

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pajak sebagai sumber pendapatan utama bagi negara yang memiliki berpengaruh untuk mendukung pengembangan negara. Dalam struktur APBN, bagian perpajakan dapat memberikan kontribusi besar, yaitu lebih dari 80% dari total penerimaan negara (Leapatra & Kusunawati, 2021). Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak merupakan aspek penting yang harus diberikan perhatian oleh pemerintah.

Salah satu kewajiban perpajakan wajib dipenuhi oleh Wajib Pajak Orang pribadi (WPOP) adalah pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). SPT memiliki fungsi sebagai media yang melaporkan perhitungan dan pelunasan pajak yang wajib dibayar dalam periode satu tahun pajak. Tetapi, kenyataannya tingkat kepatuhan WPOP dalam melaporkan SPT masih terbilang rendah (Rahmadhanty & Zulaikha, 2020).

Tabel 1.1

Perbandingan jumlah WPOP yang terdaftar di KPP Bandung Bojonagara dan jumlah WPOP yang melaporkan SPT Tahunannya

Tahun	Jumlah WPOP terdaftar	Jumlah WPOP yang melaporkan SPT Tahunan	Persentase Kepatuhan
2021	163,530	48,515	29,67%
2022	171,706	45,771	26,66%
2023	177,981	39,054	21,93%

Sumber: KPP Pratama Bandung Bojonagara.

Tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Bandung Bojonagara tidak menunjukkan kenaikan yang signifikan. Di tahun 2021, dari keseluruhan 163.530 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), hanya 48.515 orang atau sekitar 29,67% yang melaporkan SPT. Tahun 2022, jumlah WPOP terdaftar naik menjadi 171.706, tetapi jumlah yang melaporkan SPT justru turun menjadi 45.771 orang atau 26,66%. Penurunan ini berlanjut di tahun 2023, di mana dari 177.981 WPOP terdaftar, hanya 39.054 orang atau 21,93% yang melaporkan SPT. Hal tersebut memperlihatkan adanya perbedaan antara jumlah wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Rendahnya angka kepatuhan tersebut mengindikasikan masih terdapat hambatan yang dihadapi oleh wajib pajak, salah satu hambatan ialah kurangnya pemahaman dan pengetahuan perpajakan, terutama mengenai penggunaan sistem pelaporan elektronik atau *E-Filing* yang pada saat ini diterapkan oleh DJP.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan perkembangan agar kesadaran serta kepatuhan masyarakat meningkat agar memenuhi kewajiban perpajakan. Salah satu bentuk perkembangan tersebut adalah menciptakan program relawan pajak, adalah hasil dari kerja sama DJP dengan sejumlah perguruan tinggi yang tergabung dalam *Tax Center*. Tujuan dari program ini agar dapat memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat mengenai peraturan perpajakan, khususnya mengenai pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Program ini menyertakan mahasiswa sebagai relawan pajak yang diberikan pelatihan agar dapat memberikan edukasi, pendampingan teknis, dan konsultasi dasar kepada wajib pajak. Relawan pajak tidak hanya membantu proses pelaporan SPT menggunakan

E-Filling, tetapi juga dapat memberikan edukasi mengenai pentingnya kepatuhan perpajakan mendukung pembangunan nasional (Fatti, dkk., 2023).

Tabel 1.2

Tabel pra survey kehadiran Relawan Pajak

No.	Pernyataan	Hasil Pernyataan
1	Kehadiran relawan pajak membantu wajib pajak dalam proses pelaporan SPT.	Sangat Baik
2	Relawan pajak mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan sosialisasi.	Sangat Baik
3	Edukasi prosedur penyetoran dan pelaporan pajak diberikan dengan ringkas, padat, dan mudah dipahami.	Sangat Baik

Beberapa penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa kehadiran relawan pajak memberikan dampak yang positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Studi oleh Indriani et al. (2024) di KPP Pratama Pasar Rebo menunjukkan bahwa program relawan pajak dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak, mempersingkat waktu proses pelaporan, dan dapat mengurangi waktu antrian di kantor pajak. Meskipun demikian, penelitian ini menunjukkan beberapa hambatan seperti jumlah relawan pajak yang masih sedikit, dan kurangnya pelatihan yang diberikan akan mengurangi efektivitas bantuan yang diberikan. Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh Ruhni & meitriana (2023) di KPP Pratama Gianyar, asistensi yang diberikan relawan pajak berdampak negatif terhadap tingkat

kepatuhan WPOP. Namun, pada saat kehadiran relawan pajak dianalisis dengan variabel lain seperti penerapan *E-Filling* dan sosialisasi perpajakan, ditemukan secara keseluruhan bahwa program relawan pajak memberikan dampak positif terhadap kepatuhan.

Perbedaan hasil pada penelitian sebelumnya ditemukan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang penting untuk di bahas lebih lanjut. Kemungkinan besar kesenjangan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti perbedaan karakteristik pada wilayah, pemahaman masyarakat mengenai prosedur perpajakan, perbedaan metode edukasi dan asistensi yang diterapkan di berbagai Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Oleh sebab itu, dibutuhkan penelitian lebih lanjut yang membahas mengenai wilayah secara lebih spesifik.

Penelitian ini memiliki kebaruan karena secara khusus membahas mengenai dampak kehadiran relawan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Pemilihan fokus pada wilayah ini penting dikarenakan KPP Pratama Bandung Bojonagara adalah salah satu kantor pelayanan dibawah pengawasan direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang menjalankan program relawan pajak. Tetapi, sampai sekarang penelitian yang secara khusus meneliti dampak kehadiran relawan pajak di kantor pajak tersebut masih sangat sedikit.

Dengan menjadikan variabel kehadiran relawan pajak sebagai fokus utama, penelitian ini bertujuan memberikan bukti baru yang dapat memenuhi kekurangan dalam penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan akademis mengenai relawan pajak.

KPP Pratama Bandung Bojonagara adalah salah satu kantor pelayanan dibawah pengawasan direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang melaksanakan program relawan pajak. Tetapi, sampai saat ini penelitian akademik yang meneliti dampak kehadiran relawan pajak di kantor pajak tersebut masih sangat terbatas.

Tingkat kepatuhan wajib pajak yang hingga saat ini masih tergolong rendah dapat mengurangi pemasukan pajak negara yang akan mengurangi kualitas pada layanan publik. Sebab itu, meningkatkan kepatuhan perpajakan adalah hal yang harus diutamakan oleh pemerintah. Dalam upaya tersebut, program relawan pajak adalah inovasi yang berpotensi meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama pada era digitalisasi pelaporan melalui *E-Filling* (Pratami, 2022).

Tabel 1.3

Tabel pra survey Tingkat kepatuhan pelaporan SPT

No.	Pernyataan	Hasil Pernyataan
1	Relawan pajak memberikan pemahaman mengenai batas waktu pelaporan SPT.	Sangat Baik
2	Relawan pajak membantu saya memahami bagian yang wajib di isi dalam formular SPT.	Sangat Baik
3	Saya merasaa yakin dapat mengisi dan melaporkan SPT secara mandiri melalui EFilling.	Sangat Baik

Penelitian ini memiliki urgensi untuk dilakukan, dengan tujuan untuk menilai efektivitas program relawan pajak yang merupakan salah satu upaya agar kepatuhan pelaporan SPT Tahunan meningkat. Tetapi, efektivitas program ini belum banyak diteliti lebih lanjut.

KPP Pratama Bandung Bojonagara dipilih sebagai lokasi penelitian berdasarkan adanya tantangan yang dihadapi untuk mencapai tingkat kepatuhan perpajakan. Penelitian yang dilakukan di wilayah ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai penyebab yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi serta bagaimana relawan pajak berperan untuk mengatasi tantangan tersebut.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, berikut adalah beberapa permasalahan yang diidentifikasi:

1. Kehadiran relawan pajak sebagai bentuk asistensi kepada wajib pajak belum banyak dikaji secara menyeluruh, terutama mengenai dampaknya terhadap peningkatan kepatuhan pelaporan SPT.
2. Tingkat kepatuhan dalam pelaporan SPT Tahunan oleh wajib pajak orang pribadi masih tergolong rendah.
3. Kurangnya pemahaman dan pengetahuan masyarakat mengenai prosedur perpajakan.

1.3 Rumusan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Apakah kehadiran relawan pajak membantu wajib pajak dalam memahami prosedur pelaporan SPT.
2. Bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Bojonagara.
3. Apakah kehadiran relawan pajak memberikan dampak yang positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Bandung Bojonagara.

1.4 Maksud dan Tujuan penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Penelitian bertujuan agar dapat memberikan pemahaman tentang dampak kehadiran relawan pajak terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Latar belakang dari penelitian ini berdasarkan pada fakta bahwa melaporkan SPT Tahunan nya masih tergolong rendah dan belum mencapai target Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Kehadiran relawan pajak sebagai inovasi bertujuan untuk memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kehadiran relawan pajak dapat membantu wajib pajak dalam memahami prosedur pelaporan SPT.
2. Untuk menganalisis tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Bojonagara.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kehadiran relawan pajak memberikan dampak positif terhadap tingkat kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di KPP Pratama Bandung Bojonagara.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis.

Hasil dari penelitian ini tidak hanya berguna untuk menambah wawasan di bidang perpajakan, tetapi juga dapat membantu memperbaiki pelaksanaan kebijakan perpajakan agar lebih efektif di lapangan.

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Dari sisi teoritis, studi ini berperan ilmu akutansi, khususnya di bidang perpajakan dengan berfokus pada dampak kehadiran relawan pajak bagi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaporan SPT Tahunan. Penelitian ini memperluas pengetahuan mengenai teori kepatuhan pajak yang selama ini menekankan pada pendekatan sanksi dan penegakan hukum, dengan cara edukatif yang melibatkan partisipasi dari masyarakat.

Kehadiran relawan pajak yang memberikan edukasi dan asistensi teknis, memperluas teori pelayanan perpajakan yang menekankan pentingnya pelayanan publik yang informatif.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan wawasan yang dapat digunakan oleh berberapa pihak:

1. Penelitian ini dapat menjadi dasar Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mengembangkan program relawan pajak.
2. Penelitian ini juga dapat membantu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) menyusun strategi pendampingan yang lebih efektif, Khususnya pada saat pelaporan SPT Tahunan.
3. Penelitian ini dapat digunakan mengembangkan pelatihan dan memberikan dorongan agar relawan pajak dapat membantu wajib pajak dengan lebih baik.

1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

1.6.1 Landasan Teori

Penelitian ini berlandaskan pada teori kepatuhan (*Compliance Theory*) Teori kepatuhan (*Compliance Theory*) merupakan kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh sejumlah faktor, seperti pandangan mereka mengenai keadilan sistem perpajakan, sanksi atas pelanggaran perpajakan, serta persepsi terhadap kemungkinan dilakukannya pemeriksaan. Dalam hal ini, pemberian edukasi melalui program relawan pajak dipertimbangkan menjadi cara yang efektif untuk

meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat dalam melaporkan kewajibannya.

Kemudian, penelitian ini juga menggunakan teori pelayanan publik (*Public service theory*) yang menegaskan bahwa pentingnya pelayanan yang responsif dan informatif agar partisipasi dan kepuasan masyarakat meingkat. Relawan pajak yang memiliki peran untuk mengatasi keterbatasan pelayanan dari kantor pelayanan pajak dengan memberikan edukasi dan bantuan teknis kepada wajib pajak.

1.6.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.4
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Persamaan	Perbedaan
1.	Rachmat Pramukti (2022)	Pengaruh Kehadiran Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WP OP	Variabel X: Kehadiran Relawan Pajak Variabel Y: kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP OP	Variabel yang diteliti serupa	Lokasi penelitian
2.	Ava Indriani (2021)	Pengaruh Edukasi Perpajakan ole Relawan Pajak terhadap Kepatuhan SPT di kalangan mahasiswa	Variabel X: Edukasi perpajakan oleh Relawan Pajak Variabel Y: Kepatuhan SPT	Variabel yang di teliti serupa.	Responden dalam penelitian tersebut merupakan mahasiswa, sedangkan penelitian ini respondennya adalah pegawai
3.	Arniati et al. (2023)	Peran Relawan	Variabel X:	Variabel yang diteliti serupa	Lokasi penelitian

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Persamaan	Perbedaan
		Pajak dalam Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam	Relawan Pajak Varabel Y: Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi		

1.6.3 Kerangka Koseptual

Menurut Sugiyono (2023:95), Kerangka konseptual adalah sebuah penjelasan mengenai hubungan antara teori dan berbagai faktor yang dianggap menjadi masalah penting.

Berdasarkan teori serta penelitian terdahulu, kerangka konseptual penelitian ini menggambarkan hubungan seperti berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

Variabel Independen (X) : Kehadiran relawan pajak (Direktorat P2 Humas & Direktorat TPB DJP, 2019).

Variabel Dependen (Y) : Kepatuhan pelaporan SPT Tahunan (Rahmawati et al., 2024).

1.6.4 Hipotesis

Berdasarkan penjelasan teoritis dan kerangka konseptual, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H1: Kehadiran relawan pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Bandung Bojonagara.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Data yang akan digunakan ialah data primer yang akan diambil dengan cara menyebarkan kuisioner kepada wajib pajak di KPP Pratama Bojonagara. Waktu penelitian terhitung sejak pengajuan judul pada Maret 2025 hingga Juli 2025.

Tabel 1.5
Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan					
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1.	Pengajuan Judul						
2.	Penyusunan Proposal Skripsi (BAB I,II, dan III)						
3.	Sidang UP						
4.	Penyusunan BAB IV dan V						
5.	Sidang Akhir						