

Peranan Kegiatan Relawan Pajak Dalam Mendukung Pelaksanaan Stimulus Fiskal Pemerintah Tahun 2020

Dwikora Harjo¹, Aprilia Alfani², Wahidin Septa Zahran³, Iwan Irwansyah⁴

^{1,2,3,4} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

Email : dwikora.harjo@stiami.ac.id¹; aprilialfani8499@gmail.com²; septa@stiami.ac.id³; irwanstiami@gmail.com⁴

* corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Perception, Assistance, e-Filing, Tax Volunteers

This research is a combination of field and literature research, namely analyzing the perceptions of individual taxpayers in reporting the Annual Tax Return on the assistance of tax volunteers. In analyzing using the theory of usefulness and convenience based on literature in the form of books, journals by combining the data obtained from the answers of individual taxpayers. The research objective was to determine the perception of individual taxpayers on the satisfaction of assistance carried out by tax volunteers at the tax volunteer placement location. There are 5 (five) locations for the placement of Tax Volunteers, namely West Bekasi Tax Office, Pondok Gede Tax Office, North Bekasi Tax Office, South Bekasi Tax Office, and STIAMI Institute Tax Center. This research uses a descriptive qualitative approach. The sampling technique used in this study was purposive sampling with interview techniques in collecting research data. The population in this study are taxpayers who carry out the obligation to report their annual tax return through e-Filing. Meanwhile, the sample in this study were taxpayers whose annual SPT reporting activities were accompanied by tax volunteers in these 5 (five) placements. The results of this study indicate that taxpayer assistance activities by tax volunteers in helping to fill individual annual tax returns are very effective. This can be seen from the satisfaction of taxpayers after receiving assistance by tax volunteers. Taxpayers are satisfied with the assistance of tax volunteers because the annual SPT reporting process is easier, faster and tax volunteers are able to guide taxpayers in filling out their SPT.

Pendahuluan

Pertumbuhan ekonomi suatu negara dipengaruhi oleh besarnya penerimaan pajak, tidak terkecuali di Indonesia. Kontribusi pajak mengambil andil yang sangat besar dalam pertumbuhan ekonomi, yaitu digunakan untuk membiayai seluruh belanjane negara baik diperuntukan untuk belanja pegawai maupun bagi pendanaan program pembangunan seperti pembangunan infrastruktur, jalan raya, tol, sarana dan prasarana pendidikan serta Kesehatan, terlebih dewasa ini Kesehatan menjadi hal yang paling membutuhkan pembiayaan terbesar.

Realisasi penerimaan pajak sampai dengan Desember 2020 sebesar Rp1.069,98 Triliun (Sumber: Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2020) penerimaan pajak ini sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan perekonomian di Indonesia. Realisasi penerimaan pajak dicerminkan pada Pelaporan pajak yang merupakan wujud pertanggungjawaban atas pelaksanaan kewajiban

perpajakan padasetiap wajib pajak. Di era saat ini Untuk mendukung program pemerintah dalam rangkadigitalisasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak juga melakukan penyempurnaan dalam pelayanan pelaporan wajib pajak, salah satunya dengan menyempurnakan sistem pelaporan pajak melalui *e-Filing* sehingga semakin memudahkan masyarakat ataupun wajib pajak kedepannya. Tata cara penggunaan pun sudah diunggah di banyak media, seperti *Youtube*, *Instagram*, *Twiter*, dan media sosial lainnya.

