

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara besar yang memiliki berbagai kekayaan, mulai dari kekayaan sumber daya alam sampai kekayaan kultur dan budayanya, lantas Indonesia harus dapat terus mempertahankan dan mengelola bahkan menumbuhkan kekayaan ini. Tentunya diperlukan suatu sistem dan mekanisme sebagai pondasi utama untuk mengatur tata kehidupan berbangsa dan bernegara, pondasi yang dimaksud tersebut ialah Pajak. Indonesia sudah menerapkan sistem perpajakan sejak zaman kerajaan, kolonial (penjajahan), hingga sekarang.

Sebelum membahas pajak lebih lanjut, perlu diketahui terlebih dulu pengertian atas pajak itu sendiri, berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pajak memegang peranan dan fungsi yang sangat penting bagi negara, karena pajak digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, ini berarti dengan pajak Indonesia mampu menopang keberlangsungan hidup rakyat

secara berkesinambungan, termasuk terutama melalui pembangunan.

Tentu dalam mengoptimalisasi penerapan pajak di Indonesia diperlukan solidaritas dan kerja keras dari seluruh pegawai pajak yang tersebar dari Sabang hingga Merauke, sesuai dengan Nilai-nilai Kementerian Keuangan, yakni Integritas, Profesionalisme, Sinergi, Pelayanan, dan Kesempurnaan.

Dari Nilai- Nilai Kementerian Keuangan tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan salah satu nilai di antaranya, maka dari itu pemberian pelayanan prima oleh petugas pajak terhadap para Wajib Pajak sudah (semestinya) menjadi komitmen seluruh petugas pajak, tak terkecuali pemberian penyuluhan pajak yang intensif, agar masyarakat merasa mengenal pajak lebih dekat untuk kemudian menjadi sukacita memenuhi kewajiban perpajakan utamanya membayar pajak sehingga target penerimaan pajak dapat selalu terealisasi secara hikmat.

Perlu dipahami bahwa pajak yang terkumpul akan dikelola untuk membangun perekonomian nasional Indonesia karena pajak merupakan kontributor utama penerimaan negara. Menkeu Sri Mulyanimengungkapkan penerimaan pajak merupakan kontributor utama penerimaan negara di mana persinya mencapai 97,5 Persen dari Target APBN per Oktober 2022 (cnnindonesia.com, 2022).

Seiring berjalannya waktu, tatkala perkembangan teknologi membawa perubahan zaman yang begitu pesat, terdapat kendala yang sekaligus menjadi suatu tantangan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memberikan penyuluhan perpajakan yang intensif kepada masyarakat yang dalam hal ini disebut sebagai Wajib Pajak, yakni ternyata masih banyak masyarakat Indonesia yang belum mengetahui dan mengenal pajak secara mendasar dan tidak sedikit dari mereka

yang sebenarnya membutuhkan pengetahuan perpajakan juga bantuan/bimbingan dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka, sebab selama ini sebelumnya penyuluhan pajak dilakukan oleh AR (Account Representative) yang mana tugas pokok dan fungsi AR tidak hanya melakukan penyuluhan sehingga mungkin penyuluhan pajak ini tidak menjadi fokus utama yang dilakukan oleh para AR karena AR juga harus melakukan penggalian potensi pajak sekaligus memberikan konsultasi atau himbauan, analisis, dan pengawasan terhadap Wajib Pajak.

Di samping itu, dari sisi Wajib Pajak, terdapat salah satu masalah utama yaitu perihal keterjangkauan atau aksesibilitas Wajib Pajak dalam memperoleh penyuluhan pajak jika penyuluhan tersebut dilakukan di Kantor Pajak, karena banyak dari mereka terutama yang ada di daerah, berjarak jauh antara domisili atau tempat tinggal ke kantor pajak terdaftar, sehingga mereka merasa sulit/terkendala ketika hendak memenuhi undangan untuk mengikuti kegiatan penyuluhan di kantor pajak. Hal ini yang kemudian menjadi dasar bagi DJP untuk menciptakan suatu formasi jabatan baru di setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari DJP yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk memberikan penyuluhan perpajakan yang telah terspesialisasi secara inklusif kepada masyarakat Indonesia, jabatan tersebut bernama Fungsional Penyuluh Pajak.

