

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembayaran pajak dilakukan oleh seluruh wajib pajak dan merupakan kewajiban yang harus dilakukan sebagai langkah perwujudan dalam pembiayaan negara serta pembangunan nasional Negara. Setiap wajib pajak harus memiliki kesadaran dalam melakukan kewajibannya untuk melakukan pelaporan serta membayar pajak, hal ini merupakan kontribusi wajib yang harus dijalankan wajib pajak. Sebagai salah satu sumber terbesar pendapatan Negara, pajak memiliki fungsi juga dalam membiayai pengeluaran Negara. Pajak juga dapat mempengaruhi pertumbuhan perekonomian Negara, sering kali pajak dipakai sebagai alat ukur dalam pencapaian tujuan. Pendapatan yang diterima dari sector pajak dapat digunakan Negara untuk membiayai kepentingan umum, sehingga dari pembangunan yang terjadi Negara dapat membuka lapangan pekerjaan yang lebih lagi dan pada akhirnya juga akan menambah pendapatan Negara.

Seluruh kebijakan perpajakan telah diatur oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), dimana DJP sendiri berada di bawah Kementrian Keuangan Indonesia yang memiliki tugas dalam merumuskan serta melaksanakan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan menurut standardisasi bidang perpajakan. Tugas DJP juga diatur sesuai dengan peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Menteri Keuangan merumuskan dan melaksanakan standardisasi teknis di bidang perpajakan. DJP memiliki fungsi

dalam perumusan kebijakan-kebijakan dalam bidang perpajakan, kemudian juga melaksanakan kebijakan tersebut dalam mencapai tujuan. DJP juga berfungsi untuk menyusun norma, standard, prosedur, kriteria dibidang perpajakan, kemudian DJP juga berperan dalam pemberian bimbingan dan evaluasi secara teknis dalam bidang perpajakan, DJP juga berfungsi dalam melaksanakan segala administrasi perpajakan.

Segala kebijakan yang dilakukan oleh DJP tidak jauh dari tujuannya yaitu meningkatkan kesadaran masyarakat wajib pajak dalam melakukan kewajibannya, mengingat pemasukan yang berasal dari sektor pajak sangat menolong dalam pembangunan Negara. Kesadaran masyarakat wajib pajak masih harus ditingkatkan lagi dalam rangka mewujudkan pembangunan Negara. Maka dari itu kegiatan sosialisai atau penyuluhan mengenai perpajakan selalu menjadi kegiatan yang masuk kedalam rancangan kerja setiap tahunnya. Disamping itu juga setiap tahun umur wajib pajak juga bertambah sehingga pemberian informasi perpajakan kepada wajib pajak baru akan sangat perlu untuk diberikan.

Dari berbagai kegiatan penyuluhan yang dilakukan oleh DJP maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP) salah satunya ialah sosialisasi pelaporan SPT Tahunan baik pribadi maupun badan. Penyuluhan tata cara pelaporan SPT tahunan selalu menjadi perhatian khusus setiap tahunnya dan merupakan salah satu yang menjadi kegiaiatan rutin. Kegiatan sosialisasi sebelum pandemic Covid-19 biasa dilakukan secarang laring atau tatap muka, yang mana kegiatan kerap dilakukan kepada institusi atau pemerintahan, sekolah maupun perusahaan. Akan tetapi tahun ini menjadi berbeda dikarenakan situasi dan kondisi pandemi yang

masih melanda Indonesia sejak awal tahun 2020 membuat kegiatan sosialisasi tersebut berubah menjadi sosialisasi yang dilakukan secara daring dengan memanfaatkan teknologi informasi saat ini.

SPT sendiri merupakan laporan pajak yang wajib dilaporkan oleh wajib pajak kepada pemerintahan Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Dalam undang-undang mengenai tata cara perpajakan, pemerintah mengharuskan seluruh wajib pajak untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan dengan ketentuan yang berlaku. SPT Tahunan merupakan laporan pajak yang dilakukan setiap tahun oleh wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan atau corporate. SPT dibagi menjadi dua kategori yaitu SPT Tahunan dan SPT masa, bila wajib pajak tidak melakukan pelaporan pada kurun waktu yang ditetapkan maka wajib pajak akan dikenakan sanksi berupa denda yang sudah ditetapkan menurut kategorinya.

