

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber utama penerimaan negara yaitu pajak (Warno & Fahmi 2020). Pajak adalah bagian terbesar dari penerimaan negara, atau sekitar 80% dari seluruh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Hal tersebut menunjukkan betapa pajak memiliki dampak yang besar terhadap penerimaan negara. Kementerian Keuangan Republik Indonesia membawahi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), suatu bidang kerja yang bertanggung jawab untuk memaksimalkan penerimaan negara dari pajak dan mengumpulkan penerimaan negara dari sektor pajak. Pajak berfungsi untuk memenuhi kebutuhan negara melalui pembiayaan pengeluaran dan koordinasi kebijakan sosial dan ekonomi (Apriyanti, Werdi, & Arifin, 2021).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berupaya meningkatkan pelayanan dalam rangka meningkatkan pengetahuan masyarakat dan mendorong kepatuhan Wajib Pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan mengatur ketentuan SPT. Dengan menerapkan sistem e-filling dan menawarkan fitur e-form seperti perpaduan antara sistem *offline* serta *online*, Dirjen Pajak (DJP) memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini dilakukan melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 s.t.d.t.d PER-02/PJ/2019 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik. Sejalan dengan itu, DJP mulai bekerja sama dengan perguruan tinggi untuk mengembangkan Tax Center. Program sukarelawan pajak adalah salah satu inisiatif baru.

Tax Center perguruan tinggi bermanfaat sebagai pusat pengkajian, pengajaran, pelatihan, serta sosialisasi perpajakan secara mandiri di lingkungan masyarakat serta perguruan tinggi. Relawan pajak adalah salah satu inisiatif yang dimulai oleh Tax Center. Mahasiswa yang menjadi relawan pajak melakukannya untuk mendapatkan pengalaman dari organisasi ataupun lembaga yang relevan

dengan bidang keilmuan serta kompetensi yang ingin dikembangkan oleh program studi. Di lingkungan perguruan tinggi, pekerjaan relawan pajak dimaksudkan untuk membantu dosen atau staf lain dalam menyampaikan SPT tahunannya. Mereka menginginkan layanan yang bermutu tinggi, serta layanan yang cepat, mudah didekati, sederhana, dan terjangkau.

Kehadiran Relawan Pajak yang memberikan bantuan pelaporan pajak diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk melaporkan pajaknya. Dimaksudkan dengan dilaksanakannya program ini akan meningkatkan dan mendorong masyarakat untuk wajib melaporkan SPT Tahunan. Melalui pekerjaan mereka memberikan bantuan pelaporan SPT, para relawan pajak berkontribusi kepada komunitas lokal mereka.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kepuasan pelayanan. Oleh sebab itu, penting sekali untuk memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak untuk terus meningkatkan kepatuhan pajak dan, pada akhirnya, pemungutan pajak negara. DJP mengajak 24 institusi Indonesia untuk mengikuti program Tax Volunteer sebagai salah satu langkah strategisnya.

Beberapa penelitian berkaitan dengan Pelayanan Asistensi Pelaporan SPT Tahunan relawan pajak yang selama ini pernah dilakukan menunjukkan beberapa hal. Pertama penelitian tentang "Pendampingan Penyampaian SPT Tahunan dalam Program Relawan Pajak". Mereka menggunakan metode pendampingan untuk membantu wajib pajak mengisi SPT dengan menggunakan e-filing. Penelitian ini menunjukkan bahwa program relawan pajak efektif dalam membantu wajib pajak melaporkan SPT Tahunan (Hanik et al., 2022). Kedua (Agustine et al.,) melakukan penelitian tentang "Relawan Pajak: Bagaimana Penelitian Pajak Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pada Masyarakat Urban?". Studi ini menunjukkan bahwa pelatihan yang efektif dan pendampingan pajak oleh relawan dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak dan kepatuhan masyarakat urban terhadap pembayaran pajak. Ketiga (S. Pentanurbowoet al., 2022) melakukan penelitian tentang "Pelayanan dan Asistensi Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Di Fresh Market

