

THE ROLE OF THE TAX CENTER: INTERNAL AND EXTERNAL PERSPECTIVE (STUDY AT TAX CENTER FEB UNIVERSITAS LANCANG KUNING)

Neneng Salmiah¹; Zaharman²; Serly Novianti³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning

Jln. D.I. Panjaitan KM 8 Rumbai Pekanbaru

E-mail : nenengsalmiah@unilak.ac.id (Koresponding)

diterima: 20/12/2023; direvisi: 3/4/2024; diterbitkan: 26/3/2024

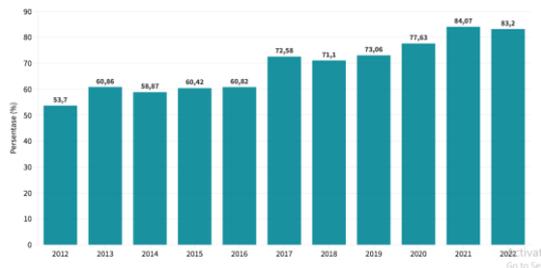
Abstract: This research was conducted at the Tax Center Unit of the Faculty of Economics and Business, Lancang Kuning University (Unilak) as one of the tax centers in Riau Province. This research aims to analyze the role of the FEB Unilak Tax Center both from an internal perspective (tax volunteers) and from an external perspective (taxpayers and KPP Pratama Pekanbaru Senapelan). The problem formulation is how the role of the FEB Unilak Tax Center is, both from an internal and external perspective. The research object is the role of the FEB Unilak Tax Center. The data source is primary data in the form of interviews with informants, namely FEB Unilak graduates who have been tax volunteers, individual taxpayer who report SPT Tahunan OP at the FEB Unilak Tax Center, and KPP Pratama Pekanbaru Senapelan employees. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. The data analysis technique using qualitative descriptive consists of three stages, namely data reduction, data presentation and drawing conclusions. From the research results, it was concluded that the role of the tax center from an internal perspective (tax volunteers) is to increase student competency and graduate competitiveness so that it is very helpful in entering the world of work in the fields of accounting, taxation and helping success in the world of work. The role of the FEB Unilak Tax Center from an external perspective, in this case KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, is to increase compliance of SPT Tahunan OP Reporting even though it is not yet optimal. The role of the FEB Unilak Tax Center from an external perspective, in this case individual taxpayer is to really help individual taxpayer in report SPT Tahunan OP and with very good service.

Keywords: *The Role of The Tax Center, FEB Unilak, KPP Pratama Pekanbaru Senapelan*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber utama dalam penerimaan negara selain dari sektor migas dan non migas, sektor pertanian, sektor pariwisata. Penerimaan pajak, yang meliputi pemasukan pajak serta bea dan cukai, juga termasuk tulang punggung anggaran negara. Dari berbagai sumber penerimaan negara tersebut, pajak adalah sumber penerimaan Negara Indonesia yang terbesar. Realisasi penerimaan pajak tahun 2022 memberikan kontribusi terbesar kepada pendapatan negara, yakni 65,37% (<https://dataindonesia.id>, 2023). Oleh karena itu pajak dikatakan sebagai primadona pendapatan negara (Nugroho dan Zulaikha, 2012).

Realisasi penerimaan pajak tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 34,27% dari tahun 2021 dimana realisasi penerimaan pajak tahun 2022 sebesar Rp1.716,8 triliun sedangkan realisasi penerimaan pajak tahun 2021 hanya sebesar Rp1.278,6 triliun (<https://dataindonesia.id>, 2023). Namun rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh pada tahun 2022 mengalami penurunan dari tahun 2021. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut.



Sumber : <https://dataindonesia.id>, 2023

Gambar 1. Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh 2012 – 2022

Berdasarkan gambar 1. dapat kita lihat bahwa pada tahun 2022 rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh sebesar 83,2%, mengalami penurunan dibanding rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh tahun 2021 yaitu sebesar 84,07%. Dengan kata lain, rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh tahun 2022 mengalami penurunan sebesar 0,87% dibanding tahun 2021. Namun rasio kepatuhan tahun 2022 tersebut telah melampaui target yaitu di atas 80%. Hal ini sudah terjadi selama 2 tahun berturut-turut yaitu tahun 2021 dan 2022. Berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya dimana rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2020 masih di bawah 80%.

