

The Effectiveness Of The Tax Volunteer Student Service In Assisting The Reporting Of Annual Tax Returns Forms 1770SS And 1770S By Using E-Filing On Individual Taxpayers At The West Primary Sidoarjo Tax Service Office (KPP)

[Efektivitas Pelayanan Mahasiswa Relawan Pajak Dalam Membantu Pelaporan SPT Tahunan Formulir 1770SS Dan 1770S Dengan Menggunakan E-Filing Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Barat Sidoarjo]

Lindah Cahyani ¹⁾, Herman Ernandi ²⁾

¹⁾Program Studi Ilmu Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: Hermanernandi@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the effectiveness of tax volunteer student services in Annual Tax Return Reporting, especially forms 1770S and 1770SS with objects at the West Sidoarjo Pratama Tax Service Office. With this, the purpose of the researcher took the title of the effectiveness of tax volunteer students on the Annual Tax Return service of individual taxpayers using the E-Filing system by appointing two taxpayers, a tax counseling assistant along with tax experts as informants. For this research method using qualitative methods, data collection techniques namely observation, interviews, and documentation, and using data validity tests by triangulation. The results of this study are for tax volunteer student services when the annual tax return reporting using the e-filing system is effective and in accordance with the provisions, while for the stages of using the e-filing system it is much better than before. The existence of student tax volunteers in assisting Annual Tax Return Reporting, especially forms 1770S and 1770SS using e-filing has developed rapidly. The results of interviews with informants are mostly in accordance with the Regulation of the Directorate General of Taxes Number PER-12 / PJ / 2021, namely tax education needs to be carried out regularly, structured, directed and sustainable to encourage the creation of effective and efficient Tax Education.*

Keywords - Student tax volunteer, E-filing, Annual tax return forms 1770S and 1770SS

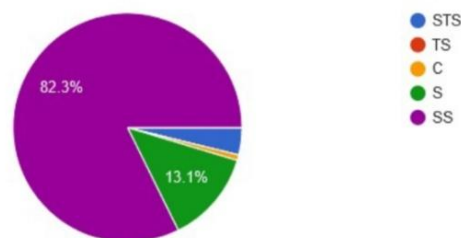
Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan mahasiswa relawan pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan, khususnya formulir 1770S dan 1770SS dengan objek di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat. Dengan ini, tujuan peneliti mengambil judul efektivitas mahasiswa relawan pajak pada pelayanan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi dengan menggunakan sistem E-Filing dengan menunjuk dua wajib pajak, asisten konseling pajak beserta pakar pajak sebagai informan. Untuk metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif, teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta menggunakan uji validitas data dengan triangulasi. Hasil dari penelitian ini adalah untuk layanan mahasiswa relawan pajak apabila pelaporan SPT tahunan menggunakan sistem e-filing efektif dan sesuai dengan ketentuan, sedangkan untuk tahapan menggunakan sistem e-filing jauh lebih baik dari sebelumnya. Keberadaan relawan pajak mahasiswa dalam membantu Pelaporan SPT Tahunan, khususnya formulir 1770S dan 1770SS menggunakan e-filing telah berkembang pesat. Hasil wawancara dengan informan sebagian besar sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-12/PJ/2021, yaitu pendidikan perpajakan perlu dilakukan secara berkala, terstruktur, terarah dan berkelanjutan untuk mendorong terciptanya Pendidikan Pajak yang efektif dan efisien.

Kata Kunci – Mahasiswa relawan pajak; E-Filing; SPT tahunan formulir 1770S dan 1770SS

I. PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu bentuk tanggung jawab masyarakat untuk mendukung perekonomian di Indonesia. Dalam pertumbuhan ekonomi yang relatif stabil dapat dilihat dari perkembangan teknologi yang semakin canggih. Seperti halnya pemungutan pajak yang terus berkembang untuk pencatatan pelaporan pajak dari wajib pajak. Saat ini, Lembaga pajak Indonesia telah menerapkan sistem penilaian diri sendiri. Ini adalah sistem wajib pajak yang di yakini oleh masyarakat untuk berinisiatif mendaftarkan diri dan melakukan proses perhitungan pajak yang terutang atas diri

mereka sendiri. Saat melakukan pemungutan, sistem ini dalam hal wewenang telah diberikan kepada pemerintah dengan menjadikan jumlah pajak oleh wajib pajak yang terutang, mulai dari menghitung dan menyetor pajak serta melaporkan sendiri pajak terutangnya[1]. Pihak DJP juga telah menerapkan teknologi e-sistem baru seperti halnya e-registrasi, e-filing, e-SPT, dan satu lagi e-biling untuk mempermudah pelaporan SPT dalam sistem tersebut[2]. Dengan melibatkan mahasiswa sebagai relawan pajak, tujuannya adalah untuk membantu wajib pajak pribadi dalam pelaporan SPT secara elektronik. Materi Umum diberikan kepada calon relawan seperti topik kepemimpinan yang mendasar, tentang kesadaran dalam pajak, komunikasi, juga tentang etika menjadi relawan pajak, serta pengisian E-Filing dengan beberapa formulir SPT 1770, 1770S dan 1770SS[3]. Dalam memproses pelaporan suatu pajak banyak yang mempergunakan sistem e-filing untuk melaporkan SPT tahunan. Sistem E-Filing sendiri merupakan metode pelaporan SPT elektronik atau online melalui situs web Direktorat Jenderal Pajak yang berlokasi di Pajak.go.id. [4]. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan ini adalah suatu bentuk fisik berupa surat untuk wajib pajak yang digunakan sebagai laporan pembayaran pajak dan juga perhitungan pajak. Dalam pelaporan SPT pihak KPP Pratama Barat Bersama mahasiswa relawan pajak melakukan pelayanan dengan menggunakan e-filing.



Gambar 1.1 Hasil survei kepuasan WP terhadap perilaku relawan pajak saat melakukan pelayanan pelaporan SPT
sumber : Data survei KPP Pratama Barat, 2022

Berdasarkan web DJP menyatakan bahwa “sampai dengan tanggal 15 Maret 2022, untuk PPh dalam SPT Tahunan berjumlah 6,3 juta SPT yang berhasil diterima” dari 33,63% ini sudah termasuk jumlah keseluruhan yang telah mengisi SPT. Penetapan rasio kepatuhan pelapor di pemerintah mencapai 80%, di perlukan 15,2 juta dari wajib pajak yang melengkapi hasil laporan tersebut. Dari 17,35 juta WP OP, Ditjen Pajak mencatat ada 6,2 juta yang telah menyelesaikan SPT Tahunan. Selanjutnya ada 1,65 juta WP Badan baru sejumlah 189.485 telah menyelesaikan kewajiban untuk pajak. Sekitar 6,39 juta SPT telah dikirim, dengan 5,6 juta lainnya diisi melalui e-Filing. Sekitar 418.542 pelapor menggunakan e-form, 119.620 laporan e-SPT, dan 229.709 laporan manual. Selain itu, penerimaan pajak di bulan maret 2023 meningkat sebesar 33,78% [5]. Meskipun demikian, beberapa peneliti menemukan bahwa sekitar 22% dari populasi tidak melaporkan SPT dari target pelaporan yang ditetapkan oleh DJP pada tahun 2022[6].