Semenjak pandemic covid-19 melanda pihak DJP sangat menghimbau kepada wajib pajak untuk bisa melaporkan pajak melalui sarana E- Filing, yang merupakan sarana untuk melakukan pelaporan SPT tahunan PPh secara online yang dapat dilakukan pada laman situs resmi DJP online yaitu (<https://djponline.pajak.go.id>) atau melalui laman penyedia layanan SPT resmi lainnya. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyediakan layanan pajak online melalui laman serta aplikasi yang dapat diakses melalui mobile device, penyediaan jasa layanan online diharapkan akan mempermudah berjalannya kegiatan pelaporan SPT bagi wajib pajak. E-Filing merupakan produk inovasi yang mengikuti perkembangan teknologi modern, dimana e-filing disediakan untuk mempermudah juga untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak

dalam melaksanakan serta memenuhi kewajiban yang harus dilakukan wajib pajak.

Seperti yang kita ketahui saat pandemic ini, semua bidang baik sosial pembangunan hingga perekonomian masih terus berjalan, meskipun dengan keterbatasan keadaan yang dialami saat ini, bila kegiatan-kegiatan penting di Negara Indonesia berhenti akibat dampak dari Covid-19 ini maka akan ada banyak yang mengalami dampak kerugian baik Negara hingga masyarakatnya. Maka dari itu dalam kondisi pandemic saat ini hanya dapat mengandalkan pemasukan Negara dan salah satu yang menjadi fokus perhatian yaitu pemasukan Negara melalui pajak. Ditahun pandemic DJP juga mengeluarkan fasilitas-fasilitas yang mempermudah wajib pajak untuk tetap melaporkan serta melakukan kewajibannya dalam membayar pajak.

Pemanfaatan teknologi komunikasi menjadi salah satu sarana komunikasi yang dapat digunakan untuk tetap menjalani kegiatan komunikasi, baik dalam mengirim pesan maupun menerima pesan. Segala informasi penting dapat disebarakan melalui jejaring internet, dari pemberian informasi mengenai tingkat persebaran positif Covid hingga himbauan pelaksanaan 3M, keputusan pelaksanaan WFH (Work From Home) dan SFM (School From Home) semua informasi tersebut dapat diakses melalui internet. Siap tidak siap Negara Indonesia harus mampu menghadapi pandemic yang juga dirasakan diseluruh dunia ini, salah satu faktor yang dapat mempertahankan Negara yaitu tetap mempertahankan serta meningkatkan sector perekonomian Negara yang nantinya dapat membantu Negara untuk terus bisa melakukan pembangunan nasional, salah

satu hal yang bisa membantu Negara dalam membiayai pembangunan nasional berasal dari penerimaan pajak.

Maka dari itu dalam kondisi pandemic Covid-19 seperti ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tetap harus memperhatikan proses penerimaan pajak yang dilakukan oleh setiap wajib pajak di Negara Indonesia ini. Berbagai cara akan dilakukan guna meningkatkan kesadaran dan kepatuhan bagi wajib pajak melakukan pelaporan pajak setiap tahunnya. Kepatuhan pelaporan pajak ini tetap harus berjalan ditengah situasi pandemic Covid-19 ini, dimana kondisi saat sangat jauh berbeda dari biasanya, pertemuan tatap muka dibatasi dan segala aktivitas perpajakan dilakukan secara online. Adanya perubahan tata cara pelaporan SPT dimasa pandemi Covid-19 serta adanya program-program baru yang muncul karena pandemi mengharuskan pihak Direktorat Jenderal Pajak harus benar-benar memberikan informasi yang jelas kepada wajib pajak yang bisa dilakukan dengan memanfaatkan teknologi komunikasi saat ini.

Perubahan pelayanan online jelas untuk mengurangi adanya kemungkinan berkerumun sehingga pihak DJP juga selalu memperhatikan jalannya aturan protocol kesehatan yang disarankan oleh pemerintah. Dimasa pandemic ini DJP mulai memberikan informasi mengenai fasilitas baru yang diperuntukan kepada wajib pajak terdampak Covid-19 yaitu penurunan insentif pajak tahunan bagi warga Negara Indonesia yang terdampak wabah Covid-19 ini. Maka dari itu kegiatan sosialisasi memang sangat perlu diadakan oleh DJP serta KPP yang tersebar di seluruh Indonesia ini dikarenakan ada program-program baru yang dibuat oleh DJP dalam menghadapi pandemic Covid-19 ini. Informasi tersebut

perlu diberikan kepada wajib pajak guna terciptanya alur komunikasi yang baik antara KPP dengan wajib pajaknya.

Di dalam proses komunikasi pasti terdapat pesan yang ingin disampaikan oleh pengirim pesan atau disebut dengan komunikator, media apa yang digunakan dalam penyampaian pesan, saluran komunikasi yang digunakan yang kemudian pesan yang disalurkan atau disampaikan akan diterima oleh komunikan atau penerima pesan, kemudian terdapat umpan balik yang dilakukan oleh penerima pesan, dan dalam proses komunikasi biasanya terjadi gangguan yang dapat berupa gangguan secara fisik, mental, psikologis, dan gangguan semantic. setelah proses komunikasi terjadi menghasilka efek atau pengaruh dan dampak yang ditimbulkan kepada penerima pesan, komunikasi dikatakan berhasil bila sikap dan tingkah laku penerima pesan sesuai yang diinginkan oleh komunikator.

Strategi komunikasi sendiri merupakan suatu paduan perencanaan komunikasi dengan manajemen komunikasi yang nantinya dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penyusunan perencanaan strategi komunikasi dibuat secara sistematis, dalam upaya merubah pengetahuan, sikap dan tingkah laku khalayak atau sasaran. Strategi komunikasi erat hubungan antara tujuan yang akan dicapai dengan konsekuensi yang harus diperhitungkan, dan siap untuk dihadapi. Menyusun perencanaan bagaimana mencapai konsenkuensi sesuai dengan hasil yang ingin dicapai atau dengan kata lain tujuan yang diharapkan.

Tujuan utama dari strategi komunikasi ialah terciptanya komunikasi yang efektif, strategi komunikasi pada hakikatnya merupakan suatu perencanaan

(planning) dan manajemen (magement) yang digunakan untuk mencapai satu tujuan yang diharapkan. Dalam usaha mencapai tujuan tersebut, strategi bukan berfungsi sebagai peta penunjuk jalan yang hanya digunakan menunjukkan arah, akan tetapi strategi komunikasi juga harus menunjukkan bagaimana pelaksanaan oprasionalnya. Pada saat menyusun strategi komunikasi diperlukan persiapan dalam menyusun strategi dengan melihat faktor-faktor pendukung dan penghambat.

Sosialisasi atau penyuluhan perpajakan ini merupakan suatu upaya dan sebuah proses dengan tujuan memberikan informasi seputar perpajakan kepada masyarakat. Penyuluhan dilakukan kepada wajib pajak baik yang bergerak dibidang usaha maupun kepada lembaga pemerintahan. Penyuluhan di tahun pandemic memang dilakukan dengan menggunakan media online yang dimiliki oleh pihak DJP. Kekuatan daring memang tidak diragukan lagi untuk saat ini, dari pemanfaatan daring sebagai sarana melakukan pelaporan serta pembayaran maka hal tersebut juga harus benar-benar diperhatikan prosesnya. Memperhatikan proses aktivitas yang dilakukan secara daring, baik dari segi keamanan data hingga kepastian dalam verifikasi data juga sangat diperhatikan.

Peneliti memfokuskan penelitian ini kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Sidoarjo yang berlokasi di Jl. Raya Juanda nomor 37 Semabung, Gedangan, Sidoarjo, Jawa Timur. Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan dari divisi fungsional penyuluh yang sedang bertugas di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Sidoarjo, dimana divisi ini bertugas memberi penyuluhan kepada wajib pajak. Saat peneliti mencari informasi kepada divisi penyuluh ada hal yang

menarik dari informasi yang peneliti dapat, yaitu bagaimana cara divisi penyuluh KPP Madya memperhatikan proses pelaksanaan sosialisasi kepada pemilik usaha di Sidoarjo.

Melihat adanya banyak perubahan selama pandemic covid-19 ini menjadi tantangan baru lagi dimana kegiatan yang semula masih bisa dilakukan secara tatap muka harus diubah serba online. Peneliti ingin melihat bagaimana aksi yang dilakukan oleh KPP Madya Sidoarjo khususnya saat menanggapi banyaknya perubahan sistem dimasa pandemic ini. Divisi fungsional penyuluh baru dibentuk mulai bulan April 2020 di KPP Madya Sidoarjo. Divisi penyuluhlah yang bertanggung jawab atas kegiatan mulai dari pelaksanaan sosialisasi, melayani kebutuhan informasi wajib pajak, menangani keluhan wajib pajak, hingga pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan yang harus dilakukan secara online dengan memanfaatkan layanan DJP online atau yang disebut layanan E-filing.

Beberapa keluhan yang seringkali diterima yang diutarakan oleh wajib pajak diantaranya yaitu wajib pajak belum bisa menginput SPT sendiri dikarenakan wajib pajak masih belum memahami bagian mana yang harus di isi dalam formulir E-Filing. Wajib pajak juga masih bingung dan kesulitan untuk memahami terkait perbedaan SPT yang terbagi menjadi tiga yaitu 1770, 1770s dan 1770ss dimana pembagian tersebut tergantung pada jumlah penghasilan wajib pajak, masih banyak wajib pajak yang kurang pengetahuan mengenai tata cara pengisian SPT Tahunan secara online ini. Adapula yang masih belum mengerti bagaimana mendapat nomor antrian online untuk pengisian laporan pada E-Filing, dan juga masih ada wajib pajak yang bingung pada saat mengisi laporan SPT

secara online. Ada banyak informasi-informasi yang masih harus diberikan kepada masyarakat guna mempermudah proses pelaporan SPT tahunan wajib pajak saat ini.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teori strategi komunikasi, menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dimana penelitian dengan metode deskriptif berfungsi untuk menganalisa lebih dalam mengenai strategi yang terjadi dan memiliki titik fokus terhadap fenomena yang benar-benar terjadi. Penelitian ini berjudul “STRATEGI KOMUNIKASI KANTOR PELAYAN PAJAK MADYA SIDOARJO DALAM PELAKSANAAN SOSIALISASI; PELAPORAN SPT TAHUNAN DIMASA PANDEMI COVID-19”. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui bagaimana strategi komunikasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Sidorarjo Jawa Timur dalam melaksanakan sosialisasi pelaporan SPT tahunan di masa pandemic Covid-19 ini.

Apa saja strategi atau langkah-langkah yang dibuat oleh Kantor Pelayanan Pajak Madya Sidoarjo dalam pemberian informasi kepada wajib pajak dengan tujuan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk melaporkan SPT tahunan serta membayar pajak sesuai dengan kebijakan yang diberlakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pemilihan komunikator KPP Madya Sidoarjo dalam menyampaikan pesan kepada khalayak, kemudian bagaimana strategi pengelolaan pesan komunikasi yang akan digunakan, serta penelitian ini juga ingin mengetahui bagaimana strategi yang dibuat untuk menentukan sasaran dari komunikasi KPP Madya Sidoarjo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti dapat merumuskan penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimana strategi komunikasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Sidoarjo dalam melaksanakan sosialisasi pelaporan SPT Tahunan di masa pandemic covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah dan penentuan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Madya Sidoarjo dalam melaksanakan sosialisasi pelaporan SPT Tahunan di masa pandemic covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu sebagai referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya dan dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan perancangan strategi komunikasi public dalam pembuatan suatu rancangan dan memutuskan strategi komunikasi apa yang akan dilakukan dalam pemberian informasi kepada khalayak luas.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan jawaban dan pengetahuan bagi Kantor Pelayanan Pajak Madya Sidoarjo apakah strategi komunikasi yang

dirancang mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam pengisian SPT Tahunan di masa pandemic Covid-19 ini.

- b. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai pentingnya kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh institusi dalam pemberian informasi kepada khalayak luas pada kondisi pandemic yang mana tidak melakukan pertemuan secara langsung tetapi dilakukan secara daring.