

**ANALISIS PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DENGAN KETERLIBATAN RELAWAN
PAJAK DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN DI KPP
PRATAMA PASURUAN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Akuntansi Syariah



Oleh :
Irma Hidayati
NIM : 204105030100

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MEI 2024**

**ANALISIS PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DENGAN KETERLIBATAN RELAWAN
PAJAK DALAM PENGISIAN SPT TAHUNAN
DI KPP PRATAMA PASURUAN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Akuntansi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Disetujui Pembimbing



Dr. Hj Nurul Setianingrum, S.E. M.M.
NIP. 196905231998032001

**ANALISIS PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DENGAN KETERLIBATAN RELAWAN
PAJAK DALAM PENGISIAN SPT TAHUNAN
DI KPP PRATAMA PASURUAN**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Akuntansi Syariah

Hari : Rabu
Tanggal : 05 Juni 2024

Tim Penguji

Ketua


Sekretaris



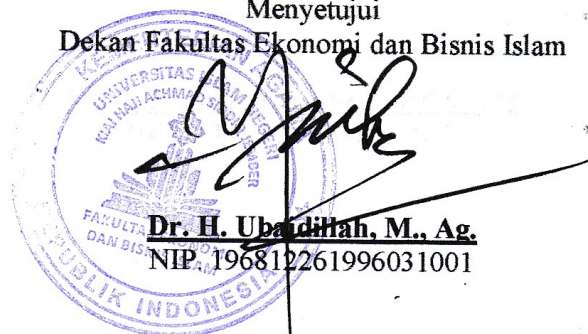
Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M. Ayyu Ainin Mustafidah, M.E.
NIP. 196905231998032001 NIP. 19910715201903201

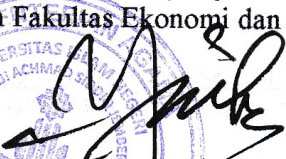
Anggota :

1. Dr. H. Fauzan, S.Pd., M.Si ()

2. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M ()

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. H. Ubaidillah, M., Ag.
NIP. 196812261996031001

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

٥٩ □

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nabi Muhammad) serta ululamri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (sunahnya) jika kamu beriman kepada Allah dan hari Akhir. Yang demikian itu lebih baik (bagimu) dan lebih bagus akibatnya (di dunia dan di akhirat). (QS. An-Nisa : 59)¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya Al-Jamanatul'Ali. (CV Penerbit J-Art, 2004). QS. An-Nisa,59.

PERSEMBAHAN

Lembar persembahan dalam laporan skripsi ini menggambarkan momen yang paling berkesan, dihiasi dengan ungkapan rasa syukur kepada Allah SWT atas berkah, kesehatan, dan kelancaran yang diberikan dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini. Penulis dengan tulus mengakui dan mengucapkan terima kasih kepada orang-orang tercinta yang tak henti memberikan dukungan moral dan doa, menjadi pilar utama kesuksesan penyelesaian skripsi tepat pada waktunya. Dengan tulus dan penuh rasa terima kasih, skripsi ini didedikasikan sebagai bentuk penghargaan kepada mereka yang telah menjadi pendorong utama kesuksesan penulis, diantaranya:

1. Yang pertama, kepada motivator yang tak tergantikan, suamiku tercinta, Muhammad Khusni Amirul. Kata-kata tidak akan pernah cukup untuk mengungkapkan rasa terima kasih penulis atas bantuan luar biasa yang telah anda berikan dalam proses mengerjakan skripsi ini. Meskipun terbentang jarak yang jauh, kamu telah menjadi pilar penting dalam pencapaian ini.
2. Kedua, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang dalam kepada Ibu tercinta, Paining dan ayah tercinta, Junaidi. Skripsi ini adalah sebuah penghargaan dan penghormatan yang bisa penulis berikan kepada beliau. Terimakasih atas segala dorongan dan keyakinan kalian dalam diri penulis. Semoga Allah selalu memberkati dan melindungi kalian dalam segala hal yang kalian lakukan.
3. Untuk nenek tercinta, Paeka yang saat penulis menyelesaikan skripsi masih berumur 70 tahun. Terima kasih karena telah menjadi sumber motivasi yang tak tergantikan. Semoga pencapaian ini dapat memberikan kebanggaan dan menjadi bukti bahwa setiap usaha memiliki nilai. Terima kasih nenek, karena menjadi pendorong dalam setiap perjalanan hidupku.
4. Kepada teman-teman seperjuangan penulis yang terkasih, Maghfirotul Hasanah , Alfin Desta Audyarizki Supriyono, dan Kusmiati Ningsih. Terima kasih, melalui pintu kosmu yang hangat, tugas-tugas dan skripsi menjadi

ringan seperti angin. Terima kasih atas dukunganmu yang tak pernah surut,
dan telinga yang selalu mendengarkan keluh kesahku.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ABSTRAK

Irma Hidayati, Nurul Setianingrum, 2024: *Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Keterlibatan Relawan Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan*

Kata Kunci : Relawan Pajak, SPT, Kepatuhan Wajib Pajak

Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang berperan signifikan dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara. Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya memiliki peranan krusial dalam mencapai target penerimaan pemerintah. Penelitian ini difokuskan pada “Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Keterlibatan Relawan Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan”.

Fokus penelitian ini adalah 1) Bagaimana peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak dan sebelum adanya relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan? 2) Bagaimana efektivitas peningkatan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan?

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak dan sebelum adanya relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan. 2) Untuk mengetahui efektivitas peningkatan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan.

Penelitian ini memakai metode kualitatif dengan karakteristik penelitian deskriptif. Pemilihan subjek penelitian dilakukan dengan menerapkan teknik *purposive*. Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sementara itu, analisis data dilakukan dengan pendekatan deskriptif, dan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.

Hasil penelitian ini adalah 1) Peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan memiliki peran yang sangat penting. Keterlibatan relawan pajak dianggap sangat membantu dan berpengaruh positif dalam memberikan pemahaman kepada wajib pajak serta mempersingkat waktu antri, dan meningkatkan efisiensi pelaporan. 2) Efektivitas peningkatan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan masih memerlukan perbaikan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dan kebutuhan perbaikan dalam meningkatkan efektivitas keterlibatan relawan pajak. Sosialisasi yang belum optimal, kurangnya pengembangan keterampilan relawan pajak, serta aspek kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan.

KATA PENGANTAR

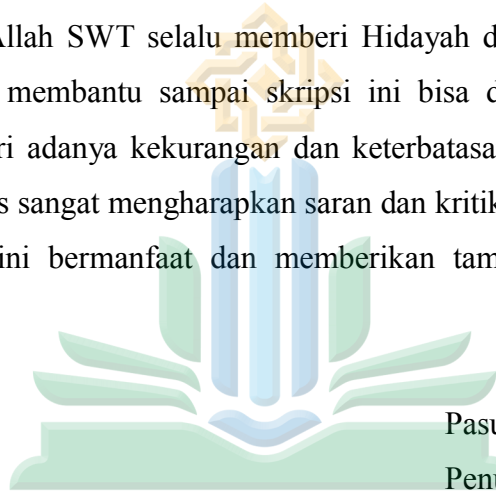


Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kepada Allah SWT, karena dengan rahmat, taufiq, hidayah dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis hingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Keterlibatan Relawan Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan”. Skripsi ini buat untuk mendapat salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan studi Akuntansi Syariah Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Namun, atas pertolongan Allah SWT dan dukungan dari seluruh pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag. M.M., selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr.H. Ubaidillah M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
4. Ibu Dr. Nur Ika Mauliyah, M. Ak selaku koordinator Program Studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Ibu Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Penasehat Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu Dr. Hj Nurul Setianingrum, S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan dorongan semangat, bimbingan, arahan dan sudah banyak menyediakan waktu sehingga skripsi ini mampu diselesaikan.

7. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah berkenan memberikan ilmu dan motivasi untuk saya agar menjadi lebih baik.
8. Bapak Wicaksono selaku Kepala KPP Pratama Pasuruan yang telah membantu kelancaran penelitian ini.
9. Ibu Ira dan seluruh karyawan di KPP Pratama Pasuruan yang telah memberi informasi dan doa untuk penulis.
10. Saudara Adam dan Ibu Tina selaku wajib pajak, serta Saidatul Mufarrokha selaku relawan pajak yang telah memberikan informasi kepada penulis.

Semoga Allah SWT selalu memberi Hidayah dan Rahmat kepada pihak yang sudah rela membantu sampai skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari adanya kekurangan dan keterbatasan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membantu. Semoga skripsi ini bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi pembacanya.



Pasuruan, 7 Mei 2024

Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R **Irma Hidayati**
204105030100

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Istilah	9
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Kajian Teori	19
1. Pajak	19
2. Wajib Pajak	24
3. Kepatuhan Wajib Pajak	29
4. Efektivitas	32
5. Surat Pemberitahuan Tahunan	33

6. Relawan Pajak	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian	39
C. Subjek Penelitian	39
D. Teknik Pengumpulan Data	40
E. Analisis Data	43
F. Keabsahan Data	47
G. Tahap-Tahap Penelitian	47
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	49
A. Gambaran Obyek Penelitian	49
B. Penyajian Data dan Analisis	54
C. Pembahasan Temuan	61
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabulasi Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2.2 Kriteria Efektivitas	33
Tabel 4.1 Data Jumlah Relawan dan SPT Terlapor	59
Tabel 4.2 Perhitungan Selisih Realisasi Pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan dari Tahun 2020-2023	60



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Sejarah KPP Pratama Pasuruan	51
Gambar 4.2 Batas Wilayah Kerja KPP Pratama Pasuruan	52



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pajak memiliki peran yang sangat penting sebagai sumber utama pendapatan yang berkontribusi secara signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi sebuah negara. Sebagai sumber dana untuk membiayai berbagai kebutuhan pemerintah, pajak menjadi salah satu elemen yang diintegrasikan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Kepatuhan dalam membayar pajak memiliki peran utama dalam mencapai target penerimaan pemerintah. Pada Juli 2023, penerimaan pajak Indonesia mencapai Rp1.109,1 triliun atau 64,6% dari target APBN 2023. Prestasi ini menunjukkan pencapaian signifikan dan pertumbuhan ekonomi sebesar 7,8% secara tahunan. Dalam keseluruhan, pencapaian penerimaan pajak yang positif dan kontribusi berbagai jenis pajak memberikan gambaran yang baik mengenai kesehatan ekonomi negara.²

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi tugas-tugas perpajakan menjadi kunci utama dalam meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi di mana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan mengambil hak perpajakannya dengan benar. Kepatuhan wajib pajak bisa dikenali dari proses pendaftaran, penyerahan Surat Pemberitahuan

² “Penerimaan Pajak tahun 2023,” Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, Agustus 14, 2023, <https://setkab.go.id>.

Tahunan (SPT) sesuai jadwal, pembayaran pajak yang sesuai dengan penghasilan yang diperoleh, dan penyelesaian tunggakan pajak sebelum batas waktu.³

Di Indonesia, sebagian besar menerapkan sistem *Self Assessment System* dalam pengumpulan pajak. Dalam sistem ini, wajib pajak bertanggung jawab untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak melalui Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Definisi surat pemberitahuan ini sesuai dengan Undang-Undang No.16 Tahun 2009 mengenai KUP Pasal 1 angka 11, menjelaskan bahwa SPT adalah dokumen yang wajib pajak gunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek dan/atau objek pajak, serta harta dan kewajiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.⁴

Setelah evaluasi, terungkap bahwa sistem administrasi pajak di Indonesia yang sebelumnya dilakukan secara manual memiliki sejumlah kekurangan. Para wajib pajak seringkali menghadapi kesulitan dalam mengirimkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara tepat waktu. Permasalahan ini muncul karena sistem pelaporan manual memaksa wajib pajak untuk mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung, yang memiliki batasan waktu operasional. Untuk mengatasi masalah ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah

³ Ni Made Meisintia Indrayani, I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, dan I made Sudiartana, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *Jurnal Kharisma*, Vol. 4 No.2 (Juni, 2022): 116, <http://ejournal.unib.ac.id>.

⁴ Indah Permata Hati, Sri Mangesti Rahayu, dan Amirrudin Djauhari, "Dampak Penerapan Surat Pemberitahuan Masa Elektronik (e-SPT) Terhadap Efektivitas dan Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)", *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol.8 No. 1 (2016): 3. <https://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id>.

mengambil tindakan dengan memodernisasi sistem perpajakan. Salah satu bentuk implementasi dari modernisasi tersebut adalah penyediaan layanan *e-filing*.⁵

Sistem Pelaporan Elektronik (*E-Filing*) adalah cara untuk melaporkan jumlah pajak secara elektronik melalui sistem *online* yang berjalan secara *real-time*.⁶ Prinsip dasar dari penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) *e-filing* adalah upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan kenyamanan kepada wajib pajak dalam melaporkan jumlah pajak yang harus mereka bayar. Wajib pajak tidak lagi harus mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak secara langsung untuk memenuhi kewajiban perpajakan terkait penyampaian SPT. Melalui *e-filing*, proses pelaporan pajak dapat membantu menghemat waktu dan biaya yang biasanya diperlukan oleh wajib pajak untuk menyiapkan, memproses, dan mengirimkan SPT secara benar dan tepat waktu. Kelebihan lain dari *e-filing* adalah keandalan sistem dan kualitas informasi yang dapat memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajak dengan cepat dan aman.⁷

Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan sistem *e-filing* harus dilakukan dalam waktu maksimal tiga bulan setelah akhir tahun pajak, sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). Terkait dengan situasi ini, DJP sedang berusaha untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak

⁵ I Nyoman Darmayasa, Bagus Putra Wibawa, dan Ketut Nurhayanti, “*E-Filing dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*,” *Jurnal Kajian Akuntansi*, Vol.4, No. 2 (2020): 209, <http://jurnal.ugi.ac.id>.

⁶ Ika Nur Khasanah et al., “*Pemberdayaan Relawan Pajak dalam Optimalisasi Kebijakan Fiskal melalui Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi menggunakan E-Filing di KPP Pratama Jember*,” *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol.2, No. 2 (2024): 476, <http://prkatpkm.my.id>.

⁷ Syifa Ainun Qalbi, Rustan, dan Muhammad Rusyidi, “*Penerapan Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing*,” *Jurnal Riset Perpajakan*, Vol.3, No. 1 (2020): 40-41, <https://journal.unismuh.ac.id>.

dalam melaporkan SPT mereka. DJP telah berkolaborasi dengan lembaga pendidikan tinggi untuk mendirikan *Tax Center* dan juga memulai program relawan pajak.⁸

Berdasarkan pengamatan awal pada tahun 2023 dengan beberapa narasumber yang memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), ditemukan bahwa banyak WPOP dengan sengaja menghindari pajak dan tidak melaporkan SPT mereka. Bahkan beberapa dari mereka yang sudah memiliki NPWP tidak membayar pajak dan tidak mengajukan SPT. Masyarakat menganggap bahwa pelaporan SPT adalah suatu hal yang rumit dan tidak memberikan manfaat yang nyata. Pandangan semacam ini memiliki dampak negatif pada sistem perpajakan. Oleh karena itu, dari pembayaran pajak hingga proses pelaporan pajak, pemerintah harus proaktif dalam meyakinkan masyarakat bahwa pajak akan memberikan manfaat yang berkelanjutan di masa yang akan datang. Namun pada kenyataannya, selama masa pelaporan SPT pada bulan Januari-Maret 2023 di KPP Pratama Pasuruan, *e-filing* belum sepenuhnya efektif dalam mengatasi permasalahan perpajakan, terutama dalam konteks pelaporan SPT. Ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai *e-filing* dan bagaimana menggunakannya. Kurangnya pengetahuan ini bisa dikaitkan dengan ketidaktahuan wajib pajak tentang tata cara penyampaian SPT yang benar, serta minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kepada wajib pajak yang masih belum mengerti, dan juga kurangnya kesadaran wajib pajak untuk mencari informasi terbaru mengenai perpajakan.

