

## **SOSIALISASI PERPAJAKAN: SINERGI DAN STRATEGI DI MASA PANDEMI COVID-19**

Nurul Afifah

**Politeknik Bosowa**

[nurul.afifah@politeknikbosowa.ac.id](mailto:nurul.afifah@politeknikbosowa.ac.id)

Sri Nirmala Sari

**Politeknik Bosowa**

[sri.nirmala.plp@gmail.com](mailto:sri.nirmala.plp@gmail.com)

Dian Cahyani Basri

**Politeknik Bosowa**

[diannchybsr@gmail.com](mailto:diannchybsr@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Pembatasan sosial pada masa pandemi covid-19 menjadi tantangan bagi KPP Pratama Parepare untuk tetap melakukan pelayanan prima dan memberikan informasi terbaru kepada wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi dan sinergi sosialisasi perpajakan serta pelaksanaannya oleh KPP Pratama Parepare pada masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui dokumentasi dan wawancara. Dari hasil penelitian diketahui bahwa strategi sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Parepare antara lain: 1) melakukan penyuluhan; 2) memberikan informasi melalui media sosial; 3) memberikan pelayanan melalui helpdesk. Sinergi antara kelompok jabatan fungsional, subbagian, dan seksi membuat implementasi strategi sosialisasi berjalan baik. Strategi sosialisasi dilaksanakan dengan membuka Kelas Pajak Online, kampanye simpatik, siaran radio dan televisi, penyampaian informasi melalui aplikasi whatsapp, Instagram, facebook, serta melayani janji temu dengan petugas pajak di KPP Pratama Parepare.

**Kata Kunci** : sosialisasi perpajakan, KPP Pratama, pandemi

### **ABSTRACT**

*Social restrictions during the COVID-19 pandemic are a challenge for KPP Pratama Parepare to continue to provide excellent service and the latest information to taxpayers. This study aims to determine the strategies and synergies of tax socialization and its implementation by KPP Pratama Parepare during the Covid-19 pandemic. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through documentation and interviews. From the results of the study, it is known that the socialization strategies carried out by KPP Pratama Parepare include: 1) conducting counseling; 2) providing information through social media; 3) provide services through the helpdesk. The synergy between functional groups, sections, and subsections makes the implementation of the socialization strategy run well. The socialization strategy was carried out by opening an Online Tax Class, sympathetic campaigns, radio and television broadcasts, delivering information via WhatsApp, Instagram, Facebook applications, and serving appointments with tax officers at the KPP Pratama Parepare.*

**Keywords:** taxes socialization, KPP Pratama, pandemic

## I. PENDAHULUAN

Membayar pajak bukan semata-mata melaksanakan kewajiban yang ditetapkan oleh pemerintah, namun seharusnya menjadi perbuatan sukarela dengan kesadaran dan semangat gotong royong untuk membangun negara. Menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, menjadi tantangan tersendiri bagi Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Pajak (KP2KP) merupakan perpajakan tangan dari DJP yang secara langsung berinteraksi dengan wajib pajak. Oleh sebab itu, peran KPP Pratama dan KP2KP sangat penting sehingga dibutuhkan terobosan baru serta ide-ide yang dapat diimplementasikan sesuai dengan kondisi masyarakat di wilayah kerjanya.

KPP Pratama Parepare merupakan instansi vertikal dibawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara (Kanwil DJP Sulselbartra). Wilayah kerja KPP Pratama Parepare meliputi kotamadya Parepare, kabupaten Barru, kabupaten Sidrap, kabupaten Enrekang, dan kabupaten Pinrang. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No.210/PMK.01/2017 tentang Organisasi Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, Bab II Paragraf 2, Pasal 58, KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, penyuluhan, pengawasan, dan penegakan hukum wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, dan Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangannya (Indonesia M. K., "PMK No.210/PMK.01/2017 Tentang Organisasi Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak", 2017).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* pasal 4 menyebutkan bahwa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) paling sedikit meliputi peliburan sekolah dan tempat kerja; pembatasan kegiatan keagamaan; dan/atau pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum (Indonesia P. R., 2020). Tugas KPP Pratama Parepare semakin berat dengan adanya peraturan pemerintah terkait PSBB yang mengharuskan masyarakat membatasi mobilitas dan menghindari kerumunan, Di sisi lain, pemerintah memerlukan dana yang sangat besar untuk memerangi covid-19, sekaligus mempertahankan perekonomian negara.

