

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penyuluhan Pajak

2.1.1 Pengertian Penyuluhan Pajak

Penjajahan Belanda yang terjadi di Indonesia memunculkan istilah penyuluhan yaitu *voorlichting* yang berasal dari bahasa Belanda, *voor* adalah depan dan *lichting* yang diartikan sebagai lampu atau suluh (Amanah, 2007). Menurut Ban dan Hawkins (1988), penyuluhan adalah suatu bentuk kegiatan yang dilakukan dengan menyampaikan suatu informasi kepada orang lain yang bertujuan supaya orang lain yang mendengarkannya terbantu dalam memutuskan perbuatan yang tepat sesuai dengan yang seharusnya. Amanah (2007) menyatakan terdapat setidaknya 5 (lima) aspek yang ada pada penyuluhan yaitu:

1. Adanya kegiatan edukasi
2. Terdapat orang lain sebagai penerima
3. Dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman untuk mengembangkan diri sendiri dan kelompok yang ada
4. Adanya yang mengoperasikan apa yang ada untuk menciptakan keadaan sehari-hari yang lebih baik
5. Setiap kegiatan yang ada dilakukan secara kontinu dalam jangka waktu yang lama

Selanjutnya menurut Damanik dkk. (2023), penyuluhan pajak merupakan suatu kegiatan yang dibentuk seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang digunakan untuk membimbing Wajib Pajak supaya semakin termotivasi dalam

mengetahui dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Aristo dkk. (2023) menyatakan bahwa penyuluhan perpajakan adalah bentuk layanan edukasi dalam membina masyarakat untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan yang memerlukan pendekatan perpajakan yang harus disesuaikan pada masing-masing Wajib Pajak.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat dikatakan bahwa penyuluhan perpajakan adalah salah satu kegiatan wajib yang dilakukan oleh pegawai pajak untuk mengedukasi masyarakat tentang kewajiban perpajakannya yang diharapkan dapat meningkatkan penerimaan negara.

2.1.2 Urgensi Penyuluhan Pajak

Penelitian yang dilakukan Dewi dan Mahi (2022) bahwa ketidakefisienan yang terdapat pada KPP dapat berkurang dengan adanya penyuluhan pajak yang dilakukan sehingga target dari penerimaan kantor pajak yang sebelumnya sudah direncanakan dapat tercapai. Selain berfungsi sebagai bentuk ajakan untuk memenuhi kewajiban perpajakan, penyuluhan lebih berperan sebagai sarana pembelajaran (edukasi) terkait manfaat pajak sehingga akan menimbulkan tanggapan positif terhadap perpajakan itu sendiri dan akan berdampak signifikan terhadap penerimaan pajak (Nadia dan Kartika, 2020).

Menurut Ekasari (2017) penyuluhan pajak yang dilaksanakan dengan berbagai macam program yang sudah direncanakan sebelumnya sangat berperan penting pada munculnya masyarakat yang sadar dan paham akan pajak terutama kawula muda sehingga masyarakat tersebut bisa membayar pajak karena adanya kerelaan hati dan bukan hanya karena paksaan semata yang harus ditakuti.

Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa sasaran utama dari penyuluhan pajak saat ini adalah berupaya untuk memengaruhi masyarakat sebagai orang yang disuluh mengalami perubahan perilaku menjadi lebih baik lagi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya baik dari segi pembayaran maupun pelaporan pajak.

2.1.3 Ruang Lingkup Penyuluhan Pajak

Sesuai Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-05/PJ/2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan, kegiatan penyuluhan pajak dibagi menjadi 3 (tiga) fokus yaitu:

1. Calon Wajib Pajak

Fokus dari kegiatan ini adalah masyarakat yang berpotensi maupun yang sudah seharusnya melaksanakan kewajiban perpajakan tetapi belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Pelaksanaan penyuluhannya terdiri dari:

- Calon Wajib Pajak Masa Depan yaitu siswa maupun mahasiswa yang sedang menjalani pendidikan, contohnya terdapat kegiatan *Tax Goes to School/Campus*.
- Calon Wajib Pajak Potensial yaitu masyarakat yang sudah harus melaksanakan kewajiban perpajakannya tetapi belum memiliki NPWP sehingga seharusnya sudah bisa dihimbau untuk menjalankan kewajiban perpajakannya.

