



**ANALISIS PERAN RELAWAN PAJAK DALAM  
MENINGKATKAN KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI**

**Ava Indriani<sup>1</sup>, Tri Hesti Utamingtyas<sup>2</sup>, Hera Khairunnisa<sup>3</sup>**

<sup>123</sup> Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

***Abstract***

*The aim of this research is to evaluate the role of tax volunteers in 2023 in increasing individual taxpayer reporting compliance at KPP Pratama Pasar Rebo. This research uses qualitative descriptive analysis. Data collection was carried out through observation, interviews and documentation. The research results show that tax volunteers are very important in reporting Annual Tax Returns at KPP Pratama Pasar Rebo. The involvement of tax volunteers is considered very beneficial and has a positive impact on taxpayer understanding, queue times and reporting efficiency. However, improvements are still needed to increase individual taxpayer reporting compliance with the participation of tax volunteers in reporting Annual Tax Returns at KPP Pratama Pasar Rebo. This shows that there are still obstacles and the need for improvement to increase the effectiveness of tax volunteer participation.*

**Keywords:** *Compliance, Individual Taxpayer, Tax Volunteers.*

**How to Cite:**

Indriani, A., Utamingtyas, T., H., & Khairunnisa, H., (2024) *Analisis Peran Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi*, Vol. 5, No.3, hal 542-550.

## PENDAHULUAN

Pemerintah memerlukan dana yang besar untuk melakukan pembangunan berkelanjutan dan menjalankan kegiatan pemerintahan. Dana yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan tersebut berasal dari berbagai kemungkinan sumber daya yang dimiliki, termasuk dari penerimaan negara. Sumber penerimaan negara di Indonesia yaitu penerimaan negara berupa Pajak, Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pendapatan Nilai Tambah (PPN), Cukai, Bea Masuk dan Keluar, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), Penerimaan Negara Berupa Hibah. Pajak sebagai dasar penerimaan terbesar memberikan kontribusi penting bagi pertumbuhan ekonomi suatu negara. Salah satu cara pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat berpartisipasi dalam kegiatan perpajakan adalah dengan bekerja sama dengan perguruan tinggi di Indonesia untuk mendirikan Tax Center. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh Tax Center ini adalah program relawan pajak. Program Relawan Pajak merupakan salah satu program kerja sama antar perguruan tinggi dengan lembaga pemerintahan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam upaya membentuk generasi muda yang peduli terhadap dunia perpajakan. Dirjen Pajak mencontohkan, pihak ketiga, yakni mahasiswa, dilibatkan dalam program ini untuk mendukung upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilaksanakan di KPP Pratama Pasar Rebo dan salah satu perguruan tinggi yang mengadakan program relawan pajak yaitu Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka yang ditugaskan di KPP Pratama Pasar Rebo.

Peran dari relawan pajak dalam pendampingan wajib pajak ini salah satunya memberikan pengetahuan perpajakan demi meningkatkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar dan melaporkan pajak. Program relawan pajak memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pelaporan Wajib Pajak dan masyarakat tidak perlu antri atau menunggu terlalu lama, selain itu dengan adanya sosialisasi dari relawan pajak maka, masyarakat akan lebih sadar dalam membayar pajak seperti sejalan dengan penelitian Darmayasa et al (2020) program relawan pajak dapat membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan membuat wajib pajak lebih sadar pajak dan lebih memahami cara mengirimkan pelaporan SPT Tahunan, program ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## TINJAUAN TEORI

### a. Definisi Pajak

Menurut Undang-Undang (UU) Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Pajak merupakan iuran wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan bersifat memaksa sesuai dengan undang-undang tanpa mendapat imbalan secara langsung dan dipergunakan untuk keperluan negara demi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

### b. Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2019) menjelaskan bahwa secara umum ada dua fungsi pajak, yaitu anggaran (*budgetair*) dan fungsi mengatur (*regulere*). Fungsi anggaran sebagai sumber terbesar penerimaan negara, pajak memiliki fungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara yang diperoleh dari penerimaan pajak. Contohnya penerimaan pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri. Sedangkan fungsi

pengatur yaitu pajak dapat digunakan sebagai instrumen dalam mencapai tujuan negara yakni kemakmuran rakyat. Contohnya pajak yang lebih tinggi untuk produk yang tergolong mewah menurut Waluyo (2014).

**c. Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)**

Menurut Undang-Undang Perpajakan tahun Nomor 6 tahun 1983 yang diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib pajak adalah orang pribadi, atau badan termasuk pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak. Wajib Pajak Orang Pribadi adalah laki-laki atau wanita, yang telah atau belum menikah dan bukan badan usaha, atau badan hukum.

