

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan penagihan, mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dan mengetahui bagaimana tindakan yang dilakukan untuk mengatasi kendala penagihan, dan mengetahui upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk mendukung pelaksanaan penagihan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dalam penelitian ini merupakan data primer dari hasil wawancara, observasi, dan dokumen. Lokus dalam penelitian ini adalah KPP Pratama Bontang. Pelaksanaan penagihan pada penelitian ini dibatasi pada tahun pajak 2021-2022. Pelaksanaan penagihan dilakukan terhadap wajib pajak atau penanggung pajak yang belum melakukan pelunasan tunggakan pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan penagihan di KPP Pratama Bontang utamanya telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kendala yang dihadapi pada saat pelaksanaan penagihan juga sejauh ini masih bisa diatasi oleh KPP Pratama Bontang, baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku maupun strategi tambahan dari KPP Pratama Bontang. KPP Pratama Bontang juga melakukan beberapa upaya untuk mendukung pelaksanaan penagihan, seperti dengan memberikan kesempatan wajib pajak untuk mengangsur pelunasan tunggakan pajak, melakukan pemanggilan wajib pajak, pemetaan wajib pajak, mengirimkan surat himbauan, memblokir akses SABH, dan rutin melakukan komunikasi informal dengan wajib pajak.

Kata Kunci: Penagihan, Jurusita, Tunggakan Pajak, KPP Pratama Bontang.

Abstract

This research aims to investigate the implementation of tax collection, identify the challenges faced, understand the measures taken to overcome these challenges, and explore efforts to support the tax collection process. The research employs a qualitative research method with a case study approach. The data for this study are primarily derived from interviews, observations, and documents. The focus of this research is Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bontang (KPP Pratama Bontang). The tax collection activities under investigation are limited to the 2021-2022 tax year, targeting taxpayers who have outstanding tax liabilities. The results of this study indicate that tax collection at KPP Pratama Bontang is primarily carried out in accordance with the applicable regulations. The challenges encountered during the tax collection process have, thus far, been effectively addressed by KPP Pratama Bontang, both in compliance with regulations and through additional strategies. KPP Pratama Bontang also undertakes various efforts to support tax collection, such as offering taxpayers the opportunity to pay their outstanding tax liabilities in installments, summoning taxpayers, conducting taxpayer mapping, sending advisory letters, blocking access to the SABH system, and maintaining regular informal communication with taxpayers.

Keywords: Collection, KPP Pratama Bontang, Outstanding tax liabilities.