KPP Pratama Parepare yang membawahi KP2KP Enrekang, KP2KP Pinrang dan KP2KP Sidrap, diperkuat dengan 102 orang pegawai termasuk 11 orang pegawai fungsional. KPP Pratama Parepare memiliki 1 kelompok jabatan fungsional, 9 seksi, dan 1 subbagian yang bersinergi melakukan tugas dan tanggungjawab sebagaimana yang diamanahkan oleh undang-undang. Luasnya wilayah kerja KPP Pratama Parepare juga menjadi tantangan tersendiri bagi petugas dalam upaya peningkatan pengetahuan pajak, kesadaran pajak serta kepatuhan wajib pajak. Ide, gagasan, dan inovasi yang sesuai dengan kondisi masyarakat sangat diperlukan untuk mencapai visi, yaitu menjadi mitra terpercaya pembangunan bangsa, untuk menghimpun penerimaan negara melalui penyelenggaraan administrasi perpajakan yang efisien, efektif, berintegritas, dan berkeadilan di wilayah kerja KPP Pratama Parepare.

Penelitian tentang sosialisasi perpajakan sebelum masa pandemi, pernah dilakukan oleh Meiska Lianty dan Dini Wahjoe Hapsari dengan hasil yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Bojonegara (Lianty & Hapsari, 2017). Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Stefani Siahaan dan Halimatusyadiah pada tahun 2018 dengan hasil yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha di KPP Pratama Kota Bengkulu (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Rika Fitriah dan Enong Muiz pada masa pandemi memberikan hasil berbeda dari penelitian sebelum masa pandemi, dimana hasilnya menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan sukarela (Fitriah & Muiz, 2021). Hasil yang sama ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan Anil Hidayati Rohmah, Jeni Susyanti, dan Arini Fitria Mustapita yaitu sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Rohmah, Susyanti, & Mustapita, 2021).

Beberapa penelitian diatas menguji pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian yang dilakukan sebelum masa pandemi berbeda dengan hasil penelitian pada masa pandemi. Sebelum masa pandemi, sosialisasi perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, tetapi pada masa pandemi, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui strategi sosialisasi pada masa pandemi yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Fokus dari penelitian ini adalah strategi sosialisasi perpajakan yang diterapkan KPP Pratama Parepare dalam melaksanakan tugas pelayanan dan penyuluhan pajak pada masa pandemi covid-19. Dengan mengetahui strategi sosialisasi perpajakan yang tepat pada masa pandemi, diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## II. TINJAUAN TEORI

### A. Pajak

Pengertian pajak menurut Undang-undang adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Indonesia P. R., 2007). Pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

1. Berdasarkan golongan atau pembebanannya

#### a. Pajak langsung

Pajak yang dibebankan kepada wajib pajak dan tidak dapat dibebankan ke pihak lain.

Contoh : Pajak Penghasilan (PPh)

#### b. Pajak tidak langsung

Pajak yang dibebankan kepada wajib pajak namun dapat dibebankan ke pihak lain

- Contoh : Pajak  
Pertambahan Nilai (PPN)
2. Berdasarkan sifatnya
- a. Pajak subjektif  
Pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau subjek pajak  
Contoh : Pajak Penghasilan (PPH)
- b. Pajak objektif  
Pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan objek pajak, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak tanpa memperhatikan keadaan wajib pajak  
Contoh : Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
3. Berdasarkan Lembaga pemungutnya
- a. Pajak pusat  
Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya  
Contoh : PPh, PPN, Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)
- b. Pajak daerah  
Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik Daerah Tingkat I (provinsi) maupun Daerah Tingkat II (kabupaten/kota) yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing
- Contoh : Pajak Kendaraan Bermotor (provinsi) dan Pajak Hiburan (kabupaten/kota)
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 23 angka 2 menyebutkan bahwa segala pajak untuk keperluan negara berdasarkan undang-undang (Indonesia P. R., 1945). Berdasarkan undang-undang tersebut, pajak digunakan untuk keperluan negara. Hal ini dapat diartikan bahwa pajak adalah sumber penerimaan negara yang digunakan untuk menjalankan pemerintahan termasuk kebijakan-kebijakan pemerintah yang membutuhkan anggaran tertentu. Menurut Siti Resmi, fungsi pajak dibedakan menjadi dua (Resmi, 2014 : 3), yaitu :
- 1) Fungsi budgetair (sumber keuangan negara)  
Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan
  - 2) Fungsi regulierend (pengatur)  
Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi serta mencapai tujuan tertentu diluar bidang keuangan
- B. Sosialisasi Perpajakan  
Direktur Jenderal Pajak (DJP) dalam surat edarannya Nomor SE-98/PJ/2011 Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja Dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal Di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, menyebutkan bahwa