Data dibawah ini menunjukkan realisasi kepatuhan masyarakat kota Bekasi tahun 2015-2019:

Tabel 1.1

Realisasi Kepatuhan Masyarakat Kota Bekasi

| Tahun | Realisasi Pendapatan | Target Pendapatan | Persentase |
|-------|----------------------|-------------------|------------|
| 2019 | 2,44 Triliun | 3,30 Triliun | 74% |
| 2018 | 4,64 Triliun | 5,38 Triliun | 86% |
| 2017 | 1,79 Triliun | 2,35 Triliun | 76% |
| 2016 | 1,6 Triliun | 1,68 Triliun | 95% |
| 2015 | 1,49 Triliun | 1,38 Triliun | 108% |

Sumber: <https://megapolitan.kompas.com>

Berdasarkan tabel I.1 dalam 5 (lima) tahun terakhir jumlah Target Pendapatan Kota Bekasi mengalami peningkatan. Dari 1,38 Triliun pada tahun 2015 menjadi 5,38 Triliun pada tahun 2018. Namun turun menjadi 3,30 Triliun pada tahun 2019. Persentase kepatuhan masyarakat Kota Bekasi pada tahun 2015 sebesar 108% dan turun pada tahun 2018 sebesar 86% namun turun Kembali pada tahun 2019 menjadi 74%. Realisasi Pendapatan masyarakat Kota Bekasi selalu meningkat dari tahun 2015 sebesar 1,49 Triliun, pada tahun 2018 melonjak naik sebesar 4,64 Triliun dan turun pada tahun 2019 sebesar 2,44 Triliun. Penurunan jumlah kepatuhan Wajib Pajak tersebut memberi sinyal rendahnya kesadaran dalam sisi implementasi *Self Assessment System* pada wajib pajak. Terutama pada saat pelaporan yang dilakukan oleh para wajib pajak. Pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak juga merupakan bentuk penyerapan stimulus yang dilakukan pemerintah sudah maksimal atau justru sebaliknya.

Direktorat Jenderal Pajak memiliki peran sangat penting dalam merealisasikan upaya-upaya negara di bidang perpajakan, hal ini bertujuan untuk mengupayakan pendapatan dari sektor pajak agar selalu mengalami kenaikan. Salah satu upaya yang telah dilakukan oleh Pemerintah yakni melakukan reformasi perpajakan (*tax reform*) yang meliputi penyempurnaan sistem serta mekanisme perpajakan yang merubah sistem pemungutan pajak dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assesment System*. Menurut Siti Kurnia (2013:103) *Self Assessment System* menyebabkan wajib pajak mendapat beban berat karena semua aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri. Kewajiban wajib pajak dalam *Self Assessment* menjelaskan bahwa: Mendaftarkan Diri ke Kantor Pelayanan Pajak, Menghitung Pajak oleh Wajib Pajak, Membayar Pajak Dilakukan Sendiri oleh Wajib Pajak dan Pelaporan Dilakukan oleh Wajib Pajak.

Namun pada saat pelaksanaannya gerakan literasi digital pelaporan pajak melalui *e-Filing*

tidak bisa dilakukan secara singkat atau merupakan pekerjaan dari Direktorat Jenderal Pajak pada saat kampanye simpatik saja. Namun harus menjadi gerakan yang berkelanjutan dan tidak musiman. Semua gerakan itu penting untuk menunjukkan tingkat kesadaran dan kepatuhan dari masyarakat dan wajib pajak, bahkan Direktorat Jenderal Pajak sudah menggandeng pihak akademisi untuk lebih mendorong penggunaan teknologi digital dalam pelaporan kewajiban perpajakan melalui *e-Filing*. Selain menjadi bagian dari kurikulum pendidikan, keterlibatan mahasiswa dan pembentukan Relawan Pajak juga menunjukkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak serius dalam merubah pola pelaporan SPT dari semula dilakukan secara manual menjadi berbasis digital melalui *e-Filing*.

