MENGGALI PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS KEPUASAN PENDAMPINGAN PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) OLEH RELAWAN PAJAK

Sandra Lista Wati[1], Soesilawati Soema Atmadja[2]
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya

ABSTRACT

This study aims to determine the perception of Taxpayers (WP) on the satisfaction of reporting assistance for Annual Tax Returns (SPT) conducted by Tax Volunteers (RP) KPP Pratama Surabaya Tegalsari. This research method uses a qualitative descriptive approach. The sample selection in this study was conducted using online and offline interview techniques to collect research data. The population in this study is the Individual Taxpayer (WPOP) who reports the Annual SPT assisted by Tax Volunteers in all tax service offices in Surabaya. As for the sample in this study, namely taxpayers who are assisted by KPP Pratama Surabaya Tegalsari Tax Volunteers when filling out the WPOP SPT. This study found that the assistance activities for filling out the SPT WPOP carried out by Tax Volunteers in order to help taxpayers were considered very effective. This can be seen from the results of interviews conducted with both Taxpayers and Tax Volunteers who explained that Taxpayers were greatly helped and felt satisfaction after being accompanied by Tax Volunteers when reporting SPT WPOP. Most of the Taxpayers are satisfied with the existence of this Tax Volunteer program because the process of reporting the Taxpayers' Annual Tax Return becomes easier and not long, the Tax Volunteers are able to guide Taxpayers in filling out their Annual SPT. With this program, it is able to reduce the difficulties felt by taxpayers when filling out their annual tax returns and it is hoped that in the future it can increase taxpayer compliance in reporting their annual tax returns.

Keywords: Wajib Pajak, Relawan Pajak, Surat Pemberitahuan Tahunan

PENDAHULUAN

Pajak dikenal serta diberlakukan sejak zaman nenek moyang yakni pada era kerajaan. Pada era itu, raja mewajibkan masyarakat untuk memberikan upeti yang nilainya telah ditetapkan oleh raja. Upeti yang diserahkan dalam bentuk hasil bumi maupun harta benda lainnya. Pemungutan upeti ini terus menerus diberlakukan hingga zaman penjajahan Belanda.

Sesudah Indonesia merdeka, negara memberlakukan sistem pajak. Negara menentukan & menetapkan pajak tidak seperti upeti ataupun Pajak ditentukan & dipungut oleh negara tidak seperti upeti / hal lainnya yang membuat warga merasa terbebani, namun pajak merupakan kontribusi pembangunan dari warga negara Indonesia. Membayar

[1] Listasandra7@gmail.com
[2] atiekatma@gmail.com

pajak menjadi sebuah dukungan atas partisipasi warga negara dalam mengisi kemerdekaan. Tujuan bangsa Indonesia yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke-4 yakni "Memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa". Negara memerlukan dana yang cukup besar dalam mencapai tujuan tersebut seperi dituangkan dalam APBN. Pajak ialah sumber pembiayaan negara yang sangat memungkinkan sekaligus menunjukkan kemandirian bangsa.

Perolehan pajak ditargetkan selalu mengalami kenaikan. Untuk mencapai tujuan tersebut bergantung dari faktor pertumbuhan ekonomi serta kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban sebagai warga negara. Pajak merupakan aspek strategis yang tidak hanya sebagai sumber pendapatan akan tetapi sebagai wujud tanggung jawab dan kebersamaan seluruh warga negara.

Awal kemerdekaan Indonesia, sistem pemungutan pajak di Indonesia yakni *Official Assesment System* yang berarti pihak yang menentukan besarnya pajak terutang dari wajib pajak yaitu aparat pajak. Namun, pada tahun 1984 terjadi reformasi perpajakan di Indonesia sehingga memunculkan *Self Assesment System* sehingga wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung sendiri, memperhitungkan sendiri, membayar sendiri serta melaporkan sendiri kewajiban pajaknya dengan surat pemberitahuan secara benar, lengkap dan tepat (Jatmiko, 2006).

SPT ialah surat yang dipergunakan WP untuk melakukan pelaporan jumlah pedapatan baik yang menjadi objek pajak maupun tidak, pelaporan perhitungan pembayaran pajak, pelaporan harta & kewajiban. Untuk pelaporan SPT dilakukan dengan dua metode, yakni pelaporan secara online dan pelaporan secara *offline,* untuk melaporkan pajak secara *online* dengan menggunakan layanan E-Filing, sedangakan apabila secara *offline* wajib pajak dapat mendatangi kantor pajak tempat wajib pajak terdaftar.

