ANALISIS PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN ORANG PRIBADI DALAM PENERIMAAN PAJAK PENGHASILAN ORANG PRIBADI DI KPP SURABAYA GENTENG

Dina Nur Faizah[1], Soesilawati Soema Atmaja[2]
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya

ABSTRACT

This study aims to submit the Annual SPT and for income tax receipts to decline or not reach the target at KPP Pratama Tile. This study uses a descriptive approach and data collection techniques used in this study are documentation, interviews and literature studies with related parties. The analysis technique is a descriptive method which is a method by formulating attention to solving the problems it faces, where the data that has been compiled and collected and analyzed can provide an overview, so it can be concluded from the data processing carried out based on the results of this study there are still individual taxpayers submit Annual SPT to KPP Pratamma Surabaya Tile. The understanding of taxpayers in submitting Tuhunan SPT is very much so that it can cause income tax revenues to increase and reach the target. The population in this study are taxpayers who carry out their obligations in reporting annual tax returns through e-filing. Meanwhile, the samples in this study are taxpayers who report their annual tax returns accompanied by tax volunteers. The results of this study indicate that the assistance activities of Taxpayers by Tax Volunteers in assisting the filling of the Annual Individual Annual Tax Return are very effective. This can be seen from the delivery of tax volunteers can provide taxpayer satisfaction. Taxpayers are very satisfied with the assistance of Tax Volunteers because the annual SPT reporting process becomes easier, faster and Tax Volunteers are able to guide Taxpayers in filling out their SPT.

Keywords: Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi, Relawan Pajak dan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Pajak adalah kontribusi wajib bagi rakyat kepada negara yang terutang oleh orang pribadi dan badan bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak menerima imbalan apapun secara langsung dan digunakan untung negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (UU No. 16 Tahun 2009). Pajak juga merupakan salah satu pendapatan negara terbesar. Pajak digunakan pemerintah untuk biaya-biaya pembangunan nasional seperti jalan tol, jembatan dan gedung milik pemerintah (bank). Pajak didapat dari kontribusi masyarakat (Wajib Pajak) dengan menggunkan *Self Assessment System*.

Self Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewnang kapada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Sistem pemungutan pajak di Indonesia pada awal kemerdekaan berdasarkan *Official Assessment System* yaitu pihak yang menentukan besarnya pajak terutang dari wajib pajak yaitu aparat pajak. Namun sejak reformasi perpajakan diIndonesia yaitu Self Assessment System. Menutut Jatmiko (2006), *Self Assessment System* merupakan suatu sistem dimana wajib pajak mempunyai kewajiban dalam membayar, menghitung dang memperhitungkan serta melaporkan surat pemberitahuan (SPT) secara benar, lengkap dan tepat waktu.Maradiasmo (2011) mengungkapkan bahwa berahlinya

sistem tersebut bukan salah satu sistem lebih baik, melainkan merupakan bentuk upaya pemerintah dalam menyesuaikan sistem perpajakan dengan memandang perubahan sistem perekonomian dan perkembangan dalam masyarakat.

Penerimaan pajak dari tahun ke taun ditargetkan selalu mengalami kenaikan. Supaya dapat mewujudkan hal tersebut, maka tergantung dari faktor pertumbuhan ekonomi dan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban sebagai warna negara. Pajak mempunyai aspek strategis yang bukan hanya sebagai sumber peneriman negara tetapi juga sebagai bentuk tanggungjawab dan wujud kebersamaan (gotong-royong) semua warga negara keberlangsungan bangsa.

Surat Pemberitauan (SPT) merupakan surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan jumlah penghasilan yang menjadi objek pajak maupun objek pajak, malaporkan perhitungan pembayan pajak, melaporkan harta, kewajiban dan susunan anggota keluarga (tanggungan). Untuk pelaporan SPT dilakukan dengan dua metode yaitu pelaporan secara offline dan pelaporan secara online, untuk pelaporan secara offline wajib pajak langsung dapat mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dimana wajib pajak itu terdaftar, sedangkan apabila secara online dengan menggunakan layanan *E-Filling*.

Pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, mempunyai peran aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kesediaan dari pada para wajib pajak itu sendiri. Karena banyaknya wajib pajak yang harus melaporkan SPT nya dan kurangnya pemahaman wajib pajak untuk melakukan pelaporan SPT. Maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupayah untuk dapat menumbuhkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya melaporkan SPT. Dengan ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bekerja sama secara langsung dengan perguruan tinggi untuk pembentukan yang terkait dengan *tax center* hingga bisa meluncurkan program relawan pajak guna membatu para wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya. Program relawan pajak merupakan program yang sangat bermanfaat bagi para mahasiswa dan juga masyarakat, dengan adanya program relawan pajak ini diharapkan kepatuhan dan kesadran wajib pajak dalam menyampaikan pelaporan SPT dapat semakn mengalami peningkatan. Utami (2019) mengungkapkan bahwa program relawan pajak merupakan suatu program sebagai upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan kementrian pendidikan dan kebudayaan untuk menanamkan kesadaran pajak bagi para mahasiswa. Relawan pajak di Indonesia adlah sebuah perkumpulan atau komunitas yang mendalami ilmu perpajakan serta mengabdi kepada masyarakat melalui kegiatan pendampingan pelaporan SPT. Kegiatan penyuluhan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan SPT. Mekanisme dilaksankannya program ini meliputi proses uji coba yang telah distandarisasi yaitu pendaftaran, pelatihan, penyeleksian, dan pendayagunaan relawan pajak. Organisasi mitra diseluruh Indonesia yang menaungi program ini bernama *tax center*.

Relawan pajak terdiri atas mahasiswa/i Universitas terplih sebagai bagian dari generasi milenial yang diasumsi lebih cepat menyesuaikan diri dengan arus perkembangan IPTEK. Relawan pajak mempunyai tugas yaitu memberikan pelayanan secara langsung dengan wajib pajak dalam bentuk pendampingan penyampaian Surat Pemberitahunan Tahunan melalui layanan E-Filling. E-Filling adalah alah satu kemudahkan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak DJP untuk membantu wajib pajak (WP) dalam menyampaikan surat pemberitahuaan (SPT). Sebagai upaya adaptasi kemajuan

teknologi di bidang perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan sistem E-Filling yang sekiranya dapat memberikan mutu pelayanan yang lebih sederhana, cepat, efisien dan lebih baik bagi wajib pajak sehingga kepatuhaan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya diharapkan dapat meningkat. E-Filling ini digunakan untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memberikan fasilitas penyampaian SPT secara elektronik melalui media internet kepada wajib pajak (WP).

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Pajak

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan Negara tidak dapat dilaksanakan. Penggunaan uang pajak meliputi:Pembayaran gaji aparatur negara seperti Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia, dan Polisi Negara Republik Indonesia sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan;Subsidi Bahan Bakar Minyak (BBM), Subsidi Listrik, Subsidi Pupuk, Bantuan Langsung Sementara Masyarakat (BLSM) atau sejenisnya, Pengadaan Beras Miskin (Raskin), Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas);Pembangunan sarana umum seperti jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas, kantor polisi;Pembiayaan lainnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan bagi seluruh lapisan masyarakat. Pajak terbagi atas dua macam, yakni pajak pusat dan pajak daerah. Untuk pajak pusat terdiri dari :

1. Pajak Penghasilan (PPh)
   Pajak yang dikenakan atas setiap penghasilan yang diterima yang diperoleh Wajib Pajak. Penghasilan dimaksud adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia yang dapat dipakai untuk konsumsi dan menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun. Dengan demikian penghasilan itu dapat berupa keuntungan usaha, gaji, honorarium, hadiah, hasil sewa rumah, bunga, deviden, royalti, komisi, gratifikasi, bonus dan lain sebagainya.
2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
   Pajak yang dipungut dari konsumen atas konsumsi setiap barang dan/atau jasa di dalam negeri. Pada prinsipnya setiap barang dan jasa dikenai PPN, kecuali ditetapkan lain oleh Undang-Undang, misalnya kebutuhan pokok seperti beras.
3. Pajak Penjualan atas Barang yang tergolong Mewah (PPnBM)
   Pajak yang dikenakan terhadap konsumsi barang-barang yang tergolong mewah. Barang yang tergolong mewah adalah: Barang tersebut bukan merupakan kebutuhan pokok; Barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat tertentu; Barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat berpenghasilan tinggi; dan/atau Barang tersebut dikonsumsi untuk menunjukkan status.
4. Pajak Bumi dan Bangunan
   Pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau pemanfaatan bumi dan/atau bangunan.
5. Bea Meterai
   Pajak yang dikenakan atas pemanfaatan dokumen-dokumen

tertentu. Contoh: surat berharga, kuitansi pembayaran yang menyebutkan jumlah uang, surat perjanjian, akta-akta notaris termasuk salinannya, akta yang dibuat oleh Pejabat Pembuat Akta Tanah, surat-surat lain yang digunakan sebagai alat pembuktian di depan pengadilan, dan sebagainya.

Penerima Pajak

Menurut Sommerfed Ray (2005) yang dikutip Inti Rami (2015) penerimaan pajak ini bisa dapat diartikan sebagai penerimaan pemerintah yang digunakan untuk pengeluaran negara yang sebesar-besarnya demi kemakmuran masyarakat yang dalam arti seluas-luasnya adalah mulai dari penerimaan dalam negeri. Penerimaan pajak merupakan pembiayaan negara yang dominan baik untuk rutin maupun biaya-biaya pembangunan.

