

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai warga negara indonesia yang menjunjung tinggi nilai integritas, sepatutnya memahami akan hak dan kewajibannya dalam sektor perpajakan. Hak dan kewajiban warga negara indonesia dalam membayar pajak telah diatur dalam UUD 1945 Pasal 23A yang menyatakan bahwa “pajak dan pungutan lainnya bersifat memaksa untuk keperluan negara dan diatur dalam undang - undang”. Pemungutan pajak dapat memaksa, apabila Wajib Pajak tidak memenuhi hak dan kewajibannya dalam membayar pajak akan mendapatkan sanksi sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku di Indonesia.

Pembayaran pajak tidak hanya untuk memenuhi kewajiban Wajib Pajak. Pajak dibutuhkan sebagai alat redistribusi kekayaan yang bertujuan untuk mengurangi kesenjangan ekonomi di masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan (Faruq et al., 2024). Perbedaan persepsi di masyarakat membuat sebagian Wajib Pajak belum mau memenuhi kewajiban perpajakan seperti malas melaporkan SPT Tahunan (Ramadhanty & Zulaikha, 2020). Berbagai macam persepsi timbul akibat minimnya kesadaran akan pelaporan SPT Tahunan. Pertama, kecurigaan terhadap pihak - pihak tertentu karena pajak selalu berkaitan dengan potensi penyalahgunaan atau korupsi sehingga berkurangnya motivasi untuk melaporkan SPT Tahunan. Kedua, alur pada saat proses pelaporan SPT

Tahunan dianggap rumit dan Wajib Pajak tidak merasakan manfaatnya secara langsung. Ketiga, rasa terbebani sehingga memilih untuk tidak melaporkan SPT Tahunan untuk mengurangi jumlah pajak yang harus dibayar.

Tabel 1. 1 Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III Tahun 2021 - 2023

No.	Tahun	WP Terdaftar	WP Melaporkan SPT	WP Tidak Melaporkan SPT
1.	2023	4.224.844	627.879	3.596.965
2.	2022	4.005.665	653.542	3.352.123
3.	2021	3.744.192	744.102	3.000.090

Sumber : Kanwil DJP Jawa Barat III (2025)

Data Tabel 1.1 yang tercatat di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III terdapat ±4 juta Wajib Pajak yang terdaftar. Namun, hanya ±600 ribu yang melaporkan SPT Tahunan secara efektif. Hal tersebut membuktikan bahwa kesadaran masyarakat akan pelaporan SPT Tahunan masih minim.

Berdasarkan informasi dari pajak.go.id, pada tahun 2024 Direktorat Jenderal Pajak menetapkan target kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan sebesar 83,2% dari jumlah 19,2 juta SPT yang harus dilaporkan. Untuk mencapai target yang diinginkan, Wajib Pajak memiliki peran yang besar untuk melaporkan sebanyak 16,09 juta SPT. Adanya indeks target yang jelas diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pembangunan infrastruktur dan sektor lainnya untuk kemajuan bangsa dan negara. Dengan demikian kesadaran pajak sangat penting untuk kemajuan stabilitas ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

(<https://pajak.go.id/id/siaran-pers/kinerja-penyampaian-spt-tahunan-badan-30-april-2024>, diakses pada Selasa, 19 Februari 2025 pukul 12.06 WIB).

Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak melalui penetapan target kepatuhan yang jelas setiap tahunnya guna memotivasi Wajib Pajak dalam memenuhi hak dan kewajibannya. Menurut Saad (dikutip oleh F. Nur & Valentinus, 2020) mengemukakan bahwa Wajib Pajak yang memiliki keterbatasan pengetahuan akan pajak merasa bahwa proses pelaporan pajak cukup rumit dan memakan banyak waktu, sehingga memilih untuk tidak melaporkan pajak. Kurangnya pemahaman mengenai prosedur pelaporan pajak membuat Wajib Pajak merasa terbebani dan berkurangnya motivasi untuk melaporkan pajak secara tepat waktu. Menurut Andi (dikutip oleh Ismail, 2022) menjelaskan bahwa Wajib Pajak memiliki kewajiban untuk membayar pajak secara tepat waktu, tetapi belum mendapatkan manfaatnya secara langsung. Banyak fasilitas, transportasi umum, pelayanan publik dan akses jalan yang belum memadai. Hal tersebut menimbulkan rasa keraguan Wajib Pajak untuk malas mengikuti prosedur pembayaran pajak yang berlaku.

Dalam meningkatkan kesadaran akan pembayaran pajak secara tepat waktu, perlu diadakannya program edukasi sehingga dapat meningkatkan literasi Wajib Pajak dan menjelaskan manfaat yang diperoleh dari kontribusi tersebut. Instansi terkait harus melakukan penyederhanaan proses pembayaran pajak agar Wajib Pajak dapat termotivasi untuk membayar pajak secara tepat waktu. Proses yang mudah dapat meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga sehingga Wajib Pajak

dapat menyelesaikan kewajibannya tanpa perlu menghabiskan banyak waktu untuk memahami prosedur yang rumit.

Inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak guna memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak yaitu dengan menerapkan sistem *self assessment* agar pembayaran pajak menjadi lebih efisien. *Self assessment* adalah sistem pemungutan pajak dimana Wajib Pajak secara sukarela dapat menghitung dan menentukan besarnya pajak terutang (Hasanah & Susandi, 2023). Sistem *self assessment* memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak. Pembayaran pajak yang sebelumnya dilakukan secara konvensional, kini dapat dilakukan secara elektronik dan *real time* melalui media internet. Reformasi perpajakan terjadi sejalan dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi. Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk dapat menyederhanakan prosedur dalam pembayaran pajak dengan menggunakan teknologi *e-filling* dan *e-billing*. *E-filling* adalah layanan resmi untuk pengajuan SPT Tahunan berbasis elektronik sedangkan *e-billing* merupakan metode pembayaran pajak berbasis digital dengan menggunakan kode billing (Syah et al., 2024). Teknologi digital berperan untuk mengurangi beban administratif sehingga dengan adanya reformasi perpajakan dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk memenuhi hak dan kewajibannya.

Revolusi di dunia perpajakan terus berlanjut hingga tahun 2025. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III berupaya untuk meningkatkan strategi komunikasi dengan Wajib Pajak melalui sektor pelayanan administrasi berbasis digital. Revolusi teknologi dan informasi yang diterapkan oleh Direktorat

Jenderal Pajak yaitu dengan meluncurkan sistem administrasi digital berupa *Coretax* (Dimetheo et al., 2023). *Coretax* adalah sistem teknologi digital yang berfungsi untuk memudahkan Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan tugas administratif sehingga memberikan standar pelayanan prima, responsif, efisien dan telah terintegrasi melalui satu platform digital (Cindy & Chelsya, 2024). Implementasi *Coretax* diharapkan dapat meningkatkan kemampuan informasi akan teknologi dan data yang semakin kredibel.

Perkembangan teknologi dan informasi tidak akan berjalan signifikan tanpa adanya peran dari hubungan masyarakat. Hubungan masyarakat diharapkan dapat menjadi penghubung komunikasi antara instansi dengan Wajib Pajak. Dalam penerapan sistem *Coretax*, hubungan masyarakat berperan dalam meminimalisir terjadinya kesenjangan informasi. Kesenjangan informasi tentunya menjadi salah satu faktor penghambat bagi Wajib Pajak dalam memahami dan menggunakan sistem *Coretax*. Dengan upaya komunikasi efektif, hubungan masyarakat memastikan bahwa setiap pesan yang disampaikan tidak hanya tersampaikan, namun dapat dipahami oleh Wajib Pajak guna meningkatkan standar pelayanan publik berbasis teknologi (Sani et al., 2020).

