

Efektivitas Pelaksanaan Program Relawan Pajak Institut STIAMI Tahun 2022 pada KPP Pratama Cikarang Utara

The Effectiveness of the Implementation of the STIAMI Institute Tax Volunteer Program in 2022 at the North Cikarang Primary Tax Office (KPP Pratama)

Renisyia Ayu Utami ^{1*}, Billy Yofani ²

¹ Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta Indonesia

¹ reyrenisyia@gmail.com ; ² billyyofani2@gmail.com ;

* Corresponding Author : Renisyia Ayu Utami

ARTICLE INFO

Article history:

Received : January 18, 2023

Revised : June 10, 2025

Accepted : June 18, 2025

Keywords:

Effectiveness;
individual tax return;
Tax Volunteers;

Kata kunci:

Efektivitas;
Surat Pemberitahuan Tahunan
(SPT) Orang Pribadi;
Relawan Pajak;



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

Copyright (c) 2024
Transparansi : Jurnal Ilmiah
Ilmu Administrasi

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of the Tax Volunteer program implementation at the STIAMI Cikarang Institute in increasing compliance with individual annual tax return (SPT) reporting at the North Cikarang Primary Tax Office (KPP Pratama Cikarang Utara) for the 2023 reporting year. The research method employed by the researcher is descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques used include observation, interviews, and documentation with relevant parties. The data analysis techniques in this thesis involve data reduction, data presentation, and verification, where the collected, compiled, and analyzed data provides an overview and information to draw conclusions from the data processing conducted.

Based on the study's results, the researcher concludes that the activities of Tax Volunteers to improve compliance with individual annual SPT reporting at the North Cikarang Primary Tax Office in 2023 are still not effective, as the realization of individual annual SPT reporting only reached 52% of the 77% target set by the office. This analysis is conducted using the model proposed by Siagian's theory, considering aspects of timing, accuracy, and service delivery style.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas implementasi program Relawan Pajak di Institut STIAMI Cikarang dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cikarang Utara untuk tahun pajak 2023. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan studi dokumentasi dengan pihak-pihak terkait. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi, di mana data yang telah dikumpulkan, diolah, dan dianalisis memberikan gambaran serta informasi untuk menarik kesimpulan dari proses pengolahan data yang dilakukan.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa kegiatan Relawan Pajak dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan orang pribadi di KPP Pratama Cikarang Utara tahun 2023 masih belum efektif, karena realisasi pelaporan SPT Tahunan orang pribadi hanya mencapai 52% dari target 77% yang ditetapkan oleh kantor tersebut. Analisis ini dilakukan menggunakan model yang diusulkan dalam teori Siagian dengan mempertimbangkan aspek ketepatan waktu, akurasi, dan gaya penyampaian layanan.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar dalam penerimaan Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Sektor pajak membantu pemerintah untuk mengatur

keseimbangan perekonomian dan pemanfaatan dana untuk membangun sarana dan prasarana yang dibutuhkan masyarakat. Semakin besar penerimaan yang diperoleh dari sektor pajak, maka semakin besar juga kemudahan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang mampu disediakan pemerintah secara langsung untuk dapat mewujudkan pengabdian, kewajiban, dan ikut serta dalam pembangunan kehidupan bernegara.

Pendapat dari Mardiasmo (2018), adalah Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut Kemenkeu (2016), Dalam penerimaan Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) pajak adalah salah satu sumber penerimaan yang juga berperan penting untuk menjaga kedaulatan dan kesatuan negara Indonesia. Menjadi salah satu instrumen fiskal, pajak juga berperan penting untuk membangun negara dan mendukung jalannya pemerintahan.

