

**PERJANJIAN  
PELAKSANAAN PENELITIAN  
PERIODE I TAHUN ANGGARAN 2020  
NOMOR : 524-Int-KLPPM/UNTAR/V/2020**

Pada hari ini Senin tanggal 4 bulan Mei tahun 2020 yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Jap Tji Beng, Ph.D.  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat  
Alamat : Letjen S. Parman No.1, Tomang, Grogol petamburan, Jakarta Barat, 11440  
selanjutnya disebut **Pihak Pertama**
  
2. Nama : Hendro Lukman, S.E., M.M., CPMA., CA., CPA (Aust), CSRS  
Jabatan : Dosen Tetap  
Fakultas : Ekonomi Akuntansi  
Alamat : Jl. Tanjung Duren Utara, No. 1 Jakarta Barat 11470

Bertindak untuk diri sendiri dan atas nama anggota pelaksana Penelitian :

- a. Nama : Dra. MF Djeni Indrajati W, M.Si., Ak., CA  
Jabatan : Dosen Tetap
  - b. Nama : Estralita Trisnawati, S.E., M.Si., Ak., CA., BKP  
Jabatan : Dosen Tetap
  - c. Nama : Dra. Purnawati Helen Widjaya, S.E., S.H., M.Si., CA., BKP  
Jabatan : Dosen Tetap
- selanjutnya disebut **Pihak Kedua**

**Pihak Pertama** dan **Pihak Kedua** sepakat mengadakan Perjanjian Pelaksanaan Penelitian Nomor 524-Int-KLPPM/UNTAR/V/2020 sebagai berikut:

**Pasal 1**

- (1). **Pihak Pertama** menugaskan **Pihak Kedua** untuk melaksanakan Penelitian atas nama Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Tarumanagara dengan judul **“Masih Perlukah Kegiatan Relawan Pajak untuk Mahasiswa?”**
- (2). Biaya pelaksanaan penelitian sebagaimana dimaksud ayat (1) diatas dibebankan kepada **Pihak Pertama** melalui anggaran Universitas Tarumanagara.
- (3). Besaran biaya pelaksanaan yang diberikan kepada **Pihak Kedua** sebesar Rp10.000.000,- (sepuluh juta rupiah), diberikan dalam 2 (dua) tahap masing-masing sebesar 50%.
- (4). Pencairan biaya pelaksanaan Tahap I akan diberikan setelah penanda tangan Perjanjian Pelaksanaan Penelitian.
- (5). Pencairan biaya pelaksanaan Tahap II akan diberikan setelah **Pihak Kedua** melaksanakan Penelitian, mengumpulkan:
  - a. *Hard copy* berupa laporan akhir sebanyak 5 (lima) eksemplar, *logbook2* (dua) eksemplar, laporan pertanggungjawaban keuangan sebanyak2 (dua) eksemplar, draft artikel ilmiah sebanyak 1 (satu) eksemplar; dan
  - b. *Softcopy* laporan akhir, *logbook*, laporan pertanggungjawaban keuangan, dan draft artikel ilmiah dalam bentuk CD sebanyak 2 (dua) keping.

- (6). Rincian biaya pelaksanaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) terlampir dalam Lampiran Rencana Penggunaan Biaya dan Rekapitulasi Penggunaan Biaya yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam perjanjian ini.
- (7). Penggunaan biaya penelitian oleh **Pihak Kedua** wajib memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
  - a. Tidak melampaui batas biaya tiap pos anggaran yang telah ditetapkan; dan
  - b. Peralatan yang dibeli dengan anggaran biaya penelitian menjadi milik Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.
- (8). Daftar peralatan sebagaimana dimaksud pada ayat (7) diatas wajib diserahkan oleh **Pihak Kedua** kepada **Pihak Pertama** selambat-lambatnya 1 (satu) bulan setelah penelitian selesai.

#### **Pasal 2**

- (1). Pelaksanaan kegiatan Penelitian akan dilakukan oleh **Pihak Kedua** sesuai dengan proposal yang telah disetujui dan mendapatkan pembiayaan dari **Pihak Pertama**.
- (2). Pelaksanaan kegiatan penelitian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan dalam Periode I, terhitung sejak Januari-Juni 2020

#### **Pasal 3**

- (1). **Pihak Pertama** mengadakan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh **Pihak Kedua**.
- (2). **Pihak Kedua** diwajibkan mengikuti kegiatan monitoring dan evaluasi sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh **Pihak Pertama**.
- (3). Sebelum pelaksanaan monitoring dan evaluasi, **Pihak Kedua** wajib mengisi lembar monitoring dan evaluasi serta melampirkan laporan kemajuan pelaksanaan penelitian dan *logbook*.
- (4). Laporan Kemajuan disusun oleh **Pihak Kedua** sesuai dengan Panduan Penelitian yang telah ditetapkan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.
- (5). Lembar monitoring dan evaluasi, laporan kemajuan dan *logbook* diserahkan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan.

#### **Pasal 4**

- (1). **Pihak Kedua** wajib mengumpulkan Laporan Akhir, *Logbook*, Laporan Pertanggungjawaban Keuangan, dan luaran/draf luaran.
- (2). Laporan Akhir disusun oleh **Pihak Kedua** sesuai dengan Panduan Penelitian yang telah ditetapkan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.
- (3). *Logbook* yang dikumpulkan memuat secara rinci tahapan kegiatan yang telah dilakukan oleh **Pihak Kedua** dalam pelaksanaan Penelitian.
- (4). Laporan Pertanggungjawaban yang dikumpulkan **Pihak Kedua** memuat secara rinci penggunaan biaya pelaksanaan Penelitian yang disertai dengan bukti-bukti.
- (5). Batas waktu pengumpulan Laporan Akhir, *Logbook*, Laporan Pertanggungjawaban Keuangan, dan luaran adalah Artikel/jurnal (Juni 2020)
- (6). Apabila **Pihak Kedua** tidak mengumpulkan Laporan Akhir, *Logbook*, Laporan Pertanggungjawaban Keuangan, dan Luarannya sebagaimana disebutkan dalam ayat (5), maka **Pihak Pertama** akan memberikan sanksi.

- (7). Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) berupa proposal penelitian pada periode berikutnya tidak akan diproses untuk mendapatkan pendanaan pembiayaan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.

#### Pasal 5

- (1). Dalam hal tertentu **Pihak Kedua** dapat meminta kepada **Pihak Pertama** untuk memperpanjang batas waktu sebagaimana dimaksud pada Pasal 4 ayat (5) diatas dengan disertai alasan-alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (2). **Pihak Pertama** berwenang memutuskan menerima atau menolak permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3). Perpanjangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya dapat diberikan 1 (satu) kali.

#### Pasal 6

- (1). **Pihak Pertama** berhak mempublikasikan ringkasan laporan penelitian yang dibuat **Pihak Kedua** kedalam salah satu jurnal ilmiah yang terbit di lingkungan Universitas Tarumanagara.
- (2). **Pihak Kedua** memegang Hak Cipta dan mendapatkan Honorarium atas penerbitan ringkasan laporan penelitian sebagaimana dimaksud pada ayat (1)
- (3). **Pihak Kedua** wajib membuat poster penelitian yang sudah/sedang dilaksanakan, untuk dipamerkan pada saat kegiatan **Research Week** tahun terkait.
- (4) **Pihak Kedua** wajib membuat artikel penelitian yang sudah dilaksanakan untuk diikuti sertakan dalam kegiatan **International Multidisciplinary Research Conference on Sustainable Development (IMRCSD)** yang diselenggarakan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.
- (5). Penggandaan dan publikasi dalam bentuk apapun atas hasil penelitian hanya dapat dilakukan oleh Pihak Kedua setelah mendapatkan persetujuan tertulis dari **Pihak Pertama**.

