

BAB IV

SIMPULAN

Berdasarkan pemaparan yang sudah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Penyuluhan yang dilaksanakan oleh fungsional penyuluh pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam sudah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. KPP Pratama Lubuk Pakam sudah melakukan kegiatan penyuluhan seperti yang terdapat pada SE-05/PJ/2013 yang terdiri dari perencanaan kegiatan, pengorganisasian kegiatan, pelaksanaan kegiatan, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan kegiatan. Dalam memberikan edukasi perpajakan, KPP Pratama Lubuk Pakam melaksanakan kegiatan penyuluhan dengan 3 (tiga) tema yaitu:
 - tema 1 yang bertujuan meningkatkan kesadaran kesadaran pajak melalui pengetahuan perpajakan dengan melakukan kegiatan pajak bertutur, *Tax Goes to School* (TGTS), dan penyuluhan melalui media sosial
 - tema 2 yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perpajakan dengan melakukan kegiatan kelas pajak, bimbingan teknis, seminar, penyuluhan melalui sinar, dan penyuluhan melalui media sosial

- tema 3 yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan melalui perubahan perilaku dengan melakukan kegiatan *One on One*, *One to Many* (kelas pajak, bimbingan teknis, lokakarya, seminar), dan *Business Development Services*.
2. Ukuran keberhasilan yang digunakan dalam perubahan perilaku dilihat dari perubahan perilaku bayar dan perubahan perilaku lapor yang terjadi akibat adanya kegiatan penyuluhan yang dilakukan oleh fungsional penyuluh pajak. Proporsi maksimal yang sebelumnya sudah ditentukan oleh Kanwil DJP Sumatera Utara I digunakan sebagai indikator untuk mengukur keberhasilan perubahan perilaku tersebut. Persentase perubahan perilaku bayar dan perubahan perilaku lapor yang dihitung melalui perbandingan antara jumlah perubahan perilaku terhadap daftar hadir sudah melebihi proporsi maksimal sehingga penyuluhan yang dilakukan oleh fungsional penyuluh pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam dalam melakukan perubahan perilaku pada Wajib Pajak sudah berhasil dilakukan.
 3. Hambatan yang dialami oleh fungsional penyuluh pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam dalam melakukan penyuluhan adalah masih adanya peserta penyuluhan yang tidak hadir saat penyuluhan diadakan, sulitnya melakukan koordinasi dan menghubungi peserta penyuluhan karena tidak adanya nomor kontak yang valid, kurang bagusnya jaringan internet saat penyuluhan daring, dan adanya faktor alam yang tidak bisa dikontrol. Strategi yang sekarang dilakukan fungsional penyuluh pajak KPP Pratama Lubuk Pakam dalam mengatasi hambatan saat melakukan penyuluhan ini adalah dengan mencatat peserta yang

tidak hadir penyuluhan di suatu dokumen yang disebut Wajib Pajak belum teredukasi, melakukan pembaruan nomor kontak Wajib Pajak di SIDJP ketika Wajib Pajak datang ke *helpdesk*, melakukan penyuluhan secara daring hanya untuk penyuluhan yang sifatnya sebagai pemberitahuan saja, dan menyiapkan rencana lain untuk mengurangi efek dari hambatan yang tidak bisa dikontrol.

Sedangkan dalam mengukur keberhasilan perubahan perilaku di KPP Pratama Lubuk Pakam tidak terlalu mengalami hambatan yang cukup berarti karena sudah adanya *website* Sisuluh dan Mandor DJP. Namun yang menjadi permasalahan saat ini adalah masih adanya hambatan dalam melakukan perubahan perilaku itu sendiri yang dikarenakan masih rendahnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap pajak sehingga harus melakukan edukasi pengenalan terhadap pajak terlebih dahulu, setelah itu baru melaksanakan penyuluhan supaya Wajib Pajak melakukan perubahan perilaku.

Dalam mengatasi hambatan yang terjadi pada pelaksanaan penyuluhan, fungsional penyuluh pajak harus meningkatkan kreativitas dalam menyediakan dan memaparkan materi penyuluhan yang disesuaikan dengan keadaan dan kegiatan usaha Wajib Pajak seperti dengan membuat modul penyuluhan sektoral sebagai pedoman yang dikhususkan sesuai sektor usaha Wajib Pajak. Fungsional penyuluh pajak juga harus mengupayakan supaya penyuluhan bisa dijadikan sebagai produk berbentuk aset digital dengan merekam pelaksanaan penyuluhan dan mengunggahnya di media sosial serta mengembangkan penyuluhan melalui *Instagram Live* dan *Youtube Live* sehingga materi penyuluhan ini bisa tersebar luas serta bisa diakses kapan saja dan dimana saja.