

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara terbesar di Indonesia. Kemajuan pembangunan dan laju pertumbuhan ekonomi di Indonesia ditentukan oleh pendapatan pajak. Namun dewasa ini, pendapatan pajak maupun *tax ratio* di Indonesia masih terbilang rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurangnya kesadaran badan maupun pribadi dalam membayar pajak hingga hilangnya kepercayaan masyarakat akibat penggelapan pajak yang dilakukan oleh oknum-oknum mafia pajak yang telah di ekspose oleh media.

Dalam dua dekade terakhir ini, pajak telah merupakan isu utama, baik pada pihak pemerintah maupun pihak Wajib pajak di Indonesia. Karena meningkatnya kebutuhan pembangunan untuk mencapai tujuan negara sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan UUD 1945, Pemerintah dari tahun ketahun membutuhkan dana yang makin meningkat. Andalan sumber penerimaan negara yang selama ini terletak pada sumber-sumber alam seperti minyak bumi dan gas alam, ternyata tidak dapat dipertahankan lagi. Pertama, karena harga minyak bumi dan gas alam sangat dipengaruhi oleh keadaan pasar internasional, kedua Karena sumber-sumber alam tersebut makin lama makin berkurang yang pada suatu waktu tentu akan habis. Menyadari hal ini maka sejak awal tahun 1980-an, Pemerintah R.I telah menetapkan tekadnya bahwa pajak akan dijadikan tulang punggung dalam membiayai pembangunan,¹

Dunia perpajakan di Indonesia telah mengalami banyak perubahan sejak periode pemerintah di bawah Presiden Suharto sampai dengan pemerintahan presiden Susilo Bambang Yudhoyono. Perubahan-perubahan tersebut meliputi hukum dan aturan perpajakan sampai pada pemberian institusi serta pelayanan perpajakan itu sendiri. Saat ini, wajah perpajakan

¹ Drs. Safri Nurmantu, *Pengantar Perpajakan* (Jakarta, Jakarta Granit, 2005), x.

Indonesia telah dipoles sedemikian rupa sehingga dapat menarik hati setiap Warga Negara Indonesia untuk rajin dan taat untuk menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak. Dalam Motto “Lunasi Pajaknya, Awasi Penggunaannya” juga semakin melekat sebagai tanda kejujuran terhadap penggunaan pajak.²

Perpajakan Indonesia kembali hidup dan menjadi salah satu fokus dalam program pemerintah. Pemerintah juga tidak tanggung-tanggung dalam menghidupkan kembali dunia perpajakan Indonesia. Berbagai fasilitas juga ditawarkan bagi Wajib pajak yang setia dan jujur dalam membayar pajak. Kemudahan serta banyaknya fasilitas yang ditawarkan pemerintah juga mendukung naiknya devisa negara melalui pajak.³

Dengan hal itu pemerintah mengeluarkan program terbaru dalam rangka pembayaran pajak, Pemerintah mulai melakukan perencanaan terkait dengan program fasilitas perpajakan. Suatu perencanaan program harus dikomunikasikan dan direalisasikan dengan baik sehingga bisa sampai dan diketahui oleh masyarakat. Salah satu perencanaan komunikasi yang dilakukan humas Kanwil DJP Riau dan Kepri ialah mengenai program *E-Billing* yang telah diresmikan oleh kepala wilayah Dirjen Pajak Riau-Kepulauan Riau.

Dalam peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER – 26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik Direktur Jenderal Pajak. Menimbang :

a. Bahwa uji coba penerapan sistem pembayaran pajak secara elektronik (*Billing System*) telah diatur dalam peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2011 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Uji Coba Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) dalam sistem Modul Penerimaan Negara sebagaimana diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ/2012;

² Fitri Istichomah, Jurnal - “Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam memenuhi Kewajiban Perpajakan Setelah Sunset Policy dan Fenomena “Kasus Pajak””, (Universitas Muhammadiyah Surakarta fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Akuntansi, 2013)

³ *Ibid.*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Bahwa sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan uji coba sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu dilakukan penerapan di seluruh wilayah Indonesia dan penyempurnaan penatausahaan pembayaran pajak secara elektronik dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, serta dalam rangka melaksanakan Pasal 15, Pasal 16 ayat (3), Pasal 33 ayat (2) dan Pasal 37 ayat (5) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.05/2014, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik.⁴