Pada penelitian ini penulis akan menganalisa tentang fenomena yang terjadi dengan mengacu pada teori kebermanfaatan dan kemudahan oleh Venkatesh dan Davis (Hidayat, 2011), yang berpendapat bahwa persepsi dapat dilihat dari seberapa bermanfaat dan memberikan kemudahan, dengan ditentukan Indikator yang diukur dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kebermanfaatan

Kebermanfaatan menurut Venkatesh dan Davis (Hidayat, 2011) adalah suatu tingkatan dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem tertentu akan bisa meningkatkan pencapaian kerja orang tersebut. Dalam penelitian ini, indikator kebermanfaatan antara lain:

- a. Meningkatkan kinerja
- b. Menambah tingkat produktivitas
- c. Meningkatkan efektivitas kinerja
- d. Sistem bermanfaat

2. Kemudahan

Kemudahan Penggunaan menurut Venkatesh dan Davis (Hidayat, 2011) adalah suatu tingkatan keyakinan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan yang khusus tersebut dapat dengan mudah untuk dapat dipahami. Dalam penelitian ini, indikator kemudahan penggunaan antara lain:

- a. Sistem jelas dan mudah dimengerti
- b. Tidak dibutuhkan banyak usaha
- c. Sistem mudah digunakan
- d. Sistem fleksibel

Pajak menurut Andriani (diterjemahkan oleh R.Santoso Brotodiharjo 1991:2) dalam Harjo (2019:4) mengatakan bahwa: Pajak adalah Iuran rakyat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut Peraturan-Peraturan, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali yang dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

Dari tahun ke tahun belum menunjukkan peningkatan yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Tawas dkk., 2016). Menurut Wulan dkk. (2015), kepatuhan perpajakan merupakan suatu tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan ketentuan peraturan pelaksanaan perpajakan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku pada suatu negara.

Kesadaran diartikan sebagai keadaan mengetahui atau mengerti suatu hal, sedangkan perpajakan merupakan segala hal yang berkaitan dengan pajak. Sehingga kesadaran membayar pajak adalah keadaan dalam mengetahui ataupun mengerti segala sesuatu yang berkaitan dengan pajak termasuk membayar pajak (Jotopurnomo & Mangoting, 2013). Masyarakat akan mematuhi kewajiban perpajakannya apabila terdapat penilaian positif atas pelaksanaan fungsi negara yang dilaksanakan oleh pemerintah. Maka dari itu, kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jotopurnomo & Mangoting, 2013). Permasalahan yang terjadi saat ini, yaitu masyarakat yang telah memenuhi syarat sebagai wajib pajak, namun belum melaksanakan kewajiban perpajakannya secara penuh. Menurut Julita (2020), pada tanggal 10 Maret 2020 masih ada 13 Juta Wajib Pajak yang belum melaporkan SPT-nya.

Menurut Suherman (2015) menyebutkan bahwa Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kewajiban pelaporan pajak adalah tahapan yang sering dilewatkan karena beberapa alasan seperti adanya asumsi bahwa tidak perlu melapor karena sudah membayar, kesulitan dalam pelaporan yang saat ini dilakukan secara *online* serta pengenaan sanksi denda yang nominalnya terbilang kecil (Uly, 2019).

Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dilaksanakan paling lambat tiga bulan setelah akhir tahun pajak, hal tersebut telah dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). Dengan adanya fenomena ini, DJP berupaya meningkatkan kesadaran WP dalam melaporkan SPT-nya. DJP bekerjasama dengan perguruan tinggi terkait pembentukan *Tax Center* hingga meluncurkan program relawan pajak.

Program Relawan Pajak merupakan suatu kegiatan untuk menanamkan kesadaran pajak kepada mahasiswa sebagai suatu upaya Direktorat Jendral Pajak dengan Kemendikbud (Utami, 2019). Relawan Pajak (*Tax Volunteer*) di Indonesia adalah sebuah perkumpulan atau komunitas yang mendalami ilmu perpajakan serta mengabdikan kepada masyarakat melalui kegiatan pendampingan pelaporan SPT (Dwianika & Sofia, 2019). Direktorat Jenderal Pajak menekankan bahwa, program ini melibatkan pihak ketiga dalam hal ini mahasiswa untuk membantu kegiatan penyuluhan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Mekanisme dilaksanakannya program ini meliputi proses yang telah distandarisasi, yaitu pendaftaran, pelatihan, penyeleksian, dan pendayagunaan Relawan Pajak. Organisasi Mitra di seluruh Indonesia yang menaungi program ini bernama *Tax Center*. Hal itu berdasarkan Nota Kesepahaman MenKeu dengan MenRistekdikti Nomor MoU-4/MK.03/2016 dan Nomor 7/M/NK/2016, terkait Peningkatan Kerja Sama Perpajakan. Dari tahun 2016, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI mendapat kesempatan bekerja sama dengan DJP untuk merealisasikan program relawan pajak khususnya di wilayah Bekasi. Relawan pajak nantinya akan bertugas mendampingi wajib pajak dalam melaporkan pajaknya secara *online* melalui layanan *e-filing*.

