



# MODEL PEMBELAJARAN MASYARAKAT DALAM RANGKA SADAR PEDULI PAJAK (STUDI KASUS KPP PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING)

**M.E. Anni Yuliah**

Mantan PNS di Dinas Pajak Kota Bandung dan  
Alumni Program Pascasarjana STIA LAN Bandung

## **Abstract**

*This study reviews the learning model towards conscious matter how tax can affect the increase in tax revenue optimization Primary tax service office Bandung Cibeunying. Community learning formulated on the formation mechanism of compliance is obtained from the analysis of the perception of the factors that influence the optimization of tax revenue. The method of research uses descriptive method in order to obtain a model of the learning society to formulate conscious care tax effect on tax revenue optimization. Descriptive method with a case study in Bandung Primary tax service office Cibeunying uses quantitative analysis with path analysis.*

*The research finds that the tax administration does not directly influence tax compliance, tax authorities but through a process of productivity and taxation concepts that optimize tax revenue. Learning model society to realize tax matter affects the increase in tax revenue optimization in Bandung Primary tax service office Cibeunying. Implementation research seeks to contain the elements of a good educational decision-making, an enabling environment, and qualified human resources so that a positive image is obtained from 1) productivity resulting from empowerment, payroll proportionate and conducive working environment, 2) Administrai tax service that is able to generate customer satisfaction in order to reach customer loyalty, and 3) the concept of taxation that creates empowerment, independence and well-being.*

**Keywords:** *Public Learning Model, Tax, Awareness*

## **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Pemungutan pajak merupakan hajat atau kegiatan negara/pemerintah yang menyentuh seluruh anggota masyarakat tanpa kecuali, terutama para pelaku bisnis. Masyarakat yang membayar pajak, bersumber dari penghasilan atau kekayaan yang dimiliki, tentunya menginginkan jumlah pungutan yang rendah atau minimal bahkan jika memungkinkan tidak membayar pajak. Namun bagi pemerintah, pajak merupakan sumber penerimaan utama bagi APBN sehingga dapat terselenggara berbagai tugas-tugas pemerintahan dan kenegaraan, dalam rangka terwujudnya masyarakat yang sejahtera. Kedua kondisi yang saling berbeda bahkan saling bertolak belakang ini menempatkan fungsi kebijakan perpajakan sebagai solusi terbaik. Kebijakan perpajakan yang ditetapkan dimaksudkan agar adanya kesepakatan antara pemerintah dan rakyat (melalui DPR), baik dalam pembahasan Undang-undang Perpajakan maupun Undang-undang APBN. Guna melaksanakan fungsi kebijakan perpajakan yang baik dan ideal, selalu diupayakan harmonisasi antara fungsi budgeter dan fungsi *regulerend* dari pajak.

Angka kontribusi pajak diharapkan terus meningkat, tidak bisa dipungkiri lagi bahwa kehidupan bangsa dan negara sangat ditentukan

oleh penerimaan pajak. Namun yang perlu diperhatikan bahwa pajak merupakan bagian dari kebijakan fiskal untuk tumbuh dan berkembangnya negara. Pajak tidak bisa berdiri sendiri tetapi tetap dalam kerangka pembangunan dan pengembangan perekonomian nasional secara makro. Pembangunan perpajakan di Indonesia melalui reformasi perpajakan diharapkan menjadikan sistem perpajakan yang berlaku lebih sederhana seperti penyederhanaan jenis pajak, tarif pajak, dan pembayaran pajak. Meliputi pula pembenahan aparatur perpajakan yang menyangkut prosedur, tata kerja, disiplin, dan mental. Melalui reformasi perpajakan secara menyeluruh, diharapkan jumlah wajib pajak akan semakin luas serta beban pajak akan makin adil dan wajar, sehingga mendorong wajib pajak untuk membayar kewajibannya dan menghindarkan dari oknum aparat pajak yang mengambil keuntungan untuk kepentingan pribadi. Singkatnya, reformasi perpajakan diharapkan mampu menciptakan sistem pajak yang didasarkan pada prinsip keadilan dan kewajaran serta memberikan kepastian hukum baik bagi wajib pajak maupun aparat pajak.

Pentingnya penerimaan pajak bagi jalannya pembangunan, maka visi perpajakan di Indonesia perlu untuk menguraikan model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan

sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia, yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat. Visi atau wawasan pada dasarnya bukanlah sekadar penglihatan kasat mata, melainkan suatu penglihatan yang didasari kekuatan mental batiniah dalam cakupan kognitif, afektif, konatif, dan psikomotorik. Visi terbentuk dengan dasar kecerdasan penghayatan nilai-nilai, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan khusus yang konseptual pemecahan masalah serta daya-daya perilaku lain yang dijadikan unggulan. Dengan kata lain, visi merupakan intisari endapan dari suatu sistem nilai dan kaidah yang diberlakukan (Anwar, 2003:1). Urgensi pajak bagi kelangsungan pembangunan tidak lagi disangsikan. Karena itu wajar jika pemerintah terus berupaya menggali berbagai potensi *tax coverage* (lingkup/cakupan pajak) sekaligus menekankan *tax compliance* (kepatuhan pajak) dari masyarakat sebagai alat vitalnya. Namun demikian, kepatuhan pajak yang bersumber dari kesadaran masyarakat terhadap penunaian kewajiban membayar pajak itu tentu bukan sesuatu yang berdiri sendiri. Berbagai persoalan perpajakan yang kerap muncul, baik yang bersumber dari wajib pajak (masyarakat), aparatur pajak (fiskus), maupun yang bersumber dari sistem perpajakan itu sendiri menunjukkan bahwa persoalan pajak merupakan hal yang kompleks. Oleh karena itu, penanganannya perlu diupayakan secara sinergis dan komprehensif. Dengan sendirinya, berbagai upaya untuk menciptakan masyarakat agar memiliki apresiasi yang baik terhadap kewajiban membayar pajak tidak terpaku pada wajib pajak belaka, tapi perlu mempertimbangkan aspek-aspek lainnya secara korelatif. Oleh karena itu pertimbangan simultan serta solusi alternatif yang signifikan akan lebih memungkinkan terciptanya optimalisasi penerimaan pajak.

Kepatuhan pajak yang bersumber dari kesadaran masyarakat terhadap penunaian kewajiban membayar pajak itu bukan sesuatu yang berdiri sendiri. Berbagai persoalan perpajakan akan kerap muncul yang menunjukkan bahwa persoalan pajak merupakan hal yang kompleks. Pembelajaran merupakan salah satu faktor yang menunjang dalam proses pendidikan menuju masyarakat yang sadar dan peduli terhadap pajak. Pendidikan diharapkan dapat menciptakan kemandirian baik pada individu maupun bangsa. Pembelajaran masyarakat sebagai proses pendidikan untuk menumbuhkan jiwa

kemandirian ini tercipta melalui mekanisme pembentukan masyarakat yang sadar dan peduli terhadap pajak. Pembelajaran masyarakat yang diformulasikan pada mekanisme terbentuknya kepatuhan dapat diperoleh dari analisis persepsi faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi penerimaan pajak.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, permasalahan penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian yaitu model pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak yang bagaimana yang dapat mempengaruhi peningkatan optimalisasi penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cibeunying?

Penelitian ini difokuskan pada upaya menemukan dan mengembangkan model pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak sehingga dapat mempengaruhi peningkatan optimalisasi penerimaan pajak. Model pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak ini secara operasional melibatkan pihak-pihak yang terlibat dalam mekanisme penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying yang terdiri dari nara sumber wajib pajak, aparat pajak, dan pendamping/pembimbing.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendapatkan dan menganalisis data empirik tentang:

1. Mekanisme penerimaan pajak dan manajemen strategi pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak yang dilakukan oleh KPP Pratama Bandung Cibeunying.
2. Kendala dan upaya dalam pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak dalam peningkatan optimalisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying.
3. Model pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak yang dapat mempengaruhi peningkatan optimalisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying.

Studi manajemen strategi pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak dalam bentuk pengembangan model pembelajaran masyarakat dalam upaya peningkatan optimalisasi pajak dilakukan dengan asumsi-asumsi sebagai berikut:

1. Sadar peduli pajak merupakan salah satu pendekatan *Satisfied Taxpayers Services*, yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dengan harapan akan dapat mendorong peningkatan

optimalisasi penerimaan pajak. Masyarakat Wajib Pajak didorong untuk menjadi warga negara yang patuh dan sadar dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, dalam moto "mewujudkan masyarakat yang sadar dan peduli pajak". Sementara bagi pihak Fiskus diberlakukan kode etik yang mengikat dalam pelaksanaan tugasnya dengan di bawah pengawasan berbagai institusi pengawas, mulai dari komisi ombudsman, komite pengawas kode etik, dan Inspektorat Jenderal.

2. Pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak merupakan upaya dalam memberikan pengertian dan pemahaman kepada masyarakat akan fungsi dan manfaat pajak dalam keberlangsungan kegiatan pembangunan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakatnya. pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak menuntut diperolehnya kepatuhan wajib pajak, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap penerimaan pajak.
3. Faktor strategis yang mempengaruhi optimalisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying diperoleh dari hasil eksplorasi dan pengujian terhadap faktor-faktor pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak yang terdiri dari produktivitas fiskus, administrasi pelayanan pajak dan konsep perpajakan, yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Eksplorasi faktor-faktor pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak diperoleh dari hasil kajian pustaka, sedangkan pengujiannya diperoleh berdasarkan bukti empiris hasil pengumpulan data persepsi wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying.
4. Upaya-upaya dalam meningkatkan optimalisasi penerimaan pajak diperoleh dari pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak baik secara langsung maupun secara tidak langsung memberikan kontribusi terhadap optimalisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying.

