

# BAB I

## PENDAHULUAN

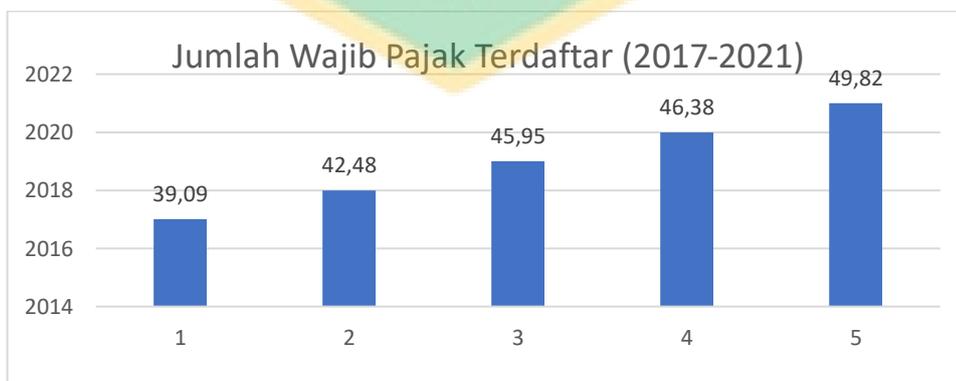
### A. Latar Belakang Masalah

Penerimaan negara merupakan salah satu kebutuhan yang muncul dalam roda kegiatan pemerintahan untuk pembangunan negara. Sektor pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang paling penting. Pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) merupakan sumber penerimaan terbesar bagi negara. Dalam situs [Kemenkeu.go.id](http://Kemenkeu.go.id) (2022) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mencatat bahwa penerimaan pajak hingga Agustus 2022 mencapai 58,1% dengan total sebesar Rp1.171 triliun ketika target APBN (Peraturan Presiden Nomor 98 tahun 2022) adalah Rp1.485 triliun. Hal ini berarti pendapatan sektor pajak telah meningkat secara signifikan tiap tahun berkat lebih banyak wajib pajak yang sadar pajak.

Setiap tahun, jumlah wajib pajak terdaftar (WP) di Indonesia bertambah. Menurut data Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (DJP Kemenkeu), ada 49,82 juta WPOP yang terdaftar pada 2021. Angka ini lebih tinggi 7,42% dari angka tahun sebelumnya sebesar 46,38 juta WPOP. Sri Mulyani, Menteri Keuangan, juga mencatat bahwa selama 20 tahun terakhir, terjadi peningkatan proporsi wajib pajak orang pribadi (WP OP) terhadap orang-orang yang bekerja.

**Gambar 1.1**

**Peningkatan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2017-2021**



Sumber: Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan

Dalam laporan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan pada 2017 sebesar 72,58%, menurun pada 2018 menjadi 71,10%. Pada tahun 2019 naik lagi menjadi 73,06% kemudian pada tahun 2020 mencapai 77,63% dan meningkat di tahun 2021 menjadi 84,07% (www.ssas.co.id, 2023). Walaupun jumlah pelaporan SPT yang dilakukan oleh wajib pajak, ternyata masih belum mengoptimalkan penerimaan pajak karena jumlah wajib pajak di Indonesia dan Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan tidak sebanding. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa banyak wajib pajak terus gagal mematuhi dan tidak menyadari kewajiban pajak mereka.

Ketidakpatuhan wajib pajak disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor pertama adalah kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Pengetahuan yang lebih tinggi tentang hukum pajak menentukan karakternya sebagai wajib pajak yang baik dan benar. Faktor kedua adalah pengaruh lingkungan yang mendorong wajib pajak orang pribadi dalam bertindak untuk memenuhi kewajibannya. Faktor ketiga adalah kurangnya ketegasan dalam penegakan sanksi perpajakan terhadap wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan.

Ketidakpatuhan wajib pajak merupakan masalah umum yang mengakibatkan penerimaan negara tidak optimal. Tidak dapat dipungkiri bahwa penerimaan pajak berkaitan dengan target penerimaan pajak yang harus dicapai oleh fiskus. Untuk meningkatkan kesadaran pajak, diperlukan pendekatan langkah demi langkah. Alhasil, wajib pajak yang sudah sadar akan membayar pajak secara sukarela dan tanpa paksaan, serta target penerimaan pajak akan terpenuhi. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya meningkatkan penerimaan pemerintah dari sektor perpajakan dengan meluncurkan reformasi perpajakan atau *tax reform* dalam rangka meningkatkan penerimaan dalam negeri yang mampu menjaga kemandirian keuangan negara berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