Untuk meningkatkan kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh bukanlah hal yang mudah. Berbagai upaya telah dilakukan dan tentunya membutuhkan dukungan berbagai pihak, salah satunya kerjasama yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak (DJP) melalui kantor wilayah (Kanwil) dengan berbagai perguruan tinggi di wilayah tersebut dimana perguruan tinggi membentuk tax center sebagai organisasi mitra dari Kanwil DJP. Begitu juga dengan Kanwil DJP Riau dimana telah memiliki organisasi mitra yaitu sebanyak 26 tax center dari berbagai perguruan tinggi yang ada di Provinsi Riau. Tax Center FEB Universitas Lancang Kuning (Unilak) merupakan salah satu organisasi mitra yang berada di bawah KPP Pratama Pekanbaru Senapelan yang telah dibentuk sejak tahun 2016.

Tax Center FEB Unilak 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). Tax center FEB Unilak 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 Riau, KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, beberapa Kantor Camat dan Sekolah di Kecamatan Rumbai Pekanbaru).

Bentuk kolaborasi kegiatan yang dilakukan, seperti menyelenggarakan program relawan pajak, pendampingan pengisian SPT Tahunan, pendampingan pepadanan NIK-NPWP melalui Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM), serta mengadakan seminar/webinar/kuliah umum sebagai bentuk edukasi dan sosialisasi di bidang perpajakan. Salah satu kegiatan yang dilakukan Tax Center FEB Unilak adalah memberikan asistensi Pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi yang dilakukan oleh relawan pajak, dalam hal ini mahasiswa FEB Unilak.

Fenomena yang penulis temukan pada kegiatan relawan pajak selama tiga tahun terakhir menunjukkan jumlah WP OP yang mendapatkan asistensi Pelaporan SPT Tahunan OP oleh Relawan Pajak FEB Unilak yaitu tahun 2021 sebanyak 354 WP OP, tahun 2022 sebanyak 304 WP OP, dan tahun 2023 sebanyak 411 WP OP. Untuk tahun 2022 mengalami penurunan disebabkan pelaksanaan relawan pajak pada tahun tersebut hanya 15 hari kerja karena kegiatan tersebut dihentikan disebabkan adanya kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) pada masa Pandemi Covid 19. Hal ini tentunya menunjukkan indikasi adanya

peningkatan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan OP.

Disamping itu, berdasarkan pengamatan penulis terhadap lulusan S1 FEB Unilak yang pernah menjadi relawan pajak dimana sebagian besar lulusan sudah bekerja di beberapa perusahaan seperti di Pabrik Kelapa Sawit sebagai Staf Pajak sebanyak 2 orang, Yayasan Diniyah Pekanbaru sebagai Staf Keuangan, di PT.Riau Cipta Mekanik sebagai Staf Keuangan, PT.Trans Multi Cargo sebagai Staf Keuangan dan lain-lain. Informasi yang penulis terima dari lulusan yang sudah bekerja tersebut adalah masa tunggu lulusan mendapatkan pekerjaan tersebut kurang dari 3 bulan sejak selesai ujian sarjana.

Penelitian yang berkaitan dengan peran tax center ini telah banyak dilakukan sebelumnya, antara lain penelitian Faisal dan Chamalinda (2022) menemukan bahwa 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. Penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya optimalisasi peran tax center terhadap fungsi sosialisasi, edukasi serta pendampingan pengisian SPT tahunan khusus orang pribadi.

Begitu juga dengan penelitian Az dan Chamalinda (2022) menemukan bahwa Relawan pajak tidak hanya berperan memberikan asistensi pada wajib pajak yang terdaftar di KPP saja, namun juga dapat berperan aktif dengan memberikan asistensi pelaporan SPT pada wajib pajak yang berada di lingkungan kampus dan kerabat. Hal tersebut menjadi salah satu

bentuk edukasi perpajakan oleh relawan pajak yaitu dengan memberikan pemahaman terkait cara pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing. Adanya edukasi yang diberikan oleh relawan pajak diharapkan dapat mendorong terwujudnya *self assessment system*, agar nantinya wajib pajak dapat secara mandiri melaporkan SPT Tahunannya. Relawan pajak menjadi penting karena perannya sebagai pihak ketiga dalam mengimplementasikan penyuluhan perpajakan yang diharapkan dapat membantu baik bagi wajib pajak maupun DJP, dalam hal ini adalah KPP Pratama Bangkalan.

