

**LAPORAN PROGRAM PENGALAMAN LAPANGAN**

**MEKANISME PEDOMAN PENYULUHAN PADA KANTOR WILAYAH  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)  
Jurusan Manajemen Perpajakan*



**OLEH :**

**NAMA : M. RIZKI SAQBAN**

**NPM : 1505190058**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
M E D A N  
2018**

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan PPL dan penulisan laporan program pengalaman lapangan (PPL) ini dengan sebaik-baiknya.

Laporan program pengalaman lapangan (PPL) ini disusun berdasarkan apa yang penulis temukan dilapangan tempat pelaksanaan program pengalaman lapangan (PPL) yaitu Kanwil DJP Sumut I, dengan judul **“Mekanisme Pedoman penyuluhan Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I”**.

Kelancaran dan keberhasilan penulisan laporan Praktek Pengalaman Lapangan ini tidak terlepas berkat bantuan, bimbingan dan peran serta berbagai pihak yang memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih, yang sebesar-besarnya kepada :

1. Terkhusus Ayah anda tercinta Abdullah Basrah Lubis, dan Ibunda tercinta Serida Br. Pane atas segala doa dan kasih sayangnya, Perhatian, serta dukungan moral serta spiritual dan juga segala doa yang jumlahnya tidak ternilai kepada penulis.
2. Bapak Dr.Agussani, MAP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak H. Januri, SE, MM, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ade Gunawan, SE., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Hasrudy Tanjung SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Elizar Sinambela SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Perpajakan, sekaligus selaku dosen pembimbing yang selama ini telah memberikan banyak saran dan waktu untuk penulis dalam penyusunan laporan PPL.
7. Bapak Riva Ubar Harahap, SE, Ak.,M.Si, CA,CPAi selaku Sekretaris Prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Dosen-dosen yang telah membekali ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat kepada penulis.
9. Bapak SoniHermawan, selaku Kepala Seksi Bimbingan dan penyuluhan Serta staf Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Sumatera Utara I.
10. Kepada yang special yang selalu memberikan perhatian, memberikan semangat, kepadapenulis Yuri WidyaParanthi.

Namun demikian penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari sempurna, untuk itu diperlukan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi sempurnanya laporan ini.

Demikianlah kiranya besar harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan khususnya buat penulis sendiri, mudah-

mudahan Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua serta keselamatan di dunia dan di akhirat kelak, Amin Ya Rabbal'Alamin.

Wassalamua'alaikumWahramatullahi Wabarakatu.

Medan, Maret 2018

PENULIS

**M. RizkiSaqban**  
**NPM :1505190058**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Program Pengalaman Lapangan.....	1
B. Ruang Lingkup Program Pengalaman Lapangan .....	3
C. Tujuan dan Manfaat Program Pengalaman Lapangan .....	4
<b>BAB II DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Kajian Teori.....	6
1. Pedoman Penyuluhan Perpajakan.....	6
2. Cara meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.....	8
3. Fokus Penyuluhan.....	8
B. Pelaksanaan Program Pengalaman Lapangan .....	10
1. Sejarah Singkat Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Sumatera Utara I .....	10
a. Struktur Organisasi di Kanwil DJP Sumut I.....	12
b. Visi dan Misi Kanwil DPJ Sumut I.....	15
2. Janis dan Bentuk Kegiatan Program Pengalaman Lapangan .....	15
3. Prosedur Kerja.....	16
4. Kendala dan Pemecahannya .....	17
C. Analisis Dan Pembahasan .....	18
1. Tata Cara Penyuluhan P2Humas Terhadap Wajib Pajak .....	18

2. Hambatan Dalam Melakukan Penyuluhan Kepada Wajib Pajak .....	20
3. Upaya Mengatasi Kendala Dalam Penyuluhan.....	20
4. Peran Penyuluhan.....	21
5. Standarisasi Pelayanan Kepada Wajib Pajak.....	22
6. Fungsi P2Humas Direktorat Jendral Pajak .....	23
7. Tugas P2Humas Direktorat Jendral Pajak .....	24
8. Peran P2Humas Dalam Menciptakan Opini Publik Positif Melalui Kegiatan Sosial.....	25

### **BAB III KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	26
B. Saran.....	27

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 .....	14
------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Program Pengalaman Lapangan**

Perkembangan zaman mewajibkan kita untuk mengetahui berbagai pengetahuan yang sedang berkembang, hal ini berpengaruh kepada seluruh aspek kehidupan yang diantaranya adalah persaingan dengan negara lain dalam dunia usaha dan pendidikan. Untuk itu sangat diperlukan kerja sama yang baik antara semua pihak yang terkait agar membuka diri terhadap semua perubahan dan semua perkembangan yang terjadi. Untuk itu kantor wilayah direktorat jenderal pajak sumatera utara I (KANWIL DJP SUMUT I) merupakan instansi pemerintah yang berperan aktif dalam menjalankan kegiatan dan aktifitas masyarakat segala bidang khususnya perpajakan dalam era pembangunan negara ini.

Ilmu pengetahuan dan teknologi sangat penting dalam dunia usaha dan pendidikan, disamping adanya hubungan yang tidak dapat dipisahkan antara keduanya, dunia usaha tentunya membutuhkan tenaga professional, trampil, jujur, cekatan, aktif dan siap pakai. Untuk mendapatkan tenaga kerja yang demikian perlu adanya pengolahan sumber daya manusia (SDM) yang baik, sehingga menghasilkan SDM yang berkualitas disertai keterampilan dan kedisiplinan yang tinggi, semua dapat dilakukan melalui dunia pendidikan yang syarat dan pelatihan. Pelatih itu sendiri dari metode kooperatif yang secara luar digunakan, yaitu program kerja lapangan.

