

Peran Komunikasi Kepemimpinan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado Dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak di Kota Manado

Oleh :

Elsha L Kumayas

Dessie M.D Warouw

Anthonuis Golung

Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Sam Ratulangi Manado, jln. Kampus Bahu, 95115, Indonesia
Email : Elshakumayas.ek@gmail.com

ABSTRAK

pajak sangat penting untuk meningkatkan penerimaan Negara yang digunakan sebagian besar untuk daerah wajib pajak itu sendiri, oleh karena itu dalam rangka mengurangi atau bahkan menghilangkan sama sekali hambatan-hambatan tersebut maka perlu diusahakan suatu kondisi yang membuat masyarakat wajib pajak menjadi sadar untuk membayar pajak. Memberikan bimbingan dan penerangan kepada masyarakat mengenai manfaat pajak merupakan langkah yang paling penting dalam mensosialisasikan pajak tersebut. Oleh karena itu penelitian ini membahas tentang Peran Komunikasi Kepemimpinan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado Dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak di Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan menggunakan landasan teori peran dimana merupakan panduan untuk mengetahui Peran Komunikasi Kepemimpinan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado Dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak di Kota Manado. Dari penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan antara lain: (1) Perilaku Interaksi Kepemimpinan Kantor Pelayanan pajak Pratama manado dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak (2) Kaitan kepemimpinan kantor pelayanan pajak pratama manado dengan masyarakat dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak dikota manado.

kata kunci : peran, Kepemimpinan KPP, Wajib pajak.

ABSTRACT

Tax is very important to increase state revenue which is used mostly for the taxpayer's area itself, therefore in order to reduce or even completely eliminate these barriers, it is necessary to develop a condition that makes taxpayers aware of paying taxes. Providing guidance and information to the public regarding tax benefits is the most important step in socializing the tax. Therefore this study discusses the role of leadership communication at the Manado Pratama Tax Office in increasing the awareness of taxpayers in the city of Manado. This study used a qualitative research method using purposive sampling technique and using the basis of role theory which is a guide to determine the role of leadership communication at the Manado Primary Tax Office in increasing the awareness of taxpayers in Manado City. This research resulted in several conclusions, including: (1) Leadership Interaction Behavior of Manado Primary Tax Service Office in increasing taxpayer awareness (2) The leadership relationship between Pratama Manado tax service office and society in increasing awareness of taxpayers in Manado city.

keywords: role, KPP leadership, taxpayers.

PENDAHULUAN

Pajak sebagai salah satu sumber pendapatan dalam negeri merupakan sektor yang potensial, penerimaan dari sector pajak ini selanjutnya dimanfaatkan oleh pemerintah untuk membangun sarana dan prasarana kepentingan umum. Mengingat betapa pentingnya peran masyarakat dalam menanggung pembiayaan Negara, maka dituntut adanya kesadaran masyarakat untuk membayar Pajak dengan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Namun, kenyataannya banyak hambatan yang dihadapi dalam pemungutannya. Hal ini disebabkan karena kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, kondisi masyarakat yang kurang atau bahkan tidak mengerti pajak, serta tingkat perkembangan intelektual masyarakat, sehingga mereka tidak melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak.

Mengingat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak sangat penting untuk meningkatkan penerimaan Negara yang digunakan sebagian besar untuk daerah wajib pajak itu sendiri, oleh karena itu dalam rangka mengurangi atau bahkan menghilangkan sama sekali hambatan-hambatan tersebut maka perlu diusahakan suatu kondisi yang membuat masyarakat wajib pajak menjadi sadar untuk membayar pajak. Memberikan bimbingan dan penerangan kepada masyarakat mengenai

manfaat pajak merupakan langkah yang paling penting dalam mensosialisasikan pajak tersebut.

Peran komunikasi kepemimpinan kantor pelayanan pajak dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di kota manado harus lebih ditingkatkan program kerjanya dalam mensosialisasikan tahapan-tahapan dalam pendaftaran sampai pembayaran pajak, agar masyarakat lebih memahami pentingnya pembayaran pajak. Komunikasi kepemimpinan membentuk bagaimana orang memikirkan pekerjaan dan organisasinya. oleh karena itu, diperlukan upaya dari komunikasi kepemimpinan untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak, karna dana yang dihimpun dari masyarakat (private saving) atau berasal dari pemerintah (public saving)

Rumusan Masalah, Bagaimana Peran Komunikasi kepemimpinan KPP Pratama Manado dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak dikota Manado.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Peran Komunikasi kepemimpinan KPP Pratama Manado dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak dikota Manado. Dan manfaat penelitian ini yang pertama dalam manfaat teoritis yaitu, penelitian ini untuk membuka pola pikir Terhadap Masyarakat dan mahasiswa di Kota Manado dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di Kota Manado, dan kedua dalam manfaat praktis penelitian ini

sebagai bahan literatur serta pengetahuan masyarakat dan mahasiswa, seputar peran komunikasi kepemimpinan mengenai wajib pajak di Kota Manado.

.Teori Peran

Teori yang mendukung penelitian ini adalah teori peran (*role theory*) yang merupakan perpaduan berbagai teori, maupun disiplin ilmu. Selain dari psikolog, teori peran berawal dari sosiologi dan masih tetap digunakan dalam sosiologi dan antropologi, Setiap peran adalah perilaku seseorang yang harus dihadapi dan dipenuhi. Model ini didasarkan pada pengamatan bahwa orang-orang bertindak dengan cara yang dapat diprediksikan, dan bahwa kelakuan seseorang bergantung pada konteksnya, berdasarkan posisi sosial dan faktor-faktor lain

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

. Lokasi dari penelitian ini berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif menurut Bolgan dan Taylor mendefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang perlu di amati dan diarahkan kepada latar dan individu dan secara utuh.

Informan

Informan dalam penelitian kualitatif menggunakan teknik *Purposive sampling*, yaitu cara penentuan informan yang ditetapkan secara sengaja atas dasar kriteria atau pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini , pemilihan informan didasarkan kriteria peneliti, yaitu Kepemimpinan KPP Pratama Manado dan masyarakat wajib pajak.

Fokus Penelitian

1. Perilaku Interaksi Kepemimpinan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dalam Meningkatkan kesadaran wajib pajak di kota manado.
2. Kaitan Kepemimpinan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dengan masyarakat dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak dikota manado.

Teknik Pengumpulan data

Observasi dan Wawancara

Teknik Analisis Data

Reduksi data, Penyajian data dan Verifikasi data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil KPP Pratama Manado

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado merupakan Instansi Vertikal dibawah Kantor Wilayah DJP Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara yang bernaung dibawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Tugas pokok dari KPP Pratama Manado adalah melaksanakan tugas pokok

Direktorat Jendral Pajak dalam menghimpun penerimaan Negara dari sector Perpajakan. Kantor Pelayanan Pajak berdiri pada tahun 1959, yang merupakan pemecahan dari Kantor Pelayanan Pajak Makasar, dimana pada waktu itu menggunakan istilah Kantor Inspeksi Keuangan. Untuk daerah Sulawesi Utara meliputi Sulut dan Sulawesi Tengah yang dalam perkembangan selanjutnya pada tahun 1969 diubah menjadi Kantor Inspeksi Pajak dengan wilayah kerja meliputi Sulut dan Sulteng. Dengan demikian berkembangnya potensi perekonomian Sulawesi pada umumnya, Sulawesi Utara dan Sulawesi Tengah pada khususnya, pada tahun 1979 Kantor Inspeksi Pajak Manado oleh kantor pusat dibagi menjadi dua yaitu kantor Inspeksi Pajak Manado dan kantor Inspeksi Pajak Palu.

Hasil Penelitian

1. Perilaku Interaksi Kepemimpinan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Manado dalam Meningkatkan

kesadaran wajib pajak di kota

manado.

Perilaku interaksi yang ditunjukkan Kepemimpinan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dalam Meningkatkan kesadaran wajib pajak dikota manado cukup terjalin dengan baik dengan adanya sosialisasi dari KPP Manado dengan, tugas yang dijalankan oleh KPP Manado dan bekerjasama dengan instansi masyarakat. Tugas/peran yang

dijalankan oleh KPP Manado melakukan sosialisasi kepada seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Manado dan bekerja sama hampir dengan semua instansi untuk menyampaikan akan kewajiban sebagai warga negara agar dapat memahami apa pajak yang sesungguhnya, dan melibatkan eksternal sehingga tujuan untuk mengawal pembangunan bangsa lewat berkontribusi membayar pajak nosen akan tercapai tanpa keterlibatan dari semua pihak bahkan seluruh waraga masyarakat. Kesadaran pun perlu ditingkatkan lagi, Semua tugas pekerjaan sesuai dengan tugas pokok seksi tidak pernah lepas dari berbagai tantangan atau hambatan. Yang menjadi hambatan yaitu, tingkat pemahaman kesadaran masyarakat untuk melaksanakan kewajiban sebagai warga negara dalam hal ini melakukan kewajiban membayar pajak bagi wajib pajak yang sudah melakukan kegiatan usaha, tentunya yang menjadi segmen atau sasaran adalah pelaku-pelaku usaha. Ada banyak ditemukan pelaku-pelaku usaha sudah jelas ada kegiatan usaha tetapi tidak mau mendaftarkan diri secara sukarela ke kantor pelayanan pajak untuk melaksanakan tanggung jawab sebagai warga negara yaitu

membayar pajak. Sosialisasi yang dijalankan Dan dibantu dengan seluruh instansi pemerintah, karena Sekolah dipakai pemerintah untuk menyampaikan sosialisasi perpajakan. Karena dengan lebih banyak masyarakat memahami dan mengetahui pajak yang sebenarnya maka pembangunan bangsa kita akan semakin bagus, jadi tidak terpaku pada masing-masing kerja karena semua menjadi instrumen bagian dari sosialisasi, peraturan kebijakan-kebijakan yang dilakukan yaitu persuasif, melakukan pembinaan, wajib pajak tidak menyadari tentang tanggung jawab sebagai warga negara dalam hal melaporkan pajaknya, memungut dan membayar pajak dan akan menindak lanjuti dengan regulasi-regulasi penegakan hukum sebagaimana yang sudah ada. ada tindakan-tindakan, namun semua tindakan regulasi selalu dengan cara persuasif melakukan bimbingan, pembinaan. Konsekuensi dari tidak melaksanakan kewajiban otomatis ada dampaknya, ada sanksinya dan ada dendanya dan itu kami lakukan upaya-upaya persuasif kepada masyarakat khususnya kepada wajib pajak untuk lebih memahami tanggung jawabnya, penilaian masyarakat

berbeda-beda terhadap perilaku interaksi KPP pratama Manado, baik dalam hal sosialisasi dan kerjasama dengan masyarakat dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak, tanggapan masyarakat mengenai perilaku KPP Pratama Manado untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak, yaitu harus lebih ditingkatkan lagi sosialisasi kepada masyarakat wajib pajak, karena membayar pajak sangatlah penting untuk membangun infrasturkur bangsa dan Negara. Harapan-harpan masyarakat untuk lebih ditingkatkan lagi sosialisasi yang efektif melalui media yang ada seperti, baliho, baner, maupun media yang ada agar masyarakat lebih memahami bagaimana pentingnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, untuk membangun infrastruktur Negara.

2. Kaitan Kepemimpinan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dengan masyarakat dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak dikota manado.

Kaitan KPP Pratama manado dan Masyarakat sangatlah berkaitan dalam menjalankan kesadaran dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak, kaitannya Membangun kerjasamama

antara KPP Manado, masyarakat, dan instansi pemerintah yang ada, untuk menjalankan sosialisasi dan juga memberikan kesadaran wajib pajak kepada masyarakat, baik melalui baliho, baner ataupun media komersial lainnya, untuk membantu KPP Manado dalam menjalankan tugas dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak. Melakukan kegiatan sosialisasi dengan bekerjasama dengan masyarakat dan instansi pemerintahan sangatlah efektif untuk menjalankan sosialisasi kepada masyarakat.

3. Orang Yang Mengambil Bagian Dalam Interaksi Kesadaran Wajib Pajak.

Peran pemimpin pengaruh berpengaruh terhadap masyarakat, memberikan sosialisasi mengenai kesadaran wajib pajak sangatlah penting untuk masyarakat yang sudah diwajibkan untuk membayar pajak. Dalam penelitian ini orang yang mengambil bagian dalam interaksi kesadaran wajib pajak yaitu; Kepemimpinan KPP Pratama Manado Dan Masyarakat yang harus membayar pajak.

4. Kedudukan Organisasi

Organisasi mempunyai kedudukan dalam kehidupan sosial masyarakat. KPP Pratama Manado merupakan organisasi Pemerintah yang bergerak dalam bidang perpajakan. Kedudukan organisasi dalam ruang lingkup masyarakat sebagai pemimpin dalam menjalankan pembayaran pajak di Kota Manado, yaitu KPP Pratama Manado.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Perilaku Interaksi Kepemimpinan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dalam Meningkatkan kesadaran wajib pajak di kota Manado KPP Manado menjalankan tugas dengan cara sosialisasi kepada masyarakat wajib pajak, agar tetap menjalankan pembayaran pajak tepat pada waktunya, wajib pajak atau pengusaha belum sadar akan pentingnya wajib pajak, himbauan kepada masyarakat untuk melakukan wajib pajak sudah di terapkan, tetapi masih banyak yang kurang sadar dan belum mendaftarkan diri kepada KPP Manado untuk menjadi masyarakat wajib pajak. Sosialisai kepada masyarakat tetap dijalankan oleh KPP Manado, tetapi dibantu oleh instansi

pemerintah untuk lebih luas lagi dalam mensosialisasikan kepada masyarakat. Kebijakan-kebijakan yang dilakukan secara persuasif kepada masyarakat, kebijakan-kebijakan yang sudah ditetapkan di KPP Manado harus dijalankan dengan baik sesuai dengan peraturan yang ada di KPP Manado.

2. Kaitan Kepemimpinan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dengan masyarakat dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak dikota manado
Membangun kerjasamama antara KPP manado, masyarakat, dan instansi pemerintah yang ada, untuk menjalankan soisialisasi dan juga memberikan kesadaran wajib pajak kepada masyarakat, baik melalui baliho, baner ataupun media komersial lainnya, untuk membantu KPP manado dalam menjalankan tugas dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak. Melakukan kegiatan sosialisasi dengan bekerjasama dengan masyarakat dan instansi pemerintahan sangatlah efektif untuk menjalankan sosialisasi kepada masyarakat.

Saran

Berdasarkan dari hasil pembahasan maka saran-saran yang perlu disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Disarankan kepada Kepemimpinan KPP Manado, agar lebih lagi memberikan sosialisasi yang efektif dan diterima oleh masyarkat lebih mudah, melalui beberapa media baru berupa media online yang ada, baliho maupun sosialisasi langsung kepada masyarakat dan juga bekerjasama dengan pemerintahan untuk masuk kedalam sekolah untuk sosialisasi langsung.
2. Disarankan untuk masyarakat harus lebih mengerti dalam hal membayar pajak, melalui sosialisasi dari kepemimpinan KPP Manado dan mampu bekerjasama dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bohari, 2002. **Pengantar Hukum Pajak**, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Burhan Bungin. 2003. **Analisis Data Penelitian Kualitatif**, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Hussein Kartasasmita, 2000. **Reformasi Undang-Undang Perpajakan**, Jakarta,
- Hadi. S. **Metodologi Research**, Jilid 1, 2 UGM. 2019.
- Hassan, Abdullah dan Ainon Muhamad. 2001. **Komunikasi untuk pemimpin**.(Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributors Sdn. Bhd.)
- Mardismo. 2016. **Perpajakan**. (Y. Ratih, Ed) (Terbaru 20). Yogyakarta : ANDI.

- Ngalimun. 2017. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta :
Pustaka Baru Pres. **Kota Semarang**. Kamus Besar Bahasa
Indonesia
- Novianti, Evi 2019. *Teori Komunikasi Umum
dan Aplikasinya*. Yogyakarta : Andi. CV Andi
Offset
- Onong Uchjana Effendy. 2011. *Ilmu
Komunikasi: Teori dan Prakte*. PT Remaja
Rosdakarya. **Perpajakan, Sistem Administrasi
Perpajakan Modern, Pengetahuan
Korupsi, Dan Tax Amnesty Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP
Pratama Semarang**. Universitas Negeri
Semarang. Jurnal. UST
JOGJA.ac. id
- Putong, I dan Soekarso. 2015. *Kepemimpinan*,
Jakarta : Erlangga.
- Rahayu , P. 2019. *Perpajakan*. Sidoarjo :
Indonesia Pustaka.
- Robbins. Stephen P. 2001. *Organizational
Behavior, 9th ed, Upper Saddle River*.
New Jersey, 07458, Petience Hall Inc.
- Sandjaja, Sasa Djuarsa. 2014. *Pengantar
Komunikasi*. Jakarta;
Universitas Terbuka.
- Sarlito, W, Sarwono. 2017. *Teori-teori Psikologi
Sosial*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Silalahi Ulber. 2012. *Metodologi Penelitian
Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif,
Kuantitatif, dan
R&D*. Bandung. Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian
Kualitatif*. Bandung. Alfabeta
- Widjaja, A. W. 2000. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta:
PT.BINA
- SUMBER LAIN :
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2016. *Pengaruh Sikap
Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi
Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib
Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Empiri Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di*
- Ariesta R. P Dan Latifah. L. 2017. *Pengaruh
Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi
Perpajakan, Sistem Administrasi
Perpajakan Modern, Pengetahuan
Korupsi, Dan Tax Amnesty Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP
Pratama Semarang*. Universitas Negeri
Semarang. Jurnal. UST
JOGJA.ac. id
- Septi Mory, 2015. *Pengetahuan Layanan
Kesadaran Wajib Pajak dan Kondisi
Keuangan di Wilayah KPP Pratama
Tanjung Balai Persandingan UU
Perpajakan*. (www.kemenkeu.go.id)
Diakses tanggal 20 Juli 2018
- Nurhayati, T. 2012. *Hubungan Kepemimpinan
Transformasionanl Dan
Motivasi Kerja*. Jurnal Edueksos. 1(2) :
78.