## B. LANDASAN TEORITIS

### a. Manajemen Strategi

Konsep atau kerangka berpikir manajemen strategi adalah berupaya mencari jalan keluar bagi pelaku usaha untuk beradaptasi terhadap

perubahan dan tantangan lingkungan, melalui pencarian isu atau faktor strategis dengan menggunakan teknik-teknik manajemen, agar kemajuan usaha dapat dipertahankan dan kinerjanya semakin optimal (Bryson, 1995: 1). Perubahan dan tantangan lingkungan yang terjadi sering kali sulit diprediksi, sehingga dengan kondisi tersebut, para pelaku usaha membutuhkan antisipasi sejak dini. Oleh karena itu, para pelaku usaha mau tidak mau (*inevitable*) harus melakukan tiga hal sebagai berikut (Bryson, 1995: 1):

1. Pelaku usaha harus berpikir strategis, yang tidak pernah dilakukan sebelumnya.
2. Pelaku usaha harus menerjemahkan inputnya untuk strategi yang efektif guna menanggulangi lingkungannya yang telah berubah.
3. Pelaku usaha harus mengembangkan alasan yang diperlukan untuk meletakkan landasan bagi pemakaian dan pelaksanaan strateginya.

Untuk menerapkan teknik manajemen strategi secara baik dan berhasil, maka harus dipertimbangkan delapan langkah pokok berikut ini (Bryson, 1995: 55-71):

1. Memprakarsai dan meminta persetujuan terhadap suatu proses manajemen atau perencanaan strategi. Untuk itu perlu dilakukan negosiasi dengan para pengambil atau pembuat keputusan untuk memperoleh dukungan dan komitmen dalam pelaksanaannya nanti.
2. Mengidentifikasi suatu mandat yang di dalamnya terkandung hal-hal yang harus atau dapat dilakukan dan hal yang tidak boleh dilakukan.
3. Memperjelas misi dan nilai-nilai. Penting untuk diidentifikasi kebutuhan-kebutuhan sebagai tujuan, termasuk di dalamnya cita-cita yang ingin dicapai.
4. Menilai lingkungan eksternal yang menyangkut peluang maupun ancaman yang ada. Faktor-faktor yang terkait dengan lingkungan eksternal ini meliputi politik, ekonomi, sosial dan teknologi.
5. Menilai lingkungan internal yang berhubungan dengan kekuatan yang dimiliki maupun kelemahan yang ada. Dalam hal ini dapat dipantau sumber daya sebagai input, dan strategi saat ini sebagai proses dan kinerja yang diperoleh sebagai output.
6. Mengidentifikasi isu strategis yang dihadapi, yang antara lain menyangkut tujuan, cara, falsafah, lokasi, keakuratan waktu dan

kelompok-kelompok yang memperoleh keuntungan atau mengalami kerugian jika strategi baru dijalankan.

7. Merumuskan strategi untuk mengolah atau menangani isu-isu yang ada.
8. Menciptakan suatu visi yang efektif bagi masa depan.

Selain itu Morrisey (1997) berpendapat bahwa pemikiran strategis mengarah pada perspektif, nilai, keyakinan-keyakinan dan filosofi, visi misi, serta konsep mengenai organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa pemikiran strategis diarahkan pada komitmen mendasar dalam cara memandang organisasi mencapai tujuan organisasi yang dituangkan dalam visi, misi serta program secara konsisten dan secara terus menerus.

#### **b. Pembelajaran Masyarakat**

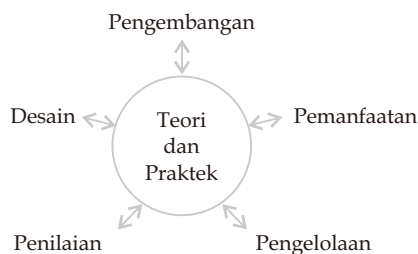
Pembelajaran adalah proses, cara, menjadikan makhluk hidup belajar. Sedangkan belajar adalah berusaha memperoleh kepandaian atau ilmu, berubah tingkah laku atau tanggapan yang disebabkan oleh pengalaman (KBBI, 1996: 14). Sependapat dengan pernyataan tersebut Sutomo (1993: 68) mengemukakan bahwa pembelajaran adalah proses pengelolaan lingkungan seseorang yang dengan sengaja dilakukan sehingga memungkinkan dia belajar untuk melakukan atau mempertunjukkan tingkah laku tertentu pula. Sedangkan belajar adalah suatu proses yang menyebabkan perubahan tingkah laku yang bukan disebabkan oleh proses pertumbuhan yang bersifat fisik, tetapi perubahan dalam kebiasaan, kecakapan, bertambah, berkembang daya pikir, sikap dan lain-lain (Soetomo, 1993: 120).

Pasal 1 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional menyebutkan bahwa pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar. Jadi pembelajaran merupakan proses yang disengaja yang menyebabkan siswa belajar pada suatu lingkungan belajar untuk melakukan kegiatan pada situasi tertentu. Berkaitan dengan pembelajaran dalam bidang perpajakan, berdasarkan Visi, Misi, Strategi dan Nilai Acuan Direktorat Jenderal Pajak menyebutkan pembelajaran merupakan nilai yang berkaitan dengan dorongan untuk meningkatkan pengetahuan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta

perkembangan ekonomi, sosial dan politik yang terkini. Dorongan untuk meningkatkan pengetahuan ini tidak terbatas hanya untuk dirinya sendiri melainkan juga untuk ditularkan baik kepada sesama aparat maupun kepada masyarakat atau lingkungannya. Nilai ini menuntut agar setiap aparat Ditjen Pajak disamping harus senantiasa menambah pengetahuannya, juga memiliki tanggungjawab meningkatkan pengetahuan pihak lain baik sesama aparat maupun masyarakat sesuai bidang-bidang yang diperlukan masing-masing.

Pembelajaran merupakan nilai yang berkaitan dengan peningkatan kemampuan dan peranan baik secara internal maupun eksternal Ditjen Pajak. Secara internal nilai ini menuntut agar setiap unit organisasi dan setiap individu aparat senantiasa ditingkatkan kemampuan dan perannya sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing sehingga mencapai tingkat yang optimal. Secara eksternal nilai ini menuntut agar setiap jajaran Ditjen Pajak turut meningkatkan kemampuan dan peranan masyarakat terutama dalam pelaksanaan undang-undang perpajakan. Manusia pembelajar adalah manusia yang selalu berusaha untuk menjadi manusia yang berdaya, dengan memperlihatkan sebagai manusia yang dapat berpikir kreatif, yang mandiri, dan yang dapat membangun dirinya dan masyarakatnya.

Semakin banyak organisasi dan masyarakatnya memiliki dan menerapkan setiap elemen pemberdayaan masyarakat tersebut, semakin kuat masyarakatnya dan semakin besar kemampuan yang dimilikinya sehingga dapat dikatakan semakin berdaya masyarakatnya yang diperoleh dari proses pembelajaran. Perkiraan perubahan dalam masing-masing elemen pemberdayaan masyarakat melalui proses pembelajaran relatif subyektif, namun setiap usaha dalam memastikan adanya perubahan dalam tingkat pengukuran elemen-elemen ini maka perubahan tersebut mengindikasikan perubahan menuju peningkatan kemampuan masyarakatnya. Menurut Toyne, 1957 (dalam Seels dan Richey, 1994: 6) menyatakan bahwa masyarakat yang kehilangan kemampuannya untuk merombak (*ability to change*) dan membangun (*ability to create*) akan tergeser, sehingga masyarakat yang bersifat statis dan tidak kreatif akan menjadi masyarakat yang stagnan dan berkecenderungan mengalami penurunan kualitas kehidupannya. Suatu definisi yang mewakili berbagai kepentingan dalam masyarakat akan mengidentifikasi



**Gambar 1**  
**Komponen-Komponen dalam Definisi Pembelajaran Masyarakat**

Sumber: Seels dan Richey, (1994: 11)

permasalahan serta kesempatan yang dapat memacu perubahan masyarakatnya. Oleh karena itu dibutuhkan suatu dukungan dalam pembelajaran masyarakat dalam bentuk teknologi pembelajaran yang sistematik.

Konsep sistematik menurut Rogers, 1983 (dalam Seels dan Richey, 1994: 6), bahwa pengertian sistematik secara tidak langsung telah tersirat dalam definisi teknologi, yaitu suatu rancangan langkah instrumental untuk memperkecil keraguan mengenai hubungan sebab-akibat dalam mencapai hasil yang diharapkan.

Penggunaan media sebagai alat atau teknologi pembelajaran berasal dari berbagai jenis media yang berbeda seperti pembelajaran dengan bantuan komputer dan pembelajaran lewat televisi, serta dalam kegiatan mengajar seperti belajar mandiri dan simulasi, namun pembelajaran pada saat ini tidak hanya mencakup unsur media melainkan juga variabel dan strategi belajar yang lebih menekankan pada teknik dan teori dari pada pengelompokan penggunaan media. Di samping itu lingkup peristilahan pembelajaran sekarang ini mencakup pengertian yang lebih mendalam dengan adanya keragaman bidang dan profesi menurut peristilahan yang baru, tercermin pada deretan judul disertasi tingkat doktoral dalam bidang Teknologi Pembelajaran (Caffarella dan Sachs, 1988; Caffarella, 1991; dalam Seels dan Richey, 1994: 7).

