

KAJIAN KINERJA RELAWAN PAJAK DALAM PERSPEKTIF ISLAM UNTUK MENINGKATKAN KEPATUHAN PAJAK

Muhammad Nurfaizy Hamdan^{1*}, Lince Bulutoding², Sumarlin³

^{1,2,3} Jurusan Akuntansi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia.

Abstract, *The purpose of this study is to find out how tax volunteers perform at KP2KP Sungguminasa in an Islamic perspective. This tax volunteer program consists of academics as well as non-academics. The research location is in the Office of Taxation Services, Counseling and Consultation (KP2KP) Sungguminasa. This research is qualitative research with phenomenological approach. Furthermore, for data collection methods are conducted by interview, observation, documentation, literature studies and internet search. The test methods used are credibility test methods and dependency tests. The results showed that Tax Volunteers who served in KP2KP Sungguminasa have given the best performance assessed through quantity, quality, craft, attitude, initiative, reliability and presence in carrying out their duties and functions in order to provide the best service in improving taxpayer compliance. In islamic perspective performance can be judged to be realized well because their performance contains elements fathonah' or smart, Tabligh or delivery, Amanah or trustworthy and responsible, as well as Siddiq or be honest in working at KP2KP Sungguminasa.*

Keywords: *Performance, Tax Volunteers, Islamic Perspective*

Abstrak, Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kinerja relawan pajak di KP2KP Sungguminasa dalam perspektif islam. Program relawan pajak ini terdiri dari masyarakat akademisi serta non akademisi. Lokasi penelitian berada di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungguminasa. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Selanjutnya, untuk metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dokumentasi, studi pustaka dan *internet search* . Metode uji yang digunakan adalah metode uji kredibilitas dan uji dependabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Relawan Pajak yang bertugas di KP2KP Sungguminasa telah memberikan kinerja terbaiknya yang dinilai melalui kuantitas, kualitas, kerajinan, sikap, inisiatif, keandalan dan kehadiran dalam melaksanakan tugas dan fungsinya demi memberikan pelayanan terbaik dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam perspektif islam kinerja dapat dinilai terwujud dengan baik karena kinerja mereka mengandung unsur *fathonah'* atau cerdas, *Tabligh* atau penyampaian, *Amanah* atau dapat dipercaya dan bertanggung jawab, serta *Siddiq* atau berlaku jujur dalam bekerja di KP2KP Sungguminasa

Keywords: *Kinerja, Relawan Pajak, Perspektif Islam*

PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, Indonesia yang merupakan negara berkembang terus menerus melaksanakan pembangunan berskala nasional. Pajak dan non pajak merupakan sumber pendanaan dalam rangka pembangunan nasional (Ngadiman dan Puspitasari, 2014). Pajak merupakan iuran atau pungutan wajib yang harus dibayarkan oleh seluruh rakyat kepada negara berdasarkan aturan undang-undang yang berlaku, sehingga dalam proses pemungutannya dapat bersifat memaksa dan tidak memiliki imbal jasa secara langsung demi memenuhi pengeluaran umum negara (Ulfa, 2015). Sehingga dalam menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak, seluruh rakyat diharapkan dapat melaksanakannya dengan sukarela berdasarkan peraturan undang-undang yang berlaku.

***Koresponden:**

Email: muhammadnurfaizyhamdan@gmail.com

Sejak tahun 1983 Indonesia telah menerapkan *Self Assessment System (SAS)* dalam pelaporan pajak wajib pajaknya, yang sebelumnya menggunakan *Official Assessment System (OAS)*. Penggunaan SAS sebagai pengganti OAS dianggap sebagai reformasi besar di bidang perpajakan. Hal ini disebabkan karena SAS melibatkan keterlibatan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dimana OAS belum menerapkan hal tersebut. Wajib pajak diberikan kebebasan untuk berperan aktif dalam penentuan besaran pajak yang terutang dan melaporkan secara teratur jumlah pajak yang terutang dan yang telah dibayarkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Waluyo dan Ilyas (2000:10) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa sistem ini memberikan wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besaran pajak yang harus di bayarkan.

Dalam mendukung sistem self assessment ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak dengan memulai adanya reformasi perpajakan atau *tax reform*. Reformasi perpajakan adalah perubahan menyeluruh terhadap sistem perpajakan yang ada. Reformasi ini diwujudkan dengan adanya teknologi informasi dan basis data serta sumber daya manusia yang mumpuni, dimana DJP bertindak sebagai penyelenggaranya. DJP telah membuat dan menerapkan aplikasi yang memudahkan wajib pajak untuk membayar pajaknya. Aplikasi tersebut yaitu: e-Filling, e-Billing dan e-Faktur. Dari aplikasi tersebut terlihat upaya pemerintah dalam memberikan kemudahan pelayanan perpajakan kepada para wajib pajak. Sejalan dengan penelitian Haniruddin (2009) yang menjelaskan bahwa kondisi pelayanan dan teknologi adalah dua hal yang akan berdampak pada sikap dari kepatuhan wajib pajak. Sehingga layanan pajak *online* menjadi solusi dalam reformasi perpajakan.

Erat kaitannya dengan wajib pajak, kepatuhan memiliki arti sebagai perilaku wajib pajak dalam menuntaskan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor internal adalah faktor pemicu yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri yang biasanya berhubungan dengan karakteristik dari wajib pajak itu sendiri. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor pemicu yang berasal dari luar diri wajib pajak seperti situasi dan lingkungan wajib pajak. Sejalan dengan penelitian Gardina dan Haryanto (2006) yang menyebutkan bahwa penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan petugas pajak. Pelayanan petugas pajak dinilai sangat penting dalam mendukung *Self Assesment System (SAS)* agar dapat berjalan dengan baik.

Kualitas pelayanan pada sektor perpajakan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kepada wajib pajak dalam membantu wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Jotopurnomo dan Yenny (2013) menjelaskan bahwa pelayanan pajak termasuk pelayanan publik karena pemerintah merupakan pemberi pelayanannya yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus dalam rangka pelaksanaan undang-undang yang tidak berorientasi pada profit atau laba. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan berubah seiring naik dan turunnya kualitas pelayanan pada sektor perpajakan yang ada di Indonesia.

Dalam melakukan *Self Assessment System (SAS)* sebagai bentuk kepatuhan wajib pajak, para wajib pajak diharuskan untuk memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pajak, terutama tentang bagaimana cara mengaksesnya. Namun saat ini tidak semua wajib pajak mengerti tentang bagaimana cara untuk mengakses dan menggunakan *Self Assessment System (SAS)* tersebut. Hal tersebut dapat mendorong para wajib pajak untuk tidak bersikap patuh. Sejalan dengan penelitian Utomo (2011:86) yang menegaskan bahwa kesadaran dan pengetahuan tentang pajak dapat berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Selain itu, menurut Uly (2019) juga menyampaikan bahwa kewajiban pelaporan pajak adalah tahapan yang paling sering tidak dilakukan oleh masyarakat dengan alasan berupa asumsi seperti tidak perlu melapor karena sudah membayar, denda atas sanksi tidak melapor relatif kecil dan kesulitan dalam pelaporan berbasis *online*.