**d. Surat Pemberitahuan**

Berdasarkan pasal 1 angka 11 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

**e. Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Widyastuti (2020) Kepatuhan Perpajakan adalah kondisi dimana Wajib Pajak telah memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Di sisi lain, kewajiban wajib pajak digambarkan sebagai kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya yang berkaitan dengan perpajakan, seperti melaporkan kewajiban pajak dan melakukan pembayaran sebagaimana ketentuan pajak yang berlaku.

**f. Relawan Pajak**

Mengacu Pasal 1 angka 9 Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. PER- 12/PJ/2021, Relawan Pajak adalah seseorang yang secara sukarela menyumbangkan waktu, tenaga, pikiran, dan keahliannya untuk berperan aktif dalam kegiatan edukasi perpajakan yang dilaksanakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mendorong implementasi pelibatan pihak ketiga dalam kegiatan penyuluhan perpajakan. Berdasarkan Nota Dinas No.ND – 1317/ J.09/2019, program Relawan Pajak dilaksanakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mendorong implementasi pelibatan pihak ketiga dalam kegiatan penyuluhan perpajakan.

## **METODE PENELITIAN**

**a. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Pasar Rebo yang berlokasi di Jl. Raya Jakarta-Bogor No. 46, RT.8/RW.2, Rambutan, Kec. Ciracas, Kota Jakarta Timur. Waktu pelaksanaan kegiatan penelitian pada bulan Juni sampai dengan Juli 2024

**b. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena bertujuan untuk mengungkap peristiwa dan fakta-fakta yang terkait dengan judul penelitian. Dengan demikian, peneliti dapat menjelaskan dan mempresentasikan data

yang telah dikumpulkan terkait dengan Analisis Peran Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi .

**c. Sumber Data**

Dalam penelitian diperlukan data yang relevan dan akurat untuk memperoleh penelitian yang optimal dan kredibel. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2019) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sedangkan, data sekunder yaitu sumber data tidak langsung diberikan kepada pengumpul data melainkan melalui media perantara.

**d. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara mengumpulkan data informasi yang relevan dan diperlukan dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2019). Teknik untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara dengan Pegawai Pajak terkait topik penelitian. Teknik Observasi pada penelitian ini dilakukan dengan cara mencari dan mencatat informasi melalui website KPP Pratama Pasar Rebo. Dan dokumentasi dalam penelitian ini adalah data relawan pajak Uhamka tahun 2024, data pelaporan SPT Tahunan WPOP, data WPOP yang terdaftar, dan kinerja kepatuhan pelaporan SPT WPOP di KPP Pratama Pasar Rebo.

**e. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan bahan-bahan lain yang relevan sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada khalayak umum (Sugiyono, 2019). Berikut langkah-langkah peneliti dalam melakukan teknik analisis data, antara lain:

1. Mencari informasi untuk mendapatkan gambaran umum objek yang akan diteliti atau dari sebuah isu yang diangkat menjadi tema penelitian.
2. Mengumpulkan data-data dan informasi yang berkaitan dengan tema dan masalah penelitian dari berbagai sumber referensi.
3. Menyusun laporan penelitian dari hasil data dan informasi yang tersedia.
4. Melakukan observasi dengan mencatat data penelitian melalui website KPP Pratama Pasar Rebo.
5. Melakukan wawancara kepada Relawan Pajak dari Universitas Uhamka, Pembimbing Relawan Pajak, Staff Penyuluh Pajak di KPP Pratama Pasar Rebo.
6. Melakukan penarikan Kesimpulan. Kesimpulan diambil setelah dilakukannya wawancara.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Peran Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi**

**a. Peran Relawan Pajak**

Relawan pajak bertugas memberikan asistensi kepada wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan. Membantu melaporkan SPT 1770 SS dan 1770 S, pembuatan EFIN, membantu memvalidasi NIK sebagai NPWP, membantu wajib pajak dalam memeriksa kelengkapan berkas yang digunakan saat proses penyampaian SPT tahunan berbasis e-filing, yaitu kelengkapan bukti potong 1721 A1/A2. Dalam pelaporan SPT relawan pajak menemukan kendala wajib pajak yang lupa membawa bukti potong, lupa password, dan jaringan wifi yang kurang stabil apalagi mendekati hari akhir lapor SPT Tahunan, dan website mengalami down itu memakan waktu lama sehingga wajib pajak banyak yang mengeluh, dan juga terdapat pertanyaan dari wajib pajak yang sulit dijawab oleh Relawan Pajak karena diluar pengetahuan namun juga sulit untuk dikonsultasikan pada pegawai KPP dikarenakan ramainya wajib pajak yang sedang dilayani.