Grand Gallery". Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dan pendampingan pajak oleh relawan dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang pelaporan SPT Tahunan dan meningkatkan kepatuhan pajak. Keempat (Rispa et al.,2022) melakukan penelitian tentang "Pelayanan Mahasiswa Relawan Pajak dalam Membantu Wajib Pajak Mengisi SPT Tahunan di Kota Dumai". Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan asistensi SPT Tahunan oleh relawan pajak dapat membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan dan meningkatkan kesadaran pajak generasi muda. Kelima (Warno et al.,) melakukan penelitian tentang "Peran Relawan Pajak Dalam Proses Pelayanan SPT Tahunan di Masa Pandemi". Penelitian ini menunjukkan bahwa relawan pajak dapat meningkatkan inklusi kesadaran pajak dengan memberikan pelayanan, edukasi, dan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak dan masyarakat umum. Keeman (Ratno et al., 2022) melakukan penelitian tentang "Peran Relawan Pajak dalam Upaya Pendampingan Pelaporan Pajak di KPP Pratama Kudus". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengedukasi masyarakat tentang pentingnya peran pajak dan mendorong para wajib pajak untuk melaporkan SPT pajaknya secara elektronik.

Relawan Pajak merupakan program kerjasama Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan Lembaga Pendidikan Tertinggi sebagai sarana edukasi dan sosialisasi perpajakan, khususnya sosialisasi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online (Putri & Agustin, 2018). DJP bekerja sama dengan otoritas tingkat atas tentang penerapan program *Relay for Life oleh Tax Center*. Program Relawan Pajak adalah kampanye untuk meningkatkan kesadaran pajak di kalangan mahasiswa sebagai cara Direktorat Pajak bekerja sama dengan Kemendikbud untuk mensosialisasikan tentang pajak.

Menurut Mardiasmo (2018), asistensi SPT tahunan adalah pemberian bantuan atau jasa konsultasi oleh ahli pajak kepada Wajib Pajak untuk membantu dalam mengisi, mengecek, dan menyampaikan SPT PPh Orang Pribadi atau Badan. Asistensi SPT Tahunan adalah pendampingan atau pemberian keistimewaan yang diberikan oleh organisasi yang berkepentingan dengan tujuan untuk mencapai kesejahteraan pajak selama proses penyelesaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan

(PPh) atau SPT Badan setiap tahun pajak. Asistensi SPT Tahunan ini biasanya dilakukan oleh petugas pajak yang memiliki pengetahuan serta keterampilan dalam pengisian dan pengajuan SPT Tahunan. Tujuan dari asistensi SPT Tahunan adalah menghindari potensi sanksi dan denda dari pihak berwenang dengan cara memberikan bantuan kepada para wajib pajak agar dapat melaporkan pajaknya dengan baik dan benar serta tepat waktu. Asistensi SPT Tahunan dapat dilakukan secara tatap muka maupun online melalui situs web atau aplikasi pajak yang disediakan oleh pihak berwenang.

Dalam sistem perpajakan indonesia, wajib pajak bertanggung jawab untuk menentukan, membayar, dan melaporkan pajak mereka sendiri sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Namun pada kenyataannya, peraturan perpajakan yang mengarahkan wajib pajak untuk menentukan, membayar, dan melaporkan pajak mereka sendiri selalu berkembang sesuai dengan perkembangan ekonomi indonesia. Untuk menghindari sanksi pajak administratif, wajib pajak secara tidak langsung harus mengikuti perkembangan peraturan perpajakan untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak.

Memfasilitasi pelaksanaan hak dan kewajiban wajib pajak secara tepat dan benar berada dalam yurisdiksi pemerintah indonesia, yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Untuk menyederhanakan dan memodernisasi layanan pajak, reformasi perpajakan secara umum telah berlangsung sejak lama. *E-filling* merupakan salah satu aplikasi yang hadir sebagai hasil dari reformasi perpajakan ini. *E-filling* merupakan inovasi teknologi dari Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan karena dapat dilakukan secara online, kapan saja, dan dari mana saja.

