

EVALUASI EFEKTIVITAS PERAN JABATAN BARU FUNGSIONAL PENYULUH PAJAK

Warsiana Yustianingsih Agustin¹ dan Siti Nuryanah^{2*}

^{1,2} Departemen Akuntansi, Universitas Indonesia, Indonesia

*email korespondensi: siti.nuryanah@ui.ac.id

Submitted : 27 Februari 2024, Review : 15 April 2024, Published : 29 April 2024

ABSTRACT

The Indonesian tax system employs a self-assessment mechanism, granting taxpayers autonomy to calculate, pay, and disclose their tax obligations. However, this approach may cause opportunities for misuse, deviations, and tax smuggling, resulting in suboptimal taxpayer compliance. This research aims to analyze how counseling activities and the role of new functional position of tax advisor influence the individual taxpayers' compliance behavior in reporting the Taxpayers' Annual Tax Return, especially at KPP Pratama Jakarta Matraman. The study is a qualitative study based on Campbell's Effectiveness Theory (1989). Using triangulation data collected from document analysis, surveys and interviews, the findings show that the role of the new functional position of tax advisor is highly effective based on program success criteria, while target success rates are less effective. Overall, Reliable Instructor, Workload, Organizational Support, and Internal Control contribute to a moderate effective rating. Addressing target alignment issues is crucial to enhance counseling's efficacy in improving taxpayer reporting compliance. This study provides practical implications to the tax authority for collaborative counseling implementation, along with improved facilities, to elevate the functional role of tax advisor at KPP Pratama Jakarta Matraman.

Keywords: Tax advisor, individual taxpayer, tax compliance, Campbell's effectiveness theory.

ABSTRAK

Sistem perpajakan Indonesia menerapkan mekanisme Self-assessment yang memberikan otonomi kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan mengungkapkan kewajibannya. Namun pendekatan ini menimbulkan peluang penyalahgunaan, penyimpangan, dan penyelundupan pajak sehingga mengakibatkan kepatuhan wajib pajak kurang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kegiatan penyuluhan dan peran jabatan baru fungsional Penyuluh Pajak mempengaruhi perilaku kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan Wajib Pajak khususnya di KPP Pratama Jakarta Matraman. Studi ini bersifat kualitatif yang didasarkan pada Teori Efektivitas Campbell (1989). Menggunakan data triangulasi yang dikumpulkan melalui analisis dokumen, survei dan interview, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peran jabatan baru fungsional Penyuluh Pajak sangat efektif berdasarkan kriteria keberhasilan program, sedangkan tingkat keberhasilan sasaran kurang efektif. Secara keseluruhan, Instruktur yang Andal, Beban Kerja, Dukungan Organisasi, dan Pengendalian Internal berkontribusi terhadap peringkat efektif sedang. Mengatasi masalah penyesuaian target sangat penting untuk meningkatkan efektivitas konseling dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi DJP dalam pelaksanaan penyuluhan kolaboratif disertai

perbaikan fasilitas bertujuan untuk meningkatkan peran fungsional penyuluh pajak di KPP Pratama Jakarta Matraman.

Kata Kunci: *Penyuluh pajak, wajib pajak orang pribadi, kepatuhan pajak, teori efektifitas Campbell*

PENDAHULUAN

Sejak tahun 1983 berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No.6 Tahun 1983, Indonesia memberlakukan sistem *Self Assessment* sebagai salah satu pelaksanaan reformasi perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assessment system*. Hal ini mengubah peran Wajib Pajak yang semula pasif menjadi aktif dimana Wajib Pajak diberikan wewenang untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak penghasilan yang terutang, seperti halnya juga pada PPN (Pajak Pertambahan Nilai). Faktor penting dalam *Self Assessment System* adalah kompetensi, kejujuran, kapabilitas, dan kesiapan wajib pajak sehingga diperlukan pengetahuan dan pemahaman dalam pelaksanaan *Self Assessment System*. Saat ini kesadaran Wajib Pajak di Indonesia hingga masih belum sesuai dengan yang diharapkan dimana pada sekitar satu dekade terakhir (2016 sampai dengan 2022), rasio kepatuhan formal penyampaian SPT Tahunan berturut-turut adalah 60.75%, 72.58%, 71.10%, 73.06%, 77.63%, 84.07%, dan 83.02% (DDTC, 2021, 2022b; Ortax, 2023). Secara khusus, untuk kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP) non karyawan pada tahun 2021 menunjukkan 45.53% (DDTC, 2022a), hal ini tidak jauh berbeda dengan tren kepatuhan WPOP pada satu dekade sebelumnya (periode 2002 sampai dengan 2012) seperti dilansir Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tahun 2002 hingga tahun 2012 yang dirangkum pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Nasional Tahun 2002 s.d 2012