Penelitian Raga et. al (2022) menemukan bahwa tingkat partisipasi mahasiswa sebagai Relawan Pajak sangat tinggi dengan atensi pendaftarannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran tax center bagi mahasiswa yang berpartisipasi sebagai relawan pajak pada Universitas Terbuka yaitu meningkatkan kompetensi mahasiswa setelah melakukan intensifikasi berupa pelatihan serta meningkatkan kemampuan *softskill* mahasiswa dalam menangani Wajib Pajak dan menambah pengalaman mahasiswa dalam praktik dengan membantu masyarakat.

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian terdahulu di atas, maka penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul: Peran Tax Center: Perspektif Internal dan Eksternal (Studi pada Tax Center FEB Universitas Lancang Kuning)

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian yang berkaitan dengan peran tax center ini telah banyak dilakukan sebelumnya, antara lain penelitian Faisal dan Chamalinda (2022) menemukan bahwa 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. Penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya optimalisasi peran tax center terhadap fungsi sosialisasi, edukasi serta pendampingan pengisian SPT tahunan khusus orang pribadi.

Begitu juga dengan penelitian Az dan Chamalinda (2022) menemukan bahwa Relawan pajak tidak hanya berperan memberikan asistensi pada wajib pajak yang terdaftar di KPP saja, namun juga dapat berperan aktif dengan memberikan asistensi pelaporan SPT pada wajib pajak yang berada di lingkungan kampus dan kerabat. Hal tersebut menjadi salah satu bentuk edukasi perpajakan oleh relawan pajak yaitu dengan memberikan pemahaman terkait cara pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing. Adanya edukasi yang diberikan oleh relawan pajak diharapkan dapat mendorong terwujudnya *self assessment system*, agar nantinya wajib pajak dapat secara mandiri melaporkan SPT Tahunannya. Relawan pajak menjadi penting karena perannya sebagai pihak ketiga dalam mengimplementasikan penyuluhan perpajakan yang diharapkan dapat membantu baik bagi wajib pajak maupun DJP, dalam hal ini adalah KPP Pratama Bangkalan.

Penelitian Raga et. al (2022) menemukan bahwa tingkat partisipasi mahasiswa sebagai Relawan Pajak sangat tinggi dengan atensi pendaftarannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran tax center bagi mahasiswa yang berpartisipasi sebagai relawan pajak pada Universitas Terbuka yaitu meningkatkan kompetensi mahasiswa setelah melakukan intensifikasi berupa pelatihan serta meningkatkan kemampuan *softskill* mahasiswa dalam menangani Wajib

Pajak dan menambah pengalaman mahasiswa dalam praktik dengan membantu masyarakat.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini adalah peran tax center pada FEB Unilak baik dari perspektif internal dan eksternal. Adapun jenis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para wajib pajak orang pribadi yang memperoleh asistensi pelaporan SPT Tahunan OP Tahun 2022 di Tax Center FEB Unilak, Alumni Relawan Pajak FEB Unilak, dan Pegawai KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh para wajib pajak yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini serta wawancara dengan alumni relawan pajak serta Pegawai KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan laporan ini adalah observasi, kuesioner, wawancara (*personal interview*), dan dokumentasi. Variabel dalam penelitian ini adalah peran tax center. Peran dapat diartikan sebagai tindakan yang dilakukan untuk menimbulkan harapan atau membawa perubahan baru yang diinginkan masyarakat sesuai dengan status dan kedudukan yang melekat pada masing-masing individu. Oleh karena itu peran dapat diartikan sebagai tindakan yang dilakukan untuk menimbulkan harapan atau membawa perubahan baru yang diinginkan masyarakat sesuai dengan status dan kedudukan yang melekat pada masing-masing individu (Az dan Chamalinda; 2022). Pada penelitian ini, peran tax center akan dilihat dari perspektif internal yaitu alumni relawan pajak serta dari perspektif eksternal yaitu WP OP yang memperoleh asistensi Pelaporan SPT Tahunan OP tahun 2022 di Tax Center FEB Unilak dan Pegawai KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Analisis