Setiap bulan Januari sampai Maret menjelang batas waktu pelaporan SPT Tahunan, aktivitas di *Tax Center* mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Banyak wajib pajak orang pribadi yang datang untuk meminta pendampingan karena

belum memahami prosedur pelaporan melalui sistem *e-filling* atau masih ragu dalam menghitung pajak terutang.

Hal ini ditemui ketika wajib pajak dari berbagai latar belakang pendidikan dan pekerjaan, sehingga tingkat pemahaman mereka terhadap perpajakan berbeda-beda. Ada yang sama sekali belum pernah menggunakan *e-filling*, lupa nomor *efin*, kesalahan input data, atau terkendala dengan jaringan. Dalam kondisi ini relawan pajak di *Tax Center* menjadi garda terdepan yang memberikan asistensi langsung. Relawan Pajak tidak hanya membantu secara teknis, tetapi juga menjelaskan aturan dan prosedur perpajakan dengan Bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Situasi di lapangan menunjukkan bahwa keberadaan relawan pajak membantu mempercepat proses pelayanan, mengurangi antrian, dan meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan penulis memilih judul

“ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN KONSULTASI PAJAK OLEH TAX CENTER FEB UMPP DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sehingga permasalahan yang timbul dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan layanan konsultasi pajak oleh *Tax Center* dalam membantu pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi
2. Sejauh mana tingkat efektivitas layanan konsultasi pajak yang diberikan oleh *Tax Center* dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi
3. Apa upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas layanan konsultasi pajak oleh *Tax Center* kedepannya

1.3 Tujuan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan layanan konsultasi pajak yang diberikan oleh *Tax Center* dalam membantu pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi
2. Untuk menganalisis tingkat efektivitas layanan konsultasi pajak oleh *Tax Center* terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi
3. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan konsultasi pajak oleh *Tax Center* kedepannya

1.4 Kegunaan Tugas Akhir

Adapun kegunaan dari analisis dan penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
 - a. Untuk memenuhi Tugas Akhir (TA) sebagai persyaratan kelulusan dalam Program Studi Diploma III Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
 - b. Mampu mengimplementasikan serta mampu mengaplikasikan ilmu dari hasil pembelajaran selama masa perkuliahan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
 - c. Memberikan tambahan pengetahuan dan pemahaman tentang pelayanan konsultasi pajak oleh *Tax Center* dalam pelaporan SPT Tahunan WP OP.
2. Bagi Akademik
 - a. Sebagai media dan bahan masukan atau sumber referensi yang berguna bagi penulis lainnya yang akan melakukan penelitian serupa

- b. Menambah wawasan untuk mengetahui pelayanan konsultasi pajak oleh Tax Center dalam pelaporan SPT Tahunan WP OP
3. Bagi Instansi (Tax Center)
 - a. Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai saran dan masukan bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian di masa mendatang

1.5 Metode Tugas Akhir

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif.

1. Lokasi Penelitian

Tempat penulis melakukan penelitian ini yaitu pada Tax Center Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan yang beralamatkan di Jalan Singosari No. 1 Podosugih Kecamatan Pekalongan Barat, Kota Pekalongan 51111

2. Studi Pustaka

Metode ini menggunakan cara membaca dari buku literatur atau jurnal yang berhubungan dengan analisis tugas akhir ini.

3. Sumber Data

Data-data yang dianalisis dalam penelitian ini berasal dari :

1. Data Primer, yaitu data yang berasal dari kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari jurnal dan/ atau internet sebagai referensi maupun kajian Pustaka.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut struktur sistematika penulisan Tugas Akhir ini untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini menjelaskan tentang gambaran umum yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan tugas akhir, kegunaan tugas akhir, metode penelitian dan juga sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini merupakan penjelasan pokok-pokok teori yang relevan yang menjadi landasan dan dapat mendukung penelitian yang dilakukan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Gambaran umum ini berisi tentang informasi dari objek penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai objek penelitian yaitu segala sesuatu yang berhubungan dengan objek penelitian.

BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN

Pada bagian analisis pembahasan ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini berisikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang akan menjawab rumusan masalah, serta berisi saran yang diberikan penulis.