Efektifitas di ambil dari kata inti yaitu “efek” yaitu digunakan untuk penghubung adanya faktor sebab akibat suatu permasalahan[7]. Sedangkan dalam KBBI, Efektifitas dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memiliki efek (akibat, pengaruh), dapat menghasilkan, hasil, berhasil untuk (tindakan), atau mulai berlaku (tentang undang – undang peraturan)[8]. Menurut “efektifitas sebagai kemampuan dalam melakukan tugas dan fungsi seperti (kegiatan operasi dalam program dan misi) organisasi yang ketegangannya tidak ada pelaksanaannya berkaitan dengan peraturan perpajakan merupakan efektivitas pelaksanaan dalam pojok pajak merupakan suatu ukuran pencapaian tujuan keberhasilan dalam pelaporan SPT Tahunan masa PPh dengan melalui sistem e-filing untuk mengatasi beberapa kendala yang dirasakan pihak wajib pajak”[9]. Efektifitas merupakan tingkatan suatu keberhasilan yang dicapai seseorang untuk tujuan yang hendak dicapai dengan cara tertentu. Seperti halnya rencana yang semakin banyak memperoleh keberhasilan maka dapat dikatakan kegiatan tersebut sudah efektif. Sementara menurut mengatakan efektivitas dapat di ukur dari kejelasan tujuan yang ingin dicapai, strategi pencapaian, prosedur analisis, penyusunan yang tepat, perencanaan yang matang dengan sarana dan prasarana yang tersedia, dan sistem pengawasan dan pengendalian[10].

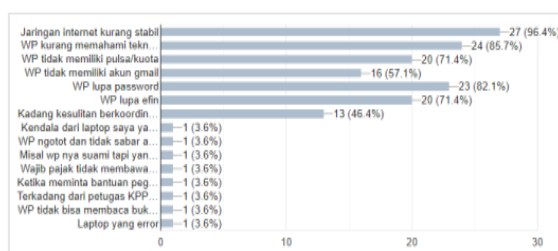
Secara umum, Pelayanan merupakan suatu proses untuk menunjukan kepuasan yang diberikan kepada pelanggan, dari kegiatan ini keinginan juga kebutuhan konsumen dapat tercukupi [11]. Didalam Kamus Bahasa Indonesia dijabarkan penjelasan pelayanan merupakan suatu usaha dalam melayani kebutuhan seseorang, kemudian untuk definisi dari melayani adalah membantu dalam menyiapkan (apa yang sedang diperlukan). Mahasiswa Relawan yaitu suatu kumpulan yang terpilih dalam satu prodi untuk membantu pelaporan SPT menggunakan sistem E-Filing baik secara offline maupun online via whatsapp. Namun, Direktorat jendral pajak ini menawarkan salah satu program inklusi kesadaran pajak nasional berdasarkan ketentuan yaitu sebagai relawan pajak. Menurut “untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, fiscus harys dapat meningkatkan kualitas pelayanannya”[12]. Pelayanan ini dapat diupayakan menjadi berkualitas dan memberikan semboyan 4K yang artinya keamanan dan kenyamanan, lalu kelancaran juga kepastian dalam hukum[13]. Pelayanan yang berbelit, terlalu lama, tidak responsive, tidak empati, nepotis, dan tidak

dapat diandalkan adalah beberapa aspek penting pelayanan yang sering dikeluhkan[14]. Pelayanan berkualitas juga mampu menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut kepuasan dalam pelayanan secara umum adalah sistem organisasi yang efektivitas berhasil dalam memenuhi kebutuhan konsumen[15]. Adapun kualitas pelayanan yang dapat diukur dari tingkat standart kualitas pelayanannya[16]. Kualitas pelayanan sendiri adalah tingkat baik ukuran pelayanan dapat menyesuaikan harapan dari konsumen, maka dari itu kualitas pelayanan mewujudkan berasal dari keperluan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian dalam pelayanan terhadap harapan pelanggan [17]

Salah satu cara untuk bisa menyerahkan SPT secara elektronik adalah menggunakan E-filing, yang dapat dilakukan secara online melalui situs web DJP yaitu Pajak.go.id. [4]. Menurut E-filing di sini menjelaskan beberapa aspek antara lain aspek dari kualitas informasi, aspek kualitas pelayanan, dan aspek kualitas pada sistem yang digunakan untuk pelaporan spt tahunan [18]. Kegunaan e-filing ini berpersepsi yaitu sebagai tingkatan sejauh mana seseorang menggunakan sebuah sistem untuk meningkatkan kinerja kerja[19]. Untuk penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dapat dilakukan melalui proses online dengan dibukanya situs web berupa e-filing oleh Direktorat Jenderal Pajak atau bisa juga melalui aplikasi yang sudah disediakan ASP (Application Service Provider/ Penyedia Jasa Aplikasi). E-filing pajak sendiri adalah suatu desain aplikasi yang dirancang untuk membantu orang wajib pajak mengisi Surat pemberitahuan pajak tanpa harus mengunjungi ke kantor[20]. Adanya E-filing ini diharapkan bisa memfasilitasi dalam penyelesaian masalah pada bidang administrasi pajak di seluruh Indonesia[21].

Menurut Pasal 1 Angka 11 UU Nomor 16 Tahun 2009, Pemberitahuan pajak adalah surat yang digunakan wajib pajak untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, Barang kena pajak dan/atau tidak kena pajak, dan/atau Kekayaan dan kewajiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dalam kaitannya dengan UU KUP, pengertian Surat Pemberitahuan adalah “Surat yang digunakan wajib pajak untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, barang dan/atau harta kena pajak dan/atau tidak kena pajak dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan” [22]. Menurut “SPT tahunan digunakan sebagai sarana melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang telah dihitung dan/atau dibayar untuk suatu tahunan pajak atau bagian tahun pajak.” [23]. Formulir 1770SS tahunan ini adalah surat pengembalian pajak yang harus dihitung atau dibayar dan dilaporkan oleh wajib pajak yang memiliki sebuah usaha kecil. Wajib pajak yang penghasilan kena pajak tahunannya melebihi batas yang ditetapkan oleh negara harus mengisi Formulir 1770SS.

Masalah utama yang dihadapi wajib pajak saat menjalankan layanan pelaporan salah satunya adalah ketidakmampuan untuk memahami teknologi E-filing. Apa lagi pada saat pelaporan spt formulir 1770SS dan 1770S, masih ada hambatan terjadi pada saat registrasi dan juga saat pengisian setiap data wajib pajak. Karena sebagian besar wajib pajak adalah orang yang awam dalam bidang pajak dan cenderung masih bingung saat mengisi SPT. Selain itu kesadaran wajib pajak dalam hal membayar masih menganut sistem self assesment dengan ketentuan umum dan tata cara yang mengisi serta menyampaikan surat pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas serta menandatangani. Sebagai contoh pada tahun 2021 terdapat gambar hambatan yang dihadapi relawan pajak :



Gambar 2.1 Respon dari Hambatan yang Dihadapi Relawan Pajak saat pelaksanaan TPT Virtual
Sumber : Data Diolah, 2021

Berdasarkan informasi yang diperoleh, tingkat penggunaan e-filing untuk penerma pajak terus meningkat setiap tahunnya, meskipun tidak selalu meningkat untuk penerimaan pajak. Dengan bantuan relawan pajak, yang dirancang untuk DJP dalam membantu wajib pajak mengisi SPT tahunan pajak. tujuannya adalah untuk meningkatkan kesadaran pajak mahasiswa melalui kerjasama otoritas pajak dengan Lembaga Pendidikan tinggi. Oleh karena itu dengan adanya relawan pajak ini bisa membantu jalannya pelaporan dengan baik dan sesuai dengan prodesur yang sudah ada. Adapun tujuan yang akan dicapai adalah supaya kegiatan pelaporan spt bisa berjalan secara efektif, dengan menganalisis proses penggunaan e-filing pada pelayanan via whatsapp dan menganalisis efektivitas pelayanan mahasiswa relawan pajak dalam pelaporan SPT tahunan khususnya formulir 1770SS dan 1770S.

Sedangkan berdasarkan pelayanan yang di selenggarakan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Barat ini sudah cukup baik, namun masih ada yang perlu di analisis lebih lanjut penyebab ketidakpuasan dalam pelayanan yang dibantu oleh pihak relawan. Ketertarikan peneliti untuk meneliti KPP Pratama Barat ini adanya peningkatan

jumlah pelaporan oleh WP yang menggunakan e-filing saat pelaporan SPT tahunan disamping itu adanya kendala pada sistem yang cukup meresahkan WP, beberapa juga masih ada yang merasa kurang puas akan pelayanan relawan pajak. ditambah lagi dari banyaknya pelapor masih ada yang kebingungan saat melaporkan SPT faktor penyebab lainnya yaitu adanya hambatan.

Seperti halnya fenomena yang terjadi akhir – akhir ini saat proses Pelaporan SPT tahunan pada tanggal 31 maret 2023, proses pelaporan tahun ini mengalami kendala pada sistem E-Filing. Di akhir waktu Pelaporan SPT dikabarkan situs DJP menjadi sulit untuk di akses [24]. Ini yang membuat penghambatan saat Pelaporan, adanya beberapa faktor yang mengakibatkan hal ini terjadi. Oleh sebab itu peneliti ingin menggali lebih mendalam tentang efektifnya pelayanan menggunakan sistem ini dari tahun ke tahunnya.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, yang dilakukan oleh Rizqia Alfiana, Ananta Prathama tentang “evaluasi kebijakan E-filing dalam pelaporan surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi” ini sudah efektif hanya saja masih ada temuan yang menyatakan bahwa jumlah pelapor dengan menggunakan e-filing masih belum mencapai yang diharapkan.

II. METODE

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis pendekatan kualitatif dengan bentuk metode penelitian studi kasus. Dimana menurut “Penelitian berupa kualitatif adalah suatu proses penyelidikan dan juga pemahaman dari metodologi yang mempelajari fenomena dan masalah di kehidupan sosial”[25]. Adapun yang dilakukan peneliti dalam proses penelitian yaitu menganalisis efektifitas pelayanan mahasiswa relawan pajak saat menggunakan sistem e-filing pada pemberitahuan SPT tahunan formulir 1770SS dan 1770S oleh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Barat Sidoarjo.

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitiannya berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Barat Sidoarjo berdiri 27 November 2007 beralamat di JL. Lingkar Barat Gelora Delta Sidoarjo 61211. KPP Pratama Barat ini meliputi Sembilan kecamatan yaitu kecamatan Sukodono, Tarik, Tulangan, Wonoayu, Balongbendo, Krian, Krembung, Prambon, Taman.

Sumber Data

Dalam penulisan penelitian, “penulis harus menguasai teknik yang relevan untuk mengumpulkan data penelitian dengan menggunakan sumber data kualitatif dari sumber data primer. Data yang sumbernya secara langsung berasal dari sumber pertama adalah sebuah data primer”[2]. Peneliti berusaha untuk menjawab pertanyaan penelitian mereka dengan mengumpulkan data dasar tersebut. Sumber ini terdiri dari catatan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan beberapa wajib pajak, anggota relawan pajak, dan berasal dari pihak kantor pelayanan pajak.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik saat pengumpulan data oleh peneliti digunakan dengan cara langsung terjun ke lapangan, penelitian lapangan merupakan suatu metode untuk mendapatkan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Seperti halnya wawancara dan juga observasi, serta menyertakan dokumentasi di sini nantinya digunakan sebagai sumber data di dalam suatu penelitian, nantinya akan diuji dengan berbagai metode untuk memastikan validasi datanya [26]. Untuk memperoleh data dengan cara ini, peneliti melakukan penelitian ke KPP Pratama Barat Sidoarjo dengan cara berikut :

1. Observasi

Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data secara terstruktur kepada sumber data, yang artinya pihak informan telah mengetahui dari awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Secara objek, observasi ini terdiri dari 3 komponen yaitu tempat, pelaku atau informan, dan aktivitas. Untuk tahapannya penelitian ini menggunakan tahapan deskriptif dengan melakukan deskripsi terhadap argument dari hasil rekaman Bersama informan.

2. Interview (Wawancara)

Merupakan proses tanya jawab langsung dengan informan untuk mendapatkan data dasar dan informasi yang diperlukan. Wawancara sendiri memiliki dua jenis yaitu wawancara dengan cara berstruktur atau bahkan ada yang menggunakan wawancara yang tidak terstruktur. Melihat kondisi yang terjadi saat melakukan wawancara sering kali sebagai peneliti memberikan pertanyaan yang merujuk apa pendalaman informasi yang di ketahui oleh informan. Sehingga wawancara menjadi berstruktur seperti rancangan yang sudah ada. Dalam Teknik pengumpulan data ini,

peneliti memilih menggunakan jenis pertanyaan terbuka yakni penggunaan kata bagaimana yang nantinya akan dilontarkan kepada informan untuk menggali informasi lebih mendalam tentang topik penelitian ini. Jenis pertanyaan yang digunakan berkaitan dengan pendapat, perasaan, pengetahuan terhadap topik penelitian ini.

3. *Documentation* (Dokumentasi)

Merupakan pengumpulan suatu data dengan menggunakan dokumentasi dari KPP Pratama Barat Sidoarjo. pada documenter akan ada tektik yang cara pengumpulan datanya dilakukan dengan kategorisasi dan klasifikasi bahan tertulis berhubungan dengan masalah peneliti. Tak hanya berbentuk tulisan, nantinya peneliti akan menyerahkan bukti dokumentasi berupa foto dan juga beberapa rekaman baik suara atau pun bentuk rekaman hasil virtual. Untuk foto nantinya ada yang diambil secara langsung dan ada yang di ambil secara virtual, dikarenakan proses wawancaranya ada yang menggunakan zoom atau online Bersama dengan pihak wajib pajak.

Informan Kunci

Informan merupakan seseorang yang memberikan suatu informasi tentang latar belakang penelitian baik itu situasi maupun kondisi. Informan sendiri juga memberikan suatu keterangan mengenai hal yang diperlukan peneliti dalam penyelesaian permasalahannya[27]. Yang menjadi informan salah satu nya berasal dari wajib pajak, juga ada dari pihak KPP Pratama Barat Sidoarjo dan ada seorang yang ahli dalam perpajakan. Berikut adalah daftar informan untuk penelitian ini :

Tabel Tabel 2. 1 Daftar Nama Informan

No.	Nama Inisial Informan	Keterangan
1.	ATE	Asisten Penyuluh Pajak Terampil KPP Pratama Barat Sidoarjo
2.	CA	Ahli Perpajakan
3.	NF	Mahasiswa Relawan Pajak
4.	AS (25.479.940.6-645.000)	Wajib Pajak Formulir 1770S dengan gaji kisaran 61 juta dalam satu tahun
5.	IVW (63.293.410.5-603.000)	Wajib Pajak Formulir 1770SS dengan gaji kisaran 54 juta dalam satu tahun

Teknik Anlisis Data

Teknik analisis yang peneliti pakai dengan menggunakan data kualitatif, maka analisis ini bersifat induktif yakni di peroleh berdasarkan sumber data lalu di kembangkan menjadi hipotesis dengan pola hubungan tertentu dilakukan berulang sampai dapat disimpulkan sebagai hipotesis yang benar sehingga dapat dinyatakan di terima atau tidak sesuai dengan data yang sudah terkumpul[28]. Langkah-langkah analisis data dilakukan oleh penulis :

Analisis sebelum terjun ke lapangan

Analisis dilakukan pada data hasil studi pendahuluan untuk memfokuskan penelitian yang bersifat sementara, karena akan berkembang setelah peneliti terjun ke lapangan.

1. Analisis saat terjun ke lapangan

Dalam penelitian kualitatif aktivitas peneliti dilakukan dengan interaktif sampai tuntas dan jenuh oleh datanya. Nantinya akan ada data *reduction*, data *display* dan data *conclusion drawing* atau *verification* pada saat analisis data berlangsung.

2. Data *Reduction* atau Reduksi Data

Proses ini ada apabila data terlalu banyak sehingga perlu adanya pencatatan dengan merangkum, memilih hal pokok, serta fokus terhadap hal penting, dan juga mencari tema dan pola yang diinginkan.

Data *Display* atau Penyajian Data

Penyajian data Dalam analisis ini berbentuk Dalam uraian singkat dan mudah dipahami apa yang telah terjadi pada objek penelitian ini.

Conclusion Drawing atau *Verification* / kesimpulan atau verifikasi

Pada analisis ini kesimpulan yang di dapat bersifat sementara, nantinya aka nada hasil yang berubah apabila ada suatu temuan Dalam proses penelitian. Sedangkan verifikasi ini untuk menemukan beberapa temuan mengenai hasil analisis sebelumnya.

Uji Keabsahan Data

Untuk pengujian keabsahan ini peneliti menggunakan triangulasi sebagai pembanding hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan bertujuan untuk mengecek kebenaran data [29]. Caranya peneliti melakukan wawancara ulang Bersama ahli pajak terkait “Efektivitas pelayanan mahasiswa relawan pajak Dalam penggunaan E-filing pada Pelaporan SPT tahunan formulir 1770SS dan 1770S oleh wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Barat Sidoarjo” untuk mengetahui valid tidaknya sebuah data. Selanjutnya Peneliti akan menggunakan bahan referensi untuk menulis ulang hasil wawancara Bersama informan kemudian menklarifikasi pada informan dan juga meminta persetujuan atas hasil wawancaranya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan sistem E-filing yang masih terus mengalami pemantapan penggunaan saat Pelaporan SPT tahunan mengalami peningkatan, ditambah adanya mahasiswa sebagai relawan pajak. Oleh sebab itu peneliti ingin menggali lebih dalam tentang sebagaimana efektif mahasiswa dalam berperan sebagai relawan pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Barat Sidoarjo. Efektivitas disini berkaitan dengan hasil penerapan e-filing apakah sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan[4]. Untuk pihak KPP sendiri dapat di katakana mengalami suatu kemajuan hanya saja masih ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi prosesnya. Berikut hasil wawancara :

“Jadi kalau yang SPT entah itu Formulir 1770S atau 1770SS Kebanyakan laporannya sudah online. Jadi kalau wajib pajaknya ke kantor pajak, dia melapor kepada petugas yang mendampingi wajib pajak tersebut untuk Pelaporan SPT. Biasanya kalau di KPP itu ada petugas Namanya Kades atau teman-teman relawan atau satgas SPT Tahunan yang biasa bertugas.” **(Petikan wawancara dengan ATE, Asisten Penyuluhan Pajak Terampil KPP Pratama Barat Sidoarjo 02 Agustus 2023).**

Hal ini menunjukkan bahwasannya KPP Pratama Barat Sidoarjo dalam hal pelayanan SPT tahunan secara online dan sudah ada pihak pembantu untuk proses Pelaporan SPT khususnya formulir 1770S dan 1770SS. Berikut wawancara dari pihak relawan yang menyatakan bahwa :

“Para relawan yang menghubungi WP juga akan menjelaskan apa saja yang diperlukan untuk melapor. WP sendiri juga dapat meminta tolong apabila kesusahan.” **(Petikan wawancara dengan NF, selaku Mahasiswa Relawan Pajak 04 September 2023)**

Pernyataan ini semakin kompleks karena masih adanya kendala yang harus di selesaikan, kendala yang di maksud salah satunya sama dengan hasil wawancara bersama ahli pajak yaitu :

“Perkembangannya sudah sesuai harapan ya, jadi awalnya e-filing ada lagi perkembangan ke metode penyampaian spt secara online lainnya, karena selama ini masih ada kendala kalau harus ke kantor pajak yang membutuhkan waktu untuk harus menyisihkan waktu seperti itu” **(Petikan wawancara dengan CA Ahli Perpajakan 11 Agustus 2023).**

Sesuai dengan yang dikatakan oleh bapak Chasan bahwasanya sistem pelayanan E-filing ini sudah mengalami perkembangan dari awal sistem itu di operasionalkan. Namun berbeda pendapat dengan wajib pajak tentang kemajuan e-filing saat di pergunakan sebagai Pelaporan SPT Tahunan. Berikut wawancaranya :

“Sekarang sudah banyak sistem teknologi sistem digital itu yang menjadi kendala itu masalah kalau misalnya jaringannya gangguan itu sistemnya agak lama sampai bisa tertunda.” **(Petikan wawancara dengan AS dari Wajib Pajak Formulir 1770S 03 Agustus 2023).**

Hal ini di perjelas dengan pernyataan WP kedua tentang Pelaporan SPT tahunan dengan menggunakan sistem E-Filing, berikut hasil wawancaranya:

“Kalau di online minimal di perbaiki *bug*-nya, supaya tidak terlalu banyak hambatan kayak loadingnya lama, terus E-filingnya biar cepat kesampaian gitu.” **(Petikan wawancara dengan IVW sebagai Wajib Pajak Formulir 1770SS 12 Agustus 2023).**

Hal ini menyatakan bahwa edukasi perpajakan perlu dilakukan secara terencana, terstruktur, terarah, dan berkelanjutan untuk mendorong terciptanya edukasi perpajakan yang efektif dan efisien [30]. Dengan menetapkan beberapa indikator, yaitu Pelayanan, Penggunaan, Serta Perkembangan Pelaporan SPT selama adanya perbantuan mahasiswa relawan pajak.

Peran Mahasiswa Relawan Pajak Dalam Proses Pelayanan SPT Tahunan Formulir 1770S Dan 1770SS

Pada tahapan pelayanan oleh mahasiswa relawan pajak yang dilakuka secara terencana, terstruktur, terarah, dan berkelanjutan untuk mendorong terciptanya efektifitas dalam proses Pelaporan SPT tahunan [30]. Hasil wawancara yang dilakukan dari tahap pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Barat Sidoarjo yakni saya mulai dari penjelasan mahasiswa selama menjadi relawan, lalu ke WP (Wajib Pajak) yang kemudian oleh WP melakukan penggalian mengenai apa yang harus di prioritaskan beserta kinerja relawan selama proses pelayanan, setelah itu beralih ke ahli perpajakan untuk membenarkan asumsi WP terhadap tangkapan kinerja saat pelayaan berlangsung, selanjutnya ke Asisten Penyuluh Pajak untuk memvalidasi kebenaran yang ada di lokasi. Berikut hasil wawancaranya :

“Untuk prosesn pelayanan SPT Tahunan yang digunakan oleh relawan pada saat pelaporan waktu saya jadi relawan masih secara daring, caranya pihak KPP memberikan kita nomer telfon WP yang ingin dibantu dalam hal Pelaporan.” **(Petikan wawancara dengan NF, selaku Mahasiswa Relawan Pajak 04 September 2023)**

Dalam pernyataan ini jika di lihat dari sisi pandang beberapa wajib pajak pada waktu wawancara mengatakan bahwa :

“Kalau pelayanannya kemarin selama dua tahun kemarin sistem yang digunakan sistem online semua pakek sistem digital. Pelayanannya juga bagus kalau menurut saya, karena antusiasnya biar memuaskan relawan yang dimintain bantuan. Jadi kalau saya bagus pelayanannya professional.” **(Petikan wawancara dengan AS, Wajib Pajak Formulir 1770S 03 Agustus 2023).**

Dalam hal ini berkaitan dengan pernyataan bahwa saat pelayanan bersama Mahasiwa Relawan Pajak untuk pelayanannya sudah cukup professional, akan tetapi ada tanggapan lain yang di sampaikan oleh WP dalam wawancara yaitu :

“Cukup Bagus, kalau di online pelayanannya lumayan cukup lama kalau di offlinenya itu kayak ketemu langsung itu cepat pembuatannya” **(Pertikan wawancara dengan IVW Wajib Pajak Formulir 1770SS 12 Agustus 2023).**

Berdasarkan hasil wawancara oleh kedua Wajib Pajak ini tergabung dalam hal pelayanan yang disampaikan saat wawancara bersama pihak Ahli Perpajakan yaitu :

“Sangat membantu aktifitas pelayanan wajib pajak.namun untuk mahasiswa relawan juga harus memiliki sifat dinamis terkait dengan E-Filing yang pasti nanti aka nada penyerderhanaan pada proses pelayanan.” **(Petikan wawancara dengan CA, Ahli Perpajakan 11 Agustus 2023).**

Hal tersebut di perjelas oleh pihal Kantor Pelayanan Pajak sebagaimana tentang aktifitas atau bahkan kinerja Mahasiswa Relawan Pajak secara terencana, terstruktur, terarah, dan berkelanjutan.

“Pelayanannya ya, biasanya WP yang datang langsung ke petugas. Yang pasti harus mempunyai Efin yak arena untuk Pelaporan SPT secara online itu kan semua butuh Efin. Kalau belum punya Efin WP akan di arahkan ke loket Efin terlebih dahulu. Nah untuk pelayanan SPT tahunan itu secara on the spot atau langsung dengan satu WP itu satu petugas saat itu juga. Jadi tidak ada alur khusus missal habis kesini langsung ke ini dan selesai di satu tempat, karena pelayanannya semua elektronik atau online. Nah disini sebenarnya WP itu mengisi sendiri, jikalau WP komperaktif dengan Handphone atau laptop sendiri pihak relawan atau pegawai hanya membantu untuk proses pengisiannya. Tetapi ada juga petugas yang membantu input sedangkan WPnya hanya mengisi dengan sepengetahuan dari pihak Wajib Pajaknya apakah isinya sudah sesuai apa tidak. Sedangkan adanya Mahasiswa Relawan Pajak sendiri tentu dalam hal Pelayanan SPT tahunan tentu sangat bermanfaat sekali, kan pada saat itu WP yang datang waktu lapor banyak banget jadi sangat di butuhkan sekali. Apalagi Relawan Pajak itu sendirikan gunanya untuk mengedukasi teman-teman mahasiswa untuk lebih mngenal pajak lebih dalam dengan praktek seperti itu. Kerjasama bersama Mahasiswa ini agar bisa mengenalkan pajak dengan langsung terjun ke lokasi sebagai Relawan Pajak.” **(Petikan wawancara dengan ATE, Asisten Penyuluhan Pajak Terampil KPP Pratama Barat Sidoarjo 02 Agustus 2023).**

Peran Penggunaan Sistem E-Filing Saat Pelaporan SPT Tahunan Dengan Adanya Bantuan Relawan Pajak

Tahap penggunaan E-filing untuk pelaporan SPT secara daring terkadang DJP juga menyediakan jasa aplikasi (PJAP) menjadi mitra resmi untuk membantu mempermudah WP melakukan Pelaporan pajak melalui E-Filing, E-filing ini memang aplikasi penyampaian SPT online namun dari segi kegunaan sistem ini dioperasikan dengan menggunakan jaringan internet dari tahap awal hingga akhir dan apabila Pelaporan belum selesai tapi jaringan tiba-tiba terputus bisa dipastikan kalau WP harus mengulang kembali tahap Pelaporan dari awal[31]. Dalam tahap penggunaan sistem E-Filing ini pihak mahasiswa yang berperan sebagai pembantu Pelaporan SPT oleh Wajib Pajak, disini wajib pajak selaku pelaku dalam Pelaporan bersama mahasiswa relawan pajak. Nantinya akan ada kontribusi dari pihak pegawai saat Pelaporan SPT berjalan, dan setelahnya akan diselenggarakan monitoring evaluasi setiap hari sebelum selesai bertugas antara Mahasiswa Relawan Pajak dengan Asisten Penyuluhan Pajak Terampil dalam hasil wawancaranya :

“Pada waktu menjadi relawan pajak saya melihat banyak yang belum mengetahui tata cara Pelaporan SPT melalui E-Filing. Dengan menjadi relawan kita bisa membantu mengantisipasi adanya kendala yang akan terjadi pada saat pelaporan SPT agar tidak terjadi kendala yang sama.” **(Petikan wawancara dengan NF, selaku Mahasiswa Relawan Pajak 04 September 2023)**

Adanya relawan ini bisa dikatakan cukup membawa pengaruh yang positif saat melakukan proses Pelaporan SPT menggunakan E-Filing, dengan di benarkan dari pernyataan WP dalam hasil wawancara :

“Kalau dari hasil yang saya pakai kemarin Pelaporan SPT melalui E-Filing itu alhamdulillah memuaskan karena sistem yang dipakai sistem digital sistem online banyak kemudahan kalau menurut saya sistem kemarin cepat sekali. Saya coba sistem dari kantor itu sudah saya coba dan saya sarankan ke teman – teman saya itu sempat ada kendala tapi untuk saya pribadi kemarin pakai aplikasi itu pun jaringannya lancar. Ya mungkin karena apa masih jam kerja jadi banyak yang antri atau karena sistem nya yang kadang ya Namanya sistem itu ada gangguannya.” **(Petikan wawancara dengan AS, Wajib Pajak Formulir 1770S 03 Agustus 2023).**

Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh informan IVW dalam hasil wawancara :

“Tidak ada kendala sama sekali saat Pelaporan kemarin, soalnya sudah di arahkan sama satpam dan juga dibantu pengarahannya oleh pihak relawan bersama pegawai yang mendampingi.” **(Petikan wawancara dengan IVW, Wajib Pajak Formulir 1770SS 12 Agustus 2023).**

Adanya suatu kendala ini juga sudah dijelaskan oleh pihak Ahli Perpajakan dalam hasil wawancara sebagai berikut :

“Kendalanya biasanya itu kalau laporan tahunan mendekati batas akhir Pelaporan, itu murni karena alasan teknis seperti adanya crowded Pelaporan secara bersamaan terus akhirnya mengalami kegagalan. Tapi sebenarnya untuk mensiasati agar tidak terjadi kegagalan ya itu jangan lapor E-filingnya di deadline akhir – akhir Pelaporan pajak. Jadi itu hanya masalah teknis aja kok, secara umum tidak ada masalah dan lancar – lancar saja kok.” **(Petikan wawancara dengan CA, Ahli Perpajakan 11 Agustus 2023).**

Hal ini juga telah diperjelas dengan beberapa pernyataan dari pihak Asisten Penyuluhan Pajak dalam hasil wawancara :

“jadi itu termasuk dalam kendala ya, adapun kendala dari segi pengetahuan seperti jenis pekerjaan Wajib Pajak lebih dari satu, adanya permasalahan dari luar misal pensiunan apa masih di haruskan untuk pengajuan atau justru di non aktifkan supaya tidak perlu lapor karena itu di luar jobdesk Relawan Pajak dan hanya bertugas mendampingi pelaporan SPTnya saja. Kendala – kendala seperti itu mau tidak mau relawan harus ikuti kalau ada pertanyaan Wajib Pajak di luar proses SPT yang membuat Mahasiswa Relawan jadi belajar dan mencari tau. Sedangkan kendala dari segi teknis ini terjadi apabila servernya error atau komputernya mengalami kendala, saat terjadi kendala teknis ini biasanya pihak relawan tanya ke pegawai yang nantinya akan di follow up ke pegawai bagian server untuk mengecek apa benar karena server atau mungkin karena laptop relawan yang bermasalah. Kalau memang benar server biasanya solusinya cuma satu yaitu mencoba terus dan menunggu. Asumsi pertama untuk relawan harus tetap tenang dan terus mencoba dari ganti server baik mozilla, chrome, internet atau bahkan cari jaringan untuk bisa cari cела sampai bisa dan tetap di coba terus. Jika terjadi error pada web solusinya Cuma satu, jangan laporan mepet – mepet. Lapor lebih awal itu pasti jauh lebih lancar dan cepat selesai.” **(Petikan wawancara dengan ATE, Asisten Penyuluhan Pajak Terampil KPP Pratama Barat Sidoarjo 02 Agustus 2023).**

Peran Mahasiswa Relawan Pajak Dalam Perkembangan Dan Peningkatan Pelaporan SPT Tahunan

Direktorat Jendral pajak menyatakan bahwa akan mengeluarkan suatu kebijakan dalam bentuk E-Filing bertujuan agar penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami peningkatan[32]. Dengan adanya perbantuan Mahasiswa Relawan Pajak agar penyampaian SPT Tahunan tepat waktu dan tidak sampai jatuh tempo yang sudah ditentukan. Relawan pajak sendiri sangat bermanfaat saat proses Pelaporan berjalan, karena bisa membantu mengurangi antrian. Dalam hasil wawancara perkembangan dan peningkatan Pelaporan SPT Tahunan yang di lakukan bersama ahli perpajakan dan juga pihak asistensi penyuluhan pajak terampil KPP Pratama Barat Sidoarjo ini dapat dikatakan adanya peningkatan. Berikut hasil wawancaranya :

“Untuk perkembangannya sudah sesuai harapan ya, cukup efektif meski kadang masih ada apa namanya wajib pajak itu kan yang tidak melek teknologi dengan hadirnya relawan yang siap sedia untuk membantu itu sangat bermanfaat untuk meningkatkan pelaporan SPT tahunan. Tapi kalau bisa bantuan relawan pajak itu nantinya bisa sebagai proses transfer *knowledg*. Jadi kedepannya wajib pajak bisa mandiri gitu loh tidak selesai karena di ajari.” (Petikan wawancara dengan CA, Ahli Perpajakan 11 Agustus 2023).

Hal ini dibenarkan oleh pihak Asisten Penyuluhan Pajak Terampil KPP Pratama Barat berikut hasil wawancaranya :

“Iya, E-Filing itu sudah cukup lama jadi sudah jauh lebih stabil dibandingkan dengan tahun – tahun dulu. Perkembangannya lebih pesat, errornya juga lebih jarang walau masih ada. Tapi secara umum dan secara garis besar sudah banyak perkembangan dan perbaikan sehingga mempermudah KPP untuk melaporkan SPT-nya WP. Kalau pun adanya kendala pun paling kendala teknis yang server itu. Itu kan wajar ketika WP lapor tanggal terakhir yang sering menyebabkan error tapi masih bisa terselesaikan dalam waktu sehari dan masih cukup wajar, masih aman juga tidak sampai berlebihan. Sedangkan untuk peningkatan harusnya sih ada peningkatan ya, setahu saya kemarin itu sudah ada peningkatan ya cuma belum teratur dari jumlah pelapor tapi ada peningkatan dan untuk kesadaran Wajib Pajak sendiri juga sudah meningkat. Untuk kedepannya kita masih melakukan penyuluhan lebih lanjut ke seluruh wilayah baik Wajib Pajak Pribadi atau Badan secara online maupun offline dengan datang ke tempat – tempat untuk mengingatkan bahwa Pelaporan SPT bisa dilakukan dengan online.” (Petikan wawancara dengan ATE, Asisten Penyuluhan Pajak Terampil KPP Pratama Barat Sidoarjo 02 Agustus 2023).

Ringkasan Hasil

Tabel 3. 1 Ringkasan Hasil Wawancara

NO	Indikator	Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-12/PJ/2021	Hasil Wawancara	Sesuai / Tidak Sesuai
1.	Pelayanan	Pasal 6 ayat 3 menyatakan bahwa : Kegiatan Edukasi Perpajakan pada Tema II sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b meliputi namun tidak terbatas pada penyampaian informasi tentang peraturan dan/atau kebijakan perpajakan, pelatihan pengisian SPT Tahunan dan SPT Masa pada djponline.pajak.go.id dan/atau aplikasi lainnya milik Direktorat Jenderal Pajak, pelaksanaan program Business Development Services, pelaksanaan kegiatan Edukasi Perpajakan oleh Relawan Pajak, dan Penyuluhan atas permintaan pihak eksternal, yang ditujukan kepada Wajib Pajak Terdaftar.	Penyampaian informasi melalui hasil wawancara mahasiswa relawan pajak serta melakukan penggalian terhadap wajib pajak tentang pelayanan yang disampaikan oleh pihak relawan dan juga membahas tentang tahapan penyampaian informasi tentang Pelaporan SPT sesuai dengan aturan dan cara yang benar.	Sesuai

- | | | | | |
|----|--------------|---|---|--------|
| 2. | Penggunaan | Pasal 8 ayat 1,2, dan 3 tentang :
(1) Materi Edukasi Perpajakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a merupakan bahan edukasi yang disampaikan kepada masyarakat Wajib Pajak.
(2) Materi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diakses masyarakat Wajib Pajak melalui laman milik Direktorat Jenderal Pajak dan/atau media lainnya yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak.
(3) materi teknis operasional, merupakan materi terkait peraturan perundangan-undangan perpajakan serta petunjuk pelaksanaannya yang dapat membantu masyarakat Wajib Pajak dalam memahami hak dan melaksanakan kewajiban perpajakannya, antara lain penjelasan tentang peraturan perundang-undangan perpajakan, tata cara pendaftaran, penghitungan, pembayaran, dan pelaporan SPT Masa atau SPT Tahunan; | Melibatkan mahasiswa relawan pajak menjelaskan bahwa adanya panduan edukasi dapat mengantisipasi terjadinya kendala saat menggunakan E-Filing. Dari sudut wajib Pajak sebagai salah satu informan pelaku yang di ambil untuk menggali informasi tentang pemahaman sistem E-filing sebagai salah satu laman dari Direktorat Jendral Pajak saat Pelaporan SPT Tahunan. Membahas tentang beberapa kendala diri E-filing. Sampai edukasi Relawan tentang pertanyaan Wajib Pajak yang tidak termasuk josdesk dari Mahasiswa Relawan Pajak. | Sesuai |
| 3. | Perkembangan | Pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa :

Edukasi Perpajakan adalah setiap upaya dan proses dalam mengembangkan serta meningkatkan potensi warga negara (jasmani, rohani, moral dan intelektual) untuk menghasilkan perilaku kesadaran perpajakan yang tinggi, peningkatan pengetahuan dan keterampilan perpajakan serta peningkatan kepatuhan perpajakan melalui perubahan perilaku masyarakat Wajib Pajak agar terdorong untuk paham, mampu, sadar, peduli, dan berkontribusi dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan. | Pihak Ahli Perpajakan disini memaparkan tentang sejauh mana kemajuan atau perkembangan dan harapan untuk Wajib Pajak kedepannya agar bisa melapor secara mandiri. Pak CA sendiri menyatakan bahwa peningkatannya sudah efektif dengan adanya Mahasiswa Relawan Pajak. diperjelas kembali dengan ATE (Selaku Asisten Peyuluhan Pajak Terampil) bahwa perkembangan pelaporan SPT menggunakan E-Filing sudah berkembang pesat dengan adanya kontribusi dari pihak Mahasiswa sebagai Relawan pajak. | Sesuai |

Ringkasan Pembahasan

Dalam Pelayanan Mahasiswa Relawan Pajak dengan Penggunaan E-Filing sebagai sistem Pelaporan SPT Tahunan sesuai dengan edukasi perpajakan yang dilakukan secara terencana, terstruktur, terarah, dan berkelanjutan untuk mendorong terciptanya edukasi perpajakan yang efektif dan efisien berdasarkan Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-12/PJ/2021. Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Barat Sidoarjo telah menerapkan peraturan edukasi perpajakan dari Direktorat Jendral Pajak.

1. Dalam tahap pelayanan Mahasiswa Relawan Pajak saat membantu pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan sistem E-Filing ini sudah efektif dan sesuai dengan ketentuan yang ada. dengan adanya Relawan Pajak juga dapat mengedukasi Wajib Pajak tentang penyampaian informasi Pelaporan SPT sesuai dengan aturan yang ada.
2. Dalam tahap penggunaan sistem E-Filing juga sudah cukup baik dan di pergunakan sesuai dengan laman Direktorat Jendral Pajak. Relawan disini bertugas sebagai petunjuk pelaksanaan Pelaporan SPT kepada Wajib

Pajak Apabila ada yang belum paham serta membantu Wajib Pajak ketika ada Kendala saat Pelaporan SPT Tahunan Khususnya Formulir 1770S dan 1770SS.

3. Dengan adanya Mahasiswa Relawan Pajak sebagai pembantu dalam proses Pelaporan SPT tahunan khususnya formulir 1770S dan 1770SS menggunakan sistem E-filing ini sudah mengalami perkembangan dan peningkatan yang pesat dari informasi yang di dapatkan saat melakukan wawancara terhadap pihak Asisten Penyuluhan Pajak Terampil dari KPP Pratama Barat Sidoarjo. Dari pernyataan Ahli Perpajakan tentang pelayanan mahasiswa relawan pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan menggunakan siste E-Filing ini bisa di katakana sudah efektif .

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis Bagaimana Peran Mahasiswa Relawan Pajak di KPP Pratama Barat Sidoarjo dalam Pelayanan Pelaporan SPT Tahunan Formulir 1770S dan 1770SS dengan menggunakan sistem E-Filing sebagai alat Pelaporan SPT. Oleh karena itu peneliti menarik beberapa kesimpulan bahwa :

1. Dalam tahap Pelayanan Mahasiswa Relawan Pajak, mahasiswa relawan pajak yang berada di KPP Pratama Barat Sidoarjo telah menjalankan perbantuan dalam hal pelayanan sesuai dengan aturan – aturan Direktorat Jendral Pajak yang berlaku demi mewujudkan efektifitas pelayan saat Pelaporan SPT tahunan khususnya formulir 1770S dan 1770SS.
2. Hasil wawancara bersama informan sebageaian besar yang dikatakan sesuai dengan Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-12/PJ/2021 yaitu edukasi perpajakan perlu dilakukan secara teratur, terstruktur, terarah dan berkelanjutan untuk mendorong terciptanya Edukasi Perpajakan yang efektif dan efesien.
3. Demi menciptakan Efektivitas Pelayanan Mahasiswa Relawan Pajak dalam membantu jalannya proses Pelaporan SPT, pihak relawan berusaha lebih sabar dan belajar untuk mencari tau tentang kebijakan Pelaporan SPT serta secara langsung bisa berkontribusi dengan pegawai pajak untuk praktek saat iti juga.

Saran

1. Untuk Relawan tetap bersemangat untuk mencoba hal baru dengan mengikuti kegiatan Relawan Pajak agar dapat memahami ilmu perpajakan lebih dalam lagi.
2. Bagi Wajib pajak untuk mengatasi factor yang mempengaruhi adanya kendala saat Pelaporan SPT, sebaiknya saat melapor jangan terlalu mepet atau jangan lapor saat terakhir jadwal Pelaporan SPT.
3. Tetap mengadakan sosialisasi guna memperluas informasi perpajakan agar orang – orang awam yang belum mengenal pajak dapat mengikuti perkembangan peraturan perpajakan yang sudah ada.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Masa Esa karena berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Karya tulis ilmiah ini disusun sebagai tugas akhir skripsi sarjana S1 Akuntansi. Dengan kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan segala sesuatu tanpa batas serta kelancaran dalam penulisan ini.
 2. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat serta dukungan yang luar biasa.
 3. Teman – teman seperjuangan yang telah banyak membantu penelitian dalam mempersiapkan penelitian artikel ilmiah ini,
 4. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dam penulisan artikel ilmiah ini.
- Penulis berharap semoga artikel iliah ini dapat memberikan banyak pengetahuan dan bermanfaat bagi kita semua.

REFERENSI

- [1] Suprianto Dan Abdul Aziz Muslim, “Masalah Dan Solusi Pelaporan Spt Melalui E-Filing Untuk Spt 1770s Dan 1770ss Di Kp2kp Selong,” *November 2021*, Vol. 2, 2021.
- [2] N. Rialdy Dan R. A. Septiara, “Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filling Atas Penerimaan Pajak Pada Kpp Pratama Medan Belawan,” 2019.
- [3] E. Andayani, D. Anggraeni, Dan S. Abdullah, “Asistensi Laporan Spt Tahunan Orang Pribadi E-Filling Melalui Kegiatan Relawan Pajak Pada Tahun 202,” Vol. 4, No. 2, 2022.
- [4] R. Alfiana Dan A. Prathama, “Evaluasi Kebijakan E-Filing Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi,” Vol. 11, Hlm. 54–64, 2022.
- [5] “Penerimaan Pajak Pada Triwulan 1 2023 Tumbuh 33,78%,” *Twitter*, 2023. [Daring]. Tersedia Pada: <https://twitter.com/Ditjenpajakri/status/1648237357584498688>
- [6] I. Saluza Dan D. Sartika, “Penerapan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Evaluasi Keberlanjutan Penggunaan E-Filing Untuk Pelaporan Pajak Perorangan,” *Jtiik*, Vol. 9, No. 1, Hlm. 107, Feb 2022, Doi: 10.25126/Jtiik.2021864825.
- [7] H. Pasolong, *Teori Admistrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- [8] A. Subkhi Dan Jauhar, *Pengantar Teori Dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2013.
- [9] D. T. Della Nabila Dan Siti Fatimah, “Efektivitas Pojok Pajak Pada Pelaporan Spt Tahunan Pajak Penghasilan Melalui E-Filing,” *Jap*, Vol. 1, No. 1, Hlm. 43–49, Jun 2020, Doi: 10.29303/Jap.V1i1.5.
- [10] Monica Feronica Bormasa, S.Sos., M.Si, *Kepemimpinan Dan Efektivitas Kerja*, Pertama. Jawa Tengah: Pena Persada, 2022.
- [11] R. Eliza, C. O. Suwardi, W. Junita, H. Nirmala, Dan F. Siregar, “Pelayanan Mahasiswa Relawan Pajak Dalam Membantu Wajib Pajak Mengisi Spt Tahunan Di Kota Dumai,” *J. Pengabd. Has. Pemberdaya. Masy.*, Vol. 3, No. 2, Hlm. 304, Agu 2022, Doi: 10.33394/Jpu.V3i2.5594.
- [12] Supadmi, *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*, Vol. 2. 2009.
- [13] Nurfadila, “Pengaruh Keadilan, Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Terdeteksinya Kecurangan Terhadap Penggelapan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar,” 2020, Vol. 1.
- [14] M. Oktaviani, “Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Outlet Dalam Rangka Memudahkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Outlet Plaza Metropolitan Tambun Kabupaten Bekasi,” Vol. 3, 2023.
- [15] Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- [16] E. Christina Dewi Dan U. Muawanah, *Sistem E-Filling Dan Tingkat Keberhasilan Dalam Perpajakan*, Pertama. Jawa Tengah: Pena Persada, 2021.
- [17] L. Elitan Dan L. Anatan, *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Pt. Alfabet, 2007.
- [18] Yenni Mangoting, “Perceived Risk, Perceived Functional Benefit, Dan Kepuasan Sebagai Penentu Intensi Berkelanjutan Wajib Pajak Menggunakan E-Filing,” *Juni 2020*, Vol. 12 (1), Hlm. 32–47.
- [19] R. Y. Prabowo, *Analisis Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan E – Filling Sebagai Sarana Pelaporan Pajak*. Yogyakarta: Tidak Dipublikasikan, 2015.
- [20] M. Jannah, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Layanan Direktorat Jenderal Pajak Online Terhadap Peningkatan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Tahun 2018-2020 (Studi Pada Kantor Kpp Pratama Jambi Pelayangan).” 2022, Mei 2022.
- [21] A. Manan Dan R. Ningsih, “Efektivitas Penyampaian Spt Tahunan Wp Op Melalui E-Filling Terhadap Target Penerimaan Spt Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Timur,” *Mei 2020*, Vol. 1, 2020.
- [22] Puji Rahayu, *Perpajakan*, Pertama. Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2019.
- [23] J. Susyanti Dan A. Dahlan, *Perpajakan Untuk Praktisi Dan Akademisi*. Empatdua Media, 2015.
- [24] A. Sopiah, “Situs Tiba-Tiba Down Saat Laport Spt, Ini Kata Ditjen Pajak!,” *Cnbc Indonesia*, 2023. [Daring]. Tersedia Pada: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20230330140636-4-425864/situs-tiba-tiba-down-saat-lapor-spt-ini-kata-ditjen-pajak>
- [25] J. Noor, *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Desertasi Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana, 2011.
- [26] M. Z. Jinan, B. Haryadi, Dan G. A. Harwida, “(Studi Pada Kpp Pratama Singosari),” 2016.
- [27] F. Indriyani, “Studi Tentang Kesalahan Pengisian Surat Pemberitahuan (Spt)Tahunan Pajak Penghasilan (Pph) Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Surakarta,” 2009.
- [28] Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D)*, 3 Ed. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [29] Ayumi, *Analisis Kinerja Penagihan Tunggal Pajak Atas Surat Teguran Dan Surat Paksa (Studi Pada Kpp Pratama Di Sidoarjo)*, Juli 2015. Sidoarjo.
- [30] S. Utomo, “Peraturan Dirjen Pajak, Per-12/Pj/2021.” Jakarta, 2021. [Daring]. Tersedia Pada: <https://datacenter.ortax.org/ortax/aturan/save/17795>

- [31] Fitriya, “Lapor Spt Online 2021 Sebaiknya Pakai E-Filing Pajak Atau E-Form?,” *Mekari Klikpajak*, 2020. [Daring]. Tersedia Pada: <https://klikpajak.id/blog/lapor-spt-online-2021-sebaiknya-pakai-e-filing-pajak-atau-e-form/>
- [32] M. Ilhamsyah, “Analisis Penggunaan E-Filing Dalam Meningkatkan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Medan Barat.” 2018. [Daring]. Tersedia Pada: <http://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/7835/Skripsi%20muhammad%20ilhamsyah.pdf?sequence=1>

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.