

BAB IV

SIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai pengaruh penyuluhan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Timur, penulis dapat menyimpulkan:

- 1) Bentuk penyuluhan pajak yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Medan Timur memiliki tiga fokus utama, yakni penyuluhan pajak untuk meningkatkan kesadaran perpajakan, meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perpajakan atau pemberian informasi perpajakan, dan meningkatkan kepatuhan yang berkontribusi terhadap perubahan perilaku. Pada periode 2018-2020, KPP Pratama Medan Timur mampu memenuhi target jumlah penyuluhan yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan kinerja tim penyuluh di KPP Pratama Medan Timur menunjukkan kinerja yang memuaskan. Sebelum penyuluhan pajak dilaksanakan, terlebih dahulu tim penyuluh akan mempersiapkan berbagai kebutuhan yang dibutuhkan agar pelaksanaan penyuluhan nantinya berjalan dengan baik. Selain itu, tim penyuluh juga menyebarkan undangan kepada para wajib pajak untuk menghadiri penyuluhan pajak yang dilaksanakan secara

daring maupun luring. *Account Representative* juga turut berperan dalam mengajak wajib pajak mengikuti penyuluhan pajak.

- 2) Pandemi Covid-19 yang merebak mulai 2020 menyebabkan penyuluhan pajak yang dilaksanakan KPP Pratama Medan Timur secara garis besar dilaksanakan secara daring. Dengan perubahan ini, terdapat sejumlah kendala baru yang dihadapi dalam penyuluhan pajak secara daring. Koneksi internet kurang stabil, wajib pajak yang tidak kondusif dalam pelaksanaan penyuluhan pajak, dan minimnya kemampuan wajib pajak dalam menggunakan komputer menjadi kendala baru yang dihadapi dalam penyuluhan pajak secara daring. Di samping itu, rasio jumlah wajib pajak yang mengikuti penyuluhan pajak dibanding jumlah wajib pajak yang diundang sangat kecil. Hal ini menunjukkan masih banyak wajib pajak yang mengabaikan kegiatan penyuluhan pajak yang dilaksanakan KPP Pratama Medan Timur.

Mengatasi kendala-kendala yang ada, KPP Pratama Medan Timur menyiapkan sejumlah strategi agar kendala yang ada tidak menjadi penghalang kegiatan penyuluhan pajak berjalan dengan baik. Sebelum penyuluhan pajak dilaksanakan, tim penyuluh akan memastikan jaringan internet stabil dan sarana prasarana penyuluhan pajak secara daring sudah dipersiapkan dengan baik. Untuk mengatasi permasalahan rendahnya rasio wajib pajak yang mengikuti kegiatan penyuluhan, KPP Pratama Medan Timur melibatkan *Account Representative* untuk mengundang wajib pajak. Selain itu, KPP Pratama Medan Timur juga aktif membagikan informasi penyuluhan pajak yang akan dilaksanakan melalui media sosial.

3) Efektivitas penyuluhan pajak diukur dari perubahan perilaku wajib pajak setelah dilaksanakannya penyuluhan pajak. Penulis mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak lewat pertumbuhan wajib pajak terdaftar, jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan, dan jumlah wajib pajak yang membayar pajak pada periode 2018-2020. Berdasarkan data yang diperoleh dari Seksi Penjaminan Kualitas Data KPP Pratama Medan Timur, penulis memperoleh gambaran mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Timur.

Jumlah wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Medan Timur menunjukkan tren pertumbuhan setiap tahunnya yang menunjukkan penyuluhan pajak terhadap calon wajib pajak berhasil. Mengenai jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan, tren yang ditunjukkan bersifat fluktuatif yang menunjukkan bahwa penyuluhan pajak masih belum efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan. Kemudian, tren jumlah wajib pajak yang membayar PPh 21 dan 29 menunjukkan tren yang menurun yang menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar utang pajak menurun. Namun hal ini dapat dikorelasikan dengan SPT yang dilaporkan nihil sehingga wajib pajak tidak perlu membayar pajak kurang bayar. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT dan membayar pajak terutang perlu menjadi perhatian lebih oleh KPP Pratama Medan Timur.

4.2 Saran

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan kesimpulan yang telah diberikan, penulis memberikan beberapa saran untuk meningkatkan efektivitas penyuluhan pajak di masa depan seperti:

- 1) Penyuluhan pajak yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Medan Timur sudah baik. Peningkatan yang perlu dilakukan adalah meningkatkan kualitas penyuluh di KPP Pratama Medan Timur agar dapat menyampaikan materi penyuluhan pajak dengan baik dan komunikatif. Selain itu, informasi mengenai penyuluhan pajak agar dapat disebarkan lewat berbagai media komunikasi sehingga para wajib pajak mengetahui adanya pelaksanaan kegiatan penyuluhan pajak. Tim penyuluh juga harus menjadikan evaluasi dari wajib pajak sebagai masukan agar pelaksanaan penyuluhan pajak di masa depan dapat berjalan lebih baik dan efektif.
- 2) Kendala utama yang dihadapi dalam pelaksanaan penyuluhan pajak oleh KPP Pratama Medan Timur adalah rendahnya rasio wajib pajak yang mengikuti penyuluhan pajak. Untuk mengatasi hal ini, penyebaran informasi mengenai penyuluhan pajak dapat digencarkan lewat berbagai kanal media sosial. Selain itu, *Account Representative* agar meningkatkan upaya dalam mengajak wajib pajak ikut dalam penyuluhan pajak. Adapun kendala yang dihadapi KPP Pratama Medan Timur dalam pelaksanaan penyuluhan daring dapat diatasi dengan mempersiapkan sarana dan prasarana dengan baik. Selain itu, tim penyuluh juga dapat membuat video edukatif untuk menjelaskan kepada wajib pajak mengenai rangkaian kegiatan penyuluhan yang akan dilaksanakan secara

daring. Dengan demikian, para wajib pajak sudah lebih siap dalam pelaksanaan penyuluhan pajak nantinya.

- 3) Efektivitas penyuluhan pajak sudah baik dalam meningkatkan jumlah wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Medan Timur. Hal ini menunjukkan penyuluhan pajak kepada calon wajib pajak berjalan efektif. Akan tetapi, penyuluhan pajak yang dilaksanakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT dan membayar pajak terutang masih menunjukkan tren yang kurang baik. Hal ini menunjukkan perlunya perhatian lebih oleh tim penyuluh pajak dalam mengedukasi wajib pajak untuk taat melaporkan SPT dan membayar pajak terutang. Dengan mengencarkan informasi mengenai adanya denda keterlambatan pelaporan SPT dan membayar pajak terutang, diharapkan wajib pajak dapat lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban pelaporan SPT dan membayar pajak terutang.