Melihat fenomena tersebut maka Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) di beberapa daerah mengutus beberapa Relawan Pajak dalam upaya membantu mewujudkan jalannya *Self Assessment System (SAS)* dengan baik dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satunya adalah

Kanwil DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara (Sulselbartra) yang menjalin kerja sama dengan beberapa perguruan tinggi lingkup Sulselbartra untuk mengadakan program Relawan Pajak. Menurut Warno et al (2020) menjelaskan bahwa kegiatan relawan pajak adalah kegiatan dalam bentuk pengabdian masyarakat yang dilaksanakan dengan cara pelayanan, edukasi dan sosialisasi kepada wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi *modern* dengan tujuan meningkatnya penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan dan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Relawan pajak yang merupakan seorang akademisi haruslah mampu menjunjung tinggi nilai profesionalitas. Secara umum relawan pajak terikat dengan aturan yang mengikat pegawai pajak. Oleh karena itu relawan pajak diharapkan mampu atau memiliki wawasan yang luas, etika yang baik, integritas yang tinggi dan yang paling terpenting adalah bagaimana ketaqwaan kepada Allah SWT harus tetap terjaga. Berwawasan luas berarti seorang relawan pajak memiliki pemahaman mengenai pajak dan mampu mengimpelentasikannya. Disisi lain beretika yang baik yang dimaksud adalah bagaimana seorang relawan pajak mampu menjaga perilaku sesuai dengan norma-norma yang berlaku secara umum maupun aturan yang berada di lingkungan KP2KP. Integritas yang tinggi juga diharapkan dimiliki oleh tiap relawan pajak demi mewujudkan institusi DJP yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Program relawan pajak adalah program yang dirancang untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan kewajiban mereka dalam membayar pajak. Sejalan dengan penelitian Faisal dan Isnani Yuli (2019) yang menjelaskan bahwa dalam rangka reformasi perpajakan, DJP melakukan kerja sama dengan perguruan tinggi dengan pembentukan *Tax Centre* di berbagai perguruan tinggi yang nantinya dapat menghimpun mahasiswa dan civitas akademika yang akan menjadi relawan pajak. Merujuk pada akun sosial media resmi Kantor Wilayah Direktorat Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara (2021) melampirkan bahwa sampai saat ini Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara bekerja sama dengan tujuh perguruan tinggi dan dua belas kantor pelayanan pajak dalam mewujudkan program relawan pajak.

Pentingnya peran serta kinerja dari relawan pajak dalam mengatasi masalah kepatuhan wajib pajak yang rendah di Indonesia menyebabkan perlunya dilakukan kajian ilmiah terkait situasi tersebut. Penetapan KP2KP Sungguminasa sebagai lokasi penelitian juga dilatar belakangi dengan jumlah wajib pajak di KP2KP Sungguminasa merupakan yang terbesar dibandingkan dengan KP2KP lainnya yang berada dibawah KPP Pratama Bantaeng. Merujuk pada apa yang telah diuraikan penelitian ini kemudian bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja relawana pajak di KP2KP Sungguminasa dalam perspektif Islam.

TINJAUAN LITERATUR

An-Nisa 59 Sebagai Konsep Kepatuhan dan Kinerja dalam Islam

Dalam ayat Al-Quran yakni Surah An-Nisa ayat 59 menjelaskan bahwa barang siapa yang telah diberikan sebuah amanah maka haruslah seseorang itu mematuhi karena berkhianat dalam amanah yang diberikan menunjukkan sifat munafik dan bermuka dua. Maka amanah mencakup hal yang luas baik itu harta, ilmu dan keluarga. Dalam beberapa riwayat amanah bahkan mencakup kepemimpinan sosial sebagai amanah ilahi yang tergolong besar, dimana rakyat atau masyarakat haruslah berhati-hati dalam memberikan amanah besar ini ke seseorang yang saleh dan layak. Sebaliknya, sumber dari kesengsaraan sosial adalah dari para pemimpin yang tidak saleh dan korup. Dalam ayat al-Qur'an juga dijelaskan mengenai kewajiban seseorang yang beriman untuk taat pada pemimpinnya, yakni dalam surah An-Nisa/4:59: "Wahai orang-orang beriman! Taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan Ulil Amri (Pemegang Kekuasaan) diantara kamu. Kemudian jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Quran) dan Rasul (Sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya".

Taat atau bersikap patuh kepada Allah dan Rasulnya merupakan bentuk keimanan seorang muslim. Menurut Shofaussamawati (2016) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa Iman dalam agama islam diketahui dapat mengontrol perilaku seseorang karena iman memiliki arti keyakinan dan kepercayaan terhadap Allah SWT yang disertai dengan

perilaku dan perbuatan yang baik (amal shalih) yang diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Relawan pajak yang memahami kewajibannya dalam memberikan asistensi dan sosialisasi perpajakan merupakan relawan pajak yang paham mengenai peraturan perpajakan. Menurut Bulutoding (2017) dalam penelitiannya menegaskan bahwa dalam konsep Islam komponen *aql* dan *qalb* seorang manusia dapat mendukung terbentuknya sumber pengetahuan dan informasi, *aql* berarti seorang manusia memiliki daya dalam memahami berbagai pengetahuan dan informasi serta *qalb* berarti seorang manusia memiliki daya dalam memahami dan merasakan yang *haq* (kebenaran) dan *ilham*, sehingga suatu keyakinan (*self efficacy*) dalam diri manusia dapat terbentuk dengan kuat. Relawan pajak yang meyakini kebenaran berlandaskan pikiran (logis), wahyu dan fitrah dengan tanpa sedikitpun keraguan didalamnya berarti Relawan pajak tersebut memiliki akidah (keyakinan) yang tertanam didalam jiwanya. Sehingga Relawan pajak akan menganggap jika tidak melaksanakan kewajibannya sebagai relawan pajak dalam memberikan asistensi dan sosialisasi perpajakan terhadap wajib pajak, maka hal ini adalah suatu hal yang tidak beretika dalam berperilaku serta menyalahi ajaran agama dalam hal profesionalitas dan bersikap amanah.

Self Assesment System

Tingkat kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia menyebabkan sistem perpajakan yang lama dipandang sudah tidak sesuai lagi dan perlu menerapkan *self assesment system* sebagai pembaharuan (Suyati, 2013). Dalam Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) Pasal 12 Ayat 1 menjelaskan bahwa; Setiap wajib pajak wajib membayar pajak yang terhutang berdasarkan ketentuan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya Surat Ketetapan Pajak. Maka dapat disimpulkan bahwa Self Assesment System adalah suatu sistem perpajakan yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk melaksanakan dan memenuhi sendiri kewajiban dan hak perpajakannya (Ardiansyah, 2017).

Teori Motivasi

Motivasi adalah diksi kata yang berasal dari bahasa latin *MovoreI*, yang memiliki arti dorongan atau alasan untuk bergerak (Prawira, 2014). Motivasi juga dapat didefinisikan sebagai pondasi atau landasan (energi) individu yang menimbulkan daya persistensi dan entusiasmenya dalam menjalankan suatu aktivitas. Tingkat motivasi yang dimiliki oleh setiap individu akan sangat menentukan kualitas perilaku atau kerja yang dapat dihasilkannya. Kajian tentang teori ini sudah sejak lama menjadi daya tarik tersendiri, terutama jika di sangkut-pautkan dengan upaya pencapaian kinerja (prestasi) seseorang. Teori motivasi ini juga sesuai dengan firman Allah SWT yang ada di dalam al-Qur'an surah An-Nahl/16:78 yang berbicara tentang komponen pada diri manusia yang harus digunakan dalam kegiatan relawan pajak: "Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatu pun, dan Dia memberimu pendengaran, penglihatan, dan hati nurani, agar kamu bersyukur". Sehingga erat kaitannya dengan kinerja, relawan pajak sebagai hamba Allah SWT haruslah memaksimalkan seluruh sarana yang telah diberikan-Nya dalam memberikan kinerja terbaik mereka di setiap pelaksanaan fungsi dan tugas dalam memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak sebagai bentuk penghambaan diri kepada-Nya.

Konsep Perpajakan

Menurut UU No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Adriani (1998) dalam Jamaluddin (2011) menjelaskan bahwa pajak merupakan iuran kepada negara (yang bersifat memaksa) yang terutang oleh mereka para wajib pajak dan wajib membayarnya berdasarkan ketentuan undang-undang, dengan tanpa memperoleh imbal balik secara langsung, dan kegunaannya ditujukan untuk membiayai pengeluaran umum negara dalam menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Mardiasmo (2016) menjelaskan bahwa secara umum ada 2 fungsi pajak, yaitu fungsi anggaran (*budgetair*) dan fungsi mengatur (*Regulered*). Fungsi anggaran sebagai sumber terbesar penerimaan negara, pajak memiliki fungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara yang diperoleh dari penerimaan pajak sedangkan fungsi pengatur sebagai fungsi pengatur, pajak dapat digunakan sebagai instrumen dalam mencapai tujuan negara yakni kemakmuran rakyat.

Relawan Pajak

Relawan Pajak adalah program kerjasama antara Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bersama lembaga pendidikan tinggi sebagai wujud edukasi dan sosialisasi perpajakan, khususnya pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online (Putri & Agustin, 2018). DJP bekerjasama dengan perguruan tinggi terkait pembentukan *Tax Centre* hingga meluncurkan program relawan pajak. Program Relawan Pajak merupakan suatu kegiatan untuk menanamkan kesadaran pajak kepada mahasiswa sebagai suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak bersama Kemendikbud dalam memperluas pemahaman perpajakan. Pelaksanaan program ini searah dengan penelitian Tambunan & Rosdiana (2020) yang menyatakan bahwa perlu adanya peningkatan kuantitas SDM otoritas pajak Indonesia dalam mengikuti perkembangan bisnis, bersama-sama dengan optimalisasi sistem informasi.

Menurut Nabila et al (2019) ada beberapa tahap yang ditempuh oleh para relawan pajak, yaitu:

a. Tahap Perekrutan

Pada tahapan awal ini, *Tax Centre* Universitas melakukan koordinasi dengan Kanwil DJP terkait dengan kebutuhan Relawan Pajak dan lokasi asistensi. Setelah didapatkan informasi yang cukup, kegiatan selanjutnya adalah melakukan publikasi rekrutmen Relawan Pajak kepada mahasiswa/i semester akhir. Proses seleksi dilakukan terhadap Calon Relawan Pajak berupa wawancara dan persyaratan administratif. Informasi mengenai kelulusan pada tahap seleksi dilakukan dengan memberikan pengumuman Relawan Pajak.

b. Tahap Pelatihan

Setelah tahap perekrutan, *Tax Centre* Universitas bekerjasama dengan Kanwil DJP melaksanakan pelatihan terhadap Relawan Pajak. Mahasiswa/i yang diumumkan lulus menjadi Relawan Pajak wajib menghadiri Pelatihan Relawan Pajak. Dalam pelatihan ini, Relawan Pajak diberikan materi mengenai kesadaran pajak dan pengisian SPT Tahunan Formulir 1770 SS dan 1770 S menggunakan aplikasi e-Filing serta troubleshoot dalam situs DJP Online. Selain itu, Relawan Pajak diberikan pemahaman mengenai Codes of Conduct Relawan Pajak. Pada tahapan ini, dilakukan Leveling Test yaitu tes yang berupa pertanyaan-pertanyaan dari materi yang telah diberikan saat pelatihan. Tujuan dilakukannya Leveling Test adalah untuk menentukan kategori tugas Relawan Pajak saat penugasan. Kategori yang dimaksud antara lain Petugas Pengawas, Petugas Asistensi, Petugas Registrasi, atau Petugas Pendukung.

c. Tahap Penugasan

Dari hasil penetapan kategori dan lokasi asistensi, *Tax Centre* Universitas berkoordinasi dengan Kanwil DJP untuk memastikan kelancaran selama Relawan Pajak melaksanakan penugasan. Relawan Pajak ditugaskan di beberapa KPP/KP2KP di bawah Kanwil DJP. Tugas yang dilaksanakan oleh Relawan Pajak sesuai dengan kategori penugasan

d. Tahap Evaluasi

Pada tahapan akhir ini, Kanwil DJP memberikan apresiasi berupa sertifikat kepada Relawan Pajak. Dari kegiatan penutupan tersebut, *Tax Centre* Universitas melakukan evaluasi terhadap keseluruhan pelaksanaan program Relawan Pajak. Hasil evaluasi ini dijadikan sebagai bahan masukan dan perbaikan untuk kegiatan Relawan Pajak periode selanjutnya

Kinerja dalam Perspektif Islam

Kinerja atau Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral atau etika (Wahyudi, 2009). Kinerja adalah

hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2006). Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan dapat dikatakan bahwa Kinerja merupakan tingkat keberhasilan suatu pekerjaan dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan sebelumnya pada periode tertentu, jika hasil kerja sesuai dengan standar yang ditetapkan maka seorang karyawan dikatakan memiliki Kinerja yang baik.