Dengan adanya relawan pajak ini sangat membantu dalam mempersingkat waktu antri. Tentunya wajib pajak orang pribadi tidak kehilangan banyak waktu ketika akan melaporkan SPT Tahunan. Relawan pajak membantu wajib pajak memberikan pemahaman mengenai bagaimana cara melaporkan SPT Tahunan dengan menggunakan sistem terbaru yang dinamakan e-filing. Relawan pajak juga mengajarkan tata cara pengisian SPT Tahunan melalui web Direktorat Jenderal Pajak sehingga wajib pajak bisa mengisi SPT dimanapun dan kapanpun. Jadi relawan pajak ini sangat membantu bagi wajib pajak.

#### b. Data Statistik Jumlah Relawan Pajak

Adapun data jumlah relawan pajak dari tahun 2024 tercatat dalam tabel berikut:

**Tabel 1 Jumlah Relawan Pajak di KPP Pratama Pasar Rebo Tahun 2024**

No	Asal Universitas	Jumlah
1	Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA	15
2	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kusuma Negara	10

Sumber: KPP Pratama Pasar Rebo diolah Peneliti (2024)

Relawan Pajak pada KPP Pratama Pasar Rebo adalah pelajar atau mahasiswa dari Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA dan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kusuma Negara. Dimana 15 Mahasiswa dari Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA dan 10 Mahasiswa dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kusuma Negara.

#### c. Data Statistik Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar

Berikut jumlah wajib pajak yang terdaftar dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 tercatat dalam tabel berikut:

**Tabel 2 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar
2019	376,089
2020	408,766
2021	428,647
2022	447,862
2023	463,971

Sumber: KPP Pratama Pasar Rebo (2024)

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dikatakan terjadi kenaikan total wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pasar Rebo tiap tahunnya, namun tidak dibarengi dengan peningkatan persentasenya. Jumlah Wajib Pajak terdaftar pada tahun 2020 sebanyak 408.766, meningkat dari tahun 2019 sebanyak 376.089 peningkatan persentase sebesar 8,6%. Sedangkan jumlah Wajib Pajak terdaftar pada tahun 2021 adalah 428.647 meningkat 4,48% pada tahun 2022 dengan wpop terdaftar sebanyak 447.862. Begitupun pada tahun 2023 meningkat 3,6% dari tahun sebelumnya dengan jumlah Wajib Pajak terdaftar adalah 463.971. Dari tabel 4.1 dapat dikatakan bahwa jumlah wajib pajak terdaftar terus bertambah selama lima tahun terakhir meski dengan kenaikan persentase yang sedikit. Namun, kemajuannya terus meningkat dari tahun ke tahun, seperti peningkatan kesadaran pajak karena terdapat peningkatan jumlah wajib pajak terdaftar.

**d. Data Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan**

Adapun Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasar Rebo dari tahun 2019-2023

**Tabel 3 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan
2019	58.731
2020	73.141
2021	82.315
2022	76.065
2023	50.416

Sumber: KPP Pratama Pasar Rebo (2024)

Pada tabel 3 dapat diperhatikan wajib pajak yang melaporkan pajaknya mengalami kenaikan dan penurunan tiap tahunnya. Dimana pada tahun 2019 hingga tahun 2021 terdapat kenaikan sedangkan, pada tahun 2022 menurun sebesar 6.250 begitu juga pada tahun 2023 terjadi kemerosotan sebesar 25.649 wpop yang menyampaikan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasar Rebo. Walaupun jumlah wajib pajak yang mendaftar tiap tahunnya selalu bertambah, namun jumlah wajib pajak yang melaporkan pajaknya malah menurun di tahun 2022 dan tahun 2023 dibanding

tahun-tahun sebelumnya. Penurunan terjadi karena faktor gaya hidup masyarakat yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan status wajib pajak yang seharusnya sudah non efektif namun tidak melakukan permohonan sebagai wajib pajak non efektif sehingga masih tercatat sebagai wajib pajak efektif.