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 49 Tahun 2020 Pasal 1 angka 5, Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup, tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak untuk melakukan penyuluhan perpajakan. Sedangkan pada pasal berikutnya, pasal 6, dijelaskan

bahwa Pejabat Fungsional Penyuluh Pajak yang selanjutnya disebut Penyuluh Pajak adalah PNS yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh Pejabat yang Berwenang untuk melakukan penyuluhan perpajakan. Kemudian di pasal 7 juga tertuang pengertian dari penyuluhan perpajakan itu sendiri, yaitu suatu upaya dan proses pemberian informasi perpajakan kepada masyarakat, dunia usaha, dan lembaga pemerintah maupun nonpemerintah. Ketiga hal tersebut selaras dengan isi pada pasal 1 ayat 6, ayat 7, dan ayat 8 PMK RI No.58/PMK.03/2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak.

Fungsional Penyuluh Pajak diharapkan dapat lebih fokus dan fleksibel dalam memberikan penyuluhan perpajakan agar memudahkan Wajib Pajak dalam memperoleh bimbingan serta informasi perpajakan untuk menyelesaikan urusan atau keperluan administrasi perpajakan mereka secara efektif dan efisien, hal ini sesuai dengan Pasal 6 Peraturan Menteri PANRB No. 49 Tahun 2020 bahwa Tugas Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak yaitu melaksanakan kegiatan Penyuluhan dan pengembangan Penyuluhan di bidang perpajakan yang bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perpajakan, serta mengubah perilakumasyarakat wajib pajak agar semakin paham, sadar, dan peduli dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pentingnya kegiatan penyuluhan di lapangan oleh para Fungsional Penyuluh Pajak perlu dilihat/ditinjau kembali apakah sesuai dan mencapai tujuan atau belum. Di sisi lain, juga perlu dilakukan peninjauan apakah masyarakat mengalami dampak dari adanya penyuluhan pajak yang diberikan oleh Fungsional

Penyuluh Pajak jika dibandingkan dengan sebelum ada Fungsional Penyuluh Pajak. Kegiatan penyuluhan juga dilaksanakan di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu, sehingga harapannya apa yang menjadi isi dalam pasal 3 ayat 4 Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2013 dapat terwujud yakni Penyuluhan Perpajakan dilakukan secara berkelanjutan untuk mendorong terciptanya Penyuluhan Perpajakan yang efektif.

Menurut Dewi dan Mahi (2022) Penyuluhan Pajak memberikan kontribusi secara tidak langsung terhadap penerimaan pajak. Melalui kegiatan penyuluhan pajak maka akan meningkatkan kesadaran wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat untuk melakukan pembayaran pajak, dengan meningkatkan penerimaan pajak yang dalam penghitungan efisiensi sebagai variabel output maka efisiensi kantor pajak pun akan meningkat. Peningkatan penerimaan pajak tersebut berarti semakin banyak pula orang yang membayar pajak sehingga tax ratio Indonesia pun diharapkan akan meningkat. Kemudian dalam kalimat selanjutnya ditulis bahwa hasil rata-rata inefisiensi KPP Pratama di Indonesia tahun 2017 – 2020 adalah sebesar 89,45%, yang artinya masih ada 10,45% yang dapat di optimalkan untuk mendapatkan tingkat operasional yang paling efisien. Terjadi penurunan tingkat inefisiensi dari tahun 2017 2020, hal ini bisa disebabkan salah satunya adalah karena kegiatan penyuluh pajak yang semakin intens, terukur, terarah dan berkelanjutan, yang menyebabkan wajib pajak semakin teredukasi, sehingga terjadi perubahan perilaku wajib pajak berupa dilakukannya pembayaran pajak.