Fungsi Pajak

Menurut Siti Resmi (2013) fungsi pajak dibagi menjadi 2 yaitu:

1. Fungsi budgetair (sumber keuangan negara) merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan.
2. Fungsi regulair (pengatur) merupakan pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

Hukum Pajak

Menurut Santoso Brotodiharjo, dikutip dari Siti Resmi (2013, hal 3) hukum pajak adalah hukum tata negara dan hukum pidana. Meskipun tidak berarti bahwa hukum pajak lainnya (seperti hukum perdata dan hukum pidana). Menurut Dwikora Harjo yang dikemukakan oleh Bohari (2013, hal 38) hukum pajak adalah suatu kumpulan peraturan yang mengatur hubungan antara pemerintah sebagai pemungut pajak dan rakyat sebagai pembayaran pajak. Hukum pajak menerapkan tentang:

1. Siapa-siapa wajib pajak (subjek pajak).
2. Objek-objek apa yang dikenakan pajak (objek pajak).
3. Kewajiban wajib pajak terhadap pemerintah.
4. Timbul dan hapusnya utang pajak.
5. Cara penagihan pajak.
6. Cara mengajukan keberatan dan banding pada peradilan pajak.

Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga sistem (Mardiasmo, 2011:7), yaitu sebagai berikut:

1. Official Assessment Syatem merupakan suatu sistem pemungutan yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.
2. Self Assessment System merupakan suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang.
3. With Holding System merupakan suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan bearnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Pengertian Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemumgut pajak, yang mempnyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturanperundang-undangan perpajakan.

Jenis Wajib Pajak

Wajib Pajak (WP) memiliki dua jenis yaitu:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi
   Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) merupakan subjek pajak yang memiliki penghasilan atas usaha sendiri atau memiliki pekerjaan tidak bebas (karyawan) yang penghasilannya diatas pendapatan tidak kena pajak (PTKP) yaitu Rp. 15.840.000. setiap orang wajib pajak mendaftarkan diri dan mempunyai nomor pokok wajib pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam undang-undang.
2. Wajib Pajak Badan
   Wajib Pajak Badan merupakan sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas (PT), Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan nama dan dalam bentuk apapun koperasi, dana pensiun, yayasan, organisasi, lembaga atau bentuk yang lainnya. Setiap wajib pajak badan mendaftarkan badan dan memiliki NPWP badan.

Pengertian SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan)

Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) adalah surat yang digunakan wajib pajak untuk melaporkan penghitungan pajak, harta, objek pajak, penghasilan, atau kewajiaban pajak lainnya yang disebutkan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Surat pemberitahuan tahuanan (SPT) yang memuat informasi seputar jumlah pajak tentang serta pelunasan pajak yang telah dilakukan dalam periode tertentu. Segala informasi yang dituliskan dalam surat pemberitahuan tahuanan (SPT) harus benar, lengkap dan jelas. Wajib pajak harus bertanggungjawab atas informasi yang tertera dalam surat pemberitahuan tahuanan (SPT). Jika terdapat informasi yang tidak sesuai, Ditjen pajak sebagai penyelenggara kegiatan pajak dapat meminta keterangan dan pertanggungjawabkan pada wajib pajak.

Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) adalah surat pemberitahuan untuk suatu tahun pajak. SPT ini adalah jenis pelaporan pajak yang wajib dilakukan oleh wajib pajak perseorangan maupun wajib pajak badan. Kementrian keuangan melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengeluarkan tiga jenis formulir yang digunakan untuk melakukan menyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yaitu:

1. Formulir SPT Jenis 1770 S
   Formulir SPT jenis 1770 S merupakan jenis SPT tahuanan khusus untuk pribadi yang memiliki penghasilan tahunan lebih dari Rp.60.000.000. Adapun formulir jenis 1770 S ini digunakan untuk pegawai yang bekerja didua atau lebih perusahaan dalam kurun waktu satu tahun, yang artinya meski penghasilan bruto sang pegawai dibawah Rp 60.000.000 pertahuan, pegawai yang bekerja lebih dari dua perusahaan tetap melaporkan pajak dengan menggunakan formulir jenis ini. Formulir jenis 1770 S terdiri dari dua lampiran yang harus diisi oleh wajib pajak dengan benar. Data-data yang harus diisikan seperti bukti potong, anggota keluarga,

harga, data penghasilan, dan lain sebagainya.

