

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era perkembangan bisnis yang sangat pesat sekarang ini, ditandai dengan munculnya berbagai perusahaan baru yang memiliki modal besar ataupun berbagai Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Bagi perusahaan baru yang memiliki modal besar ataupun UMKM, pajak seringkali menjadi momok menakutkan karena ketidaktahuan mereka tentang cara pelaporan dan pembayaran pajak sehingga bisnis konsultan pajak menjadi salah satu bisnis yang sedang banyak dibutuhkan di Indonesia saat ini.

Para pengusaha UMKM saat ini masih memiliki pengetahuan dan kesadaran pajak yang minim. Meliandari dan Utomo (2022) berpendapat para pengusaha UMKM masih memiliki kesadaran pajak yang rendah, hal ini ditandai dengan sikap pasif dan cenderung menunggu instruksi atau bantuan dari petugas pajak. Sifat ini membuat pengurusan pajak yang bisa dilaksanakan secara mandiri menjadi membutuhkan bantuan dari petugas pajak.

Tax Clinic merupakan salah satu upaya berbagai Universitas untuk membantu para UMKM yang memiliki masalah pajak namun tidak memiliki modal untuk menyewa para konsultan pajak dan membantu meringankan beban kantor pelayanan pajak. Politeknik Keuangan Negara STAN sebagai salah satu universitas yang menghasilkan punggawa keuangan negara juga ingin ikut bergerak membantu para UMKM baik di bidang perpajakan ataupun di bidang pengembangan bisnis UMKM

Alasan tersebutlah yang menjadi dorongan terbentuknya Tax Clinic Politeknik Keuangan Negara STAN pada tahun 2023 yang akan menjadi media untuk membantu para UMKM. Tax Clinic juga bisa digunakan sebagai sarana bagi para mahasiswa di PKN STAN untuk melakukan praktek ilmu perpajakan dan komunikasi publik atau pelayanan publik yang selama ini hanya mereka pelajari teorinya sebelum lulus dan menjadi punggawa keuangan negara salah satunya di bidang perpajakan.

Berdasarkan kebutuhan maka telah dibuatlah Tax Clinic yang menjadi sarana atau tempat praktek pengetahuan perpajakan bagi seluruh mahasiswa PKN-STAN. Sebagai organisasi yang bersifat baru dan membutuhkan banyak hal maka Tax Clinic telah menggandeng Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren sebagai sarana awal dan media pembelajaran bagi para peserta baru relawan Tax Clinic melalui ND Nomor ND-1639/KPP.0810/2023 Hal Permintaan Bantuan Penugasan Mahasiswa dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren yang merupakan ajakan resmi dari KPP Pondok Aren untuk melakukan kerjasama dengan Tax Clinic PKN STAN

Penulis bermaksud untuk melakukan tinjauan atas pelaksanaan Tax Clinic yang sudah dilaksanakan. Tinjauan tersebut akan menjadi bahan pertimbangan untuk mengembangkan Tax Clinic. Oleh karena itu, penulis mengangkat tema ini menjadi Karya Tulis Tugas Akhir yang berjudul “OPTIMALISASI LAYANAN PERPAJAKAN MELALUI PEMBUATAN SOP TAX CLINIC PKN STAN-KPP PRATAMA PONDOK AREN”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara menjamin setiap pelaksanaan pelayanan Tax Clinic yang dilakukan oleh setiap relawan Tax Clinic di KPP Pratama Pondok Aren dilaksanakan dengan baik?
2. Bagaimana cara menjaga setiap pelayanan Tax Clinic di KPP Pratama Pondok Aren memiliki standar sehingga setiap wajib pajak yang datang ke Tax Clinic mendapatkan pelayanan yang maksimal?
3. Bagaimana cara untuk terus meningkatkan kualitas layanan di Tax Clinic di KPP Pratama Pondok Aren?

1.3 Tujuan Penelitian

Penulisan ini bertujuan untuk:

1. Merancang atau menyusun prosedur yang diperlukan untuk menjamin kualitas pelayanan relawan Tax Clinic di KPP Pratama Pondok Aren.