2. Wajib Pajak Baru

Kegiatan penyuluhan ini berfokus pada Wajib Pajak yang baru mendapatkan NPWP dan masih belajar dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Contoh kegiatan yang biasa dilakukan adalah dengan mengadakan kelas pajak.

3. Kegiatan Penyuluhan Perpajakan bagi Wajib Pajak Terdaftar

Dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak diperlukan juga kegiatan penyuluhan yang ditujukan bagi Wajib Pajak Terdaftar yaitu Wajib Pajak selain Calon Wajib Pajak dan Wajib Pajak Baru. Fokus kegiatan penyuluhan ini mempertimbangkan Wajib Pajak yang sudah terdaftar namun belum membayar dan melaporkan pajaknya sebagaimana semestinya.

Sedangkan menurut Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-98/PJ/2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja Dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal Di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak mengartikan kegiatan penyuluhan merupakan kegiatan yang sebelumnya sudah direncanakan yang bertujuan untuk mengubah dan menambah pengetahuan, keterampilan, dan perilaku masyarakat sehingga dapat memaksimalkan pemahaman dan kesadaran dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

2.1.4 Pejabat Fungsional Penyuluh Pajak

Berdasarkan Permen PAN & RB Republik Indonesia Nomor 49 tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak menyatakan bahwa pengertian dari Pejabat Fungsional Penyuluh Pajak (Penyuluh Pajak) merupakan pegawai pajak yang mempunyai hak dan kewajiban dalam memberikan penyuluhan di bidang perpajakan kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, fungsional penyuluh pajak juga dibantu oleh Asisten Penyuluh Pajak yang diatur pada Permen PAN & RB Nomor 50 tahun 2020.

Pencapaian suatu penerimaan negara akan terdampak dari pelaksanaan penyuluhan yang dikerjakan oleh pejabat fungsional penyuluh pajak dengan

melihat pembayaran dan pelaporan yang dilakukan oleh Wajib Pajak (Dewi dan Mahi, 2022).

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 58/PMK.03/2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak, Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak merupakan jabatan fungsional kategori keahlian dengan jenjang yang terdiri dari:

- a. Penyuluh Pajak Ahli Pertama;
- b. Penyuluh Pajak Ahli Muda; dan
- c. Penyuluh Pajak Ahli Madya

2.1.5 Tata Cara Pelaksanaan Penyuluhan Pajak

Berdasarkan Lampiran I SE-05/PJ/2013, terdapat beberapa langkah yang perlu dilakukan pada kegiatan penyuluhan perpajakan yaitu:

- a. Perencanaan Kegiatan

Perencanaan pelaksanaan penyuluhan dimulai dari pembuatan Analisis Kebutuhan Penyuluhan (AKP) yang digunakan untuk menyusun rencana penyuluhan yang diperlukan supaya penyuluhan yang akan diselenggarakan dapat terlaksana dengan baik.

- b. Pengorganisasian Kegiatan

Pada tahap ini diperlukan penentuan beberapa aspek yaitu tempat, waktu, siapa yang akan menyuluh, materi yang akan disampaikan, dan sarana yang sekiranya diperlukan dalam menunjang kegiatan penyuluhan. Aspek-aspek ini selanjutnya dimasukkan ke kertas kerja (*session plan*).

c. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan Kegiatan berisi kegiatan *pre-test*, penyampaian materi penyuluhan oleh penyuluh pajak, kegiatan *post-test*, dan pembagian kuesioner yang diisi oleh peserta penyuluhan.

d. Pemantauan, Evaluasi, dan Pelaporan Pelaksanaan Kegiatan

Pada saat pelaksanaan penyuluhan, diperlukan kegiatan pemantauan yang bertujuan supaya penyuluhan dapat dilaksanakan sesuai rencana. Setelah selesai dilaksanakan penyuluhan, terdapat kegiatan evaluasi untuk melihat pencapaian tujuan dari pelaksanaan penyuluhan. Kemudian, hasil dari pelaksanaan penyuluhan ini akan dilaporkan sebagai laporan hasil evaluasi kegiatan penyuluhan perpajakan.

