

Studi Kualitatif : Peran *Tax Center* terhadap Kepatuhan Perpajakan Orang Pribadi Saat Implementasi Regulasi Harmonisasi Peraturan Perpajakan

Imam Agus Faisol¹, Khy'sh Nusri Leapatra Chamalinda²

^{1,2}Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trunojoyo Madura, Bangkalan, Indonesia

imam.faisol@trunojoyo.ac.id nusri.leapatra@trunojoyo.ac.id

Abstract

This research aims to identify and map the role of the Tax Center of the Faculty of Economics and Business, Universitas Trunojoyo Madura, in fulfilling tax obligations that can increase taxpayer compliance when implementing HPP Law regulations. This research uses qualitative research with a case study approach. The data collection technique was done by triangulation, namely interviews with four informants, and supported by the results of observations and document support. Interviews with informants were conducted in-depth, which refers to three things, namely the role of the tax center, the reaction of taxpayers to the HPP Law policy, and taxpayer compliance. Research informants are individual taxpayers, tax academics, and tax center administrators—determination of informants using a purposive sampling technique. The data analysis technique consists of three stages: data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The study results indicate that the Tax center has a strategic role as an institution in higher education. One of its visions and missions aligns with the Directorate General of Taxes. In addition to the functions of education, research and community service, the Tax Center is actively involved and participates in the socialization of the latest tax policy, namely the Law on the Harmonisasi Peraturan Perpajakan (HPP). The Tax Centre's existence is crucial considering that the community, especially in universities, requires information and explanations regarding Program Pengungkapan Sukarela (PPS). Enthusiasm and participation in filling out the Annual SPT are part of the indicators of increasing tax compliance in the university environment, as evidenced by the increased participation of taxpayers in filling out the Annual SPT even during the Covid-19 pandemic.

Keywords: Tax Center, Tax Compliance, HPP, PPS

1. Pendahuluan

Sebagai salah satu pos penerimaan negara, kontribusi penerimaan pajak memegang peranan sangat penting. Negara membutuhkan dana pembangunan dengan jumlah yang tidak sedikit, guna melaksanakan pembangunan serta memenuhi kepentingan rakyatnya (Muhammad & Sunarto, 2018). Peranan pajak semakin besar dan signifikan dalam menyumbang penerimaan negara, serta mewujudkan dan mensukseskan program-program pembangunan nasional. Untuk itu, perlu diupayakan peningkatan kesadaran dan kepedulian masyarakat dalam membayar pajak serta memenuhi kewajiban perpajakannya (Pohan, 2018).

Peningkatan jumlah wajib pajak dari waktu ke waktu kian bertambah. Hal ini sebagai pencerminan meningkatnya kesadaran dan kepatuhan pajak. Kepatuhan wajib pajak perlu selalu ditumbuhkan terus menerus agar dapat memenuhi kewajiban

perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku, dan demi tercapainya target pajak. Wajib pajak di satu sisi senantiasa menuntut pengutamakan aspek keadilan hukum pajak, namun hal ini tidak diimbangi dengan wawasan dalam pemenuhan kewajiban pembayaran pajak secara baik dan benar (Pohan, 2018). Sejalan dengan penelitian Witono (2008) yang menyatakan bahwa semakin baik pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan pajak. Tidak hanya sebatas faktor pengetahuan pajak, meningkatnya kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi dan sosialisasi perpajakan (Sudrajat & Ompusunggu, 2015).

Kepatuhan wajib pajak tercermin salah satunya dari tingkat pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan) Tahunan. Rasio penyampaian SPT Tahunan 2020 yang disampaikan pada tahun 2021 telah mencapai 84% (Wildan, 2022). Jumlah

tersebut telah mencapai target pelaporan SPT tahunan yang ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pencapaian tersebut tidak terlepas dari perkembangan teknologi informasi. Dalam rangka modernisasi sistem perpajakan di Indonesia, upaya DJP untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik diantaranya yaitu dengan meluncurkan e-system. Diantaranya antara lain terdapat e-registration, e-biling, e-spt, serta e-filing (Susmita & Supadmi, 2016; Ramdani, 2019). Salah satunya sistem e-filing, dimana merupakan sistem penyampaian SPT secara elektronik melalui penyedia jasa aplikasi, yang dapat dilakukan secara *online*, kapan dan dimana saja. Penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Susmita & Supadmi, 2016; Agustiniingsih & Isroah, 2016; dan Ramdani, 2019). Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang semakin baik bagi wajib pajak, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penerapan e-filing juga berdampak pada peningkatan jumlah pengguna serta ketepatan waktu pelaporan pajak (Tumuli et al., 2016).