Pembaharuan berkaitan dengan definisi pembelajaran yang pada awalnya memberi tempat pada adanya keragaman dan spesialisasi seperti yang ada sekarang, namun saat ini lebih kepada juga menggabungkan unsur-unsur definisi dan kawasan bidang yang tradisional, sehingga menurut Seels dan Richey, (1994: 7) definisi hasil revisi yang dikemukakan yaitu, teknologi pembelajaran adalah teori dan praktek dalam desain, pengembangan, pemanfaatan, pengelolaan dan penilaian proses dan sumber

untuk belajar. Tiap kawasan dari bidang memberikan sumbangan pada teori dan praktek yang menjadi landasan profesi. Tiap kawasan tersebut berdiri sendiri meskipun saling berkaitan. Antara kawasan tersebut tidak terdapat hubungan yang linier. Hubungan tiap kawasan bidang ini dengan teori dan praktek dijelaskan pada gambar berikut yang memperlihatkan definisi pembelajaran menyoroti hubungan tiap kawasan dengan teori dan praktek.

Penerapan pembelajaran masyarakat dapat diartikan sebagai penerapan prinsip-prinsip ilmu pengetahuan dalam menyelesaikan permasalahan sosial masyarakat, yang merupakan suatu pandangan dengan mengasumsikan bahwa ilmu dan teknologi tidak terpisahkan, meskipun ilmu dan teknologi berkaitan namun tetap terpisah. Suatu kajian terhadap pembelajaran masyarakat harus mempunyai landasan pengetahuan yang menunjang praktek pembelajaran. Tiap upaya dalam proses pembelajaran mengandung kerangka pengetahuan yang didasarkan pada hasil penelitian dan pengalaman. Hubungan antara teori dan praktek ini menjadi semakin mantap dengan matangnya bidang ilmu pengetahuan. Teori terdiri dari konsep, bangunan (konstruk), prinsip, dan proposisi yang memberi sumbangan terhadap khasanah pengetahuan sebagai proses pendidikan, sedangkan praktek merupakan penerapan pengetahuan tersebut dalam memecahkan permasalahan sebagai hasil pendidikan.

### c. Pembelajaran Masyarakat merupakan Proses Pendidikan

Filsafat pendidikan mengandung pengetahuan sah yang murni mengenai maksud dan proses pendidikan, dapat dibuktikan secara logis dan empiris (Arbi, 1988:33). Dalam kerangka visi jangka panjang yang termuat dalam dokumen "Membangun

Indonesia yang Aman, Adil, dan Sejahtera” (Susilo Bambang Yudhoyono dan M. Jusuf Kalla, 2004), pembangunan Indonesia pada tahun 2005-2009 mengarah pada (a) terwujudnya kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara yang aman, bersatu, rukun, dan damai; (b) terwujudnya masyarakat, bangsa, dan negara yang menjunjung tinggi hukum, kesetaraan, dan hak asasi manusia; dan terwujudnya perekonomian yang mampu menyediakan kesempatan kerja dan penghidupan yang layak serta memberikan fondasi yang kokoh bagi pembangunan berkelanjutan, yang dilandasi keimanan, ketakwaan, dan akhlak mulia.

Pembangunan pendidikan nasional ke depan didasarkan pada paradigma membangun manusia Indonesia seutuhnya, yang berfungsi sebagai subyek yang memiliki kapasitas untuk mengaktualisasikan potensi dan dimensi kemanusiaan secara optimal. Dimensi kemanusiaan itu mencakup tiga hal paling mendasar, yaitu (1) afektif yang tercermin pada kualitas keimanan, ketakwaan, akhlak mulia termasuk budi pekerti luhur serta kepribadian unggul, dan kompetensi estetis; (2) kognitif yang tercermin pada kapasitas pikir dan daya intelektualitas untuk menggali dan mengembangkan serta menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi; dan (3) psikomotorik yang tercermin pada kemampuan mengembangkan keterampilan teknis, kecakapan praktis, dan kompetensi kinestetis.

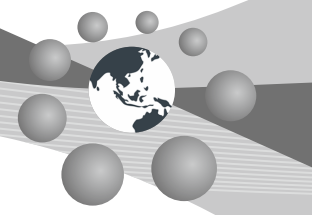
Pendidikan merupakan proses sistematis untuk meningkatkan martabat manusia secara holistik, yang memungkinkan ketiga dimensi kemanusiaan paling elementer di atas dapat berkembang secara optimal. Dengan demikian, pendidikan seyogyanya menjadi wahana strategis bagi upaya mengembangkan segenap potensi individu, sehingga cita-cita membangun manusia Indonesia seutuhnya dapat tercapai. Selain itu, pembangunan pendidikan nasional juga diarahkan untuk membangun karakter dan wawasan kebangsaan bagi peserta didik, yang menjadi landasan penting bagi upaya memelihara persatuan dan kesatuan bangsa dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Pemerintah mempunyai kewajiban konstitusional untuk memberi pelayanan pendidikan yang dapat dijangkau oleh seluruh warga negara. Oleh karena itu, upaya peningkatan akses masyarakat terhadap pendidikan yang lebih berkualitas merupakan mandat yang harus dilakukan bangsa Indonesia sesuai dengan tujuan negara Indonesia yang

tertuang dalam Pembukaan UUD 1945 yaitu untuk melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, mencerdaskan kehidupan bangsa, memajukan kesejahteraan umum dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Sejalan dengan Visi Pendidikan Nasional tersebut, Depdiknas berhasrat untuk pada tahun 2025 menghasilkan “Insan Indonesia Cerdas Dan Kompetitif (Insan Kamil/Insan Paripurna)”. Yang dimaksud dengan insan Indonesia cerdas adalah insan yang cerdas secara komprehensif, yang meliputi cerdas spiritual, cerdas emosional, cerdas sosial, cerdas intelektual, dan cerdas kinestetis. Tabel 1 memberikan deskripsi yang lengkap tentang yang dimaksud dengan insan cerdas komprehensif dan kompetitif.

Visi Depdiknas lebih menekankan pada pendidikan transformatif, yang menjadikan pendidikan sebagai motor penggerak perubahan dari masyarakat berkembang menuju masyarakat maju. Pembentukan masyarakat maju selalu diikuti oleh proses transformasi struktural, yang menandai suatu perubahan dari masyarakat yang potensi kemanusiannya kurang berkembang menuju masyarakat maju dan berkembang yang mengaktualisasikan potensi kemanusiannya secara optimal. Bahkan di era global sekarang, transformasi itu berjalan dengan sangat cepat yang kemudian mengantarkan pada masyarakat berbasis pengetahuan (*knowledge based society*). Di dalam masyarakat berbasis pengetahuan, peranan ilmu pengetahuan dan teknologi sangat dominan. Masyarakat Indonesia yang indeks teknologinya masih rendah belum secara optimal memanfaatkan Iptek sebagai penggerak utama (*prime mover*) perubahan masyarakat. Pendidikan memfasilitasi peningkatan indeks teknologi tersebut, namun demikian, peningkatan indeks teknologi tidak semata-mata ditentukan oleh pendidikan, melainkan juga oleh transfer teknologi yang biasanya menyertai investasi. Oleh karena itu, kebijakan pendidikan harus sinkron dengan kebijakan investasi.

Tilaar (2004) menyatakan bahwa selama ini dapat dilihat betapa pendidikan telah direduksi sebagai proses untuk menyelesaikan setiap jenjang pendidikan formal, tetapi tidak diarahkan kepada pembentukan masyarakat yang bermoral dan beradab. Hal ini seperti tercantum dalam UUD 1945 yang menyatakan bahwa pendidikan seharusnya ditujukan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, yang



**Tabel 1. Insan Cerdas Komprehensif dan Kompetitif**

Manusia Insan Indonesia Cerdas Komprehensif	
Cerdas Spiritual	Beraktualisasi diri melalui olah hati/kalbu untuk menumbuhkan dan memperkuat keimanan, ketakwaan dan akhlak mulia termasuk budi pekerti luhur dan kepribadian unggul
Cerdas Emosional dan Sosial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beraktualisasi diri melalui olah rasa untuk meningkatkan sensitivitas dan apresiasi akan kehalusan dan keindahan seni dan budaya, serta kompetensi untuk mengekspresikannya</li> <li>• Beraktualisasi diri melalui interaksi sosial yang: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ membina dan memupuk hubungan timbal balik</li> <li>▪ demokratis</li> <li>▪ empatik dan simpatik</li> <li>▪ menjunjung tinggi hak asasi manusia</li> <li>▪ ceria dan percaya diri</li> <li>▪ menghargai kebhinekaan dalam bermasyarakat</li> <li>▪ berwawasan kebangsaan dengan kesadaran akan hak dan kewajiban warga negara</li> </ul> </li> </ul>
Cerdas Intelektual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beraktualisasi diri melalui olah pikir untuk memperoleh kompetensi dan kemandirian dalam ilmu pengetahuan</li> <li>• Aktualisasi insan intelektual yang kritis, kreatif dan imajinatif</li> </ul>
Cerdas Kinestetis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beraktualisasi diri melalui olah raga untuk mewujudkan insan yang sehat, bugar, berdaya tahan, sigap, terampil, dan trengginas</li> <li>• Aktualisasi insan adiraga</li> </ul>
Manusia Insan Indonesia Kompetitif	
Kompetitif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berkepribadian unggul dan gandrung akan keunggulan</li> <li>• Pantang Menyerah</li> <li>• Bersahabat dengan perubahan</li> <li>• Produktif</li> <li>• Berorientasi global</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersemangat juang tinggi</li> <li>• Mandiri</li> <li>• Pembangun dan pembina jejaring</li> <li>• Inovatif dan menjadi agen perubahan</li> <li>• Sadar mutu</li> <li>• Pembelajar sepanjang hayat</li> </ul>

Sumber: Renstra 2005-2009, Departemen Pendidikan

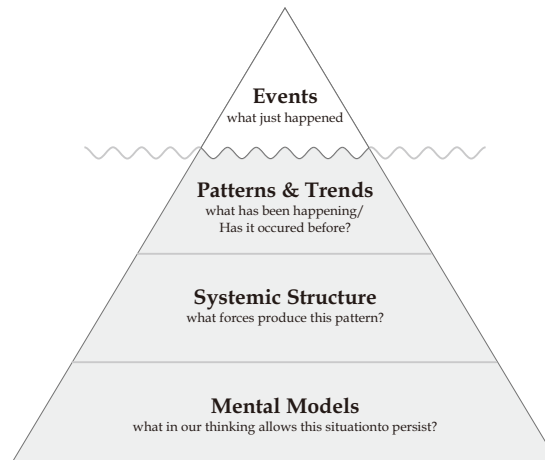
mengartikan bahwa pendidikan sebagai usaha untuk memberdayakan masyarakatnya. Masyarakat yang berdaya ini merupakan masyarakat yang mampu berpikir kreatif, mandiri, dan dapat membangun sendiri masyarakatnya. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan pendidikan selama ini, baik dalam proses, metodologi, maupun sistem yang diterapkan, relatif cenderung menghasilkan masyarakat yang hanya mampu menerima petunjuk dan pengarahan dari penguasa atau pimpinan, dan tidak menciptakan masyarakat berdaya yang merupakan masyarakat yang produktif. Oleh sebab itu masyarakat bukannya menjadi berdaya tetapi diperdayakan oleh sistem yang otoriter (Tilaar, 2004).

Pendidikan perlu ditinjau dari lingkup pengertian yang lebih luas. Pendidikan tidak dapat dibatasi hanya pada perbedaan pendidikan formal dan non-formal, namun lebih ditekankan dan disempurnakan lagi terutama pada pendidikan in-formal yang semakin memegang peran penting dalam pembentukan tingkah laku manusia dalam kehidupan bermasyarakat. Selain itu pendidikan dapat pula merupakan suatu proses pembudayaan yang diarahkan kepada berkembangnya kepribadian

seorang yang mandiri sebagai anggota masyarakat yang demokratis (Tilaar, 2004).

#### d. Peran Pembelajaran Masyarakat dalam Menciptakan Masyarakat Sadar Peduli Pajak

Peran pendidikan dalam menciptakan masyarakat sadar dan peduli pajak diarahkan pada suatu masyarakat dengan keterlibatan anggota-anggota yang memiliki kualitas tertentu. Pembukaan UUD 1945 menyatakan bahwa tujuan untuk membentuk negara kesatuan Republik Indonesia ialah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Bangsa yang cerdas merupakan bangsa yang dihasilkan oleh sistem pendidikannya. Oleh sebab itu, meningkatkan peranan pendidikan di dalam mewujudkan suatu masyarakat Indonesia yang sadar dan peduli pajak merupakan perwujudan gerakan pembelajaran masyarakat dan bangsa Indonesia. Pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak dapat dilakukan dengan pendekatan analisis menggunakan *The System Iceberg* yang memandang suatu kejadian tidak berdiri sendiri, namun melihat permasalahan secara holistik, kait mengkait dan memerlukan *trade-off*. Pendekatan *The System Iceberg*



**Gambar 2**  
***The Systems Iceberg***

Sumber: *Actionable Learning* (Morrison, 2001: 362)

menganalisis suatu permasalahan dalam 4 (empat) tingkatan (Morrison, 2001: 362), yaitu kejadian (*event*), perilaku (*patterns and trends*), struktur sistem (*systemic structure*) dan model mental (*mental model*), seperti terlihat pada Gambar 2.

Mengacu pada pendekatan *The Systems Iceberg* ini, pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak dapat diterapkan dengan memandang permasalahan ini secara holistik, kait mengkait dan memerlukan format keterkaitan. Analisis terhadap pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak dapat dilihat pada tingkatan kejadian (*event*) yaitu berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak yang didasari pada konsep perpajakan, dimaknai kualitas jasa dalam administrasi perpajakan terhadap wajib pajak, dan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas fiskus. Pembelajaran masyarakat merupakan suatu pendekatan pengembangan masyarakat dengan tujuan mengubah dari sikap apatis, individual dan 'masyarakat bisu' menjadi situasi yang dinamis, partisipatif dan suatu masyarakat yang mempunyai tanggung jawab sebagai warganegara. Nilai dasar pembelajaran masyarakat terdiri dari:

1. Hak Asasi Manusia (HAM), suatu prinsip universal yang sangat menghargai martabat setiap manusia, termasuk hak untuk hidup dan mempertahankan diri dan mengembangkan diri sebagai individu atau sebagai anggota komunitas.
2. Keadilan Sosial, adanya persamaan akses terhadap kesempatan pemenuhan kebutuhan dasar dan martabat, sehingga dalam hal ini membutuhkan pembagian

sumberdaya dan kekuasaan secara adil melalui partisipasi masyarakat dalam mengembangkan diri mereka sendiri.

3. Tanggung Jawab Sosial. Manusia sebagai makhluk sosial tidak hanya peduli terhadap dirinya sendiri, tetapi harus bergabung dengan orang lain untuk memikirkan kepentingan bersama dan permasalahan bersala. Suatu masyarakat mempunyai tanggung jawab untuk ikut menjaga agar terjadi perkembangan yang optimal dalam diri setiap anggotanya.

Tujuan-tujuan dari pembelajaran masyarakat (Banirisset Network, 2008) adalah:

1. Pemberdayaan Masyarakat; Melalui proses pengorganisasian masyarakat, rakyat akan belajar bagaimana mereka mengatasi ketidakberdayaan (*powerless*) mereka, sekaligus mengembangkan kapasitas mereka untuk memaksimalkan kemampuan mereka dalam mengatasi masalah-masalah yang mereka hadapi dengan kemampuan mereka sendiri. Dalam proses menganalisis struktur dan lembaga-lembaga yang 'menindas' mereka, masyarakat akan berkembang dari sekedar obyek yang tidak manusiawi menjadi manusia seutuhnya yang sadar akan hak-haknya dan dapat menentukan nasib mereka sendiri sehingga lebih bermartabat.
2. Membangun Struktur dan Organisasi Masyarakat yang relatif kuat. Pembelajaran masyarakat juga bertujuan untuk membangun dan memelihara struktur organisasi yang paling cocok, yang dapat memberikan pelayanan kebutuhan dan

aspirasi rakyat. Struktur tersebut harus dapat menjamin terjadinya partisipasi yang optimal dari rakyat, dan dalam waktu yang sama juga memberikan wadah untuk dapat berhubungan dengan organisasi dan sektor-sektor lain. Melalui struktur tersebut berbagai alternatif usaha juga dapat diujicobakan, sekaligus untuk menguji nilai-nilai baru yang dikembangkan.

3. Meningkatkan kualitas hidup. Pembelajaran masyarakat juga menjadi jalan untuk menjamin peningkatan kualitas hidup rakyat, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Untuk jangka pendek, proses-proses mobilisasi harus bisa memberikan kesempatan kepada rakyat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya, seperti makanan, pakaian, tempat tinggal, pendidikan dan kesehatan. Untuk jangka panjang, harus dapat menciptakan iklim yang kondusif untuk pengembangan SDM dan solidaritas melalui distribusi antara kekuasaan dan sumberdaya yang seimbang.

Masyarakat Indonesia perlu dibangun melalui pembelajaran menuju masyarakat madani Indonesia. Konsep masyarakat madani (*civil society*) telah dikembangkan sejak lama oleh para filsuf yang pada dasarnya merupakan hubungan antara individu dengan masyarakatnya berkisar pada suatu model atau hubungan antara penguasa, yang dikuasai, cara untuk mencapai tujuan bersama dan tujuan itu sendiri. Tujuan hidup bersama dalam masyarakat menuntut suatu keadilan. Adanya keadilan dalam masyarakat dapat berkembang menjadi potensi rakyat yang pada gilirannya akan berwujud hasil karya. Berkaitan dengan sadar dan peduli pajak, dengan karyanya itu, potensi rakyat dapat memperkuat wewenang penguasa. Dalam konsep ini potensi individu masyarakat perlu dikembangkan, karena tanpa pengembangan potensi ini tidak ada yang dapat disumbangkan oleh individu kepada penguasanya, sehingga wewenang penguasa untuk menciptakan keadilan perlu melibatkan peran pendidikan dalam menciptakan keadilan ini.

Aristoteles, seorang filsuf yang realistik menekankan supremasi hukum (Tilaar, 2004). Konstitusi merupakan sarana untuk mencapai tujuan bersama berupa kebahagiaan. Dengan tujuan kebahagiaan tersebut dapat dilahirkan kebijakan-kebijakan yang bermanfaat bagi individu, berupa pilihan-pilihan. Demikian pula pendidikan yang tidak dapat mengembangkan

kemampuan untuk memilih bukanlah pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan negara. Uraian Hikam yang mengambil pemikiran seorang ahli politik Prancis, Alexis de Tocqueville (dalam Tilaar, 2004) dikemukakan mengenai ciri-ciri masyarakat madani sebagai berikut:

1. Kesukarelaan  
Masyarakat madani bukanlah suatu masyarakat paksaan tetapi yang mempunyai komitmen bersama untuk mewujudkan cita-cita bersama. Dengan demikian tanggung jawab pribadi menjadi sangat penting sebagai pengikat keinginan untuk mewujudkan cita-cita bersama.
2. Keswasembadaan  
Artinya masyarakat madani tidak tergantung kepada negara, juga tidak tergantung kepada lembaga-lembaga atau organisasi lain. Keanggotaan masyarakat madani adalah keanggotaan yang penuh percaya diri dan bertanggung jawab terhadap dirinya dan masyarakatnya.
3. Kemandirian Tinggi terhadap Negara  
Masyarakat madani adalah manusia-manusia yang percaya diri sehingga tidak tergantung kepada pemerintah orang lain termasuk negara. Negara adalah kesepakatan bersama sehingga tanggung jawab yang lahir dari kesepakatan tersebut adalah juga tuntutan dan tanggung jawab dari masing-masing anggota. Inilah negara yang berkedaulatan rakyat.
4. Kepatuhan terhadap Nilai-Nilai Hukum yang Dipatuhi Bersama

Masyarakat madani adalah masyarakat yang mengakui supremasi hukum. Masyarakat Indonesia mempunyai ciri-cirinya yang khas. Berdasarkan ciri-cirinya yang khas inilah dibangun suatu masyarakat madani Indonesia menuju masyarakat madani yang universal. Masyarakat madani Indonesia mempunyai ciri-ciri antara lain adanya keragaman budaya Indonesia yang merupakan dasar pengembangan identitas bangsa Indonesia dan kebudayaan nasional. Di Dalam keanekaragaman budaya Indonesia ini penting diperlukan saling pengertian dari sesama anggotanya. Yang diperlukan di dalam kondisi tersebut bukan sekadar mencari kesamaan dan kesepakatan yang tidak mudah untuk dicapai. Yang penting di dalam masyarakat yang bhinneka ialah adanya saling pengertian. Perbedaan bukan merupakan kelemahan tetapi



justru merupakan dinamika dari suatu kehidupan bersama di dalam masyarakat madani. Konflik nilai-nilai tidak selalu berarti disintegrasi. Justru di dalam masyarakat demokratis, terjadinya benturan-benturan nilai akan memperkaya horizon kehidupan bermasyarakat. Berkaitan dengan perlunya toleransi yang tinggi, juga penting menumbuhkan saling pengertian dan bukan indoktrinasi yang berusaha untuk melenyapkan perbedaan. Indoktrinasi untuk mencapai kesamaan yang dipaksakan merupakan toleransi yang semu.

Terbentuknya masyarakat madani Indonesia yang bhinneka tidak terlepas dari terbentuknya kelas menengah. Kelas menengah adalah kelompok masyarakat yang terdidik yang telah memiliki suatu pandangan yang luas. Kelas menengah yang terutama berada di kota-kota telah dibentuk oleh pendidikan dan kesempatan. Kelas menengah inilah yang relatif telah mempunyai kesadaran politik yang tinggi, tingkat partisipasi di dalam hidup bermasyarakat, dan menjadi pemimpin-pemimpin masyarakat yang menjadi masalah selama Orde Baru ialah ketiadaan pemimpin yang dapat digugu dan bermoral tinggi. Krisis kehidupan yang melanda masyarakat Indonesia dewasa ini disebabkan karena krisis kepercayaan, kekerasan, korupsi, kolusi, dan nepotisme di dalam penyelenggaraan pembangunan nasional. Krisis tersebut merupakan krisis moral dan etika para pemimpin yang telah membawa masyarakat dan bangsa Indonesia di dalam kehidupan keterpurukan. Masyarakat madani Indonesia yang akan kita wujudkan adalah masyarakat dengan sistem politik yang berkedaulatan rakyat. Sistem ekonomi yang bertumpu pada kekuatan ekonomi masyarakat yang berdaya saing tinggi dan bertumpu pada pasar domestik maupun pasar internasional dengan memanfaatkan keunggulan sumber daya domestik. Selanjutnya, kita menginginkan kehidupan beragama berdasarkan nilai-nilai dan norma agama yang menghormati pluralitas agama. Membangun kehidupan sosial budaya yang beradab dan bermartabat berdasarkan nilai-nilai luhur budaya bangsa. Sejalan dengan kehidupan dalam era globalisasi maka kita ingin membangun ilmu pengetahuan dan teknologi yang bertumpukan kepada kemandirian dan daya saing bangsa dengan mengembangkan sumber daya domestik.

Kehidupan masyarakat dan budaya Indonesia yang sangat beragam, bukanlah merupakan kelemahan bangsa tetapi justru merupakan kekayaan bangsa Indonesia. Keanekaragaman masyarakat dan budaya tersebut memang mengandung potensi lahirnya sukuisme atau pandangan-pandangan sempit yang mengagungkan kelompok atau suku sehingga merupakan bahaya bagi kehidupan kesatuan bangsa. Namun demikian suatu bentuk kehidupan yang nyata bukanlah mengasingkan seorang individu dari lingkungan budayanya. Justru di dalam lingkungan budayanya sendirilah seorang akan menemukan identitasnya. Permasalahan bagi masyarakat Indonesia yang majemuk terutama pada saat bersamaan perlu dikembangkan pula identitasnya sebagai bangsa Indonesia yang mempunyai tujuan hidup, bersama.

Tujuan tersebut tidak saling bertentangan tetapi akan saling melengkapi. Kebudayaan di sekitar yang umumnya berupa kebudayaan suku tempat hidup, sekaligus pula merupakan bagian dari kebudayaan Indonesia yang ingin diwujudkan. Kebudayaan Indonesia merupakan suatu tugas setiap individu mengembangkannya terutama diperoleh melalui pendidikan. Kendala-kendala yang dapat menjadi halangan di dalam proses terbentuknya identitas budaya seorang Indonesia dipengaruhi kehidupan politik, ekonomi, hukum yang meremehkan hak-hak individu atau kelompok yang mempunyai sub-budayanya masing-masing (Tilaar, 2004). Kehidupan politik yang sentralistik akan melahirkan rasa curiga kepada kelompok yang dominan apalagi jika kelompok tersebut memupuk kekuasaan dengan mengingkari hak-hak yang sama dari kelompok yang lain. Kekuasaan yang terpusat, apalagi yang dipusatkan kepada segelintir orang, akan bertendensi untuk korupsi. Budaya KKN lahir dari budaya kekuasaan yang sentralistik karena tidak mempunyai kontrol masyarakat luas. Budaya KKN memang berseberangan dengan budaya demokrasi. Di dalam bidang ekonomi selama Orde Baru telah terjadi kesenjangan yang semakin lebar antara sekelompok kecil masyarakat yang kaya dan sekelompok besar masyarakat yang miskin. Proses kemiskinan semakin lama semakin cepat sedangkan kelompok yang berkuasa mendapatkan bagian yang terbesar dari hasil kerja rakyat banyak. Dalam bidang hukum kita lihat hukum tidak berlaku pada penguasa sehingga supremasi hukum tidak dapat ditegakkan Akibatnya ialah



rakyat kecil menderita, sedangkan para penguasa berada di atas hukum.

Mengembangkan kehidupan yang demokratis diinginkan membangun sistem hukum nasional yang terbuka bagi tatanan global, Mengakomodasikan hukum adat, hukum agama yang berlaku, serta menormalisasikan hukum ketatanegaraan yang berlaku dengan menjunjung tinggi supremasi hukum. Dengan singkat, untuk jangka panjang kita ingin mewujudkan suatu kehidupan politik yang demokratis dengan pemerintahan yang bersih, bermoral, dan bertanggung jawab. Suatu tatanan kehidupan ekonomi yang mampu menggerakkan perekonomian rakyat dan tersedianya lapangan kerja dan kesempatan berusaha yang luas. Selanjutnya kehidupan beragama yang penuh toleransi serta saling pengertian.

### C. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: KEP-112/PJ./2007 tanggal 9 Agustus 2007, KPP Bandung Cibeunying dirubah menjadi KPP Pratama Bandung Cibeunying. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dikepalai oleh seorang Kepala yang membawahi beberapa kepala seksi. Kegiatan operasional di Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying meliputi:

- a. Pelayanan terhadap Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan melalui prosedur yang mudah dan sistematis.
- b. Melaksanakan kegiatan operasional perpajakan di bidang pengolahan data dan informasi, tata usaha perpajakan, pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak tidak langsung lainnya serta penagihan pajak.
- c. Kegiatan pengawasan dan pemeriksaan atas PPh dan PPN serta penerapan sanksi administrasi perpajakan dengan mencari, mengumpulkan, mengolah data maupun keterangan lain dalam rangka pengawasan pemenuhan kewajiban perpajakan. Juga melakukan kegiatan penatausahaan surat pemberitahuan dan lampirannya termasuk penelitian kebenaran penulisan dan penghitungan yang bersifat formal, pemantauan dan penyusunan laporan pembayaran masa PPh dan PPN.
- d. Mengadakan kegiatan penyuluhan pajak kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan

Wajib Pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakan serta melakukan kegiatan yang bersifat meningkatkan jumlah Wajib Pajak.

Pelaksanaan manajemen strategi pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak yang dilakukan oleh KPP Pratama Bandung Cibeunying merupakan upaya untuk mencari jalan keluar bagi KPP Pratama Bandung Cibeunying untuk beradaptasi terhadap perubahan dan tantangan lingkungan, melalui pencarian isu atau faktor strategis dengan menggunakan teknik-teknik manajemen, agar kemajuan pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak dapat dipertahankan dan kinerjanya semakin optimal. Dalam pelaksanaan manajemen stratejik pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak ini harus diselaraskan dengan visi, misi dan nilai-nilai, serta strategi yang dimiliki KPP Pratama Bandung Cibeunying sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 443/KMK.01/2001.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying

#### a. Produktivitas Fiskus

Pengembangan konsep mengacu pada Haryani (2002: 12), bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi produktivitas dapat dikelompokkan dalam fisikal fiskus, psikologikal fiskus, keterampilan fiskus, lingkungan kerja kemampuan manajemen, kebijakan perusahaan dalam manajemen, teknologi dan kebijakan pemerintah. Produktivitas fiskus di KPP Pratama Bandung Cibeunying menunjukkan kecenderungan baik, namun dalam produktivitas fiskus ini perlu dilakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal jumlah pegawai yang mencukupi dan kemampuan dalam menggunakan teknologi yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

#### b. Administrasi Pelayanan Pajak

Pengembangan konsep mengacu pada Parasuraman dkk (dikutip Tjiptono, 1996), bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi administrasi pelayanan pajak dapat dikelompokkan dalam Bukti Langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*Empathy*).

**Tabel 2. Tingkat Variabel Produktivitas Fiskus**

Range	Kategori	Frekuensi	%
27-48	Sangat Rendah	0	0.00
49-70	Rendah	4	1.43
71-91	Sedang	37	13.21
92-113	Tinggi	155	55.36
114-135	Sangat Tinggi	84	30.00
<b>Jumlah</b>		<b>280</b>	<b>100.00</b>

**Tabel 3. Tingkat Variabel Administrasi Pelayanan Pajak**

Range	Kategori	Frekuensi	%
35-62	Sangat Rendah	0	0.00
63-90	Rendah	7	2.50
91-119	Sedang	42	15.00
120-147	Tinggi	144	51.43
148-175	Sangat Tinggi	87	31.07
<b>Jumlah</b>		<b>280</b>	<b>100.00</b>

Administrasi pelayanan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying menunjukkan kecenderungan baik, namun masih perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal pegawai pajak menampilkan seragam yang menarik dan jumlah kursi ruang tunggu KPP memadai.

#### c. Konsep Perpajakan

Pengembangan konsep perpajakan dalam penelitian ini mengacu pada 3 (tiga) konsep yaitu 1) penetapan pajak, 2) fungsi pajak, dan 3) syarat pemungutan pajak. Penetapan pajak di Indonesia menganut sistem self assessment yang menurut Budiono (1999: 233) merupakan sistem penetapan besarnya pajak oleh wajib pajak sendiri. Fungsi pajak menurut Gilarso (1992:109) bahwa fungsi pajak terdiri dari fungsi budgeter dan fungsi reguler, sedangkan syarat pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2008) terdiri dari 1) Syarat Keadilan, 2) Syarat Yuridis berdasarkan undang-undang, 3) Syarat Ekonomis yang tidak mengganggu kegiatan perekonomian, 4) Syarat Finansial yang

bersifat efisien, dan 5) Syarat Kesederhanaan. Konsep perpajakan di KPP Pratama Bandung Cibeunying menunjukkan kecenderungan baik, namun masih perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal wajib pajak melakukan pengambilan SPT sendiri dan wajib pajak memperoleh kebebasan memilih sistem pelaporan yang dilakukannya.

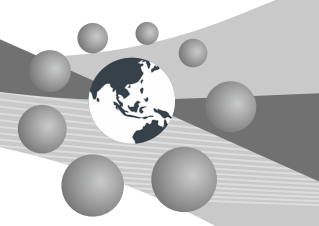
#### d. Kepatuhan Wajib Pajak

Pengembangan konsep kepatuhan mengacu pada Nurmanto (2003) yang didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang mengacu pada Surjoputro dan Widodo (2004) yaitu meliputi *Tax Enforcement*, *Tax Service* dan *Compliance Cost*.

Kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying menunjukkan kecenderungan baik, namun demikian dalam

**Tabel 4. Tingkat Variabel Konsep Perpajakan**

Range	Kategori	Frekuensi	%
21-37	Sangat Rendah	0	0.00
38-54	Rendah	1	0.36
55-71	Sedang	26	9.29
72-88	Tinggi	156	55.71
89-105	Sangat Tinggi	97	34.64
<b>Jumlah</b>		<b>280</b>	<b>100.00</b>



**Tabel 5. Tingkat Variabel Kepatuhan Wajib Pajak**

Range	Kategori	Frekuensi	%
12-21	Sangat Rendah	0	0.00
22-31	Rendah	1	0.36
32-40	Sedang	11	3.93
41-50	Tinggi	147	52.50
51-60	Sangat Tinggi	121	43.21
<b>Jumlah</b>		<b>280</b>	<b>100.00</b>

**Tabel 6. Tingkat Variabel Optimalisasi Penerimaan Pajak**

Range	Kategori	Frekuensi	%
10-17	Sangat Rendah	0	0.00
18-25	Rendah	3	1.07
26-34	Sedang	56	20.00
35-42	Tinggi	146	52.14
43-50	Sangat Tinggi	75	26.79
<b>Jumlah</b>		<b>280</b>	<b>100.00</b>

kepatuhan wajib pajak ini, KPP Pratama Bandung Cibeunying perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal wajib pajak memperoleh sanksi jika kurang bayar dan adanya sistem yang mengkonfirmasi subjek dan atau objek pajak dari instansi lain.

**e. Optimalisasi Penerimaan Pajak**

Optimalisasi penerimaan pajak dalam hal ini mengandung arti optimal dalam administratif, ekonomis dan psikologis. Optimalisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying menunjukkan kecenderungan baik, namun demikian dalam optimalisasi penerimaan pajak ini, KPP Pratama Bandung Cibeunying perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal jumlah pegawai pajak mencukupi dalam melayani jumlah wajib pajak dan peraturan perpajakan yang berlaku sudah sesuai dengan pelaksanaan pemungutan pajak. Upaya mengatasi kendala dalam pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak dalam peningkatan optimalisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying

- diupayakan untuk melakukan prioritas pembenahan produktivitas fiskus terutama dalam hal kemampuan manajemen.
- diupayakan untuk melakukan prioritas pembenahan administrasi pelayanan

pajak terutama dalam hal *Tangibles* (Bukti Langsung).

- diupayakan untuk melakukan prioritas penerapan konsep perpajakan pelayanan pajak terutama dalam hal penetapan pajak (*selfassessment*).
- diupayakan untuk melakukan prioritas kepatuhan terutama dalam hal pemicu kepatuhan.

Manajemen Strategi Pembelajaran Masyarakat Menuju Sadar Peduli Pajak yang Mempengaruhi Optimalisasi Penerimaan Pajak Di KPP Pratama Bandung Cibeunying perlu dirumuskan prioritas optimalisasi penerimaan pajak yang dapat mulai diarahkan pada upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui pengupayaan peningkatan produktivitas fiskus, penerapan administrasi pelayanan pajak dan penerapan konsep perpajakan.

**Model Pembelajaran Masyarakat Menuju Sadar Peduli Pajak yang Dapat Mempengaruhi Peningkatan Optimalisasi Penerimaan Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying**

Atas dasar perhitungan model di atas dapat dikemukakan bahwa administrasi pelayanan pajak tidak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, namun melalui proses produktivitas fiskus dan konsep perpajakan yang pada akhirnya dapat mengoptimalkan penerimaan pajak. Model pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak yang

dapat mempengaruhi peningkatan optimalisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying, diperoleh sebagai berikut:

- a. Administrasi pelayanan pajak mempunyai hubungan erat yang signifikan dengan produktivitas fiskus sebesar 0.791, dalam pengertian peningkatan administrasi pelayanan pajak akan diikuti oleh kenaikan produktivitas fiskus sebesar 0.791.
- b. Administrasi pelayanan pajak mempunyai hubungan erat yang signifikan dengan konsep perpajakan sebesar 0.730, dalam pengertian peningkatan administrasi pelayanan pajak akan diikuti oleh kenaikan konsep perpajakan sebesar 0.730.
- c. Kenaikkan produktivitas fiskus dan konsep perpajakan mempunyai pengaruh bersama secara langsung dan tidak langsung terhadap kenaikan kepatuhan wajib pajak sebesar 0.475.
- d. Kenaikkan kepatuhan wajib pajak mempunyai pengaruh secara langsung terhadap kenaikan optimalisasi penerimaan pajak sebesar 0.307.

Hasil pengolahan data ditemukan pandangan yang berbeda mengenai administrasi pelayanan pajak yang secara langsung mempengaruhi kesadaran wajib pajak. Seperti pendapat Nasucha (2004) yang mengemukakan bahwa memaksimalkan kesadaran Wajib Pajak dan penegakan hukum harus menjadi tujuan utama dan secara berkesinambungan dari semua komponen organisasi Direktorat Jenderal Pajak, yang dikemas dalam sebuah sistem administrasi perpajakan yang modern. Hasil ini menunjukkan pula bahwa adanya indikasi pengaruh lain yang cukup besar terhadap kepatuhan wajib pajak (52,6%) dan optimalisasi penerimaan pajak (69,2%), antara lain masih besarnya pengaruh ketidakpastian hukum yang mendorong terjadinya penggelapan pajak oleh wajib pajak, seperti ditunjukkan pada hasil penelitian terdahulu yang dilakukan penulis dalam bentuk Tesis (Anni Yuliah, 2005), bahwa besarnya pengaruh ketidakpastian hukum terhadap penggelapan pajak sebesar 48,6%.

Hasil analisis berupa model pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak yang dapat mempengaruhi peningkatan optimalisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying ditemukan bahwa:

- a. Manajemen strategi pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak terdiri

dari produktivitas fiskus, administrasi pelayanan pajak dan konsep perpajakan.

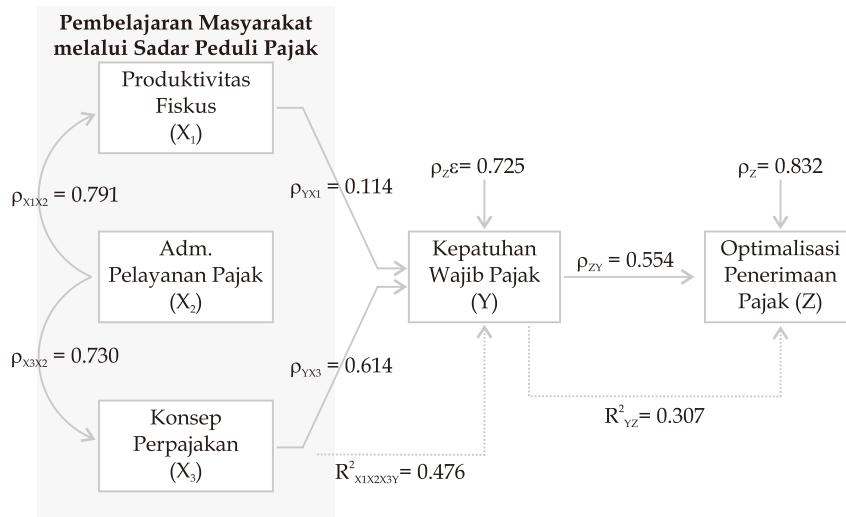
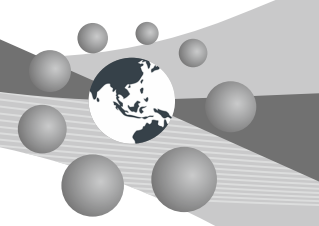
- b. Peningkatan produktivitas fiskus, administrasi pelayanan pajak dan konsep perpajakan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.
- c. Secara parsial, peningkatan administrasi pelayanan tidak berpengaruh langsung (tidak signifikan) terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak, namun berpengaruh secara tidak langsung terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan produktivitas fiskus dan peningkatan penerapan konsep perpajakan.
- d. Secara parsial, peningkatan produktivitas fiskus dan atau peningkatan konsep perpajakan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.
- e. Meningkatnya kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap optimalisasi penerimaan pajak.

Temuan ini diperoleh dari hasil pengujian hipotesis statistik mempergunakan analisis jalur yang menunjukkan penerimaan hipotesis penelitian telah diajukan sebelumnya yaitu;

- a. Faktor-faktor pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak yang terdiri dari produktivitas fiskus, administrasi pelayanan pajak, konsep perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap optimalisasi penerimaan pajak.

Hasil analisis yang menerima hipotesis penelitian ini diperoleh dari hasil analisis jalur berdasarkan pengujian secara bersama-sama dan secara parsial dengan mengacu pada diagram struktur keterkaitan antar variabel penelitian yang diajukan sebelumnya dengan hasil perhitungan dalam bentuk diagram struktur lengkap keterkaitan antar variabel penelitian pada Gambar 3.

Temuan penelitian ini berdasarkan hasil pengujian hipotesis serta berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, sehingga dapat diketahui bahwa upaya-upaya peningkatan produktivitas fiskus, administrasi pelayanan pajak dan penerapan konsep perpajakan secara bersama-sama mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak, dan upaya-upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak mempengaruhi peningkatan optimalisasi wajib pajak. Dari keseluruhan keseluruhan struktur



**Gambar 3**  
**Struktur Lengkap Keterkaitan antar Variabel Penelitian**

lengkap keterkaitan antar variabel di atas dapat dibentuk model yang pada Gambar 4.

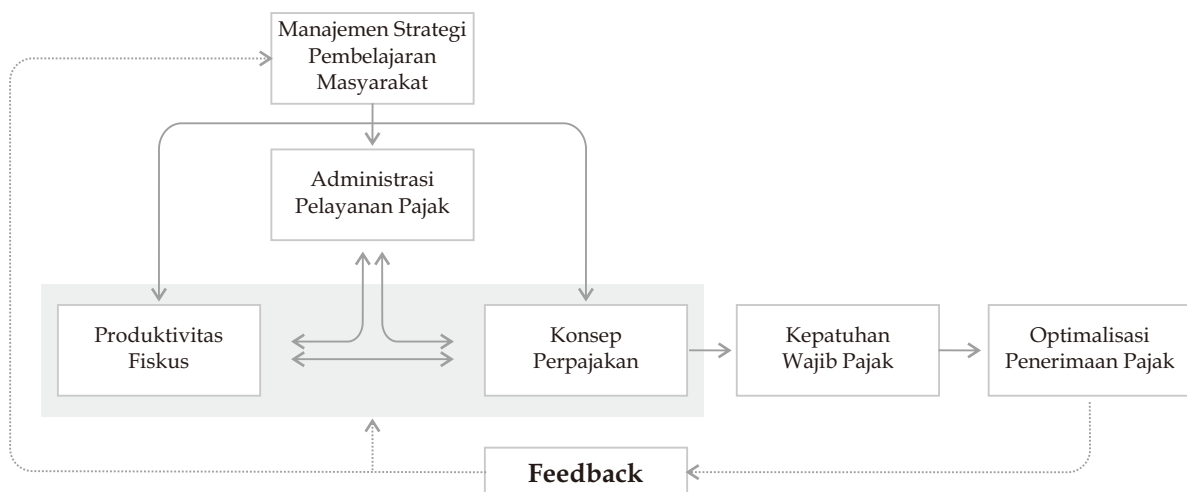
**D. KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, maka kesimpulan yang diperoleh, sebagai berikut:

- a. Mekanisme penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying, mulai berjalan dengan baik yang diawali dengan perubahan nama berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: KEP-112 / PJ./ 2007 tanggal 9 Agustus 2007. KPP Pratama

Bandung Cibeunying dikepalai oleh seorang Kepala yang membawahi beberapa kepala seksi yang terdiri dari Sub Bagian Umum, Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Seksi Pelayanan, Seksi Penagihan, Seksi Pemeriksaan, Seksi Pengawasan dan Konsultasi, Seksi Ekstensifikasi, Fungsional Pemeriksa dan Penilai PBB. Susunan organisasi dan tugas KPP Pratama Bandung Cibeunying mengacu pada Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 132/PNK01/2006. Jumlah formasi Sumber Daya Manusia (SDM) di KPP Pratama Bandung Cibeunying yang menempati susunan organisasi tersebut sebanyak 89 orang. Manajemen strategi



**Gambar 4**  
**Model Pembelajaran Masyarakat Menuju Sadar Peduli Pajak yang Dapat Mempengaruhi Peningkatan Optimalisasi Penerimaan Pajak**

pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak yang dilakukan oleh KPP Pratama Bandung Cibeunying, sesuai dengan visi, misi, nilai-nilai acuan dan strategi Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-443/PJ/2000 Tentang Penerapan Visi, Misi, Strategi Dan Nilai Acuan Direktorat Jenderal Pajak. Proses pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak pada umumnya sudah dilaksanakan dengan baik oleh KPP Pratama Bandung Cibeunying berdasarkan persepsi masyarakat Wajib Pajak Orang Pribadi.

b. Kendala dan upaya dalam pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak dalam peningkatan optimalisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying, sebagai berikut:

- 1) Upaya mengatasi kendala dalam meningkatkan produktivitas fiskus, KPP Pratama Bandung Cibeunying diupayakan untuk melakukan prioritas pembenahan produktivitas fiskus terutama dalam hal kemampuan manajemen Sumberdaya Manusia, dalam rangka menambah jumlah fiskus disesuaikan dengan jumlah wajib pajak yang dilayani, jenis layanan yang diberikan, dan waktu penyelesaian pelayanan.
- 2) Upaya mengatasi kendala dalam menerapkan administrasi pelayanan pajak, KPP Pratama Bandung Cibeunying diupayakan untuk melakukan prioritas pembenahan administrasi pelayanan pajak terutama dalam hal Tangibles (Bukti Langsung). Peningkatan tangibles (Bukti Langsung) dilakukan dengan meningkatkan bukti fisik dari jasa, berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dan jasa, dengan perluasan ruangan tempat pelayanan terpadu.
- 3) Upaya mengatasi kendala dalam menerapkan konsep perpajakan, KPP Pratama Bandung Cibeunying diupayakan untuk melakukan penerapan konsep perpajakan sesuai dengan Pasal 3 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan bahwa SPT harus diambil sendiri oleh wajib pajak.
- 4) Upaya mengatasi kendala dalam

meningkatkan kepatuhan wajib pajak, KPP Pratama Bandung Cibeunying diupayakan untuk melakukan prioritas dalam hal pemicu kepatuhan. Sesuai dengan aturan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan dalam Pasal 14 bahwa atas kekurangan bayar yang dilakukan dalam tahun berjalan harus dikenakan sanksi berupa pembuatan Surat Tagihan Pajak (STP).

c. Manajemen strategi pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak yang mempengaruhi optimalisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying dilakukan dengan memformulasikan mekanisme terciptanya kepatuhan yang diperoleh dari analisis faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi penerimaan pajak, melalui peningkatan Produktivitas Fiskus dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, peningkatan Penerapan Administrasi Pelayanan Pajak dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, penerapan Konsep Perpajakan sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, yang pada akhirnya meningkatkan optimalisasi pajak.

d. Model pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak yang dapat mempengaruhi peningkatan optimalisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying, ditemukan bahwa Administrasi pelayanan pajak tidak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, namun melalui proses produktivitas fiskus dan konsep perpajakan yang pada akhirnya dapat mengoptimalkan penerimaan pajak. Model pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak yang dapat mempengaruhi peningkatan optimalisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying, diperoleh sebagai berikut:

- 1) Administrasi pelayanan pajak mempunyai hubungan erat yang signifikan dengan produktivitas fiskus sebesar 0.791.
- 2) Administrasi pelayanan pajak mempunyai hubungan erat yang signifikan dengan konsep perpajakan sebesar 0.730.
- 3) Kenaikkan produktivitas fiskus dan

konsep perpajakan mempunyai pengaruh bersama secara langsung dan tidak langsung terhadap kenaikan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,475.

