

1. Pendahuluan

Indonesia dalam melakukan Pembangunan Nasional memiliki beberapa sumber pembiayaan diantaranya Pajak, Pinjaman Dalam Negeri dan Luar Negeri, Hibah, serta Penjualan Sumber Daya Alam (DJPPR, 2017). Sumber tersebut memiliki risikonya masing-masing seperti halnya pinjaman Dalam Negeri dan Luar Negeri dapat memberatkan posisi APBN yang harus dibayar beserta bunganya oleh Negara. Selain itu, walaupun Indonesia memiliki sumber daya alam yang melimpah tetapi, apabila terus dijual secara berlebihan akan berdampak pada kerusakan lingkungan dan habisnya sumber daya alam tersebut. Berbeda dengan pajak yang merupakan sumber pendapatan minim risiko dan dapat berpengaruh terhadap peningkatan kemandirian bangsa karena Indonesia secara otomatis akan memperoleh pendapatan dari warga negaranya sendiri. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara akan sulit dilaksanakan. Hal ini disebabkan karena adanya pembangunan seperti jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas, kantor polisi yang dibiayai dengan pajak (Dwipayana dkk, 2017).

Direktorat Jenderal Pajak dalam hal ini sangat berperan penting merealisasikan upaya-upaya negara di bidang perpajakan. Hal ini bertujuan untuk mengupayakan pendapatan dari sektor pajak mengalami kenaikan. Salah satu upaya pemerintah telah melakukan reformasi perpajakan (*tax reform*) yang mencakup penyempurnaan sistem serta mekanisme perpajakan yang sebelumnya menggunakan *Official Assessment System* menjadi *Self Assesment System*. Mardiasmo (2011) mengungkapkan beralihnya sistem tersebut bukan karena salah satu sistem tersebut lebih baik namun, ini merupakan bentuk upaya pemerintah untuk menyesuaikan sistem perpajakan dengan perubahan sistem perekonomian dan perkembangan dalam masyarakat. Kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih belum menunjukkan peningkatan yang berarti (Tawas, 2016).

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013). Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi Negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya dalam hal perpajakan. Maka dari itu, kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013). Fenomena yang terjadi saat ini bermasalah pada masyarakat yang telah memenuhi syarat sebagai wajib pajak belum melaksanakan kewajiban perpajakannya secara penuh. Menurut Julita (2020), pada tanggal 10 Maret 2020 masih ada 13 Juta Wajib Pajak yang belum melaporkan SPT-nya. Pada hakikatnya, wajib pajak harus memenuhi kewajibannya seperti, mendaftarkan diri, menghitung, membayar serta melaporkan pajaknya (Ditjen Pajak RI, 2019). Kewajiban pajak adalah kewajiban yang melekat bagi setiap warga Negara yang sudah memenuhi kualifikasi untuk membayar pajak, dalam rangka turut membantu pemerintah untuk membangun Negara dan mensejahterakan masyarakat (Faisol dan Andini, 2019). Kewajiban pelaporan pajak adalah tahapan yang sering dilewatkan karena beberapa alasan seperti adanya asumsi bahwa tidak

perlu melapor karena sudah membayar, kesulitan dalam pelaporan yang saat ini dilakukan secara *online* serta pengenaan sanksi denda yang nominalnya terbilang kecil (Uly, 2019).

SPT yang harus dilaporkan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yaitu penyampaiannya paling lambat tiga bulan setelah akhir tahun pajak. Dengan adanya fenomena ini, Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). DJP bekerja sama dengan perguruan tinggi terkait pembentukan *Tax Center* hingga meluncurkan program relawan pajak. Hal tersebut didasari oleh Nota Kesepahaman Menteri Keuangan dengan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor MoU-4/MK.03/2016 dan Nomor 7/M/NK/2016, tentang Peningkatan Kerja Sama Perpajakan. Pada tahun 2020, Universitas Pendidikan Ganesha (UNDIKSHA) mendapat kesempatan bekerja sama dengan DJP untuk merealisasikan program relawan pajak khususnya di wilayah Bali Utara. Relawan pajak nantinya akan bertugas mengasistensi wajib pajak dalam melaporkan pajaknya secara *online* melalui layanan *e-filing*.

Penelitian ini didasari dengan fenomena kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan karena berbagai faktor seperti kurangnya pemahaman pelaporan SPT melalui layanan *e-filing*. Agustiningsih (2016) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa efektivitas dalam penerapan *e-filing* dipengaruhi oleh tingkat pemahaman wajib pajak yang masih sedikit mengenai sistem *e-filing*, akibatnya banyak wajib pajak yang belum patuh dalam pelaporan SPT tahunannya. Maksimalnya kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT diupayakan dengan adanya program Relawan Pajak dari DJP yang bertugas dalam hal asistensi pelaporan. Penelitian ini kemudian mencoba untuk menggali persepsi wajib pajak terkait asistensi pelaporan SPT Tahunan yang dilakukan para relawan pajak. Penelitian ini diharapkan mampu untuk menggali sejauh mana persepsi wajib pajak terhadap asistensi yang diberikan oleh relawan, selain itu penelitian ini akan digunakan untuk memberi masukan kepada DJP Kanwil Bali terkait pengembangan program relawan pajak kedepannya.

2. Kajian Teori

Penelitian ini menggunakan beberapa sumber referensi sebagai dasar teori dalam memecahkan hasil penelitian. Adapun beberapa teori yang digunakan terdiri dari *grand theory*, *middle theory*, dan *applied theory*. *Grand theory* dalam penelitian ini adalah *Contrast Theory*. *Middle theory* yaitu berkaitan dengan program Relawan Pajak. Sementara untuk *Applied theory* berkaitan dengan Surat Pemberitahuan (SPT) dan Teori Kepatuhan.