data menggunakan Model Interaktif. Menurut Miles, Hubberman, & Saldana (2013), analisis model interaktif ini melalui 3 tahap yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui Peran Tax Center FEB Unilak dari Perspektif Internal yaitu Relawan Pajak maka peneliti melakukan wawancara atau *personal interview* kepada beberapa orang Lulusan S1 FEB Unilak yang pernah menjadi relawan pajak di FEB Unilak. Berdasarkan hasil wawancara atau *personal interview* dengan informan sebagai pihak internal (relawan pajak) menunjukkan bahwa rata-rata masa tunggu Lulusan S1 FEB Unilak terutama yang pernah menjadi relawan pajak sangat singkat yaitu 1 minggu sampai dengan 2 bulan atau di bawah 6 bulan (melebihi Standar Dikti). Dari hasil wawancara, informan memberikan informasi bahwa pada saat seleksi masuk kerja, hal-hal yang ditanyakan pihak perusahaan adalah mengenai kompetensi (pengetahuan, keterampilan dan sikap). Menurut informan, pengetahuan yang ditanyakan adalah pengetahuan perpajakan (PPH Pasal 21, 22, 23, 25, PPh Final, PPN, PPn BM, PBB dan Pelaporan SPT Tahunan) selain pengetahuan utama yaitu akuntansi (siklus akuntansi, pelaporan keuangan). Untuk keterampilan, yang ditanyakan pada saat seleksi memasuki dunia kerja adalah keterampilan excel, aplikasi akuntansi, pelaporan e-SPT, dan pengalaman sebagai relawan pajak. Untuk sikap atau *attitude*, informan mengatakan bahwa selama menjalankan tugas sebagai relawan pajak dapat melatih sikap atau perilaku berkomunikasi dengan baik, sabar, bekerjasama, bertanggungjawab, menyapa, senyum, sopan, ramah, mengucapkan salam, menundukkan badan dan sikap baik lainnya.

Untuk mengetahui Peran Tax Center FEB Unilak dari Perspektif Eksternal yaitu WP OP yang memperoleh asistensi Pelaporan SPT Tahunan OP tahun 2022 di Tax Center FEB Unilak maka peneliti menggunakan kuesioner survei kepuasan terhadap layanan relawan pajak yang telah disediakan Kanwil DJP dengan indikator 1) sikap/tingkah laku relawan pajak dalam melakukan asistensi pengisian SPT, 2) pengetahuan perpajakan relawan pajak pada saat melakukan asistensi pengisian SPT, 3) komunikasi relawan pajak dalam melakukan asistensi SPT (bahasa, nada bicara, dan sikap tubuh). Kuesioner diberikan kepada 32 WP OP sebagai responden dengan menyebarkan kuesioner survei kepuasan atas ketiga indikator kepuasan terhadap layanan relawan pajak. Pada kuesioner tersebut juga disediakan kolom pendapat/masukan WP OP atas pelayanan yang telah diberikan relawan pajak FEB Unilak dalam melakukan asistensi pengisian SPT PPh OP wajib pajak tersebut.

Berdasarkan rekapitulasi pendapat/masukan dari 32 WP OP tentang asistensi pengisian SPT oleh Relawan Pajak FEB Unilak menunjukkan bahwa semua WP OP memberikan pendapat bahwa layanan yang diberikan oleh Relawan Pajak sangat memuaskan baik dari sikap/tingkah laku relawan pajak dalam melakukan asistensi pengisian SPT, pengetahuan perpajakan relawan pajak pada saat melakukan asistensi pengisian SPT, dan komunikasi relawan pajak dalam melakukan asistensi SPT (bahasa, nada bicara, dan sikap tubuh). WP OP juga berpendapat bahwa asistensi yang diberikan Relawan Pajak FEB Unilak dalam pelaporan SPT Tahunan OP Tahun 2022 sangat membantu wajib pajak tersebut.