sosialisasi/penyuluhan merupakan suatu upaya dan proses memberikan informasi untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta Lembaga pemerintahan maupun non pemerintah agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajiban perpajakannya harus terus dilakukan karena beberapa alasan antara lain: (Pajak, "Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-98/PJ/2011 Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja Dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal Di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak", 2011)

1. Program ekstensifikasi yang terus menerus dilakukan Direktorat Jenderal Pajak diperkirakan akan menambah jumlah wajib pajak baru yang membutuhkan sosialisasi/penyuluhan
2. Tingkat kepatuhan wajib pajak terdaftar masih memiliki ruang yang besar untuk ditingkatkan
3. Upaya untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak dan meningkatkan besarnya tax ratio
4. Peraturan dan kebijakan dibidang perpajakan bersifat dinamis

Penyuluhan bukan sebuah proses yang bersifat reaktif dan tidak terencana, melainkan harus disusun

secara sistematis sehingga dapat dilaksanakan, dipantau dan dievaluasi dengan baik. Berdasarkan surat edaran diatas, kegiatan penyuluhan dibagi menjadi tiga fokus penyuluhan, sebagai berikut:

1. Kegiatan penyuluhan bagi calon wajib pajak
2. Kegiatan penyuluhan bagi wajib pajak baru
3. Kegiatan penyuluhan bagi wajib pajak terdaftar

#### C. KPP Pratama

Menteri Keuangan dalam PMK No.184/PMK.01/2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan No.210/PMK.01/2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, pasal 53 menyebutkan bahwa jenis KPP terdiri atas:

1. KPP Wajib Pajak Besar
2. KPP Khusus
3. KPP Madya
4. KPP Pratama

KPP Pratama dikelompokkan kedalam dua kelompok yaitu KPP Pratama Kelompok I dan KPP Pratama Kelompok II (Indonesia M. K., 2020). Perbedaan mendasar antara kedua kelompok KPP Pratama tersebut adalah struktur organisasinya, dimana KPP Pratama I mempunyai enam Seksi Pengawasan, sedangkan KPP Pratama Kelompok II hanya memiliki lima Seksi Pengawasan. Pada prinsipnya, struktur organisasi KPP Pratama dan tugasnya adalah sebagai berikut:

1. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

Mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, pengelolaan kinerja, melakukan pemantauan pengendalian intern, pengujian kepatuhan dan manajemen risiko, internalisasi kepatuhan, penyusunan laporan, pengelolaan dokumen nonperpajakan, serta dukungan teknis pelaksanaan tugas kantor.

## 2. Seksi Penjaminan Kualitas Data

Mempunyai tugas melakukan analisis, penjabaran, dan pengelolaan dalam rangka penjaminan kualitas data melalui pencarian, pengumpulan, pengolahan, penyajian data dan informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pengelolaan dan tindak lanjut kerja sama perpajakan, penjaminan kualitas data yang berkaitan dengan kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi, penerusan data hasil penjaminan kualitas, tindak lanjut atas distribusi data, penatausahaan dokumen berkaitan dengan pembangunan data, dan pelaksanaan dukungan teknis pengolahan data, serta melakukan penyusunan monografi fiscal dan melakukan pengolahan administrasi produk hukum dan produk pengolahan data perpajakan.

## 3. Seksi Pelayanan

Mempunyai tugas melakukan analisis, penjabaran, dan pengelolaan dalam rangka pemberian layanan perpajakan yang berkualitas dan memastikan wajib pajak memahami hak dan kewajiban perpajakannya melalui pelaksanaan edukasi dan konsultasi perpajakan, pengelolaan registrasi perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, penerimaan, tindak lanjut, dan proses penyelesaian permohonan, saran dan/atau pengaduan, dan surat lainnya dari wajib pajak, serta melakukan penatausahaan dan penyimpanan dokumen perpajakan, dan melakukan pengelolaan administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum dan produk layanan perpajakan.

