

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pajak adalah kontribusi yang wajib diberikan oleh masyarakat kepada negara yang memiliki peran sangat penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara terutama didalam pembangunan nasional. Pembangunan nasional merupakan serangkaian upaya berkelanjutan yang mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara dengan beragam tujuan sesuai yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Salah satu tujuan utama dari pembangunan nasional adalah terciptanya kesejahteraan bersama. Untuk mencapai tujuan tersebut, negara membutuhkan sumber dana yang besar dan rencana yang matang. Tanpa dukungan dana yang memadai, baik dari penerimaan dalam negeri maupun penerimaan luar negeri menjadi mustahil untuk mencapai tujuan pembangunan nasional yang telah ditetapkan. Sebagai salah satu sumber pendapatan negara, pajak memberikan kontribusi yang besar dalam mewujudkan kelangsungan pembangunan nasional. Pajak memiliki fungsi *regulerend* yaitu yang menjadikan pajak sebagai alat pengatur dalam sistem keuangan negara, serta fungsi *budgeternya* untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran yang berkaitan dengan negara. Pajak memiliki peran yang sangat penting dalam menghasilkan pendapatan yang digunakan untuk menyusun Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahunnya. APBN memiliki pendapatan yang berasal dari tiga sumber utama yaitu pajak, penerimaan bukan pajak, dan hibah (Eko Wiji Pamungkas, 2022). Sumber

penerimaan pendapatan terbesar yang diterima oleh negara ialah yang bersumber dari pajak, sebagaimana yang tercantum dalam tabel 1.1.

**Tabel 1. 1 Sumber Penerimaan Keuangan Negara**

Tahun	(Dalam Rupiah)		
	Penerimaan Perpajakan	Penerimaan Negara Bukan Pajak	Penerimaan Hibah
2019	1.546.141.893.392.193	408.994.346.200.875	5.497.343.992.921
2020	1.285.136.317.135.799	343.814.209.832.563	18.832.815.220.624
2021	1.547.841.051.644.624	458.492.978.338.662	5.013.042.434.686
2022	2.034.552.436.470.075	595.594.554.180.605	5.696.055.413.792

Sumber: [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)

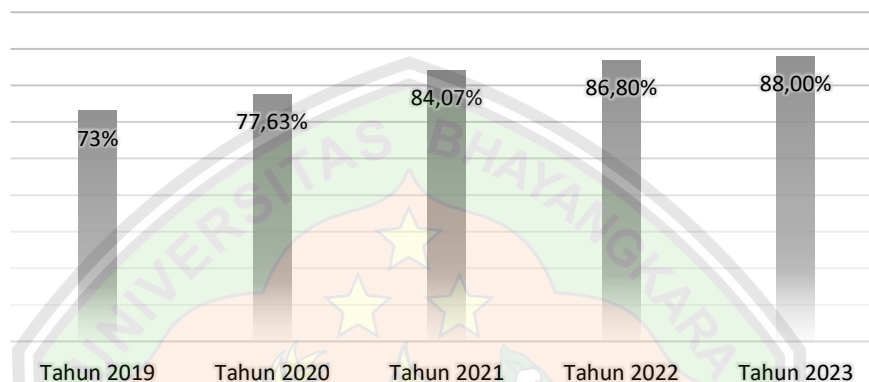
Dari data yang tercantum dalam tabel 1.1 menunjukkan bahwa penerimaan perpajakan menjadi kontributor terbesar bagi penerimaan keuangan negara jika dibandingkan dengan sumber penerimaan lainnya. Kewajiban hukum yang diterapkan secara luas kepada warga negara dan badan hukum menjadi alasan pajak sebagai sumber terbesar penerimaan keuangan negara. Pada tahun 2020 Penerimaan perpajakan menunjukkan mengalami pertumbuhan negatif jika dibandingkan dengan tahun 2019, adanya tekanan terhadap penerimaan pajak tahun 2020 diakibatkan dengan menurunnya kondisi perekonomian yang merupakan dasar pemajakan (*tax base*), hal ini pula disebabkan oleh beberapa faktor lainnya, yaitu; dampak pandemi COVID-19, antisipasi penyebaran COVID-19 seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan instruktur untuk bekerja/bersekolah dari rumah (WFH/SFH), serta dampak peran penerimaan pajak dalam mendukung kebijakan fiskal *countercyclical* melalui

pemberian insentif perpajakan yang digulirkan oleh pemerintah dalam rangka menjaga stabilitas dan pemulihan ekonomi. Kendati demikian penerimaan perpajakan kembali mengalami pertumbuhan positif di tahun 2021 hingga 2022. Pertumbuhan pajak yang signifikan ini didorong oleh peningkatan penerimaan dari sebagian besar sektor utama yang menyumbang pendapatan pajak. Hal ini merupakan dampak positif dari pemulihan ekonomi yang semakin kuat, serta optimalnya pemanfaatan insentif pajak oleh pelaku usaha ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)).

Setiap tahun, pajak menjadi sumber penerimaan negara terbesar dibanding dengan sumber penerimaan lainnya, hal ini menunjukkan bahwa setiap tahunnya jumlah wajib pajak yang memiliki kesadaran akan pentingnya pajak semakin bertambah. Seiring bertambahnya jumlah wajib pajak, penerimaan dari sektor ini pun diharapkan dapat mencapai target yang ditetapkan oleh negara. Salah satu faktor yang dapat membantu meningkatkan penerimaan negara adalah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian dan membayar pajak (Ridha Azka Raga, 2022). Menurut (Putri, 2022) Rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan merupakan salah satu alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak yang terdaftar atau telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan adalah ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana wajib pajak mematuhi kewajibannya dalam menyampaikan SPT Tahunan tersebut. Rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan menjadi indikator penting bagi pemerintah dalam mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan,

semakin tinggi rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan, maka semakin baik efektivitas pengawasan dan kepatuhan perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah.

### RASIO KEPATUHAN PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN (2019-2023)



Sumber: news.ddtc.co.id

**Gambar 1. 1 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan**

Dalam gambar 1.1 menunjukkan bahwa rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan terus meningkat sejak tahun 2019 hingga 2023. Meskipun tingkat keterpatuhan penyampaian SPT Tahunan di Indonesia telah mencapai level 80%, namun ini masih dibawah *benchmark* standar internasional sebesar 85% (ekonomi.bisnis.com), tentu saja hal ini akan menjadi fokus dan tantangan yang harus pemerintah hadapi ke depannya guna meningkatkan pencapaian target penerimaan perpajakan yang harus diterima oleh negara. Disamping itu adapun kenaikan rasio penyampaian SPT Tahunan di tahun 2022 diiringi dengan optimalisasi perluasan basis pemajakan, salah satunya adalah dengan tindak lanjut Program Pengungkapan Sukarela (PPS). Program Pengungkapan Sukarela (PPS) merupakan suatu kebijakan yang memberikan kesempatan

kepada wajib pajak untuk secara sukarela melaporkan atau mengungkapkan kewajiban perpajakan yang belum dipenuhi (Faturrachman, 2022).

Pemerintah dalam Direktorat Jenderal Pajak memegang peran yang sangat penting dalam mewujudkan upaya-upaya negara di sektor perpajakan dengan tujuan untuk meningkatkan pendapatan dari sektor pajak agar selalu mengalami peningkatan. Salah satu langkah yang telah diambil oleh pemerintah adalah dengan melakukan reformasi perpajakan (*tax reform*) yang mencakup penyempurnaan sistem dan mekanisme perpajakan. Reformasi perpajakan merupakan perubahan menyeluruh dalam sistem perpajakan, meliputi penyempurnaan administrasi perpajakan, peningkatan regulasi, dan ekspansi basis perpajakan. Penetapan reformasi perpajakan didorong oleh pemanfaatan teknologi informasi, basis data yang kuat, dan sumber daya manusia yang kompeten ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Dalam mewujudkan reformasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak mengimplementasikan sebuah layanan pajak online yaitu *e-System* Perpajakan. *e-System* Perpajakan yang dikeluarkan oleh DJP merupakan bagian dari sistem administrasi perpajakan yang mengadopsi teknologi sebagai bagian dari upaya modernisasi dan reformasi sistem perpajakan, layanan *e-System* memiliki beberapa jenis layanan seperti *e-Registration*, *e-Filling*, *e-Form*, *e-Faktur*, *e-SPT* dan *e-Billing* (Putri, 2022).

Penerapan *e-System* perpajakan yang dilakukan oleh DJP tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karena kepuasan wajib

pajak menjadi salah satu indikator dari kualitas layanan perpajakan. Adapun salah satu sistem dari layanan pajak berbasis online ini adalah *e-Filing*. *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara online pada laman ([djponline.pajak.go.id/account/login](http://djponline.pajak.go.id/account/login)).

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT), Surat Pemberitahuan yang selanjutnya disebut SPT Tahunan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.

Untuk mengakses *e-Filing*, para wajib pajak diharuskan untuk memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pajak terutama bagaimana mengakses *e-Filing* secara tepat agar nantinya mengurangi indikasi kesalahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Namun saat ini tidak semua wajib pajak mengerti bagaimana cara untuk mengakses dan menggunakan sistem *e-Filing* tersebut. Edukasi Perpajakan adalah setiap upaya dan proses dalam mengembangkan serta meningkatkan potensi warga negara (jasmani, rohani, moral dan intelektual) untuk menghasilkan perilaku kesadaran perpajakan yang tinggi, peningkatan pengetahuan dan keterampilan perpajakan serta peningkatan kepatuhan perpajakan melalui perubahan perilaku masyarakat wajib pajak agar terdorong untuk paham, mampu, sadar, peduli, dan berkontribusi dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan. Kegiatan edukasi perpajakan meliputi penyampaian informasi tentang peraturan dan/atau

kebijakan perpajakan, pelatihan pengisian SPT Tahunan dan SPT Masa pada laman [djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id), pelaksanaan program Business Development Services, pelaksanaan kegiatan Edukasi Perpajakan oleh Relawan Pajak, dan Penyuluhan atas permintaan pihak eksternal, yang ditujukan kepada Wajib Pajak Terdaftar, yang tertuang di dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-12/PJ/2021.

Kegiatan edukasi perpajakan dilakukan dengan koordinasi antar-unit kerja dan/atau dengan pihak eksternal, DJP Pusat melalui Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) di beberapa daerah mengutus beberapa Relawan Pajak untuk membantu dalam mewujudkan Reformasi Perpajakan tersebut. Salah satunya adalah Kanwil DJP Jabar III yang bekerjasama dengan Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sebagai pihak ketiga dalam kegiatan program Relawan Pajak. Tax center adalah suatu lembaga di suatu perguruan tinggi yang berfungsi sebagai pusat pengkajian, pendidikan, pelatihan, dan sosialisasi perpajakan kepada lingkungan kampus, wajib pajak, serta masyarakat secara mandiri.

Tabel 1. 2 Penempatan Relawan Pajak

Tahun	KPP Pratama Bekasi Barat	KPP Pratama Bekasi Utara	KPP Pratama Pondok Gede	KPP Madya Kota Bekasi	Total
2022	23	23	22	22	90
2023	30	35	15	9	89

Sumber: Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, 2023

Program relawan pajak merupakan sebuah program yang dibuat untuk mengajak masyarakat untuk sadar akan pentingnya membayar pajak sekaligus memberikan edukasi kepada masyarakat. Relawan pajak adalah salah satu bentuk inklusi kesadaran pajak yang merupakan kerjasama antara otoritas pajak dengan lembaga pendidikan tinggi. Hadirnya relawan pajak sebagai perpanjangan tangan otoritas pajak adalah untuk membantu dan memberikan edukasi kepada wajib pajak seputar perpajakan, khususnya pelaporan SPT Tahunan dan validasi NIK menjadi NPWP. Program relawan pajak dilakukan dengan mengajak mahasiswa dan civitas akademika untuk bisa menjadi juru bicara pajak serta membantu masyarakat dalam proses pembayaran dan pelaporan pajaknya sesuai ketentuan (Ni Made Ayu Sri Artini, 2021). Relawan pajak ialah seseorang yang dengan sukarela menyumbangkan tenaga, waktu, pikiran maupun keahliannya untuk berperan aktif dalam kegiatan perpajakan. Tujuan utama dari program relawan pajak ini adalah untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Menurut (Zahir A. M., 2023), adapun tugas utama dari relawan pajak terbagi menjadi dua aspek. Pertama, relawan pajak melakukan asistensi pengisian SPT Tahunan kepada wajib pajak pribadi maupun badan dengan menggunakan formulir SPT Tahunan 1770, 1770 S, serta 1770 SS yang dilaporkan melalui *e-Filing*. Kedua, tugas dari relawan pajak adalah melakukan kegiatan sosialisasi perpajakan secara mandiri dengan melibatkan relawan pajak sebagai narasumber dan pendukung mengenai pembuatan materi penyuluhan perpajakan.

Relawan pajak berperan layaknya pegawai tugas pajak resmi yang ada di instansi perpajakan, sehingga para relawan pajak wajib mengikuti berbagai aturan yang telah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Maka dari itu pelatihan sangat diperlukan bagi para relawan pajak karena mereka akan terjun langsung dalam melayani para wajib pajak yang akan melaporkan SPT Tahunannya. Karena hal tersebut menyangkut bagaimana kualitas pelayanan dari Kantor yang nantinya akan menjadi tempat relawan melakukan tugasnya. Menurut (Agustine Dwianika, 2019) untuk mempersiapkan Relawan Pajak yang kompeten, sebuah Tax Center perlu melakukan beberapa tahapan berikut:

1. Sosialisasi program kepada seluruh mahasiswa pada Universitas yang bersangkutan;
2. Melakukan perekrutan anggota komunitas Relawan Pajak oleh Tax Center;
3. Bekerjasama dengan DJP untuk melakukan kegiatan pelatihan;

4. Melakukan tes kelayakan Relawan Pajak dan penempatan;
5. Melakukan pendampingan terhadap wajib pajak, dan
6. Evaluasi. Paling tidak memerlukan 2-3 bulan untuk persiapan sosialisasi sampai dengan tes kelayakan, dan 1 bulan yaitu pada bulan Maret setiap tahunnya untuk melakukan pendampingan pelaporan pajak, dan kemudian melakukan evaluasi setelahnya.

Sama halnya dengan organisasi pada umumnya, kemampuan kerja anggota relawan pajak merupakan hal yang utama dalam melayani para wajib pajak nantinya. Untuk mencapai tujuan dari adanya relawan pajak, yaitu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia. Maka dari itu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) perlu melakukan upaya guna meningkatkan kualitas dan performa dari program relawan pajak baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Peningkatan kualitas maupun kuantitas dari relawan pajak dapat dilihat dari segi pencapaian kinerja dari relawan pajak (Zahir A. M., 2023).

Relawan pajak adalah sebuah komunitas yang mempelajari pajak secara lebih lanjut dan melaksanakan pengabdian masyarakat berupa pendampingan secara langsung atas pelaporan pajak berupa asistensi SPT Tahunan (Agustine Dwianika, 2019). Relawan pajak ialah mereka yang akan menghasilkan praktisi-praktisi pajak yang memiliki integritas, dedikasi, dan semangat juang yang jujur yang mampu menyebarkan informasi tentang pentingnya pajak bagi keberlangsungan negara dan bangsa, oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak

perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja program relawan pajak baik dari segi kualitas maupun kuantitas (Andrea, 23).

Peningkatan kualitas dapat diketahui dengan melihat tingkat pencapaian prestasi kerja relawan pajak. Pencapaian prestasi kerja dapat diperoleh melalui beberapa faktor, baik faktor internal maupun faktor eksternal (Ayu Aprilia, 2020). Salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi pencapaian prestasi kerja diantaranya adalah dengan adanya penyelenggaraan pelatihan. Tercapainya peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dapat mendukung adanya prestasi kerja merupakan tujuan utama dari adanya pelatihan. Dalam pelatihan, yang dapat mendukung tercapainya tujuan pelatihan ialah materi. Materi pelatihan dapat meningkatkan pencapaian prestasi kerja relawan pajak, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari, 2020). Sedangkan faktor internal yang mempengaruhi prestasi kerja tersebut adalah etika dan kompetensi kerja yang dimiliki oleh relawan pajak. Dengan adanya etika dan kompetensi kerja yang baik, relawan pajak diharapkan dapat memberikan pengaruh yang baik terhadap peningkatan prestasi kerja relawan pajak. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh (Meylan Mersilina, 2019), (Laraswati, 2021)

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, peneliti menganggap sangat perlu melakukan penelitian mengenai bagaimana “Pengaruh Materi Pelatihan, Etika Pelayanan, dan Kompetensi Relawan Terhadap Kinerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2022-2023”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Materi Pelatihan Memengaruhi Kinerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2022-2023?
2. Apakah Etika Pelayanan Memengaruhi Kinerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2022-2023?
3. Apakah Kompetensi Relawan Memengaruhi Kinerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2022-2023?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah Materi Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2022-2023.
2. Untuk mengetahui apakah Etika Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2022-2023.
3. Untuk mengetahui apakah Kompetensi Relawan berpengaruh terhadap Kinerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2022-2023.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dalam bidang perpajakan dan manajemen sumber daya manusia serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini, khususnya mengenai pengaruh materi pelatihan, etika pelayanan, dan kompetensi relawan terhadap kinerja relawan pajak.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

- a) Bagi peneliti
  - 1) Dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang kinerja relawan pajak Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
  - 2) Dapat menambah pengetahuan peneliti tentang materi pelatihan, etika pelayanan, dan kompetensi relawan pajak.
- b) Bagi Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
  - Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk memilih relawan pajak yang tepat sesuai dengan kemampuan yang diharapkan.
- c) Bagi DJP Kanwil Jabar III
  - Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada Direktorat Jenderal Pajak khususnya Kanwil Jabar III

dalam peningkatan pelaksanaan program relawan pajak di masa mendatang.

### **1.5 Sistematika Tugas Akhir**

Sistematika pembahasan dalam penyusunan proposal skripsi ini terdiri dari 5 bab yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai gambaran umum tentang penyusunan karya tulis yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan menjelaskan teori-teori yang mendasari penelitian, penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian. Kerangka pemikiran atau model konsep, dan model hipotesis.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan membahas mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, pengumpulan data, dan teknik analisis data, dan uji hipotesis.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan yang berisi gambaran umum objek penelitian hingga hasil penelitian mengenai materi pelatihan, etika pelayanan, dan kompetensi relawan pajak terhadap kinerja relawan pajak Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini akan membahas tentang kesimpulan penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti.