Sehubungan dengan begitu besarnya peran serta pajak di Indonesia maka dari itu pemerintah terus berupaya dalam memperbaharui sistem pemungutan pajak menurut undang-undang perpajakan. Pada dasarnya Terdapat tiga jenis sistem pemungutan pajak yaitu *Official Assessment System*, *Self assessment System* dan *Withholding Assessment System*. Negara Indonesia merupakan pemerintahan yang menganut sistem perpajakan secara *Self Assessment* artinya yaitu wajib pajak bertanggung jawab sepenuhnya terhadap kewajiban pembayaran pajak, pelaporan pajak dan pemberitahuan pajak yang terutang kepada pemerintah, yang diatur oleh Direktur Jendral Pajak.

Secara filosofis diterapkannya pertimbangan secara *Self Assessment System* dinilai lebih sesuai dengan falsafah Pancasila dan UUD 1945 yang menjunjung tinggi hak warga negara, dan menempatkan kewajiban perpajakan sebagai kewajiban kenegaraan. *Self Assessment System* ini mulai diberlakukan di Indonesia pada tahun 1983 dan masih berlaku hingga saat ini. Agar sistem tersebut dapat berhasil dibutuhkan kesadaran, kejujuran, kedisiplinan, dan kepatuhan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku. Akan tetapi dalam kenyataannya kepatuhan masyarakat untuk melaporkan pajak masih tergolong rendah.

Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Dengan ini dapat diartikan bahwa kepatuhan wajib pajak yaitu kewajiban seseorang sebagai warga negara untuk membayar dan melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Kania, 2017). Wajib pajak yang memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan adalah wajib pajak yang patuh. Berdasarkan ketentuan yang diatur dalam undang-undang perpajakan ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Seperti WPOP menyampaikan SPT sebelum atau pada tanggal 31 Maret, maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal. Sedangkan Kepatuhan material yaitu suatu keadaan di mana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua kepatuhan material perpajakan, yakni sesuai dengan jiwa Undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi Surat Pemberitahuan dengan jujur, lengkap dan benar sesuai ketentuan dan melaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebelum batas waktu berakhir.

Wajib pajak orang pribadi memiliki kewajiban untuk melaksanakan *Self Assessment System* dan melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan. Terdapat cara yang lebih efisien dalam melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan yaitu secara online atau *e-filing*. Namun pada kenyataannya kesadaran masyarakat untuk melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan secara online atau *e-filing* masih tergolong rendah. Adanya wajib pajak yang masih belum memahami penggunaan aplikasi perpajakan berbasis digital tersebut, maka perlu adanya sosialisasi dan edukasi dibidang pajak yang dilakukan secara berkala melalui berbagai macam media. Untuk itu, DJP mencanangkan program inklusi kesadaran pajak yang bekerja sama dengan Kementerian Pendidikan guna mewujudkan generasi sadar pajak di Indonesia (Aprilia & Rani, 2020).

Program tersebut adalah relawan pajak yang merujuk pada Nota Dinas Nomor ND-953/PJ.09/2018. Relawan pajak dibentuk guna mendukung penerimaan SPT tahunan, mengacu pada

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 keahlian untuk berperan aktif dalam kegiatan edukasi perpajakan. Merujuk pada nota dinas No.ND-1317/J.09/2019, program relawan pajak dilaksanakan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mendorong implementasi keterlibatan pihak ketiga pada kegiatan penyuluhan perpajakan, relawan pajak memiliki peran guna memberikan edukasi pajak, asistensi pelaporan surat pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan (PPh) orang pribadi, serta asistensi pembayaran PPh kepada wajib pajak. Hal tersebut dilakukan melihat *tax ratio* di Indonesia yang masih relatif rendah. Hal ini sejalan dengan data yang diperoleh dari KPP Pratama Cikarang Utara dimana rasio kepatuhan SPT tahunan mengalami penurunan pada tahun 2019 (*terlampir pada tabel I.1*).

