

## **OPTIMALISASI PELAYANAN DAN PEMBERIAN SOSIALISASI UNTUK MENINGKATKAN KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK DALAM MENGGUNAKAN JASA KONSULTASI PAJAK PADA KANTOR KONSULTAN PAJAK (SWS CONSULTING)**

**Bagus Nyoman Kusuma Putra<sup>1,\*</sup>, Putu Agus Krisna Yuda<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

\*Email: bgskusumaputra@unmas.ac.id

### **ABSTRAK**

Dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kesadaran melakukan kewajiban perpajakan, strategi promosi sangatlah penting. Strategi promosi bisa dilakukan dengan berbagai cara salah satunya menggunakan *strategi Digital Marketing* dan peningkatan kualitas pelayanan adalah strategi yang paling banyak digunakan, Strategi *Digital Marketing* sangat terbukti efektif. berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, permasalahan pokok yang dihadapi ialah kurangnya pelayanan karyawan mengenai pengetahuan dasar serta cara menjelaskan tentang kepatuhan kewajiban Perpajakan. SWS Consulting mengalami kesulitan untuk meningkatkan pendapatan jasa maka solusi yang diberikan sebagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada pada SWS Consulting antara lain, memberikan penyuluhan tentang bagaimana peningkatan kualitas pelayanan agar Wajib Pajak mau dengan suka rela untuk melakukan kewajibannya dan dan penyuluhan tentang strategi *Digital Marketing*.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, *Digital Marketing*, *SWS Consulting*.

### **ANALISIS SITUASI**

Pajak memiliki peran penting yang sangat besar untuk kemajuan suatu negara, seperti fungsi utama pajak sebagai anggaran yang mana pajak sebagai sumber pembiayaan negara yang yang paling besar digunakan untuk masukan dana kedalam kas negara sesuai UU yang berlaku, pajak juga sebagai alat pengatur dan alat stabilitas redistribusi perdagangan yang berfungsi unuk pembangunan infrastruktur negara. Ada beberapa faktor yang membuat masyarakat enggan membayar pajak, contohnya seperti masyarakat tidak percaya dengan UU perpajakan karna kurangnya sosialisasi dan masyarakat banyak yang tidak percaya dengan petugas perpajakan, masyarakat belum patuh membayar pajak karena alasan pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) dinilai menyulitkan. Untuk semakin mempermudah wajib pajak badan maupun wajib pajak orang pribadi untuk memenuhi kewajibannya dalam perpajakan tidak sedikit wajib pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak. Konsultan pajak memberikan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak dalam rangka melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Artinya, konsultan pajak adalah orang yang bertugas membantu wajib pajak mengurus segala hal yang berhubungan dengan pajak seperti

kepatuhan pajak, perencanaan pajak, pemeriksaan laporan pajak, pendampingan dalam pemeriksaan, konsultasi, restitusi pajak dan penyelesaian sengketa pajak. Dengan begitu, pihak yang menggunakan jasa tersebut dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik sesuai perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

### **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan, ditemukan beberapa masalah yang terjadi pada SWS Consulting, antara lain:

1. Kurangnya pelayanan karyawan mengenai pengetahuan dasar serta cara menjelaskan kepada Wajib Pajak tentang kepatuhan kewajiban Perpajakan.
2. Kurangnya menggencangkan social media sebagai sarana media sosialisasi dan hanya memfokuskan pada 1 aplikasi sehingga sosialisasi menjadi kurang luas di kalangan masyarakat.

### **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Adapun beberapa solusi yang dapat diberikan untuk menanggulangi permasalahan yang ada di SWS Consulting sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan agar Wajib Pajak mau dengan sukarela membayar pajak. Selain itu, kita harus mencitrakan keramahan dan kenyamanan agar Wajib Pajak tidak lagi ragu untuk membayar Pajak.
2. Mensosialisasikan tentang kesadaran dan pentingnya membayar Pajak. Dan menginformasikan tentang kemudahan yang diberikan oleh DJP yaitu dengan melakukan Pelaporan SPT dengan menggunakan system online dengan demikian Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

### **METODE PELAKSANAAN**

Metode yang digunakan untuk meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak menggunakan jasa konsultasi Pajak pada SWS Consulting dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan menjaga kenyamanan Wajib Pajak. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus.

### **HASIL PEMBAHASAN**

Kemampuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan penyuluhan tentang pentingnya untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan menggunakan strategi *digital marketing* dan untuk menambah jumlah klien yang ingin pemenuhan perpajakannya lebih mudah dengan menggunakan jasa perpajakan pada Kantor konsultan Pajak I Kadek Sumadi & Rekan (SWS Consulting) telah berhasil dilakukan.



**Gambar 1.** Observasi mengenai permasalahan yang dihadapi pada kantor SWS Consulting



**Gambar 2.** Penyuluhan tentang strategi *Digital Marketing* kepada karyawan



**Gambar 3.** Pengawasan dan pendampingan karyawan dalam proses penggunaan *google drive* sebagai pengelolaan arsip digital



**Gambar 4.** Melakukan sosialisasi penggunaan system *E-Filling* yang diberikan oleh DJP untuk memudahkan Wajib Pajak untuk melakukan perpajakannya



**SWS Consulting, We are the solution**

**Gambar 5.** Mitra memiliki aplikasi social media sebagai sarana promosi digital

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan peningkatan kualitas pelayanan dan sosialisasi tentang pentingnya kewajiban Perpajakan di Kantor Konsultan Pajak I Kadek Sumadi & Rekan (SWS Consulting) sangat diperlukan di era globalisasi ini untuk meningkatkan kesadaran pentingnya membayar Pajak dan untuk meningkatkan pendapatan jasa. Adapun program kerja yang dilakukan yaitu :

1. Memberikan penyuluhan tentang bagaimana peningkatan kualitas pelayanan agar Wajib Pajak mau dengan suka rela untuk melakukan kewajiban perpajakannya.
2. Melakukan sosialisasi tentang kemudahan yang sudah diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) yaitu dengan cara melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara Online menggunakan *E-Filling*.

**DAFTAR PUSTAKA**

- LPPM. (2023). Buku Panduan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Alternatif Peduli Pandemi Covid-19. Denpasar: Unmas Denpasar.
- A.A Gede Agung Praditya Putra. (2019). Pengertian Pajak dan struktur organisasi Kantor Konsultan Pajak I Kadek Sumadi & Rekan (SWS Consulting). Denpasar: SWS Consulting.