



Lampiran 1. Transkrip Wawancara

1. Informan : I Nyoman Putra Yasa

Jabatan : Ketua Tax Center Universitas Pendidikan Ganesha

Tanggal : 20 Mei 2021

Peneliti : Selamat pagi pak, sebelumnya nama bapak siapa dan menjabat sebagai apa ya?

Informan : Selamat pagi dik, nama saya I Nyoman Putra Yasa, saya menjabat sebagai Ketua Tax Center Universitas Pendidikan Ganesha.

Peneliti : Oh baik pak, saya ingin meminta waktu bapak sebentar untuk mewawancarai bapak terkait peran Tax Center Undiksha pak.

Informan : Iya dik silahkan, ada yang bisa saya bantu?

Peneliti : Sejak kapan ya pak Tax Center Undiksha ini didirikan?

Informan : Tax Center Undiksha yang berlokasi di Jl. Udayana No.11, Banyuasri Kec. Buleleng, Kabupaten. Buleleng, Bali, yang sudah berdiri sejak tahun 2012 pada saat itu Tax Center Undiksha di ketuai oleh Bapak Dr. Ananta Wikrama Tungga Atmadja, S. E., M.Si., Ak. Tax Center ini sempat mengalami vakum selama 6 tahun dan mulai aktif lagi di tahun 2019 dan diketuai oleh saya sendiri sampai tahun ini.

Peneliti : Apa tujuan didirikannya Tax Center itu ya pak ?

Informan : Jadi Tax Center Undiksha didirikan dengan tujuan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi

kewajiban perpajakannya. Selain itu Tax Center juga menjadi wadah bagi mahasiswa untuk penerapan praktis melalui berbagai kegiatan salah satunya adalah kegiatan Relawan Pajak yang bertugas untuk mendampingi Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya

Peneliti : Apakah Tax Center mampu meningkat kepatuhan Wajib Pajak?

Informan : Astungkara bisa dik.

Peneliti : Apa saja program kerja yang sudah dilakukan Tax Center?

Informan : Tentu saja ada ya dik program kerjanya, diantaranya ada webinar, sosialisasi, relawan pajak, dan lain-lain.

Peneliti : Untuk tempat terlaksananya program kerjanya dimana ya pak? Di saat pandemi Covid-19 ini apakah bisa dilakukan program kerjanya seperti biasa?

Informan : Tentu saja berbeda ya dik, dari tahun sebelumnya di tahun 2019. Di tahun 2021 ini dikarenakan adanya pandemi Covid-19 yang membatasi semua kegiatan di *outdoor* dan merubahnya menjadi serba *online*. Jadi, untuk seluruh kegiatan kita laksanakan secara *online* melalui *gmeet/zoom* kecuali di program relawan pajak masih kita lakukan secara tatap muka langsung agar memudahkan dalam asistensi Wajib Pajak dalam pelaporan pajaknya, tetapi tetap mengikuti prosedur kesehatan yang diberlakukan.

Peneliti : Bagaimana tanggapan bapak terkait program kerja Tax Center yang sudah terlaksana pak?

Informan : Menurut bapak baik ya dik, menambah wawasan Wajib Pajak terkait perpajakan dan membantu Wajib Pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.

Peneliti : Baik bapak sekiranya pertanyaan saya sudah cukup, terima kasih atas waktu dan segala informasi yang diberikan pak.

Informan : Nggih dik sama-sama semoga informasi yang saya berikan dapat membantu dan bermanfaat ya dik.

2. Informan : Nyoman Ari Surya Dharmawan

Jabatan : Ketua Bidang I Tax Center Universitas Pendidikan

Ganesha

Tanggal : 21 Mei 2021

Peneliti : Selamat siang bapak, sebelumnya nama bapak siapa dan menjabat sebagai apa ya?

Informan : Selamat siang dik, nama saya Nyoman Ari Surya Dharmawan selaku Ketua Bidang I Tax Center Universitas Pendidikan Ganesha.

Peneliti : Oh baik pak, saya ingin meminta waktu bapak sebentar untuk mewawancarai bapak terkait peran Tax Center Undiksha pak.

Informan : Iya dik silahkan, ada yang bisa saya bantu?