Tabel 1. Data Pelaporan SPT Tahunan WPOP

Tahun	WPOP Efektif	Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi			
		Target	%	Realisasi	%
2018	67.007	44.894	67%	29.637	44%
2019	81.541	61.155	75%	30.788	38%
2020	43.246	33.731	78%	43.555	101%
2021	52.306	39.752	76%	42.115	81%
2022	49.917	38.436	77%	25.762	52%

Sumber : UKI KPP Pratama Cikarang Utara (2023)(Data diolah peneliti)

Pada tabel I.1 dimana tahun 2018-2022 rasio kepatuhan wajib pajak masih bersifat *fluktuatif* atau naik turun serta hanya tahun 2020 dan 2021 yang mencapai target. Pada tahun 2018 target lapor SPT tahunan 67% tetapi persentase realisasi penerimaan SPT tahunan hanya mencapai 44% dari jumlah wajib pajak efektif yang berjumlah 67.007. Pada tahun 2019, target pelaporan SPT naik menjadi 75% akan tetapi realisasi penerimaan menurun hingga 38% dari jumlah wajib pajak efektif 81.541. Pada tahun 2020-2021 realisasi pelaporan telah melebihi target yang ditentukan dengan realisasi persentase 101% pada tahun 2020 dan 81% pada 2021 dari target yang ditetapkan yaitu 78% pada tahun 2020 dan 76% pada tahun 2021 dari jumlah wajib pajak efektif 43.246 dan 52.306. Dan pada tahun 2022 persentase target pelaporan SPT mengalami kenaikan sebesar 77% namun tidak diikuti dengan realisasi pelaporan yang mengalami penurunan hingga 52% dari jumlah wajib pajak efektif 49.917.

Dari pemaparan di atas diperoleh simpulan bahwa penyampaian pelaporan SPT dari tahun 2018-2022 masih sering belum tercapai target. Hal ini terlihat dengan target dan realisasi yang kerap kali belum optimal tiap tahunnya. Selain itu, pihak KPP memiliki program yang dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT tahunan diantaranya, menjelaskan kepada wajib pajak terkait apa saja kewajibannya pada saat pembuatan NPWP, apabila melakukan perizinan usaha atau lainnya memerlukan pelaporan SPT tahunan, sistem *email blast* yang diberikan kepada wajib pajak agar segera lapor, layanan *help desk*, pengadaan kelas pajak dan terakhir adanya program relawan pajak yang diberikan pelatihan dari pihak kantor pajak dan kampus agar dapat membantu dan mendampingi wajib pajak dalam penyampaian pelaporan SPT Tahunan dengan baik dan benar.

Adapun manfaat dari program relawan pajak antara lain, memberikan keterampilan dan keahlian penggunaan *e-filing* kepada mahasiswa relawan pajak, memberi pengetahuan dan pemahaman penggunaan *e-filing* kepada wajib pajak dan juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tax Center Institut STIAMI Cikarang melaksanakan program relawan pajak di bawah naungan Kanwil DJP Jabar II. Untuk tahun 2023 Tax Center Institut STIAMI Cikarang memiliki anggota relawan pajak sebanyak 48 orang mahasiswa dan ditugaskan di beberapa KPP dan Mall Pelayanan Publik, satu diantaranya adalah KPP Pratama Cikarang Utara yang berjumlah 10 mahasiswa relawan pajak yang bertugas pada periode 13 Februari – 31 Maret 2023. Dari fenomena tersebut ditemukan fakta di lapangan bahwa masih terdapat wajib pajak yang belum memahami penggunaan *e-filing*, serta rasio kepatuhan SPT Tahunan tahun 2022 mengalami penurunan, hal ini menjadi tantangan bagi

