

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Generasi muda mahasiswa perguruan tinggi di Indonesia yang memiliki Pusat Pajak (Tax Center) terlibat dalam aktivitas yang dapat diukur dari kinerjanya. Kinerja adalah hasil dari kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang selama melakukan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan tanggung jawabnya. Kinerja adalah hasil yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab mereka masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam mendukung kegiatan mahasiswa perguruan tinggi ini untuk mengukur kinerja, dibantu dengan adanya peraturan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor PER-12/PJ/2021 (2021) tentang seseorang yang secara sukarela atau bisa disebut juga dengan Relawan Pajak yang menyumbangkan waktu, tenaga, pikiran dan keahliannya untuk berperan aktif dalam edukasi perpajakan berupa pendampingan secara langsung atas pelaporan pajak yaitu asistensi SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) dan Pemadanan NIK (Nomor Induk Kependudukan) menjadi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) (Sastia, Den Ka, dkk., 2023). Relawan pajak adalah salah satu cara untuk meningkatkan kesadaran pajak dengan mendidik masyarakat tentang pentingnya membayar dan memvalidasi data pajak. Relawan Pajak merupakan kolaborasi antara otoritas pajak dan Perguruan Tinggi. Relawan pajak berfungsi sebagai tangan kedua dari DJP untuk memberikan layanan dan mengedukasi wajib pajak tentang perpajakan, terutama validasi data NIK menjadi NPWP serta pelaporan SPT Tahunan. Program relawan pajak juga mengajak mahasiswa dan civitas akademika untuk mengedukasi pajak dan membantu masyarakat dalam pembayaran dan pelaporan pajak sesuai ketentuan. (Oktavilia, dkk., 2024)

Setelah adanya Keputusan dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor Kep-88/PJ/2004 PER-02/PJ/2019 tentang penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik. DJP mulai bekerja sama dengan perguruan tinggi dalam upaya meningkatkan kesadaran wajib pajak melalui pemberdayaan generasi muda Indonesia dengan membentuk komunitas Relawan Pajak Tax Center yang ada di tiap-tiap perguruan tinggi di seluruh Indonesia. Tax Center menawarkan manfaat sebagai tempat yang mandiri untuk melakukan penelitian, instruksi dan pelatihan tentang pajak, baik di lingkungan perguruan tinggi maupun masyarakat. Salah satu inisiatif yang dimulai oleh Tax Center adalah Relawan Pajak. Mahasiswa yang sukarela menjadi Relawan pajak melakukannya untuk mendapatkan pengalaman dari lembaga atau organisasi yang terkait dengan bidang akademik dan kemampuan yang diinginkan program studi. Pekerjaan relawan pajak di perguruan tinggi dimaksudkan untuk memberikan pelayanan terhadap dosen dan staf lain dalam menyampaikan SPT tahunan dan Pemadanan Data NIK menjadi NPWP. Mereka menyediakan dan memberikan layanan yang terjangkau, cepat, mudah diakses, sederhana dan berkualitas tinggi. (Rahayu dkk., 2023)

Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 112/PMK.03/2022 tentang kewajiban bagi Wajib Pajak Orang Pribadi untuk melakukan penyesuaian atau pemadanan NIK menjadi NPWP (Tjandra Wasesa, dkk., 2023). Peraturan pajak terbaru ini akhirnya disetujui pada hari pajak tahun 2022,

yang mengatur perubahan besar pada NPWP wajib pajak individu, yang akan menggunakan NIK sebagai identitas perpajakan. NPWP wajib pajak individu akan diubah dari 15-digit menjadi 16-digit. Peraturan ini dibuat untuk mendukung kebijakan pemerintah tentang satu data. Dengan peraturan ini, wajib pajak tidak perlu memiliki berbagai nomor identitas untuk berbagai keperluan. Selain itu, satu identitas akan memudahkan pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Tidak hanya pelayanan perpajakan, pelayanan kependudukan sampai pelayanan kesehatan pun akan lebih mudah dengan adanya kebijakan peraturan ini (Muan Ridhani Panjaitan, 2022).

Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember yang berdiri sejak 20 Februari 2020 lalu diresmikan di Aula Gedung Zainuri dengan dipimpin oleh Kepala Laboratorium. Tax Center didirikan di dalam perguruan tinggi merupakan bagian dari kebutuhan, karena selain untuk memberikan edukasi kepada mahasiswa, juga bagian dari pelayanan kepada Masyarakat. Karena melihat keadaan di wilayah Universitas Muhammadiyah Jember tingkat kesadaran dalam pelaporan SPT Tahunan masih rendah sehingga fasilitas di dalam Tax Center sangat dibutuhkan. Dengan adanya Tax Center ini dapat dinilai bagaimana pelayanan relawan pajak Tax Center kepada wajib pajak sudah maksimal dengan mengetahui kinerja relawan pajak sudah memberikan pelayanan secara memuaskan kepada wajib pajak di Universitas Muhammadiyah Jember.

Namun, dengan adanya peraturan perpajakan terbaru ini masih banyak wajib pajak khususnya di Universitas Muhammadiyah Jember belum mengetahui serta melaksanakan ketentuan dari peraturan ini. padahal upaya sinkronisasi ini sangat penting untuk operasi administrasi perpajakan yang lebih efisien. Apakah permasalahan yang dialami oleh wajib pajak Universitas Muhammadiyah Jember ini dipengaruhi oleh kinerja relawan pajak Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember yang belum efektif? Oleh karena itu masalah ini menarik untuk diteliti karena selain untuk mengukur kinerja relawan pajak Tax Center juga penelitian ini merupakan keterbaruan yang jarang sekali dilakukan.

Setelah melihat fenomena yang terjadi, untuk membantu wajib pajak dalam mengatasi permasalahan wajib pajak di Universitas Muhammadiyah Jember ini, mengenai pengetahuan dan kesadaran wajib pajak atas peraturan baru tentang integrasi Pemadanan NPWP menjadi NIK yaitu memerlukan Kinerja Relawan Pajak Tax Center di Universitas Muhammadiyah Jember untuk mengedukasi dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak khususnya Dosen dan Staff di Universitas Muhammadiyah Jember. Oleh karena itu DJP berkolaborasi dengan Kantor Pajak Pratama (KPP) Jember menjalin Kerjasama dengan Relawan Pajak Tax Center di Universitas Muhammadiyah Jember untuk memberikan Pelayanan dalam Pemadanan Validasi Data NIK menjadi NPWP. Kinerja Relawan Pajak Tax Center berperan sangat penting dalam pemadanan data NIK menjadi NPWP. Oleh karena itu, diadakan penelitian ini untuk mengukur kinerja relawan pajak Tax Center di Universitas Muhammadiyah Jember dalam memberikan Layanan Pemadanan NIK menjadi NPWP kepada wajib pajak.

Maka dari itu, berdasarkan latar belakang peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Kinerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember dan Peraturan terbaru perpajakan mengenai Pemadanan Data NIK menjadi NPWP, sehingga Penelitian ini

mengambil judul: **“Kinerja Pelayanan Pemadanan NIK Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember: Perspektif Wajib Pajak”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang timbul dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Kinerja Relawan Pajak dalam Pelayanan Pemadanan NIK di Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember berdasarkan perspektif wajib pajak?
2. Bagaimana Pengaruh Kuantitas Kinerja Relawan Pajak dalam Pelayanan Pemadanan NIK di Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember berdasarkan perspektif wajib pajak?
3. Bagaimana Pengaruh Ketepatan Waktu Relawan Pajak dalam Pelayanan Pemadanan NIK di Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember berdasarkan perspektif wajib pajak?
4. Bagaimana pengaruh X1, X2, X3 terhadap Y?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari Rumusan Masalah Penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Kinerja Relawan Pajak dalam Pelayanan Pemadanan NIK di Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember berdasarkan perspektif wajib pajak
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Kuantitas Kinerja Relawan Pajak dalam Pelayanan Pemadanan NIK di Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember berdasarkan perspektif wajib pajak
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Ketepatan Waktu Relawan Pajak dalam Pelayanan Pemadanan NIK di Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember berdasarkan perspektif wajib pajak
4. Untuk mengetahui pengaruh X1, X2, X3 terhadap Y.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis, memberikan sumbangan penelitian dan memperluas wawasan bagi kajian dalam sektor perpajakan sebagai penerapan teori-teori yang didapatkan oleh peneliti selama perkuliahan. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dan menambah wawasan mengenai Kinerja Relawan Pajak Tax Center dan Pemadanan NIK menjadi NPWP.
2. Aspek praktis, memberikan sumbangan kepada relawan pajak Tax Center atau pun perguruan tinggi perpajakan mengenai pemahaman tentang sektor perpajakan yang memberikan dampak pada peningkatan pada Kinerja Relawan pajak Tax Center dan Pemadanan NIK menjadi NPWP.