Peneliti : Bagaimana tanggapan bapak mengenai peran Tax Center Undiksha?

Informan : Selain membantu mendampingi Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya, Tax Center Undiksha dengan program kerja Relawan Pajak juga mengajak mahasiswa untuk ikut terjun langsung dalam praktik asistensi yang dilakukan oleh pihak Tax Center dan diharapkan dengan adanya program Relawan Pajak ini mahasiswa bisa menambah wawasan mengenai pelaporan perjakan.

Peneliti : Apa saja hambatan Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya ya pak?

Informan : Lumayan banyak ya dik, hambatan utamanya tentu saja kurang pemahaman pajaknya maupun pada sistem yang digunakan untuk melaporkan pajaknya.

Peneliti : Apa sistem yang digunakan dalam melaporkan pajak pak ?

Informan : Sistem yang digunakan saat ini *e-filing*. Melalui sistem ini Wajib Pajak dapat lebih mudah dalam melaporkan pajaknya, karena bisa dilakukan secara *online*. Jadi, bisa melaporkan SPTnya kapan saja dan dimana saja. Sayangnya, banyak yang belum paham akan *e-filing* itu. Jadi peran Tax Center disini untuk menambah wawasan Wajib Pajak dan membantu asistensi dalam pelaporan pajaknya.

Peneliti : Oh begitu pak, kira-kira apa solusinya jika Wajib Pajak tidak paham dalam menggunakan *e-filing*?

Informan : Dengan menambah adanya Relawan Pajak di Tax Center untuk memberikan asistensi secara langsung agar Wajib Pajak tidak mengalami hambatan saat pelaporan SPT melalui *e-filing*. Selain itu juga Tax Center gencar melakukan sosialisasi cara pengisian surat pemberitahuan (SPT) melalui *e-filing* ke satuan kerja yang mencetuskan jumlah Relawan Pajak yang banyak, dan mensosialisasikan selain cara pengisian SPT elektronik, walaupun mengisinya sendiri sudah ada di video tutorial dan jika masih sulit makan bisa langsung datang ke Tax Center.

Peneliti : Baik bapak sekiranya pertanyaan saya sudah cukup, terima kasih atas waktu dan segala informasi yang diberikan pak.

Informan : Nggih dik sama-sama semoga informasi yang saya berikan dapat membantu dan bermanfaat ya dik.

3. Informan : I Ketut Yasa

Jabatan : Kepala Seksi Bimbingan Penyuluhan dan Pengelolaan Dokumen

Kanwil DJP Bali dan Wajib Pajak

Tanggal : 22 Mei 2021

Peneliti : Selamat pagi bapak, sebelumnya nama bapak siapa dan menjabat sebagai apa ya?

Informan : Selamat pagi dik, nama saya I Ketut Yasa selaku Kepala Seksi Bimbingan Penyuluhan dan Pengelolaan Dokumen Kanwil DJP Bali dan Wajib Pajak.

Peneliti : Bagaimana tanggapan bapak terkait adanya Tax Center ?

Informan : Menurut saya, Tax Center ini juga mampu memberikan dampak yang luar biasa. Tax Center yang berfungsi sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat. . Dari sisi pemerintah, Tax Center di pahami sebagai mitra strategi dalam hal penyebaran informasi dan sosialisasi ketentuan pajak. Di sisi lain, masyarakat juga melihat Tax Center sebagai pihak yang berperan sebagai wadah suara para pembayar pajak melalui forum diskusi dan kegiatan penelitaian. Tentunya kolaborasi dengan Tax Center menjadi salah satu strategi utama bagi kita guna mengedukasikan ke masyarakat akan pentingnya pajak dan mendampingi Wajib Pajak untuk melaporkannya pajaknya.

Peneliti : Mengapa sistem *e-filing* pada saat ini begitu diterapkan dalam pengisian surat pemberitahuan (SPT)?

Informan : *E-filing* begitu diterapkan dalam pengisian surat pemberitahuan (SPT) karena dengan menggunakan sistem ini Wajib Pajak dapat lebih mudah menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) dan Wajib Pajak dapat

menyampaikan atau melaporkan SPT dimanapun dan kapanpun dengan dukungan jaringan internet.

