

## **BAB IV**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Simpulan**

Dari hasil proses penelitian serta dilanjutkan dengan pembahasan, Penulis simpulkan sebagai berikut.

1. Penulis dapat menarik kesimpulan dan menyatakan bahwa Pelaksanaan jabatan fungsional penyuluh pajak termasuk pelaksanaan kegiatan penyuluhan pajak di lingkungan KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu telah dijalankan dengan baik sesuai pedoman yang berlaku dan sesuai dengan harapan Wajib Pajak sehingga mencapai tingkat kepuasan maksimal dari Wajib Pajak.
2. Alasan yang mendasari pembentukan Fungsional Penyuluh Pajak ialah spesialisasi sekaligus spesifikasi jabatan yang mengemban tugas dan fungsi serta tanggung jawab penyuluhan di bidang perpajakan. Pembentukan Fungsional Penyuluh Pajak ini bertujuan agar DJP dapat mengakomodasi kebutuhan untuk mensosialisasikan peraturan maupun informasi perpajakan yang sangat banyak, kompleks, dan dinamis mengikuti perkembangan

sehingga DJP selalu mampu memberikan pelayanan prima yang optimal sesuai koridor yang ditetapkan. Pada dasarnya Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu memiliki tugas dan fungsi untuk melaksanakan kegiatan Penyuluhan dan pengembangan Penyuluhan di bidang perpajakan yang bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perpajakan, serta mengubah perilaku masyarakat wajib pajak di lingkungan KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu agar semakin paham, sadar, dan peduli dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga membantu DJP dalam menghimpun dan mengumpulkan penerimaan negara. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kegiatan Penyuluhan Pajak memiliki peranan yang sangat penting karena penyuluhan pajak turut meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia.

3. Guna mendorong pencapaian tujuan/target jabatan fungsional penyuluh pajak, tenaga penyuluh membuat dan menjalankan program kerja secara komprehensif dan berkesinambungan berupa edukasi dan sosialisasi maupun pendampingan yang diberikan kepada masyarakat wajib pajak termasuk kegiatan penyelesaian administrasi perpajakan. Selama tahun 2022, para tenaga penyuluh di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu yang terbagi menjadi 2 tim, mengusung 3(tiga) tema penyuluhan yaitu

Meningkatkan Kesadaran Pajak Melalui Pengetahuan Perpajakan, Meningkatkan Pengetahuan dan Keterampilan Perpajakan, dan Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Melalui Perubahan Perilaku. Ketiga tema ini diusung sesuai dengan Petunjuk Pelaksanaan jabatan fungsional penyuluh pajak dan Metode yang ditetapkan. Berdasarkan pengawasan dan hasil evaluasi Direktorat P2 Humas DJP, jabatan fungsional penyuluh pajak dinilai telah banyak mencetak dampak positif untuk DJP dan juga masyarakat melalui penyelenggaraan kegiatan penyuluhan pajak yang optimal dan bertumbuh.

4. DJP memiliki strategi cukup matang yang bersifat prospektif guna mengoptimalkan perfoma dan peran fungsional penyuluh pajak dalam rangka untuk menopang hal yang menjadi tantangan sekaligus kebutuhan, agar dapat mengubah perilaku masyarakat wajib pajak secara signifikan, yaitu penyuluh harus memiliki kombinasi antara pengetahuan yang mumpuni dan cara bicara/public speaking yang baik serta mampu berkomunikasi dengan pola bercermin dari sisi wajib pajak. Adapun kemampuan utama lainnya yang dibutuhkan jabatan Fungsional Penyuluh Pajak dalam menjalankan tugas dan fungsinya, yakni sebagai berikut: Kepercayaan diri, Kemampuan negosiasi, Pemahaman proses bisnis wajib pajak, Kemampuan persuasif. Kemudian, DJP juga memberikan

penghargaan/reward kepada wajib pajak yang terkategori patuh. Di sisi lain, cara Fungsional Penyuluh Pajak di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu mewujudkan optimalisasi pelaksanaan penyuluhan pajak ialah membedakan bobot isi materi sesuai segmentasi WP.

