



JRAK

Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis (e-journal)

p-ISSN: 2407-828X e-ISSN: 2407-8298

Vol. 10, No. 1, Januari 2024

<https://jurnal.plb.ac.id/index.php/JRAK/index>

MENGUPAS KEBUTUHAN PENYULUH PAJAK DAERAH: EKSPLORASI DI PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA

Wulandari Kartika Sari¹, Milla Sepliana Setyowati², Abrar Bilisanimar³, Yasmina Prasetyanti Putri⁴

Universitas Indonesia

Email: wulandari.kartika31@ui.ac.id¹, millasepliana.setyowati@gmail.com², abrar.bilisanimar@ui.ac.id³ dan yasmina.prasetyanti@ui.ac.id⁴

ABSTRACT

Local tax revenues in DKI Jakarta Province have not reached their optimal achievement. One of the causes is the low compliance of local taxpayers due to a lack of tax knowledge. Tax administration can improve voluntary tax compliance by providing services and good communication with taxpayers. This role can be carried out through a tax counseling program. This study aims to provide urgency for the functional position of local tax counselors in supporting the resilience of local tax revenues. The research used a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews, focus group discussions, and literature studies. The study results show that local tax counseling in DKI Jakarta faces obstacles due to a lack of human resources and budget. The absence of a position for tax counselors, currently only limited to task force units, limits the legitimacy of tax counselor authority in carrying out their primary duties and functions. The status of the task force unit has resulted in tax counselors being unable to focus on handling tax counseling in DKI Jakarta because they still have to carry out other administrative duties. Meanwhile, tax counselor officers have a heavy task because they have to master all regulations related to local taxes and the dynamics of its changes and should be able to solve various problems faced by Local Taxpayers. Transferring the tax counselor from the task force unit to a functional position will increase the local tax counselor officers' competence, motivation, and skills to support optimal provincial tax revenues.

Keywords: tax administration, tax counseling, local tax counselor

Pendahuluan

Desentralisasi fiskal memberikan dorongan kepada pemerintah daerah untuk mandiri dalam pengelolaan

daerahnya, salah satunya dengan membiayai kegiatan pemerintah sendiri. Hal ini dilakukan dalam rangka memaksimalkan potensi daerah masing-

masing sehingga tidak bergantung kepada Pemerintah Pusat dan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan daerahnya masing-masing. Dukungan pembiayaan yang baik membuat Pemerintah Daerah semakin leluasa dalam memberikan penyediaan barang publik serta pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagai ibukota negara dan pusat ekonomi nasional, Provinsi DKI Jakarta merupakan salah satu daerah di Indonesia yang membutuhkan pembiayaan yang cukup besar dalam mengimbangi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan pendapatan daerah terus dilakukan, khususnya Pendapatan Asli Daerah (PAD). Derajat kemandirian dapat terlihat dari proporsi PAD dibandingkan penerimaan daerah lainnya.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) terdiri dari tiga komponen yakni Pajak Daerah, Retribusi Daerah, dan Pendapatan Asli Daerah Lainnya. Data PAD menunjukkan bahwa penerimaan pajak daerah menyokong rata-rata hampir 80% dari Pendapatan Asli Daerah DKI Jakarta. Diterbitkannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD) memberikan keleluasaan tersendiri bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah. UU PDRD sendiri mengatur mengenai muatan materil seperti objek pajak, subjek pajak, tarif, dan dasar pengenaan pajak maupun muatan formil seperti ketentuan pelunasan pajak daerah. Berdasarkan UU PDRD, Pemerintah DKI menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2010 mengenai Ketentuan Umum Pajak Daerah mengatur tiga belas jenis pajak daerah yang dipungut oleh Pemerintah Daerah meliputi Pajak Kendaraan Bermotor; Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor; Pajak Air Permukaan; Pajak Rokok; Pajak Hotel; Pajak Restoran;

Pajak Hiburan; Pajak Reklame; Pajak Penerangan Jalan; Pajak Parkir; Pajak Air Tanah; Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan. Kinerja Badan Pendapatan Daerah DKI dari tahun ke tahun menunjukkan kinerja positif sebagaimana ditampilkan melalui Tabel 1.

Tabel 1. Kontribusi Pajak Daerah, Retribusi Daerah, dan Penerimaan Lainnya terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017-2021 (dalam Juta Rupiah)

Tahun	2017	2018	2019	2020	2021
Pajak Daerah	36.500.782	37.538.912	40.298.123	31.895.263	34.575.563
Retribusi Daerah	624.137	578.557	587.384	496.333	383.860
Hasil Perusahaan Milik Daerah dan Pengelolaan Kekayaan Daerah yang Dipisahkan	489.479	592.956	619.456	672.492	398.792
Lain - Lain PAD yang Sah	6.287.080	4.616.712	4.202.437	4.350.667	6.248.092
Total	43.901.488	43.327.137	45.707.000	37.414.755	41.606.307

Sumber: Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (2022)

Penerimaan pajak daerah DKI Jakarta yang telah memenuhi target penerimaan dianggap masih dapat ditingkatkan merujuk pada potensi yang masih dapat dimaksimalkan. Gap antara realisasi dan potensi ini ditimbulkan karena masih banyaknya Wajib Pajak yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu penyebab rendahnya kepatuhan pajak daerah di DKI Jakarta adalah rendahnya pemahaman Wajib Pajak mengenai pajak daerah. Penelitian Rofiyanti dkk. (2022) menunjukkan kurangnya pemahaman pengguna reklame atas pajak reklame mengurangi kepatuhan Wajib Pajak Reklame di DKI Jakarta. Penelitian Bintary (2020) menunjukkan rendahnya pemahaman pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Timur menjadi penyebab Wajib Pajak tidak membayar pajak

terutang mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Agustina dan Inayati (2020) menunjukkan masyarakat masih belum familiar dengan Pajak Air Tanah sehingga menghambat pemungutan pajak tersebut. Penelitian yang dilakukan Hadi (2021) menunjukkan kurangnya pemahaman mengenai Pajak Restoran membuat para pelaku usaha restoran tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Rendahnya pemahaman masyarakat mengenai pembayaran pajak daerah tersebut harus diatasi, salah satunya dengan penyuluhan. Penyuluhan pajak bertujuan untuk mengedukasi dan menumbuhkan kesadaran Wajib Pajak dalam rangka mencapai kepatuhan yang maksimal. Kesadaran Wajib Pajak harus dibangun sebagai partisipasi aktif mereka dalam pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Sumber daya media massa seperti pers, radio, film, dan televisi dapat menjadi alat untuk mencapai publisitas yang luas. Untuk memberikan manfaat bagi Wajib Pajak saat ini dan masa mendatang, berbagai hak dan kewajiban harus dikomunikasikan dengan baik melalui media audio visual dan public contact. Masyarakat harus dijelaskan mengenai waktu, metode, dan tatacara yang harus dilakukan untuk memenuhi kewajiban serta konsekuensi akibat ketidakpatuhannya (Gupta, 1981).

Sebagai pelaksana administrasi pajak daerah, sudah seharusnya Bapenda DKI Jakarta melakukan penyuluhan kepada para Wajib Pajak Daerah. Administrasi pajak memiliki tujuh kegiatan utama yakni *identification and registration of taxpayers, file management, assessment, examination and audit, handling administrative appeals, investigation and prosecution, collection, and service provision*. Kegiatan terakhir yang disebutkan dari administrasi pajak tersebut, yaitu pelayanan dan komunikasi (*taxpayer service and communication*)

sangat diperlukan dalam rangka menjaga hubungan baik dengan Wajib Pajak sehingga menghindari adanya kecurangan dan mendukung kepatuhan sukarela atas kewajiban pajak mereka. Kompleksitas hukum pajak dan berbagai kewajiban pajak yang harus dipenuhi menjadi pertimbangan diperlukannya hubungan yang baik antara Wajib Pajak dan Administrasi Pajak. Oleh karena itu, penyediaan informasi dan pendampingan menjadi tugas yang tak terhindarkan bagi Administrasi Pajak dan menjadi perwujudan tanggung jawab atas berbagai kewajiban pajak yang diberikan kepada Wajib Pajak (Alink & Kommer, 2015). Hal ini sejalan dengan pendapat LeBaube dan Vehorn (1992) dimana penyediaan informasi dan pendampingan melalui penyuluhan pajak harus dilakukan administrasi pajak dalam rangka melindungi kepentingan pemerintah. Penyuluhan pajak memiliki tujuan untuk mencegah peralihan sumber daya yang seharusnya masuk ke kas pemerintah serta meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang bersedia untuk patuh. Kepatuhan yang tinggi selanjutnya dapat mendukung keberlanjutan penerimaan pajak daerah yang stabil kedepannya karena kontribusi masyarakat yang semakin meningkat dan mengurangi biaya pemungutan pajak yang harus dikeluarkan administrasi pajak.

Mengingat pentingnya penyuluhan pajak terhadap keberlanjutan penerimaan daerah, diperlukan kajian mendalam mengenai peran tenaga fungsional penyuluh pajak di lingkungan Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta. Kajian ini dilakukan untuk menganalisis urgensi keberadaan jabatan fungsional penyuluh pajak penyuluh pajak daerah yang dalam perannya dapat mendukung peningkatan penerimaan pajak daerah. Kajian ini juga akan menguraikan kompetensi yang

diperlukan bagi penyuluh pajak daerah sebagai penghubung antara Wajib Pajak Daerah dengan Administrasi Pajak Daerah serta menganalisis strategi komunikasi yang diperlukan dalam meningkatkan efektivitas penyuluhan pajak daerah. Nantinya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam perumusan rancangan pengaturan jabatan fungsional penyuluh pajak daerah di lingkungan Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta.

Penyuluhan pajak (*tax education/taxpayer education*) adalah proses pengajaran dan pembelajaran yang dilakukan untuk meningkatkan kewarganegaraan yang aktif, partisipatif, dan solid dengan memahami hak dan kewajiban perpajakan (Rivillas & Baltazar, 2015). Organization of Economic Cooperation and Development (OECD) merumuskan pengertian penyuluhan pajak yang lebih luas sebagai inisiatif yang dilakukan untuk membangun budaya kepatuhan pajak (OECD, 2021). Tujuan penyuluhan pajak adalah untuk mengedukasi dan menumbuhkan kesadaran Wajib Pajak dalam rangka mencapai kepatuhan yang maksimal. Meskipun hanya menyasar para Wajib Pajak, namun manfaatnya dapat dirasakan masyarakat secara umum (Gupta, 1981). Kompleksitas peraturan perpajakan menghambat pemahaman perpajakan bagi Wajib Pajak. Kurangnya penyuluhan peraturan perpajakan akan menimbulkan kebingungan bagi Wajib Pajak dalam menghitung, membayar, dan menyetor beban pajak mereka (Tarjo, 2009).

Manfaat dari penyuluhan pajak dapat dirasakan baik bagi Wajib Pajak, Administrasi Pajak, pemerintah, dan masyarakat secara luas. Pertama, penyuluhan pajak dapat membantu Wajib

Pajak dalam menghitung utang pajak dengan adil sehingga memberikan kontribusi sumber daya lebih dalam pembangunan kepada masyarakat secara luas. Kedua, penyuluhan pajak dapat mendorong masyarakat mendukung pejabat yang dapat menawarkan kebijakan pajak yang menguntungkan negara. Ketiga, penyuluhan pajak dapat meningkatkan literasi pajak Wajib Pajak sehingga mengurangi biaya yang diperlukan dalam rangka memenuhi kewajiban pajaknya. Dalam jangka panjang, pengetahuan pajak yang didapatkan juga dapat meningkatkan kepatuhan di masa depan. Terakhir, bagi Administrasi Pajak, penyuluhan pajak dapat membantu mengurangi adanya praktik penghindaran pajak sehingga dapat lebih fokus menangani masalah lainnya (OECD, 2021).

OECD (2021) membagi bentuk edukasi pajak menjadi tiga kelompok yakni pengajaran (*teaching*), komunikasi (*communicating/raising awareness*), dan pendampingan (*assisting*). Bentuk penyuluhan pajak sangat dipengaruhi keadaan ekonomi, sosial, dan budaya Wajib Pajak. Pembagian bentuk dan contoh penyuluhan pajak dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Bentuk-Bentuk Penyuluhan Pajak

Kelompok Kegiatan	Bentuk Penyuluhan	Contoh
Pengajaran (<i>teaching</i>)	Edukasi kelompok muda (<i>teaching youth</i>)	Penyisipan dalam kurikulum pendidikan, pemberian pengalaman administrasi pajak kepada murid/mahasiswa, penyelenggaraan kompetisi pajak, dan sosialisasi langsung oleh pegawai pajak
	Edukasi pelaku usaha (<i>teaching businesses</i>)	Lokakarya (<i>workshops</i>), Webinar, dan Dialog,
	Edukasi orang pribadi (<i>teaching individuals</i>)	<i>Outreach programme</i> dan program kewarganegaraan
Komunikasi (<i>communicating</i>)	Kampanye (<i>information campaigns</i>)	Diseminasi, publikasi penggunaan dana hasil pajak, dan pelibatan sektor informal dalam sistem perpajakan
	Jalinan hubungan positif (<i>building a positive relationship</i>)	Penggunaan media seperti televisi, majalah, dan siniar; penyelenggaraan acara/kegiatan seperti hari pajak, pekan pajak, pasaraya pajak; sponsor pada acara lain

	Komunikasi pada kelompok tertentu (<i>tailored communication</i>)	Penyediaan informasi kepada UMKM dan penggunaan penelitian etnografis
	Pendampingan secara langsung (<i>offering direct assistance</i>)	Penggunaan mobil keliling, pendirian pojok pajak, dan kunjungan ke UMKM
Pendampingan (<i>assisting</i>)	Pendampingan dengan teknologi dan pelayanan (<i>assisting in using tools and services</i>)	Penyediaan layanan informasi dengan kanal daring dan penyediaan pelaporan surat pemberitahuan secara daring

Sumber: OECD (2021)

Dalam menyelenggarakan program penyuluhan perpajakan, tahap perencanaan tentunya krusial karena pada tahap ini Administrasi Pajak dituntut untuk mengidentifikasi unsur-unsur lingkungan yang terkait dengan kondisi Wajib Pajak. Oleh karena itu, diperlukan strategi dalam merancang kegiatan penyuluhan perpajakan. OECD (2021) sendiri memberikan panduan dalam merancang kegiatan penyuluhan pajak yang diuraikan dalam langkah-langkah berikut:

- 1) Menentukan tujuan yang jelas
Langkah pertama dalam merancang sebuah program penyuluhan pajak adalah menentukan tujuan yang jelas. Tujuan diperlukan untuk memahami jenis kegiatan apa yang sebenarnya dibutuhkan sehingga mempersempit pilihan yang dapat dilakukan. Beberapa hal yang dapat menjadi pertimbangan antara lain masalah yang perlu diselesaikan, kegiatan penyuluhan yang telah ada sebelumnya, jenis dan kompleksitas informasi yang perlu diberikan kepada Wajib Pajak, audiens sasaran, dan sumber daya yang tersedia.
- 2) Memeriksa sumber daya yang tersedia
Setiap bentuk penyuluhan pajak membutuhkan sumber daya yang berbeda. Beberapa bentuk penyuluhan pajak mengandalkan sumber daya manusia, sedangkan beberapa bentuk penyuluhan lainnya justru membutuhkan pendanaan. Gambaran

sumber daya yang tersedia akan membantu menentukan usulan program penyuluhan pajak yang sesuai.

- 3) Mengidentifikasi kegiatan penyuluhan yang potensial dilakukan

Setiap bentuk penyuluhan pajak juga memiliki karakteristik yang berbeda. Bentuk pengajaran cenderung menggunakan teknik pengajaran tradisional, menyampaikan informasi yang kompleks, menyelesaikan masalah dalam sistem perpajakan, dan menerapkan pendekatan yang berbeda pada audiens yang berbeda pula. Bentuk penyuluhan komunikasi dalam rangka peningkatan kesadaran menggunakan alat komunikasi dalam menyampaikan informasi dasar ataupun mengubah persepsi terhadap Administrasi Pajak. Bentuk pendampingan fokus pada aspek praktis seperti penggunaan teknologi baru ataupun pelayanan kepada Wajib Pajak yang kesulitan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Identifikasi bentuk penyuluhan juga dapat memberikan inspirasi dalam menentukan program penyuluhan yang tepat.

- 4) Merancang kegiatan penyuluhan pajak paling sesuai

Pertimbangan dalam perancangan kegiatan penyuluhan meliputi tantangan yang mungkin muncul saat pelaksanaan penyuluhan, solusi dari masalah saat penyuluhan yang dapat dilakukan, mitra yang potensial dilibatkan, dan pihak yang dapat membantu menyelenggarakan kegiatan penyuluhan.

Agar mencapai hasil yang maksimal, perancangan penyuluhan pajak juga harus mempertimbangkan faktor-faktor pendukung. OECD (2021) menyatakan dua hal yang menjadi kunci dalam perancangan penyuluhan pajak yakni

kesesuaian dengan kebutuhan dan kondisi Wajib Pajak serta pengelolaan bentuk penyuluhan pajak yang dipilih. Mascagni dan Santoro (2018) menguraikan faktor-faktor yang mendukung keberhasilan penyuluhan pajak antara lain:

a. *Make content easy to understand and actionable*

Pelatihan yang sederhana lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan. Hal ini dapat bermanfaat dan efektif secara biaya. Penyuluhan harus dikombinasikan dengan pelatihan dasar yang fleksibel.

b. *Personalise the training*

Penyuluh menghadapi pilihan antara memberikan pelatihan yang lebih umum untuk memperluas jangkauan penyuluhan atau memberikan pelatihan yang spesifik bagi kelompok tertentu. Studi menunjukkan bahwa pelatihan yang dibuat secara khusus untuk kelompok tertentu lebih efektif dalam meningkatkan pengetahuan.

c. *Make the training timely*

Peserta pelatihan cenderung cepat melupakan apa yang telah mereka terima saat penyuluhan. Untuk itu diperlukan penentuan waktu yang tepat agar pelatihan yang diberikan tidak sia-sia. Penyuluhan akan lebih efektif diberikan saat peserta pelatihan segera mempraktikkan hal tersebut dalam waktu dekat, misalnya pelatihan pelaporan Surat Pemberitahuan lebih efektif jika dilakukan mendekati tenggat akhir pelaporan.

d. *Involve leaders*

Penyuluhan lebih efektif jika ikut melibatkan pemimpin yang dekat dengan kelompok target. Pemimpin dapat meliputi selebriti, pejabat, hingga tokoh politik.

e. *Target the youth*

Pemberian edukasi pada kelompok muda memiliki beberapa kelebihan antara lain pemahaman dasar yang lebih kuat dalam pemenuhan

kewajiban perpajakan di masa depan, dapat memanfaatkan sumber daya institusi pendidikan, dan lebih rendah biaya. Pemberian penyuluhan dapat membangun budaya yang positif dalam memenuhi kewajiban pajak di masa depan sehingga perlu untuk dilakukan. Hal ini disebabkan dua alasan. Pertama, kebiasaan yang terbentuk saat usia muda dapat menumbuhkan partisipasi mereka sebagai warga negara dan kesadaran finansial saat dewasa. Kedua, individu yang telah mendapatkan informasi dengan baik dapat menjadi agen perubahan bagi kepatuhan di lingkungan keluarganya

f. *Complementarity matters*

Penyuluhan lebih efektif saat dilakukan bersamaan dengan penyuluhan lain yang terkait dibandingkan jika dilakukan secara terpisah. Misalkan penyuluhan pajak dapat dilakukan bersamaan pelatihan keuangan untuk menumbuhkan partisipasi masyarakat.

g. *Expand the content beyond technical issues*

Penyuluhan yang juga memberikan materi di luar hal teknis memberikan dampak yang lebih besar dan berkelanjutan pada kepatuhan pajak. Wajib Pajak tidak hanya memiliki kesulitan saat melaporkan SPT, namun kesulitan dalam mengetahui kegunaan pajak. Penyuluhan disarankan juga memberikan pemahaman mengenai peran pajak dalam pembangunan, bagaimana pajak digunakan dalam penyediaan pelayanan publik, dan aspek lain dalam akuntabilitas dan transparansi Pemerintah.

Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif bertujuan

untuk mendalami dan memahami pemaknaan individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan sosial (Creswell & Creswell, 2018). Pendekatan ini dipilih untuk memahami pentingnya penyuluhan pajak dan peran penyuluh pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, sehingga meningkatkan penerimaan pajak berdasarkan pemaknaan dari sudut pandang Pemerintah, Wajib Pajak, dan Akademisi.

Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Penelitian Lapangan (*Field Research*) dan Studi Kepustakaan (*Library Research*). Studi lapangan akan dilaksanakan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan *Focus Group Discussion* (FGD). Untuk melengkapi temuan data, teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan juga dilaksanakan dengan mempelajari berbagai dokumen yang relevan dengan topik kajian. Wawancara yang akan diterapkan di dalam kajian ini adalah teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara sendiri merupakan proses dimana peneliti menanyakan serangkaian pertanyaan dalam instrument penelitian yang terkait dengan apa yang akan diteliti (Neuman, 2014). Wawancara akan dilakukan secara formal dan informal untuk menggali berbagai informasi berkaitan dengan penerapan dan permasalahan dalam penyuluhan pajak daerah di Provinsi DKI Jakarta. Wawancara akan dilakukan dengan Penyuluh Pajak Daerah di UPTD pada Lingkungan Bapenda DKI Jakarta, Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta, Badan Kepegawaian Daerah DKI Jakarta, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia, dan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. *Focus Group Discussion* atau Diskusi Kelompok Terarah adalah wawancara yang dilakukan kepada