⁸ Dwikora Harjo et al., "Peranan Kegiatan relawan Pajak dalam Mendukung Pelaksanaan Stimulus Fiskal Pemerintah Tahun 2020," *Jurnal Pajak Vokasi*, Vol. 3 No.2 (Maret, 2022): 59, <http://ojs.stiami.ac.id>.

Selain itu, banyak wajib pajak yang menunda pengisian SPT hingga mendekati batas waktu. Hal ini menyebabkan masalah kelebihan beban pada situs *web* pelaporan SPT dan mengakibatkan kesalahan saat mengaksesnya. Dalam rangka menciptakan wajib pajak yang taat dan menghindari sanksi, masyarakat diharapkan untuk lebih bertanggung jawab dalam pembayaran pajak dan melaporkan SPT tepat waktu. Wajib pajak yang sudah memiliki NPWP harus memahami kewajiban perpajakan, pentingnya membayar pajak, dan pelaporan SPT tanpa menunggu batas waktu, serta mencari informasi perpajakan terkini di internet atau menghubungi langsung kantor pelayanan pajak.

Pemahaman yang lebih baik tentang penggunaan *e-filing* diharapkan akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT. Oleh karena itu, pemerintah perlu harus melakukan sosialisasi kepada wajib pajak yang masih belum memahami perpajakan. Selain itu, sanksi yang lebih tegas harus diberikan kepada wajib pajak yang memiliki NPWP, namun sengaja tidak membayar pajak dan tidak melaporkan SPT.

Efektivitas merupakan evaluasi sejauh mana suatu organisasi mencapai tujuannya. Efektivitas adalah keterkaitan antara hasil yang dihasilkan dengan tujuan yang ingin dicapai. Untuk dapat dianggap efektif, suatu organisasi harus mampu mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui proses kegiatan yang sesuai dengan kebijakan yang ada.⁹ Dengan demikian, efektivitas keterlibatan relawan pajak dapat dianggap sebagai faktor penentu dalam menilai

⁹ Dwi Pratiwi et al., "Analisis Efektivitas dan Kontribusi Penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Lamongan," *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, Vol. 38 No.2 (Desember, 2021): 16, <http://jimfeb.ub.ac.id>.

kesuksesan upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak sesuai dengan pencapaian target yang telah direncanakan.

Program relawan pajak adalah sebuah inisiatif yang bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang pajak kepada mahasiswa sebagai bagian dari upaya bersama antara Direktorat Jenderal Pajak dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Di Indonesia, relawan pajak (*Tax Volunteer*) merupakan sebuah kelompok yang memiliki pengetahuan mendalam mengenai perpajakan dan mereka berkontribusi kepada masyarakat dengan membantu dalam proses pendampingan dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Program ini melibatkan mahasiswa sebagai pihak ketiga untuk mendukung upaya penyuluhan yang bertujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tahapan pelaksanaan program ini mencakup registrasi, pelatihan, seleksi, dan penggunaan relawan pajak. Relawan pajak akan memberikan bantuan kepada wajib pajak dalam melaporkan pajak mereka secara *online* menggunakan layanan *e-filing*.¹⁰

Dengan kehadiran relawan pajak, dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pajak melalui berbagai kegiatan sosialisasi yang dilakukan di media sosial atau platform lainnya. Misalnya, mereka dapat membantu dalam pembuatan konten di media sosial yang membahas tentang kesadaran pajak dan proses pelaporannya.

Nantinya, relawan pajak akan ditempatkan di KPP Pratama Pasuruan untuk memberikan bantuan kepada Wajib Pajak dalam mengisi SPT tahunan. Selain itu, mengingat pentingnya peran mereka, relawan pajak tidak hanya akan

¹⁰ I Nyoman P. Yasa et al., “Mengungkap Presepsi Wajib Pajak atas Pendampingan Relawan Pajak,” *Jurnal Akuntansi Bisnis*, Vol. 14 No. 1 (Februari, 2021): 75, <http://journal.ubm.ac.id>.

berada di kantor pajak tetapi juga akan bertemu langsung dengan wajib pajak. Mereka akan membantu meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan memberikan bimbingan tentang pengisian *e-filing*, konsultasi mengenai pelaporan SPT, dan berpartisipasi dalam sosialisasi kesadaran perpajakan. Peneliti tertarik untuk meneliti apakah kehadiran relawan pajak dapat memperkuat pemahaman dan pengetahuan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* serta meningkatkan kesadaran mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, objek relawan pajak dimasukkan dalam penelitian ini.

Pemilihan KPP Pratama Pasuruan sebagai objek penelitian didasarkan pada relevansi lokasi dengan isu kepatuhan pajak dan peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian akan fokus pada kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan, sebagaimana telah dibahas di atas, dengan judul “Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Keterlibatan Relawan Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat merumuskan permasalahan utama dalam penelitian ini, yang meliputi:

1. Bagaimana peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak dan sebelum adanya relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan?

2. Bagaimana efektivitas peningkatan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan?

C. Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak dan sebelum adanya relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan.
2. Untuk mengetahui efektivitas peningkatan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memperkaya pemahaman tentang teori kepatuhan pajak, khususnya dalam konteks keterlibatan relawan pajak. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan teoritis baru tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini mendorong mahasiswa agar dapat berkontribusi sebagai relawan pajak, yang memberikan mereka pengalaman praktis

dalam dunia perpajakan. Mereka akan belajar bagaimana proses pelaporan SPT tahunan dilakukan, dan bagaimana keterlibatan relawan pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat membantu peneliti dalam merumuskan rekomendasi kebijakan yang lebih baik terkait dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui keterlibatan relawan pajak. Hal ini berdampak positif pada perbaikan sistem perpajakan di Indonesia.

c. Bagi Universitas

Universitas dapat mempromosikan hasil penelitian ini sebagai salah satu upaya nyata mereka untuk berkontribusi pada masyarakat. Hal ini dapat meningkatkan reputasi universitas dan hubungannya dengan pemerintah dan lembaga pajak.

E. Definisi Istilah

1. Wajib Pajak

Wajib pajak adalah individu atau entitas hukum yang memiliki hak dan tanggung jawab dalam hal pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak sesuai dengan ketentuan yang ada dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.¹¹

¹¹ Cindy Dewi Fortuna dan Setiadi, "Analisis Pengaruh Surat Paksa Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak atas Penghasilan Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wpop Pada Kpp Pratama Bekasi Barat Periode 2016-2018)," *JIMA Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, Vol. 2, No. 2 (Juni, 2022): 81, <https://jom.universitassuryadarma.ac.id>.

2. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi di mana wajib pajak mematuhi semua tugas perpajakan yang ada dan menjalankan hak-hak perpajakannya. Dengan cara umum, kepatuhan wajib pajak adalah tindakan kesadaran dan ketaatan terhadap aturan pembayaran dan pelaporan pajak yang berlaku untuk wajib pajak, baik mereka individu maupun entitas bisnis, sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan pajak merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan penerimaan pendapatan daerah.¹²

3. Efektivitas

Efektivitas adalah faktor yang mempengaruhi kesuksesan suatu usaha atau tindakan. Hal ini mencerminkan sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan berhasil dicapai. Secara dasar, efektivitas menggambarkan keberhasilan atau pencapaian tujuan tertentu. Efektivitas adalah bagian dari produktivitas, yang berfokus pada pencapaian target dengan baik dalam hal kualitas, kuantitas, dan waktu yang diperlukan.¹³

4. Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)

Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) adalah dokumen yang digunakan untuk melaporkan pembayaran pajak yang sudah dilakukan sebelumnya. Wajib pajak harus mengisi SPT dengan informasi yang

¹² Winny Aprilia Nurita Ujur Agun, Luh Kade Datrini, dan A. A. Bagus Amlayasa, "Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi," *Jurnal Lingkungan & Pembangunan*, Vol. 6, No. 1 (Maret 2022): 23-31. <https://ejournal.warmadewa.ac.id>.

¹³ Yusni Farida, Muhlis Madani, dan Nurbiah Tahir, "Efektivitas Layanan Pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar," *Jurnal Unismuh*, Vol. 3 No.3 (Juni, 2022): 962, <http://jurnal.unismuh.ac.id>.

akurat dan lengkap, serta mengirimkannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau lokasi yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.¹⁴

5. Relawan Pajak

Program relawan pajak merupakan inisiatif dari Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk memberikan edukasi perpajakan melalui kolaborasi dengan pihak ketiga, termasuk Organisasi Mitra/*Tax Center*, dengan melibatkan baik mahasiswa maupun non-mahasiswa sebagai pengajar.

Kegiatan dalam program relawan pajak mencakup bantuan dalam mengisi SPT Tahunan, penyuluhan mandiri (melalui narasumber, pendamping, dan pembuatan materi perpajakan), dukungan dalam pengembangan bisnis (*Business Development Services*), serta penyebaran informasi perpajakan.

Program ini ditujukan kepada beragam peserta, termasuk mahasiswa dengan berbagai latar belakang, baik yang berhubungan dengan perpajakan maupun tidak, serta non-mahasiswa seperti konsultan pajak, tokoh agama, dosen atau staf kampus, pejabat publik, atau individu dengan peran penting dalam masyarakat.¹⁵

Dalam konteks penelitian mengenai peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, program relawan pajak telah berkontribusi dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang perpajakan dan membantu mereka dalam mengisi SPT Tahunan dengan baik dan benar, terutama

¹⁴ Sotarduga Sihombing, dan Susy Alestriani Sibagariang, *Perpajakan Teori dan Aplikasi* (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2020), 26, <https://repository.penerbitwidina.com>.

¹⁵ "Relawan Pajak DJP," Dirjen Pajak, September 29, 2023, <https://edukasi.pajak.go.id>.

dalam pengisian SPT Tahunan 1770 S. Kolaborasi dengan relawan pajak yang memiliki latar belakang dan pengetahuan perpajakan dapat menjadi salah satu faktor yang membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, program ini dapat menjadi elemen yang signifikan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pasuruan.

F. Sistematika Pembahasan

Struktur pembahasan mencakup penjelasan mengenai alur penulisan skripsi, dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Dalam penyusunan skripsi, perlu disusun dengan rinci dan sistematis agar para pembaca dapat dengan mudah memahami isi pembahasan. Sistematika pembahasan terdiri atas beberapa tahap, yang diawali oleh :

BAB I PENDAHULUAN : bab ini mencakup pendahuluan, latar belakang penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan definisi istilah yang menjelaskan variabel judul yang belum jelas.

BAB II KAJIAN PUSTAKA : bab ini berisi kajian kepustakaan yang mencakup peninjauan terhadap penelitian-penelitian terdahulu dan kajian teori.

BAB III METODE PENELITIAN : bab ini menjelaskan pembahasan dilanjutkan dengan metodologi penelitian, termasuk jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, tahap-tahap penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA : Bab ini merinci gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis, serta pembahasan temuan.

BAB V PENUTUP : bab ini berisi kesimpulan dan saran sebagai penutup penelitian.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam bagian ini, peneliti mencatat berbagai temuan dari penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik penelitian yang akan dijelaskan, kemudian merangkasnya, termasuk penelitian yang telah diterbitkan atau yang belum (seperti skripsi, tesis, disertasi, artikel jurnal ilmiah, dan sejenisnya).¹⁶

Berikut beberapa contoh penelitian yang relevan dengan topik ini yang telah dilakukan sebelumnya:

1. Noviatius Soleha, 2023 “*Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Masyarakat Desa Petuang Kecamatan Bangsalsari Tahun 2019-2021*”

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena keduanya mengulas tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi serta metode yang digunakan. Namun, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian dan objek penelitian.¹⁷

2. Inayah, 2023 “*Pengaruh Program Relawan Pajak dan Pendampingan oleh Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*”

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena keduanya mengulas tentang asistensi relawan pajak

¹⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2020), 40.

¹⁷ Noviatius Soleha, “*Analisis Kepatuhan Pajak Bumi dan Banguna Masyarakat Desa Petung Kecamatan Bangsalsari Tahun 2019-2021*” (Skeipsi, Universeitas KH Achmad Siddiq Jember, 2023), 62.

terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian, metode penelitian, dan objek penelitian.¹⁸

3. Budi Astuti, 2023 “*Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan Peran Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan E-SPT WPOP pada Masa Pandemi Covid-19 di Wilayah Kerja KPP Pratama Bengkulu Dua*”

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena keduanya mengulas tentang asistensi pelaporan SPT oleh relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian, metode penelitian, dan objek penelitian.¹⁹

4. Bagus alif Nugieanto, 2023 “*Peran Relawan Pajak terhadap Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Pph Pasal 21) yang Terdaftar di KPP Pratama Jember*”

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena keduanya mengulas tentang peran relawan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian, metode penelitian, dan objek penelitian.²⁰

¹⁸ Inayah, Afifudin, dan Umi Nandiroh, “Pengaruh Program Relawan Pajak dan Pendampingan oleh Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,” *e-Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, Vol. 12, No. 01 (Februari 2023): 588, <http://riset.unisma.ac.id>.

¹⁹ Budi Astuti et al., “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan Peran Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan *E-SPT* WPOP pada Masa Pandemi *Covid-19* di Wilayah Kerja KPP Pratama Bengkulu Dua,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 11, No. 1 (Januari 2023): 221, <https://jurnal.uniwed.ac.id>.

²⁰ Bagus Alif Nugieanto, Diyah Probowolan, dan Achmad Syahfrudin, “Peran Relawan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Peibadi (Pph Pasal 21) yang Terdaftar di KPP Pratama

5. Fanny Monica Anakotta, 2023 “*Pengaruh Penerapan E-Filing System dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Peran Relawan Pajak sebagai Variabel Moderasi*”

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena keduanya mengulas tentang keterlibatan relawan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian, metode penelitian, dan objek penelitian.²¹

6. Vania Dinella Sitepu, 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*”

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena keduanya mengulas tentang peran relawan pajak dalam upaya pendampingan pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi dan metode penelitian yang digunakan. Namun, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian dan objek penelitian.²²

7. Muhammad Dandy Setiawan, 2021 “*Pengaruh Tax Knowledge dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Relawan Pajak sebagai Variabel Moderasi*”

Jember,” *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Vol. 2, No. 4 (Maret 2023): 1528-1529, <https://journal-nusantara.com>.

²¹ Fanny Monica Anakotta, Shella Gilby Sapulette, dan Theresia Eunike Iskandar, “Pengaruh Penerapan *E-Filing* dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Peran Relawan Pajak sebagai Variabel Moderasi,” *Journal Accounting Research Unit*, Vol. 4, No. 1 (April 2023): 64-65, <https://ojs3.unpatti.ac.id>.

²² Vania Dinella Sitepu, “Analisis Peranan Relawan Pajak dalam Upaya Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai pada Masa Pandemi *Covid-19*” (Skripsi, Universitas Sumatera Utara, 2022), 56.