2. Merancang atau menyusun prosedur yang nantinya akan menjadi standar cara menjaga kualitas pelayanan Tax Clinic sehingga setiap wajib pajak mendapatkan pelayanan yang maksimal.
3. Merancang atau menyusun sebuah prosedur untuk terus meningkatkan kualitas layanan di Tax Clinic dengan menerima saran dan masukan dari setiap relawan Tax Clinic ataupun para wajib pajak.

1.4 Ruang Lingkup Penulisan

Ruang lingkup penulisan ini adalah jenis penulisan yang akan fokus terhadap pembuatan prosedur pelayanan Tax Clinic yang akan berada di KPP Pratama Pondok Aren. Sehingga akan fokus kepada pelayanan apa saja yang di iijinkan oleh KPP Pondok Aren untuk dilakukan oleh para relawan Tax Clinic, serta pembuatan diagram alir dari kegiatan pelayanan Tax Clinic di KPP Pondok Aren.

Penulisan ini akan berfokus kepada masalah-masalah apa yang sering di alami oleh para relawan Tax Clinic sebagai dasar pengembangan prosedur yang akan dilakukan secara berkala untuk terus meningkatkan kualitas prosedur pelayanan Tax Clinic serta mempersiapkan transisi nantinya jika Tax Clinic akan memutuskan untuk mencoba mandiri dan membuka pelayanan di luar KPP Pondok Aren.

1.5 Manfaat Penulisan

Penulisan ini memiliki beberapa manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis yaitu:

1. Manfaat Praktis

- a. Menciptakan prosedur pelayanan Tax Clinic PKN STAN yang nantinya dapat membantu para relawan Tax Clinic dalam melakukan pelayanan dan penyelesaian masalah yang akan timbul nantinya
- b. Membuat sarana laporan atau dokumentasi yang baik terhadap hasil pelayanan Tax Clinic PKN STAN

2. Manfaat Teoritis

Selain manfaat praktis yang telah dituliskan diatasn penulisan penugasan lain ini juga akan membantu para pengurus Tax Clinic nantinya sebagai landasan mereka untuk terus mengembangkan prosedur pelayanan Tax Clinic PKN STAN untuk semakin sempurna kedepannya.

1.6. Rencana Kegiatan

Target dari kegiatan ini adalah pembuatan prosedur pelayanan Tax Clinic yang akan digunakan nanti saat melakukan pelayanan kepada calon-calon penerima layanan Tax Clinic untuk saat ini di KPP Pratama Pondok Aren dan megembangkannya secara berkala, tahapan yang akan dilakukan adalah:

1. Menggunakan prosedur pelayanan di Direktorat Jenderal Pajak sebagai standar prosedur yang akan dibuat untuk pelayanan di Tax Clinic lalu menganalisa apa saja yang diperlukan dan apa saja yang tidak diperlukan
2. Menganalisa pihak-pihak mana saja yang akan terlibat dalam prosedur yang akan dibuat dan melihat kepentingan masing-masing pihak dan dokumen yang diperlukan saat pelaksanaan Tax Clinic
3. Membuat Data Flow Diagram yang akan digunakan untuk menganalisa arus pergerakan dokumen yang diperlukan dalam pelaksanaan Tax Clinic
4. Membuat dokumen prosedur yang diperlukan dengan memanfaatkan Google Form, Web Based atau Excel sebagai laporan setiap pelaksanaan pelayanan di Tax Clinic
5. Membuat Flow Chart sebagai gambaran prosedur yang akan digunakan selama pelayanan Tax Clinic dan penjelasan terkait
6. Melakukan pelaksanaan awal prosedur Tax Clinic dan meminta saran dan masukan dari para relawan dan para wajib pajak tentang apa saja yang masih perlu dilakukan
7. Melakukan pembaharuan prosedur secara berkala berdasarkan saran dan masukan dari para relawan yang menjalankan prosedur pelayanan Tax Clinic dan wajib pajak.