Relawan Pajak terdiri atas mahasiswa/i Institut STIAMI yang terpilih sebagai bagian dari generasi millennial yang diasumsi lebih cepat menyesuaikan diri dengan arus perkembangan IPTEK. Adapun tugas dari *Tax Volunteers* yakni memberikan pelayanan secara langsung kepada Wajib Pajak dalam bentuk pendampingan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan melalui layanan e-

filling.

E-filing adalah salah satu kemudahan yang disediakan oleh DJP untuk membantu WP dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Sebagai upaya adaptasi kemajuan teknologi di bidang perpajakan, Direktorat Jendral Pajak meluncurkan sistem *e-filing* yang sekiranya dapat memberikan mutu pelayanan yang lebih sederhana, cepat, efisien dan lebih baik bagi WP sehingga kepatuhan WP dalam melakukan kewajibannya diharapkan dapat meningkat (Gekonge, 2016). Utamanya, *e-filing* digunakan untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memberikan fasilitas penyampaian SPT secara elektronik melalui media internet kepada Wajib Pajak.

Menurut Tene, dkk (2017) menerangkan ada 2 kiat-kiat kepatuhan yang berkaitan dengan pelayanan yaitu menjalankan tanggung jawab secara selaras untuk menawarkan kemudahan pelayanan yang terbaik (*make it easy*) serta menawarkan penunjang pelayanan dan pencerahan bagaimana mengetahui ketentuan perpajakan dan tata cara administrasi yang menyertainya dengan benar (*assist to comply*). Hal ini dapat dikaitkan dengan sebuah teori yaitu *Contrast Theory* yang disampaikan oleh Larassaty (2016). *Contrast Theory* adalah teori yang memaparkan mengenai keadaan kepuasan pelanggan dari perspektif psikologi.

Penelitian ini didasari dengan fenomena rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan karena berbagai faktor seperti kurangnya pemahaman pelaporan SPT melalui layanan *e-filing* sehingga mendukung data pendapatan masyarakat Kota Bekasi yang juga menurun dari tari tahun- ketahun. keberhasilan penyerapan stimulus pajak pemerintah salah satunya dengan adanya pelaporan yang benar dan tepat waktu, karena dari kewajiban pelaporan akan merefleksikan kepatuhan pada wajib pajak terutama dalam hal penyerapan stimulus kepada wajib pajak. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menganalisis peranan kegiatan relawan pajak dalam mendukung pelaksanaan stimulus fiskal pemerintah tahun 2020.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam karya ilmiah ini menggunakan metode kualitatif. Sugiyono (2016) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Jenis penelitian yang akan penulis gunakan adalah *deskriptif kontent analysis*, yaitu dengan metode menganalisis isi dari objek yang diteliti berdasarkan sumber-sumber yang relevan dengan judul penelitian. Jenis penelitian ini juga menjelaskan suatu peristiwa yang operasionalisasinya melakukan kegiatan pengumpulan dan pengolahan data serta melakukan penafsiran data yang diberi makna secara rasional dengan tetap memegang prinsip-prinsip logika sehingga terbentuk kesimpulan yang holistik. Neuma (2011) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan memberikan deskripsi, gambaran mengenai fakta-fakta, hubungannya dengan antar fenomena yang diteliti dengan menjelaskan secara jelas dan rinci.