relawan pajak sebagai pihak ketiga guna memudahkan DJP (Direktorat Jendral Pajak) Kanwil Jabar II dalam aktivitas penyampaian SPT tahunan orang pribadi untuk meningkatkan kepatuhan pada wajib pajak.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi** : Menurut Siti Kurnia (2020 : 95) “administrasi merupakan proses dinamis yang berkelanjutan dalam kegiatan pencapaian sasaran dan tujuan, dengan menggunakan sumber daya manusia yang bekerja sama secara harmonis berdasarkan aturan yang jelas.”
2. **Administrasi Publik** : Menurut Dimock & Fox dalam Keban (2014:5) “administrasi publik merupakan produksi barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat konsumen. Definisi tersebut melihat administrasi publik sebagai kegiatan ekonomi atau serupa dengan bisnis tetapi khusus dalam menghasilkan barang dan pelayanan publik.”
3. **Administrasi Pajak** : Menurut Nurmantu (2013:7) “administrasi pajak dalam arti sempit adalah penatausahaan dan pelayanan terhadap kewajiban-kewajiban dan hak-hak wajib pajak, baik penatausahaan dan pelayanan tersebut dilakukan di kantor fiskus maupun di kantor wajib pajak. Yang termasuk dalam kegiatan penatausahaan (*clerical works*) adalah pencatatan (*recording*), penggolongan (*classifying*), dan penyimpanan (*filing*).”
4. **Pajak** : Menurut Adriani dalam Harjo (2019:4), “mendefinisikan bahwa pajak merupakan iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya yaitu untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”
5. **Efektivitas** : Menurut Gibson (2018), Efektivitas adalah “penelitian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Semakin dekat prestasi terhadap prestasi yang diharapkan maka dinilai semakin efektif”.
6. **Relawan Pajak** : Program relawan pajak merupakan salah satu program yang dapat membantu pemerintah untuk membentuk WP potensial yang bertanggung jawab di masa mendatang melalui pendalaman pengetahuan pajak.
7. **Surat Pemberitahuan Pajak** : Surat Pemberitahuan atau SPT merupakan formulir pajak yang harus diisi oleh wajib pajak (WP) di Indonesia setiap tahun. SPT digunakan oleh wajib pajak untuk menyampaikan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. SPT dapat berbentuk formulir kertas (*hard copy*) ataupun dokumen elektronik (e-SPT atau *e-Filing*).

Kerangka Konseptual

Menurut Siagian dalam Putri (2017) terdapat 3 kriteria yang digunakan dalam mengukur efektivitas kerja suatu organisasi yang memberikan pelayanan, yaitu :

1. Waktu

Cepat tidaknya satuan kerja dalam suatu organisasi menyediakan pelayanan kepada pelanggannya jelas merupakan suatu kriteria. Hanya saja penggunaan ukuran tentang cepat tidaknya pelayanan itu diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Artinya seseorang mungkin masih dirasakan terlalu lama terlepas dari penelitian subjektif, yang jelas ialah bahwa faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas dan efisiensi kerja organisasi.

2. Kecermatan

Kecermatan dapat dijadikan ukuran dalam hal ini yang dimaksud lain pelayanan yang diberikan kepada pemerintah dibagi menjadi tiga, yaitu : pelayanan primer, pelayanan sekunder, pelayanan tersier. Misalnya, jika menurut pelayanan pelanggan yang diterimanya kurang dari yang seharusnya, maka ia akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi terhadap efisiensi dan efektivitas kerja dari pihak yang bertanggungjawab memberikan pelayanan kepadanya

meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

3. Gaya pemberian layanan

Merupakan salah satu ukuran lain yang dapat digunakan dalam mengukur efisiensi dan efektivitas kerja suatu organisasi. Gaya yang dimaksud disini adalah cara suatu organisasi memberikan jasa kepada pelanggannya. Tidak mustahil bahwa seseorang pendatang baru disuatu organisasi tertentu merasa bahwa gaya pelayanan itu tidak sesuai dengan selera, perasaan tidak sesuai, itu merupakan hal subjektif sifatnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan yang pertama dengan wawancara secara mendalam dengan para informan diantaranya: Penyuluh KPP Pratama Cikarang Utara, Kepala Tax Center Institut STIAMI Cikarang, Anggota Relawan Pajak, Wajib Pajak dan Akademisi Institut STIAMI. Kemudian melakukan dokumentasi, dimana dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental seseorang. Serta melakukan observasi atau pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Adapun pengumpulan data dengan melakukan pengamatan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Utara. Pelaksanaan program relawan pajak merupakan kegiatan yang dapat membantu wajib pajak orang pribadi dalam melakukan pelaporan SPT Tahunannya. KPP Pratama Cikarang Utara memulai operasionalnya pada pukul 08.00-12.00 s/d 13.00-16.00. Operasional kegiatan relawan pajak sendiri mengikuti jam kerja dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Utara. Berikut ini merupakan realisasi data pelaporan SPT orang pribadi pada KPP Pratama Cikarang Utara dengan berlangsungnya pelaksanaan program Relawan Pajak ditahun 2023.

Tabel 2. Pelaporan SPT tahunan WPOP

Tahun	WPOP Efektif	Target	Persentase	Realisasi	Persentase
2022	49.917	38.436	77%	25.762	52%

Sumber : UKI kpp pratama cikarang utara, 2023

Dapat dilihat pada tabel IV.16 diatas bahwa realisasi pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi tidak mencapai target yang ditentukan yaitu 38.436 atau 77%, realisasi pelaporan hanya mencapai 25.762 atau 52% saja dari WPOP efektif terdaftar berjumlah 49.917 pada tahun 2022 dan masuk dalam kategori tidak efektif.

Pembahasan

Efektivitas Pelaksanaan Program Relawan Pajak Institut STIAMI Tahun 2022 Pada KPP Pratama Cikarang Utara

Berdasarkan Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan oleh penulis kepada para informan mengenai efektivitas bahwa tingkat efektivitas ditentukan berdasarkan 3 indikator yaitu :

a. Waktu

Merupakan ketepatan dan kecepatan waktu dari suatu pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Jika dilihat dari indikator waktu dapat dikatakan jika kegiatan dari relawan pajak ini sudah sangat membantu sekali bagi masyarakat tetapi belum cukup efektif karena dilihat dari beberapa pendapat informan, salah satu penyebabnya dapat disebabkan oleh faktor situasi dan kondisi. Karena pelaporan menggunakan e-filing merupakan sebuah sistem yang tentunya memiliki sangkut paut dengan beberapa faktor diantaranya : Faktor ketersediaan internet yang disediakan kantor, keterbatasan laptop yang disediakan,

kestabilan dari sistem website DJP, keterbatasan jumlah dari relawan pajak yang bertugas dengan jumlah wajib pajak yang memang tidak sebanding dan juga masih banyaknya masyarakat yang datang ke kantor pajak setiap tahunnya untuk melapor pajak, karena tujuan dari pelaporan secara online dengan asistensi relawan pajak ini agar nantinya masyarakat bisa melapor pajak SPT tahunan orang pribadi dimana dan kapan saja secara mandiri tanpa harus mendatangi kantor pajak. Jadi jika faktor tersebut dapat diatasi dengan baik maka tingkat efektivitas dari indikator waktu bisa maksimal atau dikategorikan sudah efektif.

b. Kecermatan

Faktor kecermatan yang di maksud adalah mengenai kejelasan syarat-syarat yang telah ditentukan dan kemampuan para pemberi layanan yaitu para relawan pajak. Syarat yang harus dibawa WPOP pada saat pelaporan SPT tahunan di KPP Pratama Cikarang Utara. Semua yang berhubungan dengan syarat apa saja yang diperlukan untuk melakukan pelaporan SPT tahunan orang pribadi dengan bantuan relawan pajak sudah sangat jelas dan dapat dikatakan efektif karena dari hasil wawancara dengan beberapa informan wajib pajak tidak ditemukannya kendala dan sudah mengetahui apa saja yang perlu dipersiapkan ketika akan melakukan pelaporan SPT tahunan orang pribadi secara online dengan asistensi relawan pajak dan wajib pajak tidak perlu khawatir mengalami kebingungan atau takut terjadi kesalahan ketika melakukan proses pelaporan secara online karena dengan adanya relawan pajak wajib pajak akan dipandu dari awal hingga mendapat bukti pelaporan elektronik. Bukti pelaporan akan diperoleh wajib pajak jika semua proses pelaporan telah selsai dilakukan maka wajib pajak akan mendapatkan bukti pelaporan elektronik yang akan dikirimkan melalui email wajib pajak sebagai acuan bahwa telah melaporkan pajak dan terhindar dari denda yang ditetapkan DJP dan bisa juga menjadi acuan untuk melapor ke instansi atau tempat bekerja wajib pajak bahwa telah berhasil melakukan pelaporan SPT tahunan jika diperlukan.