sekelompok orang secara bersamaan melalui sebuah diskusi (Babbie, 2014). Diskusi kelompok terarah ini biasanya melibatkan 4-15 orang secara bersamaan dari berbagai latar belakang, berbeda dengan wawancara mendalam yang biasanya hanya dilakukan *one on one* antara peneliti dengan narasumbernya. FGD merupakan wawancara semi terstruktur dengan topik yang telah ditentukan sebelumnya dan dipahami oleh para peserta FGD, pelaksanaannya dipimpin oleh seorang moderator yang akan mengarahkan diskusi. Tujuan dari FGD dari kajian ini adalah menyamakan persepsi atas suatu isu atau topik, dalam hal ini adalah jabatan fungsional penyuluh pajak daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada khususnya dan seluruh pemerintah daerah lain pada umumnya, yang nantinya akan melahirkan kesepakatan mengenai isu ini. *Focus Group Discussion* akan diterapkan dengan melibatkan Penyuluh Pajak Daerah di UPTD pada Lingkungan Bapenda DKI Jakarta, Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta, serta Badan Kepegawaian Daerah DKI Jakarta.

Studi literatur telah digunakan dalam penelitian ini untuk mengkaji peraturan pajak daerah yang diterbitkan oleh pemerintah adalah teknik pengumpulan data dengan mencari data yang sesuai dengan konteks yang sedang diteliti sehingga teknik pengumpulan ini dapat menghubungkan studi yang telah diteliti dengan penelitian yang sedang dilaksanakan untuk memperluas atau mengembangkan studi yang telah diteliti sebelumnya (Creswell & Creswell, 2018). Dalam suatu penelitian biasanya akan didapat data yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Apabila data primer diperoleh dalam penelitian lapangan, yang merupakan hasil wawancara mendalam dan FGD. Data sekunder yang sama krusialnya dengan data primer, untuk mendukung dan

melengkapi data primer, diperoleh melalui dokumentasi baik berupa regulasi maupun laporan yang dimiliki oleh berbagai instansi atau lembaga. Studi kepustakaan juga melibatkan kajian terhadap hasil penelitian sejenis yang mungkin telah dilakukan di masa lampau. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan yang dilakukan dengan cara mengumpulkan literatur, dokumen, buku, dan data yang berhubungan dengan penyuluh pajak daerah.

Hasil dan Pembahasan

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sendiri telah menerbitkan Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2012 tentang Formasi Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak. Namun, tidak ada tindak lanjut atas peraturan tersebut mengingat penerbitan peraturan mengingat tidak ada instansi pembina yang dibutuhkan. Selain itu, penerbitan peraturan tersebut bertepatan dengan masa transisi devolusi PBB-P2 dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Daerah. Pelaksanaan regulasi yang tidak berjalan dengan baik tersebut membuat kedudukan sumber daya manusia yang diperlukan untuk penyuluhan pajak menjadi samar.

Saat ini, kedudukan penyuluh pajak dalam lingkungan Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta adalah jabatan pelaksana. Struktur organisasi Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah. Unit yang bertanggung jawab atas penyediaan informasi, khususnya contact center, kepada Wajib Pajak berada di bawah Unit Pelaksana Teknis Pusat Data dan Informasi Pendapatan (UPT Pusdatin). UPT Pusdatin Pendapatan Bapenda DKI Jakarta sendiri membawahi satu subbagian tata usaha dan empat satuan

pelaksana, yakni satuan pelaksana sistem dan data, satuan pelaksana infrastruktur dan jaringan, satuan pelaksana penyuluhan, dan satuan pelaksana layanan informasi. Dilihat dari strukturnya, Pusdatin Pendapatan memiliki dua tanggung jawab besar yakni fungsi teknologi informasi dan komunikasi serta fungsi hubungan masyarakat. Hal ini membuat penyuluhan pajak daerah menjadi tidak optimal. Jika melihat struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak, fungsi teknologi informasi dan komunikasi dijalankan oleh Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi sedangkan fungsi hubungan masyarakat dijalankan oleh Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat.

Pelaksanaan Penyuluhan Pajak Daerah di lingkungan Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta sendiri masih dilakukan seadanya. Sejauh ini, belum ada pedoman operasional baku ataupun standar operasional prosedur yang disusun dalam rangka penyuluhan pajak. Standar Operasional Prosedur yang tersedia hanyalah SOP Layanan Informasi Publik yang menjadi pedoman dalam pemberian informasi administrasi perpajakan daerah melalui call center. Ketidadaan POB tersebut membuat tenaga penyuluh tidak dapat melakukan pekerjaannya sehingga penyuluhan tidak dapat dilakukan secara berkala. Penyuluhan pajak hanya dilakukan berdasarkan permintaan. Selain itu, tidak ada target capaian yang harus dipenuhi oleh tenaga penyuluh sehingga kinerja penyuluhan menjadi tidak optimal.

Pemetaan pegawai yang ditugaskan pada satuan penyuluhan juga tidak memiliki pedoman yang jelas. Penyuluh pajak dituntut harus memiliki pengetahuan yang luas agar dapat mendukung penyelesaian masalah administrasi pajak maupun mampu menyampaikan materi sosialisasi kebijakan dengan baik.

Namun, sampai saat ini tidak ada standar kompetensi yang dibentuk khusus untuk tenaga penyuluh pajak. Penyuluh pajak juga tidak dibekali pelatihan khusus maupun bimbingan teknis yang sesuai kebutuhan. Ketidadaan standar kompetensi dan pelatihan yang mendukung membuat kinerja penyuluh menjadi terhambat.