Menurut peraturan sistem pembayaran pajak secara elektronik tersebut, maka kantor wilayah DJP Riau dan Kepri menetapkan kebijakan mulai 1 Januari 2016 bayar pajak secara online melalui *E-Billing*. Dalam hal ini humas kantor wilayah DJP Riau dan Kepri mulai mengadakan perencanaan komunikasi yaitu salah satu nya dengan melakukan sosialisasi untuk memperkenalkan kepada wajib pajak apa itu *E-Billing* dan bagaimana cara pembayaran pajak dari sistem manual ke sistem online melalui *E-Billing*.

Sosialisasi program *E-Billing* merupakan suatu fungsi komunikasi, yaitu fungsi komunikasi instrumental. Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum: menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan, dan juga menghibur. Bila diringkas, maka kesemua tujuan tersebut dapat disebut membujuk (bersifat persuasif). Komunikasi yang berfungsi memberitahukan atau menerangkan (*to inform*) mengandung muatan persuasif dalam arti bahwa pembicara menginginkan pendengarnya mempercayai bahwa fakta atau informasi yang disampaikannya akurat dan layak diketahui.⁵

Kanwil Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Riau dan Kepri menggelar berbagai sosialisasi pengurusan pembayaran pajak melalui *E-Billing*. Pemberlakuan sistem online tersebut merupakan wujud peningkatan layanan

⁴ Web http://ditkeu.unair.ac.id/download/PER_26_PJ_2014.pdf (diakses rabu, 29 Juni 2016 pukul 21.54 WIB)

⁵ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2011), 33.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DJP untuk wajib pajak agar dapat memberikan kemudahan, keamanan dan kenyamanan dalam membayar pajak karena dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun.

Salah satu alasan di luncurkannya program *E-billing* ini adalah munculnya permasalahan pembayaran pajak yang dilakukan sangat lama, prosedur pengisian data nya ribet dan harus mengantre terlebih dahulu sehingga membuang banyak waktu para wajib pajak dalam proses pembayaran. Maka dari itu munculnya program *E-biling* ini diharapkan dapat mempermudah dan menyederhanakan proses pengisian data dalam rangka pembayaran dan penyetoran penerimaan negara, menghindari/meminalisir kemungkinan terjadinya *Human Error* dalam perekaman data pembayaran dan penyetoran oleh petugas bank/pos persepsi.⁶

Dari uraian diatas, penulis berpendapat bahwa perlu adanya perencanaan komunikasi yang dilakukan oleh humas Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepri yang tepat untuk memberikan pemahaman dan cara penggunaan *E-billing* kepada wajib pajak, yaitu dengan melakukan sosialisasi-sosialisasi melalui Media Massa, dan bentuk Kerjasama lainnya oleh organisasi/perusahaan tertentu. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan dengan cara memberikan penjelasan kepada wajib pajak tentang program *E-Billing System* yang dapat mempermudah para wajib pajak dalam pembayaran pajak secara online.

Oleh karena itu, berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka penulis sangat tertarik untuk meneliti tentang permasalahan tersebut, maka dari itu penulis meneliti dan menuangkan dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul **“Perencanaan Komunikasi Humas Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepri Dalam Mensosialisasikan Program E-Billing Kepada wajib pajak”**.

⁶ Web <http://www.kemenkeu.go.id/mpng2> (Diakses rabu, 29 Juni 2016 pukul 23.23 WIB)

B. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah dan menghindari terjadinya kesalahpahaman terhadap istilah-istilah dalam penelitian **“Perencanaan Komunikasi Humas Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepri dalam Mensosialisasikan Program E-Billing Kepada Wajib Pajak”**. maka penulis merasa perlu adanya penegasan istilah dalam judul penelitian ini, antara lain:

1. Perencanaan Komunikasi

Menurut John Middleton, Perencanaan Komunikasi adalah proses pengalokasian sumber daya komunikasi untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya tersebut tidak saja mencakup media massa dan komunikasi antar pribadi, tapi juga setiap aktivitas yang dirancang untuk mengubah perilaku dan menciptakan keterampilan-keterampilan tertentu diantara individu dan kelompok dalam lingkup tugas-tugas yang dibebankan oleh organisasi.⁷

