

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Beberapa tahun terakhir tepatnya sejak tahun 2017, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki suatu program lintas instansi yang dikenal dengan program asistensi relawan pajak. Relawan Pajak (*Tax Volunteer*) merupakan suatu komunitas atau perkumpulan yang mendalami ilmu tentang perpajakan dan menerapkannya sebagai bentuk pengabdian di masyarakat melalui pendampingan pelaporan SPT (Yasa et al., 2021). Program ini melibatkan kerjasama antara Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan pihak ketiga, yang dalam hal ini adalah lembaga perguruan tinggi. Program relawan pajak ini dapat diikuti oleh mahasiswa dari perguruan tinggi terpilih berdasarkan beberapa tahapan seleksi yang meliputi pendaftaran, pelatihan, penyeleksian, dan pendayagunaan relawan pajak. Dipilihnya mahasiswa sebagai relawan pajak dikarenakan mereka adalah generasi milenial atau generasi yang dianggap lebih cepat beradaptasi dengan arus perkembangan IPTEK. Mahasiswa yang mengikuti program ini tidak hanya berasal dari program studi perpajakan, namun juga dari program studi non perpajakan yang salah satunya adalah program studi akuntansi. Program relawan pajak ini telah dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang bekerjasama dengan lembaga pendidikan tinggi di seluruh Indonesia yang dinaungi oleh seluruh organisasi mitra di Indonesia. Hal ini didasari oleh Nota Kesepahaman MenKeu dengan MenRistekdikti Nomor MoU- 4/MK.03/2016 dan Nomor 7/M/NK/2016 terkait peningkatan kerjasama dalam

perpajakan. Sejak tahun 2020, program relawan pajak yang dilaksanakan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali (Kanwil DJP Bali) telah bekerjasama dengan empat perguruan tinggi di Bali, yakni Universitas Warmadewa, Politeknik Negeri Bali, Universitas Pendidikan Ganesha, dan Universitas Dhyana Pura. Mahasiswa yang terpilih mengikuti program relawan pajak akan bertugas memberikan edukasi kepada masyarakat terkait pelaporan SPT tahunannya secara online melalui *e-filing* atau singkatnya mereka akan memberikan asistensi kepada wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT tahunan. (Yasa et al., 2021) menyatakan bahwa program relawan pajak merupakan program yang efektif dan efisien untuk menolong wajib pajak melaporkan SPT-nya. Hal ini mengartikan bahwa Keterbatasan batasan pemahaman atau wawasan masyarakat menjadikan program ini merupakan program unggulan yang diluncurkan oleh DJP dikarenakan dengan adanya bantuan dari relawan pajak dapat sedikit tidaknya menyelesaikan permasalahan maupun membantu melaporkan SPT Tahunannya.

Universitas Pendidikan Ganesha menjadi salah satu universitas yang dapat melaksanakan program relawan pajak yang mana dalam pelaksanaannya program asistensi relawan pajak yang selama ini dilaksanakan sejak tahun 2020, mahasiswa ditempatkan di beberapa wilayah antara lain di KPP Pratama Singaraja, KP2KP Negara, dan KP2KP Amlapura. Penempatan mahasiswa tersebut ditentukan langsung oleh pihak *Tax Center* Universitas Pendidikan Ganesha. Setiap tahunnya, terdapat mahasiswa ditempatkan tidak sesuai dengan wilayah tempat tinggal atau domisilinya sehingga adanya ketimbangan antara mahasiswa yang di tempatnya sesuai dengan wilayah tempat tinggalnya dengan mahasiswa yang di tempatnya

tidak sesuai dengan tempat tinggalnya karena adanya biaya tambahan yang perlu dikeluarkan oleh mahasiswa selama mengikuti program asistensi relawan pajak tersebut, sedangkan *feedback* yang didapatkan tidak setimpal dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh mahasiswa, mulai dari biaya hidup dan biaya tempat tinggal.

Berikut data pendaftaran mahasiswa yang akan mengikuti relawan pajak di Universitas Pendidikan Ganesha sejak tahun 2021 s.d. 2024.