## 4. Seksi Pemeriksaan, Penilaian, dan Penagihan

Mempunyai tugas melakukan analisis, penjabaran dan pengelolaan dalam rangka pencapaian target penerimaan pajak melalui pelaksanaan pemeriksaan, pelaksanaan penilaian property, bisnis, dan asset tak berwujud, pelaksanaan tindakan penagihan, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, serta melakukan penatausahaan piutang pajak, dan melakukan pengelolaan administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum dan produk

pemeriksaan, penilaian, dan penagihan.

5. Seksi Pengawasan

Mempunyai tugas melakukan analisis, penjabaran, dan pengelolaan dalam rangka memastikan wajib pajak mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan tindak lanjut intensifikasi dan ekstensifikasi berbasis pendataan dan pemetaan (*mapping*) subjek dan objek pajak, penguasaan wilayah, pengamatan potensi pajak dan penguasaan informasi, pencarian, pengumpulan, pengolahan, penelitian, analisis, pemutakhiran, dan pengendalian mutu kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, imbauan dan konseling kepada wajib pajak, pengawasan dan pemantauan tindak lanjut pengampunan pajak, serta melakukan pengelolaan administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum dan produk pengawasan perpajakan.

6. Kelompok Jabatan Fungsional  
Mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB)

PSBB diatur dalam Peraturan Pemerintah No.21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial

Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* yang ditetapkan oleh Presiden dengan pertimbangan bahwa penyebaran Covid-19 dengan jumlah kasus dan/atau jumlah kematian telah meningkat dan meluas lintas wilayah dan lintas negara dan berdampak pada aspek politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan, serta kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Dalam peraturan ini, yang dimaksud dengan PSBB adalah pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi Covid-19 sedemikian rupa untuk mencegah kemungkinan penyebaran Covid-19. PSBB harus memenuhi kriteria berikut (Indonesia P. R., 2020):

1. Jumlah kasus dan/atau jumlah kematian akibat penyakit meningkat dan menyebar secara signifikan dan cepat ke beberapa wilayah; dan
2. Terdapat kaitan epidemiologis dengan kejadian serupa di wilayah atau negara lain

Berdasarkan peraturan pemerintah diatas, pelayanan di KPP Pratama Parepare dibatasi, baik jumlah wajib pajaknya maupun jam layanannya. Peraturan tersebut juga mengatur tentang pemberlakuan PSBB, yaitu paling sedikit meliputi:

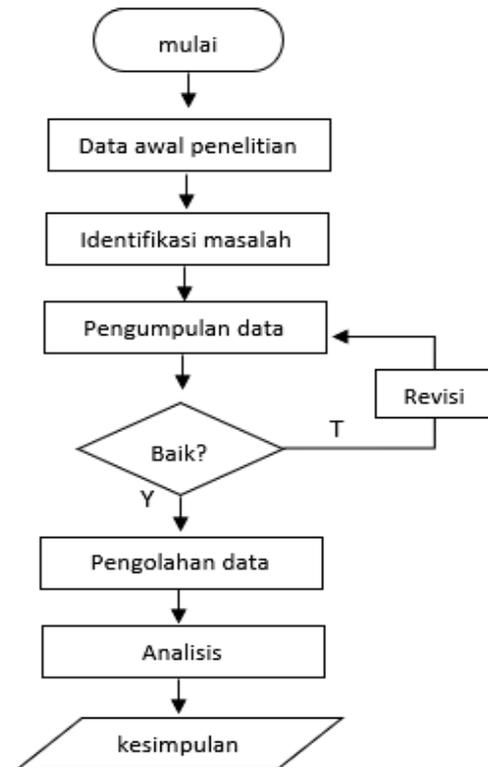
1. Peliburan sekolah dan tempat kerja
2. Pembatasan kegiatan keagamaan; dan/atau
3. Pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Parepare yang beralamat di Jalan Chalik No.4, Sumpang Minange, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulawesi Selatan. Penelitian ini dimulai dengan pengamatan terhadap kejadian atau fenomena yang sedang terjadi. Saat ini, fenomena yang terjadi adalah menyebarnya covid-19 yang menjadi pandemi di Indonesia. Selanjutnya, mengumpulkan informasi dan data awal yang berkaitan dengan fenomena yang terjadi. Informasi dan data yang dikumpulkan terkait dengan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam kaitannya dengan perpajakan. Setelah mendapatkan informasi dan data awal, langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi masalah yang timbul dari adanya fenomena tersebut. Masalah yang diangkat dalam penelitian ini besarnya dana yang harus dihimpun oleh pemerintah untuk mengatasi pandemic covid-19. Dari identifikasi masalah tersebut, dirumuskan upaya yang dilakukan oleh KPP Pratama Parepare untuk memaksimalkan penerimaan pajak dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan dengan melakukan sosialisasi/penyuluhan, sehingga dilakukan penelitian ini untuk mengetahui strategi sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Parepare. Langkah selanjutnya yaitu mengumpulkan data dari berbagai sumber, terkait objek penelitian dan kemudian mengolahnya. Pengolahan data dilakukan dengan mereduksi data dan informasi yang diperoleh. Analisis mendalam terhadap data dan informasi yang diperoleh dimaksudkan untuk mendapatkan jawaban yang tepat, jelas dan terperinci dari rumusan masalah yang telah