c. Gaya pemberian layanan

Gaya pemberian layanan adalah cara pemberi layanan dalam memberikan jasa pelayanan kepada wajib pajak. Jika dilihat dari indikator gaya pemberian layanan belum efektif karena masih banyak wajib pajak yang tidak mengetahui tata cara pelaporan secara online dengan *e-filing* dan kegiatan relawan pajak hal ini dapat dilihat pada data realisasi pelaporan SPT tahunan tahun 2022.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dicantumkan dalam penelitian terdahulu pada jurnal yang berjudul *E-filing* dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang ditulis oleh I Nyoman Darmayasa, Bagus Putra Wibawa, Ketut Nurhayati. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang tidak signifikan pada moderasi relawan pajak atas penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Efektifitas dalam hal ini adalah berkaitan dengan seberapa besar pencapaian yang diperoleh KPP Pratama Cikarang Utara dalam merealisasikan pelaporan SPT tahunan orang pribadi dengan adanya relawan pajak. Efektivitas pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi tahun 2022 adalah sebesar 52% yang masuk kedalam kategori tidak efektif, sejalan dengan pendapat Akademisi yang menyatakan bahwa peran relawan pajak dalam mengasistensi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), belum mampu memoderasi hubungan positif antara penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan WPOP, relawan pajak lebih berfokus untuk mengedukasi pajak kepada masyarakat guna mencegah ketergantungan WP terhadap asistensi relawan pajak, perlu menanamkan pola pikir atau mindset yang positif terhadap perpajakan pada Wajib Pajak dan tentu membutuhkan komitmen dan waktu yang tidak sebentar.

Hambatan yang dijumpai dalam Pelaksanaan Program Relawan Pajak Institut STIAMI Tahun 2022 Pada KPP Pratama Cikarang Utara

Hambatan yang ditemukan di KPP Pratama Cikarang Utara berdasarkan dari pemaparan para Informan yang pertama kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak KPP Pratama Cikarang Utara terkait dengan relawan pajak kepada masyarakat atau wajib pajak menjadi salah satu faktor

tidak tercapainya target dan realisasi pelaporan SPT tahunan orang pribadi adalah kurangnya sosialisasi, tidak dapat dipungkiri bahwa keberadaan dari Relawan Pajak itu sendiri masih cukup asing bagi masyarakat bahkan banyak yang baru mengetahuinya. Sehingga masih banyak masyarakat atau wajib pajak yang tidak memanfaatkan terobosan yang dikeluarkan oleh DJP (Direktorat Jendral Pajak) yang bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi dengan *e-filing*. Kedua, server e-filing dimana Faktor penghambat yang banyak dikeluhkan wajib pajak terkait pelaporan secara online adalah server DJP yang sering error, lemot bahkan tidak dapat diakses oleh wajib pajak menjelang batas akhir pelaporan pada akhir bulan maret, hal ini dikarenakan pada waktu yang bersamaan pelaporan serentak seluruh indonesia mengakses layanan *e-filing* dan melaporkan yang secara bersamaan ini yang mengakibatkan server error. Ketiga, Keterbatasan jumlah relawan pajak yang bertugas menjadi faktor penghambat untuk relawan pajak memberikan pelayanan yang prima kepada wajib pajak. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan relawan pajak kepada wajib pajak pelayanan berupa salam senyum sapa yang diperlukan agar wajib pajak merasa nyaman dan aman, melakukan komunikasi dan edukasi pajak yang maksimal kepada wajib pajak. Keterbatasan jumlah relawan pajak ini yang dikeluhkan oleh wajib pajak karena pada saat batas akhir pelaporan jumlah wajib pajak yang datang melapor SPT memang membludak sekali bahkan 1 relawan pajak bisa sampai mengasistansi 5-7 wajib pajak orang pribadi secara bersamaan, hal ini membuat pelayanan prima yang dilakukan relawan pajak kepada masyarakat menjadi tidak maksimal dan tidak berjalan sebagai mana mestinya.