#### Pasal 7

- (1). Apabila terjadi perselisihan menyangkut pelaksanaan Penelitian ini, kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikannya secara musyawarah.
- (2). Dalam hal musyawarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak tercapai, keputusan diserahkan kepada Pimpinan Universitas Tarumanagara.
- (3). Keputusan sebagaimana dimaksud dalam pasal ini bersifat final dan mengikat.

Demikian Perjanjian Pelaksanaan Penelitian ini dibuat dengan sebenar-benarnya pada hari, tanggal dan bulan tersebut diatas dalam rangkap2 (dua), yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama.

**Pihak Pertama**



Jap Tji Beng, Ph.D.

**Pihak Kedua**

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'H' followed by a cursive 'L' and a horizontal line at the end.

Hendro Lukman, S.E., M.M.,  
CPMA., CA., CPA (Aust), CSRS

RENCANA PENGGUNAAN BIAYA  
(Rp)

Rencana Penggunan Biaya	Jumlah
Honorarium	Rp. 1.500.000,-
Pelaksanaan penelitian	Rp 8.500.000,-

REKAPITULASI RENCANA PENGGUNAAN BIAYA  
(Rp)

No.	Pos Anggaran	Tahap I	Tahap II	Jumlah
1.	Honorarium	750.000,-	750.000,-	1.500.000,-
2.	Pelaksanaan penelitian	4.250.000,-	4.250.000,-	8.500.000,-
	Jumlah	5.000.000,-	5.000.000,-	10.000.000,-

Jakarta, 4 mei 2020  
Peneliti,



(Hendro Lukman, S.E., M.M.,  
CPMA., CA., CPA (Aust), CSR

## PENUGASAN

Nomor : 783-D/2268/FE-UNTAR/X/2020

Sehubungan dengan surat Kaprodi. S1 Akuntansi Nomor: 458-KJA/2262/FE-UNTAR/X/2020 perihal: Permohonan Dana dan Surat Penugasan sebagai Pemakalah SENAPENMAS 2020, dengan ini Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara menugaskan :

No.	Nama Dosen	Judul Makalah
1.	Michelle Kristian Elsa Imelda	Pelatihan Dan Pendampingan Implementasi Accounting Software Accurate Untuk Karyawan STI
2.	Sofia Prima Dewi Sufiyati Liana Susanto	Pembekalan Kepada Mitra: Penentuan Harga Pokok Penjualan
3.	Merry Susanti Sofia Prima Dewi Susanto Salim	Penerapan Sistem Internal Control dan Fungsi Internal Audit di PT Felixindo Rubber Berkarya
4.	Liana Susanto Sufiyati Merry Susanti Yusi Yusiarto	Pembekalan Kepada Mitra: Penyusunan Laporan Keuangan
5.	Wdyasari Syanti Nataherwin	Pengembangan Sistem dan Mekanisme Tata Kelola Keuangan Serta Anggaran Organisasi Nirlaba
6.	Viriany Henny Wriantara	Pembuatan Standar Operasional Prosedur Siklus Persediaan dan Pembelian pada CV Jaya Surya Integrasi
7.	Fanny Andriani Setiawan Margarita Ekadjaja Yustina Peniyanti Jap	Pengendalian Persediaan Barang Dagang Menggunakan Metode Economic Order Quantity

No.	Nama Dosen	Judul Makalah
8.	Yustina Peniyanti Jap Margarita Ekadjaja Fanny Andriani Setiawan Edalmen	Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak dan Penyusunan Anggaran Laporan Keuangan Terkait Penerimaan Negara di Persekutuan Cte
9.	Yuniarwati Arifin Djakasaputra Elizabeth Sugiarto D	Pelatihan Akuntansi dan Kewirausahaan Bagi Siswa Siswi Panti Asuhan Asih Lestari
10.	Henny Hemi Kurniawati	Pelaporan SPT Tahunan Pph Wajib Pajak Orang Pribadi Secara E-Filing
11.	Linda Santioso Susanto Salim Andreas Bambang Daryatno Nurainun Bangun	Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pembelian dan Hutang Usaha Untuk Memaksimalkan Cash Management Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pembelian dan Hutang Usaha Untuk Memaksimalkan Cash Management
12.	F.X Kurniawan Tjakrawala Nurainun Bangun	Sistem dan Mekanise Penyusunan Anggaran Penerimaan dan Pengeluaran Dana pada Yayasan Bina Ummat Kelapa Dua
13.	Tony Sudirgo Urbanus Ura Wéruin Yuniarwati	Pengenalan Akuntansi Dasar dan Problem Etiknya Bagi Siswa-Siswi SMA Bhinneka Tunggal Ika Jakarta
14.	Rini Tri Hastuti Yanti	Pelatihan Tentang Cara Menghitung Pph Orang Pribadi Kepada Siswa-Siswi Sma Harapan Jaya
15.	Thio Lie Sha M Tony Nawawi Rosmita Rasyid	Membangun Customer Relationship Management (Cr) Pada Usaha Ritel Pasar Tradisional Di Kota Tangerang Selatan

No.	Nama Dosen	Judul Makalah
16.	Urbanus Ura Wëruin Lerbin Aritonang Miharni Tjokrosaputro Herlina Budiono	Penelitian Tindakan Kelas Dengan Menggunakan Spss Bagi Guru Smk Santo Leo Jakarta
17.	Rousilita Suhendah Iwan Prasodjo	Aplikasi Excell Untuk Akuntansi Sederhana Usaha Kerajinan Aksesoris Yunikua By Miko
18.	Henryanto Wijaya Cokki Hadi Cahyadi Andy	Pengelolaan Akuntansi dan Pemasaran Bagi Pengurus Dan Siswa/I Yayasan Hakikat Dzikir As- Salam
19.	Hendro Lukman MF Djeni Indrajati W Estralita Trisnawati P. Helen Wijaya	Faktor yang Mempengaruhi Penurunan Kunjungan Wajib Pajak Orang Pribadi Ke Kantor Pelayanan Pajak di DJP Jakarta Barat
20	MF Djeni Indrajati W P. Helen Wdjaja Hendro Lukman	Kesadaran Pajak Para Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Barat
21	Augustpaosa Nariman Hendang Tanusdjaja	Penyusunan Anggaran Kas & Bank Dan Pemeriksaan Kas & Bank Pada Pt Trans Alam Semesta

Sebagai Pemakalah dalam Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (SENAPENMAS) 2020 yang bertema **“Urgensi Pengembangan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dalam Konteks Budaya Indonesia sebagai Wujud Ketangguhan Bangsa”**, yang telah diselenggarakan oleh **Universitas Tarumanagara**, pada:

Hari, Tanggal : **Selasa, 20 Oktober 2020**  
Waktu : **Pukul 09.00 – 17.30 WIB**  
Pelaksanaan : **Daring menggunakan aplikasi Zoom Meeting**

Biaya yang timbul atas penugasan ini dibiayai oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.

Demikian Surat Tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan yang bersangkutan melaporkan hasil penugasan tersebut kepada Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara sesuai ketentuan yang berlaku.

21 Oktober 2020

Dekan,



Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., M.B.A.