Data dikumpulkan melalui studi literatur, yaitu dengan cara membaca, menelaah dan menganalisa berbagai literatur, baik berupa dokumen, buku, jurnal, data publikasi dari Kanwil DJP

Jawa Barat III, Kementerian Keuangan, maupun dari website resmi.

Data dalam penelitian ini juga bersumber dari data primer. Menurut Sekaran (2013) menyatakan bahwa data primer merupakan data yang didapat dari tangan pertama atau dari sumbernya langsung. Data primer pada penelitian ini merupakan hasil wawancara kepada beberapa responden, yaitu para wajib pajak yang telah didampingi oleh relawan pajak.

Merujuk pada teori Miles dan Huberman (Sugiyono, 2010:91), yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam pelaksanaan analisis data dalam kegiatan analisis data kualitatif, meliputi 3 (tiga) kegiatan, yaitu melakukan reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/ verification*) maka penulis akan melakukan teknik analisis data dengan cara melakukan reduksi data, mendisplay data dan melakukan verifikasi serta penarikan kesimpulan atas data-data yang telah diproses melalui tahap yang telah disebutkan.

Sebagai bahan referensi agar penelitian ini menjadi lebih obyektif, peneliti juga mengambil dua referensi dari dua penelitian terdahulu. Yasa, dkk (2019) menyatakan bahwa, rendahnya kepatuhan WP terlihat dari *tax ratio* suatu negara. *Tax ratio* Indonesia sendiri sebesar 11,6% pada tahun 2015 dan mengalami penurunan menjadi 10,7% pada tahun 2017. Agustining Sih & Isroah (2016) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa efektivitas dalam penggunaan *e-filing* dipengaruhi oleh tingkat penafsiran Wajib Pajak yang masih sedikit mengenai sistem *e-filing*, akibatnya kuantitas Wajib Pajak yang belum patuh cukup besar dalam pelaporan SPT tahunannya. Maksimalnya kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT diupayakan dengan adanya program Relawan Pajak dari DJP yang bertugas dalam hal pendampingan pelaporan. Penelitian ini kemudian mencoba untuk menggali persepsi wajib pajak terkait asistensi pelaporan SPT Tahunan yang dilakukan para relawan pajak. Penelitian ini diharapkan mampu untuk menggali sejauh mana persepsi wajib pajak terhadap asistensi yang diberikan oleh relawan, selain itu penelitian ini akan digunakan untuk memberi masukan kepada DJP Kanwil Jawa Barat III terkait pengembangan serta sebagai evaluasi program relawan pajak kedepannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Relawan Pajak (*Tax Volunteers*) di Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI dibentuk menjadi sebuah komunitas di bawah Organisasi *Tax Center* STIAMI. Pada tahun 2021 komunitas ini terdiri atas 50 orang relawan pajak yang dibekali beberapa ilmu dan pelatihan oleh petugas pajak dari Direktorat Jenderal Pajak Kanwil Jawa Barat III sebelum nantinya akan mengabdikan kepada masyarakat khususnya di 5 (lima) wilayah penempatan relawan memberikan asistensi kepada Wajib Pajak Orang Pribadi dalam mengisi SPT Tahunan serta tata cara pelaporannya. Setelah dilaksanakan pelepasan relawan pajak ke lapangan, kinerja mereka akan berdampak kepada kepuasan WP selaku masyarakat serta berdampak pula kepada nama baik lembaga DJP yang merupakan pihak penanggungjawab program ini. Menyangkut program relawan pajak ini, peneliti bermaksud untuk mengungkap persepsi wajib pajak melalui wawancara secara *online* dengan beberapa orang berdasarkan indikator penelitian. Seperti halnya disebutkan pada bagian metodologi, responden yang dimaksud adalah WP yang melaporkan SPT *Online* (*e-filing*) serta pernah menggunakan jasa pendampingan Relawan Pajak STIAMI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 100% responden merasa bahwa pendampingan oleh relawan pajak bermanfaat serta 80% responden merasakan kemudahan dari adanya pendampingan oleh relawan pajak.

