akses administrasi perpajakan akan secara efektif mengonversi kepatuhan yang semula bersifat terpaksa (enforced) menjadi kepatuhan sukarela yang berkelanjutan (sustainable voluntary compliance).

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Ahmadi, W. (2019). *Perlindungan Hukum Bagi Wajib Pajak dalam Perspektif Hukum Pajak Formal*. Bandung: Alumni.
- Asikin, A. &. (2004). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafiando.
- Bohari. (2019). *Pengantar Ilmu Pajak*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2021). *Cetak Biru Transformasi Kelembagaan Direktorat Jenderal Pajak*. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). *Pedoman Penyuluhan Perpajakan dan Edukasi Wajib Pajak*. Jakarta: DJP.
- Direktorat Jenderal Pajak. (t.thn.). *Laporan Kinerja Penagihan Pajak Kanwil DJP Jakarta Timur Tahun 2024*, DJP Kemenkeu RI, 2025.
- Friedman, L. (2013). *Sistem Hukum Perspektif Ilmu Sosial*. Bandung: Nusa Media.
- Gunadi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan* (. Jakarta: Bee Media Indonesia.,.
- Hadjon, P. M. (2002). *Pengantar Hukum Adminitrasi Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardiyansyah. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hutahuruk, A. (2025). *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Mpu Tantular*. Jakarta: Fakultas Hukum.
- Kementrian PAN-RB. (2017). *PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan*. Jakarta.
- Kirchler, E. (2007). *The Economic Psychology of Tax Behaviour*. Cambridge: Cambridge University Press.

- KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo. (t.thn.). Data Statistik Penagihan Pajak Semester II Tahun 2025, . Arsip Internal DJP, 2025.
- Mardiasmo. (2021). Perpajakan. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mardiasmo. (2022). Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus, Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moenir. (2003). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurmantu, S. (2018). Administrasi Perpajakan. Jakarta: Granit.
- Pandiangan, L. (2018). Penagihan Pajak dengan Surat Paksa. Jakarta: Erlangga: Erlangga.
- Rahayu, S. (2017). Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, S. (2022). Perpajakan: Teori dan Kasus. Jakarta: Salemba Empat.
- Resmi, S. (2023). Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh dan Studi Kasus, Edisi 11 . Jakarta: Salemba Empat.
- Soekanto dan Sri Mamudji, S. (2015). Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat. Jakarta: Rajawali Pers.
- Soemitro, R. (1990). Dasar-Dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan. Bandung: Eresco.
- Soemitro, R. (2017). Hukum Pajak. Bandung: Eresco.
- Suandy, E. (2021). Administrasi dan Penagihan Pajak. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutedi, A. (2011). Hukum Pajak dan Retribusi Daerah. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tyler, T. (2006). Why People Obey the Law, Terjemahan Bahasa Indonesia. Princeton: Princeton University Press.
- Waluyo. (2022). Perpajakan Indonesia, Edisi 13 . Jakarta: : Salemba Empat.
- Winarsih, Ratminto dan Atik, S. (2016). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Winarsih, Ratminto dan Atik, S. (2018). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Peraturan Dan Perundang-Undangan**
- BPK, J. (2025, Oktober 26). Peraturan.bpk.go.id. Diambil kembali dari Database Peraturan: <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia. (2024). Jakarta: Eko Jaya.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 48/PMK.03/2021 tentang Tata Cara Pengangkatan dan Pemberhentian Juru Sita Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 61/PMK.03/2022 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penagihan Pajak atas Jumlah Pajak yang Masih Harus Dibayar.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Jurnal**
- Allingham dan Agnar Sandmo, M. (t.thn.). "Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis,". Journal of Public Economics 1, no. 3–4 (1972): 323–338.