Tahun	Kepatuhan WP Orang Pribadi
2002	33,85%
2003	33,44%
2004	33,19%
2005	31,74%
2006	31,27%
2007	17,29%
2008	29,26%
2009	39,05%
2010	48,59%
2011	42,71%
2012	53,70%

Sumber: Laporan Tahunan DJP, diolah kembali (2023)

Permasalahan utama penerimaan pajak yaitu rendahnya kesadaran wajib pajak untuk berkontribusi dalam kepatuhan maupun penerimaan pajak (Gusrefika et al., 2018). Terkait hal ini, pada tahun 2020 DJP membentuk suatu jabatan fungsional baru yaitu Fungsional Penyuluh Pajak dan Asisten Penyuluh Pajak yang bertugas untuk melaksanakan penyuluhan di bidang perpajakan meskipun jabatan penyuluh pajak telah ada sejak 2006 namun dianggap belum optimal karena fungsi penyuluhan masih bergabung dengan fungsi pelayanan, pengawasan dan konsultasi.

Terkait terhadap kepatuhan pajak ini, penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada peran *Account Representative* (AR) bukan pada peran jabatan pemangku tanggung jawab penyuluhan yaitu jabatan fungsional

penyuluh pajak (Fadhilatunisa, 2018; Gunawan & Natalia, 2019; Hasibuan, 2018; Khotmi, 2019; Kurniawan, 2020; Mallarangi et al., 2019; Ortax, 2023; Silaban, 2022; Sulistyari et al., 2022; Wahdi, 2018) dimana di antara penelitian-penelitian AR tersebut hanya Hasibuan (2018), Kurniawan (2020), dan Sulistyari et al. (2022) yang memfokuskan pada kepatuhan WPOP. Sedangkan terkait dengan peran jabatan fungsional penyuluh pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sepanjang sepengetahuan penulis, baru dilakukan oleh Silaban (2022) yang memfokuskan pada Kantor Wilayah DJP Jakarta Selatan II.

Berbeda dengan literatur sebelumnya termasuk dengan Silaban (2022), penelitian ini menganalisis efektivitas peran jabatan penyuluh pajak secara komprehensif dengan mengaitkan dengan efektivitas program, ketercapaian sasaran, dukungan organisasi terhadap sumber daya manusia (SDM), beban kerja, dan juga kepatuhan internal. Penelitian ini berdasarkan persepsi penyuluh pajak dengan menggunakan teori efektivitas Campbell (1989). Fokus penelitian ini adalah KPP Pratama Jakarta Matraman dengan pertimbangan bahwa berdasarkan Tabel 2 tingkat kepatuhan WPOP KPP Pratama Jakarta Matraman tahun 2018 sampai dengan 2023 terbilang cukup rendah.

Tabel 2. Kepatuhan WPOP KPP Pratama Jakarta Matraman 2018 s.d 2023

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar	SPT Terlapor 31 Maret	Kepatuhan WP Terdaftar
2018	124.528	23.578	18,93%
2019	128.794	25.628	19,90%
2020	135.075	28.225	20,90%
2021	139.661	30.641	21,94%
2022	143.861	33.764	23,47%
2023	146.533	32.574	22,23%

Sumber: Data KPP Pratama Jakarta Matraman, diolah kembali (2023)

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif untuk mengevaluasi efektivitas peran penyuluh pajak dalam meningkatkan tingkat kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Matraman. Pendekatan kualitatif mengarah pada pemahaman mendalam terhadap pengalaman subjek penelitian, melibatkan deskripsi dalam konteks alami dengan menggunakan bahasa dan kata-kata. Fokus penelitian adalah evaluasi efektivitas Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan, sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 58/PMK.03/2021. Penelitian studi kasus ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena sosial atau peristiwa dengan menghasilkan data deskriptif dalam bentuk narasi dari perilaku yang diamati di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Matraman untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang peran Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak dan dinamika kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak pribadi.

