

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pajak

Pengertian pajak tertuang dalam pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 bahwa Pajak adalah 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.

Dari pengertian pajak di atas dapat disimpulkan jika pajak merupakan kontribusi yang harus dilaksanakan Wajib Pajak. Selanjutnya Pasal 1 angka 2 UU KUP menjelaskan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan

Di samping itu, berdasarkan pengertian secara umum, pajak mempunyai beberapa ciri-ciri yang penting diketahui, yaitu:

1. Pajak merupakan kontribusi wajib warga negara
2. Pajak bersifat memaksa berdasarkan undang-undang
3. Warga negara tidak mendapat imbalan langsung
4. Pemungutan pajak dilakukan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
5. Pajak dipergunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah bagi kemakmuran rakyat (salah satunya dengan melalui pembangunan nasional).

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga sistem (Mardiasmo, 2011: 7), yaitu *Official Assessment system*, *Self Assessment System*, *With Holding System*.

Saat ini, Indonesia telah memberlakukan pajak dengan *self assessment system* atau kepercayaan untuk melakukan penghitungan pajak terutang, melunasi kekurangan pajak, menghitung pajak yang telah dibayarkan, dan melaporkan sendiri oleh Wajib Pajak kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

DJP merupakan Lembaga pemerintah yang mengelola pajak negara di Indonesia yang berada di bawah Kementerian Keuangan. DJP sesuai fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan, penyuluhan, pelayanan, serta pengawasan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan fungsinya tersebut, DJP berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai visi dan misinya.

2.2 Pelayanan

Kegiatan pemberian penyuluhan merupakan bagian dari pelayanan yang digiatkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan standar yang tepat (sesuai) untuk mencapai tingkat Kepuasan yang optimal sehingga akan mengubah perilaku para Wajib Pajak menjadi lebih sadar, patuh, dan peduli untuk memenuhi kewajiban perpajakannya termasuk utamanya dalam membayar pajak. Oleh karenanya terlebih dulu perlu diketahui definisi mengenai standar pelayanan dan kepuasan sebagai parameter atau tolok ukur atas kualitas layanan yang diberikan dalam pelaksanaan kegiatan penyuluhan pajak dilanjutkan dengan memahami faktor peningkatan kesadaran pajak dan hubungan positif antara penyediaan layanan publik yang memuaskan terhadap tumbuhnya kesadaran untuk membayar pajak sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pemberian layanan dalam penyuluhan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 (2014), standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Di dalam Jurnal BPPK: Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan, 15(1), 01-11., dijelaskan bahwa kepuasan adalah respon pemenuhan atas harapan konsumen. Ini adalah penilaian bahwa fitur produk atau layanan yang memberikan tingkat pemenuhan terkait ekspektasi yang menyenangkan (Richard, 1997). Kepuasan sangat berkaitan dengan perasaan seseorang.

2.3 Hubungan antara penyedia layanan public dan kesadaran untuk membayar pajak

Dalam jurnal yang sama yakni Jurnal BPPK: Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan, 15(1), 01-11. pada bagian 2.3. Niat Sukarela Membayar Pajak, juga dijelaskan beberapa pendapat dari para peneliti terdahulu yaitu sebagai berikut: bahwa terdapat hubungan positif antara persepsi tentang penyediaan layanan publik yang memuaskan dan kesediaan untuk membayar pajak (Furnham, 1983; Glaser & Hildreth, 1999). Dengan kata lain, semakin banyak persepsi positif yang terjadi antara publik dan penyedia layanan, niat sukarela masyarakat untuk membayar pajak akan meningkat.

Ajzen (1991) menyatakan bahwa niat perilaku adalah ukuran dari kekuatan kesediaan individu untuk melakukan perilaku tertentu. Semakin positif sikap individu, semakin kuat niat mereka untuk melakukan perilaku tertentu (Beck & Ajzen, 1991). Telah terbukti bahwa norma subjektif secara positif mempengaruhi niat berperilaku (Castanier et al., 2013).

