

ABSTRAK

Peraturan terbaru mengenai pemadanan NIK menjadi NPWP telah mewajibkan wajib pajak untuk menyesuaikan data identitas mereka. Di tengah tuntutan kebijakan ini, Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember berperan melalui program Relawan Pajak yang memberikan layanan asistensi kepada dosen dan staf. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja relawan pajak dalam pelayanan pemadanan NIK menjadi NPWP ditinjau dari kualitas pelayanan, kuantitas pelayanan, dan ketepatan waktu berdasarkan perspektif wajib pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak Universitas Muhammadiyah Jember (dosen dan karyawan) sebanyak 451 orang, dan teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner dengan skala Likert dan analisis dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan software SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kuantitas pelayanan, dan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja relawan pajak dalam pelayanan pemadanan NIK. Ketiga variabel tersebut berkontribusi dalam membentuk persepsi positif wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh relawan pajak di Tax Center. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kinerja relawan pajak di Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember dinilai cukup baik oleh wajib pajak. Peningkatan pada kualitas, jumlah layanan, serta ketepatan waktu dapat lebih mengoptimalkan peran relawan pajak dalam mendukung kebijakan pemadanan NIK menjadi NPWP.

Kata Kunci: Kinerja, Relawan Pajak, Pemadanan NIK

ABSTRACT

The recent regulation requiring the matching of the National Identity Number (NIK) with the Taxpayer Identification Number (NPWP) has mandated taxpayers to update their identification data. In response to this policy, the Tax Center at the University of Muhammadiyah Jember plays a key role through its Tax Volunteer program, which assists lecturers and staff. This study aims to measure the performance of tax volunteers in NIK-NPWP matching services based on service quality, service quantity, and timeliness from the taxpayers' perspective. This research employs a quantitative approach using a survey method. The population includes all taxpayers at the University of Muhammadiyah Jember (lecturers and employees), totaling 451 individuals. The sampling technique used is a census method. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed with Structural Equation Modeling (SEM) using the SmartPLS software. The results show that service quality, service quantity, and timeliness have a positive and significant influence on the performance of tax volunteers in the NIK matching service. These three variables contribute to shaping a positive perception of taxpayers toward the services provided by tax volunteers at the Tax Center. In conclusion, the performance of tax volunteers at the University of Muhammadiyah Jember is perceived as satisfactory. Enhancing quality, service quantity, and timeliness can further optimize their role in supporting the NIK-NPWP matching policy.

Keywords: Performance, Tax Volunteers, NIK Matching