

PERANAN ETIKA RELAWAN PAJAK DALAM MELAYANI KEPENTINGAN WAJIB PAJAK DI TAX CENTER STIE MAHARDHIKA

Fifi Laraswati

STIE Mahardhika Surabaya

laraswuand27@gmail.com

ABSTRACT

This research is motivated by ethics with public services carried out by tax volunteers. Ethics is contained in the tax volunteer code of ethics which is a provision or standard that regulates the behavior of tax volunteers. The ethics of tax volunteers contains moral teachings and principles of good behavior for tax volunteers in carrying out their duties. This study aims to determine the ethical role of tax volunteers in serving the interests of taxpayers at the STIE Mahardhika Tax Center. The research method used is a qualitative method. Source and type of data used are primary data and secondary data. The results show that the ethical role of tax volunteers in serving the interests of taxpayers at the STIE Mahardhika Tax Center was very good. This explains that the services provided by tax volunteers have fully implemented ethics and are in accordance with established procedures.

Keywords : *Tax Center, Ethics, Tax Volunteers*

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya etika dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh relawan pajak. Etika terkandung dalam kode etik relawan pajak yang merupakan ketentuan atau standar yang mengatur perilaku relawan pajak. Etika relawan pajak memuat ajaran moral dan prinsip perilaku yang baik bagi relawan pajak. Penelitian bertujuan untuk memahami peranan etika relawan pajak dalam melayani kepentingan wajib pajak di *Tax Center* STIE Mahardhika. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif. Sumber dan jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan etika relawan pajak dalam melayani kepentingan wajib pajak di *Tax Center* STIE Mahardhika sudah sangat baik. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan relawan pajak sudah sepenuhnya menerapkan etika dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : *Tax Center, Etika, Relawan Pajak*

PENDAHULUAN

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.

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.

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. 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.

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”.

KAJIAN PUSTAKA

Pajak

Pajak perlu diperkuat pada saat yang sama dengan peningkatan aktivitas zona nyata. Peran pajak semakin berkembang dan semakin penting dalam penerimaan negara. Peristiwa ini terlihat pada peningkatan anggaran negara setelah mendapatkan penerimaan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah sangat bergantung pada penggunaan pendapatan pajak sebagai fokus utama pembangunan sektor publik yang sebenarnya. Upaya peningkatan pelayanan petugas perpajakan juga dibutuhkan dalam rangka meningkatkan kepuasan agar wajib pajak dapat lebih memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Yanti (2021) menyatakan bahwa pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara untuk meningkatkan pembangunan nasional. Berkaitan dengan hal tersebut pentingnya pengelolaan pajak menjadi prioritas bagi pemerintah. Ada beberapa jenis pajak yang dikenakan kepada masyarakat, namun dari beberapa diantaranya pajak bumi dan bangunan merupakan pajak yang sangat potensial dan strategis sebagai sumber penghasilan negara dalam rangka membiayai penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan.

Etika

Ketentuan etika dibuat dalam institusi untuk semua profesi. Etika dan perilaku dapat bersifat khusus untuk profesi yang berbeda dan perlu dibentuk sesuai dengan profesi dan instansi masing-masing. Setiap instansi memiliki pedoman sikap, perilaku, dan kode etik pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsi pokok serta lingkungan dalam kegiatan sehari-hari. Pedoman bertujuan untuk mengangkat kehormatan dan martabat bangsa dan negara yang benar. Etika publik mencerminkan standar atau norma yang menentukan baik buruknya perilaku, tindakan, dan keputusan yang menyelaraskan kebijakan publik dengan tanggung jawab pelayanan publik. Dalam etika profesi, Diamond (2019) menyatakan bahwa kepercayaan adalah fondasi dari semua profesi. Etika manusia membangun dasar kepribadian, hubungan dan peran pada kehidupan. Pada akhirnya, etika diri sendiri yang akan mengembangkan fondasi etika bisnis, pemerintah, dan institusi penting lainnya.

Relawan Pajak

Relawan pajak adalah seorang mahasiswa yang mempunyai kemampuan untuk bekerja secara sukarela dengan ikhlas meluangkan pikiran, tenaga, keahlian dan waktunya untuk berperan aktif dalam kegiatan edukasi pajak. Relawan pajak mempunyai tujuan untuk meningkatkan wajib pajak orang pribadi dengan melaksanakan kegiatan edukasi perpajakan. Relawan pajak harus berupaya memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat. Baik itu wajib pajak orang pribadi, relawan pajak, serta Instansi Pajak (Darmayasa, 2020).

