



# **STRATEGI PENYULUHAN PERPAJAKAN YANG EFEKTIF DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA UTARA I)**

**Tendi Aristo<sup>1)</sup>; Hotmal Jafar<sup>2)</sup>; Muhammad Ilham<sup>3)</sup>**

<sup>1)</sup> [tendaristo@gmail.com](mailto:tendaristo@gmail.com), Universitas Sumatera Utara

<sup>2)</sup> hotmal51@yahoo.co.id, Universitas Sumatera Utara

<sup>3)</sup> [muhammadilham0291@gmail.com](mailto:muhammadilham0291@gmail.com), Politeknik Keuangan Negara STAN

\*penulis korespondensi

## **Abstract**

*This research aims to evaluate the effectiveness of tax dissemination and to formulate an effective tax dissemination strategy based on Annual Tax Return compliance in accordance with the characteristics of the work area of the North Sumatera I Regional Tax Office. This research uses a qualitative descriptive approach with a case study method. The type of data in this study are the primary and the secondary data. The primary data in this study were taken through structured interview techniques. The sample selection technique is a purposive sampling technique in which informants are selected based on a criterion, that has to be a State Civil Apparatus at the North Sumatera I Regional Tax Office who is directly involved in the tax dissemination business process. The secondary data used is the tabulation of annual tax return report for 2015 – 2019 which is analyzed descriptively. The results of this research indicate that tax counselling at the North Sumatera I Regional Tax Office has been carried out in accordance with the Regulation of the Director General of Taxes number PER-03/PJ/2013 about Tax Dissemination Guidelines and Circular Letter of the Director General of Taxes number SE-05/PJ/2013 about Tax Dissemination Procedures. The need for more specific tax dissemination standardization arises in the context of increasing compliance with Annual Tax Return reporting which involves collaboration between tax counselling and other internal business processes (supervision and law enforcement) as well as third party cooperation. Future tax compliance is determined by cultivation of tax awareness from an early age through tax dissemination.*

**Keywords:** tax dissemination; tax compliance; Annual Tax Return; dissemination strategy; dissemination effectiveness

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penyuluhan perpajakan dan merumuskan strategi penyuluhan perpajakan yang efektif berbasis kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sesuai dengan karakteristik wilayah kerja Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sumatera Utara I. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diambil melalui teknik wawancara terstruktur. Teknik pemilihan sampel yaitu teknik *purposive sampling* di mana narasumber dipilih berdasarkan sebuah kriteria yaitu berstatus Aparatur Sipil Negara di Kanwil DJP Sumatera Utara I yang terlibat langsung dalam proses bisnis penyuluhan perpajakan. Data sekunder yang digunakan adalah tabulasi data laporan tahunan sepanjang 2015 – 2019 yang dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyuluhan perpajakan di Kanwil DJP Sumatera Utara I telah dilakukan sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-03/PJ/2013 tentang Pedoman Penyuluhan Perpajakan dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE-05/PJ/2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan. Kebutuhan standardisasi penyuluhan pajak yang lebih khusus muncul dalam rangka peningkatan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan yang melibatkan kolaborasi antara penyuluhan pajak dan proses bisnis internal lainnya (pengawasan dan penegakan hukum) serta kerja sama pihak ketiga. Kepatuhan pajak di masa depan ditentukan oleh penanaman kesadaran pajak sejak dulu yang dilakukan melalui penyuluhan pajak.

**Kata Kunci:** penyuluhan pajak; kepatuhan pajak; SPT Tahunan; strategi penyuluhan; efektivitas penyuluhan

## **PENDAHULUAN**

Otoritas perpajakan di seluruh dunia pada umumnya menjalankan tiga fungsi, yakni penegakan hukum, pelayanan perpajakan, dan penyuluhan perpajakan. Indonesia melalui DJP menjalankan ketiga fungsi tersebut demi tercapainya kepatuhan pajak berbasis *self-assessment*. Waluyo (2007) mendefinisikan *Self Assessment System* sebagai sistem pemungutan pajak dimana



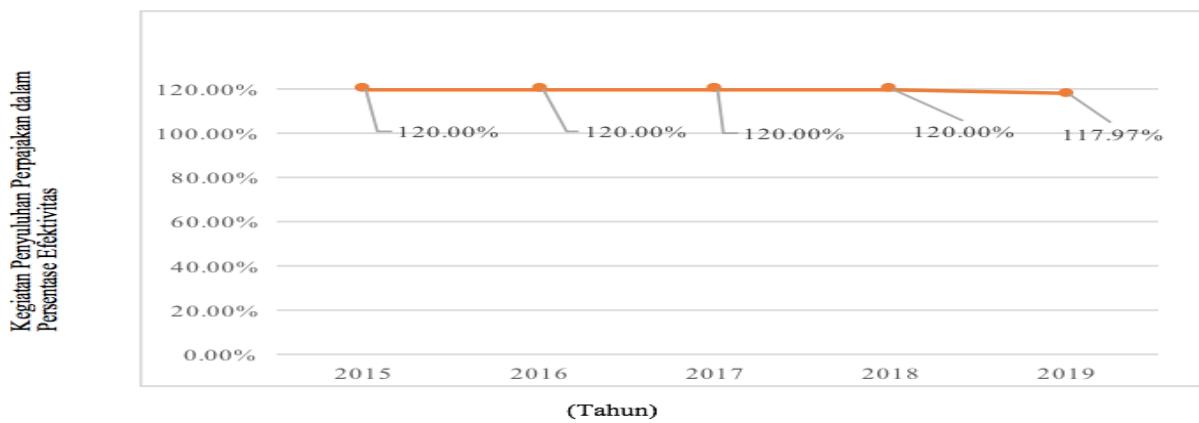
kewenangan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang sepenuhnya berada pada kendali Wajib Pajak. Keberhasilan *self-assessment* yang dianut oleh DJP dalam merealisasikan kepatuhan perpajakan salah satunya ditentukan oleh Wajib Pajak yang mengerti akan hak-haknya serta terampil dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Tantangan DJP dalam merealisasikan penerimaan pajak setiap tahunnya memiliki kompleksitas tersendiri. Di satu sisi, penerimaan pajak berjalan beriringan dengan pencapaian kepatuhan perpajakan. Menurut data Laporan Kinerja Tahunannya, kepatuhan perpajakan merupakan amanah yang diberikan terhadap kegiatan penyuluhan perpajakan. Tugas administrasi perpajakan terdapat dalam UU No. 6/1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan UU No. 7/2021. Pada bagian penjelasan umum, tugas administrasi perpajakan terdiri dari tugas pengawasan, penelitian, dan pembinaan serta penerapan sanksi administrasi. Penyuluhan pajak adalah salah satu bagian di dalam tugas administrasi tersebut. Kegiatan ini masuk ke dalam kegiatan pembinaan Wajib Pajak.