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena keduanya mengulas tentang tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan relawan pajak sebagai variabel moderasi. Namun, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian, metode penelitian, dan objek penelitian.²³

8. Ayu Regita Cahyani, 2019 *“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Makassar Barat”*

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena keduanya mengulas tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian, metode penelitian, dan objek penelitian.²⁴

9. Suci Amalia, 2019 *“Pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT”*

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena keduanya mengulas tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT. Namun, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian, metode penelitian, dan objek penelitian.²⁵

²³ Muhammad Dandy Setiawan, “Pengaruh *Tax Knowledge* dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Relawan Pajak sebagai Variabel Moderasi” (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021), 97.

²⁴ Ayu Regita Cahyani, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Makassar Barat” (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2019), 65.

²⁵ Suci Amalia, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT” (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020), 110.

10. I Nyoman Darmayasa, 2019 “*E-Filing* dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena keduanya mengulas tentang tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak. Namun, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian, metode penelitian, dan objek penelitian.²⁶

Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya disajikan ke dalam tabel berikut:

Tabel 2.1
Tabulasi Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Persamaan	Perbedaan
1.	Noviatus Soleha (2023)	Fokus penelitian dan metode penelitian	Objek penelitian
2.	Inayah (2023)	Fokus penelitian	Metode penelitian dan objek penelitian
3.	Budi Astuti (2023)	Fokus penelitian	Metode penelitian dan objek penelitian
4.	Bagus Alif Nugieanto (2023)	Fokus penelitian	Metode penelitian dan objek penelitian
5.	Fanny Monica Anakotta (2023)	Fokus penelitian	Metode penelitian dan objek penelitian
6.	Vania Dinella Sitepu (2022)	Fokus penelitian dan metode penelitian	Objek penelitian
7.	Muhammad Dandy Setiawan (2021)	Fokus penelitian	Metode penelitian dan objek penelitian
8.	Suci Amalia	Fokus penelitian	Metode penelitian dan

²⁶ I Nyoman Darmayasa, Bagus Putra Wibawa, dan Ketut Nurhayanti, “*E-Filing* dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,” *Jurnal Kajian Akuntansi*, Vol.4, No. 2 (2020): 222, <http://jurnal.ugj.ac.id>.

	(2019)		objek penelitian
9.	Ayu Regita Cahyani (2019)	Fokus penelitian	Metode penelitian dan objek penelitian
10.	I Nyoman Darmayasa (2019)	Fokus penelitian	Metode penelitian dan objek penelitian

Sumber : diolah peneliti

B. Kajian Teori

Dalam bagian ini, peneliti menguraikan teori yang diterapkan secara mendalam dan komprehensif, dengan tujuan untuk memperluas pemahaman peneliti terkait isu yang akan diinvestigasi sesuai dengan tujuan penelitian dan fokusnya.²⁷

1. Pajak

a. Pengertian Pajak

Pajak adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh individu atau entitas hukum kepada pemerintah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang. Hukum merupakan kumpulan norma dan peraturan yang dibuat oleh pemerintah untuk mengendalikan tingkah laku masyarakat. Fungsinya adalah untuk menciptakan keteraturan dan keadilan dalam masyarakat. Dalam hukum, diatur mengenai hak dan kewajiban setiap individu serta sanksi yang akan diterapkan bagi pelanggarannya.²⁸

Pembayaran pajak dilakukan tanpa mendapatkan imbalan langsung dan digunakan untuk mendukung keperluan negara guna meningkatkan kesejahteraan rakyat. Hal ini manifestasi dari tanggung jawab warga

²⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2020), 46.

²⁸ H. Fauzan et al., *Etika Bisnis & Profesi* (Tangerang: Indigo Media, 2023), 58, <http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/32049>.

negara dan kontribusi yang harus diberikan oleh para wajib pajak, yang secara langsung dan bersama-sama berpartisipasi dalam pemenuhan kewajiban perpajakan untuk mendukung keuangan negara dan pembangunan nasional. Sesuai dengan prinsip-prinsip undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan sekadar kewajiban, melainkan juga merupakan hak yang dimiliki oleh setiap warga negara untuk turut serta dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional.²⁹

b. Fungsi Pajak

Pajak memiliki beberapa fungsi, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Fungsi Keuangan (Fungsi *Budgeter*)

Pajak merupakan cara untuk memperoleh pendapatan bagi negara dengan menghimpun dana dari wajib pajak ke kas negara untuk mendukung proyek-proyek pembangunan nasional dan pengeluaran pemerintah lainnya. Oleh karena itu, fungsi pajak adalah sumber pendapatan negara yang bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara pengeluaran dan pendapatan negara.

2. Fungsi Regulasi (Fungsi Mengatur)

Pajak adalah alat yang digunakan pemerintah untuk mengatur kebijakan sosial dan ekonomi negara. Fungsi regulasi ini melibatkan berbagai aspek, seperti:

a. Pajak dapat digunakan untuk mengendalikan tingkat inflasi.

²⁹ “Pengertian Pajak,” Dirjen Pajak, diakses pada September 29, 2023, <https://www.pajak.go.id>.

- b. Pajak dapat digunakan sebagai sarana untuk mempromosikan ekspor, misalnya dengan memberlakukan pajak ekspor barang.
- c. Pajak dapat memberikan perlindungan kepada produk dalam negeri, seperti Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
- d. Pajak dapat digunakan untuk mengatur arus investasi modal yang mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih produktif.

3. Fungsi Distribusi (Pajak Pemerataan)

Pajak dapat digunakan untuk mengatur distribusi pendapatan agar lebih merata dan memastikan kesejahteraan masyarakat.

4. Fungsi Stabilisasi

Pajak dapat digunakan untuk menjaga stabilitas ekonomi dengan berbagai cara, seperti mengatasi inflasi dengan menaikkan tarif pajak, sehingga jumlah uang yang beredar dapat berkurang. Sebaliknya, saat ekonomi mengalami lesu atau deflasi, pemerintah dapat menurunkan pajak untuk meningkatkan jumlah uang yang beredar dan mengatasi deflasi.³⁰

c. Jenis Pajak

Terdapat berbagai jenis pajak yang dikumpulkan oleh pemerintah dari masyarakat atau wajib pajak, yang dapat diklasifikasikan berdasarkan berbagai aspek, termasuk sifat, lembaga yang mengumpulkannya, objek pajak, dan subjek pajak.

³⁰ Agus Salim dan Haeruddin, *Dasar-Dasar Perpajakan* (Sulawesi: Mitra Edukasi, 2019), 14-15, <https://library.unismuh.ac.id>.

1. Kategori Pajak Berdasarkan Sifat

Sifat pajak membedakan dua jenis, yaitu pajak tidak langsung dan pajak langsung.

a. Pajak Tidak Langsung (*Indirect Tax*)

Pajak tidak langsung dikenakan hanya ketika wajib pajak melakukan tindakan atau kejadian tertentu. Oleh karena itu, pajak ini tidak dapat dikumpulkan secara berkala, melainkan hanya saat peristiwa khusus terjadi yang memicu kewajiban pembayaran pajak. Contohnya adalah pajak penjualan atas barang mewah, yang hanya dikenakan ketika wajib pajak menjual barang mewah.

b. Pajak Langsung (*Direct Tax*)

Pajak langsung dikenakan secara berkala kepada wajib pajak berdasarkan surat ketetapan pajak yang diterbitkan oleh kantor pajak. Surat tersebut mengatur jumlah pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak, dan pajak ini harus ditanggung oleh individu yang menjadi subjek pajak, tidak dapat dialihkan ke pihak lain. Contohnya adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan pajak penghasilan.

2. Kategori Pajak Berdasarkan Lembaga yang Mengumpulkannya

Berdasarkan lembaga yang mengumpulkannya, pajak dapat dibagi menjadi pajak daerah dan pajak negara.

a. Pajak Daerah (Lokal)

Pajak daerah dikumpulkan oleh pemerintah daerah dan berlaku hanya di wilayah tertentu, baik oleh Pemda Tingkat II maupun Pemda Tingkat I. Contoh-contoh pajak daerah meliputi pajak hotel, pajak hiburan, pajak restoran, dan lainnya.

b. Pajak Negara (Pusat)

Pajak negara dikumpulkan oleh pemerintah pusat melalui instansi-instan terkait seperti Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, dan kantor inspeksi pajak yang tersebar di seluruh Indonesia. Contoh-contoh pajak negara meliputi pajak pertambahan nilai, pajak penghasilan, pajak bumi dan bangunan, dan lainnya.

3. Kategori Pajak Berdasarkan Objek Pajak dan Subjek Pajak

Berdasarkan objek dan subjeknya, pajak dapat dibagi menjadi pajak objektif dan pajak subjektif.

a. Pajak Objektif

Pajak objektif dikumpulkan berdasarkan objeknya. Contohnya adalah pajak impor, pajak kendaraan bermotor, bea materai, dan bea masuk, di mana besarnya pajak tergantung pada karakteristik objek pajak.

b. Pajak Subjektif

Pajak subjektif dikumpulkan berdasarkan subjeknya. Contohnya adalah pajak kekayaan dan pajak penghasilan, di mana

besarnya pajak bergantung pada situasi keuangan dan pendapatan subjek pajak.

Semua administrasi yang terkait dengan pajak pusat dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, dan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak. Sementara itu, administrasi yang berkaitan dengan pajak daerah dilakukan di Kantor Dinas Pendapatan Daerah atau Kantor Pajak Daerah yang berada di bawah pemerintah daerah setempat.³¹

2. Wajib Pajak

a. Pengertian Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah individu atau entitas, termasuk pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak terdiri dari beberapa kategori, yaitu individu, Warisan Belum Terbagi, badan hukum, dan instansi pemerintah yang ditunjuk sebagai pemotong atau pemungut pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.³²

b. Jenis Wajib Pajak

Dalam ranah perpajakan, wajib pajak diidentifikasi menjadi dua kategori, yaitu individu dan badan hukum. Wajib pajak individu,

³¹ Sotarduga Sihombing, dan Susy Alestriani Sibagariang, *Perpajakan Teori dan Aplikasi* (Bandung, Widina Bhakti Persada, 2020), 1-6, <https://repository.penerbitwidina.com>.

³² "Wajib Pajak dan NPWP," Dirjen Pajak, diakses pada September 29, 2023, <https://www.pajak.go.id>.

termasuk ahli waris yang belum membagi harta warisan, menjadi subjek pajak apabila mereka memperoleh penghasilan atau terlibat dalam transaksi tertentu. Dalam hal penghasilan, mereka akan dikenai Pajak Penghasilan (PPh), sementara transaksi yang melibatkan Barang Kena Pajak (BKP) dan Jasa Kena Pajak (JKP) akan dikenai Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Apabila mereka membeli barang mewah, mereka juga diwajibkan membayar Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM). Ahli waris yang belum membagi warisan dianggap sebagai subjek pajak pengganti dimaksudkan agar penerapan pajak atas penghasilan dari warisan tersebut tetap dilaksanakan meskipun pewaris sudah meninggal. Sementara itu, badan hukum merujuk kepada entitas yang terdiri dari individu dan/atau modal yang beroperasi sebagai satu kesatuan, dengan atau tanpa aktivitas usaha. Kategori badan hukum mencakup berbagai bentuk entitas seperti perseroan terbatas, perseroan komanditer, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, dan berbagai bentuk badan lainnya, termasuk kontrak investasi kolektif dan usaha tetap.³³

³³ Ditjen Pajak RI, *Pajak Pedia*, 11.

c. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

Dalam ranah perpajakan, setiap wajib pajak memiliki sejumlah hak dan kewajiban yang mengatur hubungannya dengan otoritas perpajakan. Hak-hak wajib pajak tersebut meliputi:

1. Hak atas kelebihan pembayaran pajak: Jika pembayaran pajak yang telah dibayarkan, dipotong, atau dipungut lebih besar dari yang seharusnya terutang.
2. Hak dalam hal pemeriksaan wajib pajak: Termasuk hak untuk meminta Surat Perintah Pemeriksaan, melihat tanda pengenal pemeriksa, mendapatkan penjelasan, meminta rincian, dan hadir dalam pembahasan hasil akhir pemeriksaan.
3. Hak untuk mengajukan keberatan, banding, dan peninjauan kembali: Apabila wajib pajak tidak setuju dengan hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, mereka dapat mengajukan keberatan. Jika keberatan tersebut tidak dapat dipenuhi, wajib pajak dapat mengajukan banding, dan jika masih belum puas, mereka dapat meminta peninjauan kembali ke Mahkamah Agung.

Hak-hak wajib pajak lainnya mencakup:

1. Hak kerahasiaan: Ini berlaku untuk surat pemberitahuan, laporan keuangan, dan dokumen lain yang dilaporkan oleh wajib pajak, serta data dari pihak ketiga yang bersifat rahasia, dan dokumen atau informasi rahasia lainnya yang dimiliki oleh wajib pajak.

2. Hak untuk pengangsuran atau penundaan pembayaran: Dalam kondisi tertentu, wajib pajak dapat mengajukan permohonan menunda pembayaran pajak, seperti dalam kasus penundaan pembayaran pajak penghasilan yang masih harus dibayar dalam laporan SPT Tahunan.
3. Hak untuk menunda pelaporan SPT Tahunan: Dengan alasan tertentu, wajib pajak dapat meminta perpanjangan penyampaian SPT Tahunan, misalnya jika laporan keuangan mereka belum selesai.
4. Hak untuk pengurangan PPh Pasal 25: Wajib pajak dapat mengajukan permohonan pengurangan besaran angsuran PPh Pasal 25 dalam situasi tertentu, seperti penurunan usaha.
5. Hak untuk pengurangan PBB: Wajib pajak dapat mengajukan permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam kondisi tertentu, seperti kerugian akibat bencana alam.
6. Hak untuk pembebasan pajak: Dengan alasan tertentu, wajib pajak dapat mengajukan permohonan pembebasan atas pemotongan/pemungutan pajak penghasilan atau mendapatkan surat keterangan bebas (SKB). Di beberapa kasus, wajib pajak juga berhak mendapatkan fasilitas pembebasan atau pengurangan pajak penghasilan, seperti dalam kebijakan perpajakan di bidang penanaman modal.

7. Pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak: Wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagai wajib pajak patuh berhak atas pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak.
8. Hak untuk mendapatkan pajak ditanggung pemerintah: Dalam pelaksanaan proyek pemerintah yang dibiayai dari hibah atau dana pinjaman luar negeri, pajak penghasilan yang diterima dapat ditanggung oleh pemerintah.
9. Hak untuk mendapatkan insentif perpajakan: Contohnya, insentif perpajakan dalam bidang PPN diberikan kepada Barang Kena Pajak tertentu atau kegiatan tertentu dalam bentuk pembebasan PPN atau pemungutan PPN yang tidak dilakukan.

Selain hak-hak tersebut, wajib pajak juga memiliki kewajiban perpajakan yang meliputi:

1. Mendaftarkan diri: Setiap wajib pajak harus mendaftarkan diri di kantor pelayanan pajak untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Pengusaha juga harus mendaftarkan diri sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) jika memenuhi persyaratan tertentu.
2. Membayar pajak yang terutang: Setelah menghitung kewajiban pajaknya, wajib pajak harus menyetorkan jumlah pajak yang terutang melalui bank atau kantor pos menggunakan formulir Surat Setoran Pajak (SSP).