Sebagai usaha satu lembaga pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara member para lulusannya dengan keahlian terapan yang didukung oleh pengetahuan dasar yang cukup dan sikap disiplin ilmu yang tangguh guna

mengantisipasi perkembangan dunia usaha yang terjadi sehingga diharapkan alumni UMSU dapat berkembang menjadi tenaga ahli professional dibidang masing-masing.

Untuk mencapai hal tersebut maka umsu mewajibkan para mahasiswa semester akhir untuk melakukan program pengalaman kerja lapangan, khususnya Diploma III Perpajakan PPL dilakukan di Kanwil DJP atau KPP. Dimana mahasiswa dapat memperaktekkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya selama pendidikan di UMSU. Selain merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi bagi mahasiswa jurusan Manajemen Perpajakan Fakultas Ekonomi UMSU. Tujuannya adalah agar lulusan umsu mampu bekerja dengan baik professional sesuai dibidangnya masing-masing.

Program pengalaman kerja lapangan merupakan matakuliah wajib bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan program matakuliah, khususnya Fakultas Ekonomi. Bobot program pengalaman kerja lapangan ini adalah 4 SKS.

Didalam penerapannya, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara bekerja sama dengan kantor wilayah direktorat jendral pajak sumatera utara I (KANWIL DJP SUMUT I). Dengan harapan mahasiswan yang melaksanakan program pengalaman kerja lapangan ini dapat mengaplikasikan ilmu yang diterima selama masa perkuliahan dengan kenyataan dunia kerja yang sesungguhnya. Selain itu dengan mengikuti program lapangan kerja mahasiswa tersebut dapat mengembangkan ilmunya dan menumbuhkan rasa professional dalam kerja. Dengan semakin ketatnya persaingan kerja, program pengalaman kerja lapangan in merupakan langkah awal sebagai alat perkenalan mahasiswa

pada dunia kerja. Karena dengan mengikuti program pengalaman lapangan maka mahasiswa tersebut tidak akan merasa kaku dalam bekerja.

## **B. Ruang Lingkup Program Pengalaman Lapangan**

Pelaksanaan program pengalaman lapangan adalah merupakan bentuk kerja yang di praktekkan oleh mahasiswa disuatu kantor direktorat jendral pajak. Pada kesempatan ini penulis melaksanakan program pengalaman kerja lapangan ini di Kanwil DJP Sumut I yang dimulai pada tanggal 13 Desember 2017 sampai dengan 24 Januari 2018.

Adapun yang menjadi ruang lingkup yang mendasar dalam melakukan program pengalaman lapangan (PPL) pada kantor wilayah direktorat jendral pajak sumatera utara I, sebelum melaksanakan PPL penulis memasuki bidang P2Humas (Pelayanan, Penyuluhan, dan Hubungan masyarakat) untuk diberikan bimbingan dan arahan ruang lingkup kerja di Kanwil DJP Sumatera Utara I oleh staf penyuluhan P2Humas. Selanjutnya kami ditempatkan bidang-bidang yang ada untuk menyelesaikan program pengalaman lapangan guna memenuhi syarat memperoleh gelar ahli madya (A.md).

Penulis ditempatkan di bidang P2Humas dari awal masuk hingga program pengalaman lapangan (PPL) berakhir, dimana dalam ruang lingkup kerja P2Humas adalah memberikan pengarahan, saran dan sosialisasi kepada wajib pajak yang membutuhkan sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis akan menjelaskan laporan tentang **“Mekanisme Pedoman penyuluhan Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I”**.

### **C. Tujuan Dan Manfaat Program Pengalaman Lapangan**

Program pengalaman lapangan berguna dalam melatih diri untuk bekerja disiplin, jujur, dan bertanggung jawab dalam suatu tugas yang diberikan, mahasiswa juga akan mengetahui sejauh mana perbedaan antara teori yang didapat dibangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada didunia kerja sebenarnya.

Selain itu PPL juga menambah wawasan dan percaya diri bagi mahasiswa dalam dunia kerja sama yang tentunya membutuhkan tenaga kerja siap pakai dan bertanggung jawab, Berikut ini adalah tujuan dari PPL :

1. Melatih sikap mahasiswa dalam hal membangun komunikasi dan hubungan yang baik dalam lingkungan kerja.
2. Mengasah kreatifitas dan keterampilan dalam menghadapi situasi kerja yang sesungguhnya.
3. Melatih kesiapan mental untuk menghadapi lingkungan kerja yang sesungguhnya.
4. Melatih kedisiplinan dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas kerja yang diberikan.
5. Melatih membuat suatu laporan kerja yang terperinci tentang apa saja yang telah dikerjakan selama peraktek kerja.

Selain dari tujuan yang disebutkan sebelumnya, kegiatan PPL juga memberikan manfaat bagi lembaga pendidikan dan perusahaan, diantaranya adalah:

1. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak universitas dengan pihak perusahaan, lembaga, dan instansi lainnya yang turut serta dalam pelaksanaan kegiatan PPL.
2. Sebagai salah satu syarat dalam penyusunan laporan akhir untuk memperoleh gelar Amd dibidang manajemen perpajakan UMSU.
3. Membantu serta meringankan beban kegiatan oprasional tertentu pada suatu perusahaan.
4. Mengenalkan operasional sebuah perusahaan kepada mahasiswa.
5. Membangun hubungan positif antara pihak perusahaan dan lembaga pendidikan.