Upaya yang dilakukan oleh KPP Pratama Cikarang Utara untuk mengatasi hambatan dalam Pelaksanaan Program Relawan Pajak Institut STIAMI Tahun 2022 Pada KPP Pratama Cikarang Utara

Upaya untuk KPP Pratama Cikarang Utara sebaiknya lebih sering melakukan proses sosialisasi kepada wajib pajak atau masyarakat sekitar secara berkala baik sosialisasi berbasis online maupun offline, cara tersebut dianggap dapat menaikkan tingkat efektivitas dari pelaksanaan program Relawan Pajak. Melakukan penambahan kapasitas server pada sistem DJP Online terkait dengan penggunaan *e-filing* yang sering error atau sulit diakses ketika penggunaan serentak karena hal ini menjadi faktor yang sering dikeluhkan wajib pajak terkait dengan pelaporan SPT tahunan orang pribadi. Serta dengan menambah jumlah Relawan Pajak yang bertugas di KPP Pratama Cikarang Utara dan menambah skill kemampuan Relawan Pajak yang bertugas agar proses pelayanan prima dan edukasi pajak tersampaikan secara maksimal dan dapat dipahami dengan baik oleh wajib pajak atau masyarakat serta menghimbau atau menginformasikan kepada masyarakat agar datang lebih awal untuk melaporkan SPT tahunan tidak menunggu batas akhir pelaporan agar tidak membludak pada saat pelaporan dan menghindari dari pelayanan yang tidak maksimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan Dalam bab ini dapat diberikan kesimpulan atas hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Analisis Efektivitas Pelaksanaan Program Relawan Pajak Institut STIAMI Tahun 2022 Pada KPP Pratama Cikarang Utara pada pembahasan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan kegiatan Relawan Pajak institut STIAMI tahun 2022 pada KPP Pratama Cikarang Utara belum efektif, jika dilihat dari hasil realisasi pelaporan SPT tahunan 2022 orang pribadi yang dilaporkan pada tahun 2023, hasil realisasi ditahun tersebut hanya mencapai 52% saja. Hal tersebut masih jauh dari target yang ditentukan oleh KPP Pratama Cikarang Utara. Faktor penghambat yang dijumpai dalam Efektivitas Pelaksanaan Program Relawan Pajak Institut STIAMI Tahun 2022 Pada KPP Pratama Cikarang Utara antara lain : kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak KPP Pratama Cikarang Utara terkait dengan relawan pajak kepada masyarakat atau wajib pajak, pelaporan secara online atau server DJP yang sering error, lemot bahkan tidak dapat diakses oleh wajib, dan yang terakhir keterbatasan jumlah dari Relawan Pajak sehingga kurang dalam memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak ataupun masyarakat. Upaya yang dilakukan pihak KPP Pratama Cikarang Utara antara lain : melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik secara online maupun offline, , melakukan penambahan kapasitas server pada sistem DJP online terkait dengan penggunaan *e-filing*

dan yang terakhir menambah jumlah Relawan Pajak yang bertugas di KPP Pratama Cikarang Utara dan menambah skill kemampuan Relawan Pajak yang bertugas agar proses pelayanan prima dan edukasi pajak tersampaikan secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Al, Gibson. e. (2018). *Organisasi, perilaku, struktur, proses*. Erlangga.
- Banga, W. (2018). *Kajian Administrasi Publik Kontemporer Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Harjo, D. (2019). *Perpajakan Indonesia edisi 2*. Bogor: Penerbit Mitra Wacana Media. Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: ANDI.
- Mulyadi, M. (2020). *Metode Penelitian Praktis Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta Utara: Publica Institute.
- Ortax. (2019). *Undang-Undang Perpajakan*. Jakarta: Observation & Research of Taxation (ortax).
- Putri, Al. (2017). *Efektifitas Kebijakan*. Pustaka Pelajar. Putri, Al. (2017). *Eksekutif yang Efektif*. Gunung Agung.
- Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan, Konsep, Sistem dan Implementasi*. Bandung: Penerbit Rekayasa Sains.
- Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian, Kuantitatif, kualitatif, dan mix metode*. Depok: Rajagrafindo Persda.

Jurnal

- Anakkota, F. m., sapulette, S. g., & iskandar, T. e. (April 2023). *Pengaruh Penerapan E- Filling System Dan Pemahaman Perpajakan*. ARU Journal, Volume 4 Nomor 1.
- Dahyang ika leno wijayani, H. s. (2022). *Pengaruh program relawan pajak, self efficacy dan pelatihan pajak terhadap minat mahasiswa berkarir di bidang perpajakan*. Volume 18 issue 3, 522-531.
- Hardika, N. S., askara, I. k., & wijana, I. m. (Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, dan Keuangan Publik). The Effect of Taxpayer understanding and use of E-filing on Taxpayer compliance wirh Tax Volunteer as moderating variable. Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, dan Keuangan Publik, 95-110.
- Harjo, D., & sallah, F. (Volume 3, Issue 1 January 2022). *Analysis of the Implementation of Annual Tax Reporting Policy*. Ilomata International Journal of Tax & Accounting, 91-102.
- Herry M. Polontoh, T. Y. (2019). *Effectiveness of imposition of Tax Sanctions on the Compliance of Individual Taxpayers in Repoting SPT in Jayapura City*. Vol 83.
- I nyoman darmayasa, B. p. (2020). E-filing dan relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Kajian Akuntansi, Vol 4*.
- I nyoman putra yasa, N. m. (2021). *Mengungkap persepsi wajib pajak atas pendampingan relawan pajak*. Volume 14, no.1, 73-81.
- Melli Herfina, R. M. (2023). *Analisis tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan melalui e-filing di kantor pelayanan pajak*

pratama padang satu. Menara Ilmu Vol. XVII No.2 , 216- 224.

Nike Aulia, K. N. (2022). *Optimalisasi peran relawan pajak dalam pelaporan SPT tahunan di masa pandemi covid-19.* Vol.11 no.2.

Suparna Wijaya, N. L. (2022). *Pendampingan Penyampaian SPT Tahunan Melalui Program Relawan Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 Secara Daring Dan Luring.* Pengmasku. Volume 2 No.2.

Web Site

Pajakku. (2020). Pajakku. Dipetik 04 12, 2023, dari Pajakku.com:
[https://www.pajakku.com/read/5de725cb387af773a9e0124f/Surat-Pemberitahuan-\(SPT\)](https://www.pajakku.com/read/5de725cb387af773a9e0124f/Surat-Pemberitahuan-(SPT))

Dokumen

Cikarang, T. C. (2022). *Profile Tax Center Institut STIAMI Cikarang.* Bekasi: TC Institut STIAMI Cikarang.

Utara, U. K. (2023). *Visi Misi, Sejarah dan Struktur Organisasi KPP Pratama Cikarang Utara.* Bekasi: UKI KPP Pratama Cikarang Utara.