Dalam cakupan konteks yang lebih luas, menurut Saputra (2022), DJP sebagai organisasi dapat melangkah maju untuk menjadi institusi publik terdepan yang menjalankan *costumer-oriented culture* dengan merevitalisasi fungsi penyuluh pajak. Bersamaan dengan masyarakat yang sadar dan suka rela membayar pajak, maka besar harapan kita semua bahwa bangsa ini dapat terus maju dan mewujudkan kesejahteraan umum. Langkah besar dalam mengimplementasikan strategi di sektor privat ke dalam sektor publik dapat menjadikan DJP sebagai organisasi *leader of change*.

Penelitian Saputra (2022), Dewi dan Mahi (2022) menunjukkan sisi pandang terhadap Wajib Pajak secara general, sedangkan sisi pandang terhadap Wajib Pajak Badan, menurut Nila, dkk.. Sehubungan dengan hal itu, Nila dkk. (2022) menyatakan bahwasannya penyuluhan mengandung arti bahwa segala kegiatan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak untuk melakukan pembinaan maupun pengarahan terkait hak dan kewajiban wajib pajak dalam mengisi, menyampaikan, dan membayar pajaknya tujuannya agar kepatuhan wajib pajak juga akan ikut mengalami peningkatan. Maka dari itu, penyuluhan pajak dapat dikatakan sebagai salah satu upaya penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tentunya dengan harapan bahwa penyuluhan tersebut selalu meningkat menjadi lebih baik.

Selain itu, Silaban (2022) juga menyatakan bahwa tugas fungsional penyuluh pajak adalah melakukan kegiatan penyuluhan dan edukasi perpajakan. Penyuluhan dan edukasi perpajakan adalah komponen utama dalam mencapai tingkat kesadaran masyarakat terhadap pajak. Pentingnya fungsional penyuluh

pajak ini diwujudkan pada tahun 2021 dengan pengangkatan dua ribu lebih fungsional penyuluh dan asisten penyuluh pajak. Fungsional penyuluh pajak memiliki sasaran strategis yang tertuang dalam kontrak kinerja yaitu kepatuhan tahun berjalan yang tinggi dan edukasi dan pelayanan yang efektif.

Hasil berbeda menurut Kurniawati, dkk. (2020), mengenai efektivitas Penyuluhan Perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan pada Direktorat Jenderal Pajak terbagi menjadi 2 poin. Poin pertama yaitu Kegiatan Penyuluhan Perpajakan berdasarkan Manajemen Penyuluhan Perpajakan yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan kegiatan serta pemantauan (monitoring), evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan belum efektif dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan. Pada poin kedua dijelaskan Rata-rata tingkat efektivitas Penyuluhan Perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan keseluruhan <80% yang mana tidak pernah mencapai target. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya pengetahuan dan kesadaran untuk tunduk terhadap peraturan perpajakan sekaligus terhadap administrasi pajak.

Dari Fungsi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat dengan jelas kita ketahui bahwa salah satu fungsi sekaligus kewajiban dari DJP ialah melakukan penyuluhan dan pelayanan. Terlebih lagi, dalam melaksanakan fungsinya, DJP berusaha optimal untuk dapat selalu memberikan pelayanan termasuk penyuluhan yang terbaik kepada masyarakat. Maka dapat disimpulkan bahwa Penyuluhan di bidang Perpajakan memiliki peran yang sangat penting untuk dapat membina dan mengawasi masyarakat dalam mengenal serta memahami perpajakan secara

mendalam dan komprehensif, kemudian mengaplikasikan pajak pada kehidupan bernegara secara konstruktif, progresif, dan solutif sebagai wujud kepatuhan, kepedulian, dan kontribusi nyata untuk keberlangsungan kepentingan nasional bangsa sehingga realisasi penerimaan pajak termasuk pengelolaan pajak itu sendiri dapat menjadi lebih optimal.

Dengan demikian, penulis merumuskan Karya Tulis Tugas Akhir ini dengan judul **“TINJAUAN PELAKSANAAN PENYULUHAN PAJAK OLEH FUNGSIONAL PENYULUH PAJAK DI LINGKUNGAN KPP PRATAMA JAKARTA SAWAH BESAR SATU”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam Karya Tulis Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Apa yang menjadi kebutuhan, harapan, dan tanggapan masyarakat Wajib Pajak atas penyuluhan perpajakan yang diberikan oleh DJP khususnya Fungsional Penyuluh Pajak?
2. Apa tujuan pembentukan jabatan Fungsional Penyuluh Pajak?
3. Apa yang menjadi program kerja Penyuluhan Pajak untuk mengedukasi WP?
4. Bagaimana mekanisme penyuluhan pajak di DJP?
5. Apa kendala yang dialami DJP dalam memberikan penyuluhan perpajakan dan bagaimana cara mengatasinya?

1.3 Tujuan Penulisan

Sehubungan dengan rumusan masalah di atas, tujuan penulisan yang hendak dicapai dalam Karya Tulis Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kebutuhan, harapan, dan tanggapan masyarakat Wajib Pajak atas penyuluhan perpajakan yang diberikan oleh DJP khususnya Fungsional Penyuluh Pajak.
2. Memahami tujuan pembentukan jabatan Fungsional Penyuluh Pajak.
3. Mengeksplorasi program kerja/kegiatan Penyuluhan Pajak dalam rangka menghasilkan masyarakat yang teredukasi, sadar, dan peduli akan pentingnya pajak.
4. Menganalisis (mekanisme dan) optimalisasi penyuluhan pajak di DJP.
5. Mengidentifikasi kendala yang dialami DJP dalam memberikan penyuluhan perpajakan dan bagaimana cara mengatasinya.

1.4 Ruang Lingkup

Penulisan ini mencakup pembahasan hasil penelitian yang terbatas pada lokus penelitian yaitu kegiatan penyuluhan pajak di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu.

Penulis menentukan ruang lingkup penulisan guna membuat pokok bahasan menjadi lebih fokus dan mendalam sehingga mampu menghasilkan output dan outcome yang jelas dan terarah berupa kesimpulan dan saran sebagai pencapaian titik balik atas rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya yang tentunya selaras dengan tujuan penulisan KTTA ini.

1.5 Manfaat Penulisan

Penulis berharap (penulisan) KTTA ini dapat menjadi manfaat melalui datadan informasi yang disajikan guna mengetahui fenomena yang terjadi saat ini mengenai pelaksanaan kegiatan penyuluhan perpajakan di tengah masyarakat yang kemudian

dikaitkan terhadap kondisi ideal yang semestinya atau hendak dicapai, hasil dari penelitian ini juga dapat digunakan untuk dasar perbaikan dan perkembangan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh pihak KPP.

Lebih lanjut lagi pun penulis berharap agar KTTA ini dapat memberikan manfaat tertentu yang positif, komprehensif, dan konstruktif bagi para pembaca termasuk diri penulis sendiri.

1.6 Sistematika Penulisan KTTA

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penulisan, pokok permasalahan yang akan dibahas, tujuan dan manfaat penulisan, ruang lingkup pembahasan, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi uraian data dan fakta yang mendukung pembahasan topik utama dalam karya tulis, yaitu Tinjauan Pelaksanaan Penyuluhan Pajak oleh Fungsional Penyuluh Pajak di Lingkungan KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu. Selain itu, pada bab ini juga akan dibahas mengenai teori-teori yang digunakan sebagai dasar pembahasan masalah yang di dalamnya terdapat kajian literatur atau hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik permasalahan.

BAB III METODE DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi metode yang digunakan penulis dalam pengumpulan data, serta pembahasan atas data yang telah dikumpulkan berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditentukan sebelumnya. Pada bab ini akan dijelaskan mengenai jawaban dari rumusan masalah, teori yang melandasi pengangkatan topik tersebut,

penerapan prinsip yang ada dan teori di lapangan, serta membandingkan teori dengan fakta di lapangan.

BAB IV SIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya. Selain itu, penulis juga menuliskan saran berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan dari karya tulis ini.