Sumber daya manusia pada satuan pelaksana penyuluhan juga dinilai tidak memadai. Saat ini, jumlah tenaga yang ditempatkan pada Satuan Pelaksana Penyuluhan berjumlah dua orang terdiri dari satu kepala dan satu staf. Pada contact center, terdapat empat tenaga outsourcing sebanyak empat orang. Dua tenaga penyuluh harus melayani seluruh Wajib Pajak Daerah di DKI Jakarta berjumlah 2.114.003. Dengan demikian, rasio antara tenaga penyuluh dengan Wajib Pajak Daerah mencapai 1:1.057.002. Jumlah yang sangat timpang tersebut tentunya akan menghambat pemberian informasi kepada Wajib Pajak akibat kapasitas yang tidak memadai. Selain itu, jumlah tersebut juga akan menghambat penyuluhan pajak dalam bentuk lainnya karena hanya terfokus pada pelayanan penyelesaian administrasi Pajak Daerah. Jumlah yang terbatas juga dianggap mengganggu kinerja bagian lain dalam lingkungan Badan Pendapatan Daerah. Ketidadaan tenaga penyuluh pada tingkat UP3D membuat penyediaan informasi harus dilakukan bagian tata usaha ataupun pelayanan sehingga mengganggu kinerja bagian tersebut. Jika dibandingkan dengan Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, terdapat 981 tenaga fungsional penyuluh pajak yang melayani seluruh Wajib Pajak di Indonesia berjumlah 66.351.573 sehingga rasio antara tenaga penyuluh dengan Wajib Pajak hanya sebesar 1:67.637. Hal tersebut membuat pemberian informasi dan pelayanan

penyelesaian administrasi kepada Wajib Pajak bisa berjalan lebih optimal.

Pelaksanaan penyuluhan biasanya dilakukan berkolaborasi dengan unit lain di lingkungan Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta. Pada call center, Meskipun sudah memperkerjakan tenaga outsourcing, bisa saja muncul pertanyaan Wajib Pajak yang tidak bisa diselesaikan secara langsung oleh petugas. Kurangnya penguasaan pengetahuan pajak yang dibutuhkan pelaksana penyuluhan membuat pemberian informasi menjadi lebih terhambat. Biasanya, pertanyaan akan ditampung terlebih dahulu oleh petugas lalu diteruskan kepada suku bagian Pendapatan I/II/III, sesuai jenis pajak yang ditanyakan, lalu kemudian akan dijawab dalam beberapa hari. Pada penyuluhan yang bersifat dua arah, satuan pelaksana penyuluhan akan menghadirkan pemateri dari unsur pegawai dari suku bagian Pendapatan I/II/III yang menguasai pajak yang dimaksud untuk memberikan materi penyuluhan. Pada penyuluhan bersifat satu arah dengan media sosial, satuan pelaksana penyuluhan akan berkolaborasi dengan satuan pelayanan hubungan masyarakat dalam membuat konten sosialisasi. Nantinya, materi akan diolah lagi dalam kemasan yang lebih menarik dengan adanya bantuan tenaga copywriter dan desain grafis.

Tak hanya kekurangan sumber daya manusia, penyuluhan pajak daerah di DKI Jakarta juga terhambat dari tidak adanya alokasi anggaran kepada satuan pelaksana penyuluhan pajak daerah. Hal ini disebabkan adanya efisiensi anggaran pada masa pandemi covid-19 dimana anggaran satuan pelaksana penyuluhan harus dihapus dan dialihkan. Penghapusan anggaran tersebut membuat penyuluh pajak daerah terhambat dalam mengadakan penyuluhan. Penyuluhan hanya dilakukan melalui konten media sosial yang bersifat satu arah. Padahal

diversifikasi penyuluhan dalam bentuk lain diperlukan dalam rangka meningkatkan persepsi masyarakat atas kewajiban perpajakannya.

Kedudukan penyuluh pajak sebagai jabatan pelaksana di lingkungan Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta saat ini membuat manajemen penyuluhan pajak menjadi tidak efektif. Ancok dkk. (1992) menjelaskan bahwa penyuluh pajak merupakan komunikator. Penyuluh pajak bertugas untuk membantu penyelesaian permasalahan pajak masyarakat dan membangun kesadaran masyarakat atas kewajiban perpajakannya. Dalam rangka menyelesaikan permasalahan pajak masyarakat, Penyuluh Pajak dituntut untuk memiliki kompetensi, motivasi, serta keterampilan yang mumpuni. Kompetensi dapat dilihat dari penguasaan pengetahuan perpajakan daerah yang luas baik peraturan maupun teknisnya. Seorang penyuluh pajak harus memenuhi standar kompetensi dalam rangka mendukung pelaksanaan penyuluhan. Penyuluh Pajak Daerah nantinya akan memiliki standar kompetensi di bidang penyuluhan pajak. Hal ini membuat Penyuluh Pajak Daerah akan memiliki kompetensi dalam melakukan perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi penyuluhan pajak dengan efektif dan efisien sehingga penyuluhan pajak dapat dilakukan secara berkala. Penyuluhan secara intensif tersebut akan membantu meningkatkan persepsi masyarakat Wajib Pajak dan membantu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Dalam rangka membangun kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, diperlukan pemenuhan aspek lain yang harus dilakukan penyuluh pajak. Menurut Ancok dkk. (1992), pembangunan kesadaran pajak masyarakat dapat dilihat dari lima aspek yakni aspek ekonomi, aspek sosial, aspek politik, aspek hukum, dan aspek agama. Aspek ekonomi menegaskan bahwa pajak

adalah sumber penerimaan negara yang dimanfaatkan sebagai motor penggerak pembangunan sehingga masyarakat memiliki kewajiban untuk berkontribusi atas pembangunan tersebut. Pada aspek sosial, pajak digunakan sebagai instrumen pemerataan pembangunan dan keadilan. Penerimaan pajak digunakan untuk upaya mengurangi kemiskinan melalui program subsidi silang dalam bentuk perumahan, pendidikan, kesehatan, hingga bencana alam. Program tersebut ditujukan agar kebutuhan dasar masyarakat dapat terpenuhi sehingga meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan mereka. Pajak juga digunakan untuk membiayai pelayanan publik dan fasilitas umum lainnya seperti transportasi, penyelenggaraan pemerintah melalui aparatur sipil negara, dan keamanan dengan adanya angkatan bersenjata. Aspek sosiologis atas pemungutan pajak adalah terciptanya rasa saling menguntungkan antara masyarakat dan pemerintah. Oleh karena itu, masyarakat harus sadar dalam menjalankan kewajiban perpajakannya untuk mencapai keadilan sosial dan pelayanan publik yang prima. Pada aspek politik, adanya kontribusi pajak dari masyarakat menimbulkan konsekuensi dimana Wajib Pajak memiliki kontrol atas pengeluaran-pengeluaran yang dilakukan pemerintah. Hal ini membantu perwujudan demokrasi dalam kehidupan bernegara masyarakat. Dengan pajak yang mereka bayarkan, masyarakat memiliki suara dalam menyampaikan aspirasi sehingga manfaat penerimaan pajak dapat dinikmati oleh masyarakat pula. Pada aspek hukum, pemungutan pajak sendiri telah diamanatkan langsung oleh konstitusi. Selanjutnya, pengaturan perpajakan harus memenuhi hierarki peraturan perundang-undangan yang berlaku dari Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan

Presiden, Peraturan Menteri Keuangan, Keputusan Menteri Keuangan, Peraturan Direktur Jenderal Pajak, dan sebagainya. Peran penyuluh pajak penting dalam menyadarkan penghindaran pajak yang melanggar peraturan sehingga masyarakat bisa terhindar dari adanya pengenaan sanksi, baik administratif maupun pidana, dan di satu sisi bisa menguntungkan negara karena tidak ada potensi penerimaan yang hilang. Pada aspek agama, setiap agama di Indonesia sendiri telah menganjurkan para pemeluknya untuk membayar pajak dalam rangka menyejahterakan umat. Dengan demikian, sebagai upaya mendalami kepercayaan masing-masing, penyuluh pajak dapat mendorong masyarakat untuk membayar pajak karena pajak bukan hanya kewajiban bernegara saja, melainkan kewajiban yang juga diatur dalam agama masing-masing.

Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta telah berupaya mengurangi compliance cost seperti menyediakan berbagai kanal pembayaran pajak, penerapan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), hingga pelayanan secara daring, namun jika tidak diikuti oleh pengetahuan masyarakat atas hak dan kewajiban perpajakan, maka upaya tersebut menjadi tidak optimal. Oleh karena itu, peran penyuluh menjadi krusial dalam rangka meningkatkan pengetahuan, sikap, hingga praktik Wajib Pajak atas hak dan kewajiban perpajakan yang mereka miliki.

Pembentukan jabatan fungsional memiliki kelebihan dan tantangannya sendiri bagi pegawai dan instansi Badan Pendapatan Daerah. Kelebihan dari jabatan fungsional dibandingkan dengan jabatan administrasi/pelaksana, antara lain: pertama, adanya peluang untuk memperoleh kepangkatan lebih tinggi dengan kemungkinan kenaikan

pangkat/golongan lebih cepat dan jenjang karir yang lebih jelas; kedua, peluang pejabat fungsional untuk mengembangkan gagasan/ide kreatif lebih luas sehingga akan mengakselerasi inovasi di dalam instansi; ketiga, motivasi akan lebih besar untuk meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan sesuai dengan kompetensi Jabatan Fungsional masing-masing, sehingga instansi akan diisi oleh SDM mumpuni di bidangnya; keempat, aspek kesejahteraan pegawai lebih terjamin karena pejabat fungsional akan mendapat tunjangan fungsional yang besarnya bervariasi sesuai dengan jenis jabatan fungsional masing-masing. Sedangkan, tantangan dari keberadaan jabatan fungsional juga akan muncul. Pertama, karakteristik jabatan fungsional yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang spesifik, hal ini berbeda dengan jabatan administrasi dapat mengerjakan berbagai tupoksi yang beragam. Pejabat fungsional tidak dapat dibebani tugas yang tidak sesuai dengan uraian tugasnya. Kedua, dalam kondisi dimana instansi memiliki SDM yang ada dan di sisi lain juga terkendala untuk melakukan pengangkatan baru ASN, skema jabatan fungsional akan membatasi gerak langkah instansi. Ketiga, peluang untuk melakukan penugasan beragam kepada seorang ASN ataupun untuk melakukan rotasi sesuai dengan kebutuhan instansi akan semakin terbatas. Padahal rotasi jabatan juga diperlukan untuk mencegah adanya monopoli wewenang dan penyegaran organisasi. Pemerintah perlu memiliki langkah untuk menghadapi berbagai tantangan ini.