2. Formulir SPT Jenis 1770 SS
   Formulir SPT jenis 17770 SS adalah jenis SPT Tahunan untuk perseorangan atau wajib pajak dengan penghasilan tahunan kurang dari atau sama dengan Rp. 60.000.000. berbeda dengan formulir 1770 S formulir jenis ini ditujukan untuk karyawan yang hanya bekerja pada satu prtusahaan atau instansidan sudah bekerja minimal satu tahun.
   Penggunaan formulir jenis ini juga mencakup penghasilan tambahan diperoleh bukan dari pekerjaan sampingan, melainkan dari bunga koperasi atau bunga bank. Pengisisan formulir jenis ini terbilang sederhana, hanya memindahkan semua data yang sudaha tertulis pada formulir 1712 A1 atau A2.

Fungsi SPT

Menurut Mardiasmo (2013 hal, 31) menyatakan bahwa fungsi surat pemberitahuan bagi wajib pajak adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan perhitungan jumlah pajak yang sbenarnya terhutang dan untuk melaporkan tentang sebagai berikut :

1. Penghasilan yang merupakan objek pajak atau bukan objek pajak.
2. Harta dan kewajiban.
3. Pembayaran dan pemotongaan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu masa pajak, yang ditentukan peraturan perundang-undangan perpajakan.
4. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri atau melalui pemotongan pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak.

Prosedur Penyelesain SPT Tahunan

Menurut Mardiasmo (2013 hal 32) adapun prosedur penyelesaian SPT Tahunan ialah sebagai berikut:

1. Wajib pajak sebagaimana mengambil sendiri surat pemberitahuan ditempat yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak atau mengambil dengan cara lain yang tata cara pelaksanaannya berdasarkan peraturan Menteri Keuangan. Wajib pajak juga dapat mengambil surat pemberitahuan dengan cara lain, misalnya dengan mengakses situs Direktorat Jenderal Pajak untuk memperoleh formulir surat pemberitahuan tersebut.
2. Setiap wajib pajak mengisi surat pemberitahuan dengan benar,lengkap dan jelas. Dalam bahasa indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah, dan menandatangani serta menyampaikan ke kantor Direktorat Jenderal Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau ditempat lain yang ditetapkan oleh kantor Direktur Jenderal Pajak.
3. Wajib pajak yang telah mendapat izin Menteri Keuangan untuk menyelenggarakan pembukuan dengan menggunakan bahasa asing dan mata uang selain rupiah, wajib menyampaikan surat pemberitahuan dalam bahasa indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan.
4. Penandatanganan SPT dapat dilakukan secara biasa dengan tanda tangan, stempel, atau tanda tangan elektronik atau digital, yang semuanya mempunyai kekuatan hukum yang sama.
5. Bukti-bukti yang harus dilampirkan pada SPT antara lain:

a. Untuk wajib pajak yang mengadakan pembukuan: laporan keuangan berupa neraca dan laporan laba rugi serta keterangan lain yang diperlukan untuk menghitung besarnya penghasilan kena pajak.
b. Untuk SPT Masa PPN sekurang-kurangnya memuat jumlah dasar pengenaan pajak, jumlah pajak keluaran, jumlah pajak masukan yang dapat dikreditkan dan jumlah kekurangan atau kelebihan pajak.
c. Untuk wajib pajak yang menggunakan norma perhitungan: perhitungan jumlah peredaran yang terjadi dalam tahun pajak yang bersangkutan.

Batas Waktu

SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi (termasuk wajib pajak warisan belum terbagi) batas waktu pelaporan SPT Tahunan paling lama 3 bulan setelah akhir tahun pajak (31 Maret). Sedangkan, SPT Tahunan wajib pajak badan batas waktu pelaporan paling lama 4 bulan setelah akhir tahun pajak (30 April). Sanksi terlambat atau tidak menyampaikan SPT Tahunan Orang Pribadi (OP) bagi wajib pajak yang terlambat melaporkan SPT Tahunan atau masa akan dikenakan denda. Berdasarkan pasal 7 undang-undang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) dijelaskan besar denda bagi masing-masing wajib pajak adalah berbeda.

Berikut ini besar sanksi denda terlambat pelaporan SPT Tahuanan :

1. Terlampat pelaporan SPT masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dikarenakana denda sebesar Rp. 500.000 per masa pajak
2. Denda lainnnya sebesar Rp. 100.000 per masa pajak
3. Terlambat pelaporan SPT Tahuanan bagi Wajib Pajak (WP) Pribadi akan dikenai denda Rp. 100.000
4. Terlambat pelaporan SPT bagi Wajib Pajak (WP) Badan dikenakan denda Rp. 1.000.000

KPP (Kantor Pelayanan Pajak)