## **BAB II**

### **DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **A. KAJIAN TEORI**

##### **1. Pedoman Penyuluhan Perpajakan**

Menurut undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang berisi dalam rangka menghadapi dampak krisis keuangan global, sangat mendesak untuk memperkuat basis perpajakan nasional guna, mendukung penerimaan negara dari sektor perpajakan yang lebih stabil. Dalam upaya meningkatkan pendapatan negara disektor pajak pemerintah kembali mengeluarkan peraturan Direktur Jendral Pajak No. PER-03/PJ/2013 bahwa salah satu tugas administrasi perpajakan adalah pembinaan kepada masyarakat Wajib Pajak diantaranya melalui penyuluhan perpajakan, penyuluhan perpajakan perlu dilaksanakan secara terstruktur, terarah, terukur, dan berkelanjutan untuk mendorong terciptanya penyuluhan perpajakan yang efektif.

Penyuluhan perpajakan merupakan faktor penting dalam menimbulkan kesadaran waib pajak apalagi penyuluhan itu bisa diterima secara efektif oleh wajib pajak. Penyuluhan itu sebenarnya dimaksudkan untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat yang tujuan akhirnya sampai kepada sebuah perubahan sikap. Penyuluhan pajak tentu memberikan penjelasan mengenai pajak kepada masyarakat sehingga diharapkan masyarakat pada akhirnya menjadi masyarakat yang taat pajak. Dilihat di lapangan bahwa akhir-akhir ini masyarakat lebih membutuhkan penyuluhan dan penjelasan yang sifatnya langsung, ada banyak media yang bisa memberikan penjelasan tentang perpajakan. Namun, media seperti media online, media massa televisi, radio, koran hanya menjelaskan

secara garis besar, masyarakat tentu membutuhkan informasi yang lebih detail. Maka dalam hal ini penyuluhan sangat dibutuhkan oleh wajib pajak, kalau masyarakat tidak paham dan mengerti tentang pajak, tentu akan sulit bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk mengharapkan wajib pajak mau melaksanakan kewajiban membayar pajak. jadi dalam hal ini kenapa Ditjen Pajak merasa perlu untuk melakukan penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

Kalau di pandang secara realistis kondisi yang ada sekarang belum mencerminkan hasil dari upaya-upaya optimalisasi peranan penyuluhan perpajakan. Indikasi dari situasi tersebut adalah masih rendahnya kesadaran masyarakat wajib pajak bercermin dalam hal :

1. Jumlah wajib pajak yang terdaftar dibanding dengan jumlah penduduk republik Indonesia masih sangat sedikit.
2. Kepatuhan wajib pajak yang terdaftar untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya masih sangat rendah
3. Tingginya upaya-upaya penghindaran pajak oleh masyarakat hampir disemua lapisan tanpa ada perbedaan pelaku baik yang menyangkut kapasitas intelektual, status sosial maupun kemampuan ekonomi.

Perlu disadari bahwa peranan penyuluhan sesungguhnya sangat fundamental. Optimalisasi peran penyuluhan perpajakan adalah bagian upaya mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai mana diamanatkan dalam pembukaan UUD 1945 yaitu membangun suatu masyarakat khususnya masyarakat wajib pajak yang cerdas, jujur, patriotik dan benar-benar menyadari peranan didalam pembangunan bangsa dan negara. Mewujudkan hal tersebut bukanlah hal yang mudah, tetapi yang sulit dan penuh tantangan.

Membangun masyarakat sadar pajak pada hakekatnya adalah membangun masyarakat sadar hukum. Keberhasilan membangun masyarakat sadar pajak sangat bergantung pada kualitas intelektual masyarakat serta patriotism masyarakat itu sendiri. Rasa cinta tanah air pada sebagian masyarakat Indonesia dewasa ini nampaknya mengalami depresi dengan munculnya ancaman disintegritas bangsa. Keadaan demikian merupakan tantangan tersendiri yang makin mempersulit pelaksanaan fungsi Direktorat Jenderal Pajak.

## **2. Cara Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak**

Masalah bagaimana cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah masalah klasik setua dengan masalah pajak itu sendiri. Direktorat Jenderal Pajak sendiri telah menempuh berbagai cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak mulai dari :

1. Sosialisasi
2. Pendekatan Persuasif
3. Jemput Bola
4. Pelayanan Yang Lebih Baik
5. Penegakan Hukum , hingga
6. Mengajak Tokoh-tokoh Bangsa dan Masyarakat untuk jadi panutan dalam segera melapor SPT Tahunan PPhnya. Namun hasilnya masih jauh dari yang diharapkan.

## **3. Fokus Penyuluhan**

Penyuluhan bukan merupakan sebuah upaya atau proses yang bersifat reaktif dan tidak terencana melainkan harus disusun secara sistematis sehingga dapat dilaksanakan, dipantau dan dievaluasi dengan baik. Dalam rangka mencapai

tujuan penyuluhan maka kegiatan penyuluhan dibagi kedalam tiga fokus penyuluhan, sebagai berikut:

1. Kegiatan Penyuluhan bagi Calon Wajib Pajak

Merupakan kegiatan penyuluhan yang dilakukan untuk membangun kesadaran tentang perpajakan kepada para calon Wajib Pajak, meliputi:

- a. kegiatan penyuluhan yang dimaksudkan untuk menjangkau Wajib Pajak Baru apabila secara potensi subjek pajak dimaksud sudah memiliki penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).
- b. kegiatan penyuluhan yang bersifat sebagai "investasi jangka panjang" apabila subjek pajak yang diberikan penyuluhan masih belum memiliki penghasilan di atas PTKP (contoh: mahasiswa/pelajar).

2. Kegiatan Penyuluhan bagi Wajib Pajak Baru

Merupakan kegiatan penyuluhan yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan untuk memenuhi kewajiban perpajakan bagi para Wajib Pajak Baru. Adapun definisi WP Baru adalah WP Orang Pribadi/Badan yang terdaftar sejak awal tahun sebelumnya yang:

- a. belum menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) pertama kali.
- b. belum melakukan pembayaran /penyetoran Pajak Penghasilan (PPh) atau Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pertama kali dengan Surat Setoran Pajak (SSP).