Dengan prinsip yang terkandung dalam agama Islam, maka kinerja dalam Islam dapat diibaratkan layaknya sebuah bangunan yang terdiri dari berbagai macam unsur yang saling menguatkan Manusia adalah khalifah di muka bumi, hal ini dijelaskan secara jelas di surah Al-Baqarah/2 :30, dimana Allah SWT berfirman: Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada Malaikat:” Sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi.” Mereka berkata; “Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di muka bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah. Padahal Kami senantiasanya bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?”. Tuhan berfirman:” Sesungguhnya aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui.” (QS. Al Baqarah: 30) Berdasarkan ayat dan tafsir tersebut, Allah SWT menurunkan manusia sebagai pemegang amanah dari-Nya untuk menegakkan hukum dan aturan-aturan sang pemberi amanah. Menegakkan hukum *self asesment system* dan mencegah perbuatan keji dalam hal ini tindak ketidakpatuhan perpajakan merupakan kewajiban bagi setiap Relawan Pajak yang telah diberikan amanah oleh pemimpin dalam hal ini kepala Kanwil DJP Sulselbartra dan secara umum dan tidak langsung hal ini merupakan amanah dari Allah SWT dalam meningkatkan kesejahteraan suatu negara melalui peningkatan pendapatan negara melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Hampir semua pemerintahan di seluruh dunia secara konsisten sedang berupaya meningkatkan kepatuhan pajak warga negaranya (Jimenez & Iyer, 2016). Kepatuhan pajak atau *tax compliance* dapat didefinisikan sebagai keinginan wajib pajak di suatu negara untuk tunduk terhadap regulasi perpajakan (Mohamad et al., 2010). Kepatuhan pajak dapat berlandaskan dengan kekuasaan otoritas maupun kepercayaan. Kepatuhan berlandaskan kekuasaan akan berujung pada kepatuhan yang dipaksakan. Sedangkan kepatuhan pajak berlandaskan kepercayaan akan bermuara pada kepatuhan sukarela (Kirchler et al. 2008). Kepatuhan pajak terdiri dari dua jenis kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material (Tambun & Kopong, 2017). WP dikatakan patuh secara formal ketika WP telah memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan. Hal ini ditandai dengan dilakukannya penyampaian SPT sesuai dengan jangka waktu yang telah diatur dalam undang-undang, sedangkan kebenaran isi SPT yang telah dilaporkan menandakan WP telah patuh secara substantif atau material. Sebagai negara yang menganut SAS, kepatuhan pajak menjadi salah satu faktor terpenting dalam penerimaan serta pelaksanaan kewajiban perpajakan. Pasalnya, WP diwajibkan untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Menurut Kaur (2016) *Self Assessment System* mendorong WP untuk mampu menilai dan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan benar. Sejalan dengan penelitian Saad (2014) yang menegaskan bahwa WP dituntut untuk setidaknya memiliki pengetahuan akan pajak yang memadai. Namun, Wicaksono & Lestari (2017) berpendapat untuk mencapai kepatuhan pajak sebenarnya tidak diperlukan pengetahuan pajak yang mendalam, yang lebih penting adalah pengetahuan WP akan hukum pajak. Tentunya keberhasilan *Self Assessment System* tidak akan tercapai tanpa kolaborasi dan komunikasi yang baik antara otoritas pajak dengan WP. Sistem ini akan berjalan baik jika pihak yang terlibat memiliki tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi (Sarkar & Kumar, 2016). Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, tentunya kebutuhan WP terus berkembang. Berhubungan dengan hal tersebut, DJP perlu senantiasanya memperhatikan kepuasan WP agar peningkatan kepatuhan tercapai (Artawan, 2020). Oleh karena itu DJP melakukan beberapa penyesuaian terhadap kebijakan-kebijakan dan layanan mereka dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang terjadi. Wujudnya dapat ditemui pada layanan-layanan elektronik berbasis teknologi informasi yang diantaranya adalah: *e-faktur*, *e-registration*, *e-SPT*, *ebilling*, *e-filing* dan yang terbaru yakni *e-objecton*.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berdasarkan upaya untuk memahami sudut pandang dan konteks subyek penelitian secara mendalam. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan analitis yang menonjolkan proses dan makna dari perspektif subyek. Sugiyono (2011:1) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti gejala yang bersifat holistic terkait situasi sosial yang meliputi aspek lokasi, pelaku dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis dimana posisi peneliti sebagai instrument kunci. Sugiyono dalam (Lutfhiyah, 2010), menyimpulkan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, sebuah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purpose dan snowball, teknik pengumpulan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Pendekatan yang peneliti gunakan yaitu pendekatan Fenomenologi. Fokus utama studi fenomenologi ini adalah makna berbagai pengalaman, peristiwa, dan status yang dimiliki oleh partisipan. Studi ini juga berupaya untuk mengeksplorasi pengalaman personal dan memfokuskan pada persepsi atau pendapat individu tentang pengalaman pada objek atau peristiwa. Lokasi penelitian pada penelitian ini berlokasi di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungguminasa Metode pengumpulan data utama menggunakan teknik wawancara yang ditunjang dengan metode observasi, studi pustaka, dan *internet searching*. Untuk uji kualitas data penelitian digunakan metode triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Relawan Pajak di KP2KP Sungguminasa

Relawan pajak yang terdaftar di KP2KP Sungguminasa seluruhnya merupakan Mahasiswa yang telah melalui proses administrasi, pelatihan, sampai penetapan mereka menjadi Relawan Pajak. Berikut daftar nama relawan pajak yang terdaftar di KP2KP Sungguminasa:

Tabel 1. Relawan Pajak Terdaftar di KP2KP Sungguminasa

No	Nama Relawan Pajak	Tempat Perekrutan
1	A. Nadiyah Khaerani	UIN Alauddin Makassar
2	Ady Muladi	UIN Alauddin Makassar
3	Isma Aulia Hidayah	UIN Alauddin Makassar
4	Ismail Kurniawan	UIN Alauddin Makassar
5	Megawati Ismail	UIN Alauddin Makassar
6	Nur Indah Sari	UIN Alauddin Makassar
7	Ramlawati Natsir	UIN Alauddin Makassar
8	Rezky Amaliah	Universitas Islam Makassar
9	Zaskia Marsuki	Universitas Islam Makassar

Sumber: Data diolah peneliti

Relawan pajak dalam melaksanakan tugas dan fungsinya diharapkan mampu memberikan kinerja terbaik mereka. Menurut Sequeira (2017) mendefinisikan kinerja relawan sebagai hasil yang dapat dicapai seorang relawan dalam jangka waktu yang telah ditentukan dengan hasil berdasarkan kualitas dan kuantitasnya dapat dinilai baik dan memuaskan. Menurut Hasibuan (2005) kinerja dapat dinilai melalui indikator penilaian kinerja, yakni: kuantitas, kualitas, keandalan, inisiatif, kerajinan, sikap, dan kehadiran.

1. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja merupakan salah satu pembentuk kualitas kerja atau kinerja. Menurut Hasibuan (2005) kuantitas kerja dapat diartikan kesesuaian antara hasil kerja dan

waktu kerja yang telah diberikan atau dikeluarkan. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Suwartono (Kepala KP2KP Sungguminasa) yang menjelaskan bahwa:

“...Jadi kinerja yang dihubungkan dengan angka- angka atau berapa banyaknya begitu ya. Misalnya kalau dia dihubungkan dengan kinerja misalnya sehari berapa jumlah yang dikerjakan.”.

Hal yang sama ditambahkan oleh Bapak Imam Nurimam (Penanggung Jawab Relawan Pajak) yang menjelaskan bahwa:

“Kuantitas kerja dalam kinerja itu berupa seberapa banyak seseorang melakukan pekerjaan tersebut dalam hal mungkin jumlah yang tercapai mungkin dalam hal kewajiban perpajakan berapa spt yang masuk berapa spt yang tercapai tiap tahunnya.”

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat dikatakan bahwa di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungguminasa dalam pelayanan perpajakan jumlah spt yang masuk tiap tahunnya menjadi tolak ukur penilaian kuantitas dari kinerja para pegawai maupun relawan yang bertugas di kantor pajak tersebut. Lebih lanjut Bapak Imam Nurimam menyampaikan bahwa:

“...Untuk dalam hal pelaporan, pelayanan sosialisasi, asistensi spt tahunan sudah sangat membantu baik yang dikantor maupun diluar kantor mungkin seperti kantor bupati kemarin , maupun di UIN dan UIM Makassar. Selama covid kami biasa membatasi perhari mungkin 40-50 wajib pajak paling banyak, jadi kalau relawan datang 3 atau 4 mungkin bisa dapat 8-10 wajib pajak perorang..”

