

PERAN RELAWAN PAJAK DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PERPAJAKAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BEKASI BARAT

Ryan Nugraha^{1*}, Teguh Wijaya², Dwikora Harjo³

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : ryand.nugraha@gmail.com¹ , teguhwijaya800@gmail.com² , joni.dwikora@gmail.com³

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Tax, Volunteers, Service

Tax services play a crucial role in influencing taxpayer satisfaction. However, the service provided by the tax authorities at the West Bekasi Pratama Tax Service Office has not reached its maximum potential, resulting in suboptimal levels of taxpayer satisfaction. To address the issue, the Directorate General of Taxes (DJP) collaborates with Tax Centers in various universities, including the Tax Center at STIAMI Institute, through the Tax Volunteer Program. This study aims to analyze the role of tax volunteers in enhancing tax services at the West Bekasi Pratama Tax Service Office and identify the obstacles and solutions in the tax volunteer assistance. The theoretical framework used is Levinson's theory of roles. The research method employed is a qualitative approach, specifically descriptive research. The data used in this study consists of primary data obtained through informant interviews, as well as secondary data. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. The findings of the study indicate that the role of tax volunteers in improving tax services is quite optimal, as taxpayers express satisfaction with the assistance provided by tax volunteers in completing their Annual Individual Tax Returns (SPT). As a result, taxpayer satisfaction with the services has increased to 91.11%. However, several obstacles exist in the implementation of the tax volunteer program, including conflicting schedules, insufficient taxpayer knowledge, some tax volunteers lacking competence, limited human resources for EFIN creation, absence of queue numbers, and occasional server downtime.

PENDAHULUAN

Pelaporan kini jadi lebih praktis karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu kecuali tidak punya kuota dan akses internet. Penerapan suatu sistem baru tentu saja tidak mudah. Sangat diperlukan adanya sosialisasi kepada Wajib Pajak (WP) untuk menggunakan fasilitas tersebut secara optimum. Kemampuan adaptasi setiap wajib pajak untuk mengikuti arus perkembangan teknologi berbeda-beda dan sangat dipengaruhi oleh faktor usia dan pendidikan mereka. Contoh saja beberapa wajib pajak orang pribadi yang sudah berumur yang ketika ditanyai alamat email tetapi justru memberikan alamat rumahnya. Contoh lainnya adalah banyak diantara wajib pajak yang masih belum paham cara melaporkan pajak secara online. Hal ini menyebabkan antrian pelaporan SPT Tahunan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak tetap panjang. Kendala lain yang timbul adalah minimnya sumber daya manusia yang dimiliki Otoritas Pajak. Perbandingan antara jumlah wajib pajak dengan jumlah Pegawai Pajak sangat jauh wajib pajak yang terdaftar

berjumlah lebih dari sepuluh juta, sedangkan pegawai pajak jumlahnya tidak sampai seratus ribu orang. Akibatnya Otoritas pajak tidak dapat menjangkau dan melayani keseluruhan wajib pajak yang terdaftar.

Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak harus optimal dan maksimal karena wajib pajak baik badan maupun orang pribadi berkontribusi sangat besar dalam penerimaan pajak tersebut. Pelayanan yang diberikan optimal dan maksimal agar wajib pajak merasa puas dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh pejabat negara/fiskus. Dengan kepuasan wajib pajak atas pelayanan tersebut dapat meningkatkan kesadaran & kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Pada KPP Pratama Bekasi Barat pelayanan yang diberikan belum maksimal karena berdasarkan data yang didapat penulis tingkat kepuasan wajib pajak masih belum optimal. Dengan dibuatnya Program Relawan Pajak diharapkan Relawan Pajak dapat meningkatkan Pelayanan sehingga Kepatuhan dan Kesadaran Wajib Pajak juga meningkat.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi** : Pengertian Administrasi secara luas menurut Siagian yang dikutip oleh Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik mengatakan : “Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi tercapainya tujuan yang di tentukan sebelumnya”. Pengertian Administrasi menurut Pohan (2014) “Administrasi merupakan proses perencanaan, pengorganisasian penggerakan, dan pengontrolan sumber daya manusia dan sumber daya lain yang lain guna mencapai tujuan yang telah di tetapkan secara efektif dan efisien”. Pengertian Administrasi menurut Handayani (Pohan 2014:83) “ Pengertian administrasi dalam arti sempit mengandung maksud suatu kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan”. Dari pengertian administrasi diatas dapat dirumuskan bahwa administrasi adalah kegiatan menerima, catat mencatat, pembukuan, menghimpun dan pengarsipan surat yang dilakukan sekelompok manusia untuk menyediakan informasi yang tujuannya untuk mewujudkan tugas pokok suatu organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. **Administrasi Publik** : Menurut Atmosudirjo (Indradi, 2016) Administrasi dari pada negara secara organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan. Pengertian administrasi publik menurut Chandler & Plano (Indradi, 2016) “Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel public di organisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian administrasi publik adalah sumber daya yang disiapkan untuk menerapkan dan mengelola keputusan kebijakan publik dengan tujuan sebagai alat pemerintah agar mempromosikan pemahaman kepada masyarakat agar lebih responsif terhadap apa yang telah dilakukan melalui kebijakan publik.
3. **Administrasi Pajak** : Menurut Pandiangan (2015:4) “administrasi perpajakan adalah kegiatan penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan oleh setiap orang yang ada dalam organisasi demi melaksanakan hak serta kewajiban di bidang perpajakan”. Sedangkan pengertian administrasi pajak menurut Pohan (2014), yaitu: “Administrasi pajak dalam arti sempit adalah pelayanan dan kegiatan-kegiatan ketatausahaan mencakup kegiatan catat mencatat dan pembukuan ringan (recording), korespondensi (corespondensi), kesertariatan (secretariate), penyusunan laporan (reporting), kearsipan (filling), terhadap kewajiban dan hak-hak wajib pajak”. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi pajak merupakan

- kegiatan penatausahaan untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak.
4. **Pajak** : Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut A. Adriani (Harjo, 2019) mendefinisikan : “Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan”. Selanjutnya menurut Soemitro (Harjo, 2019) adalah: “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Dan Menurut Mardiasmo (2019) yaitu :“Kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.
 5. **Peran** : menurut Seorjono Soekanto (2015) :“adalah proses dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya”.
 6. **Relawan Pajak** : Mengacu Pasal 1 angka 9 Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. PER-12/PJ/2021 relawan pajak adalah seseorang yang secara sukarela menyumbangkan waktu, tenaga, pikiran, dan keahliannya untuk berperan aktif dalam kegiatan edukasi perpajakan. Relawan pajak ini merupakan salah satu bentuk kegiatan edukasi pajak yang tercakup pada tema meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perpajakan atau Tema II (Pasal 4 ayat (1), Pasal 6 ayat (3) PER-12/PJ/2021). Berdasarkan Nota Dinas No.ND – 1317/ J.09/2019, program relawan pajak dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan, kepatuhan wajib pajak serta mendorong implementasi pelibatan pihak ketiga dalam kegiatan penyuluhan perpajakan. Program relawan pajak ini menyasar kepada mahasiswa semua jurusan, baik dengan latar belakang perpajakan maupun nonperpajakan. Kegiatan ini dilaksanakan dengan melibatkan tax center atau program studi perpajakan (organisasi mitra) di seluruh Indonesia. Organisasi tersebut melaksanakan kegiatan relawan pajak yang dimulai dari publikasi, pendaftaran, pelatihan, hingga penyeleksian relawan pajak. Sementara itu, kanwil DJP menyusun jadwal kegiatan pendayagunaan beserta tempat dan jumlah relawan yang dibutuhkan.
 7. **Pelayanan** : Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014) Memaparkan bahwa : “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil kerja melayani. Sementara sebagaimana yang diungkapkan Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2013: 2): “Pelayanan ialah sekumpulan kegiatan namun tidak memiliki tabiat kasat mata (tidak bisa diraba) yang timbul menjadi akibat terdapatnya interaksi antara pelanggan dengan karyawan maupun perihal lainnya yang diberikan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang ditujukan guna membongkar kasus pelanggan”.

