

BAB IV

SIMPULAN

Berdasarkan data, hasil wawancara, dan analisis efektivitas penyampaian surat teguran pada tahun 2018-2021 terhadap pelunasan utang pajak pada masa pandemi COVID-19 di KPP Pratama Surakarta, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Efektivitas penyampaian surat teguran pada tahun 2018-2021 di KPP Pratama Surakarta tergolong tidak efektif baik itu tingkat efektivitas yang diukur berdasarkan jumlah lembar dan nominal surat teguran. Hal tersebut dapat dibuktikan oleh hasil perhitungan tingkat efektivitas surat teguran berdasarkan jumlah lembar surat pada tahun 2018-2021 secara berturut-turut adalah 21,29%, 13,83%, 17,50%, dan 7,05%. Sedangkan tingkat keefektivitasan yang diukur berdasarkan nominal surat teguran pada tahun 2018-2021 maka secara berturut-turut diperoleh hasil 5,81%, 9,44%, 11,16%, dan 2,68%. Melalui hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa tingkat keefektivitasan surat teguran di KPP Pratama Surakarta masih tergolong rendah sehingga diperlukan sosialisasi ataupun pendekatan terhadap wajib pajak dan tindakan penagihan pajak selanjutnya yang lebih tegas dan memaksa yaitu melalui tindakan penagihan pajak dengan surat paksa. Selain itu, efektivitas penagihan pajak dengan surat teguran berdasarkan jumlah lembar dan nominal surat di KPP

Pratama Surakarta tidak terlalu berpengaruh baik itu pada masa sebelum dan saat pandemi COVID-19 karena prosedur penyampaian surat teguran KPP Pratama Surakarta lebih mengutamakan wajib pajak yang memiliki kemampuan melunasi utang pajaknya pada masa pandemi COVID-19.

2. Kendala yang dialami oleh KPP Pratama Surakarta dalam menyampaikan surat teguran selama masa pandemi COVID-19 adalah alamat wajib pajak yang tidak jelas sehingga surat teguran yang dikirim melalui pos atau jasa ekspedisi akan kembali pos (kempos) dan tidak akan tersampaikan kepada wajib pajak. Selanjutnya, kendala terkait surat teguran atas utang PPN yang belum terotomatisasi oleh sistem juga menyebabkan seksi P3 harus melakukan perekaman surat teguran secara manual. Selain itu, munculnya peraturan perpanjangan jangka waktu pengajuan keberatan dan banding yang menyebabkan SIDJP menjadi eror dalam memproses surat teguran sehingga tidak masuk ke dalam *case management* akun pelaksana untuk usulan penerbitan surat teguran. Kendala terakhir adalah banyaknya surat teguran yang harus diterbitkan sehingga berpengaruh terhadap proses pencetakan surat teguran yang membutuhkan waktu cukup lama dan membuat surat teguran menjadi kempos apabila diterbitkan dalam jumlah yang banyak.
3. Upaya yang dilakukan KPP Pratama Surakarta dalam mengatasi kendala penyampaian surat teguran pada masa pandemi COVID-19 adalah membuat database wajib pajak dan melapor ke Layanan Sistem Online agar segera diperbaiki untuk mengatasi kendala terkait alamat wajib pajak yang tidak jelas. Upaya berikutnya adalah melakukan pengecekan serta perekaman secara

manual dan berkoordinasi kepada pegawai seksi P3 dengan cara memeriksa dan memeriksa ulang atas utang PPN yang belum terotomatisasi sistem. Selain itu, melaporkan kepada Layanan Sistem Online terkait erornya SIDJP setelah munculnya peraturan perpanjangan jangka waktu pengajuan keberatan dan banding agar segera memperbaiki SIDJP yang eror. Upaya terakhir adalah dengan mengatur jumlah surat teguran yang diterbitkan setiap minggunya agar penerbitan surat teguran tidak terlalu banyak dan juga meminimalisir tingkat kempos yang tinggi.