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah unit kerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melaksanakan seluruh pelayanan dalam perpajakan kepada masyarakat. Sebagai instansi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), maka Kantor Pelayanan Pajak (KPP) langsung berhubungan dengan wajib pajak. KPP Pratama merupakan unsur pelaksana atau instansi vertikal yang ada dibawah kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Tugas KPP Pratama yaitu pajak penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM). KPP Pratama berfungsi sebagai pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, menyajian informasi perpajakan, pengamatan potensi perpajakan, serta perndataan onjek dan subjek pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini yang berlokasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Genteng. Dalam mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif menurut Arikunto (2010) yakni penelitian yang berarti untuk menjelajah keadaan atau kondisi, dimana hasilnya disajikan dalam bentuk laporan. Penelitian deskriptif kualitatif yang dikerjakan dengan cara mendeskripsikan permasalahan yang telah teridentifikasi dan dibatasi untuk mengungkap permasalahan dan kondisi sebagaimana adanya, sehingga merupakan

pengungkapan kebenaran-kebenaran yang ada (Sugiono, 2012). Metode penelitian ini secara signifikan bisa mengendalikan substansi penelitian. Hal tersebut berarti bahwa metode kualitatif memaparkan secara langsung berkaitan antara peneliti dan narasumber atau dengan menggunakan wawancara, objek dan subjek penelitian.

Populasi adalah sekumpulan subjek atau objek yang mempunyai kuantitas serta karakter yang diterapkan peneliti guna untuk mempelajarinya, lalu juga bisa menarik kesimpulannya oleh peneliti (Sugiono,2012). Yang menjadi populasi pada penelitian ini yaitu wajib pajak yang melaksanakan kewajiban penyampaian SPT Tahunan menggunakan e-filling atau e-from di seluruh kantor pelayanan pajak di Surabaya .

Sampel merupakan bagian dari jumlah serta karakteristik yang dipunyai oleh populasi tersebut (Sugiono, 2007). Sampel yang digunakan adalah wajib pajak yang kegiatan pelaporan SPT Tahunannya yang didampingi oleh Relawan Pajak di KPP Pratama Surabaya Genteng. Teknik ini dengan cara pengumpulan data pada penelitian memakai metode *purposive sampling* dengan melakukan wawancara secara *online* kepada sampel yang memenuhi kriteria yaitu para wajib pajak yang menyampaikan SPT secara *Online* dan pernah menggunakan jasa pendampingan Relawan Pajak KPP Pratama Surabaya Genteng.

Data dalam penelitian ini bersumber dari data primer. Menurut Sekaran (2013) menyatakan bahwa data primer merupakan data yang didapat dari tangan pertama atau dari sumbernya langsung. Data primer pada penelitian ini merupakan hasil wawancara kepada beberapa responden yaitu para wajib pajak yang telah didampingi oleh relawan pajak. Indikator yang diukur dalam penelitian ini yaitu kepuasan wajib pajak akan pendampingan pelaporan SPT oleh relawan pajak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Direktorat Jenderal Pajak Kanwil DJP Jatim I bekerjasama dengan Tax Center STIE Mhardhika mengadakan Program Relawan Pajak untuk yang pertama kalinya, di STIE Mahardhika sendiri terdapat 30 mahasiswa yang terdaftar sebagai Relawan Pajak yang sudah ditempatkan di Kantor Pelayanan Pajak masing-masing. Relawan Pajak yang ditugaskan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Genteng sebanyak 23 mahasiswa dari 5 kampus berbeda yakni 5 mahasiswa dari STIE Mahardhika Surabaya, 4 mahasiswa dari STIE Perbanas Surabaya, 2 mahasiswa dari Universitas Kristen Darma Cendika, 2 mahasiswa dari UNTAG Surabaya, dan 10 mahasiswa dari STIESIA Surabaya

Dikarenakan Pandemi Covid-19, segala pelayanan yang dilakukan oleh KPP Pratama Surabaya Genteng dilakukan secara online via aplikasi Whatsapp Web. Oleh karena itu, para Relawan Pajak yang ditempatkan di Kantor Pelayanan Pajak ini juga melakukan asistensi secara online. Tugas dari Relawan Pajak yaitu membantu para Wajib Pajak untuk mengisi pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) khusus Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Para Relawan Pajak di KPP Pratama Surabaya Genteng diwajibkan untuk memiliki aplikasi Whatsapp Web dan menjadi admin Whatsapp KPP Pratama Surabaya Genteng khusus untuk pelayanan pelaporan SPT WPOP.

Dari hasil wawancara dengan salah satu wajib pajak yakni ibu Devira. Beliau merupakan salah satu Wajib Pajak dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Genteng yang baru pertama kali melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan menggunakan aplikasi e-filling dan bertanya mengenai

EFIN. Menurutnya dengan adanya program relawan pajak, beliau sangat terbantu dan sangat puas dengan pelayanan para Relawan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Genteng. Relawan Pajak sangat cepat membalas pertanyaan yang masuk dan jawaban yang diberikan mudah dipahami oleh Wajib Pajak. Harapan beliau sebagai Wajib Pajak KPP Pratama Surabaya Genteng untuk program Relawan Pajak tahun berikutnya adalah para Relawan bisa melakukan asistensinya secara offline dan bisa mendampingi Wajib Pajak secara langsung dalam melakukan pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan mereka.