Sehingga Relawan pajak yang bertugas dinilai telah mampu memberikan performa terbaiknya di sisi kuantitas kerja, seperti yang disampaikan saudari Nur Indah Sari:

“Kalau asistensinya itu banyak, banyak yang saya lakukan dan sesuai dengan waktu kerjanya begitu. Seminggu sebanyak 3 kali dan itu dimulai dari jam 7.30 sampai jam 4 sore. Sehari bisa sampai 15 sampai 20 orang. Menurut saya itu sudah cukup banyak”

Atas jawaban-jawaban informan terkait kuantitas kerja relawan pajak di KP2KP Sungguminasa maka dapat dikatakan bahwa kuantitas kerja relawan pajak sudah cukup baik atau maksimal.

2. Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan salah satu pembentuk kualitas kerja atau kinerja. Menurut Hasibuan (2005) kualitas kerja yaitu hasil kerja yang memiliki mutu yang didasarkan pada standar yang ditetapkan. Mutu ini sering diukur atau dinilai berdasarkan ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan kebersihan hasil kerja. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Suwartono bahwa:

“Kualitas berarti baik atau buruk ya. Jadi kinerja yang dihubungkan dengan penilaian apakah dia itu baik atau buruk, bagus atau kurang bagus kalau kualitas. Misalnya kita kan bahasanya melayani, kita harus melayani dengan ramah misalnya, kalau kita melayani dengan tidak ramah berarti kualitasnya kurang bagus, kualitasnya rendah”

Disisi lain jawaban dari Bapak Suwartono dapat dimaknai bahwa dalam melayani wajib pajak relawan pajak harus memiliki pengetahuan dan pemahaman yang memumpuni mereka dalam melaksanakan tugasnya. Sehingga dilakukan konfirmasi kepada wajib pajak yakni Bapak Maenuddin yang menyampaikan bahwa:

“Sudah cukup jelas, sudah sesuai yang kemarin . Sesuai dengan apa yang kita butuhkan, saya pun merasa puas. Sampai-sampai saya kira relawan pajak adalah pegawai pajak karena penyampaian dan pelayanannya bagus”

Berdasarkan pernyataan diatas peneliti dapat mengatakan bahwa relawan pajak telah memberikan pelayanan sebaik mungkin sehingga wajib pajak awalnya tidak mengetahui perbedaan yang mencolok dari pegawai pajak dan relawan pajak sebelum diberitahu status relawan pajak yang disematkan di para Mahasiswa relawan pajak. Penyampaian kualitas kerja dari Relawan pajak turut disampaikan oleh saudari Megawati Ismail yang menyampaikan bahwa:

“Sejauh ini selama asistensi atau membantu laporan spt tahunan orang pribadi itu masih ada kendalanya, yang pertama adalah kita masih ada alur kordinasi terkait masalah- masalah yang dapat timbul dari pelaporan spt tahunan tersebut. Misalnya dari kita kadang berkordinasi dengan pihak pegawai kp2kp gowa terkait

ada masalah dari pelaporan spt tahunan itu misalnya ada selisih bayar ada kurang bayar kita masih kordinasi karena kita belum tau secara rinci dan lebih lanjut terkait hal tersebut. Di masa pelatihan itu kita diajarkan terkait bagaimana pelaporan spt pribadi melalui e-filling, kalau misalnya ada masalah kurang bayar itu harus mencetak kode e-billing untuk bayar, tapi dalam hal ini saya pribadi belum paham terkait hal tersebut, jadi masih membutuhkan orang pajak untuk membantu terkait masalah seperti itu.”

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat dikatakan bahwa relawan pajak telah berperilaku profesional dengan selalu berkordinasi dengan pegawai pajak terkait kendala pelayanan yang sedang mereka hadapi. Sikap profesionalitas dalam bekerja merupakan penilaian dari kualitas kerja itu sendiri. Seperti yang dijelaskan oleh Tilaar (2002:86) yang menyampaikan bahwa seseorang yang profesional melaksanakan kewajiban dari tugas atau pekerjaannya sesuai tuntutan profesinya atau dengan kata lain memiliki kemampuan atau sikap sesuai dengan tuntutan profesinya. Seorang profesional akan selalu mencoba meningkatkan kualitas kerjanya secara sadar melalui pendidikan dan pelatihan. Atas jawaban-jawaban informan terkait kualitas kerja relawan pajak di KP2KP Sungguminasa maka dapat dikatakan bahwa kualitas kerja relawan pajak sudah cukup baik atau walau belum maksimal. Sehingga kendala-kendala terkait pelayanan diharapkan dapat diatasi dengan melakukan intensitas pelatihan dan pemahaman pelayanan perpajakan kepada para relawan pajak.

3. Keandalan Kerja

Keandalan merupakan salah satu pembentuk kualitas kerja atau kinerja. Menurut Hasibuan (2005) keandalan yaitu kemampuan seseorang ketika diandalkan seperti kemampuan memenuhi atau mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati, kreatif, dan kerja sama. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Suwartono bahwa:

“Keandalan itu kalau menurut saya, andal itu kan istilahnya bisa dipercaya atau misalnya bisa mempertanggungjawabkan. Misalnya kalau dihubungkan dengan pekerjaan kami disini misalnya ada wajib pajak yang datang minta pelayanan kita ada hadir disitu maka itu artinya andal atau bisa diandalkan, kalau misalkan wajib pajak datang sementara petugas tidak ada itu berarti petugas tidak bisa diandalkan.”

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat dikatakan bahwa kemampuan seseorang pegawai maupun relawan dalam mempertanggung jawabkan sesuatu serta integritasnya dapat dipercaya dalam melaksanakan sebuah pekerjaan merupakan tolak ukur penilaian dari keandalan pegawai maupun relawan pajak yang bertugas di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungguminasa. Sehingga dilakukan konfirmasi kepada wajib pajak yakni Bapak Maenuddin yang menyampaikan bahwa:

“Sudah cukup jelas, sudah sesuai yang kemarin . Sesuai dengan apa yang kita butuhkan, saya pun merasa puas. Sampai-sampai saya kira relawan pajak adalah pegawai pajak karena penyampaian dan pelayanannya bagus”

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat dikatakan bahwa relawan pajak mempertanggung jawabkan fungsinya dalam melaksanakan tugasnya dengan baik serta telah menanamkan kepercayaan kepada wajib pajak terkait integritas mereka sebagai relawan pajak dalam melaksanakan tugasnya. Keandalan relawan pajak juga turut disampaikan oleh saudari Megawati Ismail yang menyampaikan bahwa:

“Sejauh ini saya bekerja karena memang sudah diatur jadwalnya dan sesuai instruksi dan tidak kemana-mana kalau kita disuruh lapor spt orang pribadi ya kita lapor spt orang pribadi jadi kalau kita tidak dikasih lapor untuk spt wajib pajak badan itu kita tidak laksanakan, jadi kita disini relawan pajak adalah seolah-olah membantu djp untuk asistensi pajak bagi wajib pajak event itu orang pribadi maupun badan.....”

Atas jawaban-jawaban informan terkait keandalan relawan pajak di KP2KP Sungguminasa maka dapat dikatakan bahwa keandalan relawan pajak sudah cukup baik.