ditetapkan. Terakhir adalah penarikan kesimpulan dari uraian jawaban sehingga fokus penelitian dapat terlihat jelas. Berikut adalah diagram alir penelitian.



Gambar 1  
Diagram Alir Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder berupa data jumlah SPT Tahunan yang disampaikan, baik oleh wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Sedangkan data pendukung dalam penelitian ini berupa informasi yang diperoleh melalui wawancara kepada narasumber yaitu Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Parepare, Staf Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal, Staf Asisten Fungsional Penyuluh Pajak terampil, dan Penata Muda Subbagian Umum dan kepatuhan Internal.

Pengumpulan data dilakukan dengan dokumentasi yang didukung dengan

wawancara secara mendalam kepada narasumber. Selain itu, data juga dikumpulkan melalui studi literatur yang terkait dengan objek penelitian, baik yang diperoleh dari KPP Pratama Parepare maupun dari sumber lain. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Teknik ini dipakai untuk menggambarkan keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Parepare ditunjukkan dalam tabel berikut :

Tabel.1  
Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Parepare

TAHUN	WP BADA N	WP ORANG PRIBADI	PEMU NGUT	TO TA L
2019	14.175	159.737	4.651	178.563
2020	15.103	267.105	5.263	287.471
Persentase kenaikan	6,55%	67,21%	13,16%	60,99%

sumber: data diolah, 2021

Secara keseluruhan, dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Parepare mengalami peningkatan. Jumlah WP Badan di tahun 2019 sebanyak 14.175 dan meningkat menjadi 15.103 di tahun 2020. WP Orang Pribadi (WP OP) meningkat jumlahnya di tahun 2020 menjadi 267.105 dari tahun sebelumnya yaitu 159.737. Jumlah pemungut juga mengalami peningkatan dari semula 4.651 di tahun 2019 menjadi 5.263 di tahun 2020. Persentase kenaikan jumlah wajib pajak yang tertinggi adalah WP OP sebanyak 67,21%, kemudian pemungut sebanyak 13,16% dan yang terendah adalah WP Badan sebanyak 6,55%. Secara

keseluruhan, kenaikan jumlah wajib pajak tercatat sebesar 60,99%.

Kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Parepare dapat dilihat dari penyampaian SPT Tahunan wajib pajak. Jumlah SPT Tahunan yang disampaikan wajib pajak, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel.2  
Realisasi Pelaporan SPT Tahunan Di KPP Pratama Parepare

Keterangan	2019		2020	
	OP	Badan	OP	Badan
Jumlah WP yang melaporkan SPT tahunan	54.348	2.531	71.294	2.682
Persentase pelaporan SPT	20,05 %	16,76 %	26,69 %	17,76 %

sumber: data diolah, 2021

Salah satu indikator kepatuhan adalah pelaporan SPT dalam hal ini adalah SPT Tahunan. Jumlah SPT Tahunan yang dilaporkan oleh wajib pajak mengalami peningkatan, baik WP OP maupun WP Badan. Pada tahun 2019, tercatat 54.348 SPT dilaporkan dan meningkat di tahun 2020 dengan 71.294 SPT Tahunan yang dilaporkan. Pelaporan SPT Tahunan WP Badan juga meningkat dari tahun 2019 sebanyak 2.531 menjadi 2.682 di tahun 2020. Secara persentase, pelaporan SPT Tahunan WP OP yaitu 26,69% adalah lebih tinggi dibandingkan dengan persentase pelaporan WP Badan sebesar 17,76%.

Dari dua tabel diatas dapat disimpulkan bahwa KPP Pratama Parepare berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada masa pandemi tahun 2020 dalam hal pendaftaran dan pelaporan SPT Tahunan. Upaya yang dilakukan oleh KPP Pratama Parepare adalah bersinergi dengan seluruh komponen yang ada untuk melakukan

kegiatan sosialisasi perpajakan sebanyak 40 kegiatan dengan rincian 4 kegiatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak, 16 kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pajak, dan 20 kegiatan untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan berupa perubahan perilaku. Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan diperoleh informasi bahwa setiap tahun, KPP Pratama Parepare menetapkan target sosialisasi perpajakan dan capaian minimal dari target ini adalah 60%. Lebih lanjut disampaikan bahwa tahun 2020, ditetapkan 40 kegiatan sosialisasi. Evaluasi akhir tahun 2020 dilaporkan bahwa kegiatan sosialisasi perpajakan terealisasi sebesar 67,5% dari target yang ditetapkan atau sebanyak 27 kegiatan yang terlaksana dari total 40 kegiatan yang diagendakan sepanjang tahun 2020. Secara garis besar, ada tiga bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Parepare yaitu:

1. Penyuluhan

Penyuluhan dilakukan oleh Asisten Fungsional Penyuluh dan *Account Representative* dengan kegiatan Kelas Pajak *Online* yang menggunakan aplikasi *Zoom Meeting*. Materi penyuluhan disiapkan oleh Seksi Pengolahan Data dan Informasi, yaitu SPT Tahunan Orang Pribadi dan Badan. Penyuluhan tatap muka hanya dilakukan atas permintaan wajib pajak (biasanya kelompok) dengan memperhatikan urgensi dan dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat. Penyuluhan juga dilakukan dengan kampanye simpatik yang berupa kegiatan tahunan seperti *Spectaxcular*, *Pajak Bertutur*, *Tax Goes To School*, *Tax Goes To Campus*. Radio dan televisi juga dimanfaatkan untuk melakukan penyuluhan dengan

mengadakan siaran tentang perpajakan. Setiap kegiatan penyuluhan, diadakan pre-test dan post-test untuk mengukur pemahaman wajib pajak. Laporan kegiatan penyuluhan menjadi bukti bahwa kegiatan penyuluhan telah dilaksanakan.

2. Media Sosial

Penyampaian informasi dapat lebih cepat dengan media sosial. Semua orang tidak lepas dari media sosial. Hal ini dimanfaatkan oleh KPP Pratama Parepare untuk melakukan sosialisasi melalui aplikasi Whatsapp, Instagram dan Facebook. Akun media sosial KPP Pratama Parepare dikelola oleh Taxmin. Taxmin adalah petugas pajak yang ditunjuk untuk mengelola akun media sosial. Taxmin bertugas untuk menyampaikan informasi tentang reformasi perpajakan dan informasi terkini seputar pajak kepada publik.

3. *Helpdesk*

*Helpdesk* adalah layanan loket pojok bantuan yang terletak di ruang Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama Parepare. Loket ini buka mulai jam 08.00 – 16.00 WITA dengan sasaran adalah wajib pajak yang ingin berkonsultasi dengan petugas pajak. Wajib pajak yang ingin berkonsultasi melalui *helpdesk*, harus melakukan registrasi antrian di aplikasi <https://kunjung.pajak.go.id>.

Kunjungan ini dibatasi dengan kuota 10 orang per hari dan penerapan protokol kesehatan yang ketat.

## V. KESIMPULAN

Bentuk sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Parepare selama masa pandemi adalah dengan penyuluhan, media social, dan *helpdesk*.