Peneliti : Apa saja kelebihan dan kekurangan Wajib Pajak menggunakan sistem *e-filing*?

Informan : Adapun kelebihan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* yaitu dapat dilakukan dimana saja, kapan saja selama 24 jam sehari dalam seminggu, keamanan data terjamin karena adanya efin dan digital certificate yang mengenkripsi (mengacak) data selama proses pengiriman ke DJP, lebih efisien, lebih akurat dan hemat biaya. Sedangkan untuk kekurangannya Wajib Pajak pada saat menggunakan sistem *e-filing* yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap modernisasi perpajakan, masyarakat yang belum paham akan kewajiban dan kepatuhan Wajib Pajak khususnya bagi Wajib Pajak baru yang masih awam dengan perpajakan, dan masalah jaringan internet yang menyebabkan proses *transfer* data ke server terkadang terhambat, Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* juga masih diwajibkan menyampaikan induk surat pemberitahuan (SPT) secara manual karena belum adanya aturan telematika tentang keabsahan tanda tangan digital.

Peneliti : Upaya apa saja untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan atau melaporkan surat pemberitahuan (SPT) dengan menggunakan *e-filing*?

Informan : Dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) yaitu sosialisasi intensif mengenai e-filing, perbaikan sistem informasi Direktorat Jendral Pajak (DJP), perluasan kerjasama penyedia jasa aplikasi atau *application system provider* (ASP), peningkatan antusiasme Wajib Pajak, dukungan dalam bentuk peraturan.

Peneliti : Siapa saja yang menjadi subjek dan objek pajak?

Informan : Yang termasuk subjek pajak yaitu orang pribadi, warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak, badan, bentuk usaha tetap. Sedangkan yang menjadi objek pajak adalah penghasilan yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun.

Peneliti : Sanksi apa saja yang diterima Wajib Pajak jika tidak melaporkan atau menyampaikan surat pemberitahuan (SPT)?

Informan : Sanksi jika Wajib Pajak tidak melaporkan atau menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) yaitu dapat berupa sanksi administrasi ataupun sanksi pidana. Apabila

surat pemberitahuan (SPT) tidak disampaikan sesuai batas waktu perpanjangan dapat diterbitkan surat teguran. Dalam rangka pembinaan terhadap Wajib Pajak yang sampai batas waktu yang telah ditentukan ternyata tidak menyampaikan surat pemberitahuan, terhadap Wajib Pajak yang bersangkutan dapat diberikan surat teguran.

Peneliti : Baik bapak sekiranya pertanyaan saya sudah cukup, terima kasih atas waktu dan segala informasi yang diberikan pak.

Informan : Nggih dik sama-sama semoga informasi yang saya berikan dapat membantu dan bermanfaat ya dik.

4. Informan : Made Suteja

Pekerjaan : Polisi

Tanggal : 20 Maret 2021

Peneliti : Selamat pagi bapak, sebelumnya nama bapak siapa dan pekerjaan bapak apa ya?

Informan : Selamat pagi dik, nama saya Made Suteja, pekerjaan saya sebagai polisi dik

Peneliti : Bagaimana tanggapan bapak mengenai Tax Center Undiksha?

Informan : Menurut saya, dengan adanya Tax Center di Undiksha ini sangat membantu bagi saya yang dulunya seringkali mengalami kesulitan dalam pelaporan pajak sekarang sudah bisa melaporkan pajak dengan tepat waktu dikarenakan

sudah diberikan banyak pemahaman melalui Program Kerja Tax Center yaitu sosialisasi perpajakan. Selain program itu Tax Center juga ada program Relawan Pajak yang bertugas untuk mendampingi Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya. Jadi menurut saya, Tax Center sudah banyak membantu saya baik di pemahaman mengenai pajak maupun pelaporan pajak dengan cepat dan tidak perlu antri berlama-lama lagi.

Peneliti : Apa saja yang harus dibawa untuk melaporkan surat pemberitahaun SPT di Tax Center pak?

Informan : Baik dik, jadi saya hanya membawa slip gaji yang saya dapat dari bendahara kantor, NPWP dan EFIN saja. Setelah itu untuk pelaporannya di dampingi langsung dengan Relawan Pajak yang bertugas.

