

RELAWAN PAJAK: TIDAK HANYA SEKEDAR MENGETRI PAJAK (MOTIVASI LAYANAN DAN IMPLIKASINYA PADA KEPUASAN WPOP/UMKM)

Agustine Dwianika¹, Fitriyah
Nurhidayah², Novita Nurul Azizah³

1) Akuntansi, Universitas
Pembangunan Jaya
2) Akuntansi, Universitas
Pembangunan Jaya
3) Akuntansi, Universitas
Pembangunan Jaya

*Corresponding author
Novita Nurul Azizah
Email: novita.nurulazizah@student.upj.ac.id

Abstrak

Tax Center Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) didirikan dengan semangat edukasi bagi mahasiswa dan kebermanfaatannya optimal bagi masyarakat luas. Pada 2018 dipercaya oleh Direktorat Jendral Pajak Kantor Wilayah Banten untuk melakukan *pilot project* "Pelayanan Pendampingan Pelaporan Pajak bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) maupun Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)". Keterlibatan peneliti dalam pelayanan tersebut memotivasi untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana kepuasan para Relawan Pajak dan WPOP/UMKM atas program yang dibuat yang juga menjadi tujuan dari penelitian ini. Desain penelitian ini berupa analisa hasil survei pada 41 mahasiswa Relawan Pajak UPJ dan 30 orang WPOP/UMKM yang mendapatkan layanan tersebut. Penelitian ini menemukan bahwa motivasi mahasiswa menjadi Relawan Pajak adalah dari diri sendiri untuk mendapat pengalaman dan mendapatkan pelatihan yang memadai sebagai Relawan Pajak, sehingga terbukti mampu menaikkan tingkat kepercayaan diri mahasiswa dalam sampel. Namun terdapat keterbatasan waktu sehingga peneliti tidak menyebarkan kuisioner sebelum kegiatan dimulai sehingga dapat dianalisa dengan uji beda atas implikasi dari kegiatan. Penelitian terkait kepuasan Relawan Pajak dan WPOP atas layanan Universitas dalam rangka meningkatkan peran perguruan tinggi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat dari sisi perpajakan masih sangat jarang, sehingga penelitian ini menjadi yang pertama dilakukan, dan dapat dijadikan sebagai literasi utama untuk penelitian serupa berkaitan dengan kontribusi Universitas bagi masyarakat luas dari sisi perpajakan WPOP ataupun UMKM.

Kata Kunci: Tax Center UPJ, Relawan Pajak, WPOP, UMKM, Motivasi dan Tingkat Kepuasan.

Abstract

The Tax Center Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) was established with the spirit of education for students and optimized benefit for people. In 2018, it was trusted by the Banten Regional Directorate General of Tax to conduct a pilot project "Tax Reporting Assistance Services for Individual Taxpayers (WPOP) and Micro, Small and Medium Enterprises (SMEs)". The involvement of researchers in the service motivated to find out more about how the satisfaction of the Tax Volunteers and WPOP / SMEs for the programs made was also the goal of this study. The design of this study was a survey of the results of 41 students of UPJ Tax Volunteers and 30 WPOP / UMKM students who received the service. This study found that students' motivation to be a Tax Volunteer was from themselves to gain experience and get adequate training as a Tax Volunteer, so that it proved to be able to increase the level of student confidence in the sample. However, there are limited time so that the researcher does not disseminate the questionnaire before the activity starts so that it can be analyzed by different tests on the implications of the activity. Research related to the satisfaction of Tax Volunteers and WPOP on University services in order to enhance the role of universities in encouraging economic growth of the community in terms of taxation is still very rare, so this research is the first to be carried out, and can be used as the main literacy for similar research related to the University's contribution to the wider community from the taxation side of WPOP or SMEs.

Keywords: UPJ Tax Center, Tax Volunteers, WPOP, SMEs, Motivation and Satisfaction Level.

PENDAHULUAN

Pajak adalah sumber pendapatan negara yang sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Direktorat Jenderal Pajak (fiskus) melakukan ekstensifikasi dan intensifikasi penerimaan pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak. Ekstensifikasi ditempuh dengan mencari wajib pajak yang baru. Potensi pajak sebenarnya masih sangat besar. Upaya intensifikasi dapat ditempuh melalui peningkatan kualitas aparatur perpajakan, pelayanan prima terhadap wajib pajak dan pembinaan kepada para wajib pajak, pengawasan administratif, pemeriksaan, penyidikan dan penagihan aktif serta penegakan hukum atau *law enforcement* (Repository USU, 2018).

Pelayanan prima untuk wajib pajak menjadi hal yang penting untuk mendukung tercapainya target pajak, salah satunya adalah dengan dibuatnya aplikasi yang mempermudah Wajib Pajak dalam proses pendaftaran NPWP sampai dengan pelaporan SPT Tahunan dalam bentuk aplikasi DJPOnline. Aplikasi ini adalah suatu sistem pendaftaran wajib pajak yang dilakukan secara *online*, untuk mendaftarkan NPWP. Sistem ini adalah suatu sistem aplikasi yang merupakan bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Ditjen Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak, yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran wajib pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2013).

Keterarikan para mahasiswa Program Studi Akuntansi dalam hal perpajakan menjadi sesuatu yang sangat perlu diapresiasi, sehingga terbentuklah wadah bagi mereka untuk mengeksplor keterampilan perpajakan dengan lebih jauh lagi dalam bentuk Relawan Pajak dibawah *Tax Center* UPJ.

Kegiatan-kegiatan yang dianggap bermanfaat dilakukan oleh *Tax Center* UPJ seperti dibukanya *Tax Center* setiap hari dan melayani kebutuhan informasi perpajakan baik berupa aturan ataupun aplikasi dari perpajakan bagi mahasiswa dan masyarakat UPJ pada umumnya. Salah satu kegiatan *Tax Center* adalah dibuatnya "Program Pendampingan Pengisian SPT Online (*E-Filling*) Wajib Pajak Orang Pribadi" untuk tahun pajak 2017 pada bulan Maret 2018 lalu yang merupakan hasil kerjasama UPJ dan DJP Kanwil Banten.

Perumusan Masalah

Dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini ingin diketahui lebih lanjut terkait Relawan Pajak UPJ. Bagaimana tingkat minat dan kepuasan Relawan Pajak terhadap program yang dilakukan, dilihat dari pencarian Relawan Pajak, Pembekalan Materi, *Leveling Process*, dan sampai dengan pelaksanaan Program Pendampingan Pengisian SPT Online (*E-Filling*) Wajib Pajak Orang Pribadi ini. Hal lain yang dianggap penting adalah

apakah ketrampilan perpajakan yang dimiliki oleh Relawan Pajak setelah mengikuti program ini dapat meningkatkan kepercayaan diri mereka, bahkan dapat menular juga kepada sesama mahasiswa lainnya atau tidak.

Penelitian ini menemukan bahwa motivasi mahasiswa menjadi Relawan Pajak adalah dari diri sendiri untuk mendapat pengalaman dan mendapatkan pelatihan yang memadai sebagai Relawan Pajak, sehingga terbukti mampu menaikkan tingkat kepercayaan diri mahasiswa dalam sampel. Namun terdapat keterbatasan waktu sehingga peneliti tidak menyebarkan kuisioner sebelum kegiatan dimulai sehingga dapat dianalisa dengan uji beda atas implikasi dari kegiatan. Penelitian terkait kepuasan Relawan Pajak dan WPOP atas layanan Universitas dalam rangka meningkatkan peran perguruan tinggi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat dari sisi perpajakan masih sangat jarang, sehingga penelitian ini menjadi yang pertama dilakukan, dan dapat dijadikan sebagai literasi utama untuk penelitian serupa berkaitan dengan kontribusi Universitas bagi masyarakat luas dari sisi perpajakan WPOP ataupun UMKM, sehingga kedua hal tersebut merupakan keterbaruan dari penelitian ini.

Tujuan

Tujuan kegiatan ini adalah: 1) untuk mengetahui seberapa besar tingkat minat dan kepuasan Relawan Pajak terhadap Program Pendampingan Pengisian SPT Online (*E-Filling*) Wajib Pajak Orang Pribadi yang dilakukan, dan untuk mengetahui apakah kemampuan perpajakan Relawan Pajak setelah melakukan program ini dapat meningkatkan kepercayaan diri dari Relawan pajak dan menularkannya kepada mahasiswa yang lainnya atau tidak. 2) untuk mengetahui tingkat kepuasan dari penerima layanan yaitu WPOP dan UMKM yang melakukan pelaporan pajak tahunan melalui *Tax Center* UPJ.

Metodologi

Dalam kegiatan ini metode yang digunakan adalah studi kasus yang bersifat deskriptif untuk tujuan analisis. Adapun sampel yang diambil berdasarkan pertimbangan terhadap mahasiswa UPJ sebagai berikut:

1. Mahasiswa yang mengambil mata kuliah Perpajakan.
2. Mahasiswa yang mengikuti seleksi dan menjadi Relawan Pajak UPJ.
3. Mahasiswa yang melakukan kegiatan pelayanan pajak pada Program Pendampingan Pengisian SPT Online (*E-Filling*) Wajib Pajak Orang Pribadi.

Dalam kegiatan ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Penelitian kualitatif dilakukan dengan cara mendeskripsi masalah yang telah

diidentifikasi dan terbatas pada sejauh mana usaha untuk mengungkap masalah dan keadaan sebagaimana adanya, sehingga merupakan pengungkapan fakta-fakta yang ada (Sugiono, 2012).

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan dan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2012). Yang menjadipopulasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya dan sampelnya adalah Relawan Pajak pada Tax Center Universitas Pembangunan Jaya.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel terikat (*Dependent*) yaitu Program Pendampingan Pelaporan Pajak *Online* (*E-Filing*) oleh Wajib Pajak Pribadi serta variabel bebas (*Independent*) dalam penelitian ini adalah Minat (X1), Kepuasan (X2), Percaya Diri (X3) dari pada Relawan Pajak di Tax Center Universitas Pembangunan Jaya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisisioner kepada sample sebanyak 42 Relawan, dan kemudian menganalisa serta menyimpulkannya untuk menjawab permasalahan yang dikemukakan oleh peneliti. Diharapkan jawaban dari Relawan Pajak yang didapatkan dapat memrepresentasikan seberapa besar Minat, Kepuasan, Percaya Diri dari Relawan Pajak terhadap Program Pendampingan Pelaporan Pajak yang mereka lakukan. Kemudian dilakukan pula survei kepuasan atas layanan Relawan Pajak UPJ kepada 30 WPOP dan UMKM di area Sawah Besar, Tangerang Selatan.

Tinjauan Pustaka

Motivasi

Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Pentingnya motivasi karena menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Menurut Terry dan Rue dalam Suharto dan Budi Cahyono (2005) mengatakan bahwa motivasi:

“...getting a person to exert a high degree of effort...”

yang artinya adalah “motivasi membuat seseorang untuk bekerja lebih berprestasi”. Menurut Luthans (2006) motivasi adalah proses sebagai langkah awal seseorang melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan psikis atau dengan kata lain adalah suatu dorongan yang ditunjukkan untuk memenuhi tujuan tertentu.

Hakikat Motivasi

Pada prinsipnya seseorang pegawai termotivasi untuk melaksanakan tugas-tugasnya

tergantungan dari kuatnya motif yang mempengaruhinya. Pegawai adalah manusia dan manusia adalah makhluk yang mempunyai kebutuhan dalam (*innerneeds*) yang banyak sekali. Kebutuhan-kebutuhan ini membangkitkan motif yang mendasari aktivitas individu. Namun demikian seseorang akan bertindak atau berlaku menurut cara-cara tertentu yang mengarah kearah pemuasan kebutuhan pegawai yang didasarkan pada motif yang lebih berpengaruh pada saat itu.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Kepuasan kerja adalah perilaku individual terhadap pekerjaannya. Organisasi yang karyawannya mendapatkan kepuasan mendapatkan kepuasan di tempat kerja maka cenderung lebih efektif daripada organisasi yang karyawannya kurang mendapatkan kepuasan kerja (Robbins, 2001).

Peraturan Tentang Perpajakan

Penyelenggaraan Program Pelayanan Pajak yang dilakukan oleh *Tax Center* Universitas Pembangunan Jaya diantaranya sebagai bentuk nyata dukungan UPJ kepada pemerintah (DJP Kanwil Banten) atas visi dan misi Direktorat Jendral Pajak. Visi dan misi dari direktorat jendral pajak adalah dapat menjadi institusi penghimpun Penerimaan Negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian Negara, serta menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri. Salah satu cara pelaksanaan misi tersebut adalah dengan dilakukannya pemungutan pajak oleh DJP dengan melakukan pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan, yaitu dengan platform www.djponline.go.id (Direktorat Jendral Pajak, 2018). Cara pemungutan PPh 21 atas Wajib Pajak Pribadi adalah dengan menggunakan *Self Assesment*, adalah suatu sistem pemungutan pajak dimana pihak terutang, wajib pajak menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang. Akan tetapi jika terjadi kekeliruan maka wajib pajak tersebut akan mendapatkan sanksi yang telah ditentukan (Mardiasmo, 2016).

Pelayanan Perpajakan yang dilakukan di *Tax Center* UPJ ini menggunakan aplikasi yang didapatkan dari DJP dan sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan No. 252/PMK.03/2008 Tentang Petunjuk Pelaksana Pemotongan Pajak atas Penghasilan Pasal 21 sehubungan dengan Pekerjaan, Jasa dan kegiatan Orang Pribadi, Peraturan Jendral Pajak No. 15/PJ/2006 Tentang

Petunjuk Pelaksana Pemotongan, Penyetoran dan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 21 sehubungan dengan Pekerjaan Orang Pribadi dan Undang-Undang No. 10 Tahun 1994 dan diubah dengan Undang-Undang No. 17 Tahun 2000, dan diubah terahir kali menjadi Undang-Undang No. 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan.

Kepuasan (berawal dari motivasi) Relawan Pajak terkait Program Pelayanan Pajak yang dilakukan, belum pernah ada di Indonesia. Namun beberapa literasi terkait motivasi yang digunakan yaitu Gibson (1995) mengatakan bahwa motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang karyawan yang menimbulkan dan mengarahkan perilaku. Sedang menurut pendapat Hamalik (1993) "motivasi adalah suatu perubahan energi dalam diri (pribadi) seseorang yang ditandai dengan timbulnya perasaan dan reaksi untuk mencapai tujuan". Dalam portal www.bpkp.kemenkeu.go.id, mengatakan bahwa menurut Herzberg faktor motivator merupakan faktor pendorong seseorang untuk berprestasi yang bersumber dari dalam diri orang yang bersangkutan (*intrinsik*) yang mencakup (1) kepuasan kerja itu sendiri (*the work it self*), (2) prestasi yang diraih (*achievement*), (3) peluang untuk maju (*advancement*), (4) pengakuan orang lain (*recognition*), (5) kemungkinan pengembangan karir (*possibility of growth*), dan (6) tanggung jawab (*responsible*).

Kinerja

Kinerja (*job performance*) dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang melaksanakan tanggung jawab dan tugas kerjanya (Singh et al., 1996) Faustino Gomes (1995) mengatakan performansi pekerjaan adalah catatan hasil atau keluaran (*outcomes*) yang dihasilkan dari suatu fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu dalam suatu periode waktu tertentu. Sedangkan pengukuran performansi menurut Faustino Gomes (1995) merupakan cara untuk mengukur tingkat kontribusi individu kepada organisasinya. Kinerja karyawan umumnya diposisikan sebagai variabel dependen dalam penelitian-penelitian empiris karena dipandang sebagai akibat atau dampak dari perilaku organisasi atau praktek-praktek sumber daya manusia bukan sebagai penyebab atau determinan.

Faustino Gomes (1995) lebih lanjut menjelaskan terdapat dua kriteria pengukuran performansi atau kinerja karyawan, yaitu (1) pengukuran berdasarkan hasil akhir (*result-based performance evaluation*); dan (2) pengukuran berdasarkan perilaku (*behaviour-based performance evaluation*). Pengukuran berdasarkan hasil, mengukur kinerja berdasarkan pencapaian tujuan organisasi atau mengukur hasil-hasil akhir saja. Tujuan organisasi ditetapkan oleh pihak manajemen atau kelompok kerja, kemudian karyawan. Beberapa pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan

tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Anwar Prabu Mangkunegara 2000: 67).

PEMBAHASAN

Lokasi kegiatan pengabdian masyarakat bertempat di Universitas Pembangunan Jaya, Kelurahan Sawah Baru, Kecamatan Ciputat, Tangerang Selatan dapat terlihat pada gambar berikut :



Gambar 1. Lokasi Pengabdian Masyarakat

Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini diikuti oleh 41 mahasiswa Akuntansi yang sudah mendaftarkan dirinya menjadi Relawan Pajak. Pelaksanaan kegiatan dilaksanakan di Ruang Tax Center Universitas Pembangunan Jaya.

Terdapat beberapa tahap yang akan dilalui relawan pajak, tahapan tersebut diawali dengan melakukan pendaftaran untuk menjadi relawan pajak. Jangka waktu pendaftaran selama 1 minggu dengan mendaftarkan diri ke petugas *tax center* atau dosen. Tahap kedua adalah melakukan *interview* kepada seluruh calon relawan pajak yang dilakukan langsung oleh dosen Akuntansi dengan pertanyaan yang berkaitan dengan komitmen serta alasan mahasiswa untuk menjadi relawan pajak. Tahap selanjutnya yaitu *training* yang dilakukan selama 3 bulan mulai dari bulan Oktober hingga bulan Desember 2017. *Training* yang diikuti oleh 41 peserta relawan pajak ini dilakukan langsung oleh tim dari Kanwil DJP Banten dan dilakukan sebanyak 1 kali/minggu.

Pada *training* tersebut relawan pajak diberikan materi mengenai ilmu-ilmu perpajakan khususnya SPT orang pribadi. Segala hal tentang SPT dibahas langsung dari definisi, jenis-jenis SPT, tarif pajaknya hingga cara pengisian dan perhitungan SPT tersebut. Berbagai kondisi wajib pajak juga dijabarkan dan dibahas, seperti wajib pajak dengan pisah harta atau wajib pajak (istri) yang NPWPnya digabung dengan suaminya ataupun UMKM. Hal tersebut dilakukan untuk menyiapkan relawan pajak menghadapi segala kondisi mungkin dihadapi wajib pajak di lapangan, sehingga dapat membantu dan memberikan solusi yang tepat atas kondisi tersebut dalam pengisian SPT.

Selama *training* pihak DJP memberikan beberapa pertanyaan terkait dengan materi yang disampaikan dan bagi yang berhasil menjawab

pertanyaan berhak mendapatkan hadiah berupa boneka, coklat atau tumbler sesuai dengan barang yang dibawa oleh pihak DJP. Hal tersebut dapat memotivasi relawan pajak untuk aktif dalam pembelajaran. Tahap selanjutnya adalah melakukan *leveling*, yaitu mengerjakan soal dari DJP dalam waktu yang sudah ditentukan. Pada tahap ini relawan pajak diberikan soal yang dibagi menjadi beberapa bagian. Diawali dengan soal pilihan ganda yang diisi dalam waktu 20 menit dan diakhiri dengan pengisian SPT orang pribadi sesuai dengan kondisi yang sudah dijabarkan pada soalnya selama 20 menit.



Gambar 2. Suasana Saat Tes Leveling

Hasil dari *tes leveling* ini akan digunakan untuk menentukan posisi relawan pajak pada saat kerja lapangan. Tahap terakhir adalah kerja lapangan yang dilakukan selama sebulan penuh pada bulan Maret. Pada tahap ini relawan pajak mengaplikasikan langsung ilmu-ilmu yang sudah didapatkan saat melakukan *training*. Relawan pajak turun tangan langsung membantu wajib pajak yang ingin melaporkan SPT nya. Berbagai kondisi terjadi saat bertemu langsung wajib pajak namun relawan pajak bisa mengatasinya karena sudah disiapkan sebelumnya pada saat *training*.



Gambar 3. Relawan Pajak Sedang Membantu Wajib Pajak

Hasil dan Pembahasan

Feedback secara kualitatif dilakukan dengan evaluasi melalui kuesioner yang dibagikan setelah pelaksanaan kegiatan yang diisi oleh 41 mahasiswa relawan pajak. Pertanyaan yang diajukan meliputi 1) Motivasi mengikuti kegiatan, 2) Kepuasan atas

fasilitas *training*, 3) Manfaat kegiatan relawan pajak. Hasil dari kuesioner tergambar sebagai berikut:

- a) Menjadi relawan pajak merupakan keinginan dari diri sendiri.

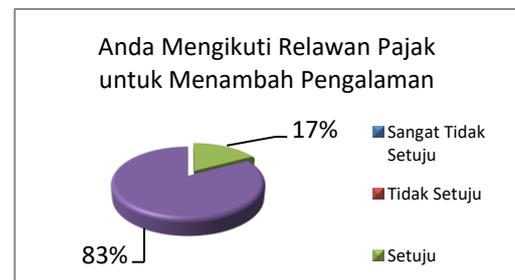
Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh 41 relawan pajak diperoleh 68% sangat setuju, 27% setuju, 5% tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju. Berikut chart tanggapan dari para peserta relawan pajak:



Gambar 4. Tanggapan Kuesioner No. 1

- b) Anda mengikuti relawan pajak untuk menambah pengalaman?

Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh 41 relawan pajak diperoleh 83% sangat setuju, 17% setuju, 0% tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju. Berikut chart tanggapan dari para peserta relawan pajak:



Gambar 5. Tanggapan Kuesioner No. 2

- c) Fasilitas saat *training* sudah cukup memadai. Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh 41 relawan pajak diperoleh 32% sangat setuju, 58% setuju dan 10% tidak setuju. Berikut chart tanggapan dari para peserta relawan pajak:



Gambar 6. Tanggapan Kuesioner No. 3

- d) Anda mengikuti relawan pajak untuk menambah pengalaman.

Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh 41 relawan pajak diperoleh 46% sangat setuju dan 54% setuju sedangkan untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju keduanya memperoleh 0% suara. Berikut chart tanggapan dari para peserta relawan pajak:



Gambar 7. Tanggapan Kuesioner No. 4

Juga dilakukan survei pada 30 WPOP dan UMKM atas kepuasan tingkat layanan Relawan Pajak Tax Center Universitas Pembangunan Jaya. Survei yang dilakukan adalah untuk mengetahui apakah Layanan Relawan Pajak dapat Membantu Menyelesaikan Masalah Pelaporan Pajak Tahunan WPOP dan UMKM di area Sawah Besar, Tangerang Selatan. Hal tersebut diukur dengan pertanyaan: Apakah Relawan Pajak dapat Membantu Menyelesaikan Masalah Pelaporan Pajak Tahunan WPOP dan UMKM anda? 37% sangat setuju, 59% setuju dan 5% tidak setuju.



Gambar 7. Tanggapan Kuisisioner Kepuasan WPOP/UMKM

KESIMPULAN

Kegiatan relawan pajak ini disambut baik oleh mahasiswa maupun dosen dan *staff* Universitas Pembangunan Jaya. Banyak mahasiswa yang mendaftar menjadi relawan pajak untuk menambah pengalaman menghadapi langsung wajib pajak. Dosen dan *staff* pun mendukung kegiatan ini dengan datang dan melaporkan SPT mereka di Tax Center Universitas Pembangunan Jaya. Berbagai kondisi wajib pajak dihadapi oleh relawan pajak, dibantu oleh dosen pembimbing dan *staff* dari Kanwil DJP Banten. Dengan

menghadapi langsung wajib pajak, para peserta relawan pajak dapat melatih *softskill* mereka dalam berkomunikasi dengan baik, benar dan sopan. Hal tersebut sangat bermanfaat untuk relawan pajak karena saat bekerja nanti pun sangat dibutuhkan kemampuan komunikasi yang baik. Kepuasan dari WPOP ataupun UMKM sangat terlihat karena mereka tidak perlu lagi mengantri lama di KPP karena sudah berbasis online, serta layanan Relawan Pajak UPJ yang luwes, berpengetahuan cukup dan ramah dalam membantu kesulitan sangat diapresiasi oleh responden.

Berdasarkan hasil kuesioner dan keadaan langsung di lapangan, kegiatan ini juga berdampak pada rasa percaya diri relawan pajak. Kegiatan ini sangat berdampak baik bagi relawan pajak maupun pihak Kanwil DJP Banten karena dapat membantu mengurai lonjakan wajib pajak yang ingin melaporkan SPT nya dan bagi relawan pajak dapat menambah pengalaman serta melatih *soft skill* maupun kemampuan dalam dunia perpajakan, disamping dapat meningkatkan ketaatan WPOP maupun UMKM karena kemudahan, keluwesan, ramah serta pengetahuan yang dimiliki oleh Relawan Pajak.

Menteri Keuangan Ibu Sri Mulyani secara khusus memberikan apresiasi kepada para Relawan Pajak termasuk Rewawan Pajak Tax Center UPJ, dihadirkan dalam acara Hari Pajak bulan Juli 2018 lalu. Relawan Pajak UPJ juga merupakan kontributor sangat aktif dalam pilot project DJP Banten, karena memiliki anggota aktif yang terbanyak dan dengan pendanaan secara mandiri oleh Tax Center UPJ, dengan penyampaian apresiasi dari Ibu Ika Ratnawati (Kepala Pelatihan Relawan Pajak DJP Banten).

Implikasi penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi para pemangku kepentingan seperti universitas, DJP ataupun para wajib pajak. Bagi universitas diperlukan dalam upaya terus memperbaiki program serupa pada tahun-tahun mendatang. Bagi DJP, bahwa eksistensi Relawan Pajak menjadi penting dalam usaha pemerintah memenuhi target pendapatan pajak yang terus menanjak. Bagi wajib pajak berguna untuk mempermudah proses pelaporan pajak tahunan serta mendapatkan pengetahuan *e-filing* serta solusi terbaik bagi permasalahan pelaporannya.



Gambar 8. Perwakilan Relawan Pajak UPJ pada Media Sosial DJP RI.

SARAN

Ada keterbatasan waktu dalam penelitian ini sehingga saran untuk penelitian selanjutnya adalah dilakukan survei sebelum dan sesudah kegiatan berlangsung, sehingga didapatkan kesimpulan yang komprehensif dari uji beda yang dilakukan. Lingkup penelitian selanjutnya dapat diperluas tidak hanya pada Relawan Pajak di satu universitas, namun lebih luas seperti provinsi ataupun satu negara.

PUSTAKA

Andi Muljono, Djoko. 2010. Panduan Brevet Pajak: Pajak Penghasilan. Yogyakarta, Penerbit Andi.

Direktorat Jenderal Pajak, 2000, Visi Misi dan Strategi.
Ivancevich, J. M. et al. (2007). Perilaku & Manajemen Organisasi, Erlangga: Jakarta

Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2005. Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat

Luthans, Fred. 2006., Perilaku Organisasi 10th. Edisi Indonesia. Yogyakarta : Penerbit ANDI.

Mardiasmo. 2009. Perpajakan. Edisi Revisi 2009, Yogyakarta, Penerbit Andi.

Malayu SP Hasibuan. 2003, Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta: STIE YKPN.

Peraturan Jendral Pajak No. 15/PJ/2006 Tentang Petunjuk Pelaksana Pemotongan, Penyetoran dan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 21 sehubungan dengan Pekerjaan Orang Pribadi.

Peraturan Menteri Keuangan No. 252/PMK.03/2008 Tentang Petunjuk Pelaksana Pemotongan Pajak atas Penghasilan Pasal 21 sehubungan dengan Pekerjaan, Jasa dan kegiatan Orang Pribadi.

Prawirosentono, Suyadi. 2008. "Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan" Yogyakarta: BPFE.

Resmi, Siti. 2009. Perpajakan: Teori dan Kasus. Edisi Keempat. Jakarta, Penerbit Salemba Empat.

Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif". Bandung ALFABETA

Undang-Undang No. 10 Tahun 1994 dan diubah dengan Undang-Undang No. 17 Tahun 2000, dan diubah terahir kali menjadi Undang-Undang No. 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan.

Waluyo. 2008. Perpajakan Indonesia. Edisi kedelapan. Buku satu. Jakarta, Penerbit Salemba Empat.

<http://repository.usu.ac.id>

<http://pajak.go.id>