Dari hasil wawancara dengan Abdul Malik (WP KPP Bekasi Barat) yang merupakan wajib pajak baru sehingga pertama kali membuat laporan SPT, beliau sangat terbantu dengan adanya program relawan pajak ini. Relawan pajak sangat runtut dalam memberikan pemahaman berkaitan dengan pengisian SPT sehingga sedikit mengerti tata cara pelaporan SPT secara *online*. Menurut Dina Amalia (WPKPP Bekasi Barat) selaku narasumber dalam penelitian ini mengutarakan bahwa pendampingan yang dilakukan oleh relawan pajak sangat memuaskan. Pelaporan SPT secara *online* menjadi lebih mudah dan efisien. Program ini sangat efektif dilakukan untuk membantu wajib pajak yang masih belum paham terkait pelaporan SPT secara *online*. Beliau juga menyampaikan agar program relawan pajak ini lebih dikenal masyarakat luas ada baiknya dilakukan sosialisasi yang lebih gencar lagi baik melalui sosial media atau media lainnya. Penyataan lain diungkapkan oleh Albertus Rusnanto (WP KPP Pondok Gede) yakni beliau menyatakan bahwa mahasiswa yang menjadi relawan pajak sangat terampil dalam membantu pelaporan SPT. Pelayanan yang diberikan ketika melakukan pendampingan sangat cepat. Namun, perlu ditingkatkan pula keterampilan dari masing-masing relawan sehingga memiliki kemampuan yang sama. Guna memperkuat persepsi efektifnya program relawan pajak ini, kembali dilakukan wawancara dengan Nurman (WP KPP Bekasi Utara). Beliau menyatakan pengalaman saat didampingi sangat memuaskan dengan respon yang cepat dalam memberikan bantuan pelaporan sehingga terasa lebih mudah serta sangat dituntun dalam pengisiannya. Pelaporan dengan bantuan pendampingan oleh pihak relawan pajak dirasa sangat efektif dan sejauh ini sudah sangat bagus dengan jumlah relawan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada WP. Giri Lintang (WP KPP Bekasi Selatan) juga menyatakan hal serupa. Pelayanan yang diberikan relawan pajak sangat baik dan cepat dalam proses pendampingannya. Perbedaan yang dirasakan saat didampingi oleh relawan pajak adalah proses pelaporan yang lebih mudah dan tidak mengalami kesulitan harus memahami pengisian SPT sendiri. Hal yang harus diperbaiki bagi relawan pajak mengenai pemahaman lebih mendalam terkait berbagai kasus seperti pelaporan SPT bagi WP berpenghasilan dari dua atau lebih pemberi kerja.

Adanya hasil beberapa wawancara tersebut menyatakan Program Relawan Pajak sangat efektif dalam membantu wajib pajak berkaitan dengan pelaporan SPT. Seluruh WP selaku responden merasa sangat terbantu dengan pendampingan pelaporan yang dilakukan oleh relawan. Namun, dalam menjalankan program ini tentu terdapat kendala seperti yang disampaikan bapak Mujiah (WP Pojok Pajak) bahwa diperlukannya perbaikan mengenai ketersediaan infrastruktur jaringan internet yang lebih memadai. Saran ini tentu sangat berharga bagi *Tax Center*, Kantor Pajak serta DJP sebagai induk dalam bidang ini.

Kepuasan WP ini berdampak kepada kepatuhan WP dalam melaporkan SPT mereka pada tahun berikutnya dan berdampak pula kepada adanya harapan keberlanjutan program relawan pajak. WP yang didampingi oleh relawan telah memahami langkah-langkah pelaporan SPT sehingga kegiatan ini dapat mereka lakukan kembali secara mandiri di tahun berikutnya.

Keberlanjutan program ini sangat diharapkan oleh seluruh responden penelitian yang disampaikan dalam wawancara mereka. Tetapi bapak Dwikora Harjo selaku Ketua *Tax Center STIAMI* mengingat arahan dari DJP bahwa kegiatan ini pada dasarnya membantu Wajib Pajak untuk bisa dan terbiasa dalam melapor pajak dengan sistem *online*, maka pada saat semua Wajib Pajak

sudah dapat melaporkan SPT secara mandiri akan berdampak pada diberhentikannya kegiatan ini.

Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak berkaitan dengan teori kepatuhan pajak dimana tingkat kepatuhan wajib pajak diharapkan meningkat apabila merasa puas dalam pelaporannya SPT-nya secara *online* dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan pada data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa persepsi Wajib Pajak terkait pendampingan oleh relawan pajak dikatakan efektif untuk dilakukan, terbukti dari kepuasan wajib pajak setelah didampingi. Efektifnya program ini didukung oleh beberapa hasil wawancara Wajib Pajak yang telah dilakukan. Berdasarkan hasil wawancara terhadap 25 responden pada indikator kebermanfaatan yang menggunakan pendampingan relawan pajak, 25 responden merasakan kebermanfaatan program ini. Yang mana apabila dihitung dalam persentase, 100% responden merasa pendampingan oleh relawan pajak ini bermanfaat. Sedangkan berdasarkan hasil wawancara terhadap 25 responden pada indikator kemudahan yang menggunakan pendampingan relawan pajak, 20 responden merasakan kemudahan program ini dan 5 responden mengalami sedikit kendala. Yang mana apabila dihitung dalam persentase, 80% responden merasa pendampingan oleh relawan pajak ini memberikan kemudahan.

Wajib Pajak merasa sangat terbantu dengan adanya program relawan pajak ini. Relawan pajak sangat runtut dalam memberikan penjelasan berkaitan dengan pengisian SPT sehingga mengerti tata cara pelaporan SPT secara *online*. Selain itu, keberadaan program ini mengatasi permasalahan antrian panjang di Kantor Pajak untuk pelaporan SPT. Program ini efektif dilakukan setiap tahun karena masih banyak Wajib Pajak yang belum memahami tata penyampaiannya apalagi yang belum cakap teknologi.

SARAN

Saran yang bisa diberikan dari hasil penelitian yang didapatkan adalah sebagai berikut :

1. Kegiatan relawan pajak ini sangat bermanfaat bagi WP karena terbantu akan pendampingan para relawan pajak. Program relawan pajak dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dengan perluasan bidang kerja untuk membantu Wajib Pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan tahunannya.
2. Direktorat Jendral Pajak juga dapat menumbuhkan hubungan dengan Wajib Pajak khususnya lewat penyebaran informasi agar wajib pajak dapat menggunakan sistem *e-filing* untuk penyampaian surat pemberitahuan tahunannya. Sosialisasi bisa melalui media cetak hingga sosial media sehingga mampu menjangkau seluruh wajib pajak. Sistem *e-filing* perlu ditingkatkan agar meminimalisir gangguan saat pelaporan surat pemberitahuan serta perlu diperbaiki sehingga bisa digunakan dengan mudah dan tidak terlalu rumit khususnya bagi wajib pajak pemula yang ingin melaporkan SPT tahunan orang pribadi.
3. Bagi Instansi, hasil penelitian ini dapat menjadi pedoman atau acuan untuk penelitian selanjutnya. Hasil penelitian ini tentu tidak lepas dari keterbatasan utamanya dari segi

metodologi penelitian.

REFERENSI

Daftar Pustaka

- [1]. Harjo, Dwikora. 2019. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- [2]. Rahayu, Siti Kurnia. 2013. *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- [3]. Sekaran, Uma Dan Roger Bougie(2013). *Research Methods For Business: A SkillBuilding Approach*. Fifth Edition. USA: Willey
- [4]. Sugiyono (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- [5]. Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung:Penerbit CV. Alfabeta.

Peraturan

- [6]. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Daftar Pustaka

- [7]. Agustiniingsih, W., & Isroah, I. (2016). *Pengaruh Penerapan E- Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta. Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen, 5 (2), 107–122. <https://doi.org/10.21831/Nominal.V5i2.11729>*
- [8]. Dwianika, A., & Sofia, I.P. (2019). *Relawan Pajak: Bagaimana Pelatihan Pajak Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pada Masyarakat Urban? (Studi Pada Tax Centre Universitas Pembangunan Jaya). Keberlanjutan, 4(2), 1176. <https://doi.org/10.32493/Keberlanjutan.V4i2.Y2019.P1176-1191>*
- [9]. Gekonge, Wallace (2016). *Effects Of Electronic Tax System On The Revenue Collection Efficiency Of Kenya Revenue Authority: A Case Of Uasin Gishu County. Imperial Journal Of Interdisciplinary Research (IJIR) Vol-2, Issue-4.*
- [10]. Hidayat, *Persepsi Pengguna Akan Kemudahan dan Manfaat Teleworking Dalam Mempengaruhi Minat Pengguna Teleworking*, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Atmajaya 2011
- [11]. Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). (N.D.). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di. In Publication.Petra.Ac.Id. Retrieved From <http://publication.petra.ac.id/index.php/Akuntansi-Pajak/article/view/441>*
- [12]. Julita, Lidya. 2020. *Ada 13 Juta Wajib Pajak Belum Laport SPT Anda Termasuk? Diakses Melalui <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200310144243-4-143800/ada-13-juta-wajib-pajak-belum-lapor-spt-anda-termasuk-pada-27-maret-2021>*
- [13]. Larassaty, Dwi Pinta (2016). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Prima Dengan Citra Positif PT.TASPEN(PERSERO)*. Jurnal Fakultas Komunikasi Universitas Islam Bandung.

- [14]. Suherman, M., Dkk. (2015). *Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya*. MediaRiset Akuntansi, Auditing & Infomasi Vol. 15 No. 1.
- [15]. Tawas, Viktor Billi Josua, Agus T. Poputra, Robert Lambey (2016). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Bitung)*. Jurnal EMBA Vol.4 No.4 Hal 912-921.
- [16]. Tene, JH., Dkk (2017). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pratama Manado)*. JURNAL EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi Vol 5, No 2 (2017)
- [17]. Uly, Yohana Artha (2019). *Pelaporan SPT Baru 61,7 % Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Rendah*. Diakses Melalui <https://Economy.Okezone.Com/> Pada 30 Maret 2020. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (KUP).
- [18]. Utami, DW (2019). *Relawan Pajak, Jembatan Persuasif Otoritas Pajak*. Diakses Melalui <https://www.pajakku.com/read/5d9ff1e8b01c4b456747b708/relawan-pajak-jembatan-persuasif-otoritas-pajak> Pada 28 Maret 2021.
- [19]. Wulan, R., H., Hasan, A, & Sofyan, A. (2015). The Influence Of Tax Extension, Tax Compliance, Tax Audits, Tax Collection And Tax Forced Letter With Personal Income Tax Revenue. In *Jom. FEKON* (Vol.2) Retrieved From <https://www.neliti.com/publication/s/34107/pengaruh-ekstensifikasi-pajak-kepatuhan-wajib-pajak-pemeriksaan-pajak-penagihan>
- [20]. Yasa, I Nyoman Putra, I Putu Hendra Martadinata, I Gede Putu Banu Astawa (2019). Peran Theory Of Planned Behavior Dan Nilai Kearifan Lokal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sebuah Kajian Eksperimen. *Jurnal Ekuitas: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan* volume 3, Nomor 2 (2019)

Website

- [21]. DJP. 2020. *Tingkatkan Kepatuhan Pajak Jabar II Dorong Program Relawan Pajak*. Diakses Melalui <https://www.pajak.go.id/> Pada 29 Maret 2021.
- [22]. Direktorat Jenderal Pajak 2020, Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak 2020. Direktorat Jenderal Pajak. (<http://www.pajak.go.id>) . diakses pada hari Jum'at, 22 Januari 2021
- [23]. Kepatuhan Masyarakat Kota Bekasi <https://megapolitan.kompas.com>