Menurut puji selaku narasumber yang merupakan Relawan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Tegalsari tahun ini mengutarakan bahwa ketika mendampingi Wajib Pajak untuk melaporkan SPT-nya awalnya ia merasa kesulitan dikarenakan pada KPP Pratama Surabaya Tegalsari, segala bentuk pelayanannya dilakukan secara online dengan menggunakan aplikasi chat via Telegram. Para Relawan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak ini dijadikan sebagai admin khusus untuk melayani segala pertanyaan Wajib Pajak Orang Pribadi yang berkaitan dengan pelaporan SPT WPOP. Hasil penelitian ini bahwa kegiatan pendampingan wajib pajak oleh relawan pajak dalam pengisian SPT tahunan orang pribadi sangat efektif. Hal ini dapat dilihat dari kepuasan wajib pajak yang setelah mendapatkan pendampingan pelaporan surat pemberitahuan tahunan (SPT) oleh relawan pajak. Wajib Pajak ini sangat puas atas pendampingan relawan pajak dikarenakan proses pelaporan SPT Tahunan menjadi lebih cepat, mudah dan para relawan pajak mampu menuntun wajib pajak dalam pengisian SPT-nya dengan benar. Pendampingan program relawan pajak ini membantu mengurangi kesulitan yang dialami Wajib Pajak dalam memahami pengisian SPT secara mandiri. Kepuasan Wajib Pajak ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan dalam pelaporan SPT Tahunan. Keberlanjutan program relawan pajak ini juga sangat diharapkan karena dinilai sangat efektif bagi wajib pajak yang belum mengerti tata cara penyampaian SPT khususnya secara online yang belum cakap akan kemajuan teknologi. Karena kepuasan para Wajib Pajak menjadi tujuan utama keberhasilan kinerja mereka, maka untuk mencapai hal tersebut para Relawan Pajak dituntut untuk mempunyai keterampilan mengolah kata agar segala sesuatu yang menjadi pertanyaan Wajib Pajak dapat terjawab dengan cepat dan tepat sehingga dapat tersampaikan dengan baik kepada Wajib Pajak yang nantinya membuat Wajib Pajak merasa puas atas asistensi yang dilakukan para Relawan Pajak.

Melakukan asistensi secara online memang tidak mudah, terkadang banyak hambatan yang dirasakan oleh para Relawan Pajak seperti jaringan yang kurang mendukung, Wajib Pajak yang gagal paham, dan *miss communication* antara Relawan Pajak dan pegawai di Kantor Pelayanan Pajak. Tetapi hal tersebut tidak menyurutkan semangat para Relawan Pajak untuk membantu dan mengedukasi para Wajib Pajak terkait pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan mereka. Program relawan pajak ini sangat efektif dilakukan untuk membantu wajib pajak yang masih belum paham terkait pelaporan SPT secara online yang menggunakan e-filling. Program Relawan Pajak ini merupakan program yang bermanfaat bagi semua Wajib Pajak khusunya Wajib Pajak yang kurang memahami perkembangan teknologi atau gagap teknologi karena dengan adanya program ini mereka akan diedukasi dan dibantu untuk melaporkan SPT-nya secara online dari awal hingga akhir. Harapan Puji untuk Relawan Pajak di KPP Pratama Surabaya Tegalsari di tahun berikutnya adalah para Relawan Pajak bisa kembali melakukan asistensinya secara offline dengan melayani wajib pajak secara

langsung di kantor perpajakan agar bisa menambah pengalaman dan pengetahuan mereka tentang dunia kerja yang sesungguhnya dan dapat mengedukasi secara langsung wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT-nya sampai mereka mampu untuk melakukan pelaporan SPT secara mandiri.

Hasil wawancara dengan relawan pajak ini sangat runtut dalam memberikan penyampaian berkaitan dengan pengisian pelaporkan SPT sehingga sedikit mengerti tata cara pengisian SPT secara online. Selain itu juga, keberadaan program relawan pajak ini mengatasi permasalahan antrian panjang di Kantor Pelayanan Pajak untuk pelaporan SPT. Program relawan pajak ini sangat efektif dilakukan setiap tahun karena masih banyak wajib pajak yang belum mengerti tata penyampaikan pelaporan SPT apalagi yang belum cakap teknologi atau secara online. Pelaporan SPT secara online menjadi lebih sangat mudah dan cepat. Program relawan pajak ini sangat efektif dilakukan untuk membantu wajib pajak yang masih belum paham terkait pelaporan SPT secara online menggunakan e-filling. Beliau juga menyampaikan agar program relawan pajak ini lebih dikenal masyarakat luas ada baiknya diadakan sosialisasi yang lebih gencar lagi baik melalui sosial media atau media yang lainnya. Serta diharapkan program relawan pajak ini terus dilaksanakan setiap tahun sehingga membuat wajib pajak mampu melaporkan SPT secara mandiri.