Kesimpulan

Urgensi diperlukannya jabatan fungsional penyuluh pajak adalah kendala dalam pelaksanaan penyuluhan pajak daerah akibat ketiadaan sumber daya manusia yang memadai, baik dari sisi jumlah maupun pengembangan kompetensi khusus. Ketiadaan jabatan yang dimiliki oleh penyuluh pajak di Provinsi DKI Jakarta, dimana saat ini hanya berstatus satuan pelaksana di bawah bidang Pusat Data dan Informasi (Pusdatin), juga membatasi legitimasi kewenangan penyuluh pajak dalam menjalankan tupoksinya. Dengan status sebagai satpel ini juga mengakibatkan SDM belum dapat fokus menangani penyuluhan pajak di DKI Jakarta karena masih dibebani tugas administrasi lainnya. Beban berat bagi penyuluh pajak karena harus menguasai semua peraturan yang diterbitkan dan mampu membantu menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh Wajib Pajak Daerah, sehingga jika harus melaksanakan tugas-tugas lainnya, maka akan membuat fungsi penyuluhan terhambat. Minimnya dukungan anggaran karena posisinya yang berada di bawah satpel juga menjadi kendala dalam pelaksanaan tugas penyuluhan pajak. Penyuluhan Pajak Daerah merupakan garda terdepan dalam mengawal kepatuhan Wajib Pajak Daerah. Pengalihan penyuluh pajak dari jabatan pelaksana menjadi jabatan fungsional diharapkan dapat meningkatkan kompetensi, motivasi, dan keterampilan penyuluh pajak daerah dalam melaksanakan tugas penyuluhan pajak. Penyuluhan pajak yang optimal dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, sehingga menunjang penerimaan pajak daerah yang maksimal. Pemerintah perlu menetapkan dasar hukum mengenai jabatan fungsional penyuluh pajak daerah untuk meningkatkan profesionalisme dalam tugas penyuluhan pajak daerah dan

memberikan jaminan pengembangan karier bagi aparatur sipil negeri terkait. Pembentukan jabatan fungsional dapat membentuk standar kompetensi bagi Penyuluh Pajak Daerah, sehingga dapat pelaksanaan penyuluhan pajak berjalan lebih optimal. Pembentukan jabatan fungsional penyuluh pajak daerah harus ditetapkan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Selain ini perlu disusun Peraturan Menteri dan Peraturan Kepala Daerah terkait dengan pedoman (tata cara) pelaksanaan jabatan fungsional Penyuluh Pajak Daerah. Peraturan yang diterbitkan kemudian harus memuat kompetensi yang jelas serta kesempatan karier bagi Jabatan fungsional penyuluh pajak daerah.

Ucapan Terimakasih

Terima kasih kami ucapkan kepada seluruh Tim Peneliti Lembaga Pengkajian dan Penerapan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Indonesia (LPPIA FIA UI) dan Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta dalam mendukung jalannya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, & Inayati. (2020). Analysis of The Implementation of Groundwater Tax on Groundwater Tax on Dewatering in Jakarta. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 10(1), 83-91. doi:10.31289/jap.v10i1.3390
- Alink, M., & Kommer, V. V. (2015). *Handbook on Tax Administration*. Amsterdam: IBFD.
- Ancok, D., Haryoseputro, R., Winarto, R., & Machmud, M. (1992). *Dasar-Dasar Ilmu Sosial untuk Public Relation: Dengan Contoh Kasus Penyuluhan Pajak*. Jakarta: Bina Rena Pariwara.

- Babbie, E. (2014). *The Basics of Social Research*. Canada: Cengage Learning.
- Bintary, A. A. (2020). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur 2015-2018. *Jurnal Pajak Vokasi*, 1(2), 86-101. doi://doi.org/10.31334/jupasi.v1i2.816.g 456
- Bird, R. M. (2011). Subnational Taxation in Developing Countries: A Review of the Literature. *Journal of International Commerce, Economics and Policy*, 2(1), 139-161.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks: SAGE Publication.
- Gupta, V. (1981). The Tax Administrator: Perception and Profile of a Dynamic Role Performance. *Indian Journal of Public Administration*, 27(1), 119-136. doi:https://doi.org/10.1177/00195561198 10108
- Hadi, S. S. (2021). Analisis Efektivitas dan Kontribusi Pajak Restoran terhadap Pendapatan Pajak Daerah pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) DKI Jakarta Tahun 2015-2019. *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 6(1), 58-74. doi:https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v 6i1.1393
- LeBaube, R. A., & Vehorn, C. L. (1992). Assisting Taxpayers in Meeting Their Obligations Under the Law. Dalam R. M. Bird, & M. M. De Jascher, *Improving Tax Administration in Developing Countries* (hal. 310-342). Washington D. C.: International Monetary Fund.
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Mascagni, G., & Santoro, F. (2018). *What is The Role of Taxpayer Education in Africa*. Brighton: Institute of Development Studies.
- Neuman, L. W. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. London: Pearson.
- OECD. (2021). *Building Tax Culture, Compliance, and Citizenship: A Global Source Book on Taxpayer Education* (Second ed.). Paris: OECD Publishing.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (2022). *Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah*. Jakarta: Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
- Rivillas, B. D., & Baltazar, A. H. (2015). *Tax Education and Citizenship Development in Latin America*. Panama City: Inter-American Center of Tax Administrations.
- Rofiyanti, E., Lestari, I. M., Davronoc, I. O., Natision, A., & Krishantoro. (2022). Strategy of Advertising Tax Collection in the Digitalization Era on Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta. *Ilomata International Journal*, 3(1), 355-365. doi:https://doi.org/10.52728/ijtc.v4i1.42 1
- Rosdiana, H., & Irianto, S. E. (2014). *Pengantar Ilmu Pajak*. Jakarta: Penerbit.
- Tarjo. (2009). Complexity And Socialization Of Taxation Rule In Affecting The Taxpayer Accounting Behaviour In Indonesia. *The International Journal of Accounting and Business Society*, 17(1), 55-69. Diambil kembali dari https://ijabs.ub.ac.id/index.php/ijabs/arti cle/view/121

Copyright holder:

Wulandari Kartika Sari, Milla Sepliana Setyowati, Abrar Bilisanimar, dan
Yasmina Prasetyanti Putri (2024)

First publication right:

JRAK: Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis (e-journal)

This article is licensed under:

