

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era kini, kita sering mendengar tentang kegiatan penyuluhan yang dilakukan di berbagai bidang, termasuk di bidang perpajakan yang bertugas dalam menghimpun penerimaan negara. Penyuluhan berperan penting untuk menjangkau masyarakat luas dalam pemberian informasi, pengetahuan, maupun keahlian terkait kewajiban perpajakannya. Dalam mencapai tujuan penerimaan pajak ini, penyuluhan bertugas untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai perpajakan sehingga citra negatif dari pajak tidak menghalangi masyarakat dalam memenuhi kepatuhan perpajakannya (Ekasari, 2017).

Pada Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tahun 2020 terdapat Survei Kepuasan Pelayanan, Efektivitas Penyuluhan dan Kehumasan yang dilakukan di tanggal 5 Oktober 2020 sampai 17 November 2020. Responden sebanyak 45.169 Wajib Pajak (WP) memberikan beberapa saran terkait penyuluhan yaitu sebesar 36,1% responden menyatakan bahwa penyuluhan harus lebih sering dilakukan dan penyampaian materi penyuluhan dapat dilaksanakan dengan lebih proaktif lagi; 20,8% responden menyatakan kemampuan tenaga penyuluhan dalam

memberikan materi diharapkan lebih kompeten dan bisa menggunakan bahasa yang mudah dipahami; serta sebanyak 8,2% responden menyatakan bahwa kegiatan tanya jawab dan simulasi sebaiknya lebih dimaksimalkan sehingga Wajib Pajak lebih mudah mengerti terkait materi yang dipaparkan oleh tenaga penyuluh. Survei yang dilakukan oleh Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Humas tersebut dapat disimpulkan bahwa diperlukannya tenaga penyuluh yang kompeten dan penyuluhan yang lebih difokuskan pada kegiatan yang bisa membuat Wajib Pajak mudah dalam memahami materi penyuluhan.

Saat ini, tugas pokok dari penyuluhan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama berada di tangan jabatan fungsional penyuluh pajak dan dibantu oleh asisten penyuluh pajak. Tugas ini sebelumnya dikerjakan oleh tim penyuluh di Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan. Perubahan peran penyuluhan dari tim penyuluh menjadi jabatan fungsional penyuluh ini terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN & RB) Republik Indonesia Nomor 49 dan 50 tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Penyuluh dan Asisten Penyuluh Pajak. Terbitnya kebijakan ini membuat tugas dan fungsi dari jabatan fungsional penyuluh dan asisten penyuluh pajak semakin jelas dan terstruktur sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Peraturan yang mulai dijalankan di tahun 2021 ini menyatakan bahwa dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perpajakan, penyuluhan bertujuan untuk melakukan perubahan perilaku kepada orang lain untuk meningkatkan pemahaman, kesadaran, dan kepedulian dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya.

Perubahan perilaku pada masyarakat bisa muncul dari adanya pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pembayaran pajak sehingga nantinya akan terlihat pada kepatuhan pajaknya. Terdapat 2 faktor yang berhubungan dengan perilaku Wajib Pajak patuh yaitu faktor internal yang berupa pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak terhadap perpajakan serta faktor eksternal berupa sanksi dan penyuluhan yang diberikan oleh petugas pajak (Widyaningtyas, 2020). Perubahan perilaku yang tercermin pada kepatuhan pajak ini dapat dilihat dari sisi pembayaran maupun pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan). Kepatuhan pajak bisa diukur melalui kebenaran, kelengkapan, dan kejelasan pengisian SPT serta melakukan pembayaran pajak yang benar dan tepat waktu (Merliyana dan Saefurahman, 2017).

Sering sekali orang awam menganggap penyuluhan merupakan suatu rutinitas yang dilakukan petugas sebagai kegiatan yang memang sudah seharusnya seperti itu tanpa mendalami dan memahami akan makna dilaksanakan penyuluhan tersebut sehingga tujuan dari menumbuhkan perubahan perilaku masyarakat yang taat pajak kurang maksimal tercapai. Amanah (2007) menyatakan bahwa penyuluhan masih dianggap hanya sebagai susunan kegiatan dalam menjelaskan suatu hal, tetapi inti dari pelaksanaan penyuluhan yang berperan sebagai kegiatan transformasi perilaku masyarakat masih belum bisa dipahami dengan baik sehingga sudah menjadi tugas bersama untuk menjadikan penyuluhan sebagai kegiatan edukasi dan pengembangan potensi yang akan berdampak pada perubahan perilaku menuju lingkungan masyarakat yang lebih baik.

Peran penyuluhan yang saat ini ada seharusnya bisa memberikan peningkatan terhadap perubahan perilaku Wajib Pajak bila dibandingkan saat

penyuluhan sebelumnya dipegang oleh tim penyuluh di Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan. Penyuluhan dengan memberikan edukasi perpajakan diharapkan akan memengaruhi kesadaran dan pemahaman Wajib Pajak yang semakin lebih baik lagi. Penerimaan pajak akan mengalami peningkatan jika kegiatan penyuluhan meningkat pula karena penyuluhan memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan pajak (Sayyidah, 2020). Iswanto dkk. (2022) menyimpulkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa komponen yang ada di penyuluhan perpajakan memiliki pengaruh atas meningkatnya kepatuhan perpajakan yang disebabkan oleh peningkatan penyuluhan itu sendiri. Penerimaan pajak melalui pembayaran Wajib Pajak akan memaksimalkan pencapaian penerimaan terhadap target yang sebelumnya sudah ditentukan sehingga nantinya dapat meningkatkan pemungutan pajak yang lebih efektif dan efisien (Dewi dan Mahi, 2022).

Reorganisasi yang mengubah struktur DJP ini diharapkan dapat memberikan dampak perubahan pada pemberian pelayanan yang lebih baik kepada Wajib Pajak. Namun perubahan ini tetap tidak terlepas dari adanya hambatan yang ditemui saat melakukan penyuluhan. Budaya, kebiasaan masyarakat, lokasi Wajib Pajak, keadaan di fungsional penyuluh, atau lainnya bisa menjadi hambatan yang dapat menghalangi pelaksanaan penyuluhan perpajakan. Penyuluhan juga dipengaruhi oleh materi perpajakan yang diberikan maupun cara penyuluh pajak dalam mengarahkan dan membimbing Wajib Pajak saat melakukan penyuluhan (Iswanto dkk., 2022).

Berdasarkan penjabaran diatas, penulis tertarik untuk meninjau pelaksanaan penyuluhan yang dilakukan oleh jabatan fungsional penyuluh pajak terkait

tujuannya dalam upaya perubahan perilaku Wajib Pajak yang dituangkan dalam KTTA dengan judul “TINJAUAN ATAS PENYULUHAN OLEH FUNGSIONAL PENYULUH PAJAK DALAM UPAYA PERUBAHAN PERILAKU WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA LUBUK PAKAM”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada KTTA ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana ragam jenis penyuluhan yang telah dilaksanakan oleh fungsional penyuluh pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam?
2. Bagaimana ukuran keberhasilan perubahan perilaku Wajib Pajak yang dilakukan oleh fungsional penyuluh pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam?
3. Apa hambatan yang dialami oleh fungsional penyuluh pajak dalam melakukan penyuluhan dan mengukur keberhasilan perubahan perilaku di KPP Pratama Lubuk Pakam?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan karya tulis ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui ragam jenis penyuluhan yang telah dilaksanakan oleh fungsional penyuluh pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam.
2. Mengetahui ukuran keberhasilan perubahan perilaku Wajib Pajak yang dilakukan oleh fungsional penyuluh pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam.
3. Mengetahui hambatan yang dialami oleh fungsional penyuluh pajak dalam melakukan penyuluhan dan mengukur keberhasilan perubahan perilaku di KPP Pratama Lubuk Pakam.

1.4 Ruang Lingkup Penulisan

Dalam KTTA ini, penulis membatasi ruang lingkup yang akan dibahas terkait kegiatan penyuluhan perpajakan yang dilakukan oleh jabatan fungsional penyuluh pajak. Penulis memilih KPP Pratama Lubuk Pakam sebagai tempat objek penelitian karena wilayah kerja KPP yang cukup luas dan letaknya yang bisa dikatakan jauh dari lokasi KPP menjadi tantangan dalam melakukan penyuluhan. Selain itu, penulis juga membatasi data penelitian yaitu di tahun 2021 dan 2022 saat tugas pokok penyuluhan dipegang oleh jabatan fungsional penyuluh pajak.

1.5 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penulis berharap penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang pelaksanaan penyuluhan yang dilakukan oleh jabatan fungsional penyuluh pajak. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pelaksanaan penyuluhan terkait perubahan perilaku Wajib Pajak.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Karya tulis ini dapat menambah wawasan dan pengalaman penulis tentang pelaksanaan penyuluhan yang saat ini dilakukan oleh jabatan fungsional penyuluh pajak.

b. Bagi masyarakat luas

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi tentang

gambaran mengenai kegiatan penyuluhan perpajakan dalam meningkatkan penerimaan negara sehingga dapat menumbuhkan kesadaran diri bagi Wajib Pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya.

c. Bagi pembuat kebijakan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan untuk dijadikan pertimbangan bagi pembuat kebijakan dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan penyuluhan perpajakan yang akan berdampak pada penerimaan negara.

1.6 Sistematika Penulisan KTTA

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian tentang latar belakang yang mendasari penulisan KTTA, rumusan masalah yang menjadi pedoman dalam pembahasan, tujuan penulisan yang ingin dicapai, ruang lingkup pembahasan, manfaat yang diharapkan, serta sistematika penulisan yang diterapkan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori maupun penelitian sebelumnya yang relevan sebagai landasan untuk penyusunan karya tulis ini terkait pelaksanaan penyuluhan oleh fungsional penyuluh pajak dalam upaya perubahan perilaku Wajib Pajak.

BAB III METODE DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi metode yang digunakan untuk melakukan penelitian dalam pengumpulan data. Selain itu, terdapat juga hasil penelitian dan

pembahasan atas data yang telah dikumpulkan penulis berdasarkan rumusan masalah yang dijadikan sebagai pedoman sebelumnya.

BAB IV SIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan hasil dari pembahasan yang dibuat pada bab sebelumnya. Selain itu juga berisi saran yang bisa diberikan berdasarkan masalah yang diteliti dalam Karya Tulis Tugas Akhir ini.