DJP mengatur kegiatan penyuluhan pajak melalui PER-03/PJ/2013 tentang Pedoman Penyuluhan Perpajakan. Kemudian, kegiatan penyuluhan pajak dijabarkan lewat edaran yang diterbitkan oleh DJP mengenai Tata Cara Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan. Secara formal, tata cara tersebut terdokumentasi dalam SE-05/PJ/2013. Melalui dua instrumen tersebut, DJP menstandardisasi teknik, materi, metode, penyuluhan, dan sarana pendukung penyuluhan, termasuk di dalamnya para tenaga penyuluhan. Dalam aturan tersebut, ada dua model penyuluhan, pertama penyuluhan yang dilakukan secara langsung (melalui kegiatan tatap muka) dan kedua penyuluhan yang dilakukan secara tidak langsung, seperti pemanfaatan media berbasis elektronik ataupun media konvensional dengan format cetak.

Implementasi kedua aturan di atas dilakukan oleh Kanwil DJP Sumatera Utara I sebagai salah satu unit kerja DJP yang menjalankan fungsi penyuluhan. Pada setiap awal tahun rencana penyuluhan perpajakan disusun berdasarkan edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE-98/PJ/2011. Edaran tersebut secara khusus memberi pedoman penyusunan rencana kerja sekaligus mengatur mengenai laporan kegiatan penyuluhan pajak. Pada periode akhir tahun kinerja, penyuluhan perpajakan dilaporkan dalam bentuk indikator efektivitas penyuluhan perpajakan (meliputi persentase realisasi kegiatan dan persentase perubahan perilaku Wajib Pajak) dan survei efektivitas penyuluhan perpajakan (meliputi SDM tenaga penyuluhan, materi yang dibawakan saat penyuluhan, serta tingkat kemahfuman pajak).

**Gambar 1. Efektivitas Penyuluhan Perpajakan  
Kanwil DJP Sumatera Utara I 2015-2019**



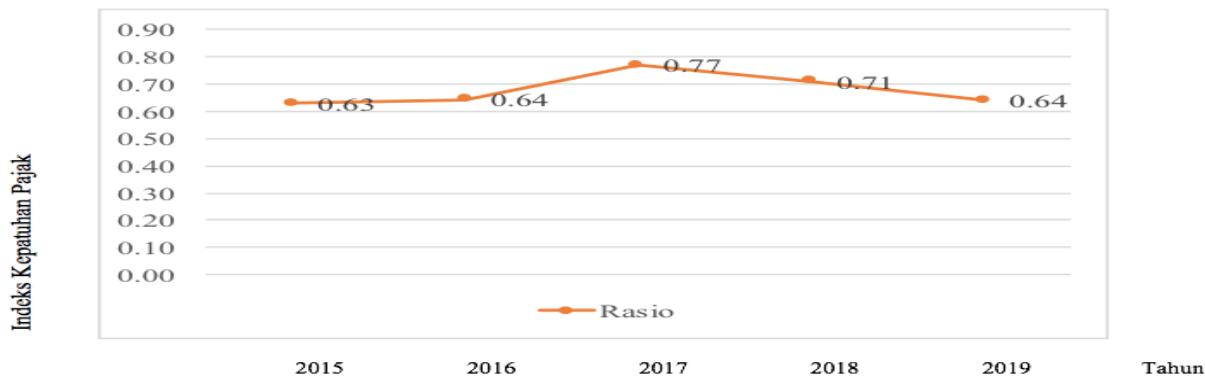
Sumber: Kanwil DJP Sumatera Utara I (2021)



Ketika mengukur *customer perspective*, DJP menempatkan kepatuhan perpajakan sebagai indikatornya yang terdiri dari kepatuhan pelaporan pajak dan penyetoran pajak. Keduanya merupakan indikator perubahan perilaku yang terkandung di dalam Efektivitas Penyuluhan Perpajakan. Keterkaitan tersebut seyogyanya berjalan beriringan: penyuluhan dengan efektivitas yang optimal mendukung kepatuhan perpajakan yang optimal pula.

Bila diukur dengan rata-rata tingkat efektivitas penyuluhan perpajakannya, Kanwil DJP Sumatera Utara I merekam tingkat efektivitas penyuluhan perpajakan di atas target 100% atau sebesar 119.29%. Namun, tren tersebut tidak sejalan bila disandingkan dengan tren kepatuhan Wajib Pajak di Kanwil DJP Sumatera Utara I. Secara umum tingkat kepatuhan Wajib Pajak bergerak positif dengan nilai rata-rata sebesar 0.68 atau 68%. Nilai tersebut belum mencapai nilai yang optimal 100% atau belum semua Wajib Pajak melaporkan pajaknya.