**e. Data Kinerja Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak**

Berikut data kinerja penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak dari tahun 2019-2024

**Tabel 4 Kinerja Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak**

Tahun	Target Kepatuhan (wp)	Realiasi Kepatuhan (wp)	Capaian Kinerja Kepatuhan
2019	12.771	15.077	118,06%
2020	106.142	117.472	110,67%
2021	114.612	127.153	110,94%
2022	95.896	117.034	122,04%
2023	97.034	104.670	107,87%

Sumber: KPP Pratama Pasar Rebo (2024)

Pada tabel 4 dapat diperhatikan wajib pajak yang melaporkan pajaknya mengalami kenaikan dan penurunan tiap tahunnya. Dimana pada tahun 2019 hingga tahun 2021 terdapat kenaikan sedangkan, pada tahun 2022 menurun sebesar 6.250 begitu juga pada tahun 2023 terjadi kemerosotan sebesar 25.649 wpop yang menyampaikan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasar Rebo. Walaupun jumlah wajib pajak yang mendaftar tiap tahunnya selalu bertambah, namun jumlah wajib pajak yang melaporkan pajaknya malah menurun di tahun 2022 dan tahun 2023 dibanding tahun-tahun sebelumnya. Penurunan terjadi karena faktor gaya hidup masyarakat yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan status wajib pajak yang seharusnya sudah non efektif namun tidak melakukan permohonan sebagai wajib pajak non efektif sehingga masih tercatat sebagai wajib pajak efektif.

## KESIMPULAN

Peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui partisipasi relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasar Rebo sangat penting. Hasil wawancara menunjukkan bahwa partisipasi relawan pajak secara langsung berdampak

positif terhadap pemahaman tentang wajib pajak dan efisiensi proses pelaporan SPT Tahunan. Kontribusi relawan pajak dianggap sangat bermanfaat dan berdampak positif pada pemahaman wajib pajak, waktu antri, dan efisiensi pelaporan. Peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasar Rebo masih memerlukan perbaikan. Hasil wawancara dengan pegawai pajak, relawan pajak, dan pembimbing relawan pajak, di KPP Pratama Pasar Rebo, menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dan kebutuhan perbaikan dalam meningkatkan kepatuhan melalui keterlibatan relawan pajak. Sosialisasi yang belum optimal kurangnya pengembangan keterampilan relawan pajak, serta aspek kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan. Hasil penelitian ini dapat memberikan implikasi secara teoritis dan praktis, yaitu (1) Implikasi Teori; Implikasi secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang perpajakan mengenai kinerja relawan pajak. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi sebagai sumber dan referensi pengembangan ilmu terkait. (2) Implikasi Praktis; diharapkan dapat memberikan masukan bagi beberapa pihak seperti relawan pajak, Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama Pasar Rebo dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dan bagi wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan dalam melaporkan perpajakannya.



## DAFTAR PUSTAKA

Agriyanto, R., Istiariani, I., Ningsih, T. W., & Sulistyowati, N. (2022). Peran Relawan Pajak dalam Upaya Pendampingan Pelaporan Pajak di KPP Pratama Kudus. *Panrita Abdi Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*.

Eliza, R., Suwardi, C. O., Junita, W., & Nirmala, H. (2022). Pelayanan Mahasiswa Relawan Pajak dalam Membantu Wajib Pajak Mengisi SPT Tahunan di Kota Dumai. *Jurnal Pengabdian UNDIKMA: Jurnal Hasil Pengabdian & Pemberdayaan Kepada Masyarakat*.

Hamdan, M. N., Bulutoding, L., & Sumarlin, S. (2022). Kajian Kinerja Relawan Pajak Dalam Perspektif Islam Untuk Meningkatkan Kepatuhan Pajak. *ISAFIR: Islamic Accounting and Finance Review*.

Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Cet. Ke-36*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mardiasmo (2019). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: ANDI Nandiroh, U., Nisa, Z., A. B. P. (2020). Sosialisasi Dan Edukasi Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Melalui Program Relawan Pajak. *Ocs.Machung.Ac.Id*.

Pemerintah Indonesia. (2019). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2019 tentang Ekonomi Kreatif. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019, Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 8470.

Pemerintah Indonesia. (2021). Peraturan Direktur Jenderal Pajak. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021, Nomor PER- 12/PJ/2021.

Pemerintah Indonesia. (2021). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Pasal 1 angka 9. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021, Nomor PER- 12/PJ/2021.

Pravasanti, Y.A., & Pratiwi, D.N. (2021). Analisis Kesadaran, Pemahaman, Sanksi, dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderating Preferensi Risiko. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*.

Sundoro, Supriyanto, A., Supriyanto, A., Wahyu, E., & Verdiani, Y. (2021). *Indonesian Tax Review. XIII*.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Yumi, J., Palete, C., Keuangan, P., & Stan, N. (2020). Terhadap Seratus Penunggal Pajak Terbesar ( Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga ).

[www.bps.go.id](http://www.bps.go.id). Badan Pusat Statistik, 05 Mei 2021. <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2021/05/05/1815/februari-2021-tingkat-pengangguran-terbuka--tpt--sebesar-6-26-persen.html>.