3. Melaporkan pajak: Setelah membayar pajak, wajib pajak wajib melaporkan pajaknya. Pelaporan terdiri dari pelaporan pajak masa (bulanan) dan pelaporan pajak tahunan dengan menggunakan formulir Surat Pemberitahuan (SPT). Semua wajib pajak wajib melaporkan pajak tahunan, meskipun tidak semua diwajibkan melapor bulanan.³⁴

3. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak terbagi menjadi dua jenis utama, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merujuk pada ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Hal ini dapat dilihat dari pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan tenggat waktu yang ditetapkan oleh undang-undang. Di sisi lain, kepatuhan material menunjukkan bahwa wajib pajak tidak hanya mematuhi aspek formal perpajakan, tetapi juga melaporkan informasi yang benar dan akurat dalam SPT mereka.³⁵

b. Kriteria Wajib Pajak yang Patuh

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000, terdapat kriteria sebagai berikut:

³⁴ Ditjen Pajak RI, *Pajak Pedia*, 24-25.

³⁵ I Nyoman Darmayasa, Bagus Putra Wibawa, dan Ketut Nurhayanti, "E-Filing dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Jurnal Kajian Akuntansi*, Vol.4, No. 2 (2020): 211-212, <http://jurnal.ugi.ac.id/index.php/jka>.

1. Menyampaikan SPT tepat waktu untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
 2. Tidak memiliki utang pajak untuk semua jenis pajak, kecuali jika telah mendapat izin untuk membayar pajak secara angsuran atau menunda pembayaran pajak.
 3. Tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana dalam bidang perpajakan selama 10 tahun terakhir.
 4. Dalam dua tahun terakhir, melaksanakan pembukuan, dan jika pernah diperiksa, korelasi pada pemeriksaan terakhir untuk setiap jenis pajak yang terutang paling banyak mencapai 5%.
 5. Wajib pajak yang laporan keuangannya selama dua tahun terakhir telah diaudit oleh akuntan publik dengan opini wajar tanpa pengecualian, atau ada pengecualian namun tidak memengaruhi laba rugi fiskal.³⁶
- c. Faktor-Faktor yang Menentukan Tinggi Rendahnya Kepatuhan Wajib Pajak

Ada beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yaitu:

1. Pengetahuan Perpajakan: Tingkat pengetahuan masyarakat tentang perpajakan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak memahami pentingnya membayar

³⁶ “Kriteria Wajib Pajak yang Patuh,” NOMOR 192/PMK.03/2007, diakses pada September 29, 2023, <https://jdih.kemenkeu.go.id>.

pajak untuk kepentingan negara dan potensi sanksi atas pelanggaran, mereka lebih cenderung patuh.

2. **Sosialisasi Perpajakan:** Kegiatan penyuluhan pajak memainkan peran penting dalam menyebarkan pengetahuan perpajakan dan meningkatkan kesadaran wajib pajak. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media dan program, seperti seminar, diskusi, dan pemasangan *billboard*.
3. **Pelayanan Fiskus:** Kualitas pelayanan dari petugas pajak dapat mempengaruhi kesadaran wajib pajak. Pelayanan yang baik dapat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
4. **Sanksi Pajak:** Sanksi perpajakan adalah alat pencegahan agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Wajib pajak yang sadar akan sanksi perpajakan lebih cenderung untuk mematuhi kewajiban mereka.
5. **Kesadaran Wajib Pajak:** Kesadaran wajib pajak adalah sikap pemahaman dan kesadaran wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kesadaran ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk persepsi tentang pajak, pengetahuan, serta pemahaman perpajakan.³⁷

³⁷ Ryskha Armayni Lubis, Bastari, dan Eka Nurmala Sari, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Lubuk Pakam," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Kontemporer*, Vol.2, No. 1 (2019): 103-110, <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAKK>.

4. Efektivitas

Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dan tujuan. Semakin besar *output* dalam mencapai tujuan, semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan tersebut. Dalam konteks ekonomi, fokus pada input dan efisiensi pada *output* atau proses, sementara efektivitas menitikberatkan pada hasil atau *outcome*. Suatu entitas dinilai efektif jika *output* yang dihasilkan memenuhi tujuan yang diinginkan. Evaluasi jalannya suatu organisasi dapat dilakukan melalui konsep efektivitas, yang menjadi faktor penentu untuk menentukan apakah perubahan signifikan dalam bentuk dan manajemen organisasi diperlukan atau tidak. Efektivitas dalam hal ini mencakup pencapaian tujuan organisasi dengan menggunakan sumber daya secara efisien, yang dilihat dari berbagai aspek seperti masukan (*input*), proses, dan keluaran (*output*). Suatu kegiatan dianggap efektif jika dilakukan dengan tepat dan membuahkan hasil yang bernilai.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas adalah sebagai berikut:

- a. Karakteristik organisasi, termasuk susunan sumber daya manusia dan struktur organisasi.
- b. Karakteristik lingkungan, yang mencakup lingkungan eksternal dan internal organisasi.
- c. Karakteristik pekerja, yang mempengaruhi kesadaran individu terhadap tujuan organisasi.

- d. Karakteristik manajemen, termasuk strategi, kebijakan, praktek manajemen, dan adaptasi terhadap perubahan lingkungan.³⁸

Untuk mengevaluasi seberapa efektif pelaporan SPT dengan menghitung efisiensinya menggunakan rumus berikut:

$$\text{Rasio Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Pelaporan SPT}}{\text{Target Pelaporan SPT}} \times 100\%$$

Semakin tinggi nilai rasio tersebut, maka semakin efektif keterlibatan relawan pajak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan. Untuk menilai efektivitas lebih detail dapat disajikan dalam tabel berikut:³⁹

Tabel 2.2
Kriteria Efektivitas

Presentase (%)	Kriteria
>100%	Sangat Efektif
100%	Efektif
90% – 99%	Cukup Efektif
75% – 89%	Kurang Efektif
<75%	Tidak Efektif

Sumber: Siktania Maria Dilliana, 2022

5. Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)

a. Pengertian SPT

Menurut peraturan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 ayat (11), Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) adalah dokumen yang diperlukan oleh wajib pajak untuk mengirimkan informasi seputar perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek

³⁸ Yusni Farida, Muhlis Madani, dan Nurbiah Tahir, “Efektivitas Layanan Pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar,” *Jurnal Unismuh*, Vol. 3 No.3 (Juni, 2022): 962, <http://jurnal.unismuh.ac.id>.

³⁹ Siktania Maria Dilliana, dan Hernikus Herdi, *Manajemen Keuangan Daerah* (Purbalingga, Eureka Media Aksara, 2022), 27, <https://repository.nusanipa.ac.id>.

pajak dan/atau non-objek pajak, serta harta dan kewajiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sesuai dengan Peraturan DJP Nomor PER-1/PJ/2014 tentang prosedur penyampaian surat pemberitahuan tahunan bagi wajib pajak orang pribadi, *e-filing* adalah penggunaan aplikasi internet untuk mengirimkan SPT secara *online* dan *real-time*.⁴⁰

Terdapat tiga variasi formulir SPT Tahunan PPh yang diperuntukkan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, yaitu SPT 1770, SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Sederhana yang dikenal sebagai 1770 S, dan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Sangat Sederhana yang disebut SPT 1770 SS. Konsep SPT 1770 S merujuk pada formulir SPT Tahunan yang digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dengan sumber penghasilan di luar usaha dan/atau pekerjaan bebas, dengan jumlah penghasilan bruto melebihi Rp60.000.000,00 per tahun. Di sisi lain, SPT 1770 SS merujuk pada formulir SPT yang dipergunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dengan penghasilan non-usaha atau pekerjaan bebas, namun dengan jumlah penghasilan bruto tidak melebihi Rp60.000.000,00 per tahun. SPT 1770, yang dikenal sebagai SPT Tahunan Pajak Penghasilan, merupakan formulir yang digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dengan penerimaan dari usaha atau

⁴⁰ Budi Astuti et al., "Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan Peran Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan *E-SPT* WPOP pada Masa Pandemi Covid-19 di Wilayah Kerja KPP Pratama Bengkulu Dua," *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 11, No. 1 (Januari 2023): 215, <https://jurnal.unived.ac.id>.

pekerjaan bebas, baik dari satu atau lebih pemberi kerja, yang dikenai Pajak Penghasilan final dan/atau bersifat final, serta dapat berasal dari dalam negeri atau luar negeri. Dengan demikian, untuk Wajib Pajak yang memiliki penghasilan di atas PTKP dan berasal dari kalangan ASN/TNI/POLRI, formulir SPT yang harus mereka laporkan adalah SPT 1770 S atau SPT 1770 SS sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁴¹

b. Fungsi SPT

Fungsi Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) bagi wajib pajak penghasilan adalah sebagai alat untuk melaporkan dan menjelaskan perhitungan jumlah pajak yang seharusnya dibayarkan, serta untuk memberikan informasi mengenai:

1. Pembayaran atau penyelesaian pajak yang telah dilakukan sendiri atau yang dilakukan oleh pihak lain melalui pemotongan atau pemungutan dalam satu tahun pajak atau bagian dari tahun pajak.
2. Pendapatan yang menjadi objek pajak dan pendapatan yang tidak menjadi objek pajak.
3. Kekayaan dan kewajiban.
4. Pembayaran yang diterima dari pihak yang melakukan pemotongan atau pemungutan pajak untuk individu atau badan

⁴¹ "SPT Tahunan," Dirjen Pajak, diakses pada November 29, 2023, <https://www.pajak.go.id>.

lain dalam satu periode pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam undang-undang perpajakan.⁴²

6. Relawan Pajak

a. Pengertian Relawan Pajak

Program relawan pajak merupakan salah satu inisiatif yang dapat membantu pemerintah dalam membentuk wajib pajak potensial yang memiliki tanggung jawab di masa depan dengan mendalami pengetahuan dan *skill* pajak. *Skill* keterampilan merupakan kompetensi inti dari sebuah organisasi serta kemampuan khusus yang dimilikinya.⁴³ Konsep ini sejalan dengan temuan dalam penelitian yang dilakukan oleh Newman et al. pada tahun 2018. Kolaborasi dan kesadaran pajak yang kuat antara Direktorat Jenderal Pajak (DJP), perguruan tinggi, dan mahasiswa menjadi pendorong utama dalam penciptaan program relawan pajak ini. Pengembangan program ini sejalan dengan penelitian Tambunan & Rosdiana yang pada tahun 2020 menggarisbawahi pentingnya meningkatkan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) di lembaga perpajakan Indonesia untuk mengikuti perkembangan bisnis, dengan melakukan optimalisasi sistem informasi. Program relawan pajak diimplementasikan dengan memberikan bantuan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam proses pelaporan Surat

⁴² Sotarduga Sihombing, dan Susy Alestriani Sibagariang, *Perpajakan Teori dan Aplikasi* (Bandung, Widina Bhakti Persada, 2020), 26-27, <https://repository.penerbitwidina.com>.

⁴³ Nurul Setianingrum, *Model Transformasi Manajemen Perbankan* (Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2022), 31, <http://digilib.uinkhas.ac.id>.

Pemberitahuan Tahunan (SPT) mereka, baik yang menggunakan formulir SPT 1770 S maupun SPT 1770 SS melalui *platform e-filing*. Dengan bantuan yang kuat dalam penggunaan layanan *e-filing*, maka secara bertahap wajib pajak akan menjadi terbiasa untuk melaporkan pajak secara daring, sesuai dengan temuan dalam studi yang dilakukan oleh Chen pada tahun 2010.⁴⁴

b. Tugas Pokok dan Fungsi Relawan Pajak

Kegiatan relawan pajak melibatkan beberapa aspek, seperti membantu dalam pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), melakukan sosialisasi mandiri dengan berperan sebagai narasumber, pendamping, serta pendukung dalam penyusunan materi perpajakan. Selain itu, relawan juga memberikan pendampingan dalam pengembangan usaha (*Business Development Services*) dan menyebarkan informasi terkait konten perpajakan.⁴⁵

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁴⁴ I Nyoman Darmayasa, Bagus Putra Wibawa, dan Ketut Nurhayanti, “E-Filing dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,” *Jurnal Kajian Akuntansi*, Vol.4, No. 2 (2020): 212, <http://jurnal.ugi.ac.id/index.php/jka>.

⁴⁵ “Relawan Pajak,” Dirjen Pajak, diakses pada September 29, 2023, <https://edukasi.pajak.go.id>.

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada dasarnya, metode penelitian adalah salah satu metode ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data dengan tujuan dan manfaat khusus.⁴⁶ Metode penelitian memiliki peran yang sangat signifikan dalam keberhasilan suatu penelitian, khususnya dalam proses pengumpulan data. Ini karena data yang dikumpulkan merupakan cerminan dari objek yang diteliti.⁴⁷ Dalam bab ini, akan dibahas mengenai pendekatan penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, validitas data, serta langkah-langkah penelitian.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif sebagai pendekatan penelitian. Pendekatan ini dipilih karena peneliti bertujuan untuk menggambarkan isi penelitian, menghasilkan data dalam bentuk tertulis atau lisan dari individu dan perilaku yang dapat diamati.⁴⁸ Fokus penelitian adalah untuk mendapatkan gambaran lapangan tentang peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak di KPP Pratama Pasuruan. Jenis penelitian ini melibatkan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, terutama dalam konteks objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Pengumpulan data dilakukan secara rinci dan mendalam melalui berbagai sumber informasi seperti pengamatan, wawancara, serta materi lainnya.

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 2.

⁴⁷ Munir Is'adi, *Pemberdayaan dan Manajemen Keuangan Masjid Al Baitul Amin Jember* (Surabaya: Pena Salsabila, 2020), 45, <http://digilib.uinkhas.ac.id>.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 3.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi memegang peran penting dalam penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Pasuruan sebagai lokasi penelitian. Pemilihan tempat penelitian ini didasarkan pada minat peneliti terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak berdasarkan informasi aktual yang terjadi di KPP Pratama Pasuruan.

C. Subyek Penelitian

Dalam menguraikan penelitian, peneliti diharapkan dapat melaporkan jenis data yang digunakan, termasuk sumber data dan informan atau subjek penelitian yang akan diikutsertakan, serta bagaimana data akan diperoleh untuk memastikan validitasnya.⁴⁹ Dalam panduan penulisan karya ilmiah, subjek penelitian yang dimaksud adalah mereka yang akan memberikan data dan jenis data yang akan digunakan. Penjelasan ini mencakup elemen-elemen seperti apa data yang dikumpulkan, siapa informan atau subjek penelitian, serta metode pengumpulan data yang akan digunakan untuk memastikan keabsahan data tersebut.

Dalam konteks penelitian ini, digunakan metode *Purposive*, di mana pemilihan subjek penelitian didasarkan pada tujuan tertentu dan bukan berdasarkan strata, acak, atau lokasi. Teknik ini digunakan atas pertimbangan praktis, seperti keterbatasan waktu, sumber daya, dan dana. Subjek penelitian yang telah ditentukan termasuk pegawai pajak, relawan pajak, dan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pasuruan. Alasan pemilihan subjek ini adalah karena mereka terlibat langsung dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib

⁴⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2020), 47.

pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan dan memiliki pengetahuan langsung tentang masalah yang diteliti oleh peneliti.