**Gambar 2. Kepatuhan Pajak  
Kanwil DJP Sumatera Utara I 2015-2019**



Sumber: Kanwil DJP Sumatera Utara I (2021)

Evaluasi atas implementasi penyuluhan perpajakan sesuai dengan PER-03/PJ/2013 dan SE-05/PJ/2013 yang menjadi panduan kegiatan penyuluhan pajak menarik untuk diteliti lebih dalam, dimana Penulis memilih Kanwil DJP Sumatera Utara I menjadi entitas riset untuk periode tahun 2015 sampai dengan 2019 karena dalam periode tersebut kepatuhan perpajakan belum mencapai 100% sebagaimana dijabarkan pada tabel berikut.

**Tabel 1. Penerimaan SPT Tahunan  
Kanwil DJP Sumatera Utara I (2015-2019)**

Tahun	WP Terdaftar	Realisasi SPT	Percentase
2015	395.639	248.683	63%
2016	445.669	286.511	64%
2017	367.218	282.442	77%
2018	401.870	285.102	71%
2019	423.294	271.141	64%

Sumber: Kanwil DJP Sumatera Utara I (2021)

Dalam beberapa penelitian terdahulu yang penulis dapatkan, penyuluhan perpajakan dan kaitannya dengan kepatuhan perpajakan masih memerlukan kajian yang lebih mendalam. Penelitian yang dilakukan oleh Prabowo (2015) dan Kurniawati (2020) menunjukkan bahwa penyuluhan perpajakan (sebagai variabel independen) belum efektif dalam mendorong kepatuhan perpajakan (sebagai variabel dependen). Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari (2013), yang menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak Kanwil DJP



Jawa Timur I meningkat seiring dengan dilakukannya sosialisasi peraturan perpajakan, meskipun realisasi penerimaan pajaknya belum melampaui target yang direncanakan. Kemudian, Ihsan (2013) yang melakukan penelitian terkait pengaruh penyuluhan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang memperoleh hasil bahwa kegiatan penyuluhan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kota Padang. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari (2013) dan Ihsan (2013), Qodariah *et al* (2018) menyatakan bahwa penyuluhan perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama X di Jawa Barat. Kemudian, Cyan *et al* (2017) dan Kiow *et al* (2017) memiliki penelitian dengan hasil yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan di media massa dan transparansi informasi regulasi pajak efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, terdapat indikasi bahwa unit vertikal di DJP belum sepenuhnya mengimplementasikan kegiatan penyuluhan pajak secara efektif yang dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan.

Hal ini mendorong Penulis untuk mengevaluasi implementasi penyuluhan perpajakan sesuai dengan PER-03/PJ/2013 dan SE-05/PJ/2013 yang menjadi panduan kegiatan penyuluhan pajak di Kanwil DJP Sumatera Utara I. Studi ini berfokus pada masalah kesenjangan antara efektivitas penyuluhan perpajakan dan kepatuhan pajak di wilayah kerja Kanwil DJP Sumatera Utara I. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektifkah penyuluhan pajak di Kanwil DJP Sumatera Utara I berdasarkan panduan penyuluhan pajak yang terkandung di dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-03/PJ/2013 dan tata cara pelaksanaan kegiatan penyuluhan pajak sebagaimana terkandung di dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE-05/PJ/2013. Selain itu, untuk mengatasi masalah kesenjangan antara penyuluhan pajak dan kepatuhan pajak, maka penelitian ini juga akan membahas terkait bagaimana strategi penyuluhan perpajakan yang efektif berbasis kepatuhan pelaporan SPT Tahunan yang optimal sesuai dengan karakteristik wilayah kerja Kanwil DJP Sumatera Utara I.

## KAJIAN PUSTAKA

Mardiasmo (2011) menjelaskan pengertian pajak sebagai iuran bersifat memaksa yang berlandaskan Undang-Undang, akan tetapi tidak terdapat imbal balik langsung yang diterima oleh rakyat, melainkan dalam bentuk-bentuk pengeluaran umum. Sementara itu, Brotodihardjo (2013) mengutip pengertian pajak dari M.J.H. Smeets, yang menyatakan bahwa pajak merupakan prestasi yang diberikan terhadap pemerintah yang kemudian tertuang dalam norma-norma umum yang bersifat memaksa serta individu yang memberikan prestasi tersebut tidak menerima imbal balik langsung, melainkan hanya demi membiayai keperluan pemerintahan.

Penyuluhan merupakan bagian dari pembinaan yang juga menjadi peran administrasi pajak. Hal ini tertera dalam Umum (3), Harmonisasi Peraturan Perpajakan, UU Nomor 7/2021, Perubahan Ketiga atas UU Nomor 6/1983, Umum, angka 3. Secara ringkas, penyuluhan perpajakan merupakan pemberian informasi perpajakan. Penyuluhan Perpajakan secara lebih kongkret dijelaskan di dalam aturan mengenai pedoman kegiatan penyuluhan pajak, yakni PER-03/PJ/2013. Penyuluhan merupakan usaha dan upaya meyalurkan informasi seputar pajak kepada penerima informasi, yaitu masyarakat, pemerintah, swasta, dan dunia bisnis.

Penyuluhan pajak bertujuan untuk menciptakan kepatuhan perpajakan yang lebih baik. Roth (1989) menyatakan kepatuhan perpajakan memiliki arti ketepatan waktu pelaporan SPT oleh Wajib Pajak dan kebenaran pelaporan pajak-pajak terutang di dalam SPT tersebut sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku pada saat itu.