Strategi yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III harus mencakup berbagai saluran media komunikasi. Pemilihan media komunikasi yang tepat, kesesuaian media dan ketepatan dalam mengimplementasikan media berfungsi untuk meminimalisir berbagai macam hambatan yang terjadi. Dengan menerapkan strategi komunikasi yang baik

menjadi langkah positif dalam memperkenalkan dan mengedukasi Wajib Pajak terkait penerapan sistem *Coretax*.

Dalam proses edukasi penerapan sistem *Coretax*, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III harus menentukan segmentasi audiens secara spesifik guna menyesuaikan gaya komunikasi dalam mengedukasi Wajib Pajak terkait penggunaan sistem *Coretax* (Suryana et al., 2024). Perancangan pesan menyesuaikan dengan kebutuhan audiens sehingga mempermudah peran hubungan masyarakat dalam melakukan komunikasi efektif dengan Wajib Pajak. Hubungan masyarakat harus dapat merancang berbagai macam kegiatan edukasi yang menarik sebagai bentuk sosialisasi kampanye yang interaktif.

Sosialisasi kampanye tidak hanya berfokus untuk mengedukasi Wajib Pajak terkait penggunaan sistem *Coretax*. Hubungan masyarakat akan menghadapi berbagai tantangan yang muncul akibat perkembangan teknologi yang belum sepenuhnya sempurna. Pada tanggal 1 Januari 2025, Direktorat Jenderal Pajak di bawah Kementerian Keuangan resmi membuka akses sistem *Coretax* secara nasional untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Dalam proses implementasi, masih terjadi beragam kendala teknis yang membingungkan Wajib Pajak. Keterlibatan hubungan masyarakat tidak hanya dalam proses sosialisasi, tetapi membantu mengelola komunikasi dalam menanggapi keluhan. Adanya komunikasi responsif dari hubungan masyarakat, menjadi acuan dalam membangun kredibilitas dan *good governance* di instansi pemerintahan.

1.2. Rumusan Masalah

Dalam UUD 1945 Pasal 23A menjelaskan bahwa sistem pembayaran pajak bersifat memaksa dan telah diatur dalam undang - undang sehingga Wajib Pajak memiliki hak dan kewajibannya akan membayar dan melaporkan pajak setiap tahunnya. Namun realitanya, rendahnya kesadaran masyarakat akan literasi perpajakan menjadi permasalahan yang signifikan di Indonesia. Seperti halnya fokus objek penelitian ini di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III. Berdasarkan data pengawasan dan potensi perpajakan menunjukkan bahwa sekitar 4 juta Wajib Pajak yang terdaftar di lingkungan instansi terkait. Namun, hanya sekitar 600 ribu Wajib Pajak yang melaporkan SPT secara efektif. Permasalahan serupa muncul seperti rendahnya tingkat pelaporan perpajakan karena alur pelayanan cukup rumit sehingga Wajib Pajak memilih untuk tidak melaporkan pajak.

Dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan sistem administrasi berbasis digital berupa *Coretax* guna mempermudah Wajib Pajak dalam mengakses berbagai informasi. Penerapan sistem administrasi yang terintegrasi ini merupakan wujud dari kehadiran perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat. Berdasarkan permasalahan tersebut perlu diadakannya strategi komunikasi yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III untuk memberikan sosialisasi dan edukasi terkait implementasi penggunaan sistem *Coretax*. Dengan demikian hubungan masyarakat berperan penting dalam memberikan edukasi dan