2.2 Edukasi Perpajakan

Penyuluhan pajak tidak terlepas dari adanya edukasi perpajakan yang diberikan oleh pejabat fungsional penyuluh pajak. Menurut Juansyah dan Abroida (2019), masyarakat saat ini masih banyak yang mengalami kendala maupun kesulitan dalam urusan perpajakan sehingga diperlukan edukasi perpajakan yang berguna sebagai sarana pendidikan tentang pentingnya pajak dan tata cara perpajakan yang harus diikuti oleh Wajib Pajak. Selain itu, edukasi perpajakan yang identik dengan memberikan pendidikan perlu dilakukan sejak dini dengan memakai bahasa yang mudah dipahami orang lain sehingga tujuan pemberian edukasi dapat tercapai (Syarifa dan Yendrawati, 2022). Oleh karena itu edukasi perpajakan merupakan sarana pemberian pendidikan dalam bentuk pengetahuan dan

pemahaman kepada Wajib Pajak tentang cara melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Bukan hanya dengan melakukan pertemuan langsung dengan Wajib Pajak seperti mengadakan kelas pajak, edukasi perpajakan juga bisa dilaksanakan secara daring dengan pihak terkait yang bisa diakses dari tempat keberadaannya masing-masing, contohnya dengan melakukan penyuluhan dalam bentuk video pembelajaran (Suharsono dan Galvani, 2020). Juansyah dan Abroida (2019) juga menyatakan bahwa penyuluh dalam menyebarkan edukasi perpajakan memerlukan media elektronik yang menggunakan jaringan internet karena bisa diakses dengan mudah dan sederhana.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-12/PJ/2021 tentang Edukasi Perpajakan, kegiatan edukasi perpajakan dibagi menjadi 3 (tiga) tema yaitu:

1. Tema 1 : meningkatkan kesadaran pajak melalui pengetahuan perpajakan

Tema ini menyatakan bahwa edukasi perpajakan berguna untuk memberikan pengetahuan terkait perpajakan sehingga dapat menumbuhkan kesadaran pada diri masyarakat bahwa betapa pentingnya perpajakan untuk menopang perekonomian negara dan semakin bisa menumbuhkan kesadaran diri Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya sesuai aturan yang berlaku.

2. Tema 2 : meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perpajakan

Pada tema 2, edukasi perpajakan mengajarkan tentang tata cara perpajakan dan keterampilan maupun pengetahuan teknis dalam administrasi perpajakan

baik melalui peraturan-peraturan perpajakan maupun penyuluhan dan panduan dari pegawai pajak.

3. Tema 3 : meningkatkan kepatuhan perpajakan melalui perubahan perilaku

Perubahan perilaku pada tema ini merupakan perubahan tanggapan maupun reaksi masyarakat terhadap kegiatan edukasi perpajakan yang diberikan sehingga nantinya akan berdampak pada kepatuhan perpajakannya.

2.3 Perubahan Perilaku

2.3.1 Teori Perubahan Perilaku

Menurut Pitoewas (2018), perubahan adalah keadaan yang membuat terjadinya pergeseran menjadi hal lain yang disebabkan oleh beberapa faktor namun tidak menghilangkan esensi utama dari hal pergeseran tersebut.

Menurut Sapara dkk. (2020) perilaku merupakan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang karena adanya pemicu atau dorongan yang diberikan pada orang tersebut, bukan karena datang dengan sendirinya. Dilihat dari pengertian ini, penyuluhan bisa digunakan oleh DJP sebagai stimulus untuk menimbulkan perilaku yang patuh terhadap kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

Perilaku sebagai cara individu untuk berpikir dan bertindak laku ditimbulkan oleh suatu gambaran dari unsur fisik dan non fisik serta hasil dari reaksi terhadap lingkungan baik secara pasif maupun aktif dalam tindakan (Wulandari, 2018). Sarafino (2011) menyatakan bahwa perilaku merupakan suatu tindakan yang bisa berasal dari internal yaitu dari dalam dirinya sendiri maupun berasal dari eksternal yang dipengaruhi oleh orang lain dan lingkungannya. Berdasarkan hal ini maka penyuluhan bisa dijadikan sebagai sarana supaya perilaku masyarakat yang

patuh terhadap perpajakan dipengaruhi oleh pelaksanaan penyuluhan oleh fungsional penyuluh pajak dan diharapkan bisa tertanam di dalam diri Wajib Pajak sehingga mau membayar pajak karena kerelaan hatinya sendiri.