Kegiatan penyuluhan adalah layanan edukasi yang merupakan bagian dari layanan perpajakan. Hal ini tercermin pada Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan (PSAP). PSAP tersebut berjalan berdasarkan aturan pemerintah, yakni Peraturan Presiden No. 40/2018. Peraturan tersebut menjabarkan mengenai strategi administrasi perpajakan yang lebih efektif dan efisien, salah satunya diterapkan lewat layanan edukasi perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Salah satu strategi penyuluhan perpajakan yang diimplementasikan adalah klusterisasi Wajib Pajak. Masing-masing jenis Wajib Pajak mendapatkan pendekatan penyuluhan perpajakan yang berbeda.

Milgram (1963) mencetuskan tentang teori kepatuhan (*compliance theory*). Teori ini menjelaskan bahwa kepatuhan adalah mekanisme psikologis yang menghubungkan antara tindakan individu dan tujuan politik. Teori ini menekankan pada suatu keadaan dimana seseorang patuh terhadap aturan atau perintah yang telah ditetapkan. Roth (1989) menyatakan kepatuhan perpajakan berarti Wajib Pajak melaporkan SPT tepat pada waktunya dan melaporkan pajak yang terutang di SPT tersebut dengan benar menurut peraturan pajak yang legal sesuai masa tersebut. Sementara menurut Franzoni (1999), kepatuhan terhadap hukum pajak umumnya berarti Wajib Pajak melaporkan dasar pajak dengan benar, melakukan penghitungan pajak dengan benar, menyampaikan SPT tepat waktu, dan melakukan pembayaran pajak tepat waktu. Adapun di dalam terminologi perpajakan Indonesia, kepatuhan perpajakan terdiri dari dua macam, yaitu pertama kepatuhan formal dan kedua kepatuhan material. Menurut Rahayu (2010), kepatuhan formal adalah pemenuhan aturan sesuai undang-undang pajak yang berlaku seperti melaporkan SPT sebelum batas waktu lapor setiap tahun, sedangkan kepatuhan material yaitu pemenuhan kewajiban secara substansial dan kebenaran atas kewajiban wajib pajak seperti pengisian SPT yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Efektivitas menurut Schemerhon (1986) adalah suatu kondisi dimana target *output* berhasil terpenuhi dengan membandingkan antara *output* awal tersebut dan *output* akhir yang terjadi. Apabila *output* yang nyata terjadi melebihi target awal, dapat dikatakan efektif. Efektivitas Penyuluhan Perpajakan merupakan perhitungan output hasil kinerja kegiatan penyuluhan yang ditentukan dengan unsur-unsur yang memengaruhinya, yaitu persentase realisasi kegiatan penyuluhan perpajakan dan persentase perubahan perilaku Wajib Pajak. Sementara itu, berdasarkan aturan di Kementerian Keuangan mengenai pengelolaan kinerja, yakni KMK-467/KMK.01/2014, kinerja berarti hasil dari implementasi peran dan tanggung jawab institusi dan pegawai dalam suatu kurun waktu.

## METODE

Penelitian dalam tulisan ini mengusung jenis penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan tersebut digunakan pada subjek penelitian untuk mendeskripsikan kompleksitas fenomena yang terdapat di dalamnya. Dalam kata lain, penelitian ini memiliki sasaran terbatas, tetapi tidak terbatas dalam hal kualitas data dan tingkat kedalaman penelitian. Dalam Bogdan dan Taylor sebagaimana ditulis sebagian oleh Moleong (2001) dijelaskan bahwa data yang bersifat deskriptif (perkataan lisan atau yang diungkapkan dalam bentuk tertulis) merupakan hasil dari penelitian kualitatif. Hasil tersebut diperoleh dari pengamatan/observasi terhadap orang-orang dengan perilaku tertentu. Penelitian kualitatif ini memiliki instrumen penelitian, yakni Peneliti. Sugiyono (2014) mengungkapkan bahwa fungsi dari peneliti kualitatif terdiri dari tujuh hal. Pertama, menentukan fokus riset. Kedua, menentukan sumber data/informan. Ketiga,



mengumpulkan data. Keempat, melakukan penilaian data. Kelima, menganalisis data. Keenam, melakukan interpretasi atas data. Ketujuh, menarik simpulan.

Penelitian ini memiliki objek berupa strategi penyuluhan perpajakan yang diimplementasikan untuk menaikkan kepatuhan Wajib Pajak oleh Kanwil DJP Sumatera Utara I. Penelitian ini menjadikan para pegawai yang terlibat dalam kegiatan penyuluhan perpajakan sebagai subjek penelitian. Secara khusus mereka yang tercatat sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Kanwil DJP Sumatera Utara I. Penelitian ini dilaksanakan pada cakupan wilayah (*place*) Medan, Binjai, Langkat, dan Deli Serdang. Wilayah tersebut berada di bawah administrasi Kanwil DJP Sumatera Utara I. ASN merupakan pelaku (*actors*) pada penelitian ini dimana mereka merupakan ASN di DJP yang terlibat dalam kegiatan (*activity*) penyuluhan/edukasi perpajakan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan wawancara terhadap narasumber terpilih. Adapun data sekunder berupa data dan informasi yang bersumber dari literatur seperti buku, laporan, jurnal, hasil penelitian, dan regulasi pemerintah. Dalam rangka validasi eksternal, dilakukan triangulasi dengan membandingkan beberapa data yang telah diperoleh dari berbagai sumber untuk mengkonfirmasi kebenaran atau kejelasan temuan penelitian. Triangulasi sumber dan triangulasi teknik merupakan jenis triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini. Informasi yang diperoleh dari para informan tersebut diharapkan dapat membentuk triangulasi guna memperkuat kejelasan temuan.