Data triangulasi dilakukan melalui analisis dokumen, survei persepsi terhadap penyuluh pajak dan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan yang merupakan atasan langsung dari pejabat fungsional dan didukung dengan beberapa informasi dari informan seperti pejabat fungsional penyuluh sendiri yang melakukan penyuluhan. Untuk menjawab permasalahan penelitian, data sekunder berupa data ketercapaian kepatuhan tahun 2018 s.d 2023 akan dianalisis untuk mencerminkan perbedaan perilaku kepatuhan wajib pajak sebelum dan setelah adanya jabatan fungsional penyuluh. Kemudian, penelitian ini akan mengevaluasi efektivitas peran jabatan fungsional penyuluh pajak dengan menggunakan teori efektivitas Campbell (1989) sebagaimana tergambar pada Tabel 3.

Tabel 3. Penyusunan Instrumen Penelitian Berdasarkan Kriteria Efektivitas Campbell (1989)

No	Kriteria	Faktor	Pengumpulan Data
1	Keberhasilan Program	Penyelesaian Kegiatan Penyuluhan	Survei; Wawancara; Data Kinerja.
2	Keberhasilan Sasaran	Tingkat Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi tahun 2018-2022	Survei; Wawancara; Data Kinerja.
3	Pencapaian Tujuan secara menyeluruh	Penyuluh Handal Beban Kerja Dukungan Organisasi Pengendalian Internal	Survei; Wawancara; Data Kinerja. Survei; Wawancara; Data Kinerja. Survei; Wawancara; Data Kinerja.

Keberhasilan program dalam penelitian ini adalah pengukuran terhadap penyelesaian seluruh program penyuluhan yang ditetapkan sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 58 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak. Berdasarkan peraturan tersebut, inti kegiatan penyuluhan dibagi menjadi empat yaitu Perencanaan, Pelaksanaan, Pelaporan, dan Evaluasi.

Pengolahan data dilakukan dengan Microsoft Excel secara deskriptif analitis. Efektivitas diukur berdasarkan ketentuan pelaksanaan program penyuluhan oleh Fungsional Penyuluh Pajak di Direktorat Jenderal Pajak, dikategorikan menjadi lima skala likert dimana satu adalah tidak efektif

sedangkan lima adalah sangat efektif. Evaluasi dilakukan melalui bukti yang dikumpulkan, dan hasil akhir kesimpulan efektivitas dihitung sebagai rata-rata faktor yang diukur dalam masing-masing kriteria menurut Campbell (1989). Kategori efektivitas dikonversi menjadi angka, dan rata-rata dihasilkan dengan membagi jumlah konversi oleh jumlah faktor yang diukur. Kesimpulan berupa temuan deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Tabel 2 sebelumnya, Tabel 4 menyajikan data mengenai tingkat efektivitas pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Jakarta Matraman tahun 2018-2023.

Tabel 4. Rasio Kepatuhan KPP Pratama Jakarta Matraman Tahun 2018-2023

Tahun	Rasio Kepatuhan
2018	18,93%
2019	19,90%
2020	20,90%
2021	21,94%
2022	23,47%
2023	22,23%

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa sebelum pembentukan jabatan fungsional Penyuluh Pajak yaitu pada periode 2018-2020, tingkat kepatuhan wajib pajak hanya sekitar 20%. Setelah pembentukan jabatan fungsional tersebut, terjadi peningkatan kepatuhan selama 2021-2023, meskipun perubahan perilaku masih terbatas, hanya meningkat maksimal 3% pada 2022. Meski belum mencapai 100%, tingkat kepatuhan yang belum optimal menjadi kriteria efektivitas yang belum terpenuhi. Panduan yang lebih jelas dalam pelaksanaan penyuluhan setelah penerapan jabatan Penyuluh Pajak memberikan dampak positif, namun kesadaran dan keinginan rendah wajib

pajak tetap menjadi faktor penghambat. Penyuluh pajak diharapkan dapat mengatasi masalah ini dan meningkatkan pemahaman serta kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan.

Evaluasi Pelaksanaan Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak Berdasarkan Kriteria Keberhasilan Program

Tabel 5. Hasil Evaluasi Berdasarkan Keberhasilan Program

No	Pertanyaan	Rata-Rata Skala Likert
1	Peraturan SE-46/PJ/2021 mengenai petunjuk pelaksanaan kegiatan edukasi perpajakan jelas bagi saya.	5,65
2	Saya menyusun program penyuluhan secara periodik Sesuai dengan profil risiko Wajib Pajak.	5,13
3	Saya merasa kompeten dalam menyusun materi penyuluhan.	5
4	Saya menyediakan pengujian <i>pretest</i> dan <i>post test</i> untuk mengukur pemahaman wajib pajak sebelum dan setelah dilakukan penyuluhan.	5
5	Saya telah menyediakan media untuk wajib pajak mengajukan permohonan penyuluhan sesuai kebutuhannya.	5,5
6	Saya menyelesaikan seluruh program penyuluhan sesuai yang ditugaskan.	5,63
7	Saya merasa laporan analisis kebutuhan penyuluhan yang dihasilkan berkualitas.	1,63
Rata-rata skala Likert		4,79

Berdasarkan survei persepsi penyuluh pajak, Tabel 5 menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden adalah “Setuju” dengan nilai rata-rata Likert 4,79 (mendekati 5). Berdasarkan analisis dokumen kinerja, diketahui pula bahwa realisasi pelaksanaan program penyuluhan mencapai 58 program dari target 40 program atau terealisasi 145%. Tabel 6 menunjukkan ringkasan realisasi

ketercapaian program penyuluhan pada tahun 2021 hingga tahun 2023.

Tabel 6. Realisasi Kegiatan Penyuluhan Tahun 2021-2023

Tahun	Target Kegiatan	Realisasi Kegiatan	Kinerja
2021	40	45	112,5%
2022	40	65	162,5%
2023	40	48	145%

Sumber : data KPP Pratama Jakarta Matraman, data diolah kembali (2023)

Narasumber lebih lanjut mengonfirmasi bahwa bahwa kegiatan penyuluhan dilaksanakan sesuai panduan dari P2Humas setiap tahun, meskipun tidak selalu sempurna dan masih ada kendala. Kegiatan dibagi menjadi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Rencana kerja tahunan dibuat manual menggunakan excel, pelaksanaannya mengikuti panduan ND, dan evaluasi jarang dilakukan kecuali untuk kegiatan besar. Kesimpulan yang dapat diambil sejalan dengan survei adalah bahwa Fungsional Penyuluh Pajak di KPP Pratama Jakarta Matraman berhasil melaksanakan program penyuluhan perpajakan secara efektif sesuai panduan pelaksanaan edukasi perpajakan yang berlaku.

Evaluasi Pelaksanaan Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak Berdasarkan Kriteria Keberhasilan Sasaran

Dengan mengacu pada Tabel 4 di atas, diketahui bahwa tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi hanya mencapai sekitar 20% dari target. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Jakarta Matraman belum mencapai tingkat kepatuhan yang diinginkan. Hal ini dikonfirmasi oleh salah satu Fungsional Penyuluh Pajak berdasarkan wawancara:

“Seharusnya memang penyuluhan itu mencari WP yang nakal dulu, yang sudah lama tidak lapor, tidak bayar, ini ada di

dalam CRM (*Compliance Risk Management*), di daftar WP dengan profil risiko tinggi, tapi kami terkadang kesulitan mencari WP tersebut, sehingga kami melaksanakan apa yang mudah dulu, biasanya WP yang mudah dijangkau, supaya tercapai dulu target program penyuluhan”.

Tabel 7. Hasil Survei Faktor Keberhasilan Sasaran Penyuluh Pajak

No	Pertanyaan	Rata-Rata Likert
1	Saya merasa kesulitan membagi waktu dalam menyelesaikan seluruh program penyuluhan pajak.	4,38
2	Saya merasa Wajib Pajak memahami informasi penyuluhan yang saya lakukan.	3,5
3	Saya memastikan bahwa wajib pajak yang saya suluh melaporkan SPT. Saya yakin bahwa penyuluhan pajak yang saya lakukan	5,25
4	berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Matraman.	5,5
Rata-rata Likert		4,6

Hal ini juga ditunjukkan oleh hasil survei pada Tabel 7 terkait efektivitas keberhasilan sasaran yang menunjukkan rata-rata Likert “Agak Setuju” (rata-rata 4,6). Evaluasi menunjukkan keragu-raguan terhadap efektivitas sasaran penyuluhan terhadap perubahan perilaku lapor pajak WPOP. Meskipun program penyuluhan telah melebihi target, perubahan perilaku lapor pajak hanya sedikit meningkat dibandingkan periode sebelum pembentukan Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak (2018-2020). Kesimpulannya, faktor keberhasilan sasaran menunjukkan ketidakefektifan penyuluhan pajak Fungsional Penyuluh yang memerlukan perbaikan, sejalan dengan pernyataan salah satu narasumber (Bapak B) yang menyatakan ketidaksempurnya tercapainya tujuan besar DJP untuk

meningkatkan tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak.

Evaluasi Keberhasilan Pelaksanaan Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak Berdasarkan Kriteria Lainnya

Dalam pelaksanaan kegiatan oenyuluhannya, ada banyak faktor untuk mengukur tingkat kemampuan instansi dalam mendukung kinerja penyuluh pajak. Diantaranya adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal, beban kerja yang proporsional, dan pengawasan terhadap kegiatan. Hasil survei dengan variabel pencapaian secara keseluruhan ditunjukkan dengan Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Survei Pencapaian Berdasarkan Kriteria Lainnya

No	Pertanyaan	Rata-Rata Likert
1	KPP Pratama Jakarta Matraman memberikan sarana dan prasarana untuk menunjang kinerja saya.	5,37
2	Atasan saya memberikan evaluasi terhadap penyuluhan yang saya lakukan.	5,5
3	Saya merasa beban kerja yang diberikan terlalu berat.	4,5
4	Saya mendapatkan pelatihan untuk menunjang kompetensi saya.	5,25
Rata-Rata Likert		5,15

Berdasarkan tabel di atas, rata-rata likert menunjukkan skor 5,15 atau “Setuju”, artinya penyuluh pajak setuju bahwa tingkat ketercapaian terkait dengan pemenuhan kebutuhan SDM telah efektif. Terkait dengan keandalan penyuluh pajak keterampilan penyuluh menjadi ukuran kualitas penyuluhan, dengan kompetensi yang mempengaruhi pelaksanaan penyuluhan. Hasil menunjukkan bahwa seluruh penyuluh di KPP Pratama Jakarta Matraman setuju bahwa KPP tersebut telah memberikan pelatihan dan bimbingan untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas

penyuluh pajak. Data dari tahun 2021 hingga 2023 menunjukkan bahwa KPP Pratama Jakarta Matraman memberikan 20 pelatihan, termasuk yang terkait dengan kompetensi perpajakan dan *softskill*. Wawancara dengan salah satu narasumber (Bapak B) mengonfirmasi bahwa pelatihan tersebut membantu dalam berinteraksi dengan Wajib Pajak dan membangun gambaran petugas pajak yang ideal. Dengan hasil penilaian rata-rata Likert "Setuju", data olahan, dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa dukungan kompetensi dari KPP Pratama Jakarta Matraman terhadap Fungsional Penyuluh Pajak sudah baik.

Terkait dengan beban kerja, Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-58/PMK.03/2021 menyebutkan bahwa tugas inti Fungsional Penyuluh Pajak adalah melaksanakan program penyuluhan. Namun, beban kerja penyuluh tidak hanya mencakup penyuluhan, tetapi juga tugas lain sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 49 Tahun 2020. Survei menunjukkan bahwa satu responden keberatan dengan beban kerja, namun wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar penyuluh merasa beban kerja sudah dibagi secara adil dan proporsional, dengan 40 program penyuluhan per tahun dianggap cukup ringan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa beban kerja penyuluh pajak dianggap tidak memberatkan pelaksanaan program penyuluhan sebagai Indikator Kinerja Utama (IKU) Fungsional Penyuluh Pajak, sehingga efektif.