4. Inisiatif Kerja

Inisiatif merupakan salah satu pembentuk kualitas kerja atau kinerja. Menurut Hasibuan (2005) Inisiatif yaitu kemampuan seseorang dalam mengenali masalah serta disaat yang bersamaan mampu mengambil tindakan korektif, memberikan saran-saran terkait peningkatan dan menerima tanggung jawab menyelesaikan tugas-tugas yang belum diberikan. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Suwartono bahwa:

“Inisiatif kan berarti, begini saya kasih ilustrasi saja ya. Dalam bekerja kan kita ada SOP, kalau kita sesuai SOP berarti kan itu kan bagus, tapi kalau kita punya ide lain inisiatif itu misalnya SOP nya kita hanya melayani wajib pajak tetapi ada hal-hal yang diluar SOP kita bisa berikan ke wajib pajak itu yang disebut inisiatif, diluar SOP tapi kita bisa berikan.”

Berdasarkan pernyataan tersebut maka secara tidak langsung bapak Suwartono menyampaikan bahwa di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungguminasa pegawai maupun relawan diperbolehkan melakukan tindakan diluar SOP yang bersifat korektif demi memenuhi pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak. Hal tersebut juga turut disampaikan oleh Bapak Imam Nurimam bahwa:

“Inisiatif sangat penting soalnya dalam pekerjaan itu tidak selamanya kita dapat arahan langsung dari kepala kantor, jadi kalau misalnya ada teman atau bawahan yang terlihat kesulitan mungkin kita bisa inisiatif untuk bagaimana membantu menyelesaikan masalahnya.”

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat dikatakan bahwa inisiatif sangat diperlukan diberbagai bidang pekerjaan manapun termasuk menjadi pegawai maupun relawan di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungguminasa. Kinerja relawan pajak di sisi inisiatif juga turut disampaikan oleh saudara Megawati Ismail selaku relawan pajak yang menyampaikan bahwa:

“...Tapi sejauh ini kita hanya melaporkan spt tahunan dari orang pribadi. Kalau terkait saran-saran yang diberikan, saya terkadang juga memberikan saran kepada wajib pajak orang pribadi baik itu dari sisi bagaimana dia dapat mengurangi tingkat pembayaran pajaknya, misalnya dilapangan saya mendapat wajib pajak orang pribadi itu melaporkan spt tahunannya dan saya lihat dia adalah seorang PNS memiliki penghasilan di atas PTKP, artinya dia bayar pajak, disini saya tanya misalkan dia memiliki tanggungan 3 orang namun tidak dimasukkan, maka saya memberikan saran alangkah baiknya untuk mengurangi pembayaran pajak maka tanggungannya dimaksimalkan/dimasukkan apabila memiliki tanggungan sebanyak itu.”

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat dikatakan bahwa relawan pajak senantiasa melakukan tindakan inisiatif dengan memberikan pengarahannya kepada para wajib pajak mengenai perbaikan status perpajakannya walau wajib pajak tidak meminta dan belum mengetahui hal tersebut. Lebih lanjut Bapak Imam Nurimam menyampaikan tentang bagaimana relawan pajak yang bertugas di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungguminasa bahwa dalam berinisiatif dalam bekerja, yakni:

“Kalau selama ini ya relawan pajak sudah sangat inisiatif walaupun memang banyak kendala-kendala dalam perjalanan biasa ada error ditengah-tengah pelayanan mereka bisa membantu menenangkan wajib pajak, mereka juga bisa kalau misal ada error mereka mencari solusinya masing-masing sendiri, kalau memang tidak ketemu mereka baru meminta bantuan ke pegawai. Soalnya kekurangan kami juga disini dalam pelayanan itu hampir sama dengan KPP Pratama Makassar Cuma perbedaannya mereka disana dalam pelayanan bisa ada 20 orang, cuman kami disini cuman bisa maksimal 8-10 orang..”

Atas jawaban-jawaban informan terkait inisiatif relawan pajak di KP2KP Sungguminasa maka dapat dikatakan bahwa inisiatif relawan pajak dalam menghasilkan kinerja sudah terpenuhi.

5. Kerajinan Kerja

Kerajinan merupakan salah satu pembentuk kualitas kerja atau kinerja. Menurut Hasibuan (2005) kerajinan adalah keinginan seseorang dalam melakukan tugas tidak dengan adanya paksaan dan yang bersifat berkelanjutan. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Suwartono bahwa:

“Kalau rajin itu berarti menurut saya rajin itu semacam andal tadi, kalau rajin itu melaksanakan sesuatu dengan senang hati, kalau andal itu semestinya sesuai tugasnya tapi kalau rajin itu ada sikap dari pelaku ,pegawai atau relawan bahwa ini sudah menjadi tugas saya maka saya harus semangat, nah itu yang disebut rajin menurut saya.”

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat dikatakan bahwa kerajinan merupakan kesadaran dari para pegawai maupun relawan pajak yang bertugas di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungguminasa terhadap tugas dan tanggung jawabnya yang turut dilakukan dengan rasa penuh senang hati dan dilakukan berulang-ulang terus menerus. Hal yang sama turut di sampaikan oleh Bapak Imam Nurimam yang menyampaikan bahwa :

“Kalau kerajinan malah sebenarnya semuanya juga penting, kerajinan juga salah satu aspek yang utama dalam hal pekerjaan, apalagi sebagai seorang PNS ya, karena PNS itu dituntut bekerja dari pagi sampai sore, dari situ kita dinilai kantor pusat seberapa tinggi kehadirannya, itu bagi kami sangat penting soalnya dalam hal di kantor kami ada namanya IKU, jadi itu target kepatuhan untuk internal kami..”

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat dikatakan bahwa kerajinan juga termasuk aspek yang penting dalam penilaian kinerja pegawai maupun relawan. Ruang lingkup kerajinan juga melingkupi kebiasaan baik bagi tempat kerja seperti datang dan pulang tepat waktu yang akan dipertanggung jawabkan di tiap tahunnya. Kerajinan relawan pajak turut disampaikan Nur Indah Sari selaku relawan pajak yang bertugas, bahwa:

“Seminggu sebanyak 3 kali dan itu dimulai dari jam 7.30 sampai jam 4 sore. Sehari bisa sampai 15 sampai 20 orang”

Atas jawaban-jawaban informan terkait kerajinan relawan pajak di KP2KP Sungguminasa maka dapat dikatakan bahwa kerajinan relawan pajak dalam menghasilkan kinerja yang baik sudah terpenuhi

6. Sikap Kerja

Sikap merupakan salah satu pembentuk kualitas kerja atau kinerja. Menurut Hasibuan (2005) sikap yaitu perilaku karyawan terhadap perusahaan atau atasan dan teman sekerja. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Suwartono bahwa:

“Sikap itu kan tingkah laku atau perilaku ya, jadi kita sebagaimana orang Indonesia ya kita harus menghormati yang lebih tua, menyayangi yang lebih muda, terus kita harus punya sikap melayani dengan sepenuh hati”

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat dikatakan bahwa di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungguminasa turut menjunjung tinggi nilai-nilai etika sopan santun, yakni menghormati yang lebih tua dan menyayangi yang lebih muda, serta dalam pelaksanaan pelayanan kantor etika sopan santun di wujudkan dari keramahan sikap melayani dengan sepenuh hati. Lebih lanjut perihal sikap ini dijelaskan oleh Bapak Imam Nurimam yang menyampaikan bahwa:

“Sama pentingnya dengan yang lainnya, mungkin diluar dari pekerjaan ya, kalau misalnya di dalam pekerjaan kita biasa saling bantu membantu tapi dalam hal atasan ke bawahan pasti saling menghormati, kalau diluar pekerjaan kita bersikap seperti teman , jadi kami disini professional kalau misal dalam pekerjaan kita saling membantu dalam pekerjaan, kalau misal kita diluar pekerjaan kita santai sebagai teman saja”

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat dikatakan sikap termasuk salah satu bagian penting dalam penilaian kinerja seorang pegawai maupun relawan yang bertugas di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungguminasa. Relawan pajak turut menjabarkan bagaimana sikap mereka selama bertugas, hal ini disampaikan oleh saudari Megawati Ismail yang menjelaskan bahwa:

“Pastinya selain menjalankan instruksi menurut saya akita juga harus menonjolkan sikap yang baik, seperti menyapa orang-orang di kantor dan juga kita membangun komunikasi antara pegawai dan relawan pajak dan tentunya juga kita memperbaiki komunikasi antar wajib pajak karena pasti dalam pengisian spt tahunan itu kita membutuhkan informasi-informasi khusus dari

wajib pajak dan tentunya kalau kita tidak memiliki skill komunikasi yang baik pastinya kita tidak dapat mendapatkan informasi tersebut.”

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat dikatakan bahwa relawan pajak juga merasa turut menjunjung tinggi nilai etika sopan santun di tempat mereka bertugas demi tercapainya pelayanan yang maksimal. Maka perlu dilakukan konfirmasi terkait sikap relawan pajak tersebut, yakni dijelaskan oleh Bapak Imam Nurimam bahwa:

“Kalau sikap untuk relawan pajak sudah sangat ramah, terus sopan, baik juga dan rajin. Cuma memang untuk kepatuhan pajak kita lihat seberapa yang terdaftar dan jumlah spt yang masuk. Untuk dari pelayanan sudah sangat bagus, kepatuhan juga wajib pajak disini sudah percayalah sama relawan pajak, jadi sebelum dilayani kita kasih kuisisioner dulu atau pernyataan dulu, mereka membaca, terus mereka meng-acc bakal dibantu sama relawan pajak. Jadi untuk tingkat kepatuhan seharusnya sudah tercapai sesuai dengan aturan.”

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat dikatakan bahwa Bapak Imam Nurimam mengkonfirmasi positif jawaban dari relawan pajak yang bertugas di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungguminasa. Hal yang senada juga turut disampaikan oleh wajib pajak yakni Bapak Maenuddin, bahwa:

“Sudah cukup jelas, sudah sesuai yang kemarin. Sesuai dengan apa yang kita butuhkan, saya pun merasa puas. Sampai-sampai saya kira relawan pajak adalah pegawai pajak karena penyampaian dan pelayanannya bagus.”

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat dikatakan Bapak Maenuddin juga turut mengkonfirmasi positif informasi yang telah diberikan relawan pajak yang bertugas di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungguminasa. Sehingga atas informasi-informasi yang telah diberikan oleh para informan terkait sikap relawan pajak yang bertugas di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungguminasa maka dapat dikatakan bahwa relawan pajak telah memiliki sikap yang baik di setiap pelaksanaan tugas dan fungsi mereka sebagai relawan pajak dalam memberikan pelayanan terbaik mereka kepada para wajib pajak

7. Kehadiran Kerja

Kehadiran merupakan salah satu pembentuk kualitas kerja atau kinerja. Menurut Hasibuan (2005) kehadiran yaitu aspek kinerja yang menilai kinerja seseorang dari keberadaan orang tersebut di tempat kerja untuk melaksanakan pekerjaannya berdasarkan dengan waktu atau jam kerja yang telah ditentukan yaitu mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan.. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Suwartono bahwa:

“Kehadiran dalam kinerja menurut saya sangat penting ya. Tapi kan sekarang itu kehadiran itu sebetulnya tidak secara fisik saja ya, kita bisa bekerja itu membantu orang lain di dalam pekerjaan itu bisa melalui online juga, tetapi intinya kita harus tetap hadir dalam bekerja itu”

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat dikatakan bahwa kehadiran pegawai dan relawan sangat penting bagi Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) sehingga dapat menjadi tolak ukur dalam menilai kinerja seseorang. Relawan pajak juga menyampaikan bentuk kehadiran mereka dalam menunjang kinerja mereka dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Hal ini disampaikan oleh saudari Nur Indah Sari:

“Seminggu sebanyak 3 kali dan itu dimulai dari jam 7.30 sampai jam 4 sore. Sehari bisa sampai 15 sampai 20 orang.”

Atas jawaban-jawaban informan terkait kehadiran relawan pajak di KP2KP Sungguminasa maka dapat dikatakan bahwa kerajinan relawan pajak dalam menghasilkan kinerja yang baik sudah terpenuhi.

Kinerja Relawan Pajak di KP2KP Sungguminasa dalam Perspektif Islam

1. Kuantitas, Kerajinan dan Kehadiran Relawan Pajak dalam Perspektif Islam.

Kuantitas, Kerajinan dan Kehadiran relawan pajak dalam perspektif islam tersirat didalam surah An-Nisa ayat 58 yang berbunyi:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah

memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat” (QS. Al Baqarah: 58).

Kuantitas, Kerajinan dan Kehadiran kerja dari relawan pajak turut tersirat di dalam surah Al-Anfal ayat 27 yang berbunyi:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.” (QS. Al Anfal: 27).

Sehingga kedua penggalan surah ini dapat juga dimaknai bahwa Relawan Pajak dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka harus patuh dan mengikuti instruksi dari pemberi amanah tersebut. Pemberi amanah yang dimaksud disini adalah Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungguminasa yang merupakan institusi kerja di bawah naungan Kantor Wilayah DJP Sulselbartra yang merupakan penyelenggara program Relawan Pajak 2021 Sulselbartra.

Berdasarkan hasil konfirmasi dari Bapak Imam Nurimam menyebutkan bahwa di KP2KP Sungguminasa para Relawan Pajak memiliki target capaian kerja tiap harinya yang berkisar diangka 8-10 asistensi wajib pajak perhari serta memiliki kewajiban untuk masuk kerja secara selang-seling diantara kampus dan tax centre masing-masing. Hal terkait kuantitas kerja relawan pajak turut dijelaskan oleh pernyataan dari Relawan Pajak yakni saudari Nur Indah Sari yang turut menyampaikan bahwa:

“Kalau asistensinya itu banyak, banyak yang saya lakukan dan sesuai dengan waktu kerjanya begitu. Seminggu sebanyak 3 kali dan itu dimulai dari jam 7.30 sampai jam 4 sore. Sehari bisa sampai 15 sampai 20 orang. Menurut saya itu sudah cukup banyak”

Lebih lanjut hal terkait kehadiran relawan pajak turut dijelaskan oleh pernyataan dari Relawan Pajak yakni saudari Megawati Simail yang turut menyampaikan bahwa:

“Disini tadi sudah saya katakan kalau di KP2KP itu kita adajadwal masuk 2-3 kali. Selang-selingnya itu kita masuk di tax center uin alaudin makassar selaku mitra dari DJP Sulselbartra”

Berdasarkan kedua pernyataan tersebut yang turut disertai konfirmasi dari penanggung jawab relawan pajak yakni Bapak Imam Nurimam maka dapat dikatakan bahwa dalam proses penghambaan diri seorang Relawan Pajak kepada Allah SWT serta bentuk kepatuhannya kepada pimpinan KP2KP Sungguminasa terhadap amanat yang telah diberikan maka Relawan Pajak maka dapat dikatakan relawan pajak telah berlaku Amanah atau dapat dipercaya dan bertanggung jawab dalam setiap pelaksanaan tugas dan fungsi mereka serta Siddiq dimana penyampaian mereka terhadap peneliti tidak ada yang bertentangan dengan penyampaian dari informan lainnya. Sehingga berdasarkan seluruh hasil konfirmasi maka dapat dikatakan relawan pajak telah secara maksimal memberikan kinerja terbaiknya pada kuantitas, kerajinan dan kehadiran kerja demi memberikan pelayanan terbaik kepada para wajib pajak.