Teknik *purposive sampling* merupakan teknik yang digunakan dalam riset ini. Teknik tersebut digunakan untuk mengumpulkan data primer. Cara yang digunakan adalah melakukan wawancara terhadap narasumber terpilih. Usman (2011) menyatakan, bahwa apabila anggota sampel perlu ditentukan secara spesifik berdasarkan tujuan penelitian, harus digunakan teknik *purposive sampling*. Wawancara dilakukan kepada narasumber yang memenuhi kriteria tertentu, yaitu berstatus sebagai ASN dengan lama bekerja minimal satu tahun di cakupan wilayah administrasi Kanwil DJP Sumatera Utara I dan merupakan pelaku kegiatan penyuluhan pajak atau pernah terlibat dalam kegiatan penyuluhan pajak minimal dua tahun terakhir. Adapun para narasumber yang kepadanya dilakukan wawancara yaitu (a.) Pemangku Kebijakan sebagai *Key Informan*, yaitu Kepala Bidang di Kanwil DJP Sumatera Utara I. Secara khusus Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat; (b.) Pelaksana Kebijakan sebagai Informan Utama, yaitu Tenaga Penyuluhan pada wilayah administrasi Kanwil DJP Sumatera Utara I; dan (c.) *Supervisor/Quality Assurance* sebagai Informan Tambahan, yaitu Kepala Seksi Pelayanan pada unit Kantor Pelayanan Pajak. Penelitian ini menganalisis data menggunakan model interaktif Miles dan Hubberman dalam Miles, Huberman, and Saldana (2014), yang terdiri atas *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Efektivitas Penyuluhan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan**

Kementerian Keuangan melalui DJP menempatkan penyuluhan pajak sebagai salah satu bagian dalam *internal process perspective* pada peta strategisnya. Dalam implementasinya, DJP menyelenggarakan pengukuran keberhasilan penyuluhan dengan berbasis survei pengukuran efektivitas penyuluhan kepada Wajib Pajak yang dilakukan setiap tahun. Kemudian, hasil survei tersebut didokumentasikan dalam Laporan Hasil Survei yang digunakan sebagai evaluasi pengembangan strategi penyuluhan pajak.



Hasil wawancara kepada narasumber mengenai implementasi panduan penyuluhan di unit kerja Kanwil DJP Sumatera Utara I menyatakan bahwa penyuluhan pajak telah sesuai dengan panduan/pedoman dalam peraturan perpajakan yang berlaku. Hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada Tabel 2. Berikut.

**Tabel 2. Definisi Operasional dan Pembanding/Benchmark**

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Pembanding /Benchmark</b>	<b>Kesesuaian</b>
Penyuluhan Langsung	Kegiatan ini melibatkan interaksi langsung dengan Wajib Pajak atau calon Wajib Pajak saat melaksanakan penyuluhan.	1. PER-03/PJ/2013 2. SE-05/PJ/2013	Sesuai
Penyuluhan Tidak Langsung	Kegiatan ini hampir tidak memiliki interaksi atau tidak sama sekali saat melakukan penyuluhan.	1. PER-03/PJ/2013 2. SE-05/PJ/2013	Sesuai
Kepatuhan Pajak	Kepatuhan menyampaikan SPT Tahunan setelah Wajib Pajak mengikuti kegiatan penyuluhan pajak	1. Laporan Kepatuhan SPT Tahunan 2. Laporan Efektivitas Penyuluhan Perpajakan	Sesuai

Sumber: Hasil Olahan Penulis (2021)

Pada perpektif yang lebih luas, meskipun implementasi penyuluhan di bidang perpajakan telah sesuai dengan panduan penyuluhan yang berlaku, akan tetapi perubahan perilaku lapor pada Wajib Pajak setelah dilakukan penyuluhan masih berada pada posisi abu-abu. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa secara kualitatif, kontribusi penyuluhan perpajakan dengan format ceramah/seminar/kelas pajak terhadap realisasi pelaporan pajak secara umum belum memberi dampak yang dominan. Hal ini memiliki makna bahwa penyuluhan yang dilakukan belum efektif dalam mendorong kepatuhan pelaporan pajak. Kondisi ketidakefektifan penyuluhan ini diilustrasikan sebagaimana tercantum dalam kutipan wawancara dengan Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat Kanwil DJP Sumatera Utara I berikut.

*“penyuluhan perpajakan yang dilakukan, misalnya kepada Wajib Pajak Bendaharawan Pemerintah yang sudah patuh akan menjadi tidak efektif. Namun, bila sasaran penyuluhan dialihkan kepada Wajib Pajak Bendaharawan Pemerintah yang tidak patuh, penyuluhan perpajakannya akan efektif.”*

Berdasarkan hasil wawancara, narasumber sepakat bahwa penyuluhan yang belum efektif tersebut dapat terindikasi dari hanya sekitar 10-20% Wajib Pajak yang sukarela melaporkan SPT-nya setelah kegiatan penyuluhan dilakukan. Dengan kata lain, kegiatan pengawasan oleh petugas pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak memiliki peran yang lebih besar.



## Strategi Penyuluhan Perpajakan yang Efektif

Strategi penyuluhan pajak seyogyanya terus diadaptasi sesuai dengan kebutuhan karakteristik wilayah dan Wajib Pajaknya. Secara garis besar, berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber, beberapa hal terkait strategi pengembangan penyuluhan perpajakan dapat dilakukan melalui beberapa kegiatan, yaitu kerja sama, *one on one counselling*, *law enforcement*, dan evaluasi.

Bentuk kerja sama yang dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan efektivitas penyuluhan yaitu dengan cara melibatkan pihak ketiga dalam aktivitas penyuluhan, terutama pihak ketiga yang diidentifikasi sebagai kantong pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi yaitu Wajib Pajak pemberi kerja yang memiliki jumlah karyawan yang besar. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Muan Ridhani Panjaitan, Fungsional Penyuluhan Pajak Kanwil DJP Sumatera Utara I dalam kutipan wawancara berikut.