Untuk mengetahui Peran Tax Center FEB Unilak dari perspektif eksternal yaitu KPP Pratama Pekanbaru Senapelan maka peneliti mengkonfirmasi adanya peningkatan kepatuhan pelaporan SPT

Tahunan OP Tahun Pajak 2020, 2021, dan 2022 dengan melakukan wawancara / *personal interview* kepada Kepala KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dan Pegawai yang terkait dalam pelaksanaan relawan pajak di Tax Center FEB Unilak. Adapun data yang perlu dikonfirmasi oleh KPP Pratama Pekanbaru Senapelan yaitu terkait jumlah asistensi Pelaporan SPT Tahunan OP selama tiga tahun terakhir yang dilakukan di Tax Center FEB Unilak, yang ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Asistensi Pelaporan SPT Tahunan OP di Tax Center FEB Unilak Selama Tahun 2021, 2022 dan 2023

Tahun Pajak	Jumlah Asistensi Pelaporan SPT Tahunan OP
2020	354
2021	304
2022	411

Sumber : Hasil pengolahan data; 2023

Berdasarkan Tabel 1. di atas menunjukkan peningkatan jumlah WP OP yang mendapatkan asistensi Pelaporan SPT Tahunan OP di Tax Center Unilak (data ini tidak termasuk asistensi yg dilakukan Relawan Pajak Tax Center FEB Unilak di Mal Pelayanan Pekanbaru (MPP) dan KPP Pratama Pekanbaru Senapelan). Ini adalah sebagai salah satu indikator bahwa ada peningkatan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan OP.

Konfirmasi adanya kepatuhan pelaporan SPT Tahunan OP selama tiga tahun terakhir (tahun pajak 2020, 2021, dan 2022) serta peran sosialisasi pemadanan NIK-NPWP, didukung dengan data dari KPP Pratama Pekanbaru Senapelan terkait jumlah yang telah melaporkan SPT Tahunan OP untuk tahun pajak 2020, 2021 dan 2022.

Pada penelitian ini, peneliti hanya membandingkan dengan jenis SPT 1770 SS karena sebagian besar yang

mendapatkan asistensi Pelaporan SPT OP di Tax Center FEB Unilak adalah SPT 1770 SS. Dari data yang diperoleh khususnya jumlah yang telah melaporkan SPT 1770 SS yaitu Pelaporan SPT untuk tahun pajak 2020 berjumlah 9.728, Tahun Pajak 2021 berjumlah 9.580 dan Tahun Pajak 2022 berjumlah 8.750. Dari data tersebut juga menunjukkan bahwa jumlah yang melaporkan SPT Tahunan OP Jenis Pajak SPT 1770 SS tahun pajak 2021 sebesar 9.580. Angka tersebut menunjukkan penurunan jumlah yang melaporkan SPT Tahunan OP Jenis Pajak 1770 SS namun angka tersebut bukanlah karena adanya penurunan jumlah yang melapor tetapi karena Pelaporan SPT Tahunan OP yang dilakukan di berbagai tax center sebagai mitra KPP Pratama Pekanbaru Senapelan hanya 15 hari kerja disebabkan kebijakan pemerintah di masa Pandemi Covid 19 yaitu pemberlakuan PPKM.

Berdasarkan konfirmasi adanya kepatuhan pelaporan SPT Tahunan OP selama tiga tahun terakhir (tahun pajak 2020, 2021, dan 2022) yaitu dengan data dari KPP Pratama Pekanbaru Senapelan terkait jumlah yang telah melaporkan SPT Tahunan OP untuk tahun pajak 2020, 2021 dan 2022 per Maret setiap tahunnya maka Tax Center FEB Unilak ikut berperan / berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan OP tahun pajak 2020 sebesar 3,64%, Tahun 2021 sebesar 3,17% dan tahun 2022 sebesar 4,70%.

Berdasarkan hasil penelitian terkait peran tax center dari perspektif internal, dalam hal ini Relawan Pajak FEB Unilak yaitu wawancara dengan lima orang relawan pajak sebagai informan menunjukkan bahwa masa tunggu mendapatkan pekerjaan kurang dari 3 bulan. Menurut informan tersebut, pada saat seleksi memasuki dunia kerja, hal yang dinilai adalah kompetensi yang dimiliki mereka yaitu pengetahuan akuntansi dan perpajakan, keterampilan