2.1 *Contrast Theory*

Menurut Larassaty (2016), *Contrast Theory* merupakan salah satu teori yang menjelaskan fenomena kepuasan pelanggan dari perspektif psikologi. Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh Muzafer Sherif, Daniel Taub, dan Carl I. Hovland (1957) yang menyajikan pandangan dari proses

evaluasi konsumen pasca penggunaan suatu produk atau jasa yang menyebabkan hasil prediksi berlawanan dengan kinerja terhadap kepuasan (dalam Tjiptono, 2008:170). Menurut Tjiptono (2008:170), *Contrast Theory* ini memperbesar perbedaan antara ekspektasi dan kinerja produk/ jasa. Artinya, bila kinerja melampaui ekspektasi, maka konsumen akan merasa sangat puas. Namun jika kinerja produk dibawah ekspektasi, maka konsumen akan sangat tidak puas. Hal ini menyiratkan bahwa konsumen sangat sensitif terhadap ekspektasi yang tidak terpenuhi dan bisa bereaksi secara berlebihan.

2.2 Program Relawan Pajak

Program Relawan Pajak merupakan salah satu bentuk Inklusi Kesadaran Pajak yang merupakan kerjasama antara Otoritas Pajak dengan Lembaga Pendidikan Tinggi (Utami, 2019). Relawan Pajak (*Tax Volunteer*) di Indonesia merupakan komunitas yang mempelajari pajak lebih lanjut dan melakukan pengabdian masyarakat berupa pendampingan pelaporan pajak kepada wajib pajak (Dwianika dan Sofia, 2019). Dalam *website* Direktorat Jenderal Pajak (2020) tertulis, program ini dilakukan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mendorong implementasi melibatkan pihak ketiga dalam kegiatan penyuluhan perpajakan. Program relawan pajak ini telah dilaksanakan dengan melakukan *piloting* standarisasi proses bisnis yang meliputi pendaftaran, pelatihan, penyeleksian, dan pendayagunaan Relawan Pajak. Program ini melibatkan *Tax Center* yang disebut sebagai Organisasi Mitra di seluruh Indonesia.

Relawan Pajak terdiri dari mahasiswa dan mahasiswi perguruan tinggi terpilih yang merupakan bagian dari generasi milenial yang dianggap lebih cepat beradaptasi dengan arus perkembangan teknologi. Adapun tugas dari Relawan Pajak yakni memberikan pelayanan secara langsung kepada Wajib Pajak dalam bentuk asistensi pelaporan SPT Tahunan melalui layanan *e-Filing*. Target asistensi Relawan Pajak adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir SPT Tahunan 1770, 1770 S dan 1770SS yang dilaporkan melalui *e-Filing* (DJP, 2020). Kegiatan asistensi oleh relawan ini telah disesuaikan dengan standar-standar pelayanan yang diberikan pihak DJP agar mampu memberikan kepuasan pelayanan terhadap wajib pajak. Sebelum kegiatan ini terlaksana di lapangan, pihak DJP memberikan pelatihan kepada para Relawan Pajak yang bertujuan untuk menyampaikan standarisasi hak dan kewajiban relawan pajak, *Code of Conduct*, dan *Non-Disclosure Agreement* (DJP, 2017).

2.3 Surat Pemberitahuan (SPT)

Dalam Desmayanti (2012:15), Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan peraturan dan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Adapun fungsi dari Surat Pemberitahuan Menurut UU RI Nomor 9 Tahun 1994 dalam Trilaksana (2015) adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang untuk melaporkan tentang :

1. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak.
2. Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu masa pajak, yang ditentukan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
3. Bagi pengusaha kena pajak fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :
 - a. Pengkreditan pajak masukan terhadap pajak keluaran
 - b. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh pengusaha kena pajak dan/atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak, yang ditentukan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
4. Bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkan.

SPT dibedakan menjadi dua yaitu SPT Masa dan SPT Tahunan. SPT Masa yaitu Surat Pemberitahuan yang digunakan untuk melakukan pelaporan atas pembayaran pajak bulanan. Ada beberapa jenis pelaporan SPT Masa yaitu PPh pasal 21, PPh pasal 22, PPh pasal 23, PPh pasal 25, PPh pasal 26, PPh pasal 4 (2), PPh pasal 15, PPN dan PPnBM. Sementara SPT Tahunan yaitu Surat Pemberitahuan yang digunakan untuk pelaporan tahunan. Dalam Trilaksana (2015), Keterlambatan penyampaian atau pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan) baik Masa ataupun Tahunan akan dikenakan sanksi administrasi berupa denda. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk kepentingan tertib administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan). Berikut adalah sanksi-sanksi yang akan diterima apabila melanggar:

1. Apabila SPT tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan atau batas waktu perpanjangan penyampaian SPT Tahunan maka akan dikenai sanksi administratif berupa denda sebesar Rp.1.000.000 untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan dan Rp.100.000 untuk Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Wajib Pajak karena kealpaan tidak menyampaikan SPT Tahunan atau menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara tidak dikenakan sanksi pidana apabila dilakukan pertama kali oleh Wajib Pajak dan Wajib Pajak tersebut wajib melunasi jumlah pajak yang terutang beserta sanksi administrasi berupa kenaikan 200% dari jumlah pajak yang kurang dibayar.
3. Wajib Pajak dengan sengaja tidak menyampaikan SPT sehingga menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara dipidana paling singkat 6 (enam) bulan penjara dan paling lama 6 (enam)

tahun penjara dan denda paling sedikit dua kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak yang terutang yang tidak atau kurang bayar.