Karena masih banyak WP yang belum melakukan pelaporan SPT tahunannya dan masih minimnya pemahaman WP untuk melakukan pelaporan SPT, maka pihak DJP berusaha meningkatkan kesadaran para wajib pajak akan pentingnya melaporkan SPT. Dengan itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Perguruan Tinggi melakukan kerjasama secara langsung untuk mendirikan *Tax Center* hingga mengadakan program Relawan Pajak yang beranggotakan para mahasiswa dan masyarakat guna membantu para wajib pajak untuk melaporkan SPT tahunanya. Program ini diharapkan memberikan

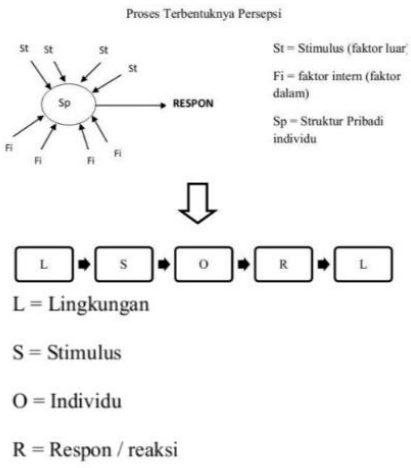
manfaat bagi para wajib pajak maupun para relawan pajak itu sendiri. Utami (2019) mengungkapkan bahwa Direktorat Jendral Pajak dengan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mengadakan Program Relawan Pajak sebagai bentuk upaya mereka untuk menumbuhkan kesadaran pajak masyarakat. Relawan Pajak di Indonesia ialah komunitas yang mengabdi kepada masyarakat dengan cara mendalami ilmu perpajakan serta melakukan kegiatan pendampingan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan wajib pajak (Dwianika & Sofia, 2019). DJP melibatkan pihak ketiga yang diantaranya para mahasiswa dan masyarakat yang sukarela untuk menjadi Relawan Pajak dengan tujuan untuk membantu membentuk kesadaran dan meningkatkan kepatuhan masyarakat untuk membayar dan melaporkan pajaknya. Dalam menjalankan program Relawan Pajak ini, mahasiswa maupun masyarakat yang ingin bergabung untuk menjadi Relawan Pajak harus melalui tahapan demi tahapan seleksi antara lain pendaftaran, penyeleksian, pelatihan, dan pendayagunaan Relawan Pajak.

Yang mendasari penelitian ini adalah rendahnya kesadaran WP dalam melaporkan SPT tahunanya. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti minimnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya melaporkan SPT tahunannya dan rendahnya pemahaman saat menyampaikan SPT secara *online* dengan menggunakan aplikasi E-Filing. Penelitian yang dilakukan oleh Agustiningsih & Isroah (2016) diketahui tingkat interpretasi WP yang masih minim mengenai sistem E-Filing dapat mempengaruhi tingkat efektivitas penggunaan E-Filing, sehingga berpengaruh terhadap jumlah WP yang belum patuh dalam melaporkan SPT tahunanya cukup banyak. Dengan adanya program Relawan Pajak yang diadakan pihak Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat menumbuhkan kepatuhan WP dalam melaporkan SPT tahunannya. Yasa, dkk (2021) menyatakan bahwa, program Relawan Pajak merupakan program yang efektif dan efisien untuk menolong wajib pajak melaporkan SPT-nya. Hal ini diperharikan dari kepuasan WP setelah mendapatkan pendampingan oleh RP. Para RP mampu menuntun WP dalam pengisian SPT-nya sehingga proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan menjadi lebih gampang dan tidak perlu waktu lama. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mencari tahu persepsi WP atas kepuasan asistensi pelaporan SPT oleh RP Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Tegalsari.

KAJIAN PUSTAKA

Persepsi

Persepsi atau dalam bahasa inggris dikenal *perception* secara etimologi berasal dari bahasa Latin yakni *percipere*. Alex Sobur (2013) berpendapat bahwasannya persepsi ialah suatu proses tentang petunjuk inderawi & pengalaman masa lalu yang relevan diorganisasikan guna mengambarkan kepada kita yang terstruktur & bermakna dalam suatu situasi tertentu.



Gambar 1. Proses Terbentuknya Persepsi

Walgito (1981) menyatakan bahwa persepsi terjadi melalui tahapan-tahapan berikut ini:

- Tahap ke-1 ialah poses kealamaan/fisik yang memiliki arti proses ditangkapnya sebuah stimulus oleh alat indera manusia.
- Tahap ke-2 ialah proses fisiologis yang memiliki arti reseptor (alat indra) menerima stimulus kemudian diteruskan melalui saraf-saraf sensoris.
- Tahap ke-3 ialah proses psikologik, ialah proses munculnya kesadaran individu mengenai stimulus yang diterima reseptor.
- Tahap ke-4 ialah hasil yang didapat selama proses persepsi yang berupa tanggapan & perilaku.

Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan merupakan sebuah kondisi dimana keinginan atau harapan dapat terpenuhi. Kepuasan pelayanan dapat dirasakan ketika seseorang merasa senang karena keinginannya terpenuhi. Tingkat kepuasan berasal dari hasil perbandingan dari harapan dengan kinerja yang dilakukan. Jikalau kinerja tidak sesuai harapan, maka hasilnya adalah tidak merasa puas. Jikalau kinerja sesuai dengan yang diharapkan, maka hasilnya memuaskan. Jikalau kinerja melebihi dengan yang diharapkan maka akan timbul perasaan sangat puas.

Wajib Pajak (WP) adalah seseorang yang mempunyai kewajiban membayar dan melaporkan pajaknya, pelaporan pajak bagi WP dalam bentuk SPT. Kepuasan dari WP ditentukan dari pelayanan yang diberikan oleh pihak KPP termasuk Relawan Pajak. WP bisa

dikatakan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan perasaan senang didalam hati.

Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan

Bentuk pelaporan pajak adalah Surat Pemberitahuan (SPT). SPT adalah surat yang digunakan untuk melaporkan jumlah penghasilan yang menjadi objek pajak atau bukan objek pajak, melaporkan penghitungan atau pembayaran pajak, melaporkan harta dan kewajiban serta susunan anggota keluarga (tanggungan). SPT terdiri dari 2 macam yakni SPT Masa dan SPT Tahunan.

Untuk pelaporan SPT dapat dilakukan dengan mendatangi Kantor pajak terdekat dan secara online dengan menggunakan E-Filing atau E-Form. Perbedaan SPT masa & SPT tahunan dapat dilihat dari batas kelahirannya. Untuk SPT masa, pelaporan dilakukan setiap satu bulan sekali dengan batas maksimal pelaporan tanggal 20, apabila pada tanggal tersebut hari libur maka pelaporan bisa dilaksanakan tanggal berikutnya. Sedangkan SPT tahunan pelaporan dilakukan setiap setahun sekali. Khusus WP pribadi pelaporan SPT tahunan dilakukan paling lambat pada tanggal 31 Maret & WP badan paling lambat 30 April. Misalnya pelaporan SPT tahunan WPOP tahun 2019, pelaporan dilakukan mulai dari 1 Januari 2020 – 31 Maret 2020. Sementara pelaporan SPT tahunan WP badan tahun 2019, pelaporan dilakukan mulai 1 Januari – 30 April 2020.

Keterlambatan melaporkan SPT dikenakan denda, bagi wajib pajak yang telah untuk melaporkan SPT masa, terkena denda administrasi yakni sebesar Rp 500.000,00 bagi SPT masa PPN dan Rp 100.000,00 bagi SPT masa lainnya. Sedangkan bagi SPT tahunan denda telat lapor bagi WPOP adalah Rp 100.000,00, dan WP badan sebesar Rp 1.000.000,00.

E-Filing & E-Form mempunyai manfaat yang sama yaitu menyediakan fasilitas pelaporan SPT, yang membedakan antara keduanya adalah dalam hal pengaksesan jaringan internet. Untuk penyampaian SPT dengan aplikasi E-Filing, maka perangkat yang digunakan wajib tersambung ke jaringan internet. Sedangkan E-Form mengombinasikan fitur *online* dan *offline*. Dalam E-Form koneksi jaringan internet dibutuhkan untuk proses pengunduhan dan pengunggahan formulir SPT. Setelah formulir terunduh, maka WP dapat melakukan pengisian secara *offline* tanpa sambungan jaringan internet.

Relawan Pajak

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengadakan program untuk mengedukasi masyarakatnya salah satunya adalah Relawan Pajak. Program ini merupakan kegiatan pendampingan pelaporan SPT WPOP serta mengedukasi masyarakat untuk sadar akan pentingnya membayar pajak.

Relawan pajak adalah orang-orang yang merelakan tenaga , pikiran, waktu, & keahliannya untuk berperan aktif dalam kegiatan edukasi pajak. Relawan pajak bertujuan untuk meningkatkan kesadaran pajak warga negara.

Direktorat Jenderal Pajak mengadakan pelatihan bagi para mahasiswa selaku calon Relawan Pajak supaya mereka mendapatkan bekal pemahaman dan pengetahuan tentang perpajakan khususnya pajak penghasilan sehingga mereka mampu mengedukasi masyarakat dan siap terjun langsung untuk melayani masyarakat selaku Wajib Pajak. Dengan adanya program ini, DJP berharap agar kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak dan melakukan pelaporan pajaknya dalam bentuk SPT semakin mengalami peningkatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di KPP Pratama Surabaya Tegalsari. Pendekatan yang digunakan yakni pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2014:15), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Penelitian ini menggunakan pendekatan ini karena sesuai dengan tujuan yang ingin didapatkan oleh peneliti, bukan menguji hipotesis namun berusaha mendapatkan gambaran yang nyata tentang persepsi Wajib Pajak atas kepuasan pendampingan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan oleh Relawan Pajak. Dengan harapan dapat bermanfaat untuk menumbuhkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar dan melaporkan pajaknya.

Langkah awal dalam penelitian yakni teknik pengumpulan data. Terdapat empat macam teknik pengumpulan data, antara lain : observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi (Sugiyono, 2014: 309). Penelitian ini menggunakan teknik wawancara. Wawancara dilakukan secara *offline* & *online* dengan menghubungi narasumber yang sesuai kriteria yakni Wajib Pajak yang melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahuan dengan dibantu

oleh Relawan Pajak KPP Pratama Surabaya Tegalsari.

Sugiyono (2014:80) Populasi yaitu wilayah generalisasi yang meliputi obyek atau subyek yang ditetapkan peneliti karena memiliki kualitas dan karakteristik tertentu untuk dipelajari kemudian disimpulkan. Yang menjadi populasi pada penelitian ini yakni wajib pajak yang melaksanakan kewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan dengan didampingi Relawan Pajak diseluruh KPP di Surabaya. Sedangkan sampel merupakan jumlah dan karateristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014:118). Sampel yang digunakan adalah wajib pajak yang dibantu relawan pajak KPP Pratama Surabaya Tegalsari saat melakukan pengisian SPT WPOP.

Data dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer yakni data yang diperoleh dari tangan pertama yaitu sumbernya langsung (Sekaran, 2013). Data primer dari penelitian ini merupakan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa narasumber yakni para wajib pajak yang telah didampingi oleh relawan pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya. Indikator yang diukur dalam penelitian ini yaitu kepuasan wajib 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 rata-rata ditempatkan di KPP Pratama Surabaya Tegalsari. Relawan Pajak yang ditugaskan di KPP Pratama Surabaya Tegalsari sebanyak 23 mahasiswa dari 3 kampus berbeda yakni 10 mahasiswa dari STIE Mahardhika Surabaya, 9 mahasiswa dari STIE Perbanas Surabaya, dan 4 mahasiswa dari Universitas Kristen Darma Cendika.

Dikarenakan Pandemi Covid-19, segala pelayanan yang dilakukan oleh KPP Pratama Surabaya Tegalsari dilakukan secara *online* via aplikasi Telegram. 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 WP untuk mengisi pelaporan SPT WPOP. Para Relawan Pajak di KPP Pratama Surabaya Tegalsari diwajibkan untuk memiliki aplikasi Telegram dan menjadi admin Telegram KPP Pratama Surabaya

Tegalsari khusus untuk pelayanan pelaporan SPT WPOP.