melaporkan e-SPT, keterampilan excel dan berbagai aplikasi akuntansi serta sikap atau perilaku yang baik. Menurut informan, pengetahuan perpajakan, keterampilan e-SPT dan sikap ramah, sopan, sabar, *teamwork* yang mereka peroleh saat menjadi relawan pajak sangat membantu memasuki dunia kerja disamping pengetahuan akuntansi yang harus dimiliki karena untuk ditempatkan di Departemen Keuangan/Akuntansi dan Departemen Perpajakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Tax Center FEB Unilak dari perspektif internal (Relawan Pajak) yaitu meningkatkan kompetensi relawan pajak baik pengetahuan, keterampilan dan sikap/*attitude* sehingga dapat meningkatkan daya saing lulusan FEB Unilak terutama lulusan yang pernah menjadi relawan pajak yang ditunjukkan dengan kemudahan mendapatkan pekerjaan serta ditempatkan di tempat yang sesuai dengan bidang keahliannya yaitu akuntansi/keuangan dan perpajakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Raga et. al (2022) yang menunjukkan bahwa peran tax center bagi mahasiswa yang berpartisipasi sebagai relawan pajak pada Universitas Terbuka yaitu meningkatkan kompetensi mahasiswa setelah melakukan intensifikasi berupa pelatihan serta meningkatkan kemampuan *softskill* mahasiswa dalam menangani Wajib Pajak dan menambah pengalaman mahasiswa dalam praktik dengan membantu masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian terkait peran tax center dari perspektif eksternal dalam hal ini WP OP yang memperoleh asistensi Pelaporan SPT Tahunan OP tahun 2022, yaitu 32 WP OP sebagai responden yang mengisi kuesioner kepuasan pelayanan serta memberikan pendapat terkait pelayanan yang diberikan Relawan Pajak FEB Unilak menunjukkan bahwa semua WP

OP memberikan pendapat bahwa layanan yang diberikan oleh Relawan Pajak sangat memuaskan baik dari sikap/tingkah laku relawan pajak dalam melakukan asistensi pengisian SPT, pengetahuan perpajakan relawan pajak pada saat melakukan asistensi pengisian SPT, dan komunikasi relawan pajak dalam melakukan asistensi SPT (bahasa, nada bicara, dan sikap tubuh). WP OP juga berpendapat bahwa asistensi yang diberikan Relawan Pajak FEB Unilak dalam pelaporan SPT Tahunan OP Tahun 2022 sangat membantu wajib pajak tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Az dan Chamalinda (2022) yaitu Relawan pajak tidak hanya berperan memberikan asistensi pada wajib pajak yang terdaftar di KPP saja, namun juga dapat berperan aktif dengan memberikan asistensi pelaporan SPT pada wajib pajak yang berada di lingkungan kampus dan kerabat. Hal ini menunjukkan bahwa peran relawan pajak yang berada di bawah tax center yaitu membantu wajib pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan OP yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan.

Berdasarkan hasil penelitian terkait peran tax center dari perspektif eksternal dalam hal ini KPP Pratama Pekanbaru Senapelan sebagai KPP Mitra Tax Center FEB Unilak dimana dari data KPP Pratama Pekanbaru Senapelan sampai Maret 2023 khususnya jumlah yang telah melaporkan SPT 1770 SS yaitu Pelaporan SPT untuk tahun pajak 2020 berjumlah 9.728, Tahun Pajak 2021 berjumlah 9.580 dan Tahun Pajak 2022 berjumlah 8.750.

Data KPP Pratama Pekanbaru Senapelan tersebut mengkonfirmasi data dari Tax Center Unilak dimana yang mendapatkan asistensi Pelaporan SPT Tahunan OP oleh Relawan Pajak FEB Unilak yaitu untuk tahun pajak 2020 berjumlah 354, tahun pajak 2021 berjumlah 304, dan untuk tahun pajak 2022 berjumlah 411. Dengan demikian, pada pelaporan SPT Tahunan OP tahun pajak 2020 Tax Center FEB Unilak ikut berperan

/ berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan OP tahun pajak 2020 sebesar 3,64%, tahun pajak 2021 sebesar 3,17% dan tahun pajak 2022 sebesar 4,70%. Hal ini menunjukkan bahwa Tax Center FEB Unilak ikut berperan dalam peningkatan kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan OP di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Walaupun secara angka persentase masih diangka 1 digit yang mengindikasikan peran Tax Center FEB Unilak belum optimal.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan informan, dalam hal ini Kepala KPP Pratama Pekanbaru Senapelan yang menyatakan bahwa Tax Center FEB Unilak selama 3 tahun terakhir ini ikut “sangat berperan” dalam membantu meningkatkan kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan OP. Kata “sangat berperan” bukanlah suatu kalimat hiperbol namun didasari oleh pernyataan beliau bahwa membuat 1 orang WP OP memiliki kesadaran dalam melaporkan SPT Tahunan OP butuh *effort* yg besar, apalagi 100 orang seperti adanya peningkatan asistensi Pelaporan SPT Tahunan OP di Tax Center FEB Unilak. Pada tahun 2023, Tax Center FEB Unilak selain berperan meningkatkan kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan OP tahun pajak 2022 tetapi juga berperan dalam mensosialisasikan dan membantu WP OP melakukan Pemadanan NIK-NPWP.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Faisol dan Chamalinda (2022) menemukan bahwa 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.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran Tax Center FEB Unilak dari perspektif internal, dalam hal ini mahasiswa yang menjadi relawan pajak adalah meningkatkan kompetensi mahasiswa dan daya saing lulusan sehingga sangat membantu dalam memasuki dunia kerja sesuai Bidang Akuntansi, Perpajakan serta membantu kesuksesan di dunia kerja.
2. Peran Tax Center FEB Unilak dari perspektif eksternal, dalam hal ini KPP Pratama Pekanbaru Senapelan adalah meningkatkan kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan OP walaupun belum optimal.
3. Peran Tax Center FEB Unilak dari perspektif eksternal, dalam hal ini WP OP adalah sangat membantu WP OP dalam melaporkan SPT Tahunan OP dan dengan pelayanan yang sangat baik

Berdasarkan kesimpulan maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Melihat perannya yang sangat besar bagi mahasiswa dan antusiasme mahasiswa untuk menjadi relawan pajak maka diharapkan di masa yang akan datang jumlah mahasiswa yang menjadi relawan pajak dapat ditingkatkan.
2. Diharapkan adanya optimalisasi Peran Tax Center FEB Unilak di masa yang akan datang sehingga semakin banyak WP OP terutama di Kecamatan Rumbai / sekitaran Kampus Unilak yang mendapat asistensi oleh Relawan Pajak FEB Unilak dalam Pelaporan SPT Tahunan OP.

3. Untuk meningkatkan pelayanan kepada WP OP, diharapkan adanya peningkatan sarana prasarana seperti jaringan internet yang memadai, layanan lupa EFIN dan sarana prasarana lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Az Nike Aulia Firdiani, Chamalinda Khy'sh Nusri Leapatra, 2022, Optimalisasi Peran Relawan Pajak Dalam Pelaporan SPT TAHUNAN di Masa Pandemi COVID-19, *Jurnal Akuntansi*, Vol. 11, No. 2, November, p-ISSN (2301-4075), e-ISSN (2716-3849)
- Faisal Imam Agus, Chamalinda Khy'sh Nusri Leapatra, 2022, Studi Kualitatif : Peran Tax Center terhadap Kepatuhan Perpajakan Orang Pribadi Saat Implementasi Regulasi Harmonisasi Peraturan Perpajakan, *Jurnal IAKP*, Vol. 3, No.1, Juni
- Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Lancang Kuning, 2020, Panduan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Edisi VI
- Miles, M. B., Hubberman, M., & Saldana, J., 2013, *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook 3rd edition*. SAGE Publications.
[https://doi.org/10.1016/S0301-4622\(98\)00172-0](https://doi.org/10.1016/S0301-4622(98)00172-0)
- Nugroho Adi Rahman, Zulaikha, 2012, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu), *Diponegoro Journal of Accounting*, Vol. 1, No. 2., E-ISSN 2723-0309
- Raga Ridha Azka, Nurhayati Syafiqoh, Pertiwi Husna Putri, Jasrial, Fadillah Syarif, Santosa Agus, Dedy Juniadi, 2022, *Intensifikasi Kompetensi Pajak Pada Relawan Pajak di Universitas Terbuka*
- Sakti N. F., 2021, *Tax center in The Future. National Tax Center Gathering 2021*.
- Soekanto, S. (2012). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- 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
- Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Riau, Nomor. KEP-9/WJP.02/2023, Januari 2023
<https://dataindonesia.id/bursa-keuangan/detail/rasio-kepatuhan-wajib-pajak-pph-capai-832-pada-2022>
<http://kbbi.web.id/perspektif.html>