Berikut adalah subjek-subjek yang menjadi informan dalam penelitian ini:

1. Ibu Ira selaku pegawai pajak di KPP Pratama Pasuruan, alasan peneliti menjadikan informan karena beliau merupakan dosen pamong para relawan pajak.
2. Saidatul Mufarrokhah selaku relawan pajak di KPP Pratama Pasuruan, alasan peneliti menjadikan informan karena beliau yang berinteraksi langsung dengan wajib pajak.
3. Saudara Adam dan Ibu Tina selaku wajib pajak, alasan peneliti menjadikan informan karena beliau yang berinteraksi langsung dengan relawan pajak.

D. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merujuk pada informasi yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi. Data sekunder, di sisi lain, diperoleh dari dokumentasi perusahaan, buku, dan jurnal ilmiah. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang krusial dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Tanpa pengetahuan tentang teknik pengumpulan data, peneliti akan kesulitan dalam mendapatkan data yang relevan.⁵⁰ Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 224-225.

Teknik observasi yang diterapkan adalah observasi partisipan, di mana peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan yang berlangsung di KPP Pratama Pasuruan, mulai dari tahap awal hingga tahap akhir pelaporan SPT. Peneliti berada di lokasi kegiatan dan mengamati segala aktivitas yang dilakukan oleh subjek penelitian. Dengan melakukan pengamatan ini, peneliti mendapatkan profil, data, dan informasi lain yang diperlukan.

Adapun data yang diperoleh dari hasil observasi yaitu kondisi pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai cara untuk mendapatkan informasi langsung dari narasumber. Penelitian menggunakan wawancara semi-terstruktur, yang termasuk dalam kategori wawancara mendalam (*in-depth interview*). Dalam jenis wawancara ini, peneliti memiliki lebih banyak kebebasan daripada wawancara terstruktur, dan tujuannya adalah untuk mendapatkan pandangan yang lebih terbuka dari pihak yang diwawancarai.

Adapun data yang diperoleh peneliti dari wawancara yang sudah dilakukan yaitu:

- a. Keterlibatan relawan pajak dalam memberikan asistensi kepada wajib pajak orang pribadi dalam pengisian SPT di KPP Pratama Pasuruan.
- b. Dampak Keterlibatan relawan pajak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT di KPP Pratama Pasuruan.

Hasil wawancara dicatat dengan cermat setelah selesai agar tidak ada informasi yang terlewatkan. Karena wawancara dilakukan dengan pendekatan

yang terbuka dan tidak terstruktur, peneliti membuat rangkuman sistematis dari berbagai hasil wawancara. Data-data yang dianggap penting dipisahkan dari yang kurang relevan, dan data yang serupa dikelompokkan bersama. Hubungan antara berbagai data dianalisis untuk mengungkap pola dan makna yang mungkin terkandung dalam informasi tersebut. Data yang memerlukan klarifikasi lebih lanjut dapat diperiksa kembali kepada sumber data.⁵¹

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi melibatkan pengumpulan catatan atau bukti yang terkait dengan peristiwa-peristiwa yang telah terjadi. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental. Dokumen tertulis mencakup catatan sehari-hari, sejarah hidup, biografi, peraturan, kebijakan, dan sejenisnya.⁵² Dokumen visual termasuk foto, gambar hidup, sketsa, dan lainnya. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang dianggap relevan dalam memberikan pemahaman mengenai isu-isu yang menjadi perhatian dalam penelitian ini.

Adapun dokumentasi yang di ambil oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Sejarah KPP Pratama Pasuruan
- b. Batas wilayah kerja KPP Pratama Pasuruan
- c. Dokumentasi ketika peneliti melakukan wawancara dengan pegawai pajak, relawan pajak, serta wajib pajak orang pribadi.

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif, dan R&D*, 233-235.

⁵² Sugiyono, Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 240.

4. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik yang melibatkan penggabungan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang berbeda. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi secara bersamaan untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Teknik ini berguna untuk menguji kebenaran data, mengidentifikasi konsistensi, atau menemukan kontradiksi. Triangulasi juga memperkuat data dengan menggabungkan berbagai pendekatan dalam pengumpulan data, sehingga memungkinkan hasil penelitian lebih kuat dan konsisten.⁵³

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses sistematis dalam mengorganisasi data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini mencakup pengelompokan data ke dalam kategori, penjabaran data menjadi unit-unit yang relevan, penyusunan sintesis, identifikasi pola, pemilihan elemen penting, serta penyusunan kesimpulan agar mudah dimengerti oleh peneliti sendiri dan pihak lain.⁵⁴

Dalam analisis data kualitatif, pendekatan yang digunakan adalah induktif, di mana data yang diperoleh digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi pola hubungan atau merumuskan hipotesis. Hipotesis ini kemudian diuji ulang melalui pengumpulan data yang berulang dengan menggunakan teknik triangulasi.⁵⁵

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 241.

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 243.

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 243.

Proses analisis data dalam penelitian ini, mengikuti model Miles and Huberman, terjadi selama pengumpulan data dan berlanjut setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. Proses tersebut mencakup tiga tahapan utama:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan aspek utama dalam setiap penelitian. Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, atau kombinasi dari ketiganya (Triangulasi). Proses pengumpulan data ini memerlukan waktu berhari-hari, bahkan mungkin berbulan-bulan, sehingga jumlah data yang terkumpul dapat signifikan.⁵⁶ Dalam konteks penelitian ini, metode pengumpulan data mencakup observasi sebagai metode pertama, wawancara sebagai metode kedua, dan dokumentasi sebagai metode ketiga.

Adapun data yang dapat peneliti kumpulkan adalah sebagai berikut:

- a. Profil KPP Pratama Pasuruan
- b. Visi, misi, motto, dan slogan
- c. Tugas KPP Pratama Pasuruan
- d. Jumlah relawan pajak
- e. Target pelaporan SPT
- f. Jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan
- g. Dan, jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, 134.

2. Reduksi Data

Tahap ini melibatkan penyederhanaan data, pemilihan elemen yang paling relevan, dan penghapusan informasi yang tidak penting. Data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas, mempermudah pengumpulan data lanjutan, dan memudahkan pencarian data jika diperlukan.

Data yang diperoleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak maupun sebelum adanya relawan pajak
- b. Tugas-tugas relawan pajak dalam asistensi pelaporan SPT Tahunan
- c. Sosialisasi relawan pajak

3. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berbentuk narasi, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan lain sebagainya. Melalui penyajian data, pemahaman tentang peristiwa dapat ditingkatkan, dan rencana kerja selanjutnya dapat disusun berdasarkan pemahaman tersebut.

Peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak dan sebelum adanya relawan pajak memiliki peran yang sangat penting. Keterlibatan relawan pajak sangat membantu dalam memberikan pemahaman kepada wajib pajak orang pribadi serta pelaporan SPT di KPP Pratama Pasuruan menjadi lebih kondusif, dan meningkatkan efisiensi laporan. Namun untuk efektivitas peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

dengan keterlibatan relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan masih terbilang cukup efektif.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan awal yang diambil dalam tahap analisis masih bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak didukung oleh bukti kuat. Metode analisis data yang digunakan adalah kualitatif, yang berfokus pada interaksi langsung dengan fakta yang diteliti. Data yang dianalisis dalam penelitian ini bersifat kualitatif, berupa kata-kata, kalimat, dan gambaran. Analisis data kualitatif dilakukan dengan mendeskripsikan permasalahan yang diteliti.⁵⁷

Tahapan dalam analisis data melibatkan proses mendatangi sumber informasi yang relevan, mengumpulkan dokumen-dokumen pendukung, mengumpulkan keterangan melalui wawancara dengan informan kunci, serta memproses dan menguraikan data terperinci tentang perubahan faktor pajak. Analisis data kualitatif dalam penelitian ini mencakup transkripsi wawancara, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan awal yang kemudian diperiksa dan diverifikasi dengan teknik triangulasi.⁵⁸

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik keabsahan data melalui wawancara dan foto dokumentasi. Bahan wawancara yang dimaksud dalam penelitian yaitu wawancara dengan pegawai pajak, relawan pajak, serta wajib pajak orang pribadi. Adapun jumlah narasumber yang digunakan pada penelitian ini sejumlah 4 orang. Peneliti melakukan wawancara dengan

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 246.

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 246.

menanyakan beberapa pertanyaan kepada para narasumber yang kemudian peneliti melakukan sesi dokumentasi yang bertujuan untuk memperkuat data.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data dievaluasi melalui penerapan teknik triangulasi. Triangulasi adalah suatu metode pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan elemen lain di luar data itu sendiri untuk melakukan pengecekan atau perbandingan terhadap data tersebut. Dalam penelitian ini, untuk memastikan keabsahan data, peneliti menjalankan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Tujuan dari triangulasi sumber dan teknik adalah untuk menguji kredibilitas data dengan cara memeriksa data dari sumber yang sama namun dengan pendekatan teknik yang berbeda.⁵⁹ Sebagai contoh, data yang diperoleh melalui wawancara dapat dibandingkan dengan hasil observasi, dokumentasi, atau kuesioner.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap penelitian ini merincikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dijalankan oleh peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, pelaksanaan penelitian sebenarnya, hingga penyusunan laporan akhir. Tahap-tahap penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tahap Pra-Penelitian
 - a. Identifikasi masalah di lokasi penelitian.
 - b. Penyusunan proposal penelitian.
 - c. Pengurusan izin penelitian.
 - d. Persiapan perlengkapan penelitian.

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 273.

2. Tahap Penelitian

- a. Pemahaman terhadap latar belakang dan tujuan penelitian.
- b. Melakukan kunjungan ke lokasi penelitian untuk mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.
- c. Peneliti mencari sumber data yang telah ditentukan.
- d. Analisis data dengan mengikuti prosedur penelitian yang telah ditetapkan.

3. Tahap Akhir Penelitian

- a. Analisis data dari seluruh sumber data yang telah dikumpulkan.
- b. Mendeskripsikan hasil analisis data dalam bentuk laporan penelitian.

Dengan demikian, tahap penelitian ini mencakup perencanaan awal, pelaksanaan penelitian, dan tahap akhir yang melibatkan analisis dan penyajian hasil penelitian dalam bentuk laporan.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Profil KPP Pratama Pasuruan

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah bagian dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan perpajakan kepada masyarakat. Sebagai bagian dari DJP, KPP memiliki keterkaitan langsung dengan Wajib Pajak. KPP Pratama merupakan bagian pelaksana atau entitas vertikal di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Vertikal, yang merupakan bagian dari Kementerian Keuangan.

Mulai tahun 2002, Kantor Pelayanan Pajak telah mengalami modernisasi dalam sistem dan struktur organisasinya, berfokus pada fungsi daripada jenis pajak. Modernisasi ini melibatkan penggabungan antara Kantor Pelayanan Pajak Konvensional dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak. Pada tahun yang sama, dua KPP Wajib Pajak Besar atau *Large Tax Office* (LTO) dibentuk, diikuti oleh pembentukan sepuluh KPP khusus pada tahun 2003.

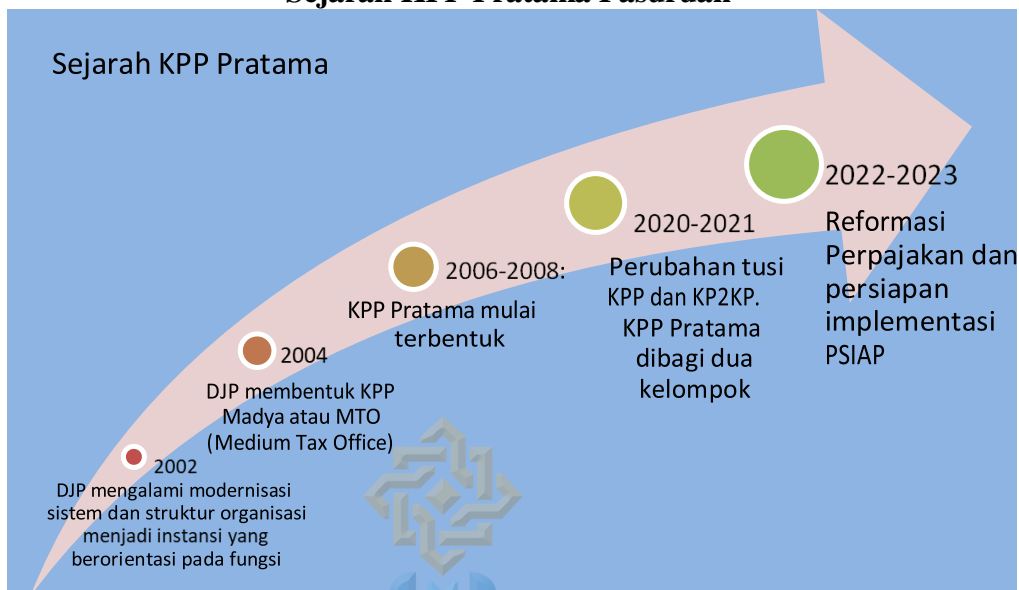
DJP kemudian membentuk KPP Madya atau *Medium Tax Office* (MTO) pada tahun 2004. Dua tahun berikutnya, KPP Modern yang lebih dikenal sebagai KPP Pratama atau *Small Tax Office* (STO) mulai beroperasi untuk melayani Wajib Pajak. Pembentukan KPP Pratama terjadi antara tahun 2006 hingga 2008, dan KPP Pratama menjadi jumlah terbanyak yang tersebar di seluruh Indonesia serta menangani Wajib Pajak dengan jumlah tertinggi.

Hingga saat ini, sejak tanggal 3 Mei 2021, Direktorat Jenderal Pajak telah menerapkan reorganisasi instansi vertikal DJP berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-28/PJ/2021. Reorganisasi ini mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-184/PMK.01/2020, yang mengubah Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

PMK tersebut mengalami perubahan dalam hal tugas, fungsi, dan struktur organisasi instansi vertikal DJP, termasuk KPP dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP). Secara umum, PMK 184/2020 merevisi fungsi, tugas, subbagian, dan seksi beserta tugasnya dari setiap jenis KPP. Salah satu perubahan signifikan adalah pengelompokan KPP Pratama menjadi dua kelompok, yaitu KPP Pratama Kelompok I dan KPP Pratama Kelompok II.

Perubahan besar ini terjadi sejak tahun 2021 seiring dengan reformasi perpajakan yang diperkenalkan melalui UU Cipta Kerja dan UU Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan pembaruan dalam sistem inti administrasi perpajakan (*coretax system*) melalui proyek PSIAP, yang melibatkan redesain dan reengineering proses bisnis administrasi perpajakan. PSIAP bertujuan untuk membangun sistem informasi berbasis COTS (*Commercial Off The Shelf*) dengan basis data perpajakan, menjadikan sistem perpajakan lebih mudah, andal, terintegrasi, akurat, dan pasti, serta mendukung optimalisasi pelayanan, pengawasan, dan penegakan hukum.

Gambar 4.1
Sejarah KPP Pratama Pasuruan



KPP Pratama Pasuruan, salah satu entitas di bawah Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III, berlokasi di Jalan Panglima Sudirman Nomor 29, Kecamatan Purworejo, Kota Pasuruan. Dikenal dengan kode unit kerja KPP 624, kantor ini mengelola satu unit lagi, yaitu Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bangil, beralamat di Jalan Sultan Agung Nomor 20, Kecamatan Purworejo, Kota Pasuruan.