*"Kalaup kita bisa membuat perjanjian kerja sama, dalam hal ini bendahara pemerintah atau di badan usaha, kepatuhan pajak akan meningkat."*

Untuk itu perlu dilakukan pemetaan terhadap intansi dan/atau perusahaan yang menjadi tujuan kegiatan ini. Namun demikian, bentuk kerja sama ini hanya efektif untuk Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan. Kerja sama dalam rangka optimalisasi kepatuhan pajak, juga dilakukan pada internal DJP, yaitu melalui kolaborasi fungsi penyuluhan, pengawasan, pemeriksaan, dan penagihan, serta ditargetkan sesuai dengan sektor kepatuhan Wajib Pajak yang dominan di wilayah kerja masing-masing.

*One on One Counselling* dilakukan melalui penyuluhan dan konsultasi langsung antara satu petugas pajak dengan satu Wajib Pajak. Petugas pajak yang dapat berperan antara lain Fungsional Penyuluhan Pajak, Fungsional Asisten Penyuluhan Pajak, *Account Representative*, dan para Petugas *helpdesk*. Penyuluhan dilakukan oleh Tenaga Penyuluhan, kemudian ditindaklanjuti oleh *Account Representative* dalam hal terdapat Wajib Pajak yang belum berubah perilaku/melaporkan SPT Tahunan, sebagaimana kutipan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Medan Petisah berikut.

*"Di bulan Maret, kita gencar melakukan penyuluhan pengisian SPT Tahunan kepada karyawan. Untuk WP Pengusaha, sosialisasi dimulai dari bulan Januari karena pengisian lebih rumit, pendekatannya berbeda, yaitu lebih intens dan melalui AR dalam bentuk konseling dan lebih persuasif, karena WP-nya berada di dalam pengawasannya."*

Merujuk kepada hasil penuturan para narasumber, berikut ini adalah model penyuluhan yang dapat menambah efektivitas penyuluhan dalam mendorong tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Kanwil DJP Sumatera Utara I, yaitu menjadikan Wajib Pajak yang belum atau tidak patuh sebagai sasaran penyuluhan yang merupakan rekomendasi pengawasan *Account Representative*, di mana penyuluhan dilakukan dalam bentuk asistensi secara *one on one*. *One on One Counselling* dapat dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penyuluhan Langsung merupakan kegiatan yang melibatkan interaksi tatap muka/*face to face* dengan Wajib Pajak. Kegiatan ini terbagi atas dua, yaitu aktif (Wajib Pajak diundang langsung berdasarkan analisis kebutuhan penyuluhan) dan pasif (Wajib Pajak datang meminta layanan konsultasi *helpdesk* dan penyuluhan *one on one*).

Adapun terkait penyuluhan tidak langsung, DJP telah mendapatkan gambaran mengenai media yang paling banyak digunakan oleh Wajib Pajak peserta penyuluhan pajak. Saat ini Penyuluhan Tidak Langsung di DJP dapat dipetakan menjadi tiga, yakni satu arah (media elektronik, cetak, dan daring), dua arah (*hotline number*, *live chat*, *WhatsApp Group*), dan *Contact*



Center. Penyuluhan Tidak Langsung dalam hubungannya dengan kepatuhan perpajakan terletak pada peranannya yang hinggap pada alam bawah sadar Wajib Pajak. Secara langsung, pengaruhnya tidak dapat ditentukan karena tidak ada interaksi langsung antarmanusia saat penyuluhan. Menurut Kepala Seksi Bimbingan Penyuluhan dan Pengelolaan Dokumen Kanwil DJP Sumatera Utara I, hasil kegiatan penyuluhan tidak langsung tidak bisa dikontrol (dampaknya). Pengembangan yang dapat dilakukan pada model penyuluhan tidak langsung, yaitu: (a.) Wajib Pajak diberikan informasi mengenai kanal media yang bisa diakses demi terjangkaunya konten penyuluhan yang dibuat; (b.) konten penyuluhan dibuat menarik sesuai dengan target Wajib Pajak dengan pendekatan karakteristik wilayah; (c.) frekuensi penayangan konten ditingkatkan; (d.) penempatan media dan konten penyuluhan pada fasilitas umum, misalnya pada transportasi publik atau tempat berkumpul masyarakat; (e.) mengadopsi strategi penyiaran komersial untuk menghasilkan kampanye yang mudah melekat di ingatan Wajib Pajak; (f.) membuat tulisan/*copy writing* yang bisa masuk ke alam bawah sadar *audience* sehingga menggugah *audience* dalam melakukan sesuatu/*call to action*; dan (g.) menginformasikan nomor konsultasi lebih lanjut dalam merespon *call to action* dari konten penyuluhan yang sudah ditayangkan. Melalui model penyuluhan masif ini, diharapkan bahwa kesadaran pajak dapat meningkat, bahkan dapat berpengaruh terhadap kesadaran pajak sejak dini bagi para Wajib Pajak di masa depan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Cyan et al., (2017) dalam kutipan berikut.

*“Information campaigns that remind taxpayers who and when is expected to file in- come tax return or reduce their costs of compliance by describing how to file do enhance tax morale.”*

Selanjutnya, beberapa narasumber menyatakan bahwa tindakan *law enforcement* perlu dilakukan untuk memberikan efek jera (*deterrent effect*) kepada para Wajib Pajak sehingga diharapkan kepatuhan Wajib Pajak dapat meningkat. Dalam jurnalnya, Kiow, T. S. et al., (2017) mengungkapkan bahwa, *“Recent study also found that both deterrent tax measures and social/psychological aspects of taxpayers affect the level of tax compliance.”* Senada dengan pernyataan dari Muan Ridhani Panjaitan, Fungsional Penyuluhan Pajak Kanwil DJP Sumatera Utara I dalam kutipan wawancara berikut.

*“Sama seperti orang yang terlambat membayar pajak kendaraan, akan ada hukuman, seperti kena tilang, berarti ada efek jera. Kita tidak (selamanya) bisa menimbulkan kesadaran semata. Untuk masuk ke dalam kesadaran, (dapat) kita mulai dari hukuman. Perlahan, akan muncul kesadaran.”*

Sementara itu, kegiatan evaluasi penyuluhan dipandang perlu guna mengetahui kekurangan dan kelemahan dari kegiatan penyuluhan yang telah dilakukan dalam rangka perbaikan di masa yang akan datang. Evaluasi secara periodik dilakukan sebagai bahan pemantik analisis pada kegiatan penyuluhan pelaporan pajak di periode berikutnya. Evaluasi periodik ini merupakan bagian dari siklus Manajemen Penyuluhan Perpajakan agar penyuluhan berjalan efektif. Siklus terus-mensru dengan pasal 3 ayat 4 dalam PER-03/PJ/2013 tentang Pedoman Penyuluhan Perpajakan, bahwa Penyuluhan Perpajakan dilakukan secara berkelanjutan untuk mendorong terciptanya Penyuluhan Perpajakan yang efektif. Dalam kutipan wawancara dengan Muan Ridhani Panjaitan, Fungsional Penyuluhan Pajak Kanwil DJP Sumatera Utara I beliau menyatakan:

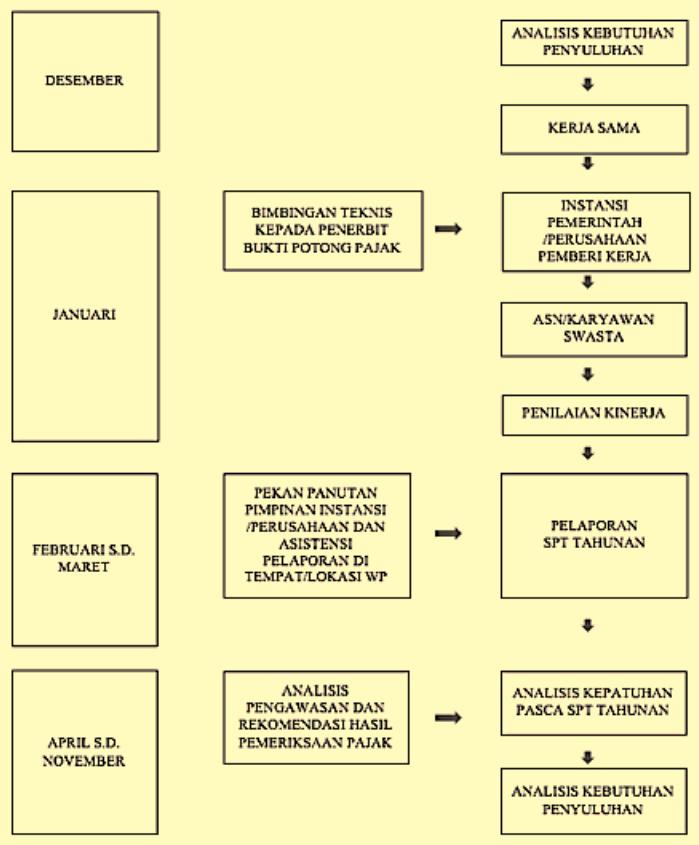
*“Seyogyanya analisis pernyuluhan perpajakan bisa menggambarkan, seperti tingkat pelaporan pajak yang rendah bagi Wajib Pajak Orang Pribadi ASN, bagaimana mengatasi gap-nya, sehingga itu bisa menjadi panduan penyuluhan. Artinya, setelah penyuluhan, sebaiknya dievaluasi.”*



Menurut hasil wawancara kepada para narasumber mengenai upaya menaikkan partisipasi Wajib Pajak, beberapa hal yang dapat dilakukan dalam kegiatan penyuluhan antara lain: (a.) menyusun daftar sasaran penyuluhan yang rinci; (b.) menanamkan kesadaran pajak sejak dini; (c.) memberikan penyuluhan langsung dilakukan di lokasi Wajib Pajak; (d.) membangun *engagement* antara Wajib Pajak dan *Account Representative*; (e.) memberikan materi penyuluhan sesuai kebutuhan dan lakukan konfirmasi ulang kehadiran Wajib Pajak; (f.) melakukan penyuluhan sebelum dan saat mendekati tenggat waktu pelaporan, dan; (g.) mengundang asosiasi/perhimpunan/kelompok masyarakat tertentu.

Atas telaahan pada hasil wawancara narasumber dan studi literatur pada dokumen penyuluhan perpajakan, Penulis merangkum strategi penyuluhan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pelaporan pajak dalam Gambar 3. berikut.

**Gambar 3. Strategi Penyuluhan dalam Rangka Mendukung Kepatuhan Pajak**



Sumber: Hasil Olahan Penulis (2021)

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan penelitian mengenai Strategi Penyuluhan Perpajakan yang Efektif dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kanwil DJP Sumatera Utara I didapat simpulan sebagai berikut. Penyuluhan pajak yang ada di unit kerja Kanwil DJP Sumatera Utara I telah sesuai dengan panduan/pedoman dalam peraturan perpajakan yang berlaku, yaitu sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-03/PJ/2013 tentang Pedoman Penyuluhan Perpajakan dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE-05/PJ/2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan



Kegiatan Penyuluhan Perpajakan. Namun, dalam perspektif yang lebih luas, kesesuaian pelaksanaan penyuluhan dengan pedoman penyuluhan masih belum sepenuhnya mempengaruhi kepatuhan pelaporan SPT di Kanwil DJP Sumatera Utara I. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa secara kualitatif, dampak penyuluhan perpajakan belum efektif dalam mendorong kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