Menurut Miltenberger (2014), perilaku memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- Perilaku merupakan suatu tindakan berupa perbuatan maupun perkataan
- Perilaku dapat diukur misal dari segi frekuensi, durasi, dan intensitas
- Perilaku bisa diamati, dideskripsikan kembali, serta direkam oleh orang lain
- Perilaku yang dilakukan akan berdampak pada lingkungan sekitar
- Perilaku bersifat sah yang terjadi karena disebabkan oleh pengaruh lingkungan maupun orang lain

Dari ciri-ciri di atas, penyuluhan dapat dijadikan alat untuk memengaruhi perilaku masyarakat sehingga nantinya perilaku masyarakat itu akan berubah dan berdampak pada lingkungan seperti peningkatan penerimaan negara dan penyebarluasan informasi perpajakan kepada individu lain. Selain itu, keberhasilan penyuluhan dapat dilihat sebagai acuan dalam mengukur perubahan perilaku yang terjadi pada masyarakat yang dilihat dari perilaku bayar dan perilaku lapor pajak.

Perubahan perilaku dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu:

a. Perubahan alami (*Natural Change*)

Perilaku dapat berubah secara alami sebagai bentuk respons seseorang terhadap perubahan yang ada di lingkungan.

b. Perubahan yang direncanakan (*Planned Change*)

Perubahan bisa terjadi dikarenakan sebelumnya perubahan tersebut sudah direncanakan sehingga perilaku seseorang disesuaikan dengan rencana tersebut.

c. Kesiediaan untuk berubah (*Readiness to Change*)

Perubahan perilaku juga dipengaruhi pada kesiediaan seseorang untuk berubah dalam menanggapi suatu inovasi maupun perkembangan yang ada di

lingkungannya. Perubahan perilaku berdampak besar atau tidak itu tergantung juga pada kesediaan seseorang untuk berubah (Notoatmodjo, 2014).

Dari pengelompokkan perubahan perilaku tersebut, adanya penyuluhan bisa digunakan untuk memengaruhi seseorang supaya mengalami perubahan perilaku. Melalui penyuluhan, pegawai pajak dapat memberikan pengarahan dan pemahaman supaya menumbuhkan kesadaran masyarakat baik dikarenakan perubahan alamiah karena adanya pengaruh lingkungan, perubahan terencana yang dibuat, maupun meningkatkan kesediaan untuk berubah menjadi pribadi yang taat pajak.

2.3.2 Hubungan Perubahan Perilaku Dan Penyuluhan Pajak Oleh Pejabat

Fungsional Penyuluh Pajak

Perubahan perilaku dapat dimunculkan dengan beberapa cara seperti:

a. Melalui kekuatan (*Enforcement*)

Perubahan perilaku bisa terjadi karena dipaksakan oleh suatu kekuatan atau kewenangan yang membuat masyarakat mau tidak mau harus melakukan perintah dari pemilik kekuatan. Proses perubahan ini akan berlangsung cepat, tetapi kemungkinan tidak dapat bertahan lama.

b. Melalui peraturan atau hukum (*Regulation*)

Peraturan-peraturan yang dibuat oleh pemerintah bisa digunakan untuk memunculkan perubahan perilaku pada masyarakat. Saat ini, sudah banyak sekali perilaku yang bisa ditemui karena terbitnya peraturan dan perundang-undangan di Indonesia, contohnya salah satu peraturan yang digunakan sebagai

dasar hukum kewajiban perpajakan adalah Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

c. Melalui pendidikan (*Education*)

Perubahan perilaku juga bisa terjadi dengan memberikan pemahaman melalui pemberian edukasi dan mengajarkan keterampilan kepada orang lain. Pemberian pendidikan ini akan menimbulkan kesadaran diri sehingga seseorang bisa mengalami perubahan perilaku sesuai dengan pemahaman yang diberikan (Notoatmodjo, 2014).

Selain dengan adanya Undang-Undang dan peraturan yang mengatur tentang perpajakan di Indonesia, penyuluhan bisa digunakan sebagai strategi untuk menciptakan perubahan perilaku kepada masyarakat karena penyuluhan merupakan kegiatan yang memberikan pendidikan (*Education*). Meskipun waktu yang diperlukan cenderung lebih panjang dibandingkan melalui cara kekuatan (*Enforcement*), tetapi perubahan perilaku melalui pendidikan akan bertahan lama karena perubahan memang didasarkan dari diri masing-masing individu bukan karena paksaan dari pemilik kekuatan.