2. Humas

Humas (Hubungan Masyarakat) adalah bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang nonkomersial.⁸

3. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepri

Kantor wilayah DJP Riau dan Kepri adalah unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak di daerah yang membawai beberapa kantor pelayanan pajak pratama dan dua buah kantor pelayanan pajak madya. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau ini bertempat di Jl. Jend Sudirman 247, Kota Pekanbaru.⁹

4. Sosialisasi

Secara sederhana, sosialisasi dapat diartikan sebagai proses belajar bagi seseorang atau sekelompok orang selama hidupnya untuk mengenali

⁷John Middleton dalam buku Hafied Cangara. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi* (Jakarta, PT Rajagrafindo Persada,2013),45

⁸M. Linggar Anggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan* (Jakarta, bumi aksara, 2008), 1

⁹Web(https://id.m.wikipedia.org/wiki/kantor_wilayah_DJP_Riau_danKepulauan_Riau diakses rabu, 27 april 2016 pukul 17.41 WIB)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pola-pola hidup, nilai-nilai dan norma sosial agar ia dapat berkembang menjadi pribadi yang bisa diterima oleh kelompoknya.¹⁰

5. *E-BILLING*

E-Billing merupakan sistem pembayaran yang disediakan oleh direktorat jenderal pajak. Sistem pembayaran ini menggunakan sarana elektronik sehingga biasa disebut sistem pembayaran pajak secara elektronik. Sistem ini memfasilitasi penerbitan kode billing dalam rangka pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik. Dengan adanya sistem *E-Billing* pajak ini, masyarakat tidak perlu lagi membuat setoran pajak.¹¹

6. Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.¹²

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah : ‘*Bagaimana perencanaan komunikasi humas Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepri dalam mensosialisasikan program E-Billing kepada wajib pajak?*’

D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, Tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis adalah untuk mengetahui bagaimana perencanaan komunikasi Humas Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepri dalam mensosialisasikan Program *E-Billing* kepada wajib pajak.

¹⁰ Elly M. Setiadi dan Usman Kolip, *Pengantar Sosiologi* (Jakarta, Prenada Media Group, 2011), 155

¹¹ Sistem pembayaran pajak secara elektronik, dalam <http://epajak.org/e-billing-pajak-sistem-pembayaran-pajak-secara-elektronik/> (diakses rabu, 27 april 2016 pukul 17.25 WIB)

¹² Web https://id.m.wikipedia.org/wiki/Wajib_pajak (diakses selasa, 28 Juni 2016 pukul 22.23 WIB)



2. Kegunaan

a. Secara Teoritis

- 1) Dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya terkait dengan perencanaan komunikasi humas Kanwil DJP Riau dan Kepri dalam mensosialisasikan program *E-Billing* kepada wajib pajak.
- 2) Dapat berguna bagi penulis dan pembaca untuk dapat menambah pengetahuan tentang perencanaan komunikasi humas Kanwil DJP Riau dan Kepri dalam mensosialisasikan program *E-Billing* kepada wajib pajak.

b. Secara Praktis

- 1) Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi kantor DJP Riau dan Kepri dalam permasalahan yang berhubungan dengan perencanaan komunikasi humas dalam mensosialisasikan program *E-Billing* kepada wajib pajak.
- 2) Sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan program strata satu (S1) guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi sesuai konsentrasi penulis yaitu Public Relations pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Terdiri dari:

1. Latar belakang
2. Penegasan istilah
3. Rumusan masalah
4. Tujuan dan kegunaan penelitian
5. Sistematika penulisan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Terdiri dari:

1. Kajian teori.
2. Kajian terdahulu.
3. Kerangka pikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Terdiri dari:

1. Jenis penelitian.
2. Lokasi penelitian.
3. Subjek dan objek penelitian.
4. Sumber data.
5. Informan penelitian.
6. Teknik pengumpulan data.
7. Validitas data.
8. Teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM (SUBJEK PENELITIAN)

Terdiri dari:

Gambaran umum subjek penelitian

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Terdiri dari:

1. Hasil Penelitian
2. Pembahasan

BAB VI PENUTUP

Terdiri dari:

Kesimpulan dan saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN