

## Abstrak

Tingkat partisipasi masyarakat dalam menyokong keberlangsungan pembiayaan negara melalui pajak menjadi faktor krusial mengingat saat ini 78% lebih sumber pembiayaan negara bertumpu pada penerimaan perpajakan. Penyuluhan perpajakan digunakan oleh Pemerintah sebagai bentuk komunikasi yang ditujukan untuk merubah perilaku agar partisipasi masyarakat dalam bidang perpajakan dapat meningkat. Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan program penyuluhan *Business Development Services* (BDS) untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak khususnya pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi penyuluhan yang dilakukan oleh DJP dalam program penyuluhan perpajakan BDS khususnya di KPP Pratama Surakarta. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus yang mendeskripsikan melalui kerangka analisis komunikasi pemerintahan James L. Garnett (1992). Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan metode wawancara terstruktur, observasi dan dokumentasi. Adapun proses analisa data pada penelitian ini terdiri dari tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1994). Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya program BDS yang dilakukan oleh KPP Pratama Surakarta merupakan program komunikasi jangka panjang yang telah menerapkan asas komunikasi pemerintah sebagaimana dikemukakan oleh James L. Garnett. Kelemahan yang ada pada program ini adalah tidak adanya pengukuran keberhasilan komunikasi secara periodik untuk menilai kemajuan/*progress* pelaksanaan program komunikasi. Kendala utama yang dihadapi adalah pengelolaan komunikasi kelompok/komunitas, sehingga komunitas BDS yang terbentuk tetap “terawat” dalam jangka waktu yang lama. Rekomendasi utama dari penelitian ini sendiri adalah penetapan target yang jelas serta “*tools*” pengawasannya, sehingga pelaksanaan program BDS tidak berjalan normatif.

Kata Kunci: Komunikasi Pemerintah, Penyuluhan Perpajakan, *Business Development Service*, Direktorat Jenderal Pajak, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), James L. Garnett.

## **Abstract**

The level of public participation in supporting the sustainability of state financing through taxes is a crucial factor considering that currently more than 78% of state funding sources rely on tax revenues. Tax education is used by the Government as a form of communication aimed at changing behavior so that public participation in taxation can increase. The Directorate General of Taxes launched a Business Development Services (BDS) extension program to increase awareness and compliance of taxpayers, especially Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs). This study aims to determine how the counseling communication carried out by DGT in the BDS taxation extension program, especially at KPP Pratama Surakarta. This research is a descriptive qualitative research with a case study method that describes through the framework of the analysis of government communication by James L. Garnett (1992). The data collection techniques used were structured interviews, observation and documentation. The data analysis process in this study consists of three stages, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions (Miles & Huberman, 1994). The results showed that the BDS program conducted by KPP Pratama Surakarta is a long-term communication program that has implemented the principles of government communication as stated by James L. Garnett. The weakness of this program is that there is no periodic measurement of the success of communication to assess the progress / progress of the implementation of the communication program. The main obstacle faced is the management of group / community communication, so that the BDS community that is formed remains "well maintained" for a long time. The main recommendation from this research itself is the setting of clear targets and monitoring "tools", so that the implementation of the BDS program does not run normatively.

**Keywords:** Government Communication, Tax Counseling, Business Development Service, Directorate General of Tax, Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs), James L. Garnett.