Seiring berbagai upaya pemerintah untuk mendukung pemulihan ekonomi nasional akibat adanya pandemi covid-19, pada tahun 2021 salah satu kebijakan pemerintah yaitu mengesahkan Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP), yang tertuang pada UU No 7 Tahun 2021. Pasal 1 ayat (2) menguraikan tujuan dibentuknya UU HPP ini yaitu “untuk meningkatkan pertumbuhan perekonomian yang berkelanjutan dan mendukung percepatan pemulihan perekonomian, mewujudkan sistem perpajakan yang lebih berkeadilan dan berkepastian hukum, serta meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak”.

Dalam berbagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak masih dirasa belum maksimal dan tidaklah mudah. Dibutuhkan dukungan dari berbagai pihak serta kerjasama antara DJP, wajib pajak, dan pihak terkait lainnya. Tidak terkecuali

dengan adanya *tax center*. *Tax center* dibentuk oleh perguruan-perguruan tinggi dan merupakan suatu tempat yang bersifat kelembagaan yang berfungsi sebagai pusat pelatihan, pengkajian, dan sosialisasi perpajakan di lingkungan perguruan tinggi dan masyarakat serta didukung oleh DJP. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memetakan peran *Tax Center* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura (FEB UTM) terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak saat implementasi regulasi UU HPP khususnya program pengungkapan sukarela (PPS). Bagaimana posisi dan peran *tax center* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak khususnya pada masa penerapan UU HPP terutama program PPS merupakan pertanyaan dalam riset ini. Riset ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, riset ini membahas bukan hanya peran *tax center* untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak saja, namun kepatuhan yang dikaitkan dengan faktor lainnya yaitu UU HPP terutama untuk implementasi program pengungkapan sukarela (PPS).

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Undang-undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP)

Pandemi covid-19 yang melanda Indonesia mulai tahun 2020 lalu, berdampak pada berbagai bidang aspek kehidupan. Tidak terkecuali bidang sosial dan ekonomi. Guna menanggulangi dampak pandemi tersebut, pemerintah melakukan berbagai upaya diantaranya dengan memberlakukan kebijakan-kebijakan baru khususnya dibidang perpajakan. Diantaranya pada tahun 2020, pemerintah mengesahkan UU Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Terobosan dengan diberlakukannya regulasi tersebut adalah untuk mengatur perubahan peraturan multisektor, sehingga dapat mewujudkan kepastian hukum dan memperbaiki iklim berusaha.

Tidak hanya itu, pada tahun 2021 kebijakan perpajakan pun mengalami perubahan. Pemerintah pada 29 Oktober 2021 menetapkan UU Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (HPP). Dalam UU tersebut mengatur dua hal utama, yaitu asas dan tujuan. Berdasarkan pasal 1 ayat (1), UU HPP diselenggarakan berdasarkan “asas keadilan, kesederhanaan, efisiensi, kepastian hukum, kemanfaatan, dan kepentingan nasional”. Selanjutnya pasal 1 ayat (2) menyatakan tujuan dibentuknya UU ini adalah “untuk meningkatkan pertumbuhan perekonomian yang berkelanjutan dan mendukung percepatan pemulihan ekonomi; mengoptimalkan penerimaan negara guna membiayai pembangunan nasional secara mandiri menuju masyarakat Indonesia yang adil, makmur, dan sejahtera; mewujudkan sistem perpajakan yang lebih berkeadilan dan berkepastian hukum, melaksanakan reformasi administrasi, kebijakan perpajakan yang konsolidatif, dan perluasan basis pajak, serta meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak”.

Hadirnya UU HPP diharapkan dapat memperbaiki sistem perpajakan Indonesia yang lebih berkeadilan dan berkepastian hukum. Pemberlakuan UU HPP mulai tahun pajak 2022 menyebabkan beberapa perubahan regulasi pajak lainnya. Diantaranya perubahan pada regulasi Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan (KUP), Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), hingga regulasi Bea dan Cukai. Terdapat pula penambahan regulasi seperti pajak karbon dan adanya program pengungkapan sukarela (PPS) wajib pajak. Nantinya, UU ini mampu mendorong perluasan basis perpajakan serta meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Sejalan dengan penelitian (Setiadi, 2022), dimana dengan adanya UU HPP menjadi produk baru pemerintah dalam memproses pendapatan negara di masa pandemi.

2.2 Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) dapat diartikan sebagai perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Meningkatkan kepatuhan wajib pajak bukanlah hal mudah. Meskipun dirasa belum maksimal, namun berbagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak oleh pemerintah Indonesia perlu untuk dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan. Kenyataannya, terdapat wajib pajak yang taat pajak namun ada juga yang masih tidak taat, dengan kata lain belum atau bahkan tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemenuhan kewajiban perpajakan diawali dengan mendaftarkan diri untuk mendapatkan nomor pokok wajib pajak (NPWP) atau melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak (PKP). Tahap selanjutnya wajib pajak menghitung pajak yang terutang, dan membayar pajak jika terdapat pajak yang kurang bayar. Diakhiri dengan melaporkan pajak melalui SPT baik SPT Masa maupun SPT Tahunan (Beloan et al., 2019).

Indonesia dalam system perpajakan *self assessment system*, dimana kepatuhan pajak menjadi salah satu faktor penting dalam penerimaan serta pelaksanaan kewajiban perpajakan. Pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyeter, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satunya faktor pengetahuan/pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak (As'ari, 2018; Jihin et al., 2021; Nasution & Ferrian, 2017). Pemahaman peraturan perpajakan oleh wajib pajak dirasa sangat penting, sehingga wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakan dengan tepat. Kebijakan serta regulasi perpajakan yang sering mengalami perubahan, kadangkala menyebabkan kesulitan bagi wajib pajak. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan sosialisasi perpajakan. Penelitian Wardani & Wati (2018)

menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3 Peran dan Tujuan Tax Center

Mencapai perubahan perpajakan ke arah yang lebih baik, dibutuhkan dukungan dan komitmen bersama dari berbagai lapisan masyarakat. DJP tentunya tidak bisa berjalan sendiri mewujudkan impian tersebut. Pasalnya, dukungan dari pihak internal dan eksternal DJP sendiri sangatlah diperlukan. Salah satu pihak eksternal yang sangat strategis untuk mendukung serta membantu DJP guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah Perguruan Tinggi. Tax Center yang berada dibawah naungan Perguruan Tinggi umumnya berfungsi sebagai pusat pelatihan, pengkajian, serta sosialisasi di bidang perpajakan. Dukungan dari perguruan tinggi, DJP, dan juga masyarakat dapat membantu *tax center* untuk terus berkembang.

Tax center FEB UTM memiliki kegiatan yang meliputi pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat khususnya berkaitan dengan bidang perpajakan. Tujuan utama *Tax Center* bersama-sama dengan pengelola pajak seperti Kanwil DJP atau KPP Pratama adalah untuk meningkatkan penerimaan pajak (Sudiby et al., 2017), khususnya di wilayah Madura dan sekitarnya. *Tax center* FEB UTM melakukan kolaborasi dengan beberapa pihak guna menguatkan program-program yang telah dirancang, seperti melibatkan pihak internal kampus (mahasiswa, dosen, dan karyawan), dan juga melibatkan pihak eksternal (Kanwil DJP Jatim 2, KPP Pratama Bangkalan, DJBC wilayah Madura, dan sebagainya). Bentuk kolaborasi kegiatan yang dilakukan, seperti menyelenggarakan program relawan pajak, pendampingan pengisian SPT Tahunan, konsultasi perpajakan, serta mengadakan webinar/kuliah tamu sebagai bentuk edukasi dan sosialisasi dibidang perpajakan.

3 Metode Penelitian

Riset ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Creswell (2014) menjelaskan bahwa penelitian studi kasus fokus pada peristiwa, aktivitas, proses secara cermat. Penelitian dilaksanakan pada saat implementasi regulasi harmonisasi peraturan perpajakan khususnya program pengungkapan sukarela yaitu pada bulan Januari sampai dengan bulan Mei tahun 2022. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi yaitu wawancara dengan empat informan dan didukung dengan hasil observasi serta dukungan dokumen seperti surat elektronik himbauan mengikuti program pengungkapan sukarela. Analisis data bersifat induktif serta hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2013). Penelitian deskriptif kualitatif digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai potret peran *tax center* terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta diintegrasikan dengan adanya implementasi regulasi harmonisasi peraturan perpajakan khususnya pada program pengungkapan sukarela. Wawancara dengan informan dilakukan secara mendalam yang mengacu pada tiga hal yaitu peran *tax center*, reaksi wajib pajak dengan adanya kebijakan UU HPP dan kepatuhan wajib pajak.

Informan penelitian yaitu wajib pajak orang pribadi (WP OP), akademisi perpajakan dan pengurus *tax center*. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu dengan kriteria antara lain WP OP yang terlibat aktif dalam pengisian SPT oleh *tax center*. Akademisi perpajakan yaitu dosen dibidang perpajakan lebih dari lima tahun dan lulus ujian sertifikasi konsultan pajak (USKP). Pengurus *tax center* yaitu pengurus aktif yang terlibat dalam kegiatan pendampingan pengisian SPT dan

aktivitas perpajakan lainnya. Jumlah informan tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

Jumlah	Informan	Keterangan
2	HZ dan AB	Wajib Pajak Orang Pribadi
1	FA	Pengurus <i>Tax Center</i>
1	AI	Konsultan Pajak

Sumber: data olahan, 2022

Teknik analisis data terdiri dari tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Tahap awal yaitu data wawancara yang didapatkan dari tiga informan dipilih sesuai dengan topik yang relevan dan ditentukan polanya untuk memudahkan penarikan kesimpulan. Fokus reduksi data terletak pada tiga hal yaitu peran *tax center*, implementasi UU HPP segmen PPS dan kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, hasil wawancara yang direduksi kemudian disajikan secara sistematis untuk memudahkan pembahasan. Tahapan terakhir yaitu dengan menarik kesimpulan yang megacu pada tujuan dan dapat menjawab pertanyaan riset.

4 Pembahasan

4.1 Tax Center Mengedukasi Wajib Pajak Untuk Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan

Tax center memiliki peran dan fungsi untuk mendukung tujuan institusi perguruan tinggi dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Peran yang perlu diutamakan yaitu fungsi sebagai mitra pemberdayaan masyarakat. Aspek lain juga perlu menjadi prioritas yaitu pusat edukasi pajak, pusat informasi perpajakan dan mitra perumus kebijakan. *Tax center* menjadi salah satu mitra DJP di perguruan tinggi yang dapat menyampaikan pesan tentang pentingnya perpajakan, kewajiban wajib pajak khususnya sivitas akademika yang ada di perguruan tinggi *tax center* bernaung. Peran edukasi kepada mahasiswa merupakan aspek penting dan bagian langkah strategis dari *tax center*. Kolaborasi *tax center* dengan otoritas

pajak untuk fungsi edukasi misalkan pada aktivitas penyampaian informasi berkenaan implementasi insentif pajak berdampak Covid-19, pemberlakuan undang-undang cipta kerja klaster kemudahan berusaha segmen perpajakan dan penerapan undang-undang harmonisasi peraturan perpajakan.

Peraturan perpajakan yang sedang diperbincangkan oleh wajib pajak khususnya orang pribadi yaitu mengenai program pengungkapan sukarela (PPS) yang tercantum dalam undang-undang harmonisasi peraturan perpajakan. Program PPS tersebut merupakan salah satu kebijakan yang dipersepsikan seperti program pengampunan pajak tahun 2016 dan 2017. Konsep dasarnya sama yaitu harta yang belum disampaikan dalam surat pemberitahuan (SPT) tahunan, pemerintah memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk mengungkapkan harta yang belum diungkap dalam SPT. Program pengampunan pajak dibagi dalam tiga gelombang, gelombang pertama yaitu Juli 2018 sampai dengan 30 September 2016, Gelombang kedua 1 Oktober 2016 sampai dengan 31 Desember 2016 dan gelombang ketiga 1 Januari 2017 sampai dengan 31 Maret 2017. Hal yang sama berlaku untuk tarifnya, pemerintah memberikan tarif yang berbeda pada setiap gelombang, repatriasi dalam negeri tarif yang berlaku yaitu 2%, 3%, 5%. Sedangkan deklarasi luar negeri berlaku tarif 4%, 6% dan 10%.

Perubahan skema terjadi pada program pengungkapan sukarela (PPS) baik dari segi tarif maupun kebijakan pengenaannya. PPS dibagi dua kebijakan yaitu kebijakan pertama untuk wajib pajak orang pribadi dan badan peserta *tax amnesty* tahun 2016 sedangkan kebijakan kedua untuk wajib pajak orang pribadi dengan basis perolehan asset tahun 2016-2020 yang belum dilaporkan di SPT 2020. Tarif yang belakupun berbeda yaitu untuk kebijakan pertama sebesar 8% untuk asset luar negeri repatriasi dan asset dalam negeri, 11% untuk deklarasi laur negeri dan 6% untuk asset luar negeri repatriasi

dan aset dalam negeri yang diinvestasikan dalam surat berharga negara. Tarif untuk kebijakan kedua sebesar 14% untuk aset luar negeri repatriasi dan aset dalam negeri, 18% untuk deklarasi luar negeri dan 12% untuk aset luar negeri repatriasi dan aset dalam negeri yang diinvestasikan dalam surat berharga negara.

Program Pengungkapan Sukarela (PPS) tersebut menjadi solusi bagi wajib pajak yang atas kealpaannya belum mengungkapkan hartanya secara keseluruhan. Senada seperti yang diungkap oleh WP HZ yang menyampaikan:

“.....seperti kesempatan kedua, dulu (tax amnesty jilid 1) saya pernah ikut, tapi dalam perjalanannya ada beberapa harta yang lupa saya tulis di SPT tahunan, pastinya saya sudah berusaha tulis semuanya di SPT tapi kadang lupa dan baru ingat ketika SPT dilaporkan, PPS ini sangat baik untuk saya dan mungkin bagi orang lain agar SPT yang saya laporkan sudah sesuai dengan riilnya. Sayapun tidak keberatan dengan tarif itu, karena saya baca di internet kalau tidak ikut PPS sanksinya bisa jadi 200%, wahh itu tambah memberatkan saya sebagai wajib pajak jika itu terjadi,, intinya tax amnesty jilid 2 ini terobosan lah untuk wajib pajak seperti saya ini.....”

Istilah *tax amnesty* jilid II kurang tepat digunakan dalam Program Pengungkapan Sukarela. Meskipun konsep dasarnya hampir sama yaitu otoritas pajak memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk mengungkap harta yang belum disajikan dalam SPT tahunan. Perbedaan signifikan terletak pada wajib pajak yang dapat mengikuti PPS, salah satunya adalah PPS kebijakan II hanya untuk wajib pajak orang pribadi dan tidak berlaku bagi wajib pajak badan. Hal itu berbeda dengan *tax amnesty* jilid I yang mengatur semua jenis wajib pajak baik OP maupun badan dapat mengikuti program tersebut.

Wajib pajak juga diingatkan oleh otoritas pajak untuk mengikuti program pengungkapan sukarela melalui surat elektronik, sama halnya dengan WP HZ yang menerima seruan untuk segera mengikuti program pengampunan pajak sebagai berikut:

Gambar 4.1 Tangkapan Layar Surat Elektronik Imbauan untuk Mengikuti Program Pengungkapan Sukarela



Sumber: Surat Elektronik Wajib Pajak

Imbauan tersebut menjelaskan bahwa wajib pajak diberikan tenggat waktu sampai dengan bulan Juni 2022 untuk melaporkan harta yang belum terungkap dalam SPT tahunan 2016 sampai dengan 2020. Pengungkapan harta pada program PPS tahun ini berbeda dengan tahun 2016. Jika tahun 2016 penyampaian laporan pengungkapan harta dilakukan secara *offline*. Namun untuk tahun 2022 penyampaian laporan pengungkapan harta disampaikan melalui website dijponline.pajak.go.id.

Tax center mengingatkan dan mengedukasi wajib pajak untuk mengikuti program pengungkapan sukarela tersebut. Wajib pajak banyak memberikan pertanyaan dan ingin berkonsultasi seputar program pengampunan pajak jilid 2, antusiasme tersebut menggambarkan semangat wajib pajak untuk patuh menyampaikan SPT tahunan berdasarkan kondisi riil sesuai dengan harta yang dimiliki dan dikuasi oleh wajib pajak. *Tax center* sebagai lembaga edukasi mempunyai kewajiban untuk memberikan pemahaman dan informasi mengenai program pengungkapan sukarela, seperti

yang disampaikan oleh WP AB yang menjelaskan tentang peran tax center antara lain:

“... sangat terbantu, cukup bertanya kepada tax center, awalnya bingung, apakah harus datang ke KPP tapi dapat info dari teman bahwa TC di FEB bisa memberikan pelayanan konsultasi dan penjelasan mengenai pajak, apalagi saya degdegan ketika menerima email suruh ikut program tax amnesty yaa, karena saya merasa sudah lapor semua harta, awalnya hanya himbauan spt itu tapi setelah lapor spt ternyata ada lagi itu email, setelah dicek judulnya itu program pengungkapan sukarela...”

Tax center berperan untuk membantu otoritas pajak melakukan sosialisasi, pendampingan dan edukasi kepada wajib pajak. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Sudiby, Purnomo dan Bawono (2017) yang menyatakan bahwa peran tax center unsoed sebagai konsultan pajak UMKM yaitu membantu komunikasi dengan aparat pajak. UMKM berniat untuk melakukan aktivitas menghitung, menyetor dan melaporkan pajaknya namun karena kurangnya informasi yang didapatkan sehingga mengurungkan niatnya. Sehingga tax center berperan membantu mengkomunikasikan kendala UMKM kepada otoritas pajak.

Keberadaan tax center memberikan dampak terhadap kepatuhan wajib pajak, riset ini menjelaskan bahwa wajib pajak di lingkungan tax center merasa terbantu dengan kehadiran Lembaga tersebut. Fungsi konsultasi dan pendampingan menjadi salah satu fungsi yang sangat membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Antusiasme wajib pajak untuk bertanya dan berkonsultasi mengenai program pengungkapan sukarela (PPS) menjadi bukti bahwa wajib pajak ingin patuh dan taat terhadap regulasi perpajakan dan menyampaikan SPT sesuai dengan kondisi riil.

4.2 Peran Tax Center Sebagai Pendamping Pengisian SPT Tahunan Untuk Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan

Pengisian SPT tahunan merupakan agenda rutin dan penting bagi wajib pajak baik orang pribadi maupun wajib pajak badan. tax center bersama relawan pajak dan kantor pelayanan pajak melakukan kegiatan rutin setiap tahun yaitu pendampingan pengisian SPT tahunan. Tujuan pendampingan untuk membantu wajib pajak melakukan penghitungan, pembayaran, pengisian dan pelaporan SPT tahunan. Fokus utamanya adalah pendampingan pengisian SPT wajib pajak orang pribadi, namun tax center juga menerima konsultasi dan pengisian SPT untuk wajib pajak badan. Kendala pendampingan pengisian SPT 2 tahun terakhir yaitu karena adanya pandemi akibat penyebaran *Coronavirus Disease 2019*. Namun skema pendampingan pengisian SPT dialihkan menjadi Virtual. Berdasarkan data wajib pajak di lingkungan tax center yang mengikuti pengisian SPT di tempat pelayanan terpadu baik virtual maupun tatap muka disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Jumlah Wajib Pajak yang mengikuti pengisian SPT tahunan yang diadakan Tax Center 4 tahun terakhir

Tahun Pelaksanaan	2019	2020	2021	2022
Jumlah Wajib Pajak yang mengikuti pengisian SPT	115	63	81	92

Sumber: Data Olahan 2022

Penurunan jumlah wajib pajak yang mengikuti pendampingan pengisian SPT tahunan dijelaskan oleh pengurus tax center, FA menjelaskan:

“.....sebelum pandemi antusias karyawan untuk isi SPT itu sangat bagus dan ramai, setiap fakultas disediakan TPT dan kami undang

KPP untuk memberikan penyuluhan, sebenarnya data 115 tahun 2019 itu yang mengisi absen saja, karyawan yang tak mengisi daftar hadir bisa jadi lebih dari angka itu, memasuki bulan february 2020 skema pendampingan berubah drastis yang awalnya nyaman dengan tatap muka akhirnya ganti pake zoom, jumlahnya memang turun karena kebijakan pembatasan dari pemerintah, sebenarnya lebih efisien tapi kami belum terbiasa dan kurang leluasa memberikan pendampingan kepada karyawan, akibatnya wajib pajak yang sepuh kesulitan mengikuti intruksi dan arahan relawan pajak.....”

Awal pandemi Covid-19 bersamaan dengan pelaksanaan pendampingan pengisian SPT Tahunan orang pribadi yaitu bulan Maret 2020. Penyesuaian dengan skema kerja yang awalnya terbiasa dengan tatap muka kemudian beralih dengan aktivitas virtual menyebabkan wajib pajak OP kebingungan dengan belum terbiasanya penggunaan *software video conference* dan teknis melaporkan SPT dengan pendampingan secara virtual. Sehingga wajib pajak yang mengikuti pendampingan pengisian SPT tahun 2020 turun sebesar 45,21%. Namun, kondisi tersebut berangsur pulih pada tahun kedua pandemi yaitu tahun 2021. Antusiasme wajib pajak untuk mengikuti pengisian SPT naik 28,57%. Pelaksanaan pendampingan SPT dilakukan secara *hybrid* yaitu kombinasi *virtual* dan tatap muka dengan tetap patuh terhadap protokol *Covid-19*.

Semangat untuk bangkit ditengah pandemi ditunjukkan dengan data yang tersaji pada tabel 4.1 yang menjelaskan bahwa setiap tahun wajib pajak yang mengikuti pengisian SPT terus mengalami peningkatan. Sependapat dengan yang disampaikan oleh AI sebagai akademisi perpajakan yang menjelaskan:

“....Recovery ditengah pandemi sangat cepat dilakukan banyak pihak teruatam oleh DJP, salah satunya dengan diberikannya insentif pajak serta perubahannya aturan secara bersama-sama yang disajikan dalam omnibus law segmen kemudahan berusaha bidang perpajakan, yang merubah beberapa pasal pada UU PPN, PPH dan KUP. Terus ada UU HPP yang didalamnya banyak mengatur tentang tarif PPh OP dan terutama PPS. Tentu kondisi ini tidak bisa sendirian, butuh kampus yang dapat men-delivery (menyampaikan) informasi kepada masyarakat kampus, bagi kampus yang punya tax center akan memudahkan tugas ini karena dapat dihandle langsung oleh tax center...”

Otoritas pajak merespon pandemi covid-19 dengan menerbitkan regulasi yang meringankan beban wajib pajak seperti insentif pajak dan *omnibus law*. Regulasi terbaru yaitu UU HPP yang mengatur tujuh poin perubahan yaitu NIK menjadi NPWP, penghasilan diatas lima milyar dikenakan tarif pajak, tarif pph badan sebesar 22%, tarif PPN naik menjadi 11%, penambahan objek PPN, penerapan pajak karbon dan terakhir yaitu program pengungkapan sukarela (PPS). Salah satu hal penting dalam UU HPP yaitu PPS yang secara tersirat diharapkan dapat membangun kesadaran wajib pajak dan peningkatan kepatuhan wajib pajak secara sukarela. Posisi *tax center* yaitu sebagai lembaga yang menyampaikan informasi kebijakan tersebut dan sebagai pendamping pengisian SPT Tahunan. Memberikan penjelasan dengan terperinci mengenai PPS menjadi tugas pokok yang harus dikuasai oleh pengurus *tax center* dan penyampaian informasi mudah dimengerti oleh wajib pajak.