Dari hasil wawancara dengan salah satu wajib pajak yakni ibu Nia Prameswari. Beliau merupakan salah satu WP dari KPP Pratama Surabaya Tegalsari yang baru pertama kali melakukan pelaporan SPT-nya secara online. Menurutnya dengan adanya program relawan pajak, beliau sangat terbantu dan sangat puas dengan pelayanan para Relawan Pajak di KPP Pratama Surabaya Tegalsari. Relawan Pajak sangat cepat membalas pertanyaan yang masuk dan jawaban yang diberikan mudah dipahami oleh WP. Harapan beliau sebagai WP dari KPP Pratama Surabaya Tegalsari 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.

Penyataaan lain diungkapkan oleh ibu Elma N.F, beliau juga merasa diuntungkan dengan adanya program Relawan Pajak karena walaupun asistensi mereka via online, semua pertanyaan tentang pelaporan SPT melalui aplikasi E-filing terjawab dengan jawaban yang cukup memuaskan dan mudah dimengerti. Dalam membantu wajib pajak, relawan pajak dinilai cukup sabar dan runtut dalam menjelaskan langkah-langkah pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan. Selain itu adanya program ini juga sangat efektif diadakan setiap tahunnya untuk mengatasi antrian panjang apabila melakukan pelaporan SPT dikantor perpajakan secara langsung. Beliau selaku WP mengharapkan agar program ini tetap berlangsung kedepannya karena menurutnya masih banyak WP yang membutuhkan pemdampimgan pelaporan SPT-nya karena banyak dari mereka yang belum mengerti langkah-langkah penyampaian SPT melalui E-Filing maupun E-Form apalagi bagi mereka Wajib Pajak yang belum cakap teknologi.

Menurut Ninik (21) selaku narasumber yang merupakan Relawan Pajak di KPP Pratama Surabaya Tegalsari tahun 2021 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 yang berkaitan dengan pelaporan SPT WPOP. 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 WPOP yang nantinya membuat WPOP 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 ini cukup efektif dalam mengedukasi WP yang masih belum paham terkait pelaporan SPT. Program Relawan Pajak ini merupakan program yang mempunyai manfaat 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 Ninik 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 perpajakan sehingga dapat mengedukasi secara langsung wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT-nya sampai mereka mampu untuk melakukan pelaporan SPT secara mandiri.

Pendapat lain dikemukakan oleh Nafi (21) selaku Relawan Pajak di KPP Pratama Surabaya Tegalsari, menurutnya wajib pajak yg telah saya asistensi cukup puas, karena relawan pajak telah berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik, tapi asistensi yang dilakukan memang tidak bisa maksimal karena dilakukan secara *online* sehingga kemungkinan terjadi salah pemahaman lebih besar. Kendala yang sering dia alami selama melakukan asistensi secara *online* yakni jaringan yang tidak stabil, terkadang pesan telat masuk sehingga tidak dapat merespon wajib pajak secepat mungkin, lalu penjelasan kepada Wajib Pajak yang dilakukan melalu pesan teks yang mungkin sulit dipahami atau riskan terjadi salah pemahaman, saat melakukan asistensi secara *online* pada beberapa

kasus diperlukan konfirmasi pada pihak KPP yang juga dilakukan melalui pesan teks dengan respon yg tidak didapatkann secara langsung sehingga juga menghambat proses asistensi. Untuk menangani kendala tersebut, para Relawan Pajak berusaha secepat mungkin memberikan respon pada Wajib Pajak dengan tetap menggunakan susunan bahasa yang baik dan jelas serta mudah dipahami oleh WP, dan apabila ada pertanyaan WP yang tidak bisa dijawab oleh para Relawan Pajak maka mereka menyampaikan konfirmasi pada petugas terkait secepat mungkin agar permintaan Wajib Pajak dapat diproses secepat mungkin. Harapan Nafi selaku Relawan Pajak di KPP Pratama Surabaya Tegalsari untuk Relawan Pajak dan pihak KPP ditahun selanjutnya yaitu komunikasi, koordinasi, respon dan rasa tanggung jawab untuk bekerja sama antara Relawan Pajak dan petugas terkait perlu ditingkatkan, karena menurutnya Relawan Pajak hanya menjalankan sesuai instruksi dari pihak terkait yaitu pihak KPP.

Menjadi seorang Relawan Pajak dituntut untuk bisa menghadapi Wajib Pajak dengan berbagai karakter dan usia. Para Relawan Pajak harus bekerja dengan penuh tanggung jawab, kesabaran, sopan, dan berpegangan dengan *code of conduct* yang telah ditandatangani para Relawan Pajak diawal mereka dilantik. Keberhasilaan kinerja Relawan Pajak diukur dari kepuasan Wajib Pajak. Kinerja para Relawan Pajak dirasa berhasil apabila mereka mampu membuat Wajib Pajak merasa puas atas layanan pelaporan SPT yang diberikan para Relawan Pajak.

Jika dihubungkan dengan teori kontras atau *Contrast Theory*, kegiatan asistensi yang dilakukan oleh RP ini dapat mencapai kepuasan WP. Kepuasan mereka dapat diketahui dari hasil pekerjaan RP yang melebihi ekspektasi WP ketika membantunya dalam mengisi SPT WPOP. Kepuasan WP berdampak positif terhadap kepatuhan WP dan kelanjutan program Relawan Pajak. Rata-rata WP yang telah dibantu oleh RP dapat memahami tata cara pelaporan SPT sehingga nantinya mereka dapat melakukan pelaporan SPT-nya sendiri. Seluruh responden penelitian mengharapkan agar program ini tetap berlanjut karena masih banyak WP yang belum paham langkah-langkah pengisian SPT.

Tingkat kepuasan Wajib Pajak sangat berhubungan dengan ketaatan, dimana apabila Wajib Pajak merasa puas akan asistensi yang dilakukan para Relawan Pajak diharapkan tingkat ketaatan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya juga mengalami

peningkatan. Para WP berharap agar program ini tetap berlanjut karena masih banyak WP yang sudah berumur dan gagap teknologi masih membutuhkan bantuan Relawan Pajak untuk melaporkan SPT-nya.

KESIMPULAN

Hasil wawancara dengan Wajib Pajak (WP) maupun Relawan Pajak (RP) menunjukkan bahwa Program Relawan Pajak merupakan program yang banyak memberikan manfaat baik untuk para Wajib Pajak maupun Relawan Pajak itu sendiri karena program ini dapat menumbuhkan kesadaran akan pentingnya membayar pajak dan melaporkannya. Program Relawan Pajak juga merupakan wadah pembelajaran yang menyangkut perpajakan dan merupakan sarana yang tepat bagi mahasiswa untuk menambah pengalaman serta mempraktikkan ilmu perpajakan yang mereka peroleh dibangku perkuliahan.

Beberapa Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Tegalsari selaku responden merasa puas dengan pelayanan para Relawan Pajak dan merasa terbantu dengan adanya program ini selama pelaporan SPT WPOP. Jika dikaitkan dengan *Contrast Theory* atau yang lebih dikenal dengan teori kontras, kegiatan asistensi ataun pendampingan yang dilakukan oleh RP berhasil mencapai kepuasan WP. Hal ini dapat diketahui dari hasil kinerja RP ketika membantu WP mengisi SPT yang telah melampaui ekspektasi WP. Kepuasan Wajib Pajak ini bisa memberikan dampak yang baik terhadap ketaatan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT mereka tahun berikutnya.

SARAN

Program Relawan Pajak yang diadakan oleh pihak DJP untuk membantu WP melakukan pelaporan SPT baik menggunakan E-Filing maupun E-Form. Kinerja Relawan Pajak yang hanya dibatasi untuk mendampingi pelaporan SPT WPOP sehingga diharapkan untuk kedepannya cakupan kinerja Relawan Pajak lebih diperluas lagi misalnya untuk mendampingi pelaporan SPT WP Badan. Banyaknya WP yang belum menyadari pentingnya pelaporan SPT-nya, maka pihak Direktorat Jendral Pajak masih harus bekerja keras untuk menyadarkan Wajib Pajak, cara yang bisa dilakukan pihak Direktorat Jendral Pajak antara lain mengadakan sosialisasi besar-besaran baik secara online maupun offline tentang langkah-langkah pengisian SPT melalui aplikasi E-Filing. Selain itu,

untuk mempermudah para Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak yang masih pemula untuk melaporkan SPT-nya, maka peningkatan sistem E-Filing maupun E-Form perlu dilakukan agar pelaporan SPT tidak terlalu rumit. Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi dunia pendidikan & dapat dijadikan pedoman untuk penelitian selanjutnya. Dalam penelitian ini tentu masih banyak keterbatasan salah satunya dari segi metode penelitiannya, dimana data dari penelitian ini didapat hanya melalui kegiatan wawancara yang indikator pertanyaan yang diberikan tidak disertai penilaian dengan skala likert.