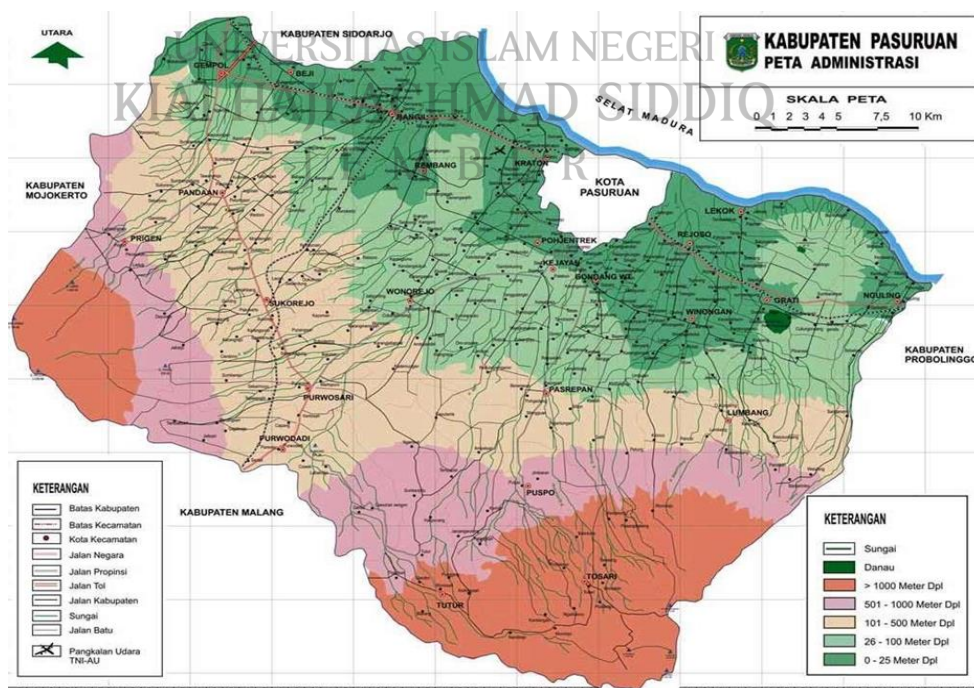
Dalam struktur organisasi terbaru, KPP Pratama Pasuruan termasuk dalam Kantor Pelayanan Pajak kelompok I, yang mencakup Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal, Seksi Pelayanan, Seksi Penjaminan Kualitas Data, Seksi Pemeriksaan, Penilaian, dan Penagihan, Seksi Pengawasan I – VI, serta Kelompok Jabatan fungsional (Pemeriksa, Penilai, dan Penyuluh).

Berdasarkan PMK-184/PMK.01/2020, KPP Pratama Pasuruan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan, edukasi, pengawasan, dan penegakan hukum terkait Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak

Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, dan Pajak Bumi Bangunan. Tugasnya juga mencakup penguasaan informasi subjek dan objek pajak di wilayah kerjanya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Wilayah kerja KPP Pratama Pasuruan mencakup Kota dan Kabupaten Pasuruan, dengan total 28 kecamatan dan 399 desa/kelurahan. Secara geografis, Pasuruan memiliki lokasi yang strategis di antara Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Probolinggo. Luas wilayah kerja KPP Pratama Pasuruan mencapai 1509,31 km persegi dengan batas wilayah sebagaimana berikut: sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Sidoarjo dan Selat Madura, sebelah timur dengan Kabupaten Probolinggo, sebelah selatan dengan Kabupaten Malang, dan sebelah barat dengan Kabupaten Mojokerto.

Gambar 4.2
Batas Wilayah Kerja KPP Pratama Pasuruan



2. Visi, Misi, Motto, dan Slogan

Sejalan dengan peran instansi sebagai penyedia layanan masyarakat, konsep pelayanan tersebut tercermin dalam visi dan misi KPP Pratama Pasuruan. Visi KPP Pratama Pasuruan sejalan dengan visi DJP, yang bertujuan menjadi model pelayanan masyarakat dengan menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang diakui dan dihargai oleh masyarakat. Sementara misi yang akan diwujudkan adalah menghimpun dana dalam negeri dari sektor pajak, yang dapat mendukung kemandirian pembiayaan pemerintah sesuai dengan Undang-Undang perpajakan, dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

Motto dari KPP Pratama Pasuruan, yakni "Mewujudkan masyarakat sadar dan peduli pajak", mencerminkan komitmen untuk menciptakan kesadaran dan kepedulian terhadap kewajiban pajak dalam masyarakat. Sementara slogannya, "Memahami kebutuhan anda menyediakan solusi-solusinya", menegaskan fokus pada pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat dan memberikan solusi yang tepat.

3. Tugas KPP Pratama Pasuruan

KPP Pratama Pasuruan memiliki tanggung jawab untuk melakukan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan terhadap wajib pajak dalam bidang PPh, PPN, PPn BM, pajak tidak langsung lainnya, PBB, serta BPHTB di wilayah wewenangnya, yaitu Kabupaten dan Kecamatan Pasuruan. Dalam pelaksanaan tugasnya, KPP Pratama Pasuruan melibatkan beberapa fungsi, antara lain:

- h. Mengumpulkan, mencari, dan mengolah data, melakukan pengamatan terhadap potensi perpajakan, menyajikan informasi perpajakan, melakukan pendataan objek dan subjek pajak, serta menilai objek PBB.
- i. Menetapkan dan menerbitkan produk hukum perpajakan.
- j. Mengadministrasikan dokumen dan berkas perpajakan, menerima dan mengolah Surat Pemberitahuan (SPT), serta menerima surat lainnya.
- k. Memberikan penyuluhan perpajakan.
- l. Melaksanakan registrasi wajib pajak.
- m. Melakukan ekstensifikasi dan intensifikasi.
- n. Menata usaha piutang pajak dan melaksanakan penagihan pajak.
- o. Melakukan pemeriksaan pajak.

B. Penyajian Data dan Analisis

Dengan memperhatikan metode pengumpulan data yang diterapkan, peneliti menyajikan dua jenis pengumpulan data, yaitu data hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti yang diperkuat dengan data hasil wawancara. Melalui hasil penelitian, peneliti akan menguraikan informasi terkait analisis tingkat kepatuhan wajib pajak dengan partisipasi relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan pada periode tahun 2022-2023.

Sebagai pembentukan pertanyaan penelitian, peneliti memusatkan perhatian pada dua aspek berikut:

1. Peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak dan sebelum adanya relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan

2. Efektivitas peningkatan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan.

Untuk menyajikan informasi yang lebih terperinci, data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi akan diungkapkan dalam hasil penelitian ini.

1. Peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak dan sebelum adanya relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan

Dalam proses wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti mengenai partisipasi relawan pajak dalam memberikan bantuan kepada wajib pajak individu dalam pengisian SPT Tahunan kepada Ibu Ira, menunjukkan bahwa:

“Menurut saya pribadi, keterlibatannya lumayan banyak ya, sangat berpengaruh dan sangat membantu sekali. Karna relawan pajak ini langsung terjun di garis terdepan dalam membantu asistensi pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Kalau dulu sebelum adanya relawan pajak masih belum kondusif karna antriannya masih sangat panjang. Mungkin dari situ WPOP merasa malas untuk lapor sehingga memilih untuk tidak lapor SPT. Beda dengan sekarang yang ada relawan pajak. Antrian menjadi sedikit dan relawan pajak mengajarkan kepada WPOP untuk lapor SPT secara mandiri karna bisa dikerjakan kapanpun dan dimanapun. Hubungan antara relawan pajak dengan pegawai pun sangat bagus dan sangat harmonis, karena anak-anak relawan pajak sangat sopan dan mampu menempatkan diri mereka dengan baik. Jadi mereka ramah, mau belajar, dan kami sebagai pegawai pajak berusaha untuk merangkul mereka, agar mereka tidak sungkan kepada kami dalam menanyakan hal-hal tentang pajak yang belum mereka ketahui.”⁶⁰

Selanjutnya hasil wawancara kepada saudari Saidatul Mufarrokha selaku relawan pajak di KPP Pratama Pasuruan 2023 menyatakan bahwa:

⁶⁰ Ira, wawancara, Pasuruan, 1 Desember 2023.

“Saya sebagai relawan pajak bertugas untuk memberikan asistensi kepada wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan. Disini saya menangani SPT 1770 SS dan 1770 S. Dalam pelaporan SPT, saya menemukan banyak permasalahan, diantaranya akun wajib pajak belum terdaftar, wajib pajak lupa *password*, serta validasi NIK wajib pajak. Selain itu, saya sebagai relawan pajak juga memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai seputar SPT.”⁶¹

Yang terakhir adalah wawancara kepada wajib pajak orang pribadi, yakni saudara Adam dan ibu Tina. Hasil dari wawancara tersebut menyatakan bahwa:

“Dengan adanya relawan pajak, saya selaku wajib pajak orang pribadi merasa sangat terbantu. Hal ini dikarenakan, relawan pajak dapat membantu saya memberikan pemahaman mengenai bagaimana cara melaporkan SPT dengan menggunakan *system* terbaru yang dinamakan *e-filing*. Relawan pajak juga mengajarkan tata cara pengisian SPT Tahunan melalui web Direktorat Jenderal Pajak sehingga saya bisa mengisi SPT dimanapun dan kapanpun saya berada. Kalau dulu sebelum ada relawan pajak saya harus antri panjang. Dan ketika saya sibuk kerja mendorong saya untuk tidak lapor SPT karna saking panjangnya antrian.”⁶²

Ibu Tina menyatakan bahwa:

“Dengan adanya relawan pajak ini sangat membantu dalam mempersingkat waktu antri. Tentunya wajib pajak orang pribadi tidak kehilangan banyak waktu ketika akan melaporkan SPT. Karna dulu sebelum ada relawan pajak antrinya sangat panjang mbak. Jadi yang merasa punya sedikit waktu akhirnya tidak sempat untuk lapor. Akhirnya tidak laporan SPT di waktu itu. Jadi relawan pajak ini sangat menguntungkan bagi saya terutama ya selaku wajib pajak.”⁶³

Kesimpulannya, peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak dan sebelum adanya relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan memiliki dampak positif, baik dari segi pemahaman wajib pajak maupun efisiensi proses pelaporan.

⁶¹ Saidatul Mufarrokha, *wawancara*, Pasuruan, 01 Desember 2023.

⁶² Adam, *wawancara*, Pasuruan, 01 Desember 2023.

⁶³ Tina, *wawancara*, Pasuruan, 01 Desember 2023.

Keterlibatan relawan pajak bukan hanya memberikan bantuan teknis dalam pengisian SPT Tahunan, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja sama yang positif. Hubungan yang baik antara relawan pajak, pegawai pajak, dan wajib pajak menciptakan lingkungan yang mendukung dan memudahkan pelaporan pajak, yang pada akhirnya membawa manfaat nyata bagi wajib pajak individu dan meningkatkan efektivitas pelaporan pajak.

2. Efektivitas peningkatan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan.

Untuk mengevaluasi efektivitas keterlibatan relawan pajak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan, penelitian ini menggunakan data target dan realisasi pelaporan SPT tahunan dari tahun 2020 hingga 2023. Analisis data ini bertujuan untuk menilai tingkat efektivitas keterlibatan relawan pajak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan. Selain itu, keterlibatan relawan pajak dijelaskan sebagai bagian penting dalam memastikan hasil yang efektif sesuai dengan penjelasan Ibu Ira selaku pegawai pajak di KPP Pratama Pasuruan sebagai berikut:

“Relawan pajak disini diberikan tugas untuk membantu melaporkan SPT tahunan wajib pajak. Namun masih terbatas , yang dilayani masih di tahap untuk karyawan baik yang gajinya lebih dari 60 juta maupun yang kurang dari 60 juta. Sedangkan untuk wirausaha sama badan usaha itu belum kita beri karna jauh lebih kompleks pengenaan pajaknya. Takutnya apa yang disampaikan itu belum menyeluruh, beda sama karyawan. Karena namanya juga relawan pajak masih baru ya, jadi mereka terkadang bingung mengenai bagaimana cara menangani wajib pajak yang agak sulit. Jadi kami selaku pegawai pajak dengan senang hati membantu mereka dalam mengatasi permasalahan tersebut. Kalau mungkin yang dimaksud itu pengaruh relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ini masih tergolong cukup efektif.

Karna untuk sosialisasi sendiri kami masih belum pernah keluar kantor untuk bersosialisasi di suatu acara. Namun kami masih menjalankan sosialisasi *face to face* terhadap wajib pajak di KPP. Karna kalau keluar kantor kan harus ada biaya perjalanan dinas. Nah itu yang tidak diberikan kantor ke relawan. Untuk saat ini kami masih belum membicarakan ke instansi atau pihak kampus para relawan, apakah diperbolehkan kami keluar kantor tanpa adanya biaya perjalanan dinas. Tapi kalau kedepannya diperbolehkan, akan kami ikutkan. Namun, dengan adanya relawan pajak ini sangat membantu sekali ya. Yang awalnya antrian sangat panjang sekarang menjadi sangat jauh sekali berkurang.”⁶⁴

Selanjutnya hasil wawancara kepada salah satu relawan pajak yang bertugas di KPP Pratama Pasuruan menyatakan bahwa:

“Menurut saya, dengan adanya relawan pajak ini belum sepenuhnya efektif dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Seperti yang di sampaikan bu Ira tadi, kami masih belum mengembangkan sosialisasi kami untuk lebih dekat dengan masyarakat. Selain itu kami masih perlu bimbingan serta edukasi mengenai perpajakan yang lebih kompleks. Hal ini dimaksudkan agar kami dapat membantu memberikan pemahaman kepada wajib pajak yang sedang kami tangani.”⁶⁵

Yang terakhir adalah wawancara kepada wajib pajak orang pribadi, yakni saudara Adam dan ibu Tina. Hasil dari wawancara tersebut menyatakan bahwa:

“Dengan adanya relawan pajak dapat membantu saya mengetahui pentingnya membayar dan lapor pajak secara tepat waktu. Namun, menurut saya cara relawan pajak dalam menyampaikan pemahaman kepada wajib pajak masih kurang. Hal ini dikarenakan bahasa yang mereka gunakan terlalu bertele-tele bahkan ada yang susah dipahami. Jadi, kalau dibilang efektif masih sedikit kurang ya. Menurut saya masih tergolong cukup efektif karna masih ada yang menurut saya harus diperbaiki oleh relawan pajak dalam kegiatan asistensi.”⁶⁶

Sedangkan Ibu Tina menyatakan bahwa :

⁶⁴ Ira, wawancara, Pasuruan, 01 Desember 2023.

⁶⁵ Saidatul Mufarrokha, wawancara, Pasuruan, 01 Desember 2023.

⁶⁶ Adam, wawancara, Pasuruan, 01 Desember 2023.