Program Relawan Pajak ini sangat efektif dalam membantu wajib pajak berkaitan dengan pelaporan surat pemberitahuan tahuan (SPT). Seluruh wajib pajak (WP) selaku responden merasa sangat terbantu dengan pendampingan pelaporan yang dilakukan oleh relawan pajak ini. Namun, dalam menjalankan program ini tentu terdapat kendala seperti yang diperlukannya ada perbaikan mengenai ketersediaan infrastruktur jaringan internet yang lebih memadai. Saran ini tentu sangat berharga bagi Tax Center, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) serta Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai induk dalam bidang ini. Program Relawan Pajak ini selain memberikan manfaat kepada wajib pajak, juga dapat memberikan manfaat langsung bagi relawan pajak itu sendiri, mendapatkan pengalaman, dan mendapat ilmu.

Dikaitkan dengan Contrast Theory, kegiatan pendampingan oleh relawan pajak ini telah memperoleh kepuasan dari Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak dapat dilihat melalui hasil kinerja relawan pajak setelah melampaui ekspektasi wajib pajak khususnya dalam hal pendampingan pelaporan surat pemberitahuan tahuanan Orang Pribadi. Kepuasan wajib pajak (WP) ini berdampak kepada kepatuhan wajib pajak (WP) dalam melaporkan SPT mereka pada tahun berikutnya yang akan datang dan berdampak pula kepada adanya harapan keberlanjutan program relawan pajak. Wajib Pajak (WP) yang didampingi oleh relawan telah memahami langkah-langkah pelaporan SPT secara online sehingga kegiatan ini dapat mereka lakukan kembali secara mandiri di tahun berikutnya.

KESIMPULAN

Wajib Pajak (WP) merasa sangat terbantu dengan adanya program relawan pajak ini dalam melaporkan surat pemberitahuan tahunan (SPT). Relawan pajak ini sangat runtut dalam memberikan penjelasan berkaitan dengan pengisian SPT sehingga mengerti bagaimana tata cara pelaporan SPT secara online dengan menggunakan e-filling. Selain itu, keberadaan program relawan pajak ini mengatasi permasalahan antrian panjang di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk pelaporan SPT. Program relawan pajak ini sangat efektif dilakukan setiap tahun karena banyak Wajib Pajak yang belum memahami tata cara penyampaiannya

apalagi yang belum cakap terhadap teknologi.

Untuk memberikan penyampaian pelaporan SPT kepada Wajib Pajak tentu diperlukan peningkatan keterampilan dari masing-masing relawan pajak sehingga memiliki kemampuan yang sama. Wajib Pajak (WP) yang telah didampingi oleh relawan pajak tahun ini diharapkan dapat melaporkan SPT-nya, sehingga tingkat penyampaiannya pelaporan SPT oleh Wajib Pajak meningkat, artinya tingkat penyampaian Relawan Pajak ini akan berdampak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT-nya secara mandiri ditahun berikutnya. Bila dikaitkan dengan Contrast Theory, kegiatan pendampingan oleh relawan pajak ini telah memperoleh kepuasan Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak dapat dilihat melalui hasil kinerja relawan setelah melampaui ekspektasi wajib pajak khususnya dalam hal pendampingan pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi.

SARAN

Penyampaian surat pemberitahuan tahunan (SPT) ini perlu diadakan sosialisasi dengan baik kepada wajib pajak (WP) agar pihak KPP Pratama Surabaya Genteng mendorong partisipasi wajib pajak secara suka rela dalam melaksanakan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kegiatan relawan pajak (RP) ini sangat bermanfaat bagi wajib pajak (WP) karena terbantunya akan pendampingan para relawan pajak. Program relawan pajak ini dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dengan perluasan bidang kerja untuk membantu Wajib Pajak (WP) dalam melaporkan surat pemberitahuan tahunannya (SPT). Direktorat Jendral Pajak (DJP) berhubungan dengan Wajib Pajak (WP) khusunya lewat penyebaran informasi agar wajib pajak dapat menggunakan sistem online dengan cara memakai e-filling untuk penyampaian surat peberitahuan tahunannya (SPT). Sosialisasi juga bisa melalui media cetak hingga sosial media sehingga mampu menjangkau seluruh wajib pajak. Sistem e-filing perlu ditingkatkan agar meminimalisirkan tidak ada gangguan saat pelaporan surat pemberitahuan serta perlu diperbaiki sehingga bisa digunakan dengan mudah dan tidak terlalu rumit khusunya bagi wajib pajak pemula yang ingin melaporkan SPT tahunan orang pribadi. Penelitian ini hanya menggunakan wawancara dengan menggunakan indikator pertanyaan-pertanyaan tanpa menggunakan penilaian dengan skala likert.