REFERENCE

Buku :

Sekaran, Uma, Roger Bougie, 2013. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach. Fifth Edition. USA: Willey*

Sobur, Alex, 2013. *Psikologi Umum dalam Lintas Sejarah*. Bandung : Pustaka Setia

Walgito, Bimo, 1981. *Pengantar Psikologi Umum.*Yogyakarta : Penerbit ANDI

Tesis :

Jatmiko, AN, 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Masters Thesis*, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.

Jurnal :

Yasa, I. N. P, Artini, N. M. A . S. P, Astri, L. M, Sari, N. P. P, 2021. Mengungkap Persepsi Wajib Pajak Atas Pendampingan Relawan Pajak. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, Vol 14 (No.1) : Hal. 73-81.

Internet :

Utami, D. W, 2019. Relawan Pajak, Jembatan Persuasif Otoritas Pajak. Diakses tanggal 28 Mei 2021 dari Https://Www.Pajakku.Com/Read/5d9ff1e8b01c4b456747b708/Relawan-Pajak-Jembatan-Persuasif-Otoritas-

Dwianika, A dan Sofia, I. P, 2019. Bagaimana Pelatihan Pajak Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pada Masyarakat Urban? (Studi Pada Tax Centre Universitas Pembangunan Jaya). Diakses tanggal 28 Mei 2021 dari Https://Doi.Org/10.32493/Keberlanjutan.V4i2.Y2019.P1176-1191

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. Diakses pada tanggal 29 Mei 2021 dari Https://Doi.Org/10.21831/Nominal.V5i2.11729

Kanal Pengetahuan, 2015. Pengertin Kepuasan, diakses tanggal 29 Mei 2021 dari https://www.kanal.web.id/pengertian-kepuasan#:~:text=Kepuasan%20dapat%20diartikan%20sebagai%20perasaan,antara%20hasil%20kinerja%20dengan%20keinginannya.

Lembaga Pengembangan Institut Dan Inovasi UK Parahyangan, 2021. Relawan Pajak Kota Bandung Tahun 2021, diakses tanggal 30 Mei 2021 dari https://lpii.unpar.ac.id/2021/04/16/relawan-pajak-tahun-2021/#:~:text=

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.

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

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.

Dikajati, M. (2019). Analisis Penghitungan Kembali Pph 21 Atas Tunjangan Bpjs Pada Pt. Ncr (Studi Kasus Ef Sinergy Consultant) . *Doctoral dissertation*.

Ida Tri Wahyuni Sri, L. (2017). PENERAPAN PPH PASAL 23 PADA PT. INTEGRA INDOCABINET BETRO SEDATI SIDOARJO. *Doctoral Dissertation, STIE Mahardhika Surabaya*, 1-7.

Lumunon, C., Saerang, D. P., & Elim, I. (2014). ANALISIS PERHITUNGAN DAN PENCATATAN PPH PASAL 23 DAN PELAPORAN PPH PASAL 25 PADA PT. BANK SULUT CABANG UTAMA. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 32-41.

Setiadi. (2019). PPH PASAL 23 – MASA FEBRUARI 2017 (STUDI KASUS PADA PT ELNUSA FABRIKASI KONSTRUKSI JAKARTA). *Jurnal Bisnis dan Akuntansi Unsurya*, 15-23.

Sriwidari, M. (2017). ANALISIS PERHITUNGAN PPH PASAL 21 KARYAWAN TETAP PADA PT. BINTANG MULTISARANA PALEMBANG. *Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Sriwijaya*.

Wandansari, N. D. (2013). perlakuan akuntansi atas pph pasal 21 pada PT. Artha prima finance kotamobagu.

Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi, 1(3).

Wenas, C. A. (2018). Perhitungan, penyetoran, pelaporan PPh 21 di PT. XYZ. *SKRIPSI*.

Wijayanti, N. (2015). ANALISIS PERHITUNGAN, PENYETORAN, DAN PELAPORAN PPH PASAL 21 PADA KARYAWAN PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA. *Doctoral dissertation, STIE Perbanas*, 1-8.

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*