Peneliti : Menurut bapak hambatan apa saja yang sering dialami oleh Wajib Pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuhan (SPT) dalam menggunakan *e-filing*?

Informan : Menurut saya, Wajib Pajak tidak mempunyai email, Wajib Pajak yang sudah memiliki email tetapi lupa kata sandi, Wajib Pajak sulit menggunakan laptop atau *handphone*, sebagian Wajib Pajak belum paham dengan prosedur penggunaan *e-filing* karena harus mempunyai efin terlebih dahulu, sebagian besar Wajib Pajak juga mengeluhkan kesulitan mengakses *e-filing* pada perangkat dengan sistem

operasi *android* yang menjadi terobosan terbaru atau *alternative* lain cara pelaporan surat pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan (PPh), sebagian kecil Wajib Pajak nyaman mengisi dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) secara manual dari pada via internet sebaliknya sebagian lebih nyaman menggunakan *e-filing*, masih ada kekhawatiran Wajib Pajak menggunakan *e-filing* saat melaporkan surat pemberitahuan (SPT) dalam jumlah banyak, permasalahan utama jika sewaktu-waktu internet mengalami *error* atau *down* sehingga data tidak terekam, hilang dan justru tidak masuk di database Direktorat Jendral Pajak (DJP).

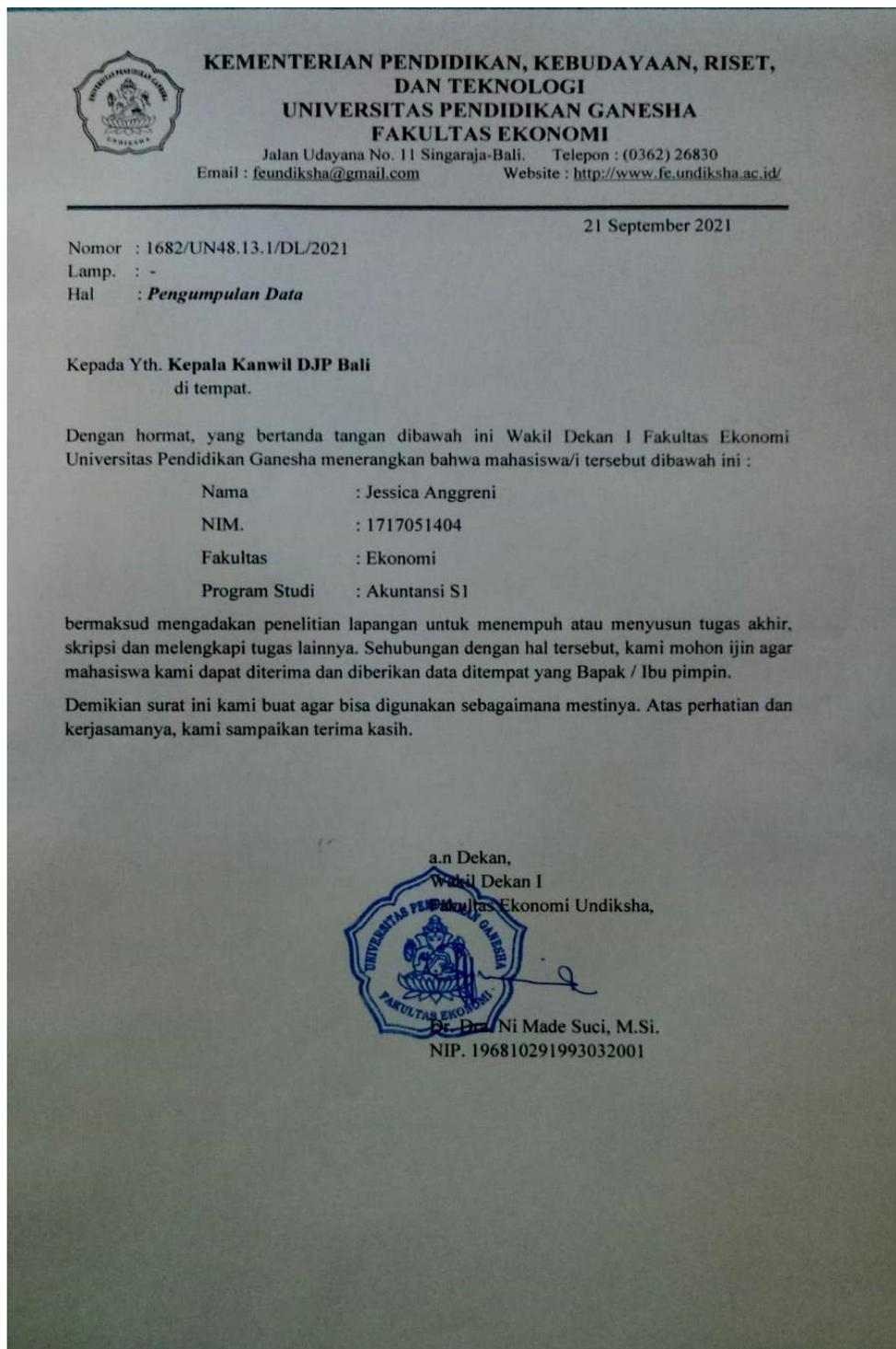
Peneliti : Bagaimana tanggapan bapak mengenai program-program Tax Center ?

