

ANALISIS PERAN RELAWAN PAJAK DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA MAJALAYA

Ajeng Siti Nuraeni¹, Muhammad Ridwan²

¹Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia, ajengstnraeni@gmail.com

²Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia, mr.mhridwan@uinsgd.ac.id

Abstrak

Relawan pajak merupakan sebuah program sukarela untuk memfasilitasi masyarakat dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Tetapi masih banyak wajib pajak yang belum sadar akan kewajibannya untuk melaporkan SPT Tahunan. Sehingga hal ini menyebabkan kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan bisa berimbas pada penerimaan negara. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan bahwa terdapat peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya dan untuk mengetahuinya upaya serta hambatan dalam melaksanakan program relawan pajak. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengambilan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil kajian ini menyimpulkan bahwa program relawan pajak memang memiliki peran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak tetapi masih ada beberapa hal yang harus dioptimalkan.

Kata Kunci: *Relawan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Administrasi Perpajakan, Pajak Orang Pribadi, KPP Pratama Majalaya*

Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu jenis penerimaan negara yang paling signifikan dalam mempengaruhi pertumbuhan ekonomi negara, pajak ini diperoleh dari kewajiban yang dibebankan negara pada orang pribadi atau badan yang termasuk ke dalam subjek pajak, dan digunakan untuk kemakmuran rakyat. Di sisi lain, pajak merupakan alat penting yang ada dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Indonesia karena hampir sebesar 84% penerimaan yang didapatkan dari pajak dan digunakan untuk mendanai kebutuhan negara Indonesia.

Menurut laporan kinerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) per 31 Maret 2024, penerimaan negara mencapai Rp.393,91 triliun atau setara dengan 19,81% dari target APBN tahun 2024. Untuk mencapai persentase penerimaan pajak ini memerlukan perjuangan yang sangat besar dan tidak mudah, harus ada kerjasama dari sektor publik, swasta, dan masyarakat selaku wajib pajak.

Perkembangan teknologi dan paradigma juga mempengaruhi sistem perpajakan di Indonesia. Salah satunya adalah dengan adanya implementasi dari e-government yaitu dengan adanya pelaporan pajak secara elektronik menggunakan sistem e-filing, dimana masyarakat bisa melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online di website yang sudah disediakan.

Sistem e-filing sudah mulai diterapkan di Indonesia sejak tahun 2015, tetapi sampai sekarang masih banyak wajib pajak yang belum memahami sistem ini karena kurangnya sosialisasi dan sulitnya dalam beradaptasi dengan adanya perubahan yang awalnya pelaporan manual menggunakan formulir di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Maka untuk mengatasi permasalahan ini DJP memberikan upaya dengan adanya bimbingan perpajakan yang dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan melibatkan pihak ketiga yaitu relawan pajak.

Program relawan pajak dibuka untuk seluruh mahasiswa yang disalurkan oleh Tax Center yang ada di lingkungan universitas di seluruh Indonesia. Relawan pajak memiliki tugas untuk memberikan edukasi terkait pentingnya perpajakan serta membantu dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) orang pribadi menggunakan e-Filing. Adanya bantuan ini diharapkan akan memberikan dampak yang baik, yaitu para wajib pajak dapat mengoptimalkan pemanfaatan e-Filing sehingga akan berpengaruh pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak untuk merealisasikan penerimaan negara.

Beberapa penelitian terkait topik dalam penelitian ini sudah tidak asing dilakukan, adapun contoh penelitian yang relevan dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ambarwati, Nadita, dan Ana yang berjudul "Analisis Efektivitas Program Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi Di KPP Pratama Jakarta Cakung Tahun 2020-2022" yang membahas mengenai efektivitas program relawan pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung, dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa efektivitas program relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT secara keseluruhan sudah berjalan efektif tetapi belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hal ini terlihat dari hasil rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang diakibatkan kurangnya pengetahuan serta kesadaran wajib pajak. (Ambarwati et al., 2022)

Selain itu terdapat penelitian yang dilakukan oleh Listiani, Andri, dan Hendra Tanjung, yang membahas tentang "Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi", dengan hasil penelitian yang menyebutkan bahwa uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa penerapan sistem e-Filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, nilai signifikansi sebesar $0.001 > 0.05$ dan nilai t hitung $3,403 > t$ tabel 1,985. Peran Relawan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai f hitung $3,699 > f$ tabel 1,985. Secara simultan sistem e-Filing dan peran relawan pajak berpengaruh bersama-sama secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai f hitung $21,768 > f$ tabel 3,09. (Inayah et al., 2023)

Apabila dibandingkan dengan penelitian terdahulu penelitian ini memiliki perbedaan dalam segi lokasi penelitian yang terjadi pada KPP Pratama Majalaya. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat sejauh mana peran relawan pajak dalam asistensi pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi yang menggunakan e-Filing di KPP Pratama Majalaya.