Strategi penyuluhan pajak yang efektif dapat dilakukan melalui kegiatan kerja sama, *one on one counselling*, *law enforcement*, dan evaluasi. Kerja sama dapat dilakukan baik dengan pihak eksternal, terutama kepada pemberi kerja yang memiliki jumlah karyawan yang besar maupun dengan pihak internal DJP melalui kolaborasi fungsi penyuluhan, pengawasan, pemeriksaan, dan penagihan. *One on one counselling* dapat dilakukan melalui penyuluhan langsung (tatap muka) maupun penyuluhan tidak langsung (satu arah, dua arah, dan *contact center*). Penyuluhan Langsung yang ideal dalam rangka mendorong pelaporan pajak yang optimal dilakukan dengan tatap muka langsung dengan dukungan kerja sama pihak ketiga. Penyuluhan Tidak Langsung yang ideal dalam rangka mendorong pelaporan pajak yang optimal dilakukan dengan menempatkan materi penyuluhan yang sesuai dengan karakteristik Wajib Pajak dan menayangkannya dalam frekuensi yang tinggi. Selanjutnya, perlu dilakukan *law enforcement* dalam rangka memberikan efek jera kepada para Wajib Pajak yang terindikasi tidak patuh. Sementara itu, evaluasi perlu dilakukan secara periodik sebagai dasar analisis dalam menentukan metode kegiatan penyuluhan efektif pada periode penyuluhan berikutnya.

### Saran

Direktorat Jenderal Pajak seharusnya dapat lebih menyadari bahwa strategi penyuluhan pajak yang efektif memerlukan kolaborasi internal yang jelas antara kegiatan penyuluhan dan kegiatan pengawasan, pemeriksaan, serta penagihan pajak. Kerja sama ini tentunya juga diikuti dengan kolaborasi yang baik dengan pihak eksternal, seperti Instansi Pemerintah dan perusahaan pemberi kerja untuk mendorong partisipasi pelaporan SPT Tahunan. Kesenjangan/*gap* pelaksanaan penyuluhan yang ditemukan menghasilkan opsi pengembangan sehingga harus dimitigasi dalam bentuk strategi penyuluhan pajak khusus SPT Tahunan yang distandardisasi.

Penulis menganjurkan agar penelitian berikutnya bisa melengkapi keterbatasan dalam penelitian ini dengan melakukan kalkulasi kontribusi penyuluhan, pengawasan, pemeriksaan, dan penagihan terhadap total pelaporan SPT Tahunan (kepatuhan pajak). Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggali lebih dalam pendapat dari Wajib Pajak dan praktisi/akademisi eksternal dengan melakukan wawancara secara langsung sehingga informasi dari pihak terdampak akan lebih lengkap.

### DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, P.S. & Usman, H. (2011). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Brotodihardjo, R. Santoso. (2013). *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Banjarmasin: Refika Aditama.
- Cyan, M. R., Koumpias, A. M. , & Vazquez, J. M. (2017). *The effects of mass media campaigns on individual attitudes towards tax compliance; quasi-experimental evidence from survey data in Pakistan*. Journal of Behavioral and Experimental Economics, 70, pp. 10–22.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2011). *Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE- 98/PJ/2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak*. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2013). *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 03/PJ/2013 tentang Pedoman Penyuluhan Perpajakan*. Jakarta.



- Direktorat Jenderal Pajak. (2013). *Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE- 05/PJ/2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan*. Jakarta.
- Franzoni, Luigi Alberto. (1999). *Tax Evasion and Tax Compliance*. Encyclopedia of Law & Economics Vol. 4 – 6020, pp. 51-94.
- Ihsan, Muchsin. (2013). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang*. Jurnal Akuntansi Vol. 1 No. 3 Seri D, Hal. Padang: Universitas Negeri Padang.
- John, Schemerhon. (1986). *Teori Efektivitas Dalam Kinerja Karyawan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kiow T. S., Salleh, M. F. M., & Kassim, A. A. (2017). *The Determinants of Individual Taxpayers' Tax Compliance Behaviour in Peninsular Malaysia*. International Business and Accounting Research Journal, 1 (1), pp. 26-43.
- Kurniawati, Rini. (2020). *Efektivitas Penyuluhan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan pada Direktorat Jenderal Pajak*. Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis Vol. 9 No. 2, Hal. 369-376.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis, a methods sourcebook*. California: SAGE Publications, Inc.
- Milgram, Stanley. (1963). *Behavioral Study of obedience*. The Journal of Abnormal and Social Psychology, 67(4), pp. 371–378. <https://doi.org/10.1037/h0040525>.
- Moleong, Lexy J. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Pemerintah Indonesia. (2021). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6736. Jakarta.
- Prabowo, Agung Dwi. (2015). Efektivitas Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Tondano. Jurnal EMBA, Vol.3 No.1 Maret 2015, Hal.1063-1070.
- Presiden Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan*. Jakarta.
- Puspitasari, Nilla Ayu. (2013). *Analisis Sosialisasi Peraturan Perpajakan Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I Surabaya)*. (Skripsi Sarjana, Universitas Airlangga). <https://repository.unair.ac.id/1950/>.
- Qodariyah, I. N. A., Suryadi, D., & Yuniati. (2018). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Penyuluhan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus di KPP Pratama X Di Jawa Barat). Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi Vol. 2 No. 3 (2018) Hal. 84-108. <https://doi.org/10.31955/mea.v2i3.68>
- Rahayu, Siti Kurnia. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Roth, J.A., Scholz, J.T., & Witte, A.D. (1989). *Taxpayer Compliance, Volume 1*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.



Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

Bandung: Alfabeta.

Waluyo. (2007). *Perpajakan Indonesia, Buku 1 Edisi 7*. Jakarta: Salemba Empat