Tembusan :

1. Wakil Dekan
2. Kajur. Akuntansi
3. Kaprodi. S1 Akuntansi
4. Kabag. Tata Usaha
5. Kasubbag. Keuangan

ID P-EKONOMI-04

## **FAKTOR PENURUNAN KUNJUNGAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KE KANTOR PELAYANAN PAJAK DI WILAYAH JAKARTA BARAT**

**Hendro Lukman<sup>1</sup>, MF Djeni Indrajati<sup>2</sup>, Estralita Trisnawati<sup>3</sup> dan Purnama Helen  
Wijaya<sup>4</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi S1 Akuntansi, Universitas Tarumanagara  
Surel: [hendrol@fe.untar.ac.id](mailto:hendrol@fe.untar.ac.id)

<sup>2</sup> Program Studi S1 Akuntansi, Universitas Tarumanagara  
Surel: [djenii@fe.untar.ac.id](mailto:djenii@fe.untar.ac.id)

<sup>3</sup> Program Studi S1 Akuntansi, Universitas Tarumanagara  
Surel: [estralitat@fe.untar.ac.id](mailto:estralitat@fe.untar.ac.id)

<sup>4</sup> Program Studi S1 Akuntansi, Universitas Tarumanagara  
Surel: [purnamawatiw@fe.untar.ac.id](mailto:purnamawatiw@fe.untar.ac.id)

### **ABSTRAK**

Menurunnya Kunjungan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan menggunakan e-filing ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di wilayah Jakarta Barat. Telah beberapa tahun Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan kegiatan Relawan Pajak beberapa tahun lalu yang melibatkan mahasiswa/i dari perguruan tinggi untuk membantu WPOP dalam melakukan pelaporan SPT dengan e-filing. Awal adanya Relawan Pajak, kunjungan WPOP untuk meminta asistensi melakukan pelaporan SPT dengan e-filing, namun jumlah kunjungan WPOP ke KPP mulai menurun dua tahun lalu. Untuk itu, penelitian ini ingin melihat apakah faktor Relawan Pajak mempengaruhi penurunan kunjungan WPOP ke KPP. Data yang diolah dari tiga KPP di Jakarta Barat selama masa pengisian SPT dengan e-filing. Hasil dari penelitian ini, pengetahuan relawan pajak dalam membantu WPOP dalam melaporkan SPT WPOP di KPP tidak mempengaruhi terhadap penurunan kunjungan WPOP ke KPP, sedangkan yang mempengaruhi adalah kenyamanan relawan pajak dalam melayani WPOP di KPP. Dengan penelitian ini, baik DJP dan pihak Tax Center universitas, terutama pihak Tax Center universitas untuk melakukan pelatihan soft skill lebih banyak, juga peningkatan pelayanan dan infrastruktur di KPP

**Kata Kunci:** Relawan Pajak, Pelayanan Pajak, Partisipasi

### **ABSTRACT**

*Decreased visits of individual taxpayers (WPOP) to report Annual Tax Returns (SPT) using e-filing to the Tax Service Office (KPP) in West Jakarta. For several years, the Directorate General of Taxes (DGT) has launched a Tax Volunteer activity several years ago involving university students to assist WPOP in reporting SPT by e-filing. At the beginning of Tax Volunteers, the WPOP visit asked for assistance in reporting SPT by e-filing, but the number of WPOP visits to KPP began to decline two years ago. For this reason, this study wants to see whether the Tax Volunteer factor influences the decrease in WPOP visits to KPP. Data processed from three KPP in West Jakarta during the SPT filling period by e-filing. The results of this study, the knowledge of tax volunteers in assisting WPOPs in reporting SPT WPOP at KPP does not affect the decrease in WPOP visits to KPP, while what affects is the comfort of tax volunteers in serving WPOP at KPP. With this research, both DGT and the university's Tax Center, especially the university's Tax Center to conduct more soft skills training, as well as improve services and infrastructure at KPP*

**Keywords:** Tax Volunteers, Tax Services, Participation

## **I. PENDAHULUAN**

### **Pendahuluan**

Kegiatan Relawan Pajak yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang melibatkan mahasiswa telah berlangsung beberapa tahun. Tepatnya sejak tahun 2017 di Direktorat Jenderal Pajak Wilayah Jakarta Barat. Timbul Relawan Pajak diadakan dengan terbitnya Peraturan

Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2014 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik. Peraturan ini mengharuskan Wajib Pajak menggunakan komputer secara online, dengan nama e-filing dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) bagi wajib pajak orang pribadi (WP OP). Oleh karena WPOP jauh lebih banyak dari pada Wajib Pajak Badan (WP Badan). Untuk mengantisipasi banyaknya WPOP yang membutuhkan asistensi melakukan pelaporan SPT menggunakan e-filing, maka Dirjen pajak membentuk Team Relawan Pajak (RP) yang melibatkan mahasiswa untuk membantu WPOP dalam memenuhi kewajiban pajaknya, yaitu melaporkan pajak penghasilannya dengan menggunakan e-filing. Kegiatan Relawan Pajak dalam membantu WPOP dalam melaporkan SPT mereka dengan e-filing berjalan sampai tahun 2020.

Antusias mahasiswa untuk mengikuti kegiatan Relawan Pajak sangat tinggi dari semua perguruan tinggi yang mempunyai Tax Center di kawasan Jakarta Barat dan bekerja sama dengan Dirjen Pajak (DJP). Minat mahasiswa yang cukup tinggi tidak sebanding dengan kehadiran WPOP yang dibantu atau dilayani di Kantor Pelayanan Pajak atau ditempat yang ditetapkan oleh DJP. Turunnya jumlah kunjungan WPOP tahun lalu ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam melaporkan SPT dengan e-filing atau membutuhkan asistensi dalam melaporkan SPT dengan e-filing. Walaupun minat WPOP berkunjung ke KPP menurun menurut sub pelayanan DJP Jakarta Barat, DJP Jakarta Barat tetap melakukan kegiatan Relawan Pajak yang melibatkan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang ditugaskan untuk membantu WPOP dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing. Kegiatan Relawan Pajak tahun ini akan berlangsung dari akhir Februari 2020 sampai 31 Maret 2020, sesuai dengan batas akhir pelaporan SPT Tahunan WPOP, namun karena adanya pandemi COVID-19, maka kegiatan ini dihentikan pada tanggal 15 Maret 2020.

### 1.1. Rumusan Masalah

Disisi lain, tax ratio tahun 2018 sebesar 11.5% (<https://www.cnbcindonesia.com/news/20190314120540-4-60598/masih-rendah-sebenarnya-tax-ratio-ri-di-2018-hanya-10>), tahun 2019 turun menjadi 10.7 % (<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200211205100-532473761/djp-ungkap-sebab-rasio-pajak-2019-turun-jadi-107-persen>), Tax Ratio yaitu perbandingan penerimaan pajak terhadap produk domestik bruto. Rasio ini merupakan alat ukur untuk menilai kinerja penerimaan pajak suatu Negara. Dengan melihat turunnya tax ratio tersebut, maka rumusan masalah yang menjadi dengan menurunnya kunjungan WPOP ke KPP apakah dipengaruhi oleh tim Relawan Pajak yang kurang kompeten dalam memberikan asistensi pengisian SPT Tahunan dengan e-filing, atau dipengaruhi oleh kepuasan atau kenyamanan WPOP yang diasentensi Tim Relawan Pajak atau petugas pajak di KPP dalam pengisian SPT Tahunan dengan e-filing.

### 1.2. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan di lingkungan DJP wilayah Jakarta Barat tempat tim Relawan Pajak Mahasiswa/i Universitas Tarumanagara bertugas. Adapun tujuan penelitian ini untuk memberi masukan khususnya untuk DJP Jakarta Barat, apakah kegiatan Relawan Pajak mempengaruhi penurunan kunjungan WPOP ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam konteks membantu WPOP menggunakan e-filing dalam melaporkan SPT mereka. Selain itu, bagi Universitas Tarumanagara sebagai bahan evaluasi dan perbaikan tim relawan pajak yang bertugas di tahun-tahun berikutnya.