Kajian Literatur Pajak

Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, bahwa pajak merupakan kontribusi wajib pada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa sesuai ketentuan Undang-Undang, dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Menurut Dr. Soemahamidjaja, pajak adalah iuran wajib yang bisa berupa uang atau barang dan dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum menutupi biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan. (Soemahidjadja, 2020)

Dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan kewajiban yang tidak bisa dihindari oleh wajib pajak yang sesuai dengan ketentuan pemerintah yang berlaku, selain itu hasil dari pajak tersebut tidak bisa langsung dirasakan pada saat itu juga oleh masyarakat tetapi sebesar- besarnya

digunakan untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Pajak sendiri memiliki beberapa jenis sesuai dengan siapa yang memungutnya, seperti pajak pusat yang melingkupi PPh, PPN, PPnBm, bea materai, dan PBB. Lalu ada pajak daerah yang didalamnya terdapat PKB, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dll.

Kepatuhan Pajak (Tax Compliance)

Kepatuhan wajib pajak sampai saat ini selalu menjadi persoalan sangat penting yang tidak ada habisnya untuk dihadapi oleh pemerintah, khususnya bagi otoritas perpajakan. Kepatuhan wajib pajak ini bisa menjadi sebuah tindakan yang membuktikan bahwa seorang wajib pajak itu sadar dan patuh terhadap menjaga ketertiban dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yaitu dengan melakukan pembayaran dan pelaporan atau pajaknya baik itu perpajakan masa atau tahunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu sikap atau perilaku wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya dalam perpajakan serta merasakan semua hak perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. (Rahayu, 2017) Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) dalam Guidance Note Compliance Risk Management: Managing and Improving Tax Compliance tahun 2004, menyatakan bahwa hasil kepatuhan (compliance outcomes) dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu : (1) Registration, kepatuhan untuk mendaftarkan diri menjadi wajib pajak; (2) Filling, kepatuhan untuk mengisi laporan pajak; (3) Reporting, kepatuhan untuk melaporkan laporan pajak; dan (4) Payment, kepatuhan untuk membayar pajak.

Dalam proses untuk tercapainya kepatuhan wajib pajak di negara Indonesia, diperlukan adanya kerjasama yang saling mendukung, serta dorongan dari berbagai pihak pemerintah, swasta dan masyarakat sehingga diharapkan hal ini juga akan memberikan pengaruh pada penerimaan negara.

Relawan Pajak

Direktorat Jenderal Pajak memiliki program edukasi yang ditujukan untuk masyarakat, salah satunya adalah program relawan pajak. Relawan pajak sendiri diartikan sebagai wadah dalam kegiatan yang bersifat kelembagaan dan bekerja sama dengan perguruan-perguruan tinggi yang berfungsi sebagai pusat pengkajian, pelatihan, dan sosialisasi perpajakan di lingkungan perguruan tinggi serta masyarakat.

Dijelaskan pada pasal 1 angka 9 Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-12/PJ/2021, bahwa relawan pajak adalah seseorang yang secara sukarela menyumbangkan waktu, tenaga, pikiran, dan keahliannya untuk berperan aktif dalam kegiatan edukasi perpajakan yang dilaksanakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mendorong implementasi melibatkan pihak ketiga dalam kegiatan penyuluhan perpajakan. Diharapkan dengan adanya program relawan pajak ini bisa mendorong dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta melatih mahasiswa agar mempunyai pemahaman dan pengetahuan pajak yang memadai.

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif artinya data yang ditulis menjelaskan dan mendeskripsikan dengan kata-kata secara mendalam dan detail mengenai objek yang diteliti, dalam metode kualitatif sendiri lebih mempertimbangkan kemampuan peneliti untuk fokus pada permasalahan yang sedang diteliti.

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2024, dan lokasi penelitian ini di KPP Pratama Majalaya Jl. Peta No. 07, Bandung-Jawa Barat. Teknik pengumpulan data yang dipakai oleh peneliti adalah wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan yang relevan dengan topik permasalahan yang diteliti.

Adapun tahapan yang ditempuh oleh peneliti ketika melakukan penelitian, yaitu: (1) Menentukan permasalahan; (2) Mencari informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan peneliti; (3) Membaca jenis dan semua referensi yang sudah ditemukan; (4) Melakukan pengkajian terhadap seluruh sumber studi kepustakaan yang sudah dikumpulkan; (5) Menyajikan hasil studi kepustakaan dalam bentuk tulisan; (6) Melakukan analisis dan menarik kesimpulan dari data yang sudah ada.