Tabel 1.1
Data Pendaftaran dan Penerimaan Relawan Pajak Tahun 2021 s.d. 2024 di
Universitas Pendidikan Ganesha

	2021	2022	2023	2024
Pendaftaran	63	99	52	38
Penerimaan	45	39	38	34

Sumber: Tax Center Undiksha 2024 Data diolah, 2024

Dalam tahap pemilihan Relawan Pajak Tahun 2021 s.d. 2024 di Universitas Pendidikan Ganesha, seperti yang terlihat pada data tabel diatas dinyatakan bahwa terdapat fluktuasi jumlah pendaftaran mahasiswa bakal calon relawan pajak di Universitas Pendidikan Ganesha sejak Tahun 2021. Berdasarkan Penerapan Teori Persepsi atau dalam bahasa inggris dikenal *perception* secara etimologi berasal dari bahasa Latin yakni *percipere*. (Alex Sobur didalam Nisa et al., 2023) berpendapat bahwasannya persepsi ialah suatu proses tentang petunjuk inderawi & pengalaman masa lalu yang relevan diorganisasikan guna menggambarkan suatu objek secara terstruktur & bermakna dalam suatu situasi tertentu. Jika dilihat dari fenomena data pendaftar relawan pajak yang sejak tahun 2021 mengalami ketidakstabilan minat

mahasiswa, hal tersebut menjadi pertanyaan apakah dalam pelaksanaan relawan pajak sebelumnya sudah sesuai dengan ekspektasi dari relawan pajak atau tidak.

Dalam pelaksanaannya, relawan pajak ditugaskan untuk memberikan asistensi berupa pelaporan SPT Tahunan yang biasanya dilaksanakan mulai dari awal Maret sampai dengan Akhir Maret mengikuti jadwal pelaporan SPT Tahunan untuk wajib pajak orang pribadi yang mana dalam pelaporannya sudah menggunakan media elektronik yang dinamakan *E-System* Perpajakan guna mempermudah administrasi perpajakan berupa (*e-Registration, e-SPT, e-filing, dan e-billing*). *E-Registration* adalah bentuk sistem elektronik untuk melakukan pendaftaran Nomor Pokok wajib Pajak secara *online*. Sedangkan *E-filing* merupakan metode untuk pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan melalui web Direktorat Jenderal Pajak yang secara *online*. Serta *E-billing* adalah metode untuk pembayaran administrasi pajak yang dilakukan secara *online* dengan memasukkan kode billing pajak yang akan diterima oleh masing–masing wajib pajak.

Penelitian ini pula didasari dengan fenomena adanya fluktuasi *Tax Ratio* di Indonesia yang disebabkan oleh rendahnya kesadaran wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunannya yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurangnya pemahaman mengenai *E-System Perpajakan*. Sejak tahun 2018, *Tax Ratio* Indonesia berada pada angka 10,24%, mengalami penurunan pada Tahun 2019 yang mencapai 9,76%, dan merosot kembali pada Tahun 2020 menjadi 8,33% , dengan adanya kelonggaran pada masa pandemic sehingga pada tahun 2021 adanya kenaikan menjadi 9,11%. Pada Tahun 2022, *Tax Ratio* Indonesia kembali

mengalami kenaikan menjadi 10,38%. Untuk Tahun 2023, pemerintah menargetkan *Tax Ratio* Indonesia mencapai 9,61% yang mana ini masih lebih rendah dari *Tax Ratio* Indonesia di Tahun 2022 (T.S et al., 2023). Jika dibandingkan dengan beberapa negara lain di kawasan Asia Tenggara, Indonesia masih termasuk yang terendah yang mana hal ini disebabkan oleh rendahnya kesadaran wajib pajak. Hal ini dapat dikaitkan dengan *Contrast Theory* yaitu teori yang memaparkan mengenai keadaan kepuasan pelanggan dari perspektif psikologi. Teori ini menggambarkan proses penilaian konsumen setelah menggunakan atau merasakan suatu produk atau jasa yang menggambarkan perbandingan antara hasil dengan prediksi konsumen di awal. Hal ini pula dapat dipertanyakan apakah pelayanan yang diberikan oleh relawan pajak dan pegawai perpajakan sudah dapat memenuhi ekspektasi dari wajib pajak atau belum.