“Dengan adanya relawan pajak ini pelayanannya menjadi sangat cepat dibandingkan sebelum adanya relawan pajak. Namun menurut saya kualitas pelayanan relawan pajak terhadap wajib pajak cukup efektif dan masih perlu ditingkatkan. Hal ini karena saya mengetahui ada relawan pajak yang kurang ramah dalam menyambut wajib pajak, yang tentunya mengurangi kenyamanan bagi kami selaku wajib pajak.”⁶⁷

Adapun data jumlah relawan pajak dan jumlah wajib pajak yang terlapor dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2023 tercatat dalam tabel berikut:

Tabel 4.1
Data Jumlah Relawan dan SPT Terlapor

Tahun	Jumlah Relawan Pajak	Realisasi	Target	Efektivitas	Kriteria
2020	-	58.674	68.106	86,15%	Cukup Efektif
2021	0	72.751	73.473	99,02%	Cukup Efektif
2022	5	74.161	77.558	95,62%	Cukup Efektif
2023	13	68.952	65.286	105,62%	Cukup Efektif

Sumber: diolah peneliti

Rumus yang dapat digunakan untuk menilai seberapa efektif keterlibatan relawan pajak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan adalah sebagai berikut:

$$\text{Rasio Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Pelaporan SPT}}{\text{Target Pelaporan SPT}} \times 100\%$$

$$\text{Rasio Efektivitas 2020} = \frac{58.674}{68.106} \times 100\% = 86,15\%$$

$$\text{Rasio Efektivitas 2021} = \frac{72.751}{73.473} \times 100\% = 99,02\%$$

$$\text{Rasio Efektivitas 2022} = \frac{74.161}{77.558} \times 100\% = 95,62\%$$

⁶⁷ Tina, wawancara, Pasuruan, 01 Desember 2023.

$$\text{Rasio Efektivitas 2023} = \frac{68.952}{65.286} \times 100\% = 105,62\%$$

Dilihat dari data yang terdapat dalam tabel 4.1, dapat disimpulkan bahwa efektivitas Pelaporan SPT di KPP Pratama Pasuruan pada tahun 2020 mencapai sekitar 86,15 % menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup baik. Pada tahun 2021, efektivitas tersebut meningkat sebesar 12,87% menjadi 99,02%, yang masih masuk kategori cukup efektif. Namun, pada tahun 2022 juga mengalami penurunan sebesar 3,4% menjadi 95,62%, namun masih tetap dianggap cukup efektif. Pada tahun 2023 terjadi peningkatan yang cukup besar yaitu sebesar 10% menjadi 105,62%, namun masih dianggap cukup efektif. Rata-rata efektivitas pelaporan SPT selama empat tahun tersebut adalah sekitar 96,60%, menunjukkan bahwa pencapaian antara target dan realisasi keterlibatan cukup baik dan cukup efektif.

Berdasarkan laporan realisasi pelaporan SPT yang tercantum dalam tabel 4,1, dapat diketahui besarnya selisih antara target dan realisasi, yang dijelaskan ke dalam tabel berikut:

Tabel 4.2
Perhitungan Selisih Realisasi Pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan dari Tahun 2020-2023

Tahun	Target	Realisasi	Selisih
2020	68.106	58.674	9.432
2021	73.473	72.751	722
2022	77.558	74.161	3.397
2023	65.286	68.952	-3.666

Sumber: diolah peneliti

Menghitung selisih tersebut dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Selisih} = \text{Target Pelaporan SPT} - \text{Realisasi Pelaporan SPT}$$

$$\text{Selisih Tahun 2020} = 68.106 - 58.674 = (9.432)$$

$$\text{Selisih Tahun 2021} = 73.473 - 72.751 = (722)$$

$$\text{Selisih Tahun 2022} = 77.558 - 74.161 = (3.397)$$

$$\text{Selisih Tahun 2023} = 65.286 - 68.952 = (-3.666)$$

Berdasarkan data dalam tabel 4.2, terdapat selisih yang tidak sesuai harapan. Setiap tahunnya, jumlah wajib pajak orang pribadi yang dilaporkan belum mencapai target yang ditetapkan. Pada tahun 2020, selisih antara target dan realisasi sekitar 9.432. Pada tahun 2021, selisih tersebut mencapai 722. Kemudian, di tahun 2022 terdapat selisih sebesar 3.397. Sedangkan di tahun 2023 mengalami peningkatan menjadi sekitar -3.666. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa selama empat tahun tersebut, selisih antara realisasi dan target mengalami fluktuasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan di KPP Pratama Pasuruan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas keterlibatan relawan pajak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan tersebut cukup efektif berdasarkan rasio efektivitas. Rata-rata efektivitas selama empat tahun sekitar 96.60%, yang masuk dalam kriteria cukup efektif.

C. Pembahasan Temuan

Dalam bagian analisis temuan ini, penulis membahas hubungan antara hasil penelitian di lapangan dan teori yang relevan. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi disajikan dalam penelitian ini dan kemudian dianalisis melalui pembahasan temuan yang terkait dengan kerangka

teoritis. Pembahasan akan dibagi secara rinci sesuai dengan fokus permasalahan penelitian yang telah diidentifikasi, dengan tujuan untuk memberikan jawaban yang komprehensif terhadap seluruh isu yang muncul di lapangan. Berikut adalah rinciannya:

1. Keterlibatan Relawan Pajak dalam Memberikan Asistensi Kepada Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pengisian SPT Tahunan

Program relawan pajak merupakan salah satu inisiatif yang dapat membantu pemerintah dalam membentuk wajib pajak potensial yang memiliki tanggung jawab di masa depan dengan mendalami pengetahuan pajak. Konsep ini sejalan dengan temuan dalam penelitian yang dilakukan oleh Newman et al. pada tahun 2018. Kolaborasi dan kesadaran pajak yang kuat antara Direktorat Jenderal Pajak (DJP), perguruan tinggi, dan mahasiswa menjadi pendorong utama dalam penciptaan program relawan pajak ini. Pengembangan program ini sejalan dengan penelitian Tambunan & Rosdiana yang pada tahun 2020 menggarisbawahi pentingnya meningkatkan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) di lembaga perpajakan Indonesia untuk mengikuti perkembangan bisnis, dengan melakukan optimalisasi sistem informasi. Program relawan pajak diimplementasikan dengan memberikan bantuan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) mereka, baik yang menggunakan formulir SPT 1770 S maupun SPT 1770 SS melalui *platform e-filing*. Dengan bantuan yang kuat dalam penggunaan layanan *e-filing*, maka secara bertahap wajib pajak akan menjadi terbiasa untuk melaporkan pajak secara daring,

sesuai dengan temuan dalam studi yang dilakukan oleh Chen pada tahun 2010.⁶⁸

Kegiatan relawan pajak melibatkan beberapa aspek, seperti membantu dalam pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), melakukan sosialisasi mandiri dengan berperan sebagai narasumber, pendamping, serta pendukung dalam penyusunan materi perpajakan. Selain itu, relawan juga memberikan pendampingan dalam pengembangan usaha (*Business Development Services*) dan menyebarkan informasi terkait konten perpajakan.⁶⁹

Berdasarkan penelitian tersebut dapat diketahui bahwa keterlibatan relawan pajak tidak hanya membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka, tetapi juga memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas dan efisiensi operasional instansi pajak. Secara keseluruhan, partisipasi relawan pajak menjadi salah satu elemen penting dalam mewujudkan sistem perpajakan yang lebih baik dan berdampak positif pada kepatuhan wajib pajak.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vania Dinella Sitepu yang menyatakan bahwa dalam pelaksanaan proses pengajuan SPT Tahunan berbasis *electronic filing*, Relawan Pajak berperan aktif sebagai perpanjangan tangan Direktorat Jenderal Pajak dan bertindak sebagai petugas pembantu. Kegiatan konsultasi yang dilakukan oleh relawan pajak mencakup pelatihan, pendampingan, pemberian petunjuk langkah demi langkah, serta

⁶⁸ I Nyoman Darmayasa, Bagus Putra Wibawa, dan Ketut Nurhayanti, "E-Filing dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Jurnal Kajian Akuntansi*, Vol.4, No. 2 (2020): 212, <http://jurnal.ugi.ac.id/index.php/jka>.

⁶⁹ "Relawan Pajak," Dirjen Pajak, diakses pada September 29, 2023, <https://edukasi.pajak.go.id>.

penjelasan terkait berkas dan informasi yang diperlukan untuk mengisi SPT. Selain itu, mereka juga memberikan bimbingan terkait kemampuan pelaporan SPT melalui *e-filing*.

Salah satu kendala yang umumnya dihadapi oleh Wajib Pajak adalah kurangnya pemahaman dan pengetahuan mereka mengenai sistem perpajakan saat mengajukan SPT. Kendala ini semakin diperparah oleh penurunan kinerja sistem *e-filing*, terutama pada hari terakhir penyampaian, dan keterbatasan kemampuan wajib pajak dalam melaporkan pajak secara mandiri.

2. Efektivitas Keterlibatan Relawan Pajak Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Tahunan

Efektivitas keterlibatan relawan pajak memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan. Meskipun demikian, di KPP Pratama Pasuruan, masih terlihat kebutuhan akan perbaikan terutama dalam beberapa aspek kunci, seperti sosialisasi, peningkatan pelayanan, serta peningkatan pemahaman dan pelatihan bagi relawan pajak.

Sosialisasi perlu ditingkatkan untuk memperluas cakupan dan mendekatkan relawan pajak dengan masyarakat. Penyelenggaraan kegiatan sosialisasi di luar kantor dapat menjadi solusi untuk lebih mencakup wajib pajak yang memerlukan asistensi. Saat ini, terdapat kendala terkait biaya perjalanan dinas untuk relawan pajak yang belum dapat diberikan oleh KPP

Pratama Pasuruan, sehingga perlu dipertimbangkan solusi yang memungkinkan keberlanjutan sosialisasi di luar kantor

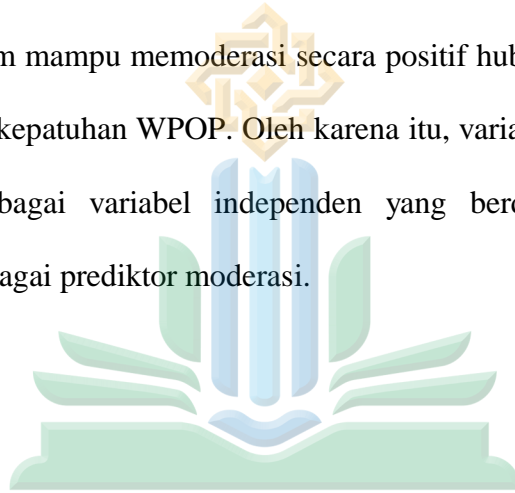
Peningkatan pelayanan relawan pajak juga merupakan faktor penting dalam memastikan efektivitasnya. Hal ini mencakup aspek keramahan, kecepatan, dan kualitas layanan yang diberikan kepada wajib pajak. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat melibatkan pengawasan dan pelatihan lebih lanjut bagi relawan pajak guna memastikan bahwa setiap interaksi dengan wajib pajak berlangsung dengan baik.

Selain itu, perlu diberikan perhatian lebih terhadap pemahaman dan pelatihan relawan pajak agar dapat lebih efektif dalam memberikan asistensi kepada wajib pajak. Bimbingan yang lebih intensif dan edukasi terkait perpajakan yang lebih kompleks dapat meningkatkan kemampuan relawan pajak dalam menangani berbagai permasalahan yang mungkin dihadapi oleh wajib pajak.

Dengan melakukan perbaikan di sektor-sektor tersebut, diharapkan KPP Pratama Pasuruan dapat memaksimalkan potensi efektivitas keterlibatan relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan.

Sesuai dengan temuan dari penelitian I Nyoman Darmayasa yang menyatakan bahwa hubungan antara penerapan *e-filling* dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan. Tingkat penerapan *e-filling* yang lebih tinggi di kalangan WPOP cenderung meningkatkan kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan,

khususnya dalam pelaporan SPT. Hal ini diperhatikan seiring dengan manfaat yang penting yang diperoleh WPOP dari penggunaan *e-filing*. Di sisi lain, pengaruh langsung antara peran relawan pajak dan kepatuhan WPOP juga menunjukkan pengaruh positif yang signifikan. Semakin tinggi peran relawan pajak, semakin besar kecenderungan WPOP untuk mematuhi kewajiban administratif perpajakan mereka. Meskipun demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa peran relawan pajak, dalam konteks mengasistensi WPOP, belum mampu memoderasi secara positif hubungan antara penerapan *e-filing* dan kepatuhan WPOP. Oleh karena itu, variabel peran relawan pajak dianggap sebagai variabel independen yang berdiri sendiri, mengingat statusnya sebagai prediktor moderasi.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dengan merujuk kepada presentasi data dan analisis yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini, kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan memiliki peran yang sangat penting. Hasil wawancara dengan Ibu Ira, relawan pajak yakni saudara Saidatul Mufarrokha, dan wajib pajak seperti saudara Adam, dan ibu Tina, mencerminkan bahwa partisipasi relawan pajak secara langsung berdampak positif terhadap pemahaman wajib pajak dan efisiensi proses pelaporan SPT Tahunan. Keterlibatan relawan pajak dianggap sangat membantu dan berpengaruh positif dalam memberikan pemahaman kepada wajib pajak serta mempersingkat waktu antri, dan meningkatkan efisiensi pelaporan.
2. Efektivitas peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan masih memerlukan perbaikan. Hasil wawancara dengan pegawai pajak, relawan pajak, dan wajib pajak seperti bu Ira, relawan pajak di KPP Pratama Pasuruan, serta saudara Adam dan ibu Tina, menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dan kebutuhan perbaikan dalam meningkatkan efektivitas keterlibatan relawan pajak. Sosialisasi yang belum optimal,

kurangnya pengembangan keterampilan relawan pajak, serta aspek kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Dengan demikian, perbaikan ini dapat mencakup pengembangan keterampilan relawan, peningkatan metode sosialisasi, dan peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kontribusi relawan pajak dalam memperkuat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga pelaporan SPT Tahunan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

B. Saran

Untuk meningkatkan partisipasi relawan pajak dalam sosialisasi di luar kantor, menambah pengetahuan dan pemahaman mereka, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak orang pribadi, berikut beberapa saran yang dapat diimplementasikan:

1. Penyelenggaraan Sosialisasi di Luar Kantor
 - a. Mengorganisir kegiatan sosialisasi di lokasi yang mudah diakses oleh masyarakat, seperti pusat perbelanjaan, pasar tradisional, atau acara komunitas.
 - b. Melibatkan relawan pajak dalam pameran, seminar, atau *workshop* pajak di berbagai tempat untuk lebih mendekatkan mereka dengan wajib pajak.
2. Pelatihan dan Peningkatan Pengetahuan
 - a. Menyelenggarakan pelatihan reguler bagi relawan pajak, terutama terkait pemahaman terbaru tentang peraturan perpajakan dan teknologi terkini yang digunakan dalam pelaporan SPT.

- b. Menyediakan sumber daya *online* atau modul pelatihan yang dapat diakses relawan pajak secara mandiri untuk meningkatkan pengetahuan mereka.
3. Program Pengembangan Keterampilan
 - a. Membuat program pengembangan keterampilan yang mencakup aspek interpersonal, keterampilan komunikasi, dan penguasaan teknologi terkait perpajakan.
 - b. Menggandeng lembaga pendidikan atau profesional perpajakan untuk memberikan pelatihan khusus kepada relawan pajak.
4. Sistem Monitoring dan Evaluasi
 - a. Menetapkan sistem pemantauan dan evaluasi yang terus-menerus untuk mengukur tingkat partisipasi dan efektivitas relawan pajak dalam sosialisasi dan pelatihan.
 - b. Menggunakan hasil evaluasi untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan menyesuaikan program pelatihan berdasarkan umpan balik.
 - c. Implementasi Pedoman Etika dan Pelayanan
 - a. Menyusun pedoman etika dan pelayanan yang jelas untuk relawan pajak, termasuk prinsip-prinsip kerja sama, kesopanan, dan respon yang efektif terhadap pertanyaan wajib pajak.
 - b. Melibatkan relawan pajak dalam sesi pelatihan khusus mengenai etika pelayanan untuk memastikan penerapan yang konsisten.

Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan relawan pajak akan lebih aktif dalam sosialisasi di luar kantor, meningkatkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, serta memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak orang pribadi.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

- Agun, Winny Aprilia Nurita Ujur., Luh Kade Datrini, dan A. A. Bagus Amlayasa, “Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi,” *Jurnal Lingkungan & Pembangunan*, Vol. 6 No. 1 (Maret 2022): 23-31. <https://ejournal.warmadewa.ac.id>.
- Amalia, Suci. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT.” Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020.
- Anakotta, Fanny Monica., Shella Gilby Sapulette, dan Theresia Eunike Iskandar, “Pengaruh Penerapan *E-Filing* dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Peran Relawan Pajak sebagai Variabel Moderasi,” *Journal Accounting Research Unit*, Vol. 4, No. 1 (April 2023): 48-66. <https://ojs3.unpatti.ac.id>.
- Astuti, Budi., Popi Putri Prananda, Nensi yuniarti. Zs, Yudi Pratama Putra, dan Mirra Sri Wahyuni. “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan Peran Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan E-SPT WPOP pada Masa Pandemi *Covid-19* di Wilayah Kerja KPP Pratama Bengkulu Dua,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 11, No. 1 (Januari 2023): 213-222. <https://jurnal.unived.ac.id>.
- Cahyani, Ayu Regita. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Makassar Barat.” Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2019.
- Darmayasa, I Nyoman., Bagus Putra Wibawa, dan Ketut Nurhayanti, “*E-Filing* dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,” *Jurnal Kajian Akuntansi*, Vol.4, No. 2 (2020): 208-227. <http://jurnal.ugj.ac.id>.
- Dilliana, Siktania Maria, dan Hernikus Herdi. *Manajemen Keuangan Daerah*. Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2022.
- Fauzan, H., Nur Ika Mauliya, Nurul Setianingrum, dan M.F Hidayatullah, *Etika Bisnis & Profesi* (Tangerang: Indigo Media, 2023), 58, <http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/32049>.
- Firdaus, Afif Sarwoni. “Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penyampaian SPT Tahunan.” Skripsi, Universitas Airlangga Surabaya, 2019.
- Fortuna, Cindy Dewi, dan Setiadi. “Analisis Pengaruh Surat Paksa Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak atas Penghasilan Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wpop Pada Kpp Pratama Bekasi Barat Periode 2016-2018),” *JIMA*

Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi, Vol. 2, No. 2 (Juni, 2022): 79-88.
<https://jom.universitassuryadarma.ac.id>.

Harjo, Dwikora., Aprilia Alfani, Wahidin Septa Zahran, dan Iwan Irwansyah. “Peranan Kegiatan relawan Pajak dalam Mendukung Pelaksanaan Stimulus Fiskal Pemerintah Tahun 2020,” *Jurnal Pajak Vokasi*, Vol. 3 No.2 (Maret, 2022): 59, <http://ojs.stiami.ac.id>.

Hati, Indah Permata., Sri Mangesti Rahayu, dan Amirrudin Djauhari, “Dampak Penerapan Surat Pemberitahuan Masa Elektronik (*e-SPT*) Terhadap Efektivitas dan Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)”, *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol.8 No. 1 (2016): 1-9. <https://www.neliti.com>.

Inayah., Afifudin, dan Umi Nandiroh, “Pengaruh Program Relawan Pajak dan Pendampingan oleh Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,” *e-Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, Vol. 12, No. 01 (Februari 2023): 582-589. <http://riset.unisma.ac.id>.

Indrayani, Ni Made Meisintia., I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, dan I made Sudiartana. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ,” *Jurnal Kharisma*, Vol. 4 No.2 (Juni, 2022): 116, <http://ejournal.unib.ac.id>.

Is’Adi, Munir, *Pemberdayaan dan Manajemen Keuangan Masjid Al Baitul Amin Jember* (Surabaya: Pena Salsabila, 2020), 45, <http://digilib.uinkhas.ac.id>.

Isroah, *Perpajakan*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2016.

Khasanah, Ika Nur., Faiza Fitria Noverita, Siti Romsiyatun, dan Mohammad Mirza Pratama, “Pemberdayaan Relawan Pajak dalam Optimalisasi Kebijakan Fiskal melalui Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi menggunakan *E-Filing* di KPP Pratama Jember,” *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol.2, No.2 (2024): 247-284, <https://pekatpkm.my.id>.

Lubis, Ryskha Armayni., Bastari, dan Eka Nurmala Sari. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Lubuk Pakam,” *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Kontemporer*, Vol.2, No. 1 (2019): 103-110, <http://jurnal.umsu.ac.id>.

Nugieanto, Bagus Alif., Diyah Probowolan, dan Achmad Syahfrudin, “Peran Relawan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Peibadi (Pph Pasal 21) yang Terdaftar di KPP Pratama Jember,” *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Vol. 2, No. 4 (Maret 2023): 1521-1529. <https://journal-nusantara.com>.

- Penyusun, Tim. *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*. Jember: IAIN Jember, 2020.
- Purwono, Herry. *Dasar-dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Jakarta: Erlangga, 2015.
- Qalbi, Syifa Ainun., Rustan, dan Muhammad Rusyidi. "Penerapan Pelaporan Pajak Menggunakan *E-Filing*," *Jurnal Riset Perpajakan*, Vol.3, No. 1 (2020): 40-41. <https://journal.unismuh.ac.id>.
- Pratiwi Dwi., Rita Nataliawati, Arfiana Dewi, dan Mesra Berlyn Haskim. "Analisis Efektivitas dan Kontribusi Penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Lamongan ," *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, Vol. 38 No.2 (Desember, 2021): 14-21, <http://jimfeb.ub.ac.id>.
- Setianingrum, Nurul, *Model Transformasi Manajemen Perbankan* (Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2022), 1-142, <http://digilib.uinkhas.ac.id>.
- Setiawan, Muhammad Dandy. "Pengaruh *Tax Knowledge* dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Relawan Pajak sebagai Variabel Moderasi." Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021.
- Sihombing, Sotarduga, dan Susy Alestriani Sibagariang. *Perpajakan: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Widina Bhakti Persada, 2020.
- Sitepu, Vania Dinella. "Analisis Peranan Relawan Pajak dalam Upaya Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai pada Masa Pandemi *Covid-19*." Skripsi, Universitas Sumatera Utara, 2022.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung, Alfabeta, 2017).
- Yasa, I Nyoman P., Ni Made Ayu Sri Putri Artini, Luh Melly Astari, dan Ni Putu Purnama Sari. " Mengungkap Presepsi Wajib Pajak atas Pendampingan Relawan Pajak," *Jurnal Akuntansi Bisnis*, Vol. 14 No. 1 (Februari, 2021): 75, <http://journal.ubm.ac.id>.

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus penelitian
Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Keterlibatan Relawan Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan	1. Kepatuhan Wajib Pajak	1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak 2. Kriteria Wajib Pajak yang Patuh 3. Faktor-Faktor yang Menentukan Tinggi Rendahnya Kepatuhan Wajib Pajak	1. Primer a. Pegawai Pajak b. Relawan Pajak c. Wajib Pajak 2. Sekunder a. Observasi b. Dokumentasi c. Kepustakaan	1. Pendekatan penelitian : Penelitian Kualitatif. 2. Jenis Penelitian : Kualitatif Deskriptif. 3. Lokasi penelitian : KPP Pratama Pasuruan. 4. Subjek penelitian : teknik <i>purposive</i> . 5. Teknik pengumpulan data : observasi, wawancara, dokumentasi. 6. Analisis data : Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data, Kesimpulan	1. Bagaimana keterlibatan relawan pajak dalam memberikan asistensi kepada wajib pajak orang pribadi dalam pengisian SPT Tahunan? 2. Bagaimana efektivitas keterlibatan relawan pajak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan?
	2. Efektivitas	1. Teori Efektivitas 2. Rasio Efektivitas			
	3. Relawan Pajak	1. Pengertian Relawan Pajak 2. Tugas Pokok dan Fungsi Relawan Pajak			
	4. SPT Tahunan	1. Pengertian SPT 2. Fungsi SPT			

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irma Hidayati

Nim : 204105030100

Prodi Studi : Akuntansi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul **“Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Keterlibatan Relawan Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan”** Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri kecuali kutipan-kutipan yang dirujuk sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana semestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 2 Mei 2024



Irma Hidayati
NIM. 204105030100

PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara Kepada Pegawai Pajak KPP Pratama Pasuruan

1. Bagaimana Anda melihat peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pasuruan?
2. Bagaimana evaluasi Anda terhadap efektivitas kerjasama antara pegawai pajak dan relawan pajak dalam mendukung kepatuhan wajib pajak?
3. Apa langkah-langkah konkret yang telah diambil oleh pegawai pajak untuk memfasilitasi keterlibatan relawan pajak dalam proses pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi?
4. Menurut Anda, apakah terdapat aspek tertentu yang perlu diperhatikan dalam koordinasi antara pegawai pajak dan relawan pajak untuk mencapai tujuan peningkatan kepatuhan perpajakan?
5. Bagaimana pegawai pajak mengevaluasi dampak dari keterlibatan relawan pajak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Pasuruan?

B. Wawancara Kepada Relawan Pajak yang Bertugas di KPP Pratama Pasuruan

1. Bagaimana pengalaman Anda sebagai relawan pajak dalam membantu wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan?
2. Apa strategi yang efektif menurut Anda untuk meningkatkan partisipasi relawan pajak dalam mendukung kepatuhan wajib pajak?

3. Adakah hambatan atau tantangan yang dihadapi relawan pajak dalam memberikan dukungan kepada wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan?
4. Bagaimana peran koordinasi antara relawan pajak, pegawai pajak, dan wajib pajak dalam mencapai tujuan peningkatan kepatuhan perpajakan?
5. Menurut Anda, apakah terdapat perbedaan pendekatan yang efektif antara relawan pajak dan pegawai pajak dalam membimbing wajib pajak orang pribadi?
6. Apakah terdapat rekomendasi khusus yang dapat Anda berikan untuk meningkatkan efektivitas peran relawan pajak dalam mendukung kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pasuruan?

C. Wawancara Kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pasuruan

1. Apa dampak positif yang dapat dihasilkan oleh keterlibatan relawan pajak dalam pelaporan SPT tahunan bagi Anda sebagai wajib pajak orang pribadi?
2. Sejauh mana Anda percaya bahwa keterlibatan relawan pajak dapat memotivasi Anda untuk mematuhi kewajiban perpajakan?
3. Bagaimana evaluasi Anda terhadap hasil peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi setelah melibatkan relawan pajak dalam proses pelaporan SPT tahunan?
4. Apakah terdapat tantangan atau pertimbangan khusus yang Anda alami dalam berinteraksi dengan relawan pajak dalam hal pelaporan SPT tahunan?
5. Bagaimana Anda melihat kerjasama antara wajib pajak orang pribadi dan relawan pajak dalam konteks pelaporan perpajakan?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136
Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail. febi@uinkhas.ac.id
Website. <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-1072/Un.22/7.a/PP.00.9/11/2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

24 November 2023

Kepada Yth.
Kepala DJP Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan
Jl. Panglima Sudirman No.29, Kec. Purworejo, Kab. Pasuruan

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Irma Hidayati
NIM : 204105030100
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Akuntansi Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Keterlibatan Relawan Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
Nurul Widyawati Islami Rahayu





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK JAWA TIMUR III
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PASURUAN
JALAN PANGLIMA SUDIRMAN NOMOR 29 PASURUAN KODE POS 67115
TELEPON (0343) 424125, 410777; FAKSIMILE (0343) 426930; LAMAN www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
SUREL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

SURAT KETERANGAN
NOMOR KET-52/KPP.1205/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Wicaksono
Jabatan : Kepala Kantor
Unit Kerja : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan

dengan ini menerangkan bahwa,

Nama/NIM : Irma Hidayati/204105030100
Jurusan : Akuntansi Syari'ah
Fakultas : Fakultas Akonomi dan Bisnis Islam
Kampus : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

telah melaksanakan riset dengan judul "*Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Keterlibatan Relawan Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan*" di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan mulai 30 November 2023 s.d 5 Februari 2024. Riset tersebut dilaksanakan sesuai dengan Surat Izin Riset Nomor S-128/RISET/WPJ.12/2023 tanggal 30 November 2023 dan S-150/RISET/WPJ.12/2023 tanggal 18 Desember 2023, dengan data yang digunakan sebagai berikut:

Jenis Data	Deskripsi
Data Statistik	Profil KPP Pratama Pasuruan
Data Statistik	Data Jumlah Relawan Pajak Mulai Tahun 2020 s.d 2023
Data Statistik	Data Jumlah Wajib Pajak Laport SPT Mulai Tahun 2020 s.d 2023
Wawancara	Fungsional Penyuluh Pajak Sebagai Narasumber

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pasuruan, 5 Februari 2024
Kepala Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Pasuruan



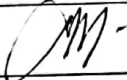
Ditandatangani secara elektronik
Wicaksono



JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Jalan Panglima Sudirman Nomor 29, Kecamatan Purworejo, Kota Pasuruan.

No.	Hari/Tanggal	Kegiatan	Tanda Tangan
1.	Jum'at, 24 November 2023	Permohonan izin riset	
2.	Kamis, 30 November 2023	Persetujuan izin riset	
3.	Jum'at, 01 Desember 2023	Wawancara kepada pegawai pajak, relawan pajak, dan wajib pajak	
4.	Rabu, 20 Desember 2023	Pemenuhan permintaan data	
5.	Senin, 05 Februari 2024	Penyerahan surat keterangan selesai riset	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SYAFI
Jember

Pasuruan, 21 Februari 2024

Plh. Kepala KPP Pratama Pasuruan



Agus Waluyo

DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan Ibu Ira Selaku Pegawai Pajak di KPP Pratama Pasuruan



Wawancara dengan Saudari Saidatul Mufarrokhah Selaku Relawan Pajak di KPP Pratama Pasuruan



Wawancara dengan Ibu Tina Selaku Wajib Pajak Orang Pribadi



Wawancara dengan Saudara Adam Selaku Wajib Pajak Orang Pribadi

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Irma Hidayati
NIM : 204105030100
Program Studi : Akuntansi Syariah
Judul : Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Keterlibatan Relawan Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan.

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 14 Mei 2024

Operator Turnitin

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Mariyah Ufa, M.E.I

NIP. 197709142005012004



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Irma Hidayati
NIM : 204105030100
Semester : 8 (Delapan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.



Jember, 3 Mei 2024

Plt. Koordinator Prodi. Akuntansi Syariah,



Nadia Azalia Putri, M.M.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BIODATA PENULIS



Identitas Diri

Nama : Irma Hidayati
NIM : 204105030100
Tempat/Tanggal Lahir : Pasuruan, 31 Januari 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Dusun Kaliwaru RT/RW : 022/010, Desa
Kedungrejo, Kecamatan Jabon, Kabupaten
Sidoarjo
Program Studi : Akuntansi Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Telepon/HP : 089683497386
Email : irmahidayatiman@gmail.com

Riwayat Pendidikan

TK Dharmawanita Kd. Rejo : 2007 - 2008
SDN Kedungrejo 2 : 2009 - 2014
SMP Negeri 1 Jabon : 2015 - 2017
MAN 1 Pasuruan : 2018 - 2020
UIN KHAS Jember : 2020 - 2024