Reformasi perpajakan merupakan transformasi dari keseluruhan sistem perpajakan, termasuk reformasi administrasi perpajakan, perbaikan regulasi, dan perluasan basis pajak. Pembentukan reformasi perpajakan UU Pengampunan Pajak bertujuan untuk mendorong pengembangan sistem perpajakan yang lebih adil dan

data yang lebih efektif, komprehensif, dan terintegrasi dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak dalam jangka pendek dan panjang. Ketersediaan basis data dan teknologi informasi, serta sumber daya manusia yang terampil, membuat reformasi pajak ini dapat dibayangkan, menurut situs web pajak.go.id (2022). Sebagai hasil dari reformasi perpajakan, organisasi yang bertugas merencanakan program kerja, DJP, mulai menggulirkan layanan perpajakan *online*.

Menurut Surat Edaran Dirjen Pajak, Nomor SE-42/PJ/2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengamanan Transaksi Elektronik, 2017 mengatakan bahwa “Layanan Pajak *Online* adalah sistem elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak atau pihak lain yang ditunjuk oleh DJP yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melakukan transaksi elektronik dengan DJP meliputi DJP *online* dan Penyedia Layanan SPT (Surat Pemberitahuan) Elektronik”. Direktorat Jenderal Pajak membentuk aplikasi layanan pajak *online* dengan tujuan meningkatkan tingkat pelayanan. karena tingkat kepuasan wajib pajak mencerminkan kualitas pelayanan pajak. *e-Filing* merupakan salah satu platform layanan pajak *online* tersebut.

*e-Filing* atau pelaporan pajak secara *online* mengacu pada penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) melalui kanal pelaporan pajak secara elektronik atau online yang ditunjuk oleh DJP sesuai dengan Peraturan DJP No. PER-03/PJ/.2015 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik. Surat Pemberitahuan disingkat SPT adalah surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau benda bukan pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan, sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT). Pelaporan menggunakan layanan online DJP menjadi lebih praktis karena dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja, kecuali ketika anda tidak memiliki koneksi internet.

Wajib pajak harus memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang perpajakan agar mengetahui bagaimana mengakses *e-Filing* dan memanfaatkan layanan pajak *online* ini dengan baik serta meminimalkan bukti kesalahan dalam memenuhi kepatuhan pajak. Namun, karena berbagai alasan dan faktor, masih banyak wajib pajak yang belum memahami cara mengakses dan menggunakan sistem *e-Filing*

yang telah dibuat oleh DJP. Salah satunya adalah kurangnya sosialisasi kepada Wajib Pajak (WP) dalam penerapan sistem baru, kemampuan Wajib Pajak dalam beradaptasi mengikuti perkembangan teknologi berbeda-beda dan faktor usia serta pendidikan Wajib Pajak tentunya sangat mempengaruhi bagaimana pelaporan pajak yang dilakukan. Hal ini menjadi faktor masih banyaknya Wajib Pajak lebih memilih untuk melakukan secara manual dibandingkan menggunakan *e-Filing*. Masalah lainnya yang berkembang adalah kurangnya sumber daya personel Otoritas Pajak. Perbedaan jumlah Wajib Pajak dan Petugas Pajak sangat signifikan. Jumlah Wajib Pajak terdaftar melebihi 10 juta, tetapi jumlah petugas pajak kurang dari seratus ribu. Akibatnya, otoritas pajak tidak dapat mengakses dan melayani Wajib Pajak yang terdaftar dengan maksimal (Utami, 2020). Undang-undang atau peraturan perpajakan yang rumit dan membingungkan juga berkontribusi pada kurangnya motivasi Wajib Pajak untuk memenuhi tanggung jawab pajaknya. Menurut Kamleitner 2012 dalam Utami (2020), WP lebih memilih bekerja untuk melengkapi keterampilan ekonominya daripada menghabiskan waktu mempelajari aturan yang mungkin atau tidak mereka pahami.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) berkolaborasi membuat program inklusi kesadaran pajak di Indonesia. Pembentukan kegiatan relawan pajak merupakan salah satu komponen dari program inklusi kesadaran pajak di perguruan tinggi (Aprilia & Rani, 2020). Relawan Pajak adalah jenis program Inklusi Kesadaran Pajak yang merupakan kemitraan antara Otoritas Pajak dan Lembaga Pendidikan Tinggi. Relawan Pajak dibentuk oleh DJP bersama dengan Perguruan Tinggi yang nantinya akan menjadi *Tax Center* untuk wadah bagi relawan pajak.