5. Pelaksanaan tugas dan fungsi jabatan penyuluh pajak tidak terlepas dari kendala yang kerap terjadi. Dari sisi kantor pusat (Direktorat P2 Humas DJP) selaku Leader(Koordinator) yang merumuskan sekaligus mengawasi peraturan dan kebijakan di bidang Penyuluhan dan Pelayanan termasuk Hubungan Masyarakat, kendala utama terkait penyuluhan pajak (secara nasional) ialah kekurangan formasi tenaga fungsional penyuluh pajak. DJP membutuhkan tambahan sejumlah tenaga Fungsional Penyuluh Pajak karena penyuluh pajak tidak hanya melakukan edukasi namun juga penyelesaian permohonan WP (PAP). Sedangkan dari sisi KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu selaku Unit Pelaksana Teknis yang menjalankan pelayanan termasuk penyuluhan perpajakan, kendala yang sering dialami oleh penyuluh pajak adalah jumlah kehadiran WP yang sedikit ketika diadakan penyuluhan pajak (biasanya berupa kelas pajak). Langkah yang ditempuh oleh P2 Humas sebagai upaya jalan keluar atas kendala tersebut ialah mengusulkan perubahan formasi jumlah tenaga fungsional penyuluh pajak yang disesuaikan dengan jumlah PAP yang (akan) dikerjakan oleh

penyuluh di satu unit kerja. P2 Humas juga menyarankan unit Kantor Wilayah (KanWil) untuk merotasi formasi penyuluh pajak di lingkungan KanWil tersebut menggunakan SK KanWil dalam tujuan pemerataan berkeadilan. Tak hanya itu, pada tahun lalu P2Humas telah mengangkat tambahan penyuluh, khusus di KanWil yang kekurangan jumlah penyuluh. Sementara itu, solusi yang ditempuh oleh KPP atas permasalahan yang dialaminya adalah dengan cara mengadakan kelas pajak melalui online/daring menggunakan aplikasi Zoom Meeting atau semacamnya agar pelaksanaan kelas pajak menjadi lebih fleksibel dan praktis untuk diikuti oleh para Wajib Pajak. Sedangkan jika melihat dari sisi wajib pajak, wajib pajak telah merasa puas atas pemberian layanan konsultasi/penyuluhan yang nyaman, bagus, dan cepat.

#### **4.2 Saran**

Penulisan KTTA ini termasuk pelaksanaan penelitian di dalamnya tentu belum sempurna, masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi material maupun penulisan, maka bersama ini penulis menyampaikan saran khususnya kepada diri sendiri dan umumnya untuk penulis sekaligus peneliti berikutnya agar harapannya menjadi bahan evaluasi sebagai bentuk upaya perbaikan sehingga dapat meningkatkan kualitas penulisan karya tulis termasuk proses dan hasil penelitian.

Berikut beberapa saran dari penulis yang sebelumnya telah dilakukan proses olah terlebih dulu:

1. penulis berharap agar penulis berikutnya dapat memperoleh data yang lebih banyak/lengkap, sebagai contoh adalah data atas rekapitulasi kegiatan penyelesaian administrasi perpajakan yang pada KTTA ini penulis hanya mendapatkan data rekapitulasi dari Tim 2 di semester 2, walaupun data mengenai laporan atau rekapitulasi kegiatan penyuluhan telah penulis dapatkan lengkap seluruhnya baik dari tim 1 maupun tim 2 dan baik pada semester 1 maupun semester 2, sehingga penulis berikutnya mendapatkan lebih banyak data dan informasi untuk kemudian diolah sebagai dasar pembahasan.
2. penulis berharap agar penulis berikutnya dapat merealisasikan pelaksanaan survei/kuisisioner baik secara *online* maupun dalam bentuk *hardcopy* dalam rangka menghimpun respon/jawaban dari para wajib pajak guna mengetahui *point of view* dari sisi WP mengenai pokok bahasan yang sedang diteliti.
3. penulis berharap agar penulis berikutnya dapat mengelaborasi topik KTTA dengan variabel dependen yang dipengaruhi oleh adanya topik KTTA tersebut, sebagai contoh adalah masukan untuk judul atas KTTA berikutnya adalah Pengaruh Kualitas Penyuluhan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.