Teknik analisis data yang dipakai oleh peneliti yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi dari hasil proses wawancara yang dilakukan dengan informan yang dicari menggunakan teknik purposive sampling. Adapun informan pada penelitian ini adalah Pak Deni selaku staff penyuluh pelayanan.

Hasil dan Pembahasan

Sebagai pilar utama dalam penerimaan negara, pajak perlu menjadi prioritas pemerintah agar terwujud kesejahteraan sosial di masyarakat. Tetapi hal ini juga didukung oleh kepatuhan dan kesadaran dari diri wajib pajak sendiri. Salah satu program dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah dengan pemerdayaan mitra berupa pendampingan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui program relawan pajak di KPP Pratama Majalaya. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil wawancara disebutkan bahwa dengan adanya relawan pajak terbukti dapat mengurangi kesalahan dalam pengisian laporan SPT Tahunan Orang Pribadi, karena relawan pajak dibekali pengetahuan yang kurang lebih sama dengan petugas KPP Pratama Majalaya tentang bagaimana baiknya mengisi pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi baik yang 1770s atau 1770ss. Selain itu juga dengan adanya relawan pajak efektivitas waktu menjadi lebih terjamin karena petugas yang menangani wajib pajak menjadi lebih banyak.

Pada penelitian ini juga dinyatakan bahwa ada peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak tetapi masih belum optimal, hal ini dapat dilihat dari data yang diperoleh dari KPP Pratama Majalaya, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1
Jumlah Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi
di KPP Pratama Majalaya Tahun 2021-2023

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar	Wajib Pajak Orang Pribadi yang Lapor SPT Tahunan
2021	372.066	35.065
2022	394.846	59.447
2023	406.780	53.420

Sumber: Seksi Penjamin Kualitas Data KPP Pratama Majalaya (2024)

Berdasarkan data pada tabel di atas menunjukkan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdapat di KPP Pratama Majalaya mengalami peningkatan. Pada 2021 jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebesar 372.066, pada tahun 2022 mengalami peningkatan menjadi 394.846, dan pada tahun 2023 jumlah wajib pajak orang pribadi juga meningkat menjadi 406.780. Hal ini menandakan pencapaian tertinggi wajib pajak yang terdaftar yaitu pada tahun 2023, dengan jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak yang juga bisa mengalami perubahan, salah satu faktornya adalah rendahnya wajib pajak yang melakukan pelaporan dibandingkan dengan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar.

Salah satu masalah yang menghambat dalam pelaporan pajak yaitu masih adanya beberapa wajib pajak yang kesulitan keterbukaan mengenai informasi dan data yang diberikan untuk mengisi pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi ataupun seringnya website untuk melakukan pelaporan dengan menggunakan e-Filing ataupun dalam pembuatan EFIN. Maka untuk mengatasi kendala tersebut KPP Pratama Majalaya melaksanakan program-program untuk meningkatkan kepatuhan WP dengan memanfaatkan adanya program relawan pajak.

Jadi, meskipun ada kemajuan dalam beberapa hal, penerapan relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak masih belum maksimal, perlu adanya upaya yang lebih tegas dalam melakukan sosialisasi dan edukasi pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi oleh KPP Pratama Majalaya supaya wajib pajak sadar akan dengan kewajibannya untuk segera melaporkan jumlah pajaknya yang telah dipotong/dipungut sebelum jatuh tempo.

Kesimpulan

Relawan pajak memiliki peran sebagai perpanjangan tangan dari DJP serta bertindak langsung sebagai petugas yang membantu dalam proses pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi berbasis e-Filing. Para relawan pajak telah dibekali ilmu yang setidaknya sama dengan petugas pajak mengenai tata cara pelaporan SPT Tahunan, karena relawan pajak sendiri telah melewati serangkaian kegiatan seperti pelatihan, pendampingan, petunjuk pelaksanaan langkah demi langkah, serta penjelasan berkas yang diperlukan untuk memasukkan informasi wajib pajak.

Pada saat ini masih terdapat kendala yang sering dihadapi oleh wajib pajak yaitu kurangnya pemahaman dan kesadaran dalam masyarakat tentang pajak pada saat mengajukan pelaporan SPT Tahunan. Ditambah dengan adanya perubahan sistem pengisian SPT Tahunan yang bisa dengan e-Filing sehingga sering mengalami penurunan pelaporan, dan terbatasnya kemampuan wajib pajak untuk melakukan pelaporan sendiri.