2. Kualitas, Sikap, Inisiatif dan Keandalan Relawan Pajak dalam Perspektif Islam.

Kualitas dan Keandalan relawan pajak dalam perspektif islam tersirat didalam surah Al-Bayyinah ayat 7 yang berbunyi: Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan melakukan pekerjaan dengan baik mereka itu adalah sebaik-baiknya makhluk.” (QS. Al Bayyinah: 7). Penggalan ayat surah tersebut turut diperjelas oleh hadist nabi yang diriwayatkan oleh Aisyah R.A yang berbunyi:

“Sesungguhnya Rasulullah S.A.W bersabda: *Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya dengan sungguh-sungguh*”. (H.R Thabrani, No:891, Baihaqi, No:334).

Lebih lanjut turut dijelaskan oleh hadist nabi yang diriwayatkan oleh Imam Al-Bukhari yang berbunyi:

“Imam Al-Bukhari menyatakan bahwa Muhammad bin Sinan menyampaikan riwayat kepada kami, Qulaih bin Sulaiman telah menyampaikan riwayat kepada kami, riwayat itu dari Atha’ dari Yasar, dari Abu Hurairah R.A yang berkata: Rasulullah SAW bersabda: *Apabila suatu amanah disia-siakan, maka tunggulah saat kehancurannya*. Abu Hurairah bertanya: Bagaimanakah meletakkan amanah itu ya Rasulullah ?. Beliau (Rasulullah) menjawab: *Apabila suatu perkara diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya*”. (H.R Bukhori No.6015)

Berdasarkan surah dan hadis-hadist tersebut maka dapat dimaknai bahwa relawan pajak dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam melayani wajib pajak mereka dituntut untuk memiliki pemahaman, pengetahuan serta sikap yang profesional demi menunjang pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak. Relawan pajak haruslah dapat diandalkan dan memiliki inisiatif dalam mempertanggung jawabkan setiap tugas yang diberikannya dengan baik sebagai bentuk kepatuhannya kepada pimpinan KP2KP Sungguminasa serta penghambaan dirinya kepada Allah SWT.

“Sejauh ini selama asistensi atau membantu laporan spt tahunan orang pribadi itu masih ada kendalanya, yang pertama adalah kita masih ada alur kordinasi terkait masalah- masalah yang dapat timbul dari pelaporan spt tahunan tersebut. Misalnya dari kita kadang berkordinasi dengan pihak pegawai kp2kp gowa terkait ada masalah dari pelaporan spt tahunan itu misalnya ada selisih bayar ada kurang bayar kita masih kordinasi karena kita belum tau secara rinci dan lebih lanjut terkait hal tersebut. Di masa pelatihan itu kita diajarkan terkait bagaimana pelaporan spt pribadi melalui e-filling, kalau misalnya ada masalah kurang bayar itu harus mencetak kode e-billing untuk bayar, tapi dalam hal ini saya pribadi belum paham terkait hal tersebut, jadi masih membutuhkan orang pajak untuk membantu terkait masalah seperti itu.”

Lebih lanjut dijelaskan oleh Bapak Imam Nurimam, bahwa:

“...mereka juga bisa kalau misal ada error mereka mencari solusinya masing-masing sendiri, kalau memang tidak ketemu mereka baru meminta bantuan ke pegawai...”

Dilanjutkan dengan penjelasan oleh Bapak Maenuddin, bahwa:

“...Sudah cukup jelas, sudah sesuai yang kemarin, Sesuai dengan apa yang kita butuhkan, saya pun merasa puas. Sampai-sampai saya kira relawan pajak adalah pegawai pajak karena penyampaian dan pelayanannya bagus”

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat dikatakan dalam perspektif islam relawan pajak telah berlaku *Fathonah*’ atau cerdas yakni memiliki pengetahuan dan pemahaman yang memumpuni mereka demi memberikan pelayanan serta *Tabligh* atau menyampaikan yakni sikap profesionalitas dari relawan pajak yang diakui oleh penanggung jawab wajib pajak dan wajib pajak ketika relawan pajak memberikan pelayanan atau melaksanakan tugas dan fungsi mereka. Sehingga seluruh pernyataan yang menyangkut kualitas pemahaman dan pengetahuan, serta sikap profesionalitas dari relawan pajak maka dapat dikatakan relawan pajak dalam proses penghambaan diri seorang Relawan Pajak kepada Allah SWT serta bentuk kepatuhannya kepada pimpinan KP2KP Sungguminasa terhadap keharusannya memiliki pengetahuan dan pemahaman serta sikap yang profesional dan inisiatif dalam bekerja maka Relawan Pajak dapat dikatakan telah secara maksimal memberikan kinerja terbaiknya pada kualitas, keandalan dan sikap demi memberikan pelayanan terbaik kepada para wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa kesimpulan yang dibuat oleh peneliti sebagai berikut: a) Kinerja Relawan Pajak di KP2KP Sungguminasa telah diwujudkan dengan sangat baik oleh para relawan pajak dan maksimal sebagaimana dengan yang telah di sampaikan oleh Relawan Pajak yang turut di konfirmasi positif oleh pihak KP2KP Sungguminasa dan Wajib Pajak. Kinerja ini dinilai dari beberapa poin yakni: Kuantitas kinerja dengan jumlah pekerjaan yang dapat mencapai bahkan melebihi target yang telah ditetapkan, kualitas pelayanan yang menunjang dari segi pengetahuan dan pemahaman, keandalan bertanggung jawab dan dapat diandalkan dalam mengemban tugas dan fungsi sebagai relawan pajak, inisiatif kerja yang tinggi ketika menghadapi kendala-kendala dilapangan yang dihadapi dengan profesional, kerajinan kerja yang dinilai dari bagaimana relawan pajak mentaati jam kerja yang ada, sikap relawan pajak yang sopan dan santun serta turut menjaga etika profesi yang ada di KP2KP Sungguminasa dan kehadiran kerja yang dinilai cukup baik dengan hadir di kantor serta *tax centre* masing-masing kampus secara bergantian dengan tidak memiliki banyak absen kerja. b) Perspektif Islam dalam sifat *siddiq*, *amanah*, *tabligh*, dan *fathonah* telah diwujudkan dengan sangat baik oleh para relawan pajak yang bertugas di KP2KP Sungguminasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Artawan, I. G. P. 2020. The Effect of Service Quality to Build Taxpayer Trust and Satisfaction on Increasing Taxpayer Compliance in Gianyar Regency. *International Journal of Contemporary Research and Review*, 11(09), 21868–21883.
- Bulutoding, L., Habbe, A. H., Suwandi, M., Suhartono, & Ningrum, R. A. (2020). Determinant Factors of Tax Compliