

Evaluasi Peningkatan Kompetensi Penyuluh Perpajakan Melalui Pembelajaran Jarak Jauh

Taufik Kurachman

Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan - Kemenkeu, Indonesia

Email: taufik150396@gmail.com

Abstrak: Pelatihan Teknis Penyuluh Perpajakan adalah satu-satunya pelatihan yang menggunakan menggunakan quality assurance dari DJP sebagai penjaminan mutu dan standar dalam memenuhi standar kompetensi, untuk itu penerapan pembelajaran jarak jauh dalam pelatihan ini menjadi tantangan tersendiri apakah pelaksanaannya bisa memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan dengan tetap mengacu kepada KAP (kerangka acuan program) yang telah ditetapkan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, daftar pengumpulan poin aktivitas, dan observasi penulis selaku pengampu pelatihan yang selanjutnya dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pembelajaran jarak jauh mampu menjelaskan hampir seluruh materi atau modul yang ada serta tetap membuat suasana yang dapat merangsang peserta untuk aktif dalam mengikuti kegiatan baik saat berdiskusi atau melaksanakan praktik penyuluhan serta tetap mendorong peserta kreatif dan inovatif yang terlihat dalam hasil tugas-tugas mandiri yang dikerjakan saat pelatihan. Kendala dan tantangan yang perlu dihadapi adalah koneksi internet yang tidak stabil serta waktu pelatihan yang terlalu pada sehingga membuat peserta merasa kelelahan serta gangguan lingkungan sekitar yang membuat peserta sering kehilangan fokus.

Tersedia Online di

http://journal.unublitar.ac.id/pendidikan/index.php/Riset_Konseptual

Sejarah Artikel

Diterima pada: 16-11-2020

Disetujui pada: 30-01-2021

Dipublikasikan pada: 31-01-2021

Kata Kunci:

penyuluhan, perpajakan, pembelajaran jarak jauh

DOI:

http://doi.org/10.28926/riset_konseptual.v5i1.307

PENDAHULUAN

Membangun sumber daya manusia yang kuat dan unggul dilindungi Direktorat Jenderal Pajak memerlukan kerjasama berbagai pihak. Hal ini dipertegas dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-233/PJ/2011 tanggal 26 September 2011 tentang cetak biru Manajemen Sumber Daya Manusia Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2011-2018, bahwa salah satu Sasaran Strategis yang ingin dicapai adalah terciptanya pegawai-pegawai yang memiliki kompetensi, tingkat kepuasan dan integritas yang tinggi, budaya yang kuat, serta tingkat kinerja yang prima dalam berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Dan diperkuat dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015 mengenai Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan, dimana BPPK (Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan) memiliki tugas melaksanakan pendidikan, pelatihan dan sertifikasi kompetensi di bidang keuangan negara. Pusdiklat Pajak adalah salah satu unit di BPPK yang salah satu fungsinya adalah melaksanakan pendidikan, pelatihan dan sertifikasi di bidang perpajakan. Pusdiklat Pajak memiliki tanggung jawab untuk memfasilitasi kebutuhan stakeholder dalam hal ini adalah Direktorat Jenderal Pajak (Pusdiklat Pajak, 2020).

Pelatihan Teknis Penyuluh Perpajakan merupakan salah satu pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan penyuluhan khususnya dalam mencetak para penyuluh perpajakan yang memiliki kompetensi pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang sesuai dengan standar kompetensi jabatan yang disyaratkan bagi seseorang yang ditugaskan sebagai penyuluh perpajakan. Fungsi penyuluhan disini merupakan salah satu elemen dalam mewujudkan tugas Direktorat Jenderal Pajak dalam mewujudkan

Rencana Strategis DJP 2015-2019, yang dituangkan dalam Destination Statement DJP 2015-2019 sebagai berikut :

Tabel 1. Rencana Strategis DJP 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Tax Ratio (termasuk 1% pajak daerah)	13,2%	14,2%	14,6%	15,2%	16%
Penerimaan Pajak	1.294 T	1.512 T	1.737 T	2.007 T	2.329 T
SPT melalui <i>e-filing</i>	2 Juta	7 Juta	14 Juta	18 Juta	24 Juta
Jumlah WP terdaftar	32 Juta	36 Juta	40 Juta	42 Juta	44 Juta

Sumber : Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-95/PJ/2015.

Berdasarkan *destination statement* tersebut, maka upaya yang dilakukan adalah mengurangi jumlah rentang selisih antara jumlah wajib pajak terdaftar dengan jumlah SPT yang dilaporkan dengan meningkatkan kuantitas dan kualitas tenaga penyuluh di Direktorat Jenderal Pajak dimana Jumlah tenaga penyuluh DJP yang merupakan tim penyuluh di setiap Kantor Pelayanan Pajak adalah 7.702 orang di seluruh Indonesia. Tenaga Penyuluh yang berasal dari berbagai unsur baik pelaksana di beberapa seksi, Account Representative (AR), tenaga fungsional, Kepala KP2KP, atau Kepala Seksi (Pusdiklat Pajak, 2020).

Untuk tahun 2020, Pelatihan Teknis Penyuluh Perpajakan akan diadakan sebanyak 25 (dua puluh lima) angkatan dengan perincian 4 (empat) angkatan diadakan di Pusdiklat Pajak dan sisanya sebanyak 21 (dua puluh satu) angkatan diselenggarakan di 10 (sepuluh) Balai Diklat Keuangan (BDK) yang tersebar diseluruh Indonesia, yaitu BDK Medan, BDK Pekanbaru, BDK Palembang, BDK Cimahi, BDK Yogyakarta, BDK Malang, BDK Balikpapan, BDK Manado, BDK Makassar dan BDK Denpasar. Kegiatan Pelatihan Teknis Penyuluh Perpajakan dihentikan untuk sementara waktu disebabkan oleh Pandemi Covid 19 yang sedang melanda bangsa Indonesia termasuk BPPK dan Pusdiklat Pajak.

Untuk mengatasi permasalahan terhentinya seluruh kegiatan pelatihan melalui tatap muka (klasikal) tersebut maka BPPK mengeluarkan Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan nomor KEP-82/PP/2020 tanggal 20 Mei 2020 tentang Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran jarak jauh (Distance Learning) di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan. Dalam keputusan tersebut disebutkan bahwa yang dimaksud dengan Pembelajaran jarak jauh adalah proses pembelajaran yang dilaksanakan di luar tempat penyelenggaraan pelatihan yang menekankan pada pembelajaran mandiri yang dikelola secara sistematis dan tidak terbatas oleh jarak dan waktu dengan menggunakan berbagai media pembelajaran. Pembelajaran jarak jauh ini juga sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi, fleksibilitas ruang pembelajaran, pertimbangan efektivitas dan efisiensi, serta kemudahan penerapan pembelajaran terintegrasi model 70:20:10. Aktifitas pembelajaran itu harus diimbangi pula kegiatan aktifitas pengajar, yaitu memberi bimbingan, dorongan, rangsangan dan arahan tentang bagaimana belajar dan membantu pembelajar yang mengalami kesulitan belajar. Pembelajaran seharusnya berorientasi pada pembelajar sebagai individu yang memiliki potensi, kemampuan, minat, motivasi, yang dapat digali dan dikembangkan melalui proses belajar. Sumber belajar bukan hanya terpusat pada pengajar melainkan juga lingkungan (*setting*) yang luas. Pembelajaran berorientasi pada sumber belajar secara luas (*broad based learning*) diantaranya memanfaatkan instrumen teknologi sebagai media alat bantu pembelajaran (*as a tools*) yang mendukung pembelajaran untuk mempercepat dan memperluas pengetahuan dan informasi pembelajar (Munir, 2009).

Pada awalnya Pelatihan Teknis Penyuluh Perpajakan ditawarkan dua pilihan, apakah sisa 17 (tujuh belas) angkatan akan dilanjutkan dengan pembelajaran jarak jauh atau dihentikan kegiatannya mengingat pelatihan ini sebelumnya dilaksanakan secara klasikal selama 5 (lima) hari dengan 52 (lima puluh dua) jam pelajaran (JP). Pertimbangan lainnya adalah proses pembelajaran terdiri dari 80% praktik dan 20% teori, serta memerlukan konsultasi selama proses pembelajaran berlangsung, sehingga perlu diampu oleh fasilitator secara team teaching. Dari berbagai pertimbangan tersebut dan mengacu pada hasil FGD (Focus Group Discussion) dengan stakeholder utama yaitu Direktorat P2 Humas Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak akhirnya diputuskan untuk melanjutkan pelatihan tersebut dengan sisa 17 angkatan dengan metode Pembelajaran jarak jauh. Pembelajaran jarak jauh pada hakekatnya banyak memberikan manfaat yaitu; (1) Bagi peserta didik, pembelajaran online tidak mengenal zona waktu dan lokasi, jarak tidak menjadi masalah; (2) Dalam pembelajaran online asynchronous, peserta didik dapat mengakses materi online kapan saja, sementara pembelajaran online synchronous memungkinkan interaksi real-time antara peserta didik dan instruktur; (3) peserta didik dapat menggunakan Internet untuk mengakses pembelajaran yang mutakhir dan bahan yang relevan, dan bisa berkomunikasi dengan para ahli di bidang yang mereka miliki; (4) Situasi belajar, atau penerapan pengetahuan dan keterampilan dalam konteks tertentu, difasilitasi, karena peserta didik dapat menyelesaikan pembelajaran secara online sementara melaksanakan tugas di tempat kerjanya; (5) Bagi instruktur, tutor bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun. Bahan online dapat diperbarui, dan peserta didik dapat segera melihat perubahannya. Bila peserta didik mampu mengakses materi di Internet, lebih mudah bagi instruktur untuk mengarahkan mereka ke informasi yang tepat berdasarkan pada kebutuhan mereka. Konsekuensinya adalah pembelajaran jarak jauh harus terdiri dari berbagai aktivitas belajar untuk membantu peserta didik mencapai hasil belajar dan untuk melayani berbagai gaya belajar (Ally, 2008).

Pembahasan tulisan ini dibatasi pada sejauh mana pembelajaran jarak jauh bisa menggantikan pelatihan klasikal atau pelatihan tatap muka langsung. Dengan tujuan yang ingin dicapai adalah : 1) untuk mengetahui penerapan pembelajaran jarak jauh dalam meningkatkan pemahaman materi/modul yang tersedia bagi peserta Pelatihan Teknis Penyuluh Perpajakan, 2) untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan penerapan pembelajaran jarak jauh dalam meningkatkan pemahaman materi/modul yang tersedia bagi peserta Pelatihan Teknis Penyuluh Perpajakan, 3) untuk melakukan perbaikan terhadap pelaksanaan pembelajaran jarak jauh yang dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman materi/modul yang tersedia bagi peserta Pelatihan Teknis Penyuluh Perpajakan. Dalam mempersiapkan komponen proses pelaksanaan pendidikan jarak jauh yang di terapkan maka komponen penyajian kerangka pelaksana kegiatan pembelajaran jarak jauh yang diterapkan dioptimalkan untuk membangun kreatifitas dan pengetahuan di lingkungan wilayah masing masing (Taufik, 2019).

METODE

Metode penelitian yang dignakan adalah metode penelitian tindakan yaitu penelitian tentang hal-hal yang terjadi di masyarakat atau kelompok sasaran, dan hasilnya langsung dapat dikenakan pada masyarakat yang bersangkutan (Arikunto, 2002). Penelitian tindakan merupakan suatu proses yang memberikan kepercayaan pada pengembangan kekuatan berpikir reflektif, diskusi, penentuan keputusan dan tindakan oleh orang-orang bisaa, berpartisipasi dalam penelitian kolektif dalam mengatasi kesulitan-kesulitan yang mereka hadapi dalam kegiatannya sehingga salah satu tujuan penelitian tindakan adalah mengembangkan rencana tindakan guna meningkatkan apa yang telah dilakukan sekarang. Serta mewujudkan proses penelitian yang mempunyai manfaat ganda, baik bagi peneliti yang dalam hal ini mereka memperoleh informasi yang berkaitan dengan permasalahan, maupun pihak subjek

yang diteliti dalam mendapatkan manfaat langsung dari adanya tindakan nyata (Fatin, 2017).

Penelitian tindakan dapat diklasifikasikan menjadi 4 (empat) tingkat (level), namun yang digunakan adalah level 2 (dua) di mana peneliti tidak melakukan penelitian untuk menemukan masalah dan potensi. Karena peneliti sebagai widyaiswara pengampu, maka widyaiswara melakukan refleksi apa yang menjadi masalah dan potensi. Berdasarkan atas refleksi masalah dan potensi tersebut, peneliti mempunyai rencana tindakan untuk memperbaikinya. Selanjutnya rencana tindakan tersebut diuji dengan menggunakan beberapa siklus, sampai tindakan tersebut terbukti atau tidak terbukti secara konsisten dapat meningkatkan hasil yang diharapkan (Sugiyono, 2015). Konsep pokok penelitian tindakan level 2 terdapat empat komponen, yaitu: a) perencanaan (planning); b) tindakan (acting); c) pengamatan (observing); dan d) refleksi (reflecting). Hubungan keempat komponen tersebut dipandang sebagai siklus berputar sesuai dengan metode penelitian tindakan kelas model Kurt Lewin (Kusumah & Dwitagama, 2011). Dalam pelaksanaan penelitian tindakan dapat diuraikan sebagai berikut, dalam tahap perencanaan (planning) berupa identifikasi dan pembatasan tema, pengumpulan informasi, tinjauan pustaka, mempelajari sessionplan pelaksanaan pembelajaran jarak jauh, membuat daftar pertanyaan evaluasi, dan menyusun rencana penelitian; tindakan (acting) berupa pengumpulan data dan analisis data; pengamatan (observe) dilakukan pada tahap act, dan Reflect meliputi berbagi dan penyampaian hasil penelitian dan peninjauan proses (Suharsono, 2020).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi selama peneliti menjadi widyaiswara pengampu dan poliangulasi. Untuk memperkuat data yang terkumpul peneliti juga akan menggunakan nilai aktivitas peserta pelatihan yang didapat selama 5 (lima) hari pelatihan, dimana nilai aktivitas ini didapat dari poin yang mereka kumpulkan saat melakukan aktivitas baik individu maupun kelompok seperti saat bertanya, sharing pengalaman, menanggapi diskusi, maupun presentasi penyampaian hasil diskusi kelompok untuk semua mata diklat yang terdiri dari 3 (tiga) mata diklat utama yaitu MPKP (Manajemen Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan), Metode dan Teknik Penyuluhan Perpajakan serta Kemampuan Komunikasi Penyuluh Perpajakan. Setelah semua data terkumpul selanjutnya akan dilakukan analisis menggunakan analisis logiko-induktif yaitu sebuah proses berpikir yang menggunakan logika untuk memahami pola dan kecenderungan dalam data melalui tiga tahap yaitu pengkodean, mendeskripsikan karakteristik utama, dan menginterpretasikan data (Mertler, 2011).

HASIL dan PEMBAHASAN

Pelatihan Teknis Penyuluh Perpajakan merupakan satu-satunya pelatihan di Pusdiklat Pajak yang menggunakan *quality assurance* oleh pihak *stakeholder* yang dalam hal ini adalah Direktorat P2Humas Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak, untuk memastikan bahwa pelatihan tersebut sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan baik yang dilaksanakan di Pusdiklat Pajak maupun yang dilaksanakan di semua Balai Diklat Keuangan. Untuk itu penerapan pembelajaran jarak jauh dalam pelatihan ini juga menggunakan standar yang telah ditetapkan dalam Kerangka Acuan Program (KAP) sesuai Standar Kompetensi Teknis Direktorat Jenderal Pajak yang dibutuhkan yaitu, 1) memahami kebijakan strategis penyuluhan Direktorat Jenderal Pajak; 2) membedakan kehumasan, sosialisasi dan penyuluhan; 3) memetakan permasalahan kondisi Wajib Pajak (berdasarkan sektor usaha, jenis pajak, sosial kultural masyarakat setempat, tingkat pendidikan, jenis kelamin) dan membuat analisis kebutuhan penyuluhan dengan skala prioritas wajib pajak yang potensial untuk membayar dan program penyuluhan dengan tepat; 4) membuat perencanaan program, inventarisasi kebutuhan sarana dan prasarana penyuluhan, dan rincian tahapan kegiatan pelaksanaan penyuluhan; 5) menentukan cara melakukan evaluasi penyuluhan dengan tepat; 6) membuat Laporan Hasil Penyuluhan dan publikasi pasca penyuluhan; 7) menentukan cara penyuluhan yang tepat sesuai metode dan teknik penyuluhan; 8) membuat materi presentasi yang

menarik audiens selama kegiatan penyuluhan; 9) melakukan koordinasi kegiatan penyuluhan dengan pihak lain yang terkait. 10) membuat publikasi kegiatan penyuluhan; 11) melakukan praktik penyuluhan (Pusdiklat Pajak, 2020).

Pembelajaran jarak jauh Penyuluh Perpajakan dilaksanakan selama 5 (lima) hari kerja dengan rincian, 1) 15 JP penyampaian materi MPKP (Manajemen Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan); 2) 15 JP penyampaian materi Metode dan Teknik Penyuluhan Perpajakan; 3) 18 JP penyampaian materi Kemampuan Komunikasi Penyuluh Perpajakan; 4) 2 JP ceramah *current issue* di DJP; 5) 2 JP *sharing session* dari DJP; 6) 7 JP ujian praktik presentasi; 7) 2 JP ujian studi kasus. Media pembelajaran jarak jauh yang digunakan selama proses pembelajaran adalah aplikasi zoom, whatsapp grup, google classroom, google sheets, google docs, google slides, wheelname.com, kahoot, quizizz, mentimeter.com serta google drive sebagai wadah penampungan semua tugas-tugas mandiri peserta pelatihan dan wadah bagi widyaiswara untuk melakukan evaluasi dan penilaian. Tugas mandiri dilakukan pada sesi malam hari namun tetap dengan bimbingan widyaiswara pengampu. Tugas mandiri yang dikerjakan berupa pembuatan AKP (analisis kebutuhan penyuluhan), *checklist* kegiatan, *session plan*, serta pembuatan bahan tayang (*slides*) menggunakan power point, yang kesemuanya merupakan bahan pendukung untuk ujian praktik penyuluhan yang dilakukan dua kali yaitu *pre-test* 3 menit dan *post-test* 10 menit. Disetiap sesi mata diklat yang disampaikan sebagian besar waktu yang tersedia digunakan untuk melakukan diskusi dan praktik per kelompok melalui *breakout room* zoom agar peserta lebih tergali kemampuannya juga tambahan informasi yang berasal dari *sharing* pengalaman diantara mereka. Berdasarkan pengamatan penulis saat masuk ke masing-masing *breakout room* kelompok sangat terlihat sekali antusias dan semangat peserta saat mengemukakan pendapatnya tidak jauh berbeda dengan pelatihan klasikal melalui tatap muka langsung, hal ini mengindikasikan bahwa penerapan pembelajaran jarak jauh dalam pelatihan ini tidak menghalangi peserta untuk saling berbagi dan mendalami ilmu penyuluhan lebih luas lagi.

Sedangkan pelaksanaan evaluasi dilakukan melalui ujian studi kasus dan ujian praktik presentasi yang terdiri dari praktik awal 3 menit dan praktik akhir 10 menit. Praktik awal berupa presentasi dilakukan oleh setiap peserta selama 3 menit pada mata diklat Kemampuan Komunikasi (Hari Ketiga Diklat). Kelas dibagi menjadi dua, masing-masing dibimbing oleh satu orang fasilitator. Setiap peserta yang melakukan presentasi direkam dengan video untuk digunakan dalam materi pembelajaran selanjutnya. Materi yang dipresentasikan pada presentasi awal bersumber dari bahan yang dibawa yang telah ditugaskan sebelumnya dari Direktorat P2Humas. Materi yang dibawa peserta adalah materi penyuluhan kepada Wajib Pajak. Pada praktik presentasi awal, para peserta diberikan catatan tentang hal-hal positif yang telah dimiliki dan hal-hal apa yang perlu ditingkatkan dalam komunikasi penyuluhan. Feedback dapat dibahas oleh fasilitator dalam proses pembelajaran sebagai bahan masukan hal-hal apa saja yang perlu ditingkatkan dan yang perlu dihindari. Sedangkan untuk presentasi akhir berupa presentasi tentang materi pajak yang dipilih berdasarkan prioritas yang akan dilakukan kegiatan penyuluhan (hari keempat) Tiap peserta melakukan presentasi selama 10 menit berisi Opening, Body Content dan Closing dengan menggunakan slide (power point). Peserta diklat dibagi dalam dua kelompok seperti pada praktik presentasi awal. Presentasi tiap peserta direkam dengan video untuk bahan evaluasi yang akan dibagikan kepada setiap peserta pada saat penutupan diklat. Fasilitator memberikan feedback pada formulir yang telah disediakan. Untuk memberikan dampak pemahaman peserta diklat, maka para peserta juga diwajibkan memberikan feedback kepada rekannya tentang hal-hal positif serta hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam presentasi.

Jumlah peserta setiap angkatan adalah 30 peserta, sehingga untuk 2 angkatan jumlah seluruhnya 60 peserta, dan semua peserta menyelesaikan pelatihan secara penuh dari awal sampai akhir. Aktivitas peserta pelatihan tercermin dalam jumlah poin yang dikumpulkan secara mandiri dengan menjunjung tinggi nilai integritas, adapun ketentuan poin positif didapat jika peserta bertanya, *sharing* pengalaman, menanggapi

diskusi, maupun presentasi penyampaian hasil diskusi kelompok serta mendapat poin negatif jika peserta terlambat memasuki *main room* zoom dan mengenakan pakaian tidak sesuai dengan ketentuan pakaian kerja Kementerian Keuangan. Perolehan poin untuk peserta sebagaimana Tabel 2.

Tabel 2. Perolehan poin aktivitas peserta selama pelatihan

No	Range poin	Peserta	%
1	Dibawah 10 poin	0	0 %
2	11 – 15 poin	6	10 %
3	16 – 20 poin	32	53 %
4	21 – 25 poin	12	20 %
5	Diatas 25 poin	10	17 %
	Jumlah	60	100%

Sumber : Data kuesioner diolah

Poin aktivitas bisa diperoleh semua peserta dengan cara memberikan pendapat atau *sharing* pengalaman saat melakukan penyuluhan, saat peserta dapat menjawab pertanyaan yang diberikan oleh Widyaiswara maupun pertanyaan dari peserta pelatihan lainnya serta aktif terhadap kegiatan permainan dan *ice breaking*. Sistem perolehan poin ini merangsang peserta untuk berkompetisi secara positif dalam perolehannya baik secara individual maupun saat tugas-tugas kelompok yang mereka kerjakan dan selanjutnya dipresentasikan. Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa semua peserta aktif mengikuti proses pembelajaran baik saat pemberian materi pembelajaran maupun saat diskusi kelompok karena tidak ada seorangpun yang tidak memiliki poin, dengan rata-rata perolehan poin berkisar di 20 – 25 poin yang artinya tiap peserta minimal memperoleh 4-5 poin per harinya. Pengumpulan poin terbanyak dikumpulkan saat sesi diskusi dan presentasi masing-masing kelompok. Aktivitas peserta yang cukup antusias mengindikasikan proses pembelajaran jarak jauh tidak mengurangi niat dan aktivitas dalam mengikuti proses pembelajaran meskipun pelatihan dilaksanakan dengan menerapkan pembelajaran jarak jauh. Dalam pemberian poin setiap fasilitator atau widyaiswara pengampu diberikan hak penuh untuk memberikan berapa poin yang layak diberikan kepada peserta yang aktif dalam pembelajaran.

Untuk memperoleh pendapat selanjutnya terkait respon peserta dengan penerapan pembelajaran jarak jauh maka sebelum dilakukan penutupan pelatihan, semua peserta diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disiapkan melalui isian di google forms, pertanyaan awal yang diberikan kepada peserta adalah untuk mengetahui seberapa besar pembelajaran jarak jauh dapat membahas dan menjelaskan materi atau modul yang sudah ada. Dari hasil respon yang diperoleh maka hasil pendapat sebagaimana tersaji dalam Tabel 3.

Tabel 3. Peran pembelajaran jarak jauh dalam menjelaskan materi/modul

No.	Capaian	Peserta	%
1	50%-60%	2	3.33%
2	61%-70%	12	20.00%
3	71%-80%	24	40.00%
4	81%-90%	10	16.67%
5	91%-100%	12	20.00%
	Jumlah	60	100,00%

Sumber : Data kuesioner diolah

Modul yang digunakan selama pembelajaran jarak jauh penyuluh perpajakan ada 3 jenis modul sesuai dengan jumlah mata diklat yang diajarkan selama pelatihan,

yaitu Modul Manajemen Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan dengan beberapa kegiatan pembelajaran yaitu membuat outcome penyuluhan yang tepat sasaran sesuai dengan rencana strategis kebijakan penyuluhan DJP sesuai kondisi dan potensi wilayah kerja pada masing-masing unit kerjanya dengan baik; membuat rencana dan analisis kebutuhan penyuluhan dengan baik; menerapkan pengorganisasian kegiatan penyuluhan dengan baik; mempraktikkan pelaksanaan kegiatan praktik penyuluhan dengan baik; menerapkan monitoring dan evaluasi penyuluhan dengan baik. Untuk Modul Metode dan Teknik Penyuluhan dengan beberapa kegiatan pembelajaran yaitu memahami metode penyuluhan langsung dan tidak langsung; mempraktikkan ketrampilan membuat sarana dan prasarana penyuluhan dengan baik; melaksanakan teknik pembuatan materi presentasi yang menarik dengan baik. Sedangkan untuk Modul Kemampuan Komunikasi kegiatan pembelajarannya diarahkan untuk memahami prinsip komunikasi dengan baik; mempraktikkan komunikasi efektif dalam penyuluhan perpajakan dengan menggunakan beberapa teknik komunikasi secara baik; serta mempraktikkan teknik penanganan audiens dengan baik.

Berdasarkan Tabel 3 terlihat bahwa 46 peserta (76,67%) pelatihan merasa bahwa penerapan pembelajaran jarak jauh ini sudah mampu menjelaskan materi atau modul diatas 70%, dan bahkan 20% peserta merasa bahwa hampir seluruh materi atau modul sudah dijelaskan meskipun pelatihan menerapkan pembelajaran jarak jauh. Pemahaman ini juga bisa terlihat dari setiap tugas diskusi yang dilakukan baik kelompok kecil maupun diskusi kelas saat pembelajaran, dimana semua tugas yang diberikan didasarkan pada penjelasan dan arah pembelajaran di dalam modul. Hal ini tentu saja memudahkan peneliti dan widyaiswara pengampu lainnya dalam memberikan penjelasan teknis terkait materi yang diberikan. Sedangkan untuk modul terkait kemampuan komunikasi karena sifatnya lebih kepada *soft competency* maka pembelajaran melalui praktik langsung masih perlu terus dilatih. Berdasarkan pengalaman penulis selaku widyaiswara pengampu, dalam pelaksanaan proses pembelajaran sudah menjelaskan seluruh materi yang bersifat *must know* meskipun untuk materi yang bersifat *should know* dan *nice to know* tidak seluruhnya tersampaikan disebabkan waktu yang terpakai untuk diskusi dan tanya jawab melebihi alokasi waktu yang disediakan sehingga materi yang bersifat *should know* dan *nice to know* diselipkan saat diskusi dan menjawab pertanyaan.

Disamping materi disampaikan melalui tatap muka zoom, juga dilakukan dengan berbagai media yang lain seperti video dan tutorial yang harus dilihat oleh peserta melalui *channel youtube* maupun *Kemenkeu Learning Center (KLC)* di *website* BPPK. Untuk pendalaman materi terkait tugas mandiri disampaikan saat widyaiswara melakukan pendampingan dan disampaikan setelah peserta mengumpulkan tugas-tugas mandiri harian baik melalui sarana *whatsapp* maupun melalui *googledocs*. Pendampingan yang dilakukan tidak hanya pelaksanaan tugas mandiri namun juga dilakukan saat persiapan ujian praktik dimana peserta diminta untuk membuat video pribadi selama 5 menit presentasi yang kemudian dievaluasi dan diberikan masukan oleh widyaiswara pengampu.

Sedangkan untuk keseluruhan kegiatan pembelajaran jarak jauh yang meliputi penyampaian materi, praktik presentasi, tugas mandiri, dan sharing session dari DJP, seluruh peserta diminta pendapatnya (bisa memberikan lebih dari satu pendapat) terkait kelebihan dan kekurangan dalam penerapan pembelajaran jarak jauh pada Pelatihan Teknis Penyuluh Perpajakan sebagaimana dalam tabel 4 dan tabel 5.