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif untuk menjelaskan sebuah permasalahan yang baru berkaitan dengan pajak dan etika relawan pajak untuk mengetahui perkembangannya saat ini yang terjadi.

Hasil dan Pembahasan

Penjelasan hasil penelitian bermaksud untuk menjawab rumusan masalah yang telah dicantumkan pada bab pendahuluan. Peneliti telah melaksanakan penelitian relawan pajak di *Tax Center* STIE Mahardhika dan diperoleh data atau informasi yang telah dibutuhkan.

Penerapan peranan etika relawan pajak dalam melayani kepentingan wajib pajak telah dilaksanakan pada kegiatan asistensi Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di *Tax Center* STIE Mahardhika. Dibuktikan dari hasil rekapitulasi relawan pajak dengan pernyataan tentang etika, seluruh responden menjawab “Ya” yang berarti adanya penerapan etika telah diterapkan. Dalam penjelasan responden, relawan pajak telah melaksanakan peran-peran yang sesuai dengan peraturan yang terdapat pada kode etik yaitu sebagai pedoman dalam kegiatan asistensi baik di tax center maupun di kantor pajak, sebagai monitoring wajib pajak pajak. Relawan pajak berperan sebagai asisten wajib pajak apabila wajib pajak menghadapi kesulitan saat memahami atau melaporkan kewajibannya. Selain itu, relawan pajak juga sebagai edukator terhadap sistem perpajakan. Keberhasilan relawan pajak menerapkan etika dapat diketahui melalui hasil rekapitulasi yang dilakukan selama kegiatan asistensi berlangsung. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner wawancara membuktikan bahwa penerapan etika yang tepat dapat mempengaruhi penilaian pelayanan dalam kegiatan asistensi.

Penerapan peranan relawan pajak pada kegiatan asistensi yang menerapkan etika menunjukkan bahwa profesional relawan pajak sangat baik. Dengan adanya profesionalitas diharapkan mampu memberikan pelayanan untuk wajib pajak yang lebih maksimal sehingga wajib pajak menganggap pelayanan diberikan oleh relawan pajak STIE Mahardhika sangat mengutamakan etika dalam pelayanan publik sehingga nilai yang terkandung etika pelayanan

publik dapat dirasakan oleh wajib pajak. Pelayanan publik yang berperilaku profesional yaitu dapat memberikan kepuasan masyarakat. Professional terlihat dari hasil rekapitulasi informan relawan pajak, seluruh responden menjawab “Ya” yang berarti sikap profesional telah dilaksanakan oleh relawan pajak. Dalam penjelasan responden, disimpulkan bahwa seluruh relawan pajak di Tax Center STIE Mahardhika juga sudah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara baik dan benar sehingga relawan pajak bekerja dengan profesional. Professional relawan pajak dapat diketahui saat relawan pajak melakukan kegiatan asistensi secara langsung. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur dan metode juga sangat penting untuk kelancaran pencapaian tujuan suatu organisasi. Prosedur adalah serangkaian tindakan yang harus diikuti untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan metode adalah cara yang dilakukan seseorang untuk menyelesaikan satu tahap dari serangkaian pekerjaan yang paling sederhana dan efisien dari berbagai metode yang ada.

Hasil observasi menyatakan bahwa komunikasi yang dilakukan relawan pajak pada kegiatan asistensi dari penerapan etika relawan pajak mendapatkan hasil yang baik. Dibuktikan dengan hasil rekapitulasi informasi relawan pajak berdasarkan pernyataan mengenai komunikasi yang menunjukkan bahwa semua responden menjawab “Ya” yang berarti relawan pajak sudah berkomunikasi dengan baik. Dalam penjelasan responden, dapat disimpulkan bahwa komunikasi relawan pajak yang tepat sangat tepat untuk menjadi solusi dalam permasalahan yang dialami oleh wajib pajak, sebab dalam kegiatan asistensi dituntut untuk membangun keramahan dan mengedukasi wajib pajak untuk menerapkan pengetahuannya ke dalam pemecahan masalah yang dialami wajib pajak. Cara berkomunikasi yang tepat juga dapat mempermudah wajib pajak dalam memahami sistem perpajakan dan dapat mengikuti perkembangan dan kemajuan teknologi.

Hasil kegiatan asistensi yang dilakukan oleh relawan pajak pada tax center dan kantor pajak dari penerapan etika relawan pajak menyatakan bahwa tidak ada kecurangan. Dibuktikan dengan hasil rekapitulasi informan relawan pajak yang menunjukkan bahwa pernyataan mengenai tentang menemukan wajib pajak, responden menjawab “tidak” yang artinya tidak ada wajib pajak yang ingin melakukan kecurangan. Dalam penjelasan dari reponden dapat disimpulkan bahwa wajib pajak telah melengkapi kewajiban perpajakannya sesuai aturannya. Relawan pajak juga berperan dalam mengedukasi wajib pajak saat kegiatan asistensi, sebagai monitoring tingkat pengetahuan wajib pajak agar persepsi wajib pajak kepada pelaporan perpajakan berargumen yang baik. Apabila wajib pajak ingin melakukan kecurangan, sebagai relawan pajak harus bisa memberikan arahan yang baik bahwa kecurangan bisa menyebabkan wajib pajak tersebut dikenakan denda saat pemeriksaan. Karena jika wajib pajak melakukan kecurangan maka kerugian akan menimpa pendapatan negara.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Etika sangat penting karena etika merupakan suatu norma atau akhlak baik yang harus diterapkan dalam melayani masyarakat. Dengan etika yang baik masyarakat akan percaya terhadap apa yang relawan pajak sampaikan.. Etika dapat membuat seseorang bisa menghargai dan juga dihargai oleh orang lain. Dengan beretika maka wajib pajak akan dapat berinteraksi dengan baik sehingga tidak terjadi miskomunikasi. Etika perlu diterapkan dalam berbagai aspek kehidupan terutama komunikasi yang mana menjadi interaksi utama dalam melayani kepentingan publik.

Relawan pajak STIE Mahardhika sudah memberikan pelayanan yang terbaik untuk wajib pajak saat asistensi. Peranan relawan pajak dalam kegiatan asistensi yaitu membantu wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Selain membantu melaporkan juga mengedukasi wajib pajak agar taat dalam menjalankan kewajibannya. Dengan begitu relawan pajak harus melayani wajib pajak dengan mengedepankan etika agar wajib pajak yang dilayani merasa senang, terbantu, dan nyaman.

Relawan Pajak STIE Mahardhika tidak menemukan fraud dalam kegiatan asistensi. Hal yang dilakukan relawan pajak dalam menanggapi celah kecurangan yang dilakukan wajib pajak yaitu mengedukasi wajib pajak dengan benar. Relawan pajak akan memberikan pengarahan kepada wajib pajak bahwa melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan harus dilaporkan sesuai dengan kondisi wajib pajak saat ini. Jika wajib pajak sengaja melaporkan dengan ketidakbenaran maka suatu saat bisa diberi sanksi atau denda dari kantor pajak mengenai kecurangan yang dilakukan wajib pajak ketika adanya pemeriksaan.

Saran

Untuk generasi relawan pajak STIE Mahardhika selanjutnya, demi meningkatkan kinerja pelayanan wajib pajak terutama pada *Tax Center* STIE Mahardhika sebaiknya relawan pajak tetap menjaga etika dimanapun dan kapanpun. Karena sikap relawan pajak dapat mempengaruhi nama baik kampus dan tax center.

Untuk meningkatkan pelayanan wajib pajak, penulis berharap kepada relawan pajak dimasa mendatang harus jauh lebih profesional lagi dengan mendapatkan pelatihan lebih lama lagi di tax center sebelum terjun ke kantor pajak agar semakin mahir dalam mengedukasi wajib pajak saat kegiatan asistensi.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, peneliti berharap relawan pajak STIE Mahardhika pada periode berikutnya tetap menjalankan kode etik relawan pajak dengan benar.

Dengan begitu, kepatuhan wajib pajak akan bertambah dan persepsi buruk wajib pajak tentang pajak agar bisa hilang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adekoya, A. A., Oyebanji, T. A., & Lawal, A. B. (2020). Forensic Accounting, Tax Fraud and Evasion in Nigeria—Review of Literatures and Matter Policy Consideration. *International Journal of Emerging Trends in Social Sciences*, 9(1), 21-28.
- Darmayasa, I. N., Wibawa, B. P., & Nurhayanti, K. (2020). E-filing dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4(2), 227.
- Diamond, A. (2019). *Professional Ethics for Accountants*. California
- Yanti, K. E. M., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh NJOP, Sikap Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan SPPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Di Kecamatan Denpasar Utara. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 3(1), 242-252.