### 3. Kegiatan Penyuluhan bagi Wajib Pajak Terdaftar

Merupakan kegiatan penyuluhan yang dilakukan kepada Wajib Pajak yang telah terdaftar diluar kategori WP Baru. Penyuluhan ini dimaksudkan untuk menjaga komitmen WP untuk terus patuh.

## **B. PELAKSANAAN PROGRAM PENGALAMAN LAPANGAN**

### **1. Sejarah Singkat Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Sumatera Utara I**

Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Pajak. Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I semula bernama Kantor Wilayah DJP Sumatera Bagian Utara namun berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 131/PMK.01/2006 jo.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tanggal 23 Desember 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak terjadi perubahan nomenklatur dan/atau relokasi wilayah kerja termasuk Kantor Wilayah DJP Sumatera Bagian Utara yang semula mempunyai wilayah kerja Kota Medan, Kota Binjai, Kabupaten Langkat, Kabupaten Tanah Karo dan sebagian Kabupaten Deli Serdang menjadi Kanwil DJP Sumatera Utara I dengan wilayah kerja Kota Medan, Kota Binjai, Kabupaten Langkat, dan sebagian Kabupaten Deli Serdang dan bertempat kedudukan di Medan.

Pada tanggal 13 April 2017 dikeluarkan surat edaran NO. SE – 19/PJ/2007 tentang persiapan penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada kantor wilayah DJP dan pembentukan Kantor Pelayan Pajak Pratama diseluruh Indonesia

tahun 2007–2008. KPP Pratama adalah jenis KPP yang sebagai mana terdapat pada Peraturan Menteri Keuangan NO.132/PMK/2006 yang berfungsi :

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.
- b. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
- c. Penyuluhan perpajakan
- d. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak
- e. Pelaksanaan pemeriksaan pajak
- f. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak
- g. Pelaksanaan konsultasi perpajakan
- h. Pelaksanaan intensifikasi dan ekstensifikasi
- i. Pelaksanaan administrasi kantor pelayanan pajak

Dan seluruh tugas diatas bertujuan untuk membantu tugas dari kantor wilayah untuk mungumpulkan pajak untuk pembangunan negeri. Kantor wilayah direktorat jendral pajak yang terletak di Jl. Suka Mulia No.17 A medan, didirikan dengan tujuan untuk mengembangkan kantor wilayah kerja. Kanwil DJP Sumut I meliputi 9 KPP yaitu :

- a. KPP Pratama Medan Madya
- b. KPP Pratama Medan kota
- c. KPP Pratama Medan timur
- d. KPP Pratama Medan Barat
- e. KPP Pratama Medan Belawan

- f. KPP Pratama Medan Polonia
- g. KPP Pratama Medan Petisah
- h. KPP Pratama Binjai
- i. KPP Pratama Lubuk Pakam

**a. Struktur Organisasi di Kanwil DJP Sumut I**

Struktur Organisasi adalah suatu bagan yang menggambarkan secara sistematis mengenai penetapan tugas-tugas, fungsi dan wewenang serta tanggung jawab masing-masing dengan tujuan yang telah di tentukan sebelumnya. Tujuannya adalah untuk membina keharmonisan kerja agar pekerjaan dapat dilaksanakan dengan teratur dan baik untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara maksimal.

Berdasarkan Persetujuan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Surat Nomor B/3929/M.PAN-RB/10/2014 tanggal 17 Oktober 2014. Menetapkan Peraturan Mnteri Keuangan Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak sebagai berikut :