Tabel 4. Kelebihan penerapan pembelajaran jarak jauh pada PT Penyuluh Perpajakan

No.	Pendapat Peserta	Peserta	%
1	penghematan anggaran	22	31.88%
2	waktu dan tempat fleksibel	40	57.97%
3	tetap dapat ilmu meskipun saat pandemi	3	4.35%
4	tetap dapat berinteraksi walaupun jauh	3	4.35%
5	tidak ada kelebihan	1	1.45%
	Jumlah	69	100%

Sumber : Data kuesioner diolah

Tabel 5. Kekurangan penerapan pembelajaran jarak jauh pada PT Penyuluh Perpajakan

No.	Pendapat Peserta	Peserta	%
1	kelelahan fisik	12	16.67%
2	koneksi tidak stabil	30	41.67%
3	gangguan lingkungan sekitar	8	11.11%
4	kurang terjalin keakraban peserta	11	15.28%
5	keterbatasan proses pembelajaran	9	12.50%
6	tidak ada kekurangan	2	2.78%
	Jumlah	72	100%

Sumber : Data kuesioner diolah

Berdasarkan Tabel 4 dan Tabel 5, sebanyak 57,97% peserta merasakan bahwa dengan pembelajaran jarak jauh waktu dan tempat pelatihan menjadi lebih fleksibel dalam artian tempat dan waktunya meskipun di beberapa tempat peserta tersebut peserta mengalami gangguan dari lingkungan sekitar (11,11%) serta mengalami kelelahan fisik (16,67%). Gangguan yang dimaksud adalah masih dilibatkannya peserta yang mengikuti pelatihan di kantor dengan status WFO dengan pekerjaan-pekerjaan rutin di kantor, padahal seharusnya semua peserta yang mengikuti pelatihan dibebaskan dari tugas-tugas rutin kantor karena setiap peserta mendapat Surat Tugas khusus dari Sekditjen untuk fokus mengikuti pelatihan saja. Sedangkan gangguan lingkungan saat WFH adalah adanya noise baik dari dalam internal rumah maupun eksternal rumah yang terkadang suaranya masuk dalam meeting zoom dan susah untuk dikendalikan. Kesulitan lainnya yang sering dihadapi adalah ketersediaan makan siang saat break, kondisi ini disebabkan oleh situasi pandemic yang memaksa harus stay di rumah sehingga sebagian peserta yang umumnya masih berusia milenial dan tinggal di rumah kost kesulitan untuk mendapatkan makan siang dengan mudah. Pemesanan makanan melalui online sebenarnya sudah dilakukan namun ternyata cukup memakan waktu sehingga mengganggu waktu istirahat dan sholat, sedangkan waktu istirahat yang disediakan hanya 60 menit. Untuk itu fasilitator terkadang memberikan waktu toleransi tambahan waktu istirahat dengan kompensasi akhir pelatihan juga ditambah waktu sore hari dengan rentang waktu yang sama dengan toleransi saat istirahat siang.

Kelebihan lain yang dirasakan peserta adalah adanya penghematan anggaran baik secara individu maupun secara institusi sebanyak 31,88%, dimana dampak penghematan anggaran yang paling besar adalah untuk anggaran transportasi, akomodasi dan konsumsi, apalagi komposisi peserta pelatihan yang diadakan di Pusdiklat Pajak berasal dari seluruh unit-unit kerja DJP diseluruh Indonesia. Sedangkan jika dilaksanakan di Balai Diklat Keuangan peserta berasal dari unit-unit kerja DJP yang terdekat dari lokasi pelatihan. Disamping penghematan anggaran yang juga terjadi pada individu masing-masing namun peserta juga menyadari adanya penambahan biaya pembelian kuota data dan sambungan internet untuk keperluan pembelajaran jarak jauh

apalagi sebagian besar peserta (41,67%) merasakan koneksi yang tidak stabil sehingga memerlukan *effort* untuk mengatasinya, meskipun mereka menyadari bahwa sebenarnya jumlah pengeluaran untuk paket data internet masih lebih kecil dibandingkan pengeluaran pribadi saat mengikuti pelatihan klasikal di Pusdiklat Pajak maupun di BDK khususnya biaya tambahan transportasi dan akomodasi yang sebagian tidak bisa diganti oleh unit kerja masing-masing.

Dalam proses pembelajaran sebanyak 15,28% peserta merasakan kurang akrab antara peserta, keakraban dalam kelas klasikal sering terjalin tidak hanya saat di kelas namun juga saat aktivitas diluar kelas. Dalam pembelajaran jarak jauh tantangan yang cukup berat adalah menciptakan suasana keakraban antara peserta karena dalam setiap pelatihan kekraban antar peserta menjadi modal penting dalam cipta dinamika kelas agar lebih bergairah dan aktif. Untuk itu fasilitator berusaha untuk menciptakan suasana keakraban dengan cara memperbanyak diskusi kelompok via *breakout room zoom*, game dan ice breaking setiap pagi yang melibatkan peran aktif para peserta diklat serta pelaksanaan kegiatan pentas gemilang di hari jumat sebelum acara penutupan pelatihan. Kegiatan pentas gemilang merupakan kegiatan kolaborasi antar semua anggota kelompok untuk menampilkan karya seni yang memuat konten-konten budaya local dan materi perpajakan. Kegiatan ini juga perwujudan hasil kerja bersama (*team work*) sebagai implementasi bagaimana sebuah kegiatan disiapkan dengan terencana dan terukur. Sebagai sarana pendukung keakraban antar kelompok digunakan juga whatsapp grup yang terdiri dari grup kecil untuk aktivitas kelas dan grup besar untuk persiapan pentas gemilang. Fasilitator juga terlibat aktif di grup tersebut dengan memberikan masukan atas tugas-tugas yang diberikan baik tugas individu maupun kelompok.

Hambatan lainnya yang dirasakan adalah kondisi selama kegiatan pembelajaran dimana peserta merasakan adanya keterbatasan dalam beraktivitas dan menuangkan ekspresi selama proses pembelajaran (12,5%) terutama saat melaksanakan praktek presentasi tugas-tugas kelompok yang membutuhkan interaksi antar kelompok. Keterbatasan itu sangat dirasakan saat masing-masing peserta secara individu maupun kelompok mempraktek materi-materi komunikasi dalam penyuluhan, sebagai contoh untuk materi opening peserta diberi tugas untuk mempraktekkannya saat seperti melaksanakan penyuluhan. Disamping itu tersedianya sarana dan prasara untuk melakukan praktek presentasi yang ditayangkan langsung juga menjadi kendala seperti kualitas mic (pelantang suara pada laptop) yang kurang peka dan kualitas resolusi video laptop yang rendah sehingga tampilan gambar saat direkam hasilnya kurang memuaskan serta kesulitan untuk menilai ekspresi dan gaya komunikasi masing-masing peserta saat mereka presentasi. Kondisi ini diperparah jika jaringan internet dilokasi peserta juga mengalami down sehingga terkadang mereka terlempar keluar dari zoom meeting dan perlu waktu lagi untuk bisa bergabung di zoom meeting pelatihan.

Namun demikian sebanyak 4,35% peserta masih bersyukur karena ditengah situasi pandemic covid 19 saat masih dapat memperoleh tambahan ilmu dan menambah relasi dan interaksi dengan peserta-peserta yang selama ini tidak dikenal. Para peserta merasakan ekspektasi yang berbeda saat sebelum mengikuti pelatihan dan setelah mengikuti pelatihan, karena banyak ilmu dan pengetahuan yang baru mereka ketahui terkait metode penyuluhan, teknik-teknik dan trik-trik membuat presentasi power point yang menarik serta taktik jitu dalam berkomunikasi khususnya menghadapi grogi dan gugup saat akan memulai penyuluhan atau penyampaian materi perpajakan. Tambahan ilmu yang dirasakan tidak hanya berasal dari fasilitator melainkan dari para nara sumber yang berasal dari Direktorat Jenderal Pajak khususnya materi *sharing session* yang berisikan pengalaman-pengalaman nyata dari nara sumber terkait kegiatan penyuluhan dan mengatasi audien saat penyuluhan. Dari rekan-rekan pesertasi pelatihan juga banyak tambahan ilmu dan pengalaman, dimana mereka saling bercerita tentang pengalaman penyuluhan di masing-masing unit kerjanya masing-masing. Terdapat hal menarik dimana terdapat 1 orang peserta yang merasa tidak ada kelebihan dari pembelajaran jarak jauh karena menurutnya pembelajaran klasikal melalui tatap muka

jauh lebih baik, Sedangkan peserta yang berpendapat tidak ada kekurangan dengan pembelajaran jarak jauh sebanyak 2 orang peserta karena mereka merasakan manfaat tambahan pengetahuan yang selama ini belum mereka dapatkan.

Untuk kelanjutan pembelajaran jarak jauh angkatan-angkatan berikutnya tentu saja perlu adanya beberapa penyesuaian dan perbaikan sesuai dengan sudut pandang peserta agar penyelenggaraannya bisa lebih bermanfaat bagi peserta pelatihan dan tujuan pembelajaran tercapai, sehubungan dengan hal tersebut peserta diminta saran atau masukannya (bisa memberikan lebih dari satu saran atau masukan) terhadap pembelajaran jarak jauh pada pelatihan teknis penyuluh perpajakan berikutnya sebagaimana dalam tabel 6.

Tabel 6. Saran dan masukan untuk pembelajaran jarak jauh

No.	Pendapat Peserta	Peserta	%
1	penambahan waktu istirahat	18	28.13%
2	penambahan tugas mandiri	4	6.25%
3	adanya solusi permasalahan koneksi internet	5	7.81%
4	variasi materi pembelajaran	12	18.75%
5	sudah baik dan lanjutkan	25	39.06%
	Jumlah	64	100%

Sumber : Data kuesioner diolah

Sebanyak 39,06% peserta merasakan bahwa penerapan pembelajaran jarak jauh ini sudah bagus, sesuai dengan harapannya dan diantaranya ada yang berpendapat sangat senang sekali bisa ikut pelatihan ini sehingga mereka menyarankan untuk melanjutkan penerapan pembelajaran jarak jauh ini pada angkatan-angkatan berikutnya, bahkan sebanyak 6,25% peserta merasa perlu adanya penambahan tugas-tugas yang bersifat mandiri. Dari hasil evaluasi tatap muka langsung yang diselenggarakan oleh bidang evalap sebelum penutupan pelatihan sebagian besar peserta merasakan banyak manfaat yang diperoleh selama pelatihan khususnya para peserta yang rata-rata masih baru bekerja di DJP dan belum pernah ikut pelatihan. Sebesar 18,75% peserta pelatihan merasakan tambahan ilmu dan tidak merasakan kebosanan meskipun pelatihan dilaksanakan selama 5 hari karena pemberian materi pembelajaran disampaikan dengan beberapa variasi, selain metode ceramah langsung melalui zoom, pembelajaran juga dilakukan menggunakan diskusi kelompok di *breakout room*, review materi pembelajaran menggunakan berbagai macam games, penayangan video komunikasi yang menarik, tugas-tugas mandiri, pembuatan video presentasi/penyuluhan individu selama 5 menit kemudian diberikan masukan oleh para fasilitator untuk penampilan agar lebih baik lagi serta variasi pembelajaran lewat acara pentas gemilang.

Yang menarik adalah meskipun didalam tabel 5 terdapat pendapat peserta (41,67%) yang menyatakan bahwa salah satu kekurangan penerapan pembelajaran jarak jauh adalah adanya koneksi yang tidak stabil, namun hanya 7,81% peserta yang menyarankan untuk mencari solusi permasalahan koneksi internet, hal ini menunjukkan bahwa peserta menyadari bahwa permasalahan koneksi internet yang mereka alami karena faktor eksternal yaitu pihak provider sehingga upaya yang dapat dilakukan peserta adalah melaksanakan pelatihan dengan status *WFO (work form office)* karena jaringan internet dikantor biasanya lebih lancar dibanding jaringan internet dirumah atau dikost meskipun jika pelatihan dilaksanakan dikantor perlu memperhatikan adanya gangguan dari lingkungan kantor baik berupa tugas-tugas rutin yang tetap dibebankan oleh atasan langsung maupun aktivitas kantor lainnya. Terkait pemberian tugas-tugas mandiri yang diberikan saat pelatihan ternyata 6,25% peserta masih menginginkan tambahan tugas mandiri khususnya tugas mandiri yang terkait kemampuan membuat bahan tayang yang visual dan menarik dengan menggunakan power point, disamping

itu 18,75% peserta berharap materi pembelajaran ditambah lagi dan bervariasi terutama terkait *public speaking* dan *grooming* agar peserta lebih percaya diri saat melaksanakan presentasi maupun penyuluhan saat kembali bertugas dikantor. Terkait penambahan materi dan tugas-tugas mandiri masih perlu dipertimbangkan apakah akan dilakukan untuk pelatihan-pelatihan berikutnya mengingat konsekuensi yang terjadi adalah penambahan jumlah hari pembelajaran menjadi lebih dari 5 hari, sedangkan dari pihak DJP mengharapkan pelatihan maksimal hanya 5 hari. Masukan yang mungkin bisa dilakukan adalah dengan memperbanyak jam pelatihan dengan praktik-praktek langsung dan aplikasi langsung, sedangkan pemberian materi terkait teori-teori disampaikan melalui WA grup, *google classromm*, video pembelajaran via youtube atau LMS (*Learning Management System*) yang saat ini menjadi alternative utama dan sedang pengembangan oleh tim wali program pelatihan teknis penyuluh perpajakan. Uji coba terkait LMS sudah dilakukan di pembelajaran jarak jauh penyuluh perpajakan yang diselenggarakan di BDK (Balai Diklat Keuangan) Manado, namun belum dilakukan evaluasi atau pengukuran efektifitas pelaksanaannya mengingat masih ada beberapa konten-konten yang perlu disempurnakan lagi

KESIMPULAN

Pelatihan Teknis Penyuluh Perpajakan merupakan satu-satunya pelatihan di Pusdiklat Pajak yang menggunakan quality assurance dari DJP sebagai penjaminan mutu dan standar bagi pemenuhan kompetensi penyuluhan yang sudah ditetapkan. Penggunaan pembelajaran jauh pada pelatihan ini mampu untuk menjelaskan materi atau modul yang ada diatas 70% dan bahkan sebagian peserta merasakan hampir seluruh materi atau modul tersampaikan. Kendala yang dominan dalam pelaksanaan pjj adalah koneksi yang tidak stabil dan tingkat kelelahan peserta yang tinggi karena disamping duduk yang terlalu lama juga berhadapan langsung dengan layar computer atau laptop sehingga mata menjadi panas dan lelah. Namun antusias dan semangat peserta bisa menjadi factor pendukung utama dalam pelaksanaan pelatihan ini, hal ini juga didukung oleh model pembelajaran yang variatif dengan menggunakan berbagai media pembelajaran serta interaksi antara peserta dan widyaiswara yang tidak monoton hanya melalui media zoom. Sehingga peserta tetap dapat merasakan suasana pelatihan yang hampir sama dengan tatap muka langsung.

Untuk kelanjutan Pelatihan Teknis Penyuluh Perpajakan di angkatan-angkatan berikutnya tetap dapat direkomendasikan menggunakan pelatihan jarak jauh sepanjang pandemic covid 19 masih berlangsung, namun jika situasi sudah kembali normal maka pembelajaran kalsikal melalui tatap muka langsung masih menjadi pilihan utama untuk dilaksanakan dengan pertimbangan bahwa pelatihan ini 80% praktik dan 20% teori, juga mengacu kepada masukan dari peserta yang menyatakan bahwa pelatihan ini sudah bagus dan terus dilanjutkan sebagian menambah catatan bahwa jika kondisi sudah kembali normal mereka tetap lebih menginginkan pelatihan dilakukan secara tatap muka langsung. Untuk mengatasi kendala kelelahan maka direkomendasikan untuk menambah hari pelatihan namun mengurangi jumlah jam pelatihan setiap harinya sehingga ada banyak waktu peserta dan widyaiswara untuk memulihkan tenaga setiap harinya.

DAFTAR RUJUKAN

- Ally, M. (2008). *The Theory and Practice of Online Learning 2nd Edition*. (T. Anderson, Ed.) Athasbasca Universty: AU Press. Athasbasca Universty: AU Press.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan. (2020). *Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan nomor KEP-82/PP/2020 tanggal 20 Mei 2020 tentang Panduan Penyelenggaraan Pelatihan Jarak Jauh (Distance Learning) di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan*. Jakarta: BPPK.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2018). *LAPORAN KINERJA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK*. Jakarta: DJP.
- Fatin, N. (2017, 10 06). *Pengertian Penelitian Tindakan*. Retrieved from Seputar Pengetahuan: <http://seputarpengertian.blogspot.com/2017/10/pengertian-penelitian-tindakan-serta.html>
- Hayati, R. (2019, Mei 25). *Pengertian Penelitian Terapan, Macam, Ciri, dan Cara Menulisnya*. Retrieved from penelitianilmiah.com: <https://penelitianilmiah.com/penelitian-terapan/>
- Kusumah, W., & Dwitagama, D. (2011). *Mengenal Penelitian Tindakan Kelas : Edisi 2*. Jakarta: PT Indeks.
- Munir. (2009). *Pembelajaran Jarak Jauh Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Pusdiklat Pajak. (2020). *Kerangka Acuan Program Pembelajaran Jarak Jauh Penyuluh Perpajakan*. Jakarta: Pusdiklat Pajak.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Tindakan (Action Research)*. *Seminar Nasional Jurusan PGSD FIP UNP* (p. Vol I No. 1). Padang: PGSD FIP UNP.
- Suharsono, A. (2020). *Penggunaan Aplikasi Quizizz dalam Pelatihan Dasar CPNS Kemenkeu Generasi Milenial*. *Pedagogia : Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Kependidikan*, 60-66.
- Taufik, A. (2019). *Perspektif Tentang Perkembangan Sistem Pembelajaran Jarak Jauh Di Kabupaten Kutai Kartanegara Kalimantan Timur*. *JURNAL PENDIDIKAN: Riset dan Konseptual*, , Vol. 3 No. 2; 88-98.