sosialisasi efektif kepada Wajib Pajak sehingga dapat memahami kemudahan sistem pelayanan administrasi berbasis digital untuk jangka panjang yang bersifat efisien.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III dalam mensosialisasikan sistem *Coretax* kepada Wajib Pajak.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penelitian selanjutnya di bidang ilmu komunikasi dan hubungan masyarakat. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam pelayanan publik membuka ruang diskusi bagaimana mengimplementasikan inovasi teknologi berbasis digital melalui strategi komunikasi efektif yang dilakukan oleh hubungan masyarakat. Para akademisi dapat melakukan riset lebih mendalam terkait teknologi yang digunakan untuk komunikasi publik sebagai sarana sosialisasi. Sehingga dapat mengembangkan praktik komunikasi efektif, responsif, efisien melalui aspek teknologi digital dan dapat menjembatani bagaimana teknologi berperan sebagai sarana komunikasi antara institusi pemerintah dan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui penerapan sistem *Coretax*. Adanya upaya untuk mengidentifikasi bentuk strategi komunikasi yang tepat, diharapkan hubungan masyarakat dan Tim Penyuluh Pajak di instansi terkait dapat merancang program sosialisasi yang kreatif guna meminimalisir terjadinya kesenjangan informasi yang beredar di masyarakat.

1.4.3 Manfaat Sosial

Secara sosial, penelitian ini diharapkan dapat memberikan akses informasi kepada masyarakat terkait perpajakan melalui sistem *Coretax*. Kehadiran revolusi dalam sektor pelayanan publik memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk dapat memenuhi akan hak dan kewajibannya dalam melaporkan pajak secara tepat waktu melalui sistem berbasis digital. Dengan menerapkan strategi komunikasi yang tepat, hubungan masyarakat berperan dalam menyampaikan informasi dan mengurangi kesenjangan atau isu - isu yang berkembang di masyarakat, sehingga secara perlahan dapat mengurangi stigma negatif akan penyalahgunaan pajak oleh pihak - pihak tertentu.

1.5. Sistematika Penelitian

Penulisan tugas akhir ini terdiri atas empat bab dengan sub - bab dalam setiap bab nya, untuk sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan, menjabarkan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian (baik secara akademis, praktis maupun sosial), sistematika penulisan dan metode penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka atau Profil Instansi, berisikan tentang *State of The Art* (penelitian terdahulu), landasan teori, operasionalisasi konsep, profil instansi yang akan dilakukan penelitian (Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III) dengan menguraikan sejarahnya, visi - misi, struktur organisasi, tugas organisasi atau instansi terkait.

BAB III Pembahasan, menjelaskan secara mendalam terkait hasil analisis dan temuan yang diperoleh melalui proses wawancara. Wawancara dilakukan bersama Tim Penyuluh Pajak di Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III. Temuan data dari hasil wawancara tersebut akan dianalisis dan kemudian dikaitkan dengan teori yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV Penutup, berisi perihal simpulan penelitian, saran, serta keterbatasan penelitian, daftar pustaka dan lampiran.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode tipe penelitian kualitatif deskriptif. (Sugiyono & Puji Lestari, 2021) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah cara penelitian yang merujuk ke arah pemahaman dan peneliti diharapkan dapat menjelaskan makna berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Hasil penelitian kualitatif direpresentasikan melalui narasi berdasarkan temuan yang diteliti dan diperoleh ketika mendalami informasi maupun data secara lebih lanjut.

(Waruwu, 2024) mengungkapkan bahwa metode penelitian kualitatif deskriptif adalah proses mencari pemahaman dan teori terkait objek yang akan diteliti tanpa melalui pengujian hipotesis. Metode ini biasanya dilakukan melalui skema wawancara atau survei sebagai bentuk dari proses pengumpulan data di lapangan sehingga memberikan pemahaman terkait apa yang akan diteliti.

1.6.2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini merupakan Staf Fungsional di Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat yang berperan dalam proses sosialisasi penerapan sistem *Coretax* di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III, subjek penelitian akan dilakukan melalui proses wawancara secara langsung bersama Tim Penyuluh Pajak, dengan rincian sebagai berikut :

- a. Akbar Sutrisno, M.H. (Penyuluh Pajak Ahli Muda)
- b. Lala Krisnalia, S.E., M.M (Penyuluh Pajak Ahli Muda)
- c. Fitria Murty S.E. (Penyuluh Pajak Ahli Muda)

1.6.3. Jenis Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang pertama kali ditemukan oleh penulis berdasarkan sumber yang didapat secara langsung di lokasi penelitian Arikunto (dikutip oleh Fadilla & Wulandari, 2023). Teknik pengumpulan data ini dilakukan melalui skema wawancara atau observasi di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III. Proses pencarian data primer melibatkan subjek penelitian yang berkompeten di Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat untuk mendapatkan informasi yang lebih kredibel terkait penerapan sistem *Coretax*.

b. Data Sekunder

Arikunto (dikutip oleh Fadilla & Wulandari, 2023) mengemukakan bahwa data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dan biasanya ditemukan melalui sumber - sumber terdahulu. Data sekunder dimanfaatkan peneliti seperti jurnal, buku profil instansi, arsip dokumen, dokumentasi maupun temuan data yang berada dalam website resmi www.pajak.go.id.

1.6.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

a. Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk mendapatkan data ataupun informasi mendalam terkait penelitian secara akurat dan kredibel melalui interaksi secara langsung dengan subjek penelitian (Ardiansyah et al., 2023). Peneliti harus membuat daftar pertanyaan (*interview guide*) agar topik penting yang akan diteliti dapat terjawab dengan pemanfaatan waktu yang terbatas. Wawancara dilakukan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III bersama dengan Tim Penyuluh Pajak.

2) Dokumentasi

Dokumentasi menjadi poin penting dalam penelitian kualitatif. Menurut Adi (dikutip Anto et al., 2024) mengungkapkan bahwa dokumentasi merupakan teknik mengumpulkan data yang sudah ada baik secara arsip, buku, gambar, laporan dan lain sebagainya. Dokumentasi berperan untuk mencari lebih dalam informasi, sehingga dapat digunakan dalam penelitian kualitatif.

b. Alat Pengumpulan Data

Pada saat melakukan proses mengumpulkan data penelitian dari subjek yang akan diteliti ada beberapa alat atau instrumen yang digunakan guna mendukung keberhasilan peneliti. Alat yang digunakan peneliti berupa pedoman wawancara (*interview guide*) dan *smartphone* untuk mencatat berbagai informasi pada saat dilakukannya wawancara, kemudian mengambil dokumentasi sebagai bukti penelitian hingga merekam percakapan.

1.6.5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data digunakan untuk menginterpretasikan informasi yang diperoleh sehingga dapat dilakukan penarikan kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian. Proses ini dilakukan secara terstruktur sehingga menghasilkan pemahaman yang menghubungkan antara data yang diperoleh di lapangan dengan teori yang digunakan. Menurut (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024) teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada analisis data Miles dan Huberman, yaitu dengan melalui tiga tahap :

a. Reduksi Data

Menyaring informasi yang diperoleh pasca kegiatan wawancara. Hal tersebut bertujuan untuk menyederhanakan data sehingga diharapkan dapat mempermudah analisis dan penarikan kesimpulan. Proses ini

berperan penting dalam memastikan bahwa informasi yang diperoleh relevan.

b. Penyajian Data

Langkah selanjutnya yaitu berupa penyajian data. Data yang telah disederhanakan kemudian diinterpretasikan ke dalam bentuk narasi. Proses tersebut bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap informasi dan data yang diperoleh. Narasi yang baik disusun secara sistematis sehingga dapat membantu menguraikan temuan penelitian secara jelas dan mudah dipahami.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menjadi tahap terakhir dalam analisis data menurut Miles dan Huberman. Pada tahap ini, peneliti menarik makna atau inti berdasarkan data yang telah dilakukan analisis. Hasil kesimpulan didukung melalui data yang valid sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.