8. **Pelayanan Publik** : Sebagaimana pendapat dari Rasyid pelayanan publik ialah sesuatu hal yang memberi pelayanan kebutuhan untuk kebutuhan orang maupun masyarakat yang berkepentingan di organisasi tersebut cocok dengan aturan pokok dan tata metode yang telah ditetapkan secara sah. Hakikatnya pemerintahan merupakan pelayanan untuk warga. Pengadaan itu bukanlah buat melayani dirinya pribadi, namun buat memberi pelayanan untuk warga dan menghasilkan keadaan yang membolehkan tiap anggota warga meningkatkan keahlian serta kreativitasnya demi menggapai tujuan bersama.(Hardiansyah, 2011).
9. **Pelayanan Pajak** : Menurut Boediono mengutip dari hasil penelitian Bayu Caroko (2015) mengartikan bahwa :“ pelayanan pajak merupakan sesuatu proses dorongan untuk pihak berwenang melakukan pemungutan pajak melalui cara-cara tertentu yang membutuhkan kepekaan serta ikatan interpersonal supaya terwujudnya keberhasilan dan kepuasan”.
10. **Wajib Pajak** : Menurut Direktorat Jenderal Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
11. **Surat Pemberitahuan (SPT)** : Surat Pemberitahuan (SPT) menurut Pasal 1 angka 11 Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 mengenai KUP dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 152/PMK.03/2009 adalah “surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/ atau pembayaran pajak, objek pajak dan/ atau bukan objek pajak dan/ atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan .

Kerangka Pemikiran

Penyebab kecelakaan kerja datang dari berbagai faktor, dan prosedur pengawasan adalah untuk menertibkan dan mendisiplinkan pekerja agar risiko kecelakaan kerja terminimalisir dengan baik dan pekerjaan menjadi baik dan teratur. Kecelakaan Kerja dalam setiap organisasi menyadari bahwa risiko kecelakaan kerja sangatlah besar, dan tidak tahu kapan terjadinya. faktor penyebab lain seperti faktor lingkungan kerja dan tata cara kerja juga tidak bias kita remehkan sebagai pemicu terjadinya kecelakaan kerja.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian yang penulis gunakan adalah pendekatan kualitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Penulis berfokus pada jenis penelitian deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Pada penelitian ini fokus penulis untuk mencari tahu secara sistematis mengenai fakta dan sifat objek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Data sekunder yang peneliti dapatkan berupa kepuasan wajib pajak atas pelayanan fiskus di KPP Pratama Bekasi Barat, target dan realisasi penerimaan pajak, dan jumlah relawan pajak di KPP Pratama Bekasi Barat.

Tabel IV.1
Kepuasan Wajib Pajak atas Pelayanan di KPP Pratama Bekasi Barat

Tahun	Persentase Kepuasan Pelayanan
2019	90,34%
2020	79,87%
2021	88,89%
2022	91,11%