Bentuk penyuluhan lebih dominan dilakukan secara daring mengingat adanya aturan PSBB yang dikeluarkan oleh pemerintah. Meski demikian, penyuluhan tatap muka masih dimungkinkan untuk dilaksanakan dengan melihat urgensi dan penerapan protokol kesehatan yang ketat. Penyuluhan dilakukan oleh Asisten Fungsional Penyuluh, bekerjasama dengan *Account Representative* dan Seksi Pengolahan Data dan Informasi.

Sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial ditujukan untuk menyampaikan informasi tentang reformasi perpajakan dan kebijakan perpajakan yang dikeluarkan selama masa pandemi. Akun media sosial KPP Pratama Parepare dikelola oleh Taxmin. Taxmin adalah petugas pajak yang ditunjuk untuk mengelola akun media sosial.

*Helpdesk* adalah bentuk sosialisasi tatap muka yang diberikan kepada wajib pajak yang ingin berkonsultasi. Seksi Pelayanan bertugas di *Helpdesk* dengan protokol kesehatan yang ketat. Wajib pajak yang ingin menggunakan layanan ini, harus melakukan pendaftaran melalui aplikasi <https://kunjungi.pajak.go.id> dan ditetapkan kuota 10 orang per hari.

Kendala yang dihadapi oleh KPP Pratama Parepare dalam melaksanakan sosialisasi perpajakan antara lain keterbatasan koneksi internet wajib pajak, keterbatasan perangkat keras (telepon seluler, laptop) yang dimiliki wajib pajak, dan keterbatasan pengetahuan wajib pajak terkait cara kerja aplikasi yang digunakan untuk sosialisasi.

Penelitian ini hanya melihat tingkat kepatuhan melalui sosialisasi perpajakan yang dilakukan pada masa pandemi. Penelitian ini tidak memperhitungkan faktor-faktor lain diluar sosialisasi perpajakan. Penelitian selanjutnya akan

lebih lengkap jika melihat keseluruhan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Saran untuk KPP Pratama Parepare dalam melakukan sosialisasi perpajakan, supaya melibatkan tokoh-tokoh masyarakat yang berpengaruh agar target sosialisasi dapat tercapai. Selain itu, wajib pajak perlu diberikan edukasi tentang aplikasi yang digunakan sebelum masuk ke materi sosialisasi supaya sosialisasi berjalan dengan efektif dan lancar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fitriah, R., & Muiz, E. (2021). "Penerapan E-Filing Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak". *Jurnal Akuntansi*, 107-115.
- Indonesia, M. K. (2017). "PMK No.210/PMK.01/2017 Tentang Organisasi Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak". *Peraturan Menteri Keuangan*. Jakarta, Indonesia: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Indonesia, M. K. (2020). "PMK No.184/PMK.01/2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan No.210/PMK.01/2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak". *Peraturan Menteri Keuangan*. Jakarta, Indonesia: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Indonesia, P. R. (1945). "Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945". *Undang-Undang Dasar*. Jakarta, Indonesia: Sekretariat Jenderal MPR RI.
- Indonesia, P. R. (2007). "Undang-Undang Republik Indonesia No.28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas

- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan". *Undang-Undang Republik Indonesia*. Jakarta, Indonesia: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Indonesia, P. R. (2020). "PP No.21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)". *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia*. Jakarta, Indonesia: Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Lianty, R. M., & Hapsari, D. W. (2017). "Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer*, 55-65.
- Pajak, D. J. (2011). "Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-98/PJ/2011 Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja Dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal Di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak". *Surat Edaran*. Jakarta, Indonesia: Direktorat Jenderal Pajak.
- Pajak, D. J. (2020). "Peraturan DJP No.PER-06/PJ/2020 Tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Tahun Pajak 2019 Sehubungan Dengan Pandemi Corona Virus Disease 2019". *Peraturan Direktur Jenderal Pajak*. Jakarta, Indonesia: Direktorat Jenderal Pajak.
- Resmi, S. (2014 : 3). *"Perpajakan: Teori Dan Kasus"*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rohmah, A. H., Susyanti, J., & Mustapita, A. F. (2021). "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Pelaku Ekonomi KreatifSub Sektor Blended Kuliner dan Fashion di Kabupaten Malang)". *Jurnal Riset Manajemen*, Vol.10 No.6, 85-97.
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah. (2018). "Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". *Jurnal Akuntansi*, 1-13.