Terkait dengan dukungan organisasi yaitu KPP Pratama Jakarta Matraman, hal ini termanifestasi dalam penyediaan sarana, prasarana, dan dana yang mendukung kinerja penyuluh pajak. Wawancara dengan salah satu narasumber (Bapak B) yang merupakan salah satu penyuluh pajak, mengindikasikan bahwa KPP Pratama Jakarta Matraman telah menyediakan perangkat seperti *microphone*, laptop, dan kamera di setiap komputer untuk

mendukung penyuluhan daring. Meskipun dukungan seperti konsumsi selama kegiatan penyuluhan sudah diberikan, ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kurangnya ruangan khusus untuk kegiatan penyuluhan *online* dan dana yang terbatas. Meski lima responden menyatakan setuju dan tiga orang sangat setuju terhadap kecukupan sarana dan prasarana, perbaikan masih diperlukan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dukungan organisasi telah efektif, namun kondisi tertentu perlu perbaikan.

Secara keseluruhan, Tabel 9 lebih lanjut menunjukkan ringkasan hasil pengukuran efektivitas Campbell (1989) dengan menggunakan tiga kriteria yang dijabarkan dalam lima faktor penilaian. Masing-masing faktor penilaian dinilai berdasarkan nilai rata-rata likert terkait penilaian tersebut dan bukti yang didapatkan selama penelitian.

Tabel 9. Hasil Efektivitas Peran Penyuluh Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan

No	Kriteria/ Faktor	Hasil Evaluasi	Justifikasi Penilaian
1	Keberhasilan Program: Penyelesaian Kegiatan Penyuluhan	Sangat Efektif	Kinerja Realisasi Pelaksanaan Program diatas 100%. Tahun 2021 mencapai 112,5%, tahun 2022 mencapai 162,5% dan tahun 2023 mencapai 145%.
			Nilai rata-rata Likert mencapai 4,79 “Setuju” Wawancara Kepala Seksi Pelayanan menyatakan kepuasan terhadap kinerja penyuluh dalam penyelesaian program penyuluhan
2	Keberhasilan Sasaran: Tingkat Pelaporan SPT Tahunan WPOP tahun pajak 2018- 2022 Pencapaian Tujuan Berdasarkan	Kurang Efektif	Rata-rata Likert 4,6 “Agak Setuju” Realisasi IKU Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi tidak mencapai target
			Kriteria Lainnya
3	Penyuluh Handal	Efektif	Jumlah kegiatan bimbingan dan pelatihan yang diberikan sudah memadai
	Beban Kerja	Cukup Efektif	Pembagian beban kerja yang merata
	Dukungan Organisasi	Cukup Efektif	Nilai rata-rata Likert 5,15 atau “Setuju”
	Pengendalian Internal	Cukup Efektif	Penyelesaian Rekomendasi Perbaikan

Tabel 9 menjelaskan perhitungan rata-rata penilaian efektivitas dengan membagi total nilai yaitu 20 dengan proksi penilaian sebanyak 6 sehingga menghasilkan rata-rata 3,33 yang dibulatkan menjadi angka 3 dan selanjutnya dikonversikan menjadi kategori