Sumber : Seksi Penjamin Kualitas Data KPP Pratama Bekasi Barat

Dari tabel diatas dapat terlihat bahwa kepuasan wajib pajak atas pelayanan fiskus pada KPP Pratama Bekasi Barat Tahun 2019-2022 mengalami penurunan dan peningkatan. Pada tahun 2019, kepuasan wajib pajak atas pelayanan berada di presentase 90,34%. Tahun 2020 terjadinya pandemi covid-19 yang dimana pelayanan menjadi banyak peraturan yang harus dijalankan demi menghindari penyebaran covid-19 sehingga kepuasan wajib pajak atas pelayanan sangat turun drastis berada di presentase 79,87%. Tahun 2021 pandemi covid-19 masih menyebar tetapi sudah menurun penyebarannya yang dimana wajib pajak meningkat kepatuhannya terhadap pelaporan dan pembayaran pajak yang datang ke KPP, Sehingga kepuasan wajib pajak badan atas pelayanan mengalami peningkatan dengan presentase sebesar 88,89%. Pada tahun 2022 pelayanan semakin membaik dan kembali normal, sehingga kepuasan wajib pajak atas pelayanan meningkat dengan presentase sebesar 91,11%. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan semakin membaik karena kepuasan wajib pajak atas pelayanan terus meningkat setelah pandemi covid-19 berakhir.

Tabel IV.2
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Di KPP Pratama Bekasi Barat (Dalam Triliun Rupiah)

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2019	1.270,88	1.233,40	97,05%
2020	1.164,12	985,52	84,66%
2021	1.327,83	1.153,66	86,88%
2022	1.010,40	1.303,56	129,01%

Sumber : Seksi Penjamin Kualitas Data KPP Pratama Bekasi Barat

Dari tabel diatas dapat terlihat bahwa target dan realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Bekasi Barat mengalami turun dan naik pada tahun 2019-2022. Pada Tahun 2019, target yang ditetapkan dalam triliun rupiah sebesar 1.270,88 triliun dengan realisasi sebesar 1.233,40 triliun sehingga persentase realisasi penerimaan pajak tahun 2019 sebesar 97,05%. Tahun 2020 terjadinya pandemi covid-19 yang dimana perekonomian negara menurun sehingga target penerimaan pajak turun menjadi 1.164,12 triliun dengan realisasi sebesar 985,52 triliun dengan persentase realisasi penerimaan pajak tahun 2020 sebesar 84,66%. Tahun 2021 pandemi covid-19 masi menyebar dan masih adanya PPKM sehingga perekonomian membaik, yang dimana target penerimaan pajak kembali meningkat sebesar 1.327,83 triliun dengan realisasi sebesar 1.153,66 triliun sehingga persentase realisasi penerimaan pajak tahun 2021 sebesar 86,88%. Pada tahun 2022 target dan realisasi penerimaan pajak berbeda dengan tahun sebelum-belumnya karena pada tahun ini realisasi penerimaan pajak melebihi target yang diharapkan walaupun target yang

diharapkan menurun dari tahun sebelumnya, yang dimana target penerimaan pajak sebesar 1.010.40 triliun dengan realisasi penerimaan pajak sebesar 1.303,56 triliun sehingga persentase realisasi penerimaan pajak tahun 2022 sebesar 129,01%. Dapat disimpulkan bahwa dengan meningkatnya pelayanan yang diberikan dan kepuasan dari wajib pajak, membuat wajib pajak menjadi patuh dalam membayar dan melapor pajaknya sehingga dapat dilihat realisasi terus meningkat bahkan sampai melebihi target pada tahun 2022.

Tabel IV.3
Jumlah Relawan Pajak di KPP Pratama Bekasi Barat

No	Universitas	Tahun			
		2019	2020	2021	2022
1	Institut STIAMI Bekasi	20	25	25	30
2	Universitas Bhayangkara Jaya	-	20	20	25
3	Universitas Gunadarma	20	25	20	30
Jumlah		40	70	65	85