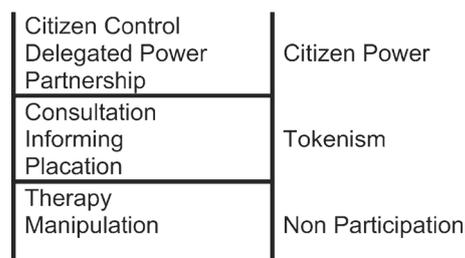
## II. LANDASAN TEORI

### 2.1. Teori Partisipasi

Partisipasi dalam kamus bahasa, sebagai kata benda diartikan sebagai turut peran serta dalam suatu kegiatan; keikutsertaan; peran serta dalam kegiatan riset. Sebagai kata benda diartikan sebagai ikut serta dalam kegiatan. Partisipasi berasal dari bahasa Inggris “Participation” yang artinya mengambil bagian atau keikutsertaan. Seorang yang berpartisipasi dalam suatu kegiatan bukan hanya fisik yang ikut terlibat tetapi akan melibatkan emosi dan mental untuk mencapai tujuan, dan bertanggung jawab didalamnya. Mubyarto (1997:35) menyatakan bahwa partisipasi merupakan sikap kesediaan untuk membantu keberhasilan setiap kegiatan atau program yang disesuaikan dengan kemampuan setiap orang tanpa mengorbankan kepentingan diri sendiri yang berarti bagi dirinya. Partisipasi umumnya bermakna mengajak masyarakat untuk turut bekerja atau melaksanakan suatu kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat Hasim dan Remiswai (2009 : 23 dalam Paembonan 2011). Nelson, Bryant dan White (1982:206) menyebutkan bahwa keterlibatan sekelompok atau masyarakat merupakan satu kesatuan sehingga dapat disebut partisipasi kolektif, sedangkan keterlibatan secara individu dalam kegiatan kelompok dapat disebut partisipasi individual. Dapat disimpulkan bahwa partisipasi merupakan gerakan yang timbul dari diri sendiri dari orang yang ingin terlibat dalam kegiatan masyarakat yang melibatkan tenaga, fisik, emosi dan moral. Partisipasi yang dimaksud dalam dapat dilakukan dengan partisipasi vertikal dan horisontal masyarakat.

Dalam kegiatan Relawan Pajak ini adalah merupakan partisipasi kelompok jika dilihat dari tim Relawan Pajak, tetapi jika dilihat dari Wajib Pajak yang terlibat dalam kegiatan pelaporan SPT Tahunan dengan e-filing atau yang dilayani oleh Tim Relawan Pajak adalah merupakan partisipasi individu. Hal ini sesuai dengan pernyataan Sumodingrat (1988), bahwa partisipasi sebagai salah satu elemen pembangunan yang merupakan proses adaptasi dari masyarakat terhadap perubahan yang sedang berjalan. Dengan demikian partisipasi mempunyai posisi yang penting dalam pembangunan.

Bagaimana orang atau masyarakat dapat terlibat dalam partisipasi terhadap kegiatan masyarakat? Jika dilihat dari tipologi, adalah titik awal yang berguna untuk membedakan derajat dan jenis partisipasi, menempatkan bentuk-bentuk partisipasi pada kondisi kutub 'baik' hingga 'buruk'. Adapula yang berbentuk seperti “tangga” yang dibuat berdasarkan fokus pada intensionalitas, dan pendekatan terkait dari mereka yang memulai partisipasi seperti yang digambarkan oleh Arnstein (1969) pada gambar 1 yang mempertahankan relevansi sementara yang cukup besar. 'Pengendalian Masyarakat' muncul di bagian atas tangga, dengan kategori 'tidak berpartisipasi' di bagian bawah, di mana terapi dan manipulasi ditempatkan.



Gambar 1. Tangga Partisipasi – Amstein  
 Sumber : Amstein 1996

Tokenisme adalah contoh saat individu menunjukkan tingkah laku positif yang menipu terhadap anggota kelompok diluar grup kepada siapa mereka merasakan prasangka yang kuat. Kemudian perilaku tokenistik ini digunakan sebagai alasan untuk menolak melakukan aksi yang lebih menguntungkan terhadap kelompok ini. Lain halnya tingkat partisipasi masyarakat menurut Pretty (1995) yang mengkategorikan atau memberikan jenjang partisipasi masyarakat seperti tabel di bawah ini :

Tabel 1. Tingkat Partisipasi

Jenis Partisipasi	Karakteristik
Partisipasi Manipulasi	Partisipasi “semu’ yaitu sebuah kepura-puraan, dengan perwakilan 'orang' di dewan resmi, tetapi sebenarnya tidak terpilih dan tidak memiliki kekuasaan
Partisipasi Pasif	Orang berpartisipasi dengan diberi tahu apa yang telah diputuskan yang diumumkan oleh administrasi atau manajemen tanpa terlibat dalam keputusan tersebut.
Partisipasi dengan Konsultasi	Partisipasi rakyat dengan berkonsultasi atau menjawab pertanyaan. Pihak eksternal mendefinisikan masalah, mengemukakan informasi dan mengendalikan analisis. Dalam proses ini tidak ada pembagian dalam pengambilan keputusan, dan pandangan masyarakat yang tidak dipertimbangkan.
Partisipasi untuk Insentif yang Material	Orang berpartisipasi dengan menyumbang sumber daya seperti tenaga kerja, makanan, uang tunai atau insentif materi lainnya. Sangat umum bentuk 'partisipasi' ini, tetapi orang tidak memiliki kepentingan dalam memperpanjang teknologi atau praktik ketika insentif berakhir
Partisipasi fungsional	Partisipasi dilihat oleh lembaga eksternal sebagai sarana untuk mencapai tujuan kegiatan, terutama mengurangi biaya. Orang dapat berpartisipasi dengan membentuk kelompok untuk memenuhi tujuan yang telah ditentukan terkait dengan kegiatan tersebut. Keterlibatan seperti itu mungkin interaktif dan melibatkan pengambilan keputusan bersama, tetapi cenderung muncul hanya setelah keputusan telah dibuat oleh pihak eksternal. Paling buruk, masyarakat lokal mungkin masih hanya dikooptasi untuk melayani tujuan eksternal.
Partisipasi Interaktif	Orang berpartisipasi dalam analisis bersama, pengembangan rencana aksi dan pembentukan atau penguatan institusi lokal. Partisipasi dipandang sebagai hak, bukan hanya sarana untuk mencapai tujuan kegiatan/proyek. Proses ini melibatkan metodologi antar-disiplin yang mencari berbagai perspektif dan memanfaatkan proses pembelajaran sistemik dan terstruktur. Ketika kelompok mengambil kendali atas keputusan lokal dan menentukan bagaimana sumber daya yang tersedia digunakan, sehingga mereka memiliki kepentingan dalam mempertahankan struktur atau praktik.
Bergerak Mandiri (Self Mobilization)	Orang berpartisipasi dengan mengambil inisiatif secara independen dari lembaga eksternal untuk mengubah sistem. Mereka mengembangkan hubungan dengan lembaga eksternal

	untuk sumber daya dan saran teknis yang mereka butuhkan, tetapi mempertahankan kontrol atas bagaimana sumber daya digunakan.
--	--

Diadaptasi dari Pretty, 1995

Sedangkan menurut tipologi kepentingan masyarakat dalam partisipasi yang diutarakan oleh White (1996), partisipasi dibagi menjadi partisipasi dengan bentuk Nominal, Instrumental, Mewakili, dan Transformasi yang mempunyai arti berbeda antara masyarakat yang terlibat sebagai pelaksana, yang menerima dan tentunya kegunaan dari partisipasi tersebut. Secara garis besar. Jenis-jenis partisipasi ini menurut bentuk kepentingannya dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini :

Tabel 2. Tipologi Kepentingan dari Partisipasi

Bentuk Kepentingan	Apa 'partisipasi' artinya bagi lembaga pelaksana	Apa 'partisipasi' artinya bagi mereka yang menerima	Untuk apa 'partisipasi'
Nominal	Legitimasi - untuk menunjukkan apa yang mereka lakukan	Inklusi - untuk mempertahankan akses ke manfaat potensial	Tampilan (Display)
Instrumental	Efisiensi - untuk membatasi input pemberi dana, menarik kontribusi masyarakat dan membuat proyek lebih hemat (cost-effective)	Biaya - waktu yang dihabiskan untuk tenaga kerja terkait proyek dan kegiatan lainnya	Sebagai sarana untuk mencapai efektivitas biaya dan kegiatan lokal
Mewakili	Keberlanjutan - untuk menghindari penciptaan ketergantungan	Leverage - untuk memengaruhi bentuk proyek dan manajernya	Untuk memberi orang suara dalam menentukan perkembangan mereka sendiri
Transformasi	Pemberdayaan - untuk memungkinkan orang membuat keputusan sendiri, mencari tahu apa yang harus dilakukan dan mengambil tindakan	Pemberdayaan - untuk dapat memutuskan dan bertindak sendiri	Baik sebagai sarana dan tujuan, dinamika yang berkelanjutan

Diadaptasi dari White (1996).

Jadi dalam menentukan orang dapat berpartisipasi dalam kegiatan masyarakat dapat nilai dari tiga sudut pandang, yaitu bentuk partisipasi, jenis partisipasi dan kepentingan orang dalam partisipasi

Dalam kegiatan kegiatan Relawan Pajak yang merupakan program kegiatan dari DJP, dilihat dari 'tangga' Amtein, merupakan kegiatan non partisipasi sehingga memerlukan kegiatan terapi, yaitu kesadaran akan perlunya melaporkan kewajiban perpajakan, jenis

partisipasinya partisipasi interaktif jika dilihat dari tabel Pretty dan dilihat dari sudut kepentingannya (interest) masuk kelompok Mewkili (representative) karena tujuan partisipasi Relawan Pajak dan WPOP adalah memahami perlunya pelaporan SPT Tahunan dan melaporkannya dengan e-filing. Namun, Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan partisipasi masyarakat. Dipengaruhi oleh 1) Faktor kepemimpinan, dalam menggerakkan partisipasi masyarakat sangat dituntut pimpinan yang berkualitas; 2) Faktor komunikasi, gagasan-gagasan, ide, kebijaksanaan dan rencana rencana baru apabila diketahui dan dimengerti; 3) Faktor pendidikan, dengan tingkat pendidikan yang memadai, masyarakat individu akan dapat memberikan partisipasi sesuai dengan apa yang diharapkan (Tjokroamodjojo (1985 : 45-47 dalam Paembonan 2011).

## 2.2. Sikap/ Perilaku Wajib Pajak

Pajak merupakan sumber utama dari penerimaan pemerintah untuk pembangunan. Porsi penerimaan pajak dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) berkisar 70 %. Oleh karenanya untuk memenuhi permintaan akan sumber daya keuangan negara, administrasi pajak harus memantau kapasitas pengumpulan pendapatan dan aktivitas ekonomi dari individu dan bisnis. Tujuan utamanya adalah pengumpulan dengan efisiensi maksimum, yaitu dengan biaya serendah mungkin, dari kewajiban yang ditetapkan dalam beban pajak (Mitu, 2016). Dengan demikian, pengumpulan dana dari pajak menjadi hal yang krusial dan perlu diperhatikan oleh pemerintah, yaitu dengan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya.

Kegiatan pengumpulan penerimaan dari pajak bukanlah yang mudah. Pemerintah akan menghadapi masalah non teknis, yaitu perilaku fiskal, perilaku yang terdapat pada petugas pajak dan perilaku wajib pajak. Perilaku fiskal berarti menampilkan perilaku tertentu oleh beberapa perwakilan hukum yang membayangkan tujuan fiskal. Pajak mewakili tujuan akhir yang diinginkan sehubungan dengan pendapatan atau penerimaan negara, dan lain merupakan pengeluaran anggaran (Dinga, 2016). Perilaku wajib pajak tidak dapat dijelaskan hanya dengan identifikasi dan pengetahuan tentang sistem tetapi juga oleh faktor-faktor pengaruh yang bertindak dalam hubungan dekat dan saling terkait. Oleh karena itu, dalam kebanyakan kasus, wajib pajak menilai, menggunakan instrumen mereka sendiri, kebijakan pajak dan kejadiannya pada standar hidup mereka serta ekonomi nasional secara umum. Penilaian, pada tingkat wajib pajak, tidak seragam (Olimid, 2014: 75). Dibutuhkan bentuk individu yang dapat dibedakan berdasarkan tingkat pengetahuan kerangka hukum, tingkat budaya, iman, moral, adat istiadat dan kemampuan penilai untuk menafsirkan hukum, sehingga menghasilkan persepsi sendiri tentang sistem pajak. Pembayar pajak bersosialisasi, dan tergantung tipologi mereka. Braithwaite (2002) menyatakan bahwa perilaku wajib pajak terhadap perpajakan dan penguasa pajak menurut dapat dibagi menjadi lima postur seperti tabel dibawa ini :

Tabel 3. Postur Perilaku Wajib Pajak terhadap Perpajakan dan Penguasa Pajak

Postur	Penjelasan
Komitmen	Wajib pajak memiliki orientasi positif terhadap undang-undang dan otoritas pajak. Ini mencerminkan kepercayaan tentang keinginan sistem pajak yang meningkatkan perasaan mereka akan kewajiban moral untuk bertindak untuk kepentingan kolektif dan membayar pajak seseorang dengan niat baik.
Kapitalisasi	Wajib pajak memiliki orientasi positif terhadap undang-undang dan otoritas pajak. Ini mencerminkan penerimaan kantor pajak sebagai otoritas yang sah dan perasaan bahwa kantor pajak adalah kekuatan selama seseorang bertindak dengan benar dan menolak otoritasnya.

Resisten	Wajib pajak memberikan orientasi negatif. Ini menganggap postur pembangkangan dan memungkinkan keraguan tentang orientasi kantor pajak.
Kecewa	Wajib pajak memiliki orientasi negatif. Ini adalah postur yang mengkomunikasikan perlawanan di mana tujuan utama wajib pajak adalah menjaga jarak secara sosial dan tidak melihat alasan untuk terlibat dengan kantor pajak dan sistem pajak.
Pelepasan	Ini adalah postur yang mengkomunikasikan pelanggaran hukum yang disengaja. Hukum dipandang sebagai sesuatu yang dibentuk untuk memenuhi tujuan seseorang. Ini mencerminkan persepsi polisi terhadap inspektur pajak.

Sumber Braithwaite, 2002.

Dengan demikian, sulitnya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pendapatan dari pajak dengan berbagai bentuk karakteristik perilaku wajib pajak yang mempunyai dan dibentuk dari pandangan mereka atas pajak.

### 2.3. Self Assessment

Timbulnya perilaku seperti dijelaskan di atas, kemungkinan timbul karenanya sistem perpajakan di Indonesia dengan menggunakan metode self assessment, yaitu menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak, tidak ditentukan oleh petugas pajak. Petugas fungsinya adalah mengawasi kepatuhan wajib pajak untuk dalam melakukan penghitungan, membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya. Masih banyak faktor lain yang memungkinkan timbulnya perilaku wajib pajak.

Pada era Self Assessment System (SAS), kesadaran pajak oleh wajib pajak menjadi peran penting pada kepatuhan pajak. Tingkat Pengetahuan dan pendidikan mengenai perpajakan sangat penting dan krusial untuk memastikan proses administrasi berjalan dengan baik. Dengan demikian, wajib pajak dapat menilai kewajiban pajak yang mereka lakukan dilaksanakan dengan benar (Palil et al, 2013) dan menimbulkan rasa kenyamanan dan keamanan dalam menjalankan kewajiban pajak. Selain itu, Sommerfeld (1966) menambahkan bahwa perpajakan harus diajarkan daripada hanya dipraktikkan dan dipelajari, artinya bukan hanya sekedar dapat menghitung, membayar dan melaporkan tetapi memahami peraturan atau perundang-undangan perpajakan yang berlaku untuk diri wajib pajak sendiri. Lebih lanjut, disarankan institusi yang lebih tinggi dapat menawarkan perspektif unik tentang subjek pajak untuk semua siswa (Sommerfeld, 1966). Pendidikan pajak memungkinkan untuk memahami dengan baik dari sistem perpajakan. Eriksen dan Fallan (1996) percaya bahwa dengan pemahaman yang wajar tentang undang-undang perpajakan, wajib pajak bersedia untuk menghormati sistem perpajakan, hasilnya wajib pajak lebih patuh membayar pajak daripada menghindarinya. Dengan pengetahuan mengenai perpajakan, baik sistem pemungutan maupun penggunaannya, pengetahuan perpajakan akan memainkan peran penting (Kirchler et. al., 2008). Oleh karena itu, orang harus dilengkapi dengan pendidikan perpajakan sehingga setiap orang memiliki pengetahuan yang memadai terhadap wajib pajak yang kompeten, minimal pajak yang berhubungan dengan dirinya sendiri. Sebagai contoh, Administrasi Pajak Nasional Jepang (NTA) berkontribusi untuk kepatuhan pajak yang tinggi di Jepang. Pemerintah Jepang memperkenalkan Self Assessment pada tahun 1947 memainkan peran penting untuk proses pembelajaran perpajakan. Untuk mempromosikan prinsip-prinsip kepatuhan secara sukarela, mereka menciptakan banyak kegiatan seperti hubungan masyarakat, konsultan pajak pendidikan pajak, bimbingan dan pemeriksaan (Rani, 2005). Dalam literatur kepatuhan pajak,

persepsi para pembayar pajak tentang keadilan sistem pajak diakui sebagai faktor penting yang dapat memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku kepatuhan pajak. Sistem perpajakan dianggap tidak adil oleh warga negara akan menghasilkan pengumpulan penerimaan dari pajak kurang berhasil, dan ini akan mendorong wajib pajak untuk terlibat dalam perilaku tidak patuh. Persepsi wajib pajak terkait erat dengan pengetahuan dan pengalaman, sehingga kesadaran tentang masalah pajak dan pengetahuan pajak memang mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak.

#### 2.4. Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)

Semua wajib pajak yang memenuhi persyaratan perundang-undang perpajakan harus melakukan kewajiban menghitung, membayar dan melaporkan pajak mereka (Kementerian Keuangan RI, 2007), dan dilakukan secara tahunan (Kementerian Keuangan RI, 2007). Wajib pajak menurut perundang-undangan perpajakan dibagi menjadi wajib pajak badan, yaitu wajib pajak atas perseroan atau badan usaha, dan wajib pajak orang pribadi (WPOP), yaitu wajib atas nama individu dari setiap warga negara yang telah memenuhi syarat sebagai wajib pajak (Kementerian Keuangan RI, 2007).

Penyampaian laporan kewajiban pajak dalam bentuk Surat Pemberitahuan Pajak (SPT). Dari sudut waktu pelaporan, SPT dibagi menjadi SPT Masa yang dilaporkan setiap bulan dan SPT Tahunan yang dilaporkan pada awal tahun pajak berikutnya atas kewajiban pajak terhutang yang dihitung dalam masa satu tahun. Jika dilihat dari jenis wajib pajak, SPT dibagi menjadi dua bentuk, yaitu SPT untuk melaporkan kewajiban wajib pajak badan, yang dikenal Formulir SPT 1721, dan SPT untuk wajib pajak orang pribadi. SPT untuk orang pribadi ini dibagi menjadi tiga bentuk, yaitu SPT untuk orang pribadi mempunyai penghasilan dari menjalankan usaha bebas atau sendiri, SPT yang digunakan adalah formulir 1770, wajib pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan dari pemberi kerja dengan penghasilan lebih dari 60 juta rupiah per tahun, maka wajib pajak ini menggunakan Formulir SPT 1770-S, dan wajib pajak yang mempunyai penghasilan dari pemberi kerja dengan jumlah penghasilan setahunnya kurang dari 60 juta rupiah, maka wajib pajak ini menggunakan formulir SPT 1770-SS (Kementerian Keuangan, 2014).

#### 2.5. e-Filing

*e-filing* merupakan prose menyerahkan laporan pajak atau SPT melalui internet dengan menggunakan perangkat lunak yang disetujui dengan otoritas pajak untuk pajak penghasilan wajib pajak pribadi (Kumar, 2017). Wajib pajak orang pribadi akan memberikan informasi dan data pajak mereka termasuk penghasilan, perhitungan kewajiban perpajakan, pembayaran pajak penghasilan, daftar harta, daftar kewajiban dan daftar keluarga secara elektronik melalui *e-filing* tanpa harus pergi ke kantor pajak tertentu atau ditunjuk (Barati, Parviz, Bromand, dan Payam, 2014) yang sebelum melaporkannya, wajib pajak harus melakukannya *Self assessment* (Islam et al, 2015), yang meliputi menghitung kewajiban pajak terhutang, dan membayarnya sendiri.

*e-filing* membuat proses pelaporan SPT Tahunan lebih mudah, memakan waktu yang singkat (Arora, 2014), transparan, menghilangkan birokrasi, dan terjadinya perlakuan yang sama bagi semua wajib pajak (Alla, 2014). Oleh karena *e-filing* menggunakan aplikasi perangkat lunak melalui internet, atau website, peranan website akan menjadi penting. Website harus nyaman, dapat diakses atau dilakukan setiap waktu, dimanapun dan konfirmasi yang cepat atas proses penyampaian laporan (Gwaro, Kimani, dan Kwasira 2016).

Dengan demikian, *e-filing* dapat meningkatkan partisipasi wajib pajak untuk menyerahkan SPT Tahunan dan meningkatkan administrasi yang baik bagi Direktorat Jenderal Pajak.

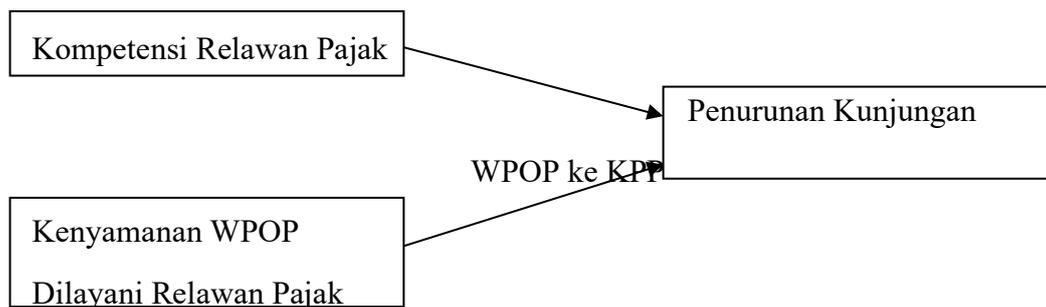
## 2.6. Hipotesis Dan Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penelitian fenomena yang dijelaskan dalam pendahuluan, hipotesis dibangun dalam penelitian ini berdasarkan landasan teori dan logika hubungan kegiatan Relawan Pajak dengan penurunan kunjungan WPOP ke KPP. Penurunan kunjungan WPOP ke KPP dapat disebabkan penilaian pejabat pajak akan kompetensi tim Relawan Pajak, dan penilaian pejabat pajak akan kenyamanan WPOP dilayani oleh tim Relawan Pajak pada masa sebelumnya, sehingga hipotesis yang dibangun dalam penelitian ini adalah :

H1 : Kompetensi Relawan Pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Penurunan kunjungan WPOP ke KPP.

H2 : Kenyamanan WPOP yang dilayani Relawan Pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Penurunan Kunjungan WPOP ke KPP.

Berdasarkan hipotesis di atas, maka model penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

## III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan data primer menggunakan kuesioner yang disebar di KPP tempat tim Relawan Pajak bertugas selama masa kerja tim relawan pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah pejabat kantor pajak di tiga KPP dari delapan KPP yang direncanakan di Wilayah Jakarta Barat karena adanya peraturan Pemerintah DKI yang melarang untuk berkumpul lebih dari 5 orang dalam suatu kegiatan akibat dimulai masa pandemi COVID-19 di pertengahan bulan Maret 2020. Metode pengambilan sampel adalah dengan *purposive sampling*, yaitu sampel diambil dari dengan tujuan dan orang tertentu, dalam hal ini, yang menjadi subyek adalah petugas kantor pajak. Dari 60 kuesioner yang disebar di tiga KPP, 59 kuesioner telah diisi dan yang lengkap dan valid sebanyak 57 kuesioner.

### 3.1. Variabel Operasional

Berdasarkan model penelitian atau kerangka pemikiran yang disampaikan di atas, maka variabel operasional yang digunakan yang disajikan dalam kuesioner dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Variabel Operasional

<b>Kompetensi Relawan Pajak</b>
1. Team Relawan Pajak cukup pengetahuan perpajakan WPOP
2. Ketrampilan menggunakan Teknologi dalam proses e-filing

3. Memahami tugas dan kewajiban sebagai Relawan pajak
4. Relawan pajak dengan mudah menangkap tugas lain diberikan
5. Relawan pajak menjaga kode etik dan integritas selama tugas
<b>Kenyamanan WPOP dilayani Relawan Pajak</b>
1. WPOP senang dilayanani oleh Relawan Pajak
2. WPOP merasa puas dilayani oleh Relawan Pajak
3. WPOP dapat memahami pengisian e-filing yang diasistensi oleh Relawan Pajak
4. WPOP akan dapat melakukan pelaporan dengan e-filing pada tahun berikutnya
5. Meningkatnya kesadaran WPOP melaporan menggunakan e-filing
<b>Penurunan Kunjungan WPOP ke KPP</b>
1. Relawan ajak mengurangi beban kerja saat pelaporan SPT WPOP
2. Jumlah WPOP yang bertanya kepada petugas pajak jumlahnya menurun
3. Jumlah WPOP yang mengisi e-filing di KPP menurun
4. Jumlah ratio pelayanan WPOP dibanding jumlah relawan pajak yang bertugas menurun
5. Waktu kerja pada akhir pelaporan SPT WPOP lebih terkendali
6. Partisipasi relawan pajak dalam membantu pelaporan e-filing WPOP sangat diperlukan bagi KPP masa depan

Sumber : Adaptasi dari Lukman dan Trisnawati, 2020

Pengukuran kuesioner menggunakan skala likert dengan lima (5) tingkatan, dari Sangat Tidak Setuju sampai dengan Sangat Setuju dari pernyataan dalam variabel operasional.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

##### 4.1. Hasil dan Diskusi

Pengolahan dalam penelitian ini diawali dengan menilai apakah data yang diperoleh dan sah tersebut dalam dihandalkan (reliabel) dan valid. Dari 57 kuesioner yang sah, diolah dengan menggunakan PLS V3. Dan diperoleh hasil uji reliabilitas dan validitas sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas

Varibel	<i>Cronbach' Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Kompetensi Relawan pajak (X1)	0.909	0.932	0.734
Kenyamanan WPOP dilayani Relawan Pajak (X2)	0.888	0.914	0.640
Penurunan Kunjungan WPOP ke KPP (Y)	0.854	0.882	0.628

Sumber : hasil olah PLS V.3

Dari data *Conbach's alpha* dan *composite reliability* menunjukkan angka lebih besar daripada 7 sehingga data yang terkumpul dapat dikatakan reliabel atau dapat kehandalkan karena terjadi konsistensi subyek dalam mengisi kuesioner. Validitas diukur dengan nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. Nilsai AVE lebih besar dari 0.5 menunjukkan data yang digunakan adalah valid (AVE di (Hair et all, 2019). Nilai AVE dari hasil olah menunjukkan angka lebih besar daripada 0,5, sehingga data ini dapat dikatakan valid. Data validitas ini juga didukung dengan hasil uji data latenyang dilihat dari diskriminatif validitas yang disajikan dibawa ini :

Tabel 6. Hasil Uji Diskriminasi Validitas

Variabel	Kompetensi Relawan pajak (X1)	Kenyamanan WPOP dilayani Relawan Pajak (X2)	Penurunan Kunjungan WPOP ke KPP (Y)
Kompetensi Relawan pajak (X1)	0.857		
Kenyamanan WPOP dilayani Relawan Pajak (X2)	0.613	0.800	
Penurunan Kunjungan WPOP ke KPP (Y)	0.739	0.656	0.792

Sumber : Hasil Olah PLS V.3

Dari tabel 6 di atas, menunjukkan bahwa satu variabel operasional mempunyai nilai lebih besar daripada nilai variabel operasional lainnya. Dengan demikian data dapat diproses lebih lanjut untuk uji regresi.

Hasil uji regresi dari data ini menghasilkan hasil sebagai berikut :

Tabel 7. Hipotesis

Pengaruh	Original Sample	Std. Deviation	T-Statistic	P-Value	Hasil Hipotesis
X1 terhadap Y	0.300	0.155	1,935	0.054	Ditolak
X2 terhadap Y	0.341	0.144	2,996	0.003	Diterima

Catatan : X1 = Kompetensi Relawan pajak; X2 = Kenyamanan WPOP dilayani Relawan Pajak; Y = Penurunan Kunjungan WPOP ke KPP (Y)

Sumber : Hasil olah PLS V.3

Dari hasil tabel di atas, menunjukkan bahwa pengaruh Kompetensi Tim Relawan Pajak (X1) terhadap Penurunan WPOP ke KKP tidak signifikan ( $t\text{-Stat.} < 1,96$  atau  $P\text{-Value} > 0,05$ ) dengan angka yang hampir signifikan, namun variabel ini mempunyai arah yang positif (original sample sebesar 0.300). Dengan demikian faktor kompetensi relawan pajak bukan faktor yang menyebabkan turunnya kunjungan WPOP ke KKP untuk pengisian SPT dengan e-filing. Sedangkan faktor Kenyamanan Relawan Pajak terhadap penurunan Kunjungan WPOP ke KPP menunjukkan pengaruh positif (original mempunyai arah positif) dan signifikan ( $T\text{-Stat} > 1,96$  atau  $P\text{-Value} < 0,005$ ). Artinya kenyamanan yang menyebabkan turunnya WPOP berkunjung ke KKP. Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa menurut petugas pajak yang menyebabkan turunnya WPOP ke KPP bukan pengetahuan tim relawan pajak dalam memberikan asistensi WPOP dalam melaporkan SPT dengan e-filing yang cukup memadai walaupun ada beberapa yang kurang memadai jika dilihat angka menuju signifikan relatif kecil atau beda dikit, tetapi segi non teknis yang lebih menyebabkan berkurangnya WPOP datang ke KPP untuk meminta asistensi laporan SPT dengan e-filing, seperti kenyamanan tempat, cara menangani masalah, cara komunikasi atau hal-hal lainnya yang termasuk dalam kemampuan *soft skill* yang masih harus diperbaiki.

Faktor Kompetensi Relawan Pajak dan Pelayanan Relawan Pajak terhadap dalam penurunan kunjungan WPOP ke KPP menunjukkan faktor yang cukup signifikan yang

ditunjukkan dengan  $R^2 = 0.615$  atau Adjust  $R^2 = 0.597$ . Artinya kedua faktor tersebut merupakan diatas 50 % yang mempengaruhi berkurangnya kunjungan WPOP ke KPP dalam mengisi SPT dengan *e-filing*

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari penelitian ini terlihat peranan Relawan Pajak masih perlu diperbaiki, terutama dalam *softskill* selain perlu ditingkatkan pengetahuan teknis perpajakan dan *e-filing* (karena hasil uji menunjukkan nyaris faktor ini mempunyai pengaruh yang signifikan, yang dilakukan oleh tax center atau DJP sebelum tim relawan pajak diturunkan. Selain itu dari KPP juga perlu peningkatan kenyamanan bagi WPOP dalam melakukan pelaporan SPT dengan *e-filing* di KPP seperti infrastruktur, internet, kenyamanan tempat, kerahmaan dan sifat menolong dari petugas, dan fasilitas lainnya. Dengan demikian peranan relawan pajak dapat menjadi faktor menurunnya kunjungan WPOP ke KPP dalam melakukan pelaporan SPT dengan *e-filing* selain faktor lainnya yaitu kemungkinan WPOP sudah dapat melakukan pelaporan SPT mandiri dengan komputer atau gawainya.

Implikasi atau saran dari penelitian ini, diharapkan adanya kegiatan lain yang lebih inovatif lainnya selain membantu WPOP dalam melakukan pengisian SPT melalui *e-filing* dari DJP. Hal ini disebabkan banyak WPOP telah dapat melakukan kewajibannya dalam melaporkan pajak penghasilannya secara mandiri melalui internet. Juga untuk rekan DJP dalam kegiatan Relawan Pajak, yaitu universitas, harus merencanakan kegiatan lainnya melalui *Tax Center* masing-masing institusi, misalnya melakukan penyuluhan pajak bagi dan melaporkan SPT dengan *e-filing* bagi UMKP dan masyarakat umum di sekitar kampus, dan lain sebagainya.

### Ucapan Terima Kasih (*Acknowledgement*)

Bersama ini, tim peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada kepala KPP yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini dalam pengisian kuesioner, walaupun dalam kondisi masa awal pandemi CoVID-19

## REFERENSI

- Alla, M. (2014). "The System of Tax filing in Albania, "E-filing" . *International Journal of Science and Technology*. Volume 3 No. 9, September, 2014
- Arora, J. (2014). "E-Filing of Income Tax Return in India – An Overview". *Scholarly Research Journal for Humanity Science & English Language*, ISSN : 2348.3083.
- Arnstein, S. (1969) "A Ladder Of Citizen Participation". *AIP Journal*, July, 216 – 214.
- Barati, A. Parvis, M. Bromand, A, & Payam, A. (2014). "A Study of the Models for E-Tax Return From the Perspective of Taxpayers". *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences* ISSN: 2231– 6345. 2014 Vol. 4 (S1) April-June, pp. 1923-1939.
- Braithwaite, V. (2002). "Dancing With Tax Authorities: Motivational Postures And Noncompliant Actions. In V. Braithwaite (Ed.), *Taxing Democracy. Understanding Tax Avoidance And Tax Evasion*, Aldershot: Ashgate.
- Dinga, E. (2016). "Unele Formalizări Ale Impulsului Fiscal". Diunduh: <http://emildinga.ro/wp-content/uploads/2016/01/Unele-formalizari-ale-impulsului-fiscal.docx>.
- Eriksen, K. and Fallan, L. (1996). "Tax Knowledge and Attitudes towards Taxation: A Report on a Quasi – Experiment". *Journal of Economic Psychology*, 17, 387-402

- Gwaro, O.T, Kimnai, M, & Kwasira, K. (2016). "Influence of Online Tax Filing on Tax Compliance among Small and Medium Enterprises in Nakuru Town, Kenya". *IOSR Journal of Business and Management*. e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 18, Issue 10. Ver. II (October. 2016), PP 82-92 [www.iosrjournals.org](http://www.iosrjournals.org).
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM. *European Business Review*: 31(1), 2-24.
- Islam, M. Aminul., Dayang,H.M. & Bhuiyan, A.B. (2015). "Taxpayers' Satisfaction in Using E-FilingSystem in Malaysia: Demographic Perspective". *The Social Sciences* 10 (2): 160-165, 2015. ISSN: 1818-5800. *CMedwell Journals* 2015.
- Kementrian Keuangan. (2014). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2014Tentang Penyampaian surat Pembertahuan Eletronik. 2014.
- Kementrian Keuangan Republik Indonesia. (2007). Undang-Undang No. 28/2007. Ketentuan Umum dan Prosedur Perpajakan. Amademen Perubahan ketiga Undang-undang No..6/1983.
- Kirchler, E. Hoelzl, E. & Wahl. (2008). "Enforced Versus Voluntary Tax Compliance: The "Slippery Slope" Framework". *Journal of Economic Psychology* 29, 210-225
- Kumar, S. (2017). "A Study on Income Tax Payers Perception Towards Electronic Filing". *Journal of Internet Banking and Commerce*. Jan 2017, vol. 22, no. S7.
- Lukman,H & Trisnawati. E. (2020). "Influence of E-Filling Website Toward Intention of Personal Taxpayers in Submitting Annual Tax Return". *Advances in Social Science, Education and Humanities Research. Proceedings of the Tarumanagara International Conference on the Applications of Social Sciences and Humanities (TICASH 2019)*. Atlantis Press. h. 1-5.
- Mitu, N.E. (2016). "Taxpayer Behaviour: Typologies and Influence Factors". RSP • No. 49 • 2016: 77-87
- Mubyarto. (1997) "Ekonomi Rakyat, Program IDT, dan Demokrasi Ekonomi Indonesia". Aditya Media. Yogyakarta
- Nelson, B. & White. 1982. "Pembangunan Ekonomi di Negara Berkembang" (Edisi Terjemahan). Andi Offset. Yogyakarta.
- Olimid, A. P. (2014). "Civic Engagement and Citizen Participation in Local Governance: Innovations in Civil Society Research, Revista de Ştiinţe Politice". *Revue des Sciences Politiques*, (44), 73-84.
- Paembonan, L.C.S. (2011). "Peranan Komunikasi Dalam Kepemimpinan Pemerintahan Dan Partisipasi Masyarakat". *Sociae Polites*, Edisi Khusus, November 2011.
- Palil, M.R, Akir.M.Rusyidi, Achmad, W.F. (2013). "The Perception Of Tax Payers On Tax Knowledge And Tax Education With Level Of Tax Compliance: A Study The Influences Of Religiosity". *ASEAN Journal of Economics, Management and Accounting* 1 (1): 118-129 (June 2013) ISSN 2338-9710
- Pretty, J. (1995) "Participatory Learning For Sustainable Agriculture". *World Development* 23 (8), 1247 – 1263.
- Sommerfeld, R. M. (1966). "Taxation: Education's Orphan". *The Journal of Accountancy*. December: 38-44
- Sumodiningrat, G. (1995). *Membangun Perekonomian Rakyat*. Pustaka Pelajar 1998. Yogyakarta
- Rani, J. S. (2005). *SAS For Individuals: Preparing For Effective Management Of Taxmatters*. Pricewaterhouse Coopers International Limited. <http://www.alltheweb.com>.



White, S.C. (1996). “Depoliticising Development: The Uses And Abuses Of Participation”.  
*Development in Practice*, 6 (1), 6 – 15.

***Open Conference System (OCS)*** pada **<http://senapenmas.untar.ac.id>**.