*Tax Volunteer* atau Relawan Pajak adalah program yang dirancang untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak sekaligus mengedukasi masyarakat. Program ini dilakukan dengan mengundang mahasiswa dan anggota civitas akademika yang telah terpilih melalui proses rekrutmen dan wawancara untuk bertugas membantu asistensi dalam pengisian SPT Tahunan melalui *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak yang ditunjuk oleh Kantor Wilayah DJP Jakarta Selatan II.

Relawan pajak dipercayai sebagai perpanjangan tangan Otoritas Pajak dalam hal memberikan pelayanan kepada WP dalam bentuk asistensi pelaporan SPT tahunan via *e-filing*. Mahasiswa yang menjadi relawan pajak merupakan generasi milenial yang dianggap lebih tanggap dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi sehingga keberadaan mereka mampu mempercepat proses pelayanan sehingga WP tidak perlu mengantri terlalu lama.

Karena banyak wajib pajak yang belum sepenuhnya memahami cara menggunakan *e-filing*, maka diperlukan peran relawan pajak. Untuk itu dalam mencapai tujuan dari adanya program relawan pajak mendorong kepatuhan pajak di Indonesia, DJP harus melakukan banyak macam taktik untuk terus meningkatkan kinerja dari program relawan pajak baik dalam kuantitas (jumlah) maupun kualitas. Salah satu peningkatan kualitas tersebut diketahui dengan melihat tingkat kinerja relawan pajak.

Kinerja para relawan pajak dalam melayani wajib pajak sama seperti organisasi pada umumnya. Kemampuan kerja adalah kemampuan individu untuk melakukan berbagai jenis tugas di tempat kerja. Tugas yang diberikan kemudian dapat diselesaikan dengan benar oleh relawan pajak yang membantu (Robbin, 2008:57). Karena itu, sebelum memulai tugas mereka, relawan pajak harus menyelesaikan pelatihan yang diperlukan agar mencapai tujuan dari kegunaan kegiatan relawan pajak.

Pelaksanaan pelatihan yang memadai merupakan salah satu elemen yang berdampak pada keberhasilan kinerja relawan pajak. Tujuan utama pelatihan adalah untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dapat mendukung kinerja dan dengan demikian mencapai tujuan organisasi. Dalam pelatihan tersebut terdapat berbagai macam variabel yang dapat mendukung tercapainya tujuan pelatihan, diantaranya adalah metode pelatihan, materi pelatihan dan instruktur pelatihan. Relawan pajak mendapatkan pelatihan berupa penyampaian materi dari instruktur yang ditunjuk oleh Kantor Wilayah DJP II Jakarta Selatan, yang kemudian menjabat sebagai pengawas selama pelatihan berlangsung. Mentor akan memberikan informasi tentang kesadaran pajak, pengembalian pajak wajib pajak, Kode Etik, dan topik lainnya.

Mangkunegara (2009) menguraikan unsur-unsur yang harus ada dalam setiap program pelatihan, antara lain sebagai berikut: (1) Instruktur (trainer) harus memiliki kredensial yang terstandarisasi; (2) Kursus dan materi latihan harus sesuai dengan tujuan yang ditetapkan; (3) Metode program pelatihan harus sesuai dengan tingkat kemampuan peserta pelatihan; dan (4) Peserta pelatihan (siswa) harus mematuhi aturan yang ditetapkan. Ini menyiratkan bahwa setiap program pelatihan akan berhasil jika mencakup semua elemen yang disebutkan di atas. selanjutnya dinyatakan dalam temuan penelitian Rudhaliawan (2013), bahwa pelatihan mempengaruhi kemampuan, dalam arti pelatihan memberikan kemungkinan bagi karyawan untuk mendapatkan keterampilan dan kemampuan baru di tempat kerja.

Program Pelatihan Relawan dapat berjalan dengan lancar jika metode pelatihan digunakan secara maksimal dan tujuan pelatihan terpenuhi. namun penelitian yang dilakukan oleh Trawardani (2015) menjelaskan metode pelatihan tidak memiliki dampak dan tidak signifikan dalam meningkatkan kemampuan kerja. Oleh karena itu, metode yang digunakan dalam pelatihan memerlukan studi lebih lanjut, selain itu penjelasan instruktur pelatihan tentang materi pelatihan memiliki dampak yang signifikan dalam menyelesaikan tujuan pelatihan, terutama yang berkaitan dengan bagaimana Relawan Pajak membantu wajib pajak dalam mengajukan pengisian SPT pajak tahunan mereka. Tingkat penerimaan pajak negara akan dipengaruhi oleh wajib pajak yang mengetahui pajak, seperti yang telah dikemukakan sebelumnya.

