

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Etika merupakan kebiasaan manusia untuk menilai perbuatan baik dan menjalani kehidupan yang lebih baik untuk diri sendiri dan orang lain. Etika tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Etika mengacu pada suatu adat sebagai pedoman bagi individu atau kelompok untuk mengatur perilakunya. Hal ini bertujuan untuk membentuk karakter setiap orang dalam masyarakat. Setiap orang di lingkup kerja harus memiliki etika terlebih dahulu. Baik pegawai maupun karyawan harus bertingkah laku dengan cara yang benar secara beretika. Seseorang yang beretika akan terlihat dari tata kramanya dan gaya hidup yang menunjukkan sifat dan sikap yang sopan dan santun. Suatu pelayanan publik juga membutuhkan sikap, tindakan atau perilaku yang baik. Etika pelayanan publik digunakan sebagai pedoman, petunjuk, dan acuan serta dapat juga digunakan sebagai kriteria untuk menilai sikap, perilaku, dan kebijakan baik atau buruknya pegawai.

Profesional merupakan seseorang yang melakukan pekerjaannya dengan baik serta mengikuti kode etik profesinya. Orang yang bekerja secara profesional adalah seseorang yang dalam pekerjaannya memiliki keterampilan yang tinggi dan memegang teguh etika yang mendasari perilakunya. Profesional harus objektif dalam menjalankan tugasnya. Seorang profesional memiliki keterampilan yang memadai, pengetahuan yang luas di bidangnya, dan sikap yang memiliki etika (nilai moral) yang berlaku di bidangnya. Orang yang berprofesional dalam bekerja biasanya mendapatkan prestasi kerja dari instansi kerjanya. Prestasi

kerja sebagai hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang untuk menyelesaikan suatu tugas tertentu berdasarkan keahlian, pengalaman, integritas, dan waktu. Selain itu, prestasi kerja diartikan sebagai hasil usaha yang dicapai melalui keterampilan dan tindakan dalam situasi tertentu.

Relawan pajak merupakan kegiatan mahasiswa yang dilaksanakan dengan sukarela memberikan pikiran, tenaga, waktu, dan keahlian untuk berperan aktif dalam mengedukasi pengetahuan untuk wajib pajak. Relawan pajak membantu wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya. Kegiatan asistensi ini didukung dan bekerja sama oleh *tax center* seluruh Indonesia demi untuk menunjang penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan bagi wajib pajak orang pribadi khususnya wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Ditjen Pajak Provinsi Jawa Timur. Direktorat Jenderal Pajak mempunyai program edukasi buat masyarakat salah satunya termasuk program relawan pajak. Program ini terwujud dengan fokus pada kegiatan pendampingan masyarakat serta menyadarkan masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Relawan pajak bertanggung jawab untuk melayani wajib pajak di *tax center* dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP). *Tax center* merupakan zona asistensi wajib pajak di lembaga pendidikan. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) merupakan wadah penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan wajib pajak pribadi dan badan di kantor pelayanan pajak dan didampingi langsung oleh petugas pajak. Relawan pajak harus bertanggung jawab atas semua kegiatan asistensi yang dilakukan baik di *tax center* maupun kantor pajak.

Pajak merupakan kontribusi (sumbangan) wajib kepada negara yang ditanggung oleh wajib pajak pribadi dan badan diatur oleh undang-undang tanpa kompensasi (restitusi) langsung dan digunakan untuk kepentingan negara sebagai kesejahteraan rakyat. Pajak dilakukan secara *self assesment system* yang artinya wajib pajak menghitung, bayar, lapor sendiri atas besarnya pajak yang harus dibayarkan. Wajib pajak untuk setiap tahunnya wajib melaporkan perpajakannya berupa Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk suatu tahun pajak. Pembayaran pajak merupakan salah satu bentuk perwujudan kewajiban pemerintah dan sebagai peran wajib pajak dalam beserta memenuhi kewajiban perpajakan untuk pengelolaan (pembelanjaan) dan pembangunan pemerintah yang ada di Indonesia.

Pelayanan publik adalah segala formasi pelayanan untuk umum yang membantu orang lain dengan cara tertentu untuk mencapai kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan publik yang adil dan bertanggung jawab akan menciptakan kepercayaan publik. Etika pelayanan publik sangat dibutuhkan sebagai penguat untuk mewujudkan *good governance* dan kepercayaan publik sebagai wujudnya. Pelayanan wajib pajak adalah kegiatan menyampaikan pelayanan kepada wajib pajak yang mempunyai keperluan dengan pajak sesuai dengan pedoman dan tata cara yang ditentukan untuk memuaskan wajib pajak. Dalam pelayanan kepada wajib pajak, hal ini erat kaitannya dengan etika pelayanan. Etika diawali dengan berpakaian yang baik dan sopan, selalu ramah, dan siap melayani wajib pajak yang membutuhkan.

Seorang relawan pajak dikatakan profesional apabila mempunyai etika yang baik sesuai dengan peran dan fungsinya. Relawan pajak bertanggung jawab untuk membantu wajib pajak melaporkan kewajibannya. Dalam hal ini,

relawan pajak membutuhkan pengetahuan dan pembaharuan ilmu yang cukup dan memiliki hak untuk mengambil keputusan sendiri yang memerlukan pemahaman tentang etika yang terkait dengan wajib pajak. Seiring dengan adanya globalisasi yang mempengaruhi kehidupan sosial masyarakat, globalisasi juga berdampak pada penyimpangan etika sebagai akibat kemajuan teknologi sehingga menimbulkan konflik nilai. Arus globalisasi ini tidak dapat diatasi dan akan mempengaruhi pelayanan wajib pajak.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, peneliti menganggap masih sangat perlu diadakan penelitian mengenai hal yang menyebabkan para relawan pajak tersebut harus memiliki peran etika untuk menjalankan tugasnya. Walaupun relawan pajak tidak mendapatkan imbalan apapun yang diterima olehnya yang tidak sesuai harapan. Dimulai dengan relawan pajak yang berperan dalam mencapai tujuan organisasi dan masyarakat, maka akan menjadi bermanfaat saat menjelaskan hubungan antara perilaku positif dan profesional relawan pajak. Dengan penerapan etika relawan pajak dapat meningkatkan moral yang baik melalui penelitian yang berjudul "Peranan Etika Relawan Pajak Dalam Melayani Kepentingan Wajib Pajak Di *Tax Center* STIE Mahardhika".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dipaparkan oleh penulis maka perumusan masalah adalah :

1. Apakah etika penting bagi relawan pajak dalam melayani kepentingan wajib pajak?
2. Bagaimana peran relawan pajak sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik dalam pendampingan penyampaian Surat

Pemberitahuan (SPT) Tahunan wajib pajak orang pribadi di *Tax Center* STIE Mahardhika?

3. Bagaimana relawan pajak menanggapi celah kecurangan yang dilakukan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang dipaparkan oleh penulis maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian :

1. Untuk menganalisis pentingnya mengutamakan etika dalam melayani kepentingan wajib pajak.
2. Untuk menganalisis peran dan *profesionalisme* relawan dalam pendampingan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan orang pribadi di *Tax Center* STIE Mahardhika.
3. Untuk menganalisis pencegahan kecurangan yang dilakukan wajib pajak saat pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini ditujukan untuk beberapa aspek, diantaranya:

1. Aspek Akademis
Sebagai sumber untuk membandingkan teori yang ditekuni dalam perkuliahan dengan praktik nyata di lembaga pendidikan, dan tambahan wawasan (pandangan) pengetahuan hingga mendapatkan gambaran tentang etika relawan pajak pada kantor pajak yang diteliti.
2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Sebagai referensi untuk kreasi lain dan sebagai referensi untuk membahas masalah serupa. Berguna juga bagi peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian lebih lanjut, khususnya di bidang perpajakan. Memberikan kesempatan kepada peneliti selanjutnya memahami materi pembelajaran sehingga dapat mempengaruhi pemahaman yang lebih baik dari relawan pajak.

3. Aspek Praktis

Sebagai bakal masukan dan analisis kinerja relawan pajak dalam asistensi Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dan dapat digunakan sebagai bahan peninjauan dalam memutuskan kebijakan kantor pajak selanjutnya.