

ABSTRAK

Peran Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

(Studi Kasus Relawan Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura)

Lintang Dian Samudera

190221100087

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis peran relawan pajak *Tax Center* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan paradigma interpretif dan pendekatan studi kasus dengan fokus pada penelitian tentang peran relawan pajak FEB UTM periode 2022 dan 2023. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi. Uji validitas data pada penelitian ini dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Peran relawan pajak adalah memberikan pendampingan pengisian SPT Tahunan pada wajib pajak baik yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan maupun wajib pajak yang berada disekitarnya atau tidak terdaftar di KPP Pratama Bangkalan; 2) Relawan pajak juga memberikan edukasi perpajakan kepada wajib pajak dengan harapan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak sebagai bentuk pihak ketiga dalam penyuluhan perpajakan; 3) Kendala yang dihadapi relawan pajak selama asistensi terbagi menjadi dua, yaitu pada sistem dan pada wajib pajak. Kendala pada sistem, yaitu *server* sering mengalami *down* atau *error*, seringnya gagal terkirimnya kode verifikasi dan *E-Fin*. Kendala pada wajib pajak, yaitu rendahnya pemahaman dan pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan dan rendahnya sikap partisipatif wajib pajak untuk lapor SPT Tahunan; 4) Upaya relawan pajak dalam menghadapi sistem yang sering mengalami gangguan dan kode verifikasi serta *E-Fin* yang gagal terkirim yaitu dengan cara *me-refresh* atau *me-reload* kembali lama website dan langkah terakhir adalah meminya bantuan kepada pegawai pajak. Upaya relawan pajak dalam menghadapi rendahnya pemahaman dan pengetahuan perpajakan wajib pajak serta rendahnya sikap partisipatif wajib pajak yaitu dengan memberikan arahan dan edukasi perpajakan baik secara formal, seperti webinar ataupun secara tidak formal, seperti ngobrol santai.

Kata Kunci: Peran, Relawan Pajak, Kepatuhan WPOP.

ABSTRACT

The Role of Tax Volunteers in Increasing Individual Taxpayer Compliance (Case Study of Tax Volunteers, Faculty of Economics and Business, University of Trunojoyo Madura)

Lintang Dian Samudera

190221100087

The purpose of this study was to identify and analyze the role of Tax Center volunteers at the Faculty of Economics and Business, Trunojoyo Madura University in increasing individual taxpayer compliance. The methodology used in this study is qualitative with an interpretive paradigm and a case study approach with a focus on research on the role of FEB UTM tax volunteers for the 2022 and 2023 periods. The types of data used in this research are primary data and secondary data. This study uses data collection techniques with interviews and documentation. Test the validity of the data in this research by using source triangulation techniques and technical triangulation.

The results of the study show that: 1) The role of the tax volunteer is to provide assistance in filling out the Annual SPT to taxpayers who are either registered at KPP Pratama Bangkalan or taxpayers who are around them or are not registered at KPP Pratama Bangkalan; 2) Tax volunteers also provide tax education to taxpayers in the hope of increasing knowledge and understanding of taxpayers as a form of third party in tax counseling; 3) The constraints faced by the tax volunteers during the assistance were divided into two, namely the system and the taxpayers. Constraints on the system, namely the server often experiences downtime or errors, it often fails to send verification codes and E-Fin. Constraints on taxpayers, namely the low understanding and knowledge of taxpayers regarding taxation and the low participatory attitude of taxpayers to report Annual SPT; 4) Efforts by tax volunteers in dealing with systems that often experience disruptions and verification codes and E-Fin that fail to be sent, namely by refreshing or reloading the old website and the last step is asking for help from tax officials. The efforts of tax volunteers in dealing with the low understanding and knowledge of taxpayer taxation and the low participatory attitude of taxpayers is by providing direction and tax education both formally, such as webinars or informally, such as casual chatting.

Keywords: Role, Tax Volunteer, WPOP Compliance.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Peran Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Relawan Pajak Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura)” dengan lances dan untuk memperoleh gelar “Sarjana Akuntansi” pada Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura. penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Teruntuk Ayah dan Ibu, terima kasih atas do’a yang selalu dipanjatkan dan segala dukungan untuk keberhasilan dan kelancaran skripsi yang saya kerjakan. Alhamdulillah, saya menyelesaikan studi saya sebagai mahasiswa berkat restu dan do’a Ayah dan Ibu. Terima kasih Ayah dan Ibu yang selalu memberikan kasih dan sayangnya kepada putra-putrinya hingga semua putra-putrinya berhasil mengeyam pendidikan tinggi. Meskipun saya tidak akan pernah dapat membalas, saya akan selalu membahagiakan kalian semampu saya dan memberikan yang terbaik.

2. Teruntuk seluruh keluarga saya, saya ucapkan terima kasih telah memberikan semangat selama saya menempuh pendidikan yang jauh dari rumah.
3. Teruntuk diri saya sendiri, Lintang Dian Samudera, terima kasih telah berjuang melangkah sangat jauh hingga berada di titik ini dengan segala suka dan duka.
4. Bapak Dr. Safi, S.H., M.H., selaku Rektor Universitas Trunojoyo Madura.
5. Bapak Dr. Sutikno, S.E., M.E., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.
6. Ibu Dr. Rita Yuliana, S.E., MSA., Ak., CA., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.
7. bapak Alexander Anggono, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Koordinator Prodi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.
8. teruntuk Ibu Dr. Nurul Herawati, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi, terima kasih telah membimbing serta meluangkan waktu untuk memberikan saran dan masukan terhadap skripsi saya dengan sangat sabar. Saran dan masukan Ibu Nurul akan sangat penting bagi saya dan perkembangan skripsi saya sehingga saya dapat menulis kata pengantar ini dan melaksanakan ujian siding skripsi saya dengan baik.

9. Teruntuk Bapak Imam Agus Faisol, S.E., M.Ak. dan Bapak Tito IM. Rahman Hakim, SE., M.S.A., selaku dosen favorit saya. Terima kasih atas dukungan dan semangat yang diberikan kepada saya sehingga saya dapat bertahan dan menyelesaikan pendidikan saya.
10. Teruntuk seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis beserta jajarannya, terima kasih telah memberikan ilmu dengan tulus dan sabar mendidik mahasiswanya.
11. Teruntuk sahabat-sahabat saya yang saya anggap sanak saudara sendiri, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas semua yang telah kalian berikan. Terima kasih telah bersedia menjadi saudara saya disaat suka maupun duka. Saya berharap akan selalu dekat dan bersama kalian selamanya.
12. Teruntuk teman-teman saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan kalian selama ini.
13. Teruntuk pihak yang belum saya sebutkan, saya ucapkan terima kasih dan semoga sehat selalu serta dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.
14. Teruntuk Abang, seseorang yang saya kenal sejak ospek hingga saat ini masih dan akan selalu bersama saya. Terima kasih selalu menjadi rumah disaat saya jauh di pulau orang, yang selalu bersedia mendengarkan semua cerita perjalananku, yang selalu memberikan pandangan dan saran untuk saya, dan yang selalu menemani saya di setiap saya melangkah.
15. Terima kasih Madura, tempat begitu istimewa dalam hidup saya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi yang telah diselesaikan masih mengandung kekurangan, baik dari sisi pembahasan maupun penulisan, mengingat keterbatasan kemampuan, waktu, dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis berterima kasih atas masukan dan saran dari berbagai pihak yang disampaikan kepada penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi tambahan pengetahuan bagi pembaca. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada penulis maupun semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Aaamiin Yaa Rabbal'Alaamiin.

Bangkalan, 01 Mei 2023

Penulis

Lintang Dian Samudera

NIM. 19.02.211.00087

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJAN	iii
LEMBAR PEGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
LEMBAR BEBAS PLAGIASI	vi
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Teori Peran.....	8
2.2 Relawan Pajak.....	10
2.3 Kepatuhan Pajak	12
2.4 Penelitian Terdahulu.....	14
2.5 Rerangka Pemikiran	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1. Paradigma dan Pendekatan Penelitian.....	18
3.2. Desain Penelitian.....	19
3.3. Instrumen Penelitian	20
3.4. Sumber Data Penelitian.....	20
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.6. Informan Penelitian.....	22
3.7. Teknik Analisis Data	23
3.8. Keabsahan Data.....	24
BAB IV TO BE RELAWAN PAJAK.....	26

BAB V TUGAS RELAWAN PAJAK	29
BAB VI POTRET IMPLEMENTASI PERAN RELAWAN PAJAK SEBAGAI PIHAK KETIGA DALAM PENYULUHAN PERPAJAKAN	32
6.1. Peran Relawan Pajak Dalam Menghadapi Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Pajak Yang Rendah	32
6.2 Peran Relawan Pajak Dalam Menghadapi Wajib Pajak Yang Merasa Terpaksa Dalam Melaporkan SPT Tahunan.....	34
6.3 Peran Relawan Pajak Dalam Memotivasi Wajib Pajak Dalam Melaporkan SPT Tahunan Setiap Tahun.....	35
BAB VII TANTANGAN DAN UPAYA RELAWAN PAJAK DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WPOP	37
7.1. Tantangan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan WPOP ...	37
7.1.1 Tantangan Asistensi Pada Sistem	37
7.1.2 Tantangan Asistensi Pada Wajib Pajak	38
7.2 Upaya Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan WPOP	40
BAB VIII PENUTUP	43
8.1. Simpulan	43
8.2 Implikasi	44
8.3 Keterbatasan	44
8.4 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	46
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Sumber Penerimaan Negara Indonesia (Miliar Rupiah) Tahun 2017-2021	1
Tabel 1. 2 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Tahun 2017-2021 ..	2
Tabel 1. 3 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menyampaikan SPT Tahunan Tahun 2017-2021.....	3
Tabel 3. 1 Desain Penelitian	19
Tabel 3. 3 Tabel Informan.....	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rerangka Pemikiran	17
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data Model Miles dan Huberman	23