Program Relawan Pajak yang dilaksanakan oleh DJP menjadi nilai tambahan bagi tiap oknum yang ingin bekerja atau sudah bekerja dibidang perpajakan. Selain berkontribusi pada tujuan keberlanjutan program, Menurut Modul Pembelajaran Relawan Pajak, siswa yang mengembangkan kompetensi dan jaringan mereka sendiri lebih siap untuk melayani sebagai relawan pajak (Tjahyono, 2017). Jelas bahwa memiliki pengalaman industri akan sangat penting untuk berhasil di pasar kerja yang lebih ketat. Relawan Pajak tidak diragukan lagi akan lebih baik, terutama dalam bidang perpajakan karena telah menerima beberapa pengarahan yang telah disampaikan oleh instruktur dalam menangani pajak. Manfaatkan kesempatan sekali seumur hidup untuk terhubung langsung dengan wajib pajak dan pejabat pajak. Program relawan pajak ini juga diharapkan dapat menjadi lokasi bagi

mahasiswa untuk memoles bakat mereka dan mencari peluang baru, serta hubungan yang menarik antara Otoritas Pajak dan wajib pajak. Di sisi lain, kegiatan relawan pajak ini juga menjadikan tempat bagi universitas dan professor agar ikut terlibat dalam pekerjaan sukarela di masyarakat. Tentunya dengan melibatkan generasi mahasiswa berikutnya dalam pelayanan publik akan mampu menyampaikan *tax awareness* di mana posisinya.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelatihan yang digunakan saat ini dalam program relawan pajak yang selanjutnya akan mempengaruhi kinerja relawan pajak ketika melaksanakan kewajiban mereka untuk membantu wajib pajak dengan pelaporan pajak tahunan mereka dengan judul penelitian **“Pengaruh Metode Pelatihan, Materi Pelatihan, dan Instruktur Pelatihan Terhadap Kinerja Relawan Pajak (Studi Kasus Pada Relawan Pajak Se-Kanwil DJP Jakarta Selatan II Tahun 2022)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Penjelasan peneliti tentang latar belakang mengarah pada perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh metode pelatihan terhadap kinerja relawan pajak?
2. Apakah terdapat pengaruh materi pelatihan terhadap kinerja relawan pajak?
3. Apakah terdapat pengaruh instruktur pelatihan terhadap kinerja relawan pajak?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penjelasan peneliti tentang latar belakang mengarah pada tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mendapatkan bukti empiris pengaruh signifikan metode pelatihan terhadap kinerja relawan pajak
2. Mendapatkan bukti empiris pengaruh signifikan materi pelatihan terhadap kinerja relawan pajak
3. Mendapatkan bukti empiris pengaruh signifikan instruktur pelatihan terhadap kinerja relawan pajak.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Studi ini diharapkan dapat menyumbangkan pengetahuan baru, terutama di bidang pajak, dan dapat digunakan sebagai panduan untuk studi di masa depan, yang tidak diragukan lagi akan fokus pada dampak metode pelatihan, materi pelatihan, dan instruktur pelatihan pada efisiensi kegiatan relawan pajak.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini memiliki harapan besar dapat bermanfaat bagi peneliti berikut yang akan meneliti terkait dengan penelitian ini dengan memberikan pengetahuan dan wawasan baru, khususnya di bidang pajak.

#### **b. Wajib Pajak**

Penelitian ini memiliki harapan besar untuk bermanfaat bagi wajib pajak, yaitu mendapatkan informasi baru mengenai program yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sehingga informasi tersebut dapat membantu memudahkan wajib pajak dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tiap tahunnya.

#### **c. Direktorat Jenderal Pajak (DJP)**

Penelitian ini tentunya diharapkan berguna untuk DJP dalam mengevaluasi kembali program Relawan Pajak yang telah dibuat agar dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan Program Relawan Pajak di tahun berikutnya dalam membantu Wajib Pajak.

#### **d. Relawan Pajak**

Kegunaan penelitian ini bagi Relawan Pajak, yaitu menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kemampuan diri sendiri dalam rangka ikut terjun langsung membantu masyarakat sekaligus turut serta dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi memasukkan pengabdian kepada masyarakat sebagai salah satu prinsipnya.