Informan : Menurut bapak, bagus dik dan sangat membantu Wajib Pajak terkait perpajakan baik pemahamannya ataupun cara melaporkannya.

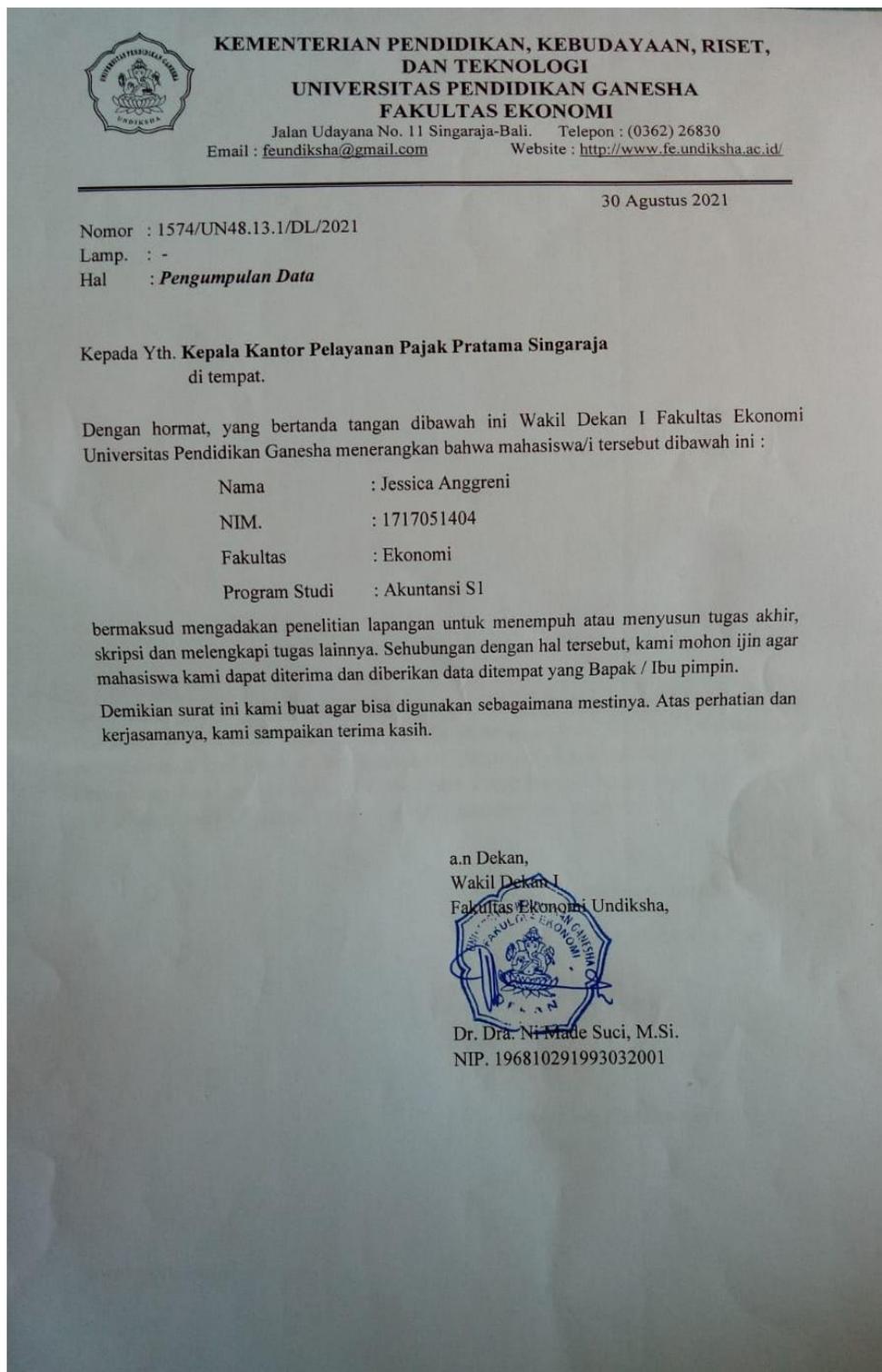
Peneliti : Baik bapak sekiranya pertanyaan saya sudah cukup, terima kasih atas waktu dan segala informasi yang diberikan pak.

Informan : Nggih dik sama-sama semoga informasi yang saya berikan dapat membantu dan bermanfaat ya dik.

Lampiran 2. Surat-surat Terkait Penelitian



Gambar 1. Surat Izin Pengumpulan Data ke Kanwil DJP Bali Dari Universitas Pendidikan Ganesha.



Gambar 2. Surat Izin Pengumpulan Data ke KPP Pratama Singaraja Dari Universitas Pendidikan Ganesha.

**SURAT PERNYATAAN
BERSEDIA MENYERAHKAN HASIL RISET KEPADA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jessica Anggreni Dewi Suardi
NIM/NPWP : 1717051404
Jurusan dan Fakultas : Ekonomi dan Akuntansi, Fakultas Ekonomi
Perguruan Tinggi/Badan/Lembaga* : Universitas Pendidikan Ganesha
Rencana Judul Riset : Peran Tax Center Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

menyatakan dengan sungguh-sungguh atas kehendak sendiri, bahwa saya bersedia menyerahkan hasil riset kepada Direktorat Jenderal Pajak dalam jangka waktu sesuai dengan ketentuan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun untuk dipergunakan sebagai persyaratan permohonan izin riset di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia untuk dikenakan sanksi penghentian layanan pemberian izin riset.

Singaraja, 10 September 2021

Yang membuat pernyataan,

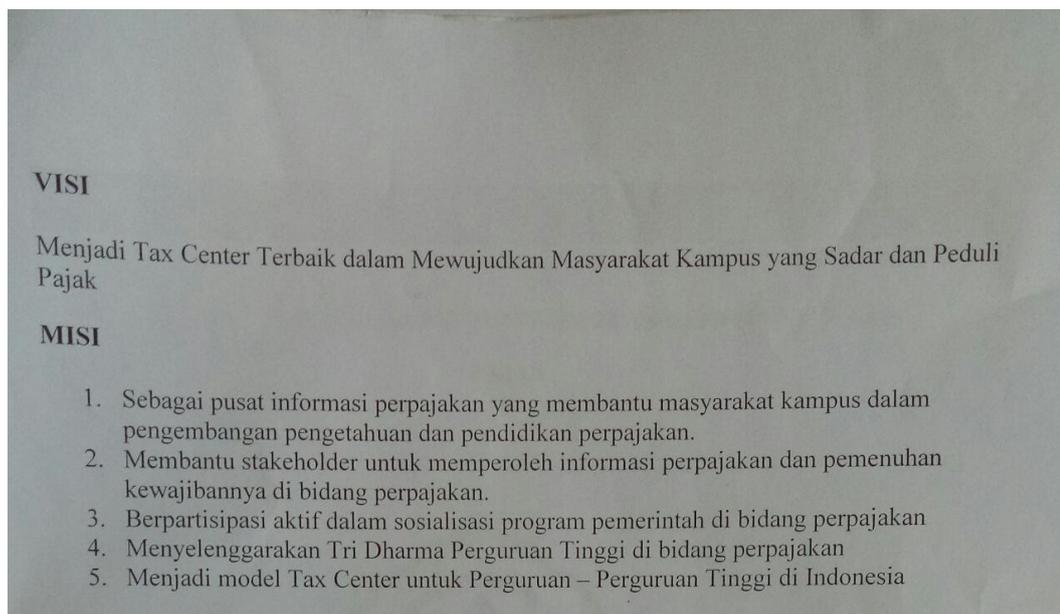


Jessica Anggreni Dewi Suardi
1717051404

**coret yang tidak sesuai*

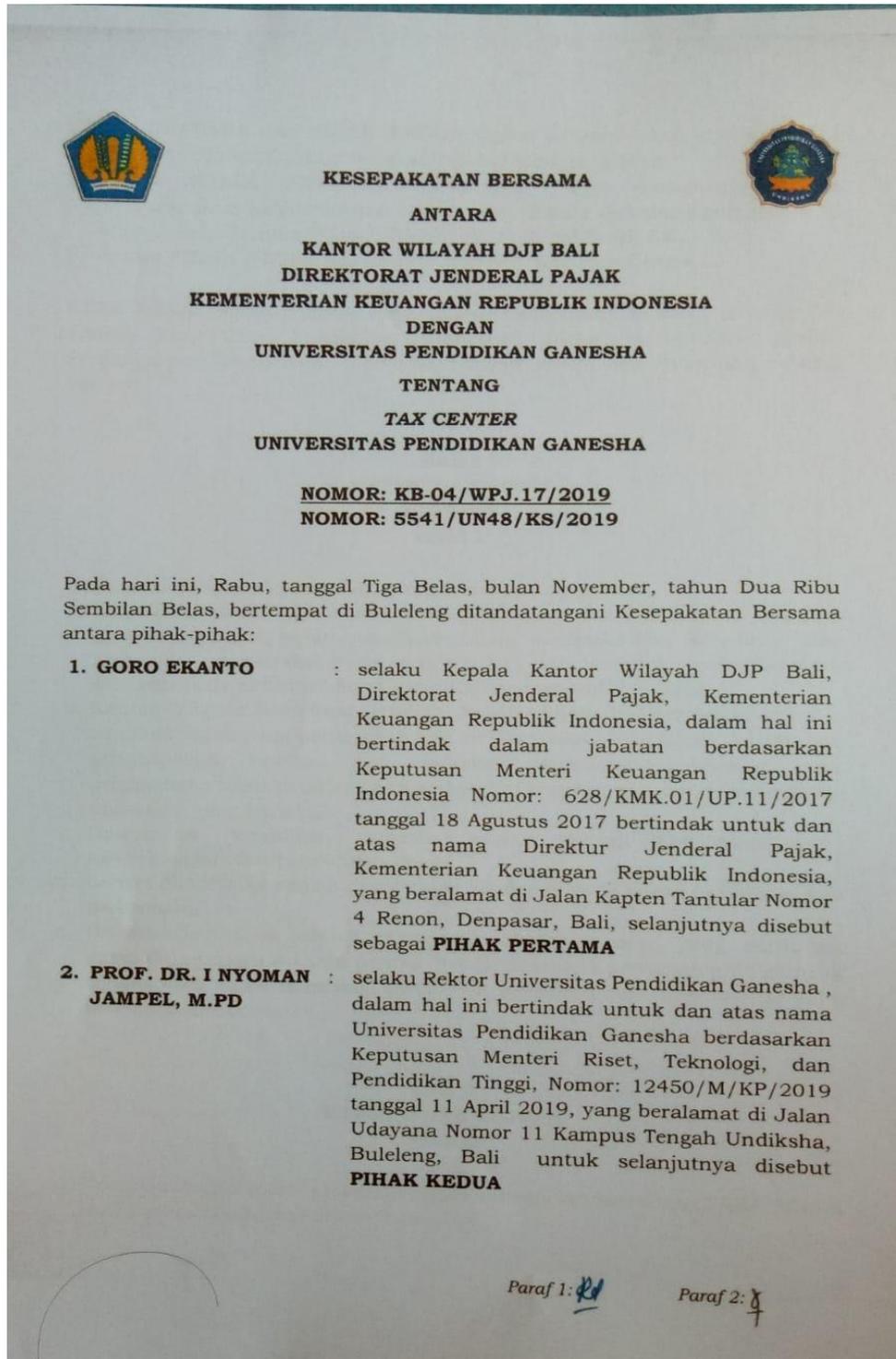
Gambar 3. Surat Pernyataan Bersedia Menyerahkan Hasil Riset Kepada DJP

Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian



Gambar 1. Visi dan Misi Tax Center Universitas Pendidikan Ganesha





Gambar 2. Kesepakatan Bersama Antara Kanwil DJP Bali Dengan Universitas Pendidikan Ganesha

Lampiran Nota Kesepahaman

I. Struktur Organisasi *Tax Center* Universitas Pendidikan Ganesha

Pelindung	: Penanggung Jawab Umum
Pembina/Penasehat	: Membina, Mengarahkan, dan Memberikan Pertimbangan Kegiatan
Ketua	: Penanggung Jawab Penyelenggara Kegiatan
Sekretaris	: Administrasi dan Kesekretariatan
Bendahara	: Keuangan
Ketua Bidang I	: Sosialisasi dan Pelayanan
Ketua Bidang II	: Pendidikan dan Pengembangan
Ketua Bidang III	: Penelitian, Pengabdian dan Publikasi

Struktur Organisasi *Tax Center* Universitas Pendidikan Ganesha:

Pelindung	: Rektor Universitas Pendidikan Ganesha Kepala Kantor Wilayah DJP Bali
Pembina/Penasehat	: Para Wakil Rektor Universitas Pendidikan Ganesha Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Kantor Wilayah DJP Bali
Ketua	: I Nyoman Putra Yasa, SE., M.Si, BKP.
Sekretaris	: Sunitha Devi, SE., M.Si, Ak.
Bendahara	: Lucy Sri Musmini, SE., M.Si, Ak.
Ketua Bidang I	: Nyoman Ari Surya Dharmawan, SE., M.Si, Ak.
Anggota	: Komang Endrawan Sumadi Putra, SE., MM.
Ketua Bidang II	: Dr. Nyoman Trisna Herawati, SE, Ak. M.Pd.
Anggota	: Putu Riesty Masdiantini, SE., M.Si.
Ketua Bidang III	: Dr. Desak Nyoman Sri Werastuti, SE., M.Si, Ak.
Anggota	: Luh Gede Kusuma Dewi, SE., M.Si

II. Mekanisme Kerja *Tax Center* Universitas Pendidikan Ganesha

Tax Center Universitas Pendidikan Ganesha dibentuk sebagai *Tax Center* untuk seluruh fakultas dan program studi di Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam pembentukan dan pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang merupakan penjabaran dari ruang lingkup *Tax Center*, **PARA PIHAK** saling bekerjasama sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing.

PIHAK PERTAMA akan memberikan dukungan berupa penyediaan materi/bahan informasi mengenai pengetahuan perpajakan antara lain leaflet, booklet, buku dan banner, penyediaan narasumber, serta dukungan lain yang dianggap perlu.

PIHAK KEDUA akan memberikan dukungan berupa penyediaan ruangan serta inventaris ruangan antara lain meja, kursi, dan komputer, serta dukungan lain yang dianggap perlu.

Paraf 1: 

Paraf 2: 

Gambar 3. Struktur Organisasi *Tax Center* Undiksha dan Mekanisme Kerja *Tax Center* Undiksha



Gambar 4. Wawancara Dengan Ketua Bidang I Tax Center Universitas Pendidikan Ganesha.



Gambar 5. Wawancara Dengan Kepala Seksi Bimbingan Penyuluhan dan Pengelolaan Dokumen Kanwil DJP Bali dan Wajib Pajak



Gambar 6. Wawancara Dengan Pihak Tax Center Universitas Pendidikan Ganesha



Gambar 7. Wawancara Dengan Wajib Pajak



Gambar 8. Wawancara dengan Ketua Tax Center Undiksha

