

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu instrumen utama dalam mendukung keberlanjutan pembangunan nasional, di mana penerimaannya menjadi sumber pendanaan yang sangat penting bagi negara. Dengan demikian sistem perpajakan di Indonesia, pemerintah menerapkan sistem *self-assessment*, yaitu suatu sistem yang memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menyeter, dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara mandiri. Meskipun sistem ini memberikan keleluasaan, pada praktiknya banyak Wajib Pajak mengalami tantangan, terutama dalam hal pemahaman prosedur, aspek teknis, dan perubahan sistem pelaporan yang dinamis. Salah satu perubahan signifikan yang tengah berlangsung adalah transisi dari penggunaan DJP Online ke sistem Coretax yang direncanakan akan diimplementasikan secara menyeluruh untuk pelaporan Tahun Pajak 2025 pada tahun 2026 mendatang (Faradina, 2025). Pada tahun pelaporan saat ini, sebagian besar Wajib Pajak masih menggunakan DJP Online. Namun, proses transisi ini telah menimbulkan kekhawatiran dan kebingungan di kalangan Wajib Pajak, karena minimnya literasi digital maupun kurangnya pendampingan teknis yang memadai. Dalam konteks sistem *self-assessment*, permasalahan ini berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan pelaporan, terutama apabila tidak diimbangi dengan edukasi dan bimbingan yang memadai. Fenomena ini memunculkan kebutuhan akan pendampingan edukatif dan teknis agar wajib pajak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar dan tepat waktu. Penelitian yang dilakukan oleh (Hutasoit, 2023) mengungkap bahwa peran Tax Center di perguruan tinggi memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama pada pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan berbasis online. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan institusi dalam bentuk bimbingan dari Tax Center dapat meningkatkan kualitas kepatuhan pajak individu (Supawanhar et al., 2022).

Keberadaan Tax Center sebagai lembaga edukatif dan fasilitatif menjadi sangat krusial. Tax Center tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan teknis pelaporan pajak, tetapi juga sebagai jembatan literasi perpajakan yang membimbing masyarakat akademik dan umum dalam memahami dan menjalankan kewajiban perpajakannya secara bertanggung jawab. Penelitian oleh (I. A. Faisol & Chamalinda, 2022) menunjukkan bahwa keberadaan Tax Center di lingkungan kampus mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, khususnya dengan program pendampingan pelaporan SPT Tahunan dan relawan pajak yang kompeten. Pendampingan ini terbukti menurunkan tingkat kesalahan pelaporan serta meningkatkan kepercayaan diri wajib pajak dalam mengoperasikan sistem e-Filing. Di sisi lain, tidak sedikit wajib pajak yang masih mengalami kebingungan, bahkan ketakutan, dalam proses pelaporan. Penelitian oleh (Suardi, 2021) dan (Dharmawan & Hari Adi, 2021) mengungkap bahwa kompleksitas regulasi, perubahan sistem yang cepat, dan kurangnya bimbingan teknis menjadi faktor utama yang menyebabkan kepatuhan pajak tidak optimal. Beberapa wajib pajak bahkan merasa enggan melaporkan pajak karena khawatir salah input atau tidak paham alur pelaporan. Ketakutan ini mencerminkan adanya jarak antara pemahaman teknis sistem perpajakan dengan kesiapan psikologis wajib pajak dalam menghadapinya.

Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember hadir sebagai lembaga edukatif yang menjembatani kesenjangan ini. Melalui bimbingan relawan pajak, Tax Center membantu wajib pajak memahami perubahan sistem dan meningkatkan kepercayaan diri mereka dalam pelaporan SPT, terutama dalam menghadapi Coretax.

Pendekatan fenomenologi transendental digunakan untuk menggali *lived experience* wajib pajak, yakni pengalaman subjektif yang mereka alami selama proses pelaporan pajak di Tax Center, baik yang sudah berpengalaman maupun yang baru pertama kali melaporkan. Pengalaman ini mencerminkan bagaimana perubahan teknologi memengaruhi pemahaman, emosi, dan kepatuhan wajib pajak dalam konteks *self-assessment*. Beberapa penelitian yang menggunakan pendekatan fenomenologi di bidang akuntansi dilakukan oleh (Sonjaya, 2024) kesadaran perpajakan tidak selalu muncul dari pemahaman rasional, melainkan seringkali dari pengalaman emosional dan tekanan sosial.