Tetapi secara keseluruhan program relawan pajak di KPP Pratama Majalaya sudah berjalan dengan efektif, tetapi masih belum maksimal dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hal ini dapat dilihat dari jumlah wajib pajak yang terdaftar dengan wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi yang disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dan kesadaran wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan dengan tepat waktu.

Ada pula beberapa tantangan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak jika dilihat dari pelaporan SPT Tahunan yaitu masih banyak wajib pajak yang khawatir mengenai keamanan ataupun kerahasiaan informasi keuangan dan harta yang dimiliki, serta masih adanya gangguan pada website DJP Online dan pembuatan EFIN.

Maka upaya yang dilakukan KPP Pratama Majalaya untuk mengatasi tantangan tersebut yaitu dengan mengadakan berbagai program dan sosialisasi baik secara langsung ataupun menggunakan media elektronik kepada wajib pajak. Seperti program stand pajak di berbagai titik

daerah yang sudah ditentukan untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pendampingan terkait permasalahan pelaporan SPT Tahunan, ataupun adanya program Pengungkapan Sukarela (PPS) yang merupakan pemberian kesempatan kepada wajib pajak untuk melaporkan/mengungkapkan kewajiban perpajakan yang belum terpenuhi secara sukarela berupa aset atau harta sehingga hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak, memperluas basis pajak, dan memberikan kesempatan bagi wajib pajak untuk memperbaiki kesalahan atau kelalaian mereka tanpa dikenai sanksi yang berat, adapula program Tax Goes to Campus untuk menanamkan kesadaran tentang pajak sejak dini, serta program Sensus Perpajakan Nasional yang diharapkan seluruh masyarakat mengetahui dan memahami masalah perpajakan serta sekaligus dapat membangkitkan kesadaran dan kepedulian, sukarela menjadi Wajib Pajak dan membayar Pajak.

Penulis memberikan beberapa saran untuk menjadi referensi oleh KPP Pratama Majayala untuk meningkatkan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak. Pertama, harus adanya upaya penyuluhan pajak yang berkelanjutan bisa melalui seminar atau penyuluhan lainnya untuk meningkatkan pengetahuan mengenai pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam melaporkan pajaknya setiap tahun. Kedua, melakukan perbaikan pada website DJP online untuk meningkatkan kinerja dan kecepatan akses serta mengurangi downtime dan gangguan agar layanan selalu tersedia terutama selama periode puncak pelaporan pajak.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan tidak hanya meningkatkan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Majalaya tetapi juga meningkat penerimaan pajak, mendukung pembangunan daerah, dan menciptakan sistem perpajakan yang lebih adil dan efisien bagi semua pihak. Disamping itu semua dukungan dan partisipasi aktif dari wajib pajak sangat diharapkan untuk keberhasilan bersama dalam membangun negara yang lebih baik.

Selain itu terdapat beberapa saran yang harus diperhatikan oleh peneliti selanjutnya, yaitu diharapkan peneliti selanjutnya dapat menganalisis kembali pengaruh peran relawan pajak terhadap kepatuhan dan kesadaran wajib pajak orang pribadi dengan metode yang berbeda seperti menggunakan pendekatan kuantitatif yang melibatkan responden agar hasil dari penelitian yang dilakukan lebih baik dan lengkap.

Referensi

- Ambarwati, Nadiya, & Chaerunisyah, A. (2022). Analisis Efektivitas Program Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Cakung Tahun 2020-2022. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4, 22–29.
- Astuti, B., Prananda, P., Yuniarti, N., & Putra, Y. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Dan Peran Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan E-Spt WPOP Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Wilayah Kerja KPP Pratama Bengkulu Dua. *Jurnal Ekombis Review*, 11.
- Darmayasa, N., Wibawa, B., & Nurhayanti, K. (2020). E-Filling dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4, 208– 227.
- Inayah, Afifudin, & Nandiroh, U. (2023). Pengaruh Program Relawan Pajak dan Pendampingan oleh Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 12, 582–589.
- Indonesia, P. . Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007. Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. , (2007).
- Listiani, Indrawan, A., & Tanjung, H. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 4, 411– 424.

Mardiasmo. (2009). Perpajakan Edisi Revisi 2009. CV. Andi Offset.

Rahayu. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1, 15–30.

Rahman, F. M., Supri, Z., & Riyanti. (2023). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Berdasarkan Gender, Penerapan E-System Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan. *Riset & Jurnal Akuntansi*, 7.

Sitepu, & Dinella, V. (2022). Analisis Peranan Relawan Pajak dalam Upaya Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi Berbasis E-Filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai pada Masa Pandemi Covid-19. Sumatera Utara.