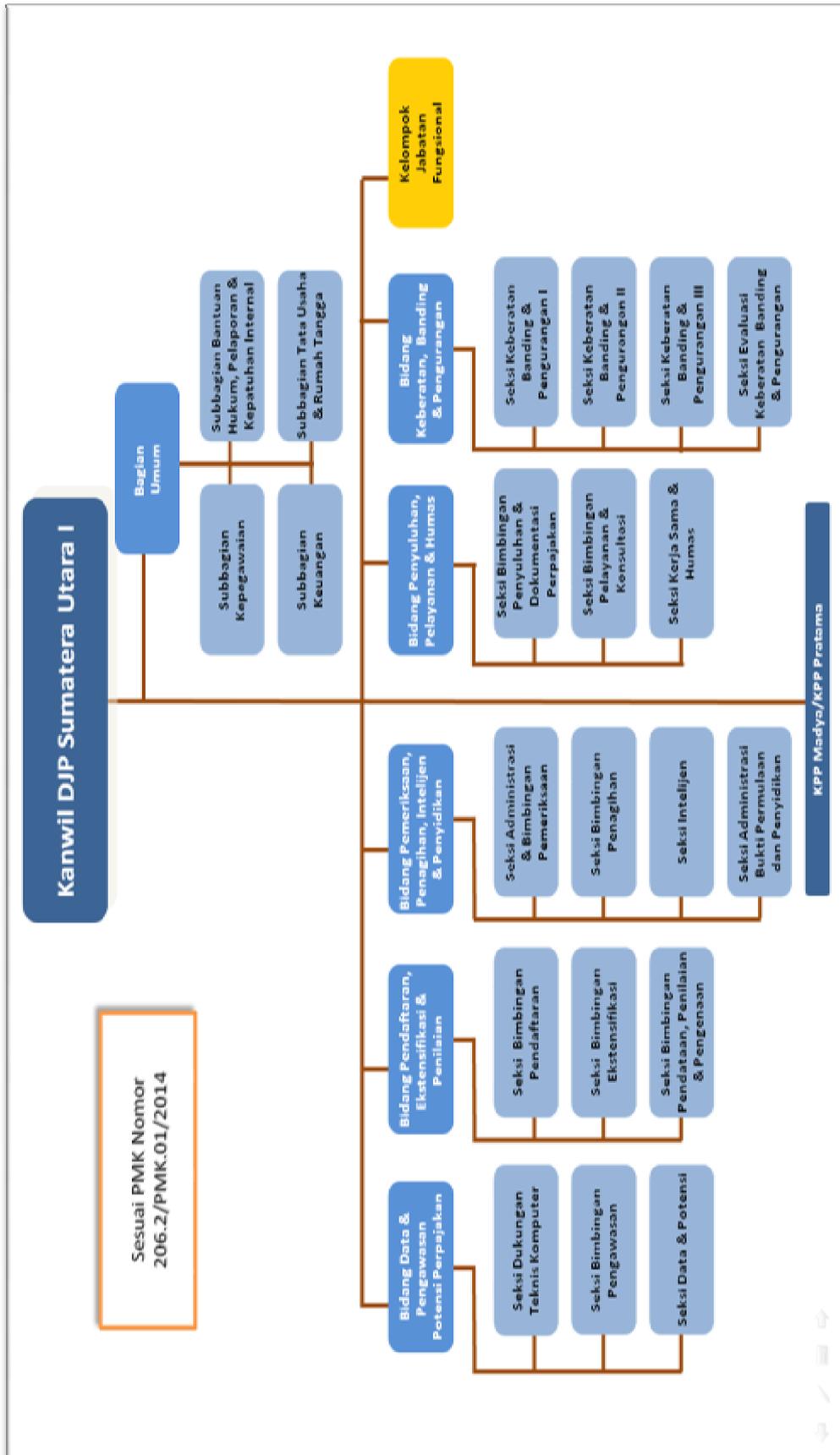
**a. Bagian Umum**

Terdiri atas Sub Bagian Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan , Sub Bagian Bantuan Hukum, Pelaporan dan Kepatuhan Internal, dan Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga;

**b. Bidang Data dan Pengawasan Potensi Perpajakan**

Terdiri atas Seksi Dukungan Teknis Komputer, Seksi Bimbingan Pengawasan dan Seksi Data dan Potensi;

- c. Bidang Pendaftaran, Ekstensifikasi dan Penilaian  
Terdiri atas Seksi Bimbingan Pendaftaran, Seksi Bimbingan Ekstensifikasi, dan Seksi Bimbingan Pendataan dan Penilaian dan Pengenaan.
- d. Bidang Pemeriksaan, Penagihan, Intelijen dan Penyidikan.  
Terdiri atas Seksi Administrasi dan Bimbingan Pemeriksaan, Seksi Bimbingan Penagihan, Seksi Intelijen, dan Seksi Administrasi Bukti Permulaan dan Penyidikan.
- e. Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat  
Terdiri atas Seksi Bimbingan Penyuluhan dan Pengelolaan Dokumen, Seksi Bimbingan Pelayanan dan Konsultasi, dan Seksi Kerjasama dan Hubungan Masyarakat.
- f. Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan.  
Terdiri atas Seksi Keberatan, Banding dan Pengurangan I, Seksi Keberatan, Banding dan Pengurangan II, Seksi Keberatan, Banding dan Pengurangan III dan Seksi Evaluasi Keberatan, Banding dan Pengurangan.
- g. Kelompok Jabatan Fungsional  
Terdiri atas Supervisor, Ketua Tim, dan Anggota Tim.



Gambar 2.1

**b. Visi dan Misi Kanwil DJP Sumut I****Visi**

Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara.

**Misi**

Menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan:

- a. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak suka rela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil.
- b. Pelayanan berbasis teknologi yang modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan.
- c. Aparatur pajak yang terintegritas kompeten dan profesional.
- d. Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kerja.

**2. Jenis Dan Bentuk Kegiatan Program Pengalaman Lapangan**

Dalam melaksanakan kegiatan program pengalaman kerja lapangan selama kurang lebih satu bulan, yang dimulai dari tanggal 12 Desember 2017 s/d 24 Januari 2018, penulis ditempatkan di Kanwil DJP Sumut I di bagian P2Humas dengan kegiatan :

- a. Menggandakan dokumen
- b. Menginput agenda surat masuk
- c. Menginput agenda surat keluar
- d. Membantu pelaksanaan sosialisasi PMK/165 tahun 2018
- e. Memindahkan data dalam bentuk digital
- f. Mengirim email ke wajib pajak

### 3. **Prosedur Kerja**

Sebagai sebuah instansi pemerintahan Kanwil DJP Sumut I mempunyai tugas kerja yang harus di laksanakan oleh pegawainya dengan disiplin dan mentaati segala peraturannya. Pada pelaksanaan PPL ini penulis di tempatkan di **BIDANG PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN HUBUNGAN MASYARAKAT** dimulai tanggal 12 Desember s/d 24 Januari 2018. Bila dihitung jumlah hari kerja yang dilalui peserta PPKL sebanyak 22 hari kerja dengan jam kerja dimulai dari jam 07.30 s/d 17.00 WIB hari senin s/d jumat, sedangkan hari sabtu libur.

Para peserta PPL harus melaksanakan peraturan-peraturan yang telah tersedia. Peraturan tersebut antara lain :

- a. Hadir setiap hari.
- b. Menandatangani daftar hadir dan daftar agenda.
- c. Meminta izin kepada pemimpin seksi atau wakilnya jika ingin meninggalkan kantor atau berhalangan hadir karena sakit atau membuat surat dengan melampirkan surat keterangan.

Kegiatan program pengalam kerja lapangan yang di laksanakan di Kanwil DJP Sumut I hanya melaksanakan kegiatan yang bersifat umum saja. Adapun prosedur kerja dalam melaksanakan kegiatan PPL yang penulis lakukan adalah:

- a. Menggandakan dokumen

Menggandakan dokumen atau memfoto-copy dokumen dengan tujuan untuk dikirimkan kebidang atau instansi yang dituju dan pengarsipan

- b. Mendokumentasikan kegiatan sosialisasi pajak. Mengambil gambar atau memfoto menggunakan kamera yang telah disediakan oleh kantor segala

bentuk kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh bidan P2Humas, seperti kegiatan sosialisasi PMK 165.

- c. Menginput agenda surat masuk ke bidang P2Humas tujuannya untuk memasukkan data surat masuk ke komputer agar surat yang masuk terdaftar disistem .
- d. Membantu pelaksanaan sosialisasi PMK 165 kegiatan yang penulis lakukan ialah seperti membuat absensi peserta sosialisasi dan memberikan souvenir.
- e. Setelah dokumen di gandakan lalu dokumen di ubah menjadi bentuk digital
- f. Mengirim email tujuannya memberi tahu kepada wajib pajak agar meminta bukti potong pph pasal 21/26 ditempatnya bekerja

#### 4. **Kendala Kerja dan Pemecahannya**

Dalam melaksanakan kegiatan PPL, tentu saja tidak terlepas dari berbagai kendala, khususnya bagi para pelajar yang baru beradaptasi dalam lingkungan kerja yang sebenarnya, adapun yang menjadi kendala yaitu :

- a. Kekurangan jumlah souvenir untuk peserta sosialisasi karena adanya beberapa souvenir yang rusak.
- b. Banyaknya dokumen yang harus di gandakan.
- c. Kurangnya informasi tentang staf atau karyawan yang bertugas.

Solusi dari masalah diatas adalah :

- a. Mengecek kembli souvenir sebelum di bawa ketempat sosialisasi dan melebihkan jumlah souvenir yang akan dibagikan.
- b. Membuat memo pada kertas kecil untuk okumen-dokumen yang akandigandakan, agar sesuai dengan format dan jumlah penggandaan yang dibutuhkan.

- c. Bertanya dan berkomunikasi kepada pegawai yang bertugas apabila ada pekerjaan yang kurang dimengerti.
- d. Dalam mengirim email sering sekali terdapat email wajib pajak yang tidak bisa di akses karena email yang salah tulis

## **C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### **1. Tata Cara Penyuluhan P2Humas Terhadap Wajib Pajak**

Menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya bisa dengan berbagai cara. Salah satunya dengan penyuluhan. Penyuluhan yang dilakukan direktorat jenderal pajak sebagai bentuk upaya untuk mengedukasikan masyarakat atau membuat masyarakat tahu dan paham, patuh dan sadar dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam kegiatan ini penulis dan staff penyuluhan menyiapkan konsep kebijakan terkait metode dan teknik yang dilakukan dalam penyuluhan dalam melakukan penyuluhan perlu melalui sejumlah proses atau tahapan. Ada tiga hal yang harus disampaikan ke wajib pajak dalam penyuluhan tersebut yaitu apa yang mau disampaikan, siapa yang mau menyampaikan dan bagai mana cara menyampaikan materi penyuluhan tersebut.

Dalam kegiatan ini penulis dan staff menakan bagaimana metode penyuluhan itu dilakukan itu lah tugas dari seksi dukugan penyuluhan seangkan yang lain ada seksi materi maupun seksi yang mengembangkan penyuluhan pajak.

Secara umum, metode penyuluhan dapat dibagi menjadi dua yaitu :

- a. Penyuluhan secara sederhana yang dilakukan secara langsung adalah metode tatap muka yaitu intraksi penyuluhan pajak dengan wajib pajak.

- b. Penyuluhan secara sederhana secara tidak langsung adalah metode yang menggunakan berbagai media, cetak, elektronik, online, maupun media lainnya ataupun seperti media luar ruangan.

Dalam hal ini masyarakat atau wajib pajak membutuhkan penyuluhan secara langsung jika tidak wajib pajak tidak menghiraukan himbauan tersebut. Dalam hal ini kita sebagai wajib pajak membutuhkan forum pajak atau nama lain terlepas dari nama intinya adalah kegiatan penyuluhan yang dilakukan secara langsung dan tatap muka.

Dalam hal ini penyuluhan memegang peranan penting bahkan bisa dikatakan sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan self assessment sistem yang dijalankan saat ini dimana wajib pajak yang akan berperan aktif dalam memenuhi hak dan kewajibannya secara mandiri. Oleh karena itu usaha penyuluhan telah gencar dilakukan oleh P2Humas Kanwil DJP Sumatera Utara I demi membangun masyarakat yang paham akan hak dan kewajiban perpajakannya. Pemahaman yang baik tentang pajak tentunya yang jadi hal utama dalam membentuk masyarakat yang sadar dan peduli pajak.

Dalam kegiatan ini penulis dan staf melaksanakan kegiatan workshop atau in out door lebih tepatnya di merdeka walk, melakukan sosialisasi secara langsung kepada wajib pajak dengan tema PMK 165 dengan tujuan memberikan kesempatan bagi wajib pajak yang belum melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar. Wajib pajak yang mengikuti kegiatan ini sangat antusias karena wajib pajak di berikan cendera mata dari kanwil DJP Sumut I.

## **2. Hambatan Dalam Melakukan Penyuluhan Kepada Wajib Pajak**

Pegawai dilingkungan DJP tidak menutup kemungkinan di mana pegawai tersebut tidak dapat menunjukkan kinerjanya yang maksimal karena alasan mutasi yang menurut dirinya tidak sesuai dengan keinginan serta harapannya. Adapun hambatan dan tantangan yang dihadapi antara lain:

1. Jumlah pegawai yang tersedia sangat terbatas dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang dilayani.
2. Kurangnya kerja sama antar pegawai dilingkungan DJP.
3. Kurangnya sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan.
4. Pertukaran data dengan instansi terkait lainnya belum terlalu maksimal.
5. Kurangnya pemanfaatan media informasi seperti media televisi, surat kabar dan lainnya oleh wajib pajak.
6. Belum terciptanya kondisi dimasyarakat dimana membayar pajak merupakan suatu kebanggaan sebagai wujud gotong royong nasional dan bukan momok yang harus di takuti

## **3. Upaya Mengatasi Kendala Dalam penyuluhan**

P2humas sudah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kendala yang muncul ketika melakukan pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, upaya dalam mengatasi kendala tersebut tidak sepenuhnya dapat menghilangkan kendala tersebut.

Upaya mengatasi kendala tersebut dilakukan untuk meminimalisir dari kendala yang terjadiketika melakukan pelayanan, penyuluhan dan hubungan masyarakat. Oleh karena itu untuk menghadapi kendala tersebut adapun beberapa cara untuk menghadapi kendala tersebut adalah sebagai berikut:

1. Account Representative dijadwalkan rutin untuk melayani wajib pajak
2. Bekerjasama dengan pihak lain seperti karnaval dan pameran pembangunan.
3. Dengan memanfaatkan tenaga security bisa membantu staff penyuluhan memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

#### **4. Peranan penyuluhan**

Indikasi dari situasi tersebut adalah masih rendahnya kesadaran masyarakat wajib pajak dan bercermin dalam hal:

1. Jumlah wajib pajak terdaftar dibanding jumlah penduduk republik Indonesia masih sangat sedikit.
2. Kepatuhan wajib pajak terdaftar untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya masih sangat rendah.
3. Tingginya upaya-upaya penghindaran pajak oleh masyarakat di hampir semua lapisan tanpa ada perbedaan perlakuan baik yang menyangkut kapasitas intelektual, status sosial, maupun kemampuan ekonomi.

Pelayanan mengandung pengertian pemberian fasilitas berupa informasi, motivasi, sarana dan tujuan agar pihak yang dilayani merasa aman, nyaman, puas dan dihargai. Pelayanan yang prima akan menciptakan suatu kondisi psikologis bagi yang dilayani untuk menikmati pelayanan yang diberikan kepadanya dan senantiasa berkenang dengan hal-hal yang positif yang diperoleh

Karena pada hakikatnya semua staff jajaran di DJP khususnya bagian P2Humas adalah pelayanan masyarakat sudah saatnya diberikan dasar-dasar pengetahuan tentang publik relation, sehingga setiap kesempatan berhubungan

dengan wajib pajak mereka mampu menjadi petugas publik relation yang baik dan mampu membangun citra positif Direktorat Jendral Pajak.

Perlu di sadari bahwa peranan penyuluhan sangat fundamental. Optimalisasi perana penyuluhan perpajakan adalah bagian dari upaya mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam pembukuan undang-undang dasar 1945 yaitu membangun suatu masyarakat khususnya masyarakat wajib pajak yang cerdas dan jujur, patriotik dan benar-benar menyadari perannya dalam pembangunan bangsa dan negara.

Dalam mewujudkan hal tersebut bukanlah suatu yang udah, akan tetapi sesuatu yang sulit dan penuh tantangan. Membangun masyarakat akan sadar pajak pada hakekatnya adalah membangun masyarakat sadar hukum. Keberhasilan membangun masyarakat sadar pajak sangat bergantung pada kuantitas intelektual masyarakat serta patriotisme masyarakat itu sendiri.

Rasa cinta tanah air pada sebagian masyarakat idonesia dewasa ini nampaknya mengalami depresi dengan munculnya ancaman disintegrasi bangsa. Keadaan demikian merupakan tantangan tersendiri yang makin mempersulit pelaksanaan fungsi Direktorat Jendral Pajak di lapangan.

## **5. Standarisasi Pelayanan Kepada Wajib Pajak**

Dalam melayani wajib pajak bidang P2Humas memiliki SK tersendiri yang bertujuan untuk memberikan persamaan atau standarisasi cara melayani wajib pajak baik pada saat menerima secara langsung, mengajukan berkas permohonan, ataupun penyerahan berkas selesai serta pada saat menjawab pertanyaan wajib pajak melalui telepon.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kesamaan hak adalah hal yang harus dibangun dan tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi dan memiliki keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Didalam prinsip-prinsip pelayanan publik, ada aturan yang harus dipenuhi yaitu pelayanan publik harus mencerminkan kesederhanaan sehingga perosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat dan tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah dilaksanakan.

Pelayanan publik harus jelas dan memiliki persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum yang logis. Dengan pelayanan yang baik wajib pajak akan merasa nyaman hal ini yang akan membuat wajib pajak akan lebih taat membayar pajak.