“Cukup Efektif”. Sehingga dapat disimpulkan tingkat efektivitas peran jabatan baru Fungsional Penyuluh Pajak menurut Teori Efektivitas Campbell (1989) adalah Cukup Efektif. Hal ini dikarenakan seluruh program penyuluhan telah dilaksanakan dan sebagian besar dukungan organisasi terhadap peran penyuluh pajak telah diberikan, namun masih terdapat kendala berupa target capaian yang belum tepat sasaran.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas peran jabatan baru fungsional penyuluh pajak pada KPP Pratama Jakarta Matraman. Secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan perubahan yang tidak signifikan. Berdasarkan teori efektivitas Campbell (1989) pengukuran menunjukkan hasil berikut: 1) Keberhasilan Program: KPP Pratama Jakarta Matraman mampu menyelesaikan program penyuluhan melebihi target yang ditetapkan, namun perlu ditingkatkan evaluasi periodik bersama atasan untuk menjaga kualitas sesuai ketentuan PMK-58/PMK.03/2021. 2) Keberhasilan Sasaran: KPP Pratama Jakarta Matraman dianggap kurang efektif karena tingkat kepatuhan wajib pajak masih di bawah target. Perbaikan perlu dilakukan dalam perencanaan dan penentuan wajib pajak yang disuluh. 3) Ketercapaian Tujuan Berdasarkan Kriteria Lainnya: Meskipun program penyuluhan dianggap cukup efektif, terdapat kebutuhan perbaikan dalam pengawasan dan dukungan organisasi yang belum optimal, terhambat oleh keterbatasan fasilitas. Penelitian ini memiliki keterbatasan antara lain tidak keterbatasan jumlah responden. Dalam penelitian ini, program penyuluhan masih bersifat umum dan tidak membahas penyuluhan secara spesifik untuk wajib pajak orang pribadi sehingga saran untuk penelitian selanjutnya, untuk

mengevaluasi lebih dalam kegiatan spesifik yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- DDTC. (2021). *Begini Tren Rasio Kepatuhan Laporan SPT Tahunan 2016-2021* <https://doi.org/https://news.ddtc.co.id/berita-tren-rasio-kepatuhan-laporan-spt-tahunan-2016-2021-35116>
- DDTC. (2022a). *Kepatuhan Formal Orang Pribadi Nonkaryawan 2021 Hanya 45,53 Persen* <https://doi.org/https://news.ddtc.co.id/kepatuhan-formal-orang-pribadi-nonkaryawan-2021-hanya-4553-persen-43161>
- DDTC. (2022b). *Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Capai 84% Per Akhir 2021* <https://doi.org/https://news.ddtc.co.id/rasio-kepatuhan-wajib-pajak-capai-84-per-akhir-2021-35875>
- Fadhilatunisa, D. (2018). Pengaruh Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Kasus Pada Wajib Pajak Badan Yang Telah Dikukuhkan Sebagai Pengusaha Kena Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas). *PERSPEKTIF: Jurnal Pengembangan Sumber Daya Insani*, 3(2), 382-390.
- Gunawan, Y., & Natalia, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Account Representative (AR) dan Tax Knowledge terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wilayah KPP Madya Bandung)". *Jurnal Akuntansi*, 11(1), 176-186.
- Gusrefika, R., Zirman, Z., & Safitri, D. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Motivasi Membayar Pajak Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di KPP Pratama Tampan Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Ekonomi*, 1(1), 1-15.
- Hasibuan, M. R. Z. (2018). *Pengaruh Kinerja Account Representative dan Self Assessment System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP*
- Pratama Binjai [Student Paper]. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/9838>
- Khotmi, H. (2019). Pengaruh Tugas Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Mataram Timur. *Jurnal Kompetitif : Media Informasi Ekonomi Pembangunan, Manajemen Dan Akuntansi*, 5(2), 1-17. <https://e-journal.unizar.ac.id/index.php/kompetitif/article/view/142>
- Kurniawan, A. (2020). *Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan, Peran Account Representative, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi* [Undergraduate Thesis, STIE Malangkuçeçwara].
- Mallarangi, N., Dahliah, D., & Amiruddin, A. (2019). Peran Account Representative dan Pemahaman terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di KPP Pratama Makassar Utara. (*CESJ*) *Center Of Economic Students Journal*, 2(4), 24-33.
- Ortax. (2023). *asio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahun 2022 Lampau Target* <https://doi.org/https://ortax.org/rasio-kepatuhan-penyampaian-spt-tahun-2022-lampau-target>
- Silaban, D. F. (2022). *Efektivitas Pelaksanaan Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Jakarta Selatan II* [Doctoral Dissertation, Politeknik Keuangan Negara STAN].
- Sulistiyari, P. I., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi Account Representative, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Badung Selatan. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 4(2), 289-300.
- Wahdi, K. (2018). Evaluasi Kinerja Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. *Jurnal*

*Aplikasi Manajemen, Ekonomi dan
Bisnis*, 2(2), 44-58.