Penelitian (Ginting et al., 2022), menemukan bahwa faktor psikologis, lingkungan, dan pendidikan turut memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak, serta bahwa pengalaman langsung dalam pelaporan pajak melalui bimbingan atau pendampingan memiliki peran signifikan dalam membentuk pemahaman dan persepsi. Hingga saat ini, kajian fenomenologi perpajakan sebagian besar masih terbatas pada pemaknaan umum terhadap kepatuhan dan moralitas perpajakan. Belum banyak penelitian yang secara spesifik mengeksplorasi makna pengalaman wajib pajak yang menggunakan layanan Tax Center sebagai pendamping pelaporan pajak. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki unsur kebaruan (*novelty*), yakni bagaimana perubahan teknologi memengaruhi pemahaman, emosi, dan kepatuhan wajib pajak dalam konteks *self-assessment*.

Universitas Muhammadiyah Jember sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi memiliki Tax Center yang didirikan pada tahun 2020 di bawah Program Studi Akuntansi. Pada awalnya, Tax Center berfungsi sebagai laboratorium pembelajaran untuk mata kuliah perpajakan. Namun, seiring perkembangan waktu, perannya semakin meluas menjadi lembaga yang memberikan layanan konsultasi dan pendampingan kepada sivitas akademika dan masyarakat umum dalam pelaporan pajak, baik secara langsung di ruang Tax Center maupun dengan mendatangi ruang kerja wajib pajak yang membutuhkan bimbingan. Kehadiran Tax Center di lingkungan kampus tidak hanya menyediakan layanan teknis, tetapi juga menciptakan suasana edukatif yang lebih humanis, inklusif, dan nyaman bagi pengguna layanan. Hal ini diperkuat oleh penelitian (Pratama et al., 2025) yang menemukan bahwa relawan pajak mahasiswa yang memiliki kompetensi komunikasi dan pengetahuan teknis yang baik dapat menciptakan pengalaman positif yang meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

Informan yang menjadi sumber utama data dipilih secara purposif, yakni mereka yang pernah memanfaatkan layanan Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember dalam pelaporan pajak. Pemilihan informan dilakukan secara hati-hati untuk menangkap variasi pengalaman dari civitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember. Proses penentuan informan tidak hanya mempertimbangkan keterlibatan langsung dengan layanan, tetapi juga kemampuan mereka untuk merefleksikan pengalaman secara mendalam. Hal ini penting agar penelitian ini dapat menggambarkan makna esensial dari makna pengalaman wajib pajak secara otentik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana makna pengalaman wajib pajak terbentuk melalui interaksi mereka dengan pelaporan pajak layanan Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember. Dengan menggunakan pendekatan fenomenologi transendental, peneliti berusaha menggali makna terdalam dari pengalaman tersebut melalui proses *epoche*, *reduksi fenomenologis*, dan *deskripsi tekstural-struktural*, sehingga menghasilkan pemahaman autentik dari sudut pandang wajib pajak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam bidang perpajakan dan edukasi pajak berbasis komunitas, sekaligus menjadi dasar pengembangan layanan Tax Center yang lebih efektif dan adaptif terhadap kebutuhan wajib pajak masa kini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dengan pendekatan fenomenologis maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana makna pengalaman wajib pajak atas peran Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember dalam pelaporan pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk memahami makna pengalaman wajib pajak atas peran Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember dalam pelaporan pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah di bidang perpajakan, khususnya dalam perspektif fenomenologis yang menyoroti makna pengalaman wajib pajak, sehingga memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu di lingkungan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dan literatur mengenai peran lembaga edukatif, seperti Tax Center, dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak masyarakat secara akademis dan praktis.
3. Menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya dalam mengkaji efektivitas layanan perpajakan berbasis edukasi dan pendampingan melalui kolaborasi antara lembaga pendidikan dan otoritas pajak.

1.4.2 Manfaat praktis

1. Bagi Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan strategi layanan perpajakan agar lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak.
2. Bagi Wajib Pajak, penelitian ini memberikan wawasan baru mengenai manfaat nyata dari peran Tax Center dalam membantu proses pelaporan pajak secara akurat dan tepat

waktu, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan pemahaman tentang sistem perpajakan.

3. Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan Instansi Terkait, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dalam memperluas kerja sama strategis dengan lembaga pendidikan guna meningkatkan literasi dan kepatuhan pajak secara nasional.