DAFTAR PUSTAKA

Julita, Lidya. 2020. Ada 13 Juta Wajib Pajak Belum Lapor SPT Anda Termasuk?. Diakses Melalui Https://www.Cnbcindonesia.Com/News/20200310144243-4-143800/ Ada 13 Juta Wajib Pajak Belum Lapor Spt Anda Termasuk Pada 16 Maret 2020.

DJP (2017). Relawan Pajak. Diakses Melalui www.Pajak.Go.Id Pada 21 Maret 2020.

Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). (N.D.). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di.InPublication.Petra.Ac.Id. RetrievedFrom Http://Publication.Petra.Ac.Id/Index.Php/AkuntansiPajak/Article/View/441

Uly, Yohana Artha(2019). Pelaporan SPT Baru 61,7 % Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Rendah. Diakses Melalui Https://Economy.Okezone.Com/ Pada 30 Maret 2020.Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (KUP).

Venkatesh & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension Of The Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. Management Science. Vol. 46 No. 2: Pp. 186-504.

Harjo Dwikora. (2013). Perpajakan Indonesia Sebagai Materi Perkuliahan di Perguruan Tinggi. Jakarta : Mitra Wacana Media.

Arikunto.S. (2010). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan. Retrieved From Https://Scholar.Google.Com/Scholar?Hl=Id&As_Sdt=0%2C5&Q=Arikunto%2C+S.+2010.+Prosedur+Penelitian%3A+Suatu+Pendekatan+Praktik+%28Edisi+Revisi%29.+Cetakan+Ke14.+Jakarta%3A+PT+Rineka+Cipta.&Btng=

Yasa, I Nyoman Putra, I Putu Hendra Martadinata, I Gede Putu Banu Astawa (2019). Peran Theory Of Planned Behavior Dan Nilai Kearifan Lokal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sebuah Kajian Eksperimen. Jurnal Ekuitas: Jurnal Ekonomi Dan Keuanganvolume 3, Nomor 2 (2019)

Agustiningsih, W., & Isroah, I. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta. Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen, 5(2), 107–122.Https://Doi.Org/10.21831/Nominal.V5i2.11729

Jatmiko, AN. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang). Masters Thesis, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro

Wibowo, T. S. (2022). Psychological Contract Theory Relation to Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Flight Attendants. *International Journal of Science, Technology & Management*, *3*(1), 144-152.

Elfahmi, S., Chandrarin, G., & Manan, A. (2021). The influence of external environment, internal environment, and motivation on competitiveness through the product innovation of Lasem Batik Tulis SMEs in Indonesia. *International Journal of Business Innovation and Research*, *24*(4), 514-534.

Kesumawatie, M. I., Sumaryono, R., & Herdijanto, T. (2021). Impact of Locus Control and The Work Environment on Employee Performance with Self-Efficiency as a Mediation in Paper Companies in East Java. *Impact of Locus Control and The Work Environment on Employee Performance with Self-Efficiency as a Mediation in Paper Companies in East Java*, *2*(2), 82-92.

Tinovitasari, F., Yuliastanti, R., & Malati, F. (2017). Work Discipline Factors Affecting Employees Performance Of Marketing Subdivision of Madika Foundation In Surabaya. *International Journal of Entrepreneurship and Business Development*, *1*(1), 23-39.

Gati, V., Nasih, M., Agustia, D., & Harymawan, I. (2020). Islamic index, independent commissioner and firm performance. *Cogent Business & Management*, *7*(1), 1824440.

Jhamb, D., & Mittal, A. (2022). How do possessiveness, nongenerosity and envy in young female consumers convert into shopping addiction?. *Journal of Consumer Behaviour*, *21*(4), 728-742.

Setiadi, P. B., Harjanti, W., Kesumawatie, M. I., Kusmaningtyas, A., & Setiadi, R. U. (2020). Female Leadership: A Bibliometric Networks Visualising of Academic Publication over the Past 42 Years. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, *14*(12), 634-644.

Wardhani, P. S. (2015). Perencanaan dan pengendalian persediaan dengan metode EOQ. *Media Mahardika*.

Latukismo, T. H., Usman, I., Yulianti, P., Fatimah, N., Setiawan, H. C. B., & Putra, R. S. (2021). Entrepreneurial mindset of successful women from recycling waste. *Review of International Geographical Education*, *11*(3), 627-635.

Sukatmadiredja, N. R. (2017). Analisa Perubahan Perilaku Konsumen Terhadap Pertumbuhan Warung Kopi Di Kecamatan Rungkut Surabaya. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, *2*(1), 15-Halaman.