Menurut Amanah (2007), penyuluhan dapat diartikan sebagai sebuah ilmu yang berupa pemikiran, tingkah laku, dan perbuatan seseorang dan menjadi bagian dari sistem sosial yang menghasilkan perubahan perilaku yang berasal dari pembelajaran sehingga dasar dari penyuluhan adalah ilmu tentang perilaku (*behavioural science*). Amanah (2007) juga menyatakan bahwa penyuluhan dapat dikatakan juga sebagai suatu kegiatan yang praktis dalam menciptakan kesadaran dan kemampuan masyarakat menghadapi keadaan sehari-hari dengan baik sehingga

perubahan perilaku yang diinginkan dapat terjadi. Perubahan perilaku akan dipengaruhi oleh kegiatan penyuluhan pajak yang saat ini dilakukan oleh pejabat fungsional penyuluh pajak yang akan terlihat dari pembayaran dan pelaporan Wajib Pajak.

Fokus penyuluhan saat ini sejalan dengan tujuan pemberian edukasi perpajakan melalui penyuluhan pajak seperti yang diatur pada PER-12/PJ/2021 yaitu memengaruhi masyarakat supaya dengan kerelaan hatinya mau melaksanakan kewajiban perpajakan melalui pemberian informasi, pendidikan, dan pemahaman tentang perpajakan.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa penyuluhan pajak sangat berperan penting dalam upaya meningkatkan pendapatan negara dengan melaksanakan kegiatan penyuluhan yang bertujuan untuk mengubah pemikiran dan perilaku masyarakat supaya patuh dan taat pajak.

2.4 Penelitian Terdahulu

Fokus tentang penyuluhan yang dilakukan oleh fungsional penyuluh pajak sudah pernah dilakukan penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Debby Silaban (2022) yang berjudul Efektivitas Pelaksanaan Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Jakarta Selatan II. Penelitian ini meninjau pelaksanaan penyuluhan oleh fungsional penyuluh pajak terkait 3 tema kegiatan edukasi yang terdapat pada PER-12/PJ/2021 terdiri dari Kantor Wilayah (Kanwil) yang menjalankan 2 tema yaitu tema 1 dan tema 2 serta KPP Madya dan KPP Pratama yang melaksanakan 3 tema. Penelitian ini juga melihat efektivitas

pelaksanaan penyuluhan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan Kanwil DJP Jakarta Selatan II. Selain itu, berdasarkan penelitian ini juga disimpulkan bahwa fungsional penyuluh pajak perlu melatih dan meningkatkan kemampuannya dalam melakukan penyuluhan serta harus terbuka dan menjalin kerja sama yang baik di lingkungan Kanwil.

Perbedaan yang terdapat pada penelitian di KTTA ini adalah fokus tempat penyuluhannya yang lebih spesifik yaitu penyuluhan yang dilakukan oleh fungsional penyuluh pajak di KPP Pratama. Selain itu, penelitian ini juga membahas tentang keterkaitan penyuluhan dengan perubahan perilaku Wajib Pajak, berbeda dengan fokus pada penelitian sebelumnya yang melihat dari sisi efektivitas terhadap kepatuhan pajak.

Pelaksanaan penyuluhan di KPP Pratama Lubuk Pakam juga sudah pernah dilakukan penelitian oleh Winda Bancin (2021) yang berjudul Peningkatan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Melalui Pelaksanaan Penyuluhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Lubuk Pakam. Namun penelitian ini membahas penyuluhan yang masih dilakukan oleh tim penyuluh yang ada di Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan, berbeda dengan penelitian pada KTTA ini yang sudah meninjau penyuluhan yang dilakukan oleh fungsional penyuluh pajak. Perbedaan selanjutnya juga terdapat pada fokus keterkaitan pada penyuluhan yang diambil. Penelitian yang dilakukan Winda Bancin meninjau keterkaitan penyuluhan dengan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan, sedangkan KTTA ini membahas keterkaitan penyuluhan terhadap perubahan perilaku Wajib Pajak dari sisi pelaporan dan pembayaran pajak.