Bapak Mozes D.F Nangi selaku Fungsional Penyuluh Pajak Ahli Madya Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Provinsi Bali berpendapat bahwa

“Relawan pajak ini mewakili kampus dan membawa nama baik DJP, sehingga sebaiknya program ini tetap diterapkan dengan diadakan evaluasi dan peningkatan setiap tahunnya, sebab tentunya program ini masih memiliki banyak kekurangan apalagi dengan adanya reformasi atau perubahan sistem yang sekarang seluruh pelaksanaan relawan pajak di data berdasarkan sistem RENJANI (Relawan Pajak Untuk Negeri).”

Sehingga berdasarkan pandangan tersebut dapat menggambarkan bahwa setiap program yang dijalankan tentunya terdapat kekurangannya masing-masing, peneliti berusaha menggali dan mengungkap apa saja yang menjadi kekurangan dalam program ini berdasarkan pengalaman setiap responden yang telah menerima asistensi dan yang telah menjalankan program asistensi tersebut, dan dengan

adanya penelitian ini diharapkan juga dapat membantu pihak DJP agar dapat berbenah untuk penerapan program Relawan Pajak untuk kedepannya.

Uraian latar belakang diatas merupakan hasil *research gap* yang telah dilakukan oleh peneliti berdasarkan penelitian terdahulu sebagai bahan untuk mengambil penelitian ini yaitu salah satunya penelitian yang dilakukan oleh (Yasa et al., 2021) yang berjudul Mengungkap Persepsi Wajib Pajak Atas Pendampingan Relawan Pajak, hasil penelitian ini menjelaskan bahwa dari program pendampingan relawan pajak tersebut dikatakan efektif untuk dilakukan, terbukti dari kepuasan wajib pajak yang telah didampingi oleh wajib pajak dan berdasarkan penelitian (Wati & Atmadja, 2023) yang berjudul Menggali Persepsi Wajib Pajak Atas Kepuasan Pendampingan Pelaporan Surat pemberitahuan (SPT) oleh Relawan Pajak memberikan bukti bahwa program relawan pajak memberikan dampak yang positif untuk para wajib pajak dan relawan itu sendiri karena program ini dapat menumbuhkan kesadaran akan pentingnya membayar pajak dan melaporkannya. Hal ini mengindikasikan bahwa penelitian terdahulu lebih berfokus pada wajib pajak sebagai objek penelitiannya untuk mengetahui tingkat kepuasan yang didapatkan oleh wajib pajak selama mendapatkan layanan asistensi oleh relawan pajak. Sedangkan pada penelitian kali ini tidak hanya berfokus pada wajib pajak saja sebagai responden, namun mengajak seluruh kalangan yang berhubungan langsung selama pelaksanaan program relawan pajak ini, yaitu mahasiswa yang mengikuti program relawan pajak, pegawai pajak, dosen *Tax*

Center, dan wajib pajak orang pribadi yang telah mendapatkan asistensi dari relawan pajak.

Melalui fenomena yang diuraikan diatas serta uraian beberapa penelitian sebelumnya yang menjadikan *research gap* penelitian ini, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan mengangkat judul penelitian yakni **“Mengungkap Persepsi Penerapan Program Asistensi Relawan Pajak Di Universitas Pendidikan Ganesha”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diuraikan diatas, permasalahan yang muncul yakni adanya aparatur pajak memiliki peranan yang kompleks dan diharuskan bekerja lebih profesional, lebih memperhatikan sehubungan dengan pelayanan perpajakan yang mampu memberikan solusi yang tepat, dan mampu mengubah persepsi negatif pada setiap wajib pajak, serta dapat meningkatkan niat, keyakinan, dan kepercayaan pada setiap wajib pajak aparatur pajak, serta menumbuh kembangkan persepsi wajib pajak tentang pentingnya melakukan pembayaran pajak ataupun pelaporan pajak.