Sumber : Seksi Penjamin Kualitas Data KPP Pratama Bekasi Barat

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah perguruan tinggi yang mengikuti dan menugaskan relawan pajak di KPP Pratama Bekasi barat bertambah setiap tahunnya hanya pada tahun 2021 menurun. Pada tahun 2019, terdapat dua perguruan tinggi yang mengikuti program relawan pajak ini, yaitu Institut STIAMI dan Universitas Gunadarma. Dengan jumlah relawan pajak yang bertugas sebanyak 40 orang dengan rincian mahasiswa Institut STIAMI sebanyak 20 orang dan mahasiswa Universitas Gunadarma sebanyak 20 orang. Tahun 2020 terdapat satu tambahan perguruan tinggi sehingga total menjadi tiga perguruan tinggi yang mengikuti dan menugaskan relawan pajak di KPP Pratama Bekasi Barat. Total ada 70 orang, terdiri dari 25 orang dari Institut STIAMI Bekasi, 20 orang dari Universitas Bhayangkara Jaya, dan 25 orang dari Universitas Gunadarma.

Tahun 2021 masih sama dengan tiga perguruan tinggi namun total relawan pajak yang bertugas menurun sedikit sebanyak 5 Orang dan yang bertugas menjadi 65 orang. Dari 65 orang tersebut diantaranya 25 orang dari Institut STIAMI Bekasi, 20 orang dari Universitas Bhayangkara Jaya, dan 20 orang dari Universitas Gunadarma. Tahun 2022 masih sama kembali dengan tiga perguruan tinggi namun total relawan pajak yang bertugas bertambah sebanyak 85 Orang. Dari 85 orang tersebut diantaranya 30 orang dari Institut STIAMI Bekasi, 25 orang dari Universitas Bhayangkara Jaya, dan 30 orang dari Universitas Gunadarma. Dapat disimpulkan bahwa relawan pajak sangat berkontribusi dalam melayani wajib pajak sehingga permintaan penugasan relawan pajak semakin meningkat yang dimana banyaknya wajib pajak yang ingin datang ke KPP untuk melaporkan SPT Tahunannya.

Pembahasan

1. Peran Relawan Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat

- 1) Peran Dalam Norma/Peraturan

Berdasarkan analisis verbatim para narasumber yang telah diringkas, dapat diinterpretasikan bahwa, Peraturan yang diberikan oleh KPP harus dijalankan agar relawan pajak dapat mengasistensikan dengan lancar dan disiplin yaitu mulai dari berseragam sesuai ketentuan hari, datang tepat waktu, dan melayani wajib pajak dengan baik dan benar. Relawan Pajak sudah mematuhi peraturan yang ada di Peraturan perpajakan dan KPP. Sehingga para relawan pajak memiliki tanggung jawab dan larangan yang harus dikerjakan ataupun di hindari. Adapun kode etik relawan pajak dibutuhkan agar relawan pajak dapat menjadi pribadi yang siap untuk berorganisasi kelapangan, seperti tidak adanya gratifikasi, mematuhi norma-norma yang berlaku, memperlakukan wajib pajak secara profesional, dan tidak akan menyebarkan data terkait wajib pajak. Sejauh ini Relawan pajak menjalankan asistensinya sesuai dengan kode etik relawan pajak. Sehingga diharapkan kepribadian relawan pajak menjadi lebih baik dalam asistensinya kepada wajib pajak.

2) Peran Dalam Struktur Organisasi

Dalam proses meningkatkan pelayanan perpajakan Relawan Pajak bertugas membantu Fiskus dalam melakukan asistensi kepada Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan SPT Tahunannya dan Relawan Pajak harus bekerja sama dalam organisasi Bersama Fiskus untuk meningkatkan pelayanan perpajakan. Berdasarkan analisis verbatim para narasumber yang telah diringkas, dapat diinterpretasikan bahwa, relawan pajak bertugas untuk membantu fiskus dalam menjalankan pelayanan perpajakannya agar kepuasan pelayanan dan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat. Asistensi relawan pajak sangat membantu fiskus kepada wajib pajak dalam pengisian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan adanya asistensi yang dilakukan oleh relawan pajak, dapat meningkatkan pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak.

Dalam menjalankan asistensi relawan pajak membuat mudah para wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelayanan perpajakannya. Selain itu, komunikasi menjadi hal penting dalam asistensi Relawan Pajak ini. Karena komunikasi antara Fiskus dan Relawan Pajak harus berjalan baik agar tidak terjadinya kesalahan atau miss komunikasi yang membuat permasalahan yang akan dihadapi oleh wajib pajak. Sehingga terjalinnya komunikasi yang baik membuat pelayanan perpajakannya semakin meningkat.

3) Peran Dalam Struktur Sosial

Dalam menjalankan asistensi, Relawan Pajak membantu Wajib Pajak dalam memberi pengetahuan, mengarahkan dan melaporkan SPT Tahunannya sehingga diharapkan Wajib Pajak mengerti tentang pelaporan SPT Tahunan secara online dan melakukan pelaporan sendiri tahun berikutnya. Berdasarkan analisis verbatim para narasumber yang telah diringkas, dapat diinterpretasikan bahwa, Wajib pajak mendapatkan pengetahuan dari relawan pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi. Karena masih banyak wajib pajak yang minim akan pengetahuan perpajakannya maka dari itu relawan pajak memberikan pengetahuan agar wajib pajak mengerti akan pelaporan SPT Tahunan secara online menggunakan E-Filling. Sehingga tahun depan wajib pajak dapat melaporkan SPT Tahunannya sendiri.

Relawan pajak diharapkan memberi kesempatan kepada wajib pajak agar melaporkan SPTnya sendiri. Wajib pajak telah diberikan kesempatan melakukan pengisian SPT Tahunan sendiri namun diarahkan oleh relawan pajak. Sehingga mereka bisa langsung terjun mengisi SPTnya sendiri dan tahun depan wajib pajak bisa melaporkan SPTnya sendiri tanpa perlu ke KPP. Relawan Pajak membantu Wajib Pajak dalam melaporkan SPT

Tahunan sesuai dengan peraturan, kode etik dan cara penyampaian yang baik dan benar. Wajib pajak merasa puas dengan asistensi relawan pajak, karena relawan pajak membantu dengan baik dan benar dalam melaporkan SPT Tahunan Orang Pribadi tanpa adanya hambatan yang besar. Sehingga pelayanan perpajakan di KPP menjadi meningkat dan wajib pajak akan patuh untuk melaporkan SPT Tahunannya.

2. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam menganalisa Peran Relawan Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat

Berdasarkan Hasil wawancara bahwa hambatan yang mempengaruhi peran relawan pajak dalam upaya meningkatkan pelayanan perpajakan di KPP Pratama Bekasi Barat diantaranya adalah :

- 1) Pengetahuan Relawan Pajak yang berbeda-beda.
- 2) Jadwal Relawan Pajak yang berbentur dengan jadwal kuliah
- 3) Masih rendahnya pengetahuan dan keparcayaan diri wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya sehingga terus menerus datang ke KPP setiap tahunnya
- 4) Kurangnya SDM dalam Pembuatan EFIN, dan Tidak adanya nomor antrian yang membuat antrian wajib pajak tidak teratur.
- 5) Server DJP Online yang sering down.

3. Solusi dalam mengatasi hambatan yang ditemukan dalam Peran Relawan Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat

Adapun solusi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan- hambatan yang terjadi dalam peran relawan pajak dalam upaya meningkatkan pelayanan perpajakan di KPP Pratama Bekasi Barat adalah sebagai berikut :

- 1) Penjaringan dan pelatihan relawan pajak yang dilakukan dengan sebaik mungkin
- 2) Dibuat jadwal shift dan surat izin resmi dari KPP atau Kanwil bagi relawan pajak yang berbentur dengan jadwal kuliahnya
- 3) Lebih gencar melakukan edukasi kepada wajib pajak dari cara yang sederhana melalui media sosial, media elektronik, dan media lainnya
- 4) Menambah SDM dalam pembuatan EFIN, dan Membuat nomor antrian
- 5) Mengoptimalkan Server DJP Online agar tidak terlalu sering Down Server

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran relawan pajak dalam upaya meningkatkan pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran Relawan Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Perpajakan Di KPP Pratama Bekasi Barat sudah terlaksana dengan cukup optimal. Hal itu ditunjukkan dari pelayanan yang diberikan Relawan Pajak kepada Wajib Pajak sangat baik dan benar dalam membantu Wajib Pajak mengisi SPT Tahunan Orang Pribadi, sehingga Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Atas Pelayanan meningkat dan mencapai persentase sebesar 91,11%,
2. Hambatan yang dihadapi dalam peran relawan pajak dalam upaya meningkatkan pelayanan perpajakan adalah pengetahuan relawan pajak yang berbeda-beda, penjadwalan relawan pajak yang masih sering terbentur dengan jadwal kuliah, masih rendahnya pengetahuan dan kepercayaan diri wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya sehingga terus menerus datang ke KPP setiap tahunnya, Kurangnya SDM dalam pembuatan EFIN, tidak adanya nomor antrian yang membuat antrian tidak teratur dan server DJP Online yang sering down.
3. Solusi dari hambatan yang dialami pemerintah dan masyarakat yakni melakukan penjangkaran dan pelatihan relawan pajak dengan sebaik mungkin sehingga dapat menghasilkan relawan pajak yang berkualitas, dibuat jadwal shift dan surat izin resmi dari KPP atau Kanwil untuk relawan pajak yang terbentur dengan jadwal kuliah sehingga dosen yang bersangkutan dapat memberikan izin, lebih gencar melakukan sosialisasi melalui social media dan media lainnya agar pesan yang ingin disampaikan bisa tersampaikan dengan jelas ke semua lapisan masyarakat, menambah SDM dalam pembuatan EFIN agar tidak membludaknya antrian serta membuat nomor antiran untuk wajib pajak baik badan maupun orang pribadi agar antiran tidak acak-acakan sehingga dapat teratur, dan mengoptimalkan server DJP Online yang sering down agar pelayanan saat asistensi tidak mengulur waktu yang lama.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

- Harjo, Dwikora. 2019. Buku Perpajakan Indonesia (Edisi Kedua). Jakarta Mitra Wacana Media
- Harjo, Dwikora. 2022. Manajemen Perpajakan. Sleman : Deepublish
- Indradi, Sjamsyiar Sjamsuddin. 2016. Dasar-dasar dan Teori Administrasi Publik. Malang : Agritek YPN
- Liberty, Pandiangan. 2014. Administrasi Perpajakan. Erlangga
- Mardiasmo. 2016. Pajak dan Perpajakan Edisi Terbaru 2016. Yogyakarta: Andi
- Mardiasmo. 2018. Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018. Yogyakarta: Andi
- Pohan, Chairil Anwar. 2014. Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Pasolong, Harbani. (2019). Teori administrasi publik. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, Winarsih. 2013. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sumarsan, Thomas. 2017. Perpajakan Indonesia Edisi Kelima. Jakarta : Indeks
- Sinambela, Lukman. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siti Kurnia Rahayu. 2017. Perpajakan Konsep dan Aspek Formal. Bandung : Rekayasa Sains
- Soerjono Soekanto. 2015. Sosiologi Suatu Pengantar. Edisi Revisi, Cetakan 47. Jakarta : Rajawali Pers
- Syafiie, Inu Kencana dan Welasari, 2015. Ilmu Administrasi. Yogyakarta: Putaka Pelajar.
- Widyaningsih. 2013. Hukum Pajak dan Perpajakan, Bandung : Alfabeta

Jurnal :

- Ai Annisaa Utami dan Zahrudin. Voluntary Tax Compliance UMKM Kota Depok . Vol. 9, No. 3. Desember, 2017. SOSIO-E-KONS.
- Avianto, Rahayu, Kaniskha. “Analisa Peranan E-Filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WPOP (Studi Pada KPP Pratama Malang Selatan)” Vol. 9 No. 1. 2016. Jurnal Perpajakan (JEJAK)
- Ayu Aprilia, Puspita Rani. “Pengaruh Metode Pelatihan, Instruktur Pelatihan, Materi Pelatihan dan Kompetensi kerja Terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak (Studi Empiris pada Relawan Pajak 2019 Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Selatan II)” Vol. 9 No. 2, 2020. Jurnal Akuntansi dan Keuangan
- Bayu Caroko dkk. 2015. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol.1 No. 1 Januari 2015.

- Deviana Sofyan, Dodi, dkk. “Apakah Standarisasi Pelayanan Relawan Pajak dan Lokasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak” Vol. 1 No.1, Desember 2021. *International Journal of Islamic Business and Management*
- Dwianika, Nurhidayah, Azizah. “Relawan Pajak : Tidak Hanya Sekedar Mengerti Pajak (Motivasi Layanan dan Implikasinya Pada Kepuasan WPOP/UMKM)” Vol. 01, Edisi 01. 2018. Seminar Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat
- Dwikora Harjo ,Aprilia Alfani, dkk “ Peranan Kegiatan Relawan Pajak Dalam Mendukung Pelaksanaan Stimulus Fiskal Pemerintah Tahun 2020” Vol 3 No.2, Maret 2022. *Jurnal Pajak Vokasi JUPASI*
- Dwikora Harjo, Fauzilah Salleh. Analysis of the Implementation of Annual Tax Reporting Policy among Personal Tax Payer in Indonesia . Vol. 3, Issue. 1 , January 2022. *Ilomata International Journal of Tax & Accounting*.
- Dwikora Harjo, Rulandari, Alfani, Syachlin. Digital Transformation of Self Assessment System on Final Income Tax in Small Micro Business and Medium at Pratama Tax Office of West Bekasi. Vol. 2, No.3. July 2021. *Ilomata International Journal of Tax and Accounting*.
- Eliza, Suwardi, Junita, Nirmala, Siregar. Pelayanan Mahasiswa Relawan Pajak dalam Membantu Wajib Pajak Mengisi SPT Tahunan di Kota Dumai . Vol. 3, No. 2, Agustus 2022. *Jurnal Pengabdian UNDIKMA*.
- Muamarah, Suparna Wijaya, Marsono. Pelatihan Relawan Pajak Kanwil DJP Banten. Vol. 1, No. 1, 2019. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*.
- Natrah Saad. Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance : Tax payers’ view. 109, 1069-1075, 2014. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*.
- Nyoman Putra Yasa. “Mengungkapkan Persepsi wajib pajak atas Pendampingan relawan pajak” Vol. 14 No.1, 2021. *Jurnal Akuntansi Bisnis*.
- Resi Ariyasa Qadri, Emanuel Eko Darmawan. E-Filing Implementation, Tax Compliance, and Technology Authority. Vol. 6 No. 1, 2021. *Journal of Applied Accounting and Taxation (JAAT)*
- Sapmaya Wulan, M. Nur Joharis. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedato di Bandar Lampung. Vol. 2, No. 2, April 2012. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Saputri, Syafii’I, Wahyuni. “Efektivitas Penggunaan Program E-Filling Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo”. Vol. 4 Issue. 2, 2018. *EQUITY*
- Serli Diovani Teza, Annisa Riseecha Junep. “Analisis Persepsi Wajib Pajak Terhadap Efektifitas dan Kepatuhan Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filling”. Vol. 7 No .1, 2018. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI*,
- Shahnaz noorul, Putri zaqqeya, dkk “Exploring the influence of tax knowledge increasing tax compliance by introducing tax education at tertiary level institutions in malay” Vol.11 No.2, April 2022. *Open Journal of Accounting*