Setelah melakukan reformasi pertama yang menggantikan sistem pemungutan pajak dari *Official Assesment System* menjadi *Self Assesment System*, Pemerintah melakukan reformasi kedua yang dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang semakin berkembang untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam melaporkan pajaknya (Yulitasari,2017). Berdasarkan keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 secara resmi meluncurkan produk *E-Filing*. Menurut PMK Nomor 152/PMK.03/2009 Pasal 1 Ayat 6, *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *on-line* yang *real time* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

E-filing adalah fasilitas yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Sistem *e-filing* merupakan langkah awal dalam modernisasi sistem perpajakan di Indonesia yang diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan yang lebih mudah, cepat, efisien dan lebih baik bagi Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan untuk melaporkan pajaknya (Gekonge, 2016). Tujuan utama *e-filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada wajib pajak. Hal ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu (www.pajak.go.id). ASP sebagai pendukung dalam penyampaian SPT yang dapat membantu dalam 24 jam dirasa lebih efektif dan efisien. Dengan cara *e-filing* ini maka pelaporan pajak dapat dilakukan dengan dengan cepat, mudah, dan aman.

Manfaat penggunaan *e-filling* adalah agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan (Gowinda, 2010 dalam Desmayanti, 2012). Setiap SPT yang dikirimkan akan dienkripsi sehingga terjamin kerahasiaannya. Dalam sistem *e-filing* aspek keamanannya dilihat dari ketersediaan *username* dan *password* wajib pajak yang telah mendaftarkan diri sebelumnya sehingga pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak akan dapat mengetahui isi dari SPT tersebut (Desmayanti, 2012).

2.4 Teori Kepatuhan Pajak

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 dalam Hudany (2015) menyatakan bahwa “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan menurut Gibran (2015) dalam Sutari

(2013) sebagaimana yang dikutip oleh Mory (2015), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Berkaitan dengan Pajak, aturan yang menjadi pedoman dalam kegiatan perpajakan yakni Undang-Undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai kepatuhan Wajib Pajak terhadap Undang-Undang Perpajakan yang berlaku.

Perilaku patuh seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi. Dalam hal pajak, aturan yang berlaku adalah aturan perpajakan. Jadi dalam hubungannya dengan wajib pajak yang patuh, maka pengertian kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan. (Kiryanto, 2000 dalam Jatmiko, 2006). Sejak reformasi perpajakan tahun 1983 dan yang terakhir tahun 2000 dengan diubahnya Undang-Undang Perpajakan tersebut menjadi UU No. 16 Tahun 2000, UU No. 17 Tahun 2000 dan UU No. 18 Tahun 2000, maka sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah *Self Assessment System*. Menurut Mardiasmo (2002) dalam Jatmiko (2006), *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dalam sistem ini mengandung pengertian bahwa wajib pajak mempunyai kewajiban untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) secara benar, lengkap dan tepat waktu. Sistem ini membuat kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting, karena faktor inilah wajib pajak tergerak untuk melaksanakan kewajibannya melaporkan SPT sampai melakukan pembayaran. Penerapan *self assesment* ini akan menjadi efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) pada masyarakat telah terbentuk (Damayanti, 2004).

Menurut Simanjuntak dan Mochlis (2012:84) dalam Sari (2014), pengertian kepatuhan wajib pajak secara sederhana atau lebih komprehensif adalah sekedar menyangkut sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan perpajakan yang berlaku. E. Eliyani (1989) dalam Jatmiko (2006) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan kepada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Ketidakepatuhan timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi. Pendapat lain tentang kepatuhan wajib pajak juga dikemukakan oleh Novak (1989) seperti dikutip oleh Kiryanto (2000), yang menyatakan suatu iklim kepatuhan wajib pajak adalah :

1. wajib pajak paham dan berusaha memahami UU Perpajakan
2. mengisi formulir pajak dengan benar
3. menghitung pajak dengan jumlah yang benar
4. membayar pajak tepat pada waktunya

Jadi semakin tinggi tingkat kebenaran menghitung dan memperhitungkan, ketepatan menyetor, serta mengisi dan memasukkan surat pemberitahuan (SPT) wajib pajak, maka diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya (Jatmiko,

2006). Adiasa (2013) menyatakan selain adanya pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, peningkatan kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh preferensi wajib pajak akan risiko-risiko yang terjadi pada setiap wajib pajak. Risiko-risiko yang terdapat pada wajib pajak dalam kaitannya untuk peningkatan kepatuhan wajib pajak antara lain adalah, risiko keuangan, risiko kesehatan, risiko sosial, risiko pekerjaan dan risiko keselamatan. Dalam menghadapi risiko-risiko yang terjadi setiap wajib pajak harus memiliki suatu keputusan untuk menghadapi suatu risiko. Pada fenomena yang terjadi, terdapat wajib pajak yang cenderung menghadapi risiko yang ada dan terdapat pula menghindari risiko yang muncul dalam perpajakan. Hal ini dapat berpengaruh terhadap seorang wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tindakan untuk mengambil keputusan dalam menghadapi risiko yang muncul ataupun menghindari risiko yang dapat terjadi pada wajib pajak dinamakan sebagai preferensi risiko. Akan tetapi tidak sedikit wajib pajak yang mengabaikan hal tersebut sehingga kepatuhan mereka sebagai wajib pajak tidak berjalan maksimal

Abdul Rahman (2010:32) dalam Lingga (2013) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua macam kepatuhan, yaitu:

1. Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan Undang-Undang perpajakan.
2. Kepatuhan Material yaitu sesuai isi Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak sebelum batas waktu terakhir.

Adapun kepatuhan pelaporan wajib pajak diukur dengan indikator (Handayani, 2009 dalam Sari, 2015) di bawah ini:

1. Wajib pajak mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas
2. Wajib pajak melakukan perhitungan dengan benar
3. Wajib pajak melakukan pembayaran tepat waktu
4. Wajib pajak melakukan pelaporan tepat waktu
5. Wajib pajak tidak pernah menerima surat teguran.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 dalam Lingga (2013), Wajib Pajak dikatakan patuh apabila:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), meliputi:
 - a. Penyampaian SPT Tahunan tepat Waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir
 - b. Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut dan
 - c. SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada (b) telah disampaikan tidak lewat batas waktu penyampaian SPT Masa Pajak berikutnya.

2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dengan ketentuan:
 - a. Laporan Keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang wajib menyampaikan SPT Tahunan.
 - b. Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Pemerintah dalam upayanya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT juga berinovasi dan menyesuaikan layanan perpajakan ke arah modernisasi. Salah satunya adalah munculnya e-SPT yang merupakan aplikasi (*software*) yang dibuat oleh DJP untuk digunakan oleh WP guna memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT (Lingga, 2013). Penggunaan e-SPT dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, dan akurat. Tujuan diterapkannya e-SPT diantaranya adalah:

1. Penerapan sistem administrasi modern perpajakan pada KPP dapat diukur dan dipantau, mengingat pada sistem tradisional sangat sulit dilakukan,
2. Penerapan sistem administrasi modern perpajakan yang meliputi penerapan e-SPT terhadap efisiensi pengisian SPT menurut WP dapat ditelaah dan dikaji untuk pencapaian tujuan bersama,
3. Sebagai informasi dan bahan evaluasi dan penerapan sistem administrasi modern perpajakan sehingga dapat mendorong digelirkannya reformasi administrasi perpajakan jangka menengah oleh DJP yang menjadi prioritas dalam reformasi perpajakan terutama dalam melanjutkan penerapan sistem administrasi modern perpajakan pada kantor-kantor pajak lainnya di seluruh Indonesia,
4. Sebagai informasi yang perlu diperhatikan bagi DJP dalam memahami aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga merupakan salah satu tujuan dari modernisasi perpajakan melalui penerapan sistem administrasi modern perpajakan,
5. Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat perpajakan di Indonesia,
6. Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat baik secara umum maupun secara khusus sehingga dapat mendorong kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan di

Indonesia (Lingga, 2013).

Adapun kelebihan dari penggunaan aplikasi e-SPT adalah:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/*flash disk*,
2. Data perpajakan terorganisasi dengan baik,
3. Sistem aplikasi e-SPT mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis,
4. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.
5. Kemudahan dalam penghitungan dan pembuatan laporan pajak,
6. Data yang disampaikan WP selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer,
7. Menghindari pemborosan penggunaan kertas serta berkurangnya pekerjaan-pekerjaan klerikal perekaman SPT yang memakan sumber daya yang cukup banyak (Lingga, 2013).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Aryobimo (2012), kepatuhan wajib pajak berkaitan dengan pelayanan petugas pajak atau fiskus. Pelayanan adalah cara melayani (membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Asubonteng, McCleary & Swan (1996) dalam Aryobimo (2012) menekankan bahwa kualitas pelayanan itu penting bagi penyedia jasa karena sebagai evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan dan tingkat kepuasan pelanggan. Oliver (1980) dalam Aryobimo (2012) mengungkapkan bahwa pelanggan akan menilai kualitas pelayanan yang mereka dapatkan rendah jika kinerja tidak sesuai dengan yang mereka harapkan dan kualitas pelayanan akan meningkat jika kinerjanya sesuai dengan yang mereka inginkan. Dengan dasar asumsi tersebut, Asubonteng, et all (1996) menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan untuk pelanggan akan meningkat, kepuasan dari pelayanan yang diberikan dan niat untuk kembali menggunakan pelayanan tersebut juga akan meningkat. Dikaitkan dengan pelayanan perpajakan maka pelayanan dapat didefinisikan sebagai pelayanan dalam bentuk jasa di bidang perpajakan oleh Direktorat Jendral Pajak melalui satuan kerja yang ada dibawahnya dalam rangka memenuhi ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan dan dapat menjadi sumbangan terbesar penerimaan Negara (Aryobimo, 2012).

Menurut Caro & Garcia (2007) dalam Aryobimo (2012), indikator kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, hasil kualitas pelayanan. Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa kualitas interaksi merupakan faktor penting dimana mempunyai pengaruh yang signifikan dalam persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Yang dimaksud dari kualitas interaksi di atas yaitu bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya. Brady & Cronin (2001) dalam Aryobimo (2012) juga berpendapat bahwa lingkungan fisik yang mana pelayanan yang diberikan fiskus juga akan mempengaruhi kepuasan dari persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan dari fiskus. Kualitas lingkungan fisik yang dimaksud adalah

bagaimana peranan kualitas lingkungan dari Kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak. Hasil kualitas pelayanan juga merupakan peranan yang sangat penting dan dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan (Chen & Kao, 2009 dalam Aryobimo, 2012). Maksud dari hasil kualitas pelayanan yang diberikan adalah apabila pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan dari fiskus lebih banyak menjadi seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar wajib pajak tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran yang lebih dari sekadar pemeriksaan (Miando Sahala L. Panggabean, 2002 dalam Aryobimo, 2012). Mendayagunakan SDM aparat pajak/fiskus sangat dibutuhkan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara empiris hal ini telah dibuktikan oleh Loekman Sutrisno (1994) dalam Aryobimo (2012), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pembayaran pajak dengan mutu pelayanan publik untuk wajib pajak di sektor perkotaan. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan. Selain itu, fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di 4 (empat) lokasi penempatan Relawan Pajak yaitu KPP Pratama Singaraja, KP2KP Negara, KP2KP Amlapura dan *Tax Center* Undiksha. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Arikunto (2010), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Penelitian deskriptif kualitatif dilakukan dengan cara mendeskripsikan masalah yang telah diidentifikasi dan terbatas pada sejauh mana usaha untuk mengungkap masalah dan keadaan sebagaimana adanya, sehingga merupakan pengungkapan fakta-fakta yang ada (Sugiono, 2012). Metode kualitatif secara signifikan dapat mempengaruhi substansi penelitian. Artinya bahwa metode kualitatif menyajikan secara langsung hakikat hubungan antar peneliti dan informan, objek dan subjek penelitian. Penelitian kualitatif memiliki ciri-ciri atau karakteristik yang hendak menjadi pedoman oleh peneliti, menurut Bogdan dan Biklen dalam Ufie (2013:40) bahwa karakteristik penelitian kualitatif diantaranya:

1. Peneliti sendiri sebagai instrumen utama untuk mendatangi secara langsung sumber data.
2. Mengimplementasikan data yang dikumpulkan dalam penelitian ini lebih cenderung kata-kata dari pada angka.
3. Menjelaskan bahwa hasil penelitian lebih menekankan kepada proses tidak semata-mata kepada hasil.

4. Melalui analisis induktif, peneliti mengungkapkan makna dari keadaan yang terjadi.
5. Mengungkapkan makna sebagai hal yang esensial dari pendekatan kualitatif.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakter tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan dan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2012). Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang melaksanakan kewajiban pelaporan SPT Tahunan melalui *E-Filing* di KPP Pratama Singaraja, KP2KP Negara, KP2KP Amlapura dan Tax Center Undiksha. Dalam kata lain, populasi terdiri atas Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir SPT Tahunan 1770, 1770 S dan 1770SS. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah yang dimiliki populasi tersebut (Sugiono, 2007). Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang kegiatan pelaporan SPT Tahunannya diasistensi oleh Relawan Pajak di 4 (empat) penempatan tersebut. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan melakukan wawancara secara *online* kepada sampel yang memenuhi kriteria yaitu, Wajib Pajak yang melaporkan SPT Online (*E-Filing*) dan pernah menggunakan jasa asistensi Relawan Pajak baik di KPP Pratama Singaraja, KP2KP Negara, KP2KP Amlapura dan Tax Center Undiksha. Peneliti memilih untuk menggunakan teknik *purposive sampling* ini karena peneliti hanya melakukan penelitian kepada wajib pajak orang pribadi yang memenuhi kriteria tersebut.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Menurut Sugiono (2009) dalam Sari (2015), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah persepsi responden yang diperoleh dari wawancara secara *online* berkaitan dengan asistensi yang diberikan oleh relawan pajak UNDIKSHA dan program relawan pajak secara umum. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari organisasi atau perorangan. Bentuk data sekunder dapat berupa sumber pustaka yang dapat mendukung penelitian ilmiah serta diperoleh dari literatur yang relevan seperti majalah, surat kabar, buku referensi, jurnal, artikel, *website*, maupun keterangan dari kantor yang ada hubungannya dalam penelitian tersebut (Sari, 2015). Dalam hal ini, data sekundernya adalah berbagai jurnal yang berkaitan dengan perpajakan dan *website* resmi dari beberapa lembaga Negara.

4. Hasil Penelitian

Relawan Pajak (*Tax Volunteers*) di Universitas Pendidikan Ganesha dibentuk menjadi sebuah komunitas di bawah Organisasi *Tax Center* UNDIKSHA. Komunitas ini terdiri atas 42 orang relawan pajak yang kemudian dibekali beberapa ilmu dan pelatihan oleh petugas pajak dari Direktorat Jenderal Pajak Kanwil Bali sebelum nantinya akan mengabdikan kepada masyarakat khususnya di 4 (empat) wilayah penempatan relawan. Setelah dilaksanakan pelepasan relawan pajak ke lapangan, kinerja mereka akan memberi dampak kepada kepuasan masyarakat yang dalam hal ini merupakan wajib pajak serta berdampak pula kepada nama baik lembaga DJP yang merupakan pihak penanggungjawab program ini.

Menyangkut program relawan pajak ini, peneliti bermaksud untuk mengungkap persepsi wajib pajak melalui wawancara secara *online* dengan beberapa orang yang memenuhi kriteria penelitian. Seperti yang telah disebutkan dalam metodologi, kriteria responden dalam penelitian adalah wajib pajak yang melaporkan SPT *Online (E-Filing)* dan pernah menggunakan jasa asistensi Relawan Pajak UNDIKSHA. Dari Hasil wawancara pertama dengan I Putu AD (28) yang merupakan wajib pajak baru sehingga pertama kali membuat laporan SPT, beliau sangat terbantu dengan adanya program relawan pajak ini. Relawan pajak sangat runtut dalam memberikan pemahaman berkaitan dengan pengisian SPT sehingga sedikit mengerti tata cara pelaporan SPT secara *online*. Selain itu juga, keberadaan program ini mengatasi permasalahan antrian panjang di Kantor Pajak untuk pelaporan SPT. Program ini efektif dilakukan setiap tahun karena masih banyak wajib pajak yang belum mengerti tata cara penyampaian yang belum cakap teknologi.

Menurut Kadek RS (37) selaku narasumber kedua dalam penelitian ini mengutarakan bahwa asistensi yang dilakukan oleh relawan pajak sangat memuaskan. Pelaporan SPT secara *online* menjadi lebih mudah. Program ini sangat efektif dilakukan untuk membantu wajib pajak yang masih belum paham terkait pelaporan SPT secara *online*. Beliau juga menyampaikan agar program relawan pajak ini lebih dikenal masyarakat luas ada baiknya dilakukan sosialisasi yang lebih gencar lagi baik melalui sosial media atau media lainnya. Serta diharapkan program ini terus dilaksanakan hingga membuat wajib pajak mampu melaporkan SPT secara mandiri. Penyataan lain diungkapkan oleh Ibu LE (64) yang ditetapkan sebagai narasumber ketiga dalam penelitian ini. Beliau menyatakan bahwa mahasiswa yang menjadi relawan pajak sangat terampil dalam membantu pelaporan SPT. Pelayanan yang diberikan ketika melakukan asistensi sangat cepat. Namun, perlu ditingkatkan pula keterampilan dari masing-masing relawan sehingga memiliki kemampuan yang sama. Program ini kembali diharapkan hadir setiap tahunnya guna membantu wajib untuk melaporkan SPT.

Guna memperkuat persepsi efektifnya program relawan pajak ini, kembali dilakukan wawancara dengan Made AW (37). Beliau menyatakan pengalaman saat diasistensi sangat memuaskan dengan respon yang cepat dalam memberikan bantuan pelaporan sehingga terasa lebih mudah serta sangat dituntun dalam pengisiannya. Pelaporan dengan bantuan asistensi oleh pihak relawan pajak dirasa sangat efektif dan sejauh ini sudah sangat bagus dengan jumlah relawan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada WP. Ibu SD (31) juga menyatakan hal serupa. Pelayanan yang diberikan relawan pajak sangat baik dan cepat dalam proses asistensinya. Perbedaan yang dirasakan saat diasistensi oleh relawan pajak adalah proses pelaporan yang lebih mudah dan tidak mengalami kesulitan harus memahami pengisian SPT sendiri. Pelaporan dengan bantuan asistensi oleh pihak relawan pajak juga dirasa sangat efektif. Hal yang harus diperbaiki bagi relawan pajak mengenai pemahaman lebih mendalam terkait berbagai kasus seperti pelaporan SPT bagi WP yang memiliki penghasilan lain (lebih dari satu pemberi kerja).

Adanya beberapa hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Program Relawan Pajak dipandang sebagai program yang sangat efektif dalam membantu wajib pajak berkaitan dengan

pelaporan SPT. Seluruh responden dalam penelitian ini menyatakan bahwa mereka sangat terbantu dengan asistensi pelaporan yang dilakukan oleh relawan. Namun, dalam menjalankan program ini tentu terdapat kendala seperti yang disampaikan bapak Made AP (31) bahwa diperlukannya perbaikan mengenai ketersediaan infrastruktur jaringan internet yang lebih memadai. Saran ini tentu sangat berharga bagi Tax Center, Kantor Pajak serta DJP sebagai induk dalam bidang ini.

Program Relawan Pajak ini selain memberikan manfaat kepada wajib pajak, juga dapat memberikan manfaat langsung bagi relawan pajak itu sendiri. Program ini adalah wadah pembelajaran terkait perpajakan yang dilakukan secara praktisi. Bapak Gede Adi Yuniarta (40) selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Undiksha yang menaungi bidang akademik mengungkapkan program ini merupakan media yang sangat tepat bagi mahasiswa khususnya di Fakultas Ekonomi dalam menambah wawasan dan mengaplikasikan ilmu perpajakan yang diperoleh pada saat perkuliahan. Program ini diharapkan dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dengan perluasan bidang kerja dan penambahan mahasiswa yang lebih banyak. Hal tersebut dikarenakan rata-rata beberapa rekan menyatakan sangat puas dengan adanya program relawan pajak ini.

Dikaitkan dengan *Contrast Theory*, kegiatan asistensi oleh relawan pajak ini telah memperoleh kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Kepuasan tersebut diperoleh dari hasil kinerja relawan yang telah melampaui ekspektasi wajib pajak khususnya dalam hal asistensi pelaporan SPT WP Orang Pribadi. Kepuasan WP ini berdampak kepada kepatuhan WP dalam melaporkan SPT mereka pada tahun berikutnya dan berdampak pula kepada adanya harapan keberlanjutan program relawan pajak. WP yang diasistensi oleh relawan telah memahami langkah-langkah pelaporan SPT sehingga kegiatan ini dapat mereka lakukan kembali secara mandiri di tahun berikutnya. Keberlanjutan program ini sangat diharapkan oleh seluruh responden penelitian yang disampaikan dalam wawancara mereka. Tetapi bapak I Nyoman Putra Yasa (32) selaku Ketua Tax Center Undiksha mengingat arahan dari DJP bahwa kegiatan ini pada dasarnya membantu WP untuk bisa dan terbiasa dalam melapor pajak dengan sistem *online*, maka pada saat semua WP sudah dapat melaporkan SPT secara mandiri akan berdampak pada diberhentikannya kegiatan ini.

5. Simpulan, Implikasi dan Batasan Penelitian

5.1 Simpulan

Dari pertimbangan hasil studi dan evaluasi yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa persepsi WP terkait asistensi oleh relawan pajak dikatakan efektif untuk dilakukan terbukti dari kepuasan wajib pajak setelah diasistensi. Efektifnya program ini didukung oleh beberapa hasil wawancara WP yang telah dilakukan. Hasil wawancara mengatakan bahwa program ini efektif karena asistensi yang diberikan oleh relawan pajak sangat membantu dapat dilihat dari respon yang cepat dalam memberikan bantuan pelaporan sehingga terasa lebih mudah serta sangat dituntun dalam pengisiannya. Untuk memberikan kepuasan asistensi kepada WP tentu diperlukan peningkatan keterampilan dari masing-masing relawan sehingga memiliki kemampuan yang sama. WP yang telah diasistensi tahun ini

diharapkan dapat melaporkan SPT-nya ditahun berikutnya, sehingga tingkat kepatuhan pelaporan SPT oleh WP meningkat. Hal ini berarti tingkat kepuasan wajib pajak ini akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT-nya secara mandiri ditahun berikutnya. Dikaitkan dengan *Contrast Theory*, kegiatan asistensi oleh relawan pajak ini telah memperoleh kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Kepuasan tersebut diperoleh dari hasil kinerja relawan yang telah melampaui ekspektasi wajib pajak khususnya dalam hal asistensi pelaporan SPT WP Orang Pribadi.

Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak berkaitan dengan teori kepatuhan pajak dimana tingkat kepatuhan wajib pajak diharapkan meningkat apabila merasa puas dalam memasukkan SPT-nya secara *online* dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak. Responden mengharapkan program relawan pajak ini terus berlangsung kedepannya dinilai dari banyaknya wajib pajak yang belum mengerti tata cara penyampaian SPT secara online apalagi yang belum cakap teknologi. Namun, keberlangsungan program ini tidak dapat dijamin karena kegiatan ini dibuat dengan tujuan untuk membiasakan WP dalam melaporkan SPTnya secara mandiri dengan sistem *online*. Jika program relawan pajak ini dihentikan, diharapkan DJP dapat membuat program serupa kedepannya.

5.2 Implikasi

Dari hasil penelitian tentang Persepsi Wajib Pajak Atas Asistensi Relawan Pajak diatas secara keseluruhan persepsi wajib pajak merasa saat puas ketika diasistensi oleh relawan pajak. Kepuasan ini diperoleh dari hasil kerja yang melampaui ekspektasi wajib pajak. Implikasi terhadap wajib pajak yaitu merasa terbantu dengan adanya program relawan pajak. Pelaporan SPT tahunan menjadi lebih cepat dan efektif ketika dibantu oleh relawan pajak. Program relawan pajak di harapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan Orang Pribadi. Selain untuk membantu wajib pajak, dengan adanya relawan pajak pada tahun berikutnya wajib pajak dapat melakukan pelaporan secara mandiri tanpa harus mengantri di Kantor pajak. Hasil penelitian dengan metode *purposive sampling* di harapkan dapat memberi masukan kepada DJP Kanwil Bali bahwa program relawan pajak dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dengan perluasan bidang kerja untuk membantu wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan orang pribadi. DJP juga dapat meningkatkan interaksi dengan wajib pajak khususnya melalui sosialisasi agar wajib pajak dapat memanfaatkan sistem *e-filing* dalam penyampaian SPT tahunan orang pribadi. Sosialisasi bisa melalui media cetak hingga sosial media sehingga mampu menjangkau seluruh wajib pajak. Sistem e-filing perlu ditingkatkan agar meminimalisirkan gangguan pada saat pelaporan SPT. Selain itu perlu juga perlu diperbaiki sehingga bisa digunakan dengan mudah dan tidak terlalu rumit khususnya bagi wajib pajak pemula yang ingin melaporkan SPT tahunan orang pribadi.

5.3 Keterbatasan

Penelitian ini tentu tidak lepas dari keterbatasan utamanya dari segi metodologi penelitian. Lokasi penelitian yang mengkhusus pada wilayah Bali bagian utara menyebabkan hasil penelitian tidak

dapat digeneralisasi untuk seluruh Bali mengingat program Relawan Pajak juga dilaksanakan pada beberapa Perguruan Tinggi di wilayah Bali bagian selatan. Teknik pengumpulan data dengan wawancara juga mengalami sedikit kendala dikarenakan adanya Pandemi *Covid-19* yang membatasi pertemuan tatap muka dan mewajibkan masyarakat untuk tetap tinggal di rumah masing-masing. Namun, peneliti tetap menggunakan metode yang sama namun mengefektifkan kegiatan wawancara secara *online*. Dengan keterbatasan di atas, maka kami menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk mendapatkan hasil yang lebih sempurna.