Kondisi Pandemi Covid-19 memberikan banyak hikmah khususnya kepada *tax center* untuk cepat beradaptasi di situasi sulit dan tetap memberikan pelayanan dan pendampingan pengisian kepada wajib pajak. Meskipun wajib pajak

yang berpartisipasi dalam pendampingan pengisian SPT tahun 2020, 2021 dan 2022 kenaikannya tidak signifikan namun realisasi penerimaan pajak tahun 2021 di KPP pratama Bangkalan tercapai dan melebihi dari target yang dicanangkan, hal tersebut sejalan dengan realisasi penerimaan pajak nasional yang terealisasi 103,9%.

5 Kesimpulan, Keterbatasan dan Saran

Keberadaan *tax center* memiliki peran penting khususnya di perguruan tinggi yang membutuhkan informasi dan penjelasan mengenai regulasi terbaru tentang UU HPP khususnya Program Pengungkapan Sukarela (PPS). Antusiasme dan keikutsertaan dalam pengisian SPT tahunan menjadi bagian indikator meningkatnya kepatuhan perpajakan di lingkungan perguruan tinggi dibuktikan dengan meningkatnya keikutsertaan wajib pajak dalam mengisi SPT Tahunan meskipun di masa sulit yaitu pandemi *Covid-19*.

Riset ini berimplikasi terhadap penguatan kebijakan otoritas perpajakan yang fokus untuk mengoptimalkan peran *tax center* terhadap fungsi sosialisasi, edukasi serta pendampingan pengisian SPT tahunan khusus orang pribadi. Riset ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan waktu pengamatan yang relatif singkat. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan waktu pengamatan yang lebih lama dan teknik pengujian yang berbeda.

Daftar Pustaka

- Agustiningsih, W., & Isroah. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, 5(2). <https://doi.org/10.21831/nominal.v5i2.11729>
- As'ari, N. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64–76.
- Beloan, B., Mongan, F. F. S., & A, N. N. (2019). Eksplorasi Pemaknaan Pelaporan SPT Tahunan Pph 21 dari Kacamata Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Fenomenologi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Utara). *Jurnal Riset Akuntansi*, 9(2), 23–30.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Belajar.
- Jihin, S. A. F., Sulistyowati, W. A., & Salta. (2021). Kajian Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Ditinjau Dari Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan. *Jurnal Krisna: Kumpulan Riset Akuntansi*, 12(1), 303–319.
- Muhammad, A., & Sunarto. (2018). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak Studi Kasus Pada KPP Pratama Raba Bima Tahun 2012-2015. *Jurnal Akuntansi Dewantara*, 2(1), 37–45. <https://doi.org/10.29230/ad.v2i1.2220>
- Nasution, A. P., & Ferrian, M. (2017). Dampak Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus: KPP Pratama Binjai). *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 7(2), 207–224.
- Pohan, C. A. (2018). *Manajemen Perpajakan: Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ramdani, D. (2019). Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filing, dan E-Billing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal ISEI Accounting*

- Review*, 3(2), 58–66.
<https://doi.org/10.36217/iar.v3i2.123>
- Setiadi. (2022). Harmonisasi UU HPP Perpajakan Indonesia Dengan Tax Center Jilid 2. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi Unsuraya*, 7(1), 17–30.
- Sudibyoy, Y. A., Purnomo, R., & Bawono, I. R. (2017). Model Optimalisasi Peran Tax Centre UNSOED sebagai Konsultan Pajak Untuk Usaha Kecil Mikro dan Menengah. *Prosiding Seminar Nasional Dan Call for Papers "Pengembangan Sumber Daya Perdesaan Dan Kearifan Lokal Berkelanjutan VII"*, 1044–1051.
- Sudrajat, A., & Ompusunggu, A. P. (2015). Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan (JRAP)*, 2(2), 193–202.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 14(2).
- Tumuli, A. K., Sondakh, J. J., & Wokas, H. R. N. (2016). Analisis Penerapan E-SPT dan E-Filing dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(3), 102–112.
<https://doi.org/10.35794/emba.4.3.2016.13657>
- Undang-undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kebumen). *Jurnal Nominal*, 7(1), 33–54.
<https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19358>
- Wildan, M. (2022). *Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Capai 84% Per Akhir 2021*. <https://news.ddtc.co.id/rasio-kepatuhan-wajib-pajak-capai-84-per-akhir-2021-35875>
- Witono, B. (2008). Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(2), 196–208.