- 4) Kenaikkan kepatuhan wajib pajak mempunyai pengaruh secara langsung terhadap kenaikan optimalisasi penerimaan pajak sebesar 0,307.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan saran-saran inti agar proses pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak yang diformulasikan pada mekanisme terciptanya kepatuhan yang diperoleh dari analisis persepsi faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi penerimaan pajak, hendaknya:

- a. Proses pembelajaran masyarakat sebagai interaksi dari faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kualitas jasa pelayanan pajak dan konsep perpajakan:
  - 1) Produktivitas mengacu pada nilai profesionalitas sebagai gabungan dari integritas disiplin, kompetensi, serta nilai akuntabilitas.
  - 2) Administrasi pelayanan pajak mengacu pada nilai-nilai pemberdayaan, transparansi dan pelayanan prima.
  - 3) Konsep perpajakan mengacu pada nilai pemberdayaan kemandirian dan kesejahteraan
- b. Proses pembelajaran masyarakat yang mengandung nilai-nilai hak azasi manusia, keadilan sosial dan tanggungjawab sosial:
  - 1) Produktivitas mengedepankan prinsip meritokrasi pembagian kerja yang adil dan merata, dan akuntabel.
  - 2) Administrasi pelayanan pajak yang mengacu pada nilai transparansi dan empati.
  - 3) Konsep perpajakan menciptakan mekanisme yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kegiatan usahanya dengan benar dan sebesar-besarnya pungutan pajak digunakan untuk kemakmuran rakyat.
- c. Pembelajaran masyarakat yang memiliki tujuan untuk pemberdayaan, membangun struktur dan organisasi masyarakat yang relatif kuat, menjamin terciptanya partisipasi yang optimal dari masyarakat, serta meningkatkan kualitas hidup:

- 1) Produktivitas yang dihasilkan dari pemberdayaan, penggajian yang proporsional, dan lingkungan kerja yang kondusif.
- 2) Administrai pelayanan pajak yang mampu menghasilkan kepuasan pelanggan sehingga tercapai loyalitas pelanggan.
- 3) Konsep perpajakan yang menciptakan pemberdayaan, kemandirian dan kesejahteraan.

- d. Pembelajaran masyarakat sebagai rekayasa sosial menuju sadar peduli pajak yang ditampilkan dalam tingkat kepatuhan secara formal dan material diciptakan melalui kebijakan-kebijakan perpajakan. Kepatuhan sebagai wujud nilai-nilai kejujuran, hanya tercipta melalui mekanisme terbentuknya kejujuran dalam pembayaran pajak sesuai dengan keadaan sebenarnya, hendaknya single identification number/SIN (kartu identitas tunggal) mutlak harus diwujudkan sesegera mungkin karena dalam SIN terekam identitas dan semua kegiatan wajib pajak yang berkaitan dengan penghasilan wajib pajak. SIN mutlak dilaksanakan sebagai bentuk rekayasa sosial untuk menciptakan masyarakat sadar peduli pajak dengan meningkatkan bank data pajak, menjadi bank data nasional dengan melakukan koordinasi departemen-dipertemen, direktorat-direktorat dan instansi terkait melalui peraturan-peraturan yang menjamin kesinambungan aliran data dan informasi dari instansi-instansi terkait.

- e. Pembelajaran masyarakat sebagai proses rekayasa sosial menuju sadar peduli pajak, sebagai proses perubahan sosial hendaknya menanamkan prinsip-prinsip dasar tentang pajak sebagai suatu kontribusi warganegara terhadap negaranya baik pada pendidikan formal, non formal maupun in formal:
  - 1) Pada Pendidikan Formal
    - (a) Pada pendidikan usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah dengan menanamkan konsep berbagi dalam kebersamaan, bagaimana kebersamaan dalam berbagi mampu menghasilkan kesejahteraan bersama, dan bahwa setiap pribadi punya potensi untuk mampu berbagi.
    - (b) Pada Pendidikan Tinggi, administrasi perpajakan sebagai mata kuliah dasar

umum. Menanamkan pemahaman bahwa pajak adalah mutlak bagi kehidupan berbangsa dan bernegara, pajak sebesar-besarnya digunakan untuk kesejahteraan rakyat. Pajak adalah kontribusi warganegara yang diperoleh dari kehidupan bekerja dan berusaha, mengapa kita harus berbagi, bagaimana kita mampu berbagi, bagaimana kita berbagi dan berapa yang harus kita bagi.

2) Pendidikan non formal

Pada pendidikan non formal ditujukan kepada fiskus dan wajib pajak. Pendidikan yang ditujukan pada fiskus antara lain berupa pendidikan dan latihan (Diklat) fungsional pemeriksa, juru sita, manajemen perpajakan, penyegaran perpajakan, dan sosialisasi kebijakan perpajakan. Sedangkan untuk wajib pajak antara lain berupa sosialisasi kebijakan perpajakan secara langsung kepada wajib pajak dan pemungut pajak, tentang hak dan kewajiban wajib pajak serta subjek dan objek pajak.

3) Pendidikan in formal

Pada pendidikan in formal sebagai proses yang berlangsung sepanjang hayat sehingga setiap orang memperoleh nilai, sikap, keterampilan dan pengetahuan yang bersumber dari pengalaman hidup sehari-hari. Hal ini diperoleh dengan menciptakan citra yang positif petugas pajak, aparatur pemerintahan, dan hasil-hasil pembangunan, serta peran media masa sebagai alat transformasi dalam membentuk masyarakat peduli pajak.

f. Pembelajaran masyarakat yang bertujuan untuk membentuk organisasi yang kuat kendaknya Direktorat Jenderal Pajak harus selalu dinamis dalam menyikapi setiap perubahan sosial masyarakat wajib pajak dengan menerapkan learning organization, birokrasi yang enterpreneur, juga menerapkan 5 (lima) strategi pengubah DNA pemerintah meliputi faktor tujuan, faktor insentif, faktor pertanggungjawaban, faktor kekuasaan dan faktor budaya dalam organisasi khususnya yang berhubungan dengan pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak.

g. Pembelajaran masyarakat sebagai proses pendidikan yang merefleksikan pencapaian

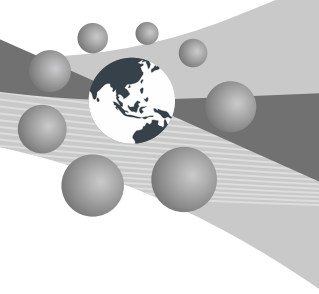
tujuan pengembangan potensi individu, kehidupan bangsa yang cerdas serta pembentukan karakter bangsa yang bermartabat, memiliki daya saing dan sustainability yang kokoh, hendaknya slogan cinta bangsa bayar pajak, pajak adalah bentuk kegotongroyongan sosial, pajak untuk kesejahteraan rakyat dimaknai dalam kebijakan yang edukatif dengan pendekatan yang sesuai dengan perkembangan, karakter masyarakat, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, jenis perusahaan sehingga membayar pajak menjadi sebuah kebanggaan karena sebagai warganegara mampu berpartisipasi dalam pembangunan.

h. Pembelajaran masyarakat sebagai sebuah perubahan sosial yang terbentuk melalui rekayasa sosial hendaknya mengidentifikasi faktor-faktor yang menentukan perubahan sosial meliputi kesadaran sosial untuk berubah seperti kesadaran untuk kelangsungan kehidupan berbangsa dan bernegara, dorongan untuk berubah seperti mencerdaskan kehidupan bangsa, kemandirian, dan kesejahteraan serta mobilitas untuk berubah seperti penetapan kebijakan yang kondusif, serta pelaksanaan kontrol sosial seperti terbentuknya komunitas sadar peduli pajak. Slogan "orang bijak taat pajak" dan slogan "lunasi pajaknya, awasi penggunaannya" hendaknya dimaknai dengan kebijakan-kebijakan yang terintegrasi dalam menciptakan kecerdasan, kemandirian dan kesejahteraan dalam wadah negara kesatuan Republik Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

- Anwar, Moch Idochi, 2003. *Administrasi Pendidikan Dan Manajemen Biaya Pendidikan Teori Konsep dan Isu*. Bandung: Alfabeta.
- Boediono, B., 1999. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bryson, John M., 1995. *Perencanaan Strategis Bagi organisasi Sosial*, Terjemahan Miftahuddin, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Haryani, Sri. 2002. *Hubungan Industrial di Indonesia*. Yogyakarta: UPP AMPYKPN.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Data tahun 2001. KPP Bandung Cibeunying, 30 Juni 2007
- Mardiasmo, 2008. *Perpajakan Edisi Revisi 2008*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Morrison, Terrence, 2001. *Actionable Learning: A Handbook for Capacity Building Through Case Based*



*Learning, Asian Development Bank Institute,*  
Tokyo: ADBI Publishing.

Nurmantu, Safri, 2003. *Pengantar Perpajakan*, Jakarta:  
Kelompok Yayasan Obor.

Seels, Barbara B., dan Rita C. Ricvey. 1994. *Tehnologi*  
*Pembelajaran*, Terjemahan, Jakarta: UPI Negeri.

Tilaar, H.A.R., 2004. *Paradigma Baru Pendidikan*  
*Nasional*. Jakarta: Rineka Cipta.

#### **Peraturan perundang-undangan**

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang  
Pendidikan Nasional

Renstra 2005-2009, Departemen Pendidikan

#### **Sumber lain**

Banirisset Network, 2009, <http://banirisset.com/2008/05/community-organizing.html>, 21 April 2009.