## **6. Fungsi P2Humas Direktorat Jenderal Pajak**

Menurut Peraturan menteri keuangan Nomor 184/PMK.01/2010 tentang organisasi dan tata kerja kementerian keuangan adalah merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis dibidang perpajakan. Dalam mengemban tugas tersebut Direktorat Jenderal Pajak menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan dibidang perpajakan
- b. Pelaksanaan kebijakan dibidang perpajakan
- c. Penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria dibidang perpajakan
- d. Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi dibidang perpajakan
- e. Pelaksanaan administrasi DJP

## **7. Tugas P2Humas Direktorat Jenderal Pajak**

Organisasi DJP terbagi atas kantor pusat dan unit kantor operasional. Kantor pusat terdiri dari Sekretariat Direktorat Jenderal, Direktorat, dan Jabatan Tenaga Pengkaji. Unit kantor operasional terdiri atas kantor wilayah DJP ( Kanwil DJP), Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Penyuluhan Perpajakan (KP2KP), Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (PPDDP), P2Humas memiliki tugas sebagai berikut:

1. Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat mempunyai tugas untuk merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang penyuluhan dan pelayanan dan hubungan masyarakat.
2. Memantau dan mengevaluasi perkembangan/ kemajuan hasil pelaksanaan penyuluhan perpajakan.
3. Melakukan koordinasi dengan kantor pusat DJP apabila terdapat hal-hal yang perlu didiskusikan terkait dengan pelaksanaan tugas tim
4. Melaksanakan penyuluhan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh kepala Kanwil DJP/ Kepala Bidang P2Humas.
5. Membuat laporan pelaksanaan tugas penyuluhan dan menyampaikan kepada ketua tim penyuluhan.

## **8. Peran P2Humas Dalam Menciptakan Opini Publik Positif Melalui Kegiatan Sosial**

Peran Humas dalam menciptakan opini publik dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

### **1. Publik internal**

Publik internal adalah wajib pajak yang terdiri dari wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Pelaksanaan kegiatan humas tidak akan berjalan baik tanpa adanya respon positif dari wajib pajak. Komunikasi yang dilakukan humas kepada wajib pajak adalah berupa penyampaian informasi bahwa tujuan dari wajib pajak diberi tahu akan adanya program tersebut adalah untuk mengajak sanak saudara untuk taat pajak.

### **2. Publik eksternal**

Publik eksternal adalah kegiatan komunikator dengan wajib pajak dengan wajib pajak yang dilakukan pada saat rapat yang biasanya dilaksanakan pada awal memasuki ruangan rapat dan melakukan penyampaian surat edaran atau surat pemberitahuan yang diberikan kepada wajib pajak.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian dair bab-bab sebelumnya dan berdasarakan pengalaman kegiatan yang telah dilaksanakan selama PPL di Kantor Wilayah direktorat Jendral Pajak Sumatera Utara I, penulis dapat mengambil kesimpulan :

1. Dengan pelaksanaan PPL yang penulis jalani, penulis dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang dunia kerja yang sesungguhnya terkhususnya bidang penulis dapat mengetahui aktivitas kerja yang dilakukan disana.
2. Dengan adanya prosedur kerja disetiap seksi akan menunjang kelancaran kerja sehingga tidak menimbulkan kesimpangsiuran dalam melaksanakan tugasnya.
3. Untuk mencapai target penerimaan, perlu adanya pendekatan pemerintah terhadap masyarakat dibidang perpajakan seperti media cetak, elektronik, seminar-seminar perpajakan serta tenaga penyuluh baik bagi kualitas maupun kuantitas, sebab keberhasilan tugas tenaga penyuluh merupakan faktor utama untuk menentukan keberhasilan misi perpajakan.
4. Upaya P2Humas dalam mengatasi kendala yang muncul dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak penghasilan wajib pajak pada bidang penyuluhan yaitu bekerjasama dengan pihak lain seperti karnaval dan pameran pembangunan pdaa bidang konsultasi yaitu AR dijadwalkan rutin untuk melayani wajib pajak di P2Humas .

5. Kendala yang dihadapi P2Humas dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak biang pelayanan yaitu kurangnya sumber daya manusia, kurangnya publikasi pembukaan stand di ekspo 2017. Pada bidang penyuluhan yaitu mengubah sigma yang terbentuk disebagian wajib pajak atau masyarakat yang luas dan keadaan geografis sebagian besar pegunungan. Pada bidang konsultasi yaitu dengan kegiatan konsultasi yang masuh dilakukan oleh pegawai P2Humas karena belum adanya account representative ( AR) .

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan yang telah ditulis, maka saran yang dapat diberikan adalah :

1. Kantor wilayah DJP Sumut I senantiasa meningkatkan sosialisasi pajak kepada wajib pajak, seperti membuat kegiatan seminar pajak yang bertujuan untuk menambah wawasan dan pemahaman wajib pajak agar WP terhindar dari kerugian financial.
2. Kantor wilayah DJP Sumut I senantiasa meningkatkan sosialisasi pajak ke kampus-kampus yang bertujuan untuk menambah wawasan dan pemahaman tentang pajak, guna menciptakan generasi muda yang sadar pajak
3. Wajib pajak sangat penting untuk memahami tentang kewaiban perpajakan yang dibayarnya, karena dengan memahami pajak, maka WP akan terhindar dari berbagai macam kerugian financial.\
4. Kantor wilayah DJP Sumut I senantiasa memberikan kemudahan dan informasi tentang tata cara perpajakan.

5. Kantor wilayah DJP Sumut I senantiasa meningkatkan pelayanan pembayaran pajak secara online maupun offline yang sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini, untuk meningkatkan kinerja dan respon wajib pajak terhadap pembayaran pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

<https://digilip.uns.ac.id>

<http://www.pajak.go.id/content/layanan-perpajakan-online-melalui-situs-pajak>

<http://ketentuan.pajak.go.id/index.php?r=aturan/rinci&idcrypt=oJmgoaQ%3D>

<http://www.pajak.go.id/content/tugas-&fungsi>

<http://www.wikiapbn.org/kanwil-ditjen-pajak/>

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/direktorat\\_jenderal\\_pajak](https://id.m.wikipedia.org/wiki/direktorat_jenderal_pajak)