Sehingga di rancanglah program relawan pajak yang merupakan bukti kerjasama antar pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan pihak kampus yang disebut dengan *Tax Center*. Selama berjalannya program tersebut tentunya terdapat permasalahan yang dihadapi yakni

1. Fluktuasi penerimaan bakal calon relawan pajak tiap tahunnya yaitu dari Tahun 2020 s.d. 2024

2. Mahasiswa yang ditugaskan oleh pihak kampus untuk melakukan pengabdian kepada pihak DJP seperti penempatan yang tidak sesuai dengan domisili dan tidak adanya biaya tambahan yang diberikan walaupun sudah ditempatkan tidak sesuai domisili.
3. Masih adanya fluktuasi *Tax Ratio* di Indonesia yang disebabkan oleh rendahnya kesadaran wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunannya.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk memfokuskan agar masalah penelitian memiliki batasan, fokus ataupun ruang lingkup penelitian yang jelas, peneliti membatasi ruang lingkup penelitian mengenai pembahasan pada asistensi relawan pajak ini mencakup persepsi dari pihak yang berhubungan langsung dengan program asistensi relawan pajak ini, seperti mahasiswa yang mengikuti program relawan pajak, dosen yang bertugas pada *Tax Center* Undiksha, petugas pajak, dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang secara langsung mendapatkan asistensi dari relawan pajak.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Persepsi penerapan program asistensi relawan pajak dari sudut pandang petugas pajak di KPP Pratama Singaraja yang merupakan KPP yang mendapatkan penghargaan sebagai Kantor Pelayanan Terbaik Tingkat

Kantor Wilayah DJP Bali Tahun 2023 dan merupakan mitra dari *Tax Center* Universitas Pendidikan Ganesha?

2. Bagaimana Persepsi dari sudut pandang dosen *Tax Center* Universitas Pendidikan Ganesha selama menjadi pembimbing di pelaksanaan program asistensi relawan pajak?
3. Bagaimana Persepsi dari sudut pandang wajib pajak selama mendapatkan asistensi dari relawan pajak?
4. Bagaimana persepsi relawan pajak terhadap program asistensi yang telah berjalan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan peneliti, adapun tujuan dilakukan penelitian ini yakni, untuk mengetahui apakah program relawan pajak ini layak untuk dilanjutkan dan adakah hal yang perlu diperbaiki dari program ini.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan peneliti yang diuraikan diatas, peneliti berharap hasil penelitian ini memiliki manfaat yang diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Bagi akademisi, penelitian ini dapat digunakan untuk memperluas dan mempertajam wawasan mengenai penerapan program asistensi relawan pajak, serta untuk penelitian selanjutnya, teori, dan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu sumber bacaan, rujukan atau referensi dalam menyusun kajian pustaka pada penelitian selanjutnya yang

berhubungan terkait penerapan program asistensi relawan pajak, serta untuk masyarakat umum, penelitian ini menjadi salah satu sumber informasi untuk memahami terkait penerapan program asistensi relawan pajak.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah, data penelitian ini digunakan sebagai dasar pertimbangan untuk kelayakan program asistensi relawan pajak yang diterapkan di setiap Kantor pelayanan pajak di Indonesia, baik itu KPP Pratama ataupun KP2KP.
- b. Bagi *Tax Center* Universitas Pendidikan Ganesha, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan cerminan untuk mengetahui persepsi dari beberapa responden tentang program relawan pajak dan dapat dijadikan acuan perbaikan program untuk kedepannya.
- c. Bagi Lembaga Universitas Pendidikan Ganesha, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bacaan perpustakaan dan menjadi sumber informasi yang kompeten bagi peneliti selanjutnya, yang berkaitan dengan mengungkap persepsi tentang program asistensi relawan pajak.