Referensi

- Adiasa, Nirawan. 2013. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko*. *Accounting Analysis Journal* 2 (3) (2013).
- Administrator Program Studi Administrasi Perpajakan Universitas Indonesia. 2017. *Inklusi Kesadaran Pajak Bertutur*. Diakses melalui <http://pajak.vokasi.ui.ac.id/inklusi-kesadaran-pajak-melalui-pajak-bertutur/>. Pada 16 Maret 2020
- Agustiniingsih, W. 2016. *Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta*. *Jurnal Nominal*, Vol. 5 No. 2. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Cetakan ke-14. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Aryobimo, PT. 2012. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. *Ungraduate thesis*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Damayanti, Theresia Woro. 2004. *Pelaksanaan Self Assesment System Menurut Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Badan Salatiga)*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Volume X No. 1, 109-128.
- Desmayanti, Esy. 2012. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filling Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime (Kajian Empiris Di Wilayah Kota Semarang)*. Skripsi Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- DJP. 2017. *Relawan Pajak*. Diakses melalui www.pajak.go.id pada 21 Maret 2020.
- DJP. 2018. *Modul Relawan Pajak*. Jakarta: Direktorat P2Humas dan Direktorat TPB.
- DJP. 2019. *Sumber Pembiayaan Negara*. www.djppr.kemenkeu.go.id. Diakses 10 Maret 2020
- DJP. 2020. *Tingkatkan Kepatuhan Pajak Jabar II Dorong Program Relawan Pajak*. Diakses melalui <https://www.pajak.go.id/> pada 10 April 2020.
- Dwianika, Agustine dan Sofia, IP. 2019. *Relawan Pajak: Bagaimana Pelatihan Pajak Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pada Masyarakat Urban? (Studi Pada Tax Centre Universitas Pembangunan Jaya)*. *Jurnal Manajemen dan Jurnal Akuntansi*, Vol. 4, No. 2 (2019).
- Dwipayana, MH, Putu Eka DMD, I I Nyoman Putra Yasa. 2017. *Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Denpasar)*. *Jurusan Akuntansi Program S1 (Vol: 8 No: 2 Tahun 2017)*.
- Faisol, Moh. dan Isnani Yuli Andini. 2019. *Intensifikasi Pengetahuan Pajak Pada Relawan Pajak*. *Jurnal Abdiraja* ISSN: 2621-9379 (Online) Volume 2, Nomor 2.
- Gekonge, Wallace. 2016. *Effects of Electronic Tax System on the Revenue Collection Efficiency of Kenya Revenue Authority: A Case of Uasin Gishu County*. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research (IJIR)* Vol-2, Issue-4.
- Hudany, Reida Wulan. 2015. *Pengaruh Ekstensifikasi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, dan Surat Paksa Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di KPP Pratama Solok*. *Jom. FEKON*. 2(2): 1-15.
- Jatmiko, AN. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. *Masters Thesis*, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Jotopurnomo, Cindy dan Yenni Mangoting. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*. *Tax & Accounting Review*, VOL.1, NO.1, 2013.
- Julita, Lidya. 2020. *Ada 13 juta Wajib Pajak Belum Lapor SPT Anda Termasuk?.* Diakses melalui <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200310144243-4-143800/ada-13-juta-wajib-pajak-belum-lapor-spt-anda-termasuk> pada 16 Maret 2020.
- Kiryanto. 2000. *Analisis Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilannya*. *EKOBIS*, Vol. 1 No. 1, p. 41 – 52.
- Larassaty, Dwi Pinta. 2016. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Prima Dengan Citra Positif PT. TASPEN (PERSERO)*. *Jurnal Fakultas Komunikasi Universitas Islam Bandung*.
- Lingga, IS. 2013. *Pengaruh Penerapan e-SPT terhadap Kepatuhan Pajak: Studi Empiris terhadap Pengusaha Kena Pajak di Wilayah KPP Pratama "X" Jawa Barat I*. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 5 No. 1 Mei 2013, hal. 50-60, ISSN: 2085-8698.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan, edisi revisi 2009*. Yogyakarta: Penerbit Andi,.
- Mory, Septy. 2015. *Pengetahuan Layanan Kesadaran Wajib Pajak dan Kondisi Keuangan di Wilayah KPP Pratama Tanjung Balai Persandingan UU Perpajakan*. Diakses melalui www.kemenkeu.go.id pada 29 Maret 2020.

- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 152/PMK.03/2009 Pasal 1 Ayat 6 Tentang *e-Filing*.
- Sari, AW. 2015. *Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan, Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Ketepatan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kepanjen*. Journal Riset Mahasiswa Accounting (JRMA) ISSN: 2337-56xx. Volume:xx, Nomor:xx.
- Sari, Novi Purnama, dkk. 2014. *Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Melaporkan SPT (Studi Kasus Pada KPP Madya Malang)*. Jurnal mahasiswa perpajakan Vol 2, No 1.
- Sugiono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Tawas, Viktor Billi Josua, Agus T. Poputra, Robert Lambey. 2016. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Bitung)*. Jurnal EMBA Vol.4 No.4 Hal 912- 921.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima Edisi 1*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trilaksana, Muhammad Gugus. 2015. *Efektifitas penggunaan drop box dan electronic filling (e-filling) sistem untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi*. Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Ufie, Agustinus. 2013. *Kearifan lokak (Local Wisdom) Budaya Ain Ni Ain Masyarakat Kei Sebagai Sumber Belajar Sejarah Lokal Untuk Memperkokoh Kohesi Sosial Siswa*. Universitas Pendidikan Indonesia. S1 Thesis Universitas Pendidikan Indonesia.
- Uly, Yohana Artha. 2019. *Pelaporan SPT Baru 61,7 % Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Rendah*. Diakses melalui <https://economy.okezone.com/> pada 30 Maret 2020.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (KUP).
- Utami, DW. 2019. *Relawan Pajak, Jembatan Persuasif Otoritas Pajak*. Diakses melalui <https://www.pajakku.com/read/5d9ff1e8b01c4b456747b708/Relawan-Pajak-Jembatan-Persuasif-Otoritas-Pajak> pada 30 Maret 2020.
- Yulitasari, A.A Inten, Herkulanus Bambang Suprasto. 2017. *Pengaruh Tanggung Jawab Moral, Sanksi Perpajakan dan Penerapan Sistem E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol: 20 No: 2 Agustus 2017.