

**ANALISIS PERAN RELAWAN PAJAK DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

AVA INDRIANI

1704519040



**Skripsi ini Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas
Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI
SEKTOR PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2024**

**ANALYSIS OF THE ROLE OF TAX VOLUNTEERS IN
IMPROVING INDIVIDUAL TAXPAYER REPORTING
COMPLIANCE**

AVA INDRIANI

1704519040




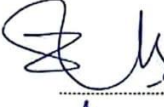




**This thesis Compiled One of the Requirements for Obtaining a Bachelor
Applied of Public Sector Accounting in the Faculty of Economics, State
University of Jakarta.**

**STUDY PROGRAM S.T.R. PUBLIC SECTOR ACCOUNTING
FACULTY ECONOMYCS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
PenanggungJawab Dekan Fakultas Ekonomi  Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Prof. Dr. I Gusti Ketut Agung Ulupui, SE, M.Si., AK, CA</u> NIP. 196612131993032003 (Ketua Penguji)		30-7-2024
2	<u>Petrolis Nusa Perdana, SE., M.Acc, Ak</u> NIP. 198003202014041001 (Penguji I)		29-7-2024
3	<u>Dr. Etry Gurendrawati, M.Si, Ak</u> NIP. 196803141992032002 (Penguji 2)		30-7-2024
4	<u>Tri Hesti Utamingtyas, SE., M.SA</u> NIP. 197601072001122001 (Pembimbing 1)		31-7-2024
5	<u>Hera Khairunnisa, SE., M.Ak</u> NIP. 198809282019032020 (Pembimbing 2)		31-7-2024
Nama : Ava Indriani No. Registrasi : 1704519040 Program Studi : S.Tr. Akuntansi Sektor Publik Tanggal Lulus : 22 Juli 2024			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

 Universitas Mitra

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ava Indriani

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : D4 Akuntansi Sektor Publik

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi : “Analisis Peran Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi” benar bebas dari plagiat.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 13 Juni 2024



Ava Indriani
NIM.1704519040

ABSTRAK

Indriani, Ava. 2024. *Analisis Peran Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Program Studi: D-IV Akuntansi Sektor Publik Universitas Negeri Jakarta. Pembimbing I: **Tri Hesti Utamingtyas, SE., M.SA**; Pembimbing II: **Hera Khairunnisa, SE., M.Ak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran relawan pajak tahun 2023 dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Pasar Rebo. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif. Pemilihan desain pada penelitian ini yaitu untuk mengungkap peristiwa dan fakta-fakta yang relevan dengan judul penelitian, sehingga penulis dapat merepresentasikan data yang telah dikumpulkan mengenai peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan wpop pada KPP Pratama Pasar Rebo. Penelitian ini menjadikan KPP Pratama Pasar Rebo sebagai objek penelitian. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini berupa teknik analisis kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil Penelitian menunjukkan keterlibatan relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasar Rebo memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Keterlibatan relawan pajak sangat membantu dan berdampak positif pada pemahaman wajib pajak, mempersingkat waktu antri, dan meningkatkan efisiensi pelaporan. Sebagaimana berdasarkan dokumentasi dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Staff Penyuluh Pajak, Relawan Pajak dari Uhamka dan Pembimbing Relawan Pajak menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan relawan pajak dapat mengarahkan kepatuhan wpop dalam pelaporan SPT Tahunan, hal ini ditunjukkan dengan melihat target dan realisasi kinerja kepatuhan wpop dari taun 2019-2023 selalu mencapai target yang ditetapkan dari Direktorat Jenderal Pajak, meskipun fluktuatif. Namun peningkatan wajib pajak orang pribadi dengan keterlibatan relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasar Rebo masih memerlukan perbaikan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dan kebutuhan perbaikan dalam meningkatkan efektivitas keterlibatan relawan pajak. Sosialisasi yang belum optimal, kurangnya pengembangan keterampilan relawan pajak, serta aspek kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci : *Relawan Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi, Kepatuhan*

ABSTRACT

Indriani, Ava. 2024. *Analysis of the Role of Tax Volunteers in Increasing Individual Taxpayer Reporting Compliance*. Study Program: D-IV Public Sector Accounting, Jakarta State University. Supervisor I: **Tri Hesti Utamingtyas, SE., M.SA**; Supervisor II: **Hera Khairunnisa, SE., M.Ak**

This research aims to analyze the role of tax volunteers in 2023 in increasing individual taxpayer reporting compliance at KPP Pratama Pasar Rebo. The research method used in this research is descriptive qualitative analysis. The choice of qualitative research design in this research is to reveal events and facts that are relevant to the title of the research, so that the author can represent the data that has been collected regarding the role of tax volunteers in increasing compliance with wpop reporting at KPP Pratama Pasar Rebo. This research uses KPP Pratama Pasar Rebo as the research object. The analysis technique used in this research is a qualitative analysis technique. Data collection techniques were carried out using observation, interview and documentation techniques. The research results show that the involvement of tax volunteers in reporting the Annual SPT at KPP Pratama Pasar Rebo has a very important role in increasing individual taxpayer compliance. The involvement of tax volunteers is considered very helpful and has a positive impact on taxpayers' understanding, shortens queuing time, and increases reporting efficiency. As based on documentation and interviews conducted by researchers with Tax Extension Staff, Tax Volunteers from Uhamka and Tax Volunteer Advisors, it shows that the services provided by tax volunteers can direct wpop compliance in annual SPT reporting, this is aimed at looking at the targets and realization of wpop compliance performance from year to year. 2019-2023 always achieves the target set by the Directorate General of Taxes, even though it fluctuates. However, the increase in individual taxpayers with the involvement of tax volunteers in reporting Annual SPT at KPP Pratama Pasar Rebo still requires improvement. This shows that there are still obstacles and needs for improvement in increasing the effectiveness of tax volunteer involvement. Socialization is not yet optimal, there is a lack of development of the skills of tax volunteers, and aspects of service quality still need to be improved.

Keywords : *Tax Volunteers, Individual Taxpayer, Compliance*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah dan atas rahmat Allah SWT serta Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi inidengan judul “Analisis Peran Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi ”. Skripsi ini disusun dengan maksud dan tujuanuntuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Program Studi Akuntansi Sektor Publik pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat, dukungan dan motivasi. Atas bimbingan dan bantuan serta doayang diberikan, penulis tidak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof Usep Suhud, M.SI, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Dr. Ayatulloh Michael Musyafii, SE., M.Ak. selaku Koordinator Program StudiSarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik.
3. Tri Hesti Utamingtyas, SE., M.SA selaku Dosen PembimbingI dan Hera Khairunnisa, SE., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya memberikan bimbingan dan masukan pada penyusunan skripsi ini.

4. Alm. Yunika Murdayanti, M.Si selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan ilmu yang luar biasa membantu penulis dalam kegiatan perkuliahan.
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta membantu penulis dalam kegiatan perkuliahan.
6. Penyuluh Pajak, Relawan Pajak KPP Pratama Pasar Rebo dan KPP Pratama Pulogadung dan Dosen Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka yang telah membantu penulis dalam melengkapi data penelitian.
7. Teman-teman Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik angkatan 2019 yang telah memberi dukungan dan berjuang bersama selama perkuliahan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan baik dalam materi maupun teknik penyusunan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan masukan berupa kritikan dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan tentunya bagi penulis sendiri.

Jakarta, 20 Mei 2024

Peneliti

Ava Indriani
1704519040