Oleh sebab itu, niat (seperti membayar pajak) diawali dari persepsi positif oleh WP. Anderson (2017) juga memiliki pandangan yang serupa bahwa kepercayaan yang lebih besar pada lembaga pemerintah memiliki efek positif pada kesediaan warga untuk membayar.

Setelah memahami bahwa penyedia layanan publik yang memuaskan memiliki pengaruh positif terhadap tumbuhnya kesadaran untuk membayar pajak, perlu juga diketahui faktor peningkatan kesadaran pajak. Berikut penjelasan atas faktor peningkatan kesadaran pajak.

Dalam Jurnal Ekonomi Modernisasi, 18(2), 212-226., dijelaskan beberapa pendapat dari para peneliti terdahulu yaitu: Banyaknya wajib pajak yang masih belum dapat memahami pajak serta peraturan perpajakan menyebabkan masih kurangnya kesadaran akan perpajakan. Kesadaran tersebut muncul bila masyarakat memiliki pengetahuan yang baik mengenai perpajakan seperti alasan membayar pajak, bagaimana cara membayar pajak, serta sanksi jika tidak bayar pajak yang bisa didapat melalui sosialisasi baik berupa penyuluhan maupun periklanan (Longdong, 2015). Penelitian yang dilakukan di Nigeria mendapatkan hasil bahwa pendidikan perpajakan yang tepat dapat mempengaruhi untuk melakukan kewajiban perpajakan (Uremadu & Ndulue, 2011). Kepatuhan sukarela ditingkatkan di Jepang dengan memastikan bahwa ada informasi/layanan wajib pajak yang memadai, dan pendidikan perpajakan adalah kegiatan penyuluhan yang memegang peranan penting untuk menciptakan kesadaran pajak (Sarker, 2003).

2.4 Penyuluhan Pajak

Penyuluhan Perpajakan yang selanjutnya disebut dengan penyuluhan adalah suatu upaya dan proses pemberian informasi perpajakan kepada masyarakat, dunia usaha, dan lembaga pemerintah maupun non pemerintah. Selain itu, penyuluhan perpajakan juga dapat diartikan sebagai kegiatan untuk meningkatkan pemahaman bagi masyarakat mengenai perpajakan di Indonesia sehingga dapat memaksimalkan penerimaan pajak (Herryanto et al., 2013).

Dalam pasal 3 ayat (2) Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2013 tentang Pedoman Penyuluhan Perpajakan dijelaskan mengenai Pengertian Metode Penyuluhan, Teknik Penyuluhan, Materi Penyuluhan,

Penyuluh, dan Sarana Pendukung Penyuluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagai berikut:

Metode Penyuluhan adalah cara kerja teratur dan sistematis yang digunakan untuk memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan penyuluhan agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Teknik Penyuluhan adalah keahlian untuk membuat atau melakukan sesuatu untuk melaksanakan penyuluhan yang efektif, diantaranya teknik komunikasi massa, pembuatan Materi Penyuluhan, dan presentasi yang baik. Materi Penyuluhan adalah bahan penyuluhan yang disampaikan oleh Penyuluh kepada peserta/penerima penyuluhan. Sarana Pendukung Penyuluhan adalah sarana yang dapat digunakan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan penyuluhan.

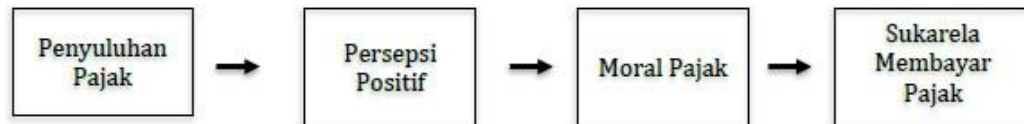
1. Tujuan Penyuluhan Perpajakan

Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2013 tentang Pedoman Penyuluhan Perpajakan, Penyuluhan Perpajakan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perpajakan, serta mengubah perilaku masyarakat Wajib Pajak agar semakin paham, sadar, dan peduli dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam Jurnal BPPK: Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan, 15(1), 01-11., dijelaskan bahwa tujuan penyuluhan pajak ini dapat dianalogikan seperti kepatuhan pajak yang tinggi ialah dengan mengasumsikan adanya motivasi dari dalam untuk membayar pajak (Traxler, 2010). Kemudian dalam kalimat berikutnya, Torgler dan Schaffner (2008) menggunakan terminologi moral pajak untuk menggambarkan motivasi dalam diri seseorang untuk membayar pajak. Terkait dengan kebijakan DJP, kegiatan penyuluhan pajak ditujukan untuk meningkatkan

motivasi dari dalam diri WP dalam membayar pajak, sehingga tercipta moral pajak. Gambaran alur dari konsep moral pajak menjadi kepatuhan sukarela WP dapat terlihat sebagai berikut.

Gambar II.1. Konsep Moral Pajak dan Kepatuhan Sukarela



(Sumber: diolah, Torgler dan Schaffner; 2008)

Pendekatan kualitas pelayanan prima yang dipresentasikan oleh penyuluh pajak sebagai garda terdepan menjadi modal bagi tumbuhnya kesadaran pajak yang tinggi oleh WP.

2. Fokus Penyuluhan Perpajakan

Berdasarkan Pasal 4 ayat (1) Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2013 tentang Pedoman Penyuluhan Perpajakan, Fokus Penyuluhan Perpajakan dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Penyuluhan Perpajakan bagi Calon Wajib Pajak;
- b. Penyuluhan Perpajakan bagi Wajib Pajak Baru; dan
- c. Penyuluhan Perpajakan bagi Wajib Pajak Terdaftar

Lebih lanjut, dalam pasal berikutnya yakni pasal 4 ayat (2) dijelaskan bahwa Pengelompokan fokus Penyuluhan Perpajakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk memberikan kesesuaian dan ketajaman Metode Penyuluhan, Teknik Penyuluhan, Materi Penyuluhan, Penyuluh, dan Sarana Pendukung Penyuluhan.

Faktor yang harus diperhatikan dalam melaksanakan penyuluhan pajak tertuang pada isi pasal 3 ayat (1) Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-

03/PJ/2013 tentang Pedoman Penyuluhan Perpajakan, diuraikan bahwa Penyuluhan Perpajakan harus dilaksanakan dengan memperhatikan Metode Penyuluhan, Teknik Penyuluhan, Materi Penyuluhan, Penyuluh, dan Sarana Pendukung Penyuluhan untuk mencapai tujuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 PerDirJen ini.

3. Metode dan Manajemen Penyuluhan Pajak

Metode yang digunakan dalam memberikan penyuluhan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Metode tatap muka adalah dengan interaksi antara penyuluh pajak dengan wajib pajak seperti dengan kelas pajak ataupun webinar. Sedangkan metode tidak langsung dengan menggunakan media seperti media cetak dan elektronik.

Pada pasal 3 ayat (3) Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2013 tentang Pedoman Penyuluhan Perpajakan dijabarkan bahwa Penyuluhan Perpajakan dilaksanakan berdasarkan Manajemen Penyuluhan Perpajakan yang meliputi:

- a. Perencanaan;
- b. Pengorganisasian;
- c. Pelaksanaan; dan
- d. Pemantauan (monitoring), evaluasi, dan pelaporan.

4. Persiapan Materi dan Tema Kegiatan Penyuluhan

Pasal 11 PER-03/PJ/2013 menyatakan bahwa untuk melaksanakan penyuluhan perpajakan yang efektif, setiap unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak menyiapkan materi penyuluhan yang sesuai dengan tujuan yang ditetapkan di

dalam kegiatan edukasi perpajakan yang secara umum terdiri dari tiga tema, yaitu sebagai berikut.

- 1) Tema: Meningkatkan kesadaran pajak melalui pengetahuan perpajakan;
 - Dilakukan oleh unit kantor: Kantor Wilayah, KPP Madya, dan KPP Pratama
 - Sasaran: Calon Wajib Pajak
 - Tujuan: Edukasi untuk membangun kesadaran perpajakan kepada peserta didik, termasuk di dalamnya bimbingan teknis untuk tenaga pendidik
- 2) Tema: Edukasi untuk membangun kesadaran perpajakan kepada peserta didik, termasuk di dalamnya bimbingan teknis untuk tenaga pendidik
 - Dilakukan oleh unit kantor: Kantor Wilayah, KPP Madya, dan KPP Pratama
 - Sasaran: Wajib pajak baru, wajib pajak terdaftar, dan masyarakat
 - Tujuan: Edukasi untuk pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan
- 3) Tema: Meningkatkan kepatuhan perpajakan melalui perubahan perilaku
 - Dilakukan oleh unit kantor: KPP Madya dan KPP Pratama
 - Sasaran: Calon wajib pajak potensial, wajib pajak baru, dan wajib pajak terdaftar
 - Tujuan: Wajib pajak memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan administrasi perpajakan sehingga terjadinya perubahan perilaku

Tema kegiatan edukasi perpajakan yang berada di luar kegiatan edukasi, seperti kegiatan yang mendukung program nasional di bidang perpajakan, akan diatur lebih lanjut di dalam perencanaan kegiatan edukasi perpajakan sesuai dengan kebijakan Direktorat Jenderal Pajak.

2.5 Fungsional Penyuluh Pajak

Berdasarkan Pasal 1 PMK No.58/PMK.03/2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak, diuraikan beberapa pengertian atas istilah yang berhubungan dengan Penyuluhan Perpajakan maupun Fungsional Penyuluh Pajak, di antaranya sebagai berikut.

Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup, tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak untuk melakukan penyuluhan perpajakan.

Pengertian ini selaras dengan yang tertuang dalam PerDirJen Pajak nomor PER-03/PJ/2013 tentang Pedoman Penyuluhan Pajak. 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. Penyuluh adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak atau bukan pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang ditugaskan secara resmi oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak untuk menyampaikan Materi Penyuluhan kepada peserta/penerima penyuluhan.

Dasar Hukum Pembentukan Fungsional Penyuluh Pajak yang telah disahkan terhitung mulai pada tanggal 01 Juli 2020 adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permen PAN & RB) Nomor 49 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak atas perubahan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permen PAN & RB) Nomor 04 Tahun 2006 tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak dan Angka Kreditnya. Dengan diberlakukannya

perubahan peraturan ini, pelaksanaan tugas dan fungsi penyuluh dalam menyampaikan materi penyuluhan kepada peserta/penerima penyuluhan sudah dijelaskan secara lebih rinci.

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak, diperlukan pertumbuhan kesadaran wajib pajak agar wajib pajak semakin paham akan kewajiban perpajakannya kemudian memenuhi kewajibannya tersebut. Oleh karena itu, dengan diciptkannya jabatan Fungsional Penyuluh Pajak ini, DJP berharap agar dapat meningkatkan kepatuhan pajak melalui kegiatan penyuluhan perpajakan.

Berdasarkan Pasal 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak, dijelaskan bahwa tugas pokok dan fungsi Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak untuk memberikan informasi, konsultasi, dan bimbingan pajak kepada masyarakat umum dan wajib pajak. Peraturan tersebut menegaskan tanggung jawab jabatan fungsional penyuluh pajak adalah untuk melaksanakan kegiatan penyuluhan dan pengembangan penyuluhan di bidang perpajakan yang bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perpajakan, serta mengubah perilaku masyarakat wajib pajak agar semakin paham, sadar, dan peduli dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kemudian dalam pasal 7 Peraturan MenPANRB tersebut, diuraikan mengenai Unsur kegiatan tugas Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak yang dapat dinilai Angka Kreditnya yaitu Penyuluhan dan pengembangan Penyuluhan yang terdiri atas sub-unsur:

- a. Penyuluhan langsung secara aktif;
- b. Penyuluhan langsung secara pasif;
- c. Penyuluhan tidak langsung satu arah;
- d. Penyuluhan tidak langsung dua arah;
- e. Penyuluhan tidak langsung melalui contact center dan Penyelesaian Administrasi Perpajakan;
- f. Penyuluhan melalui pihak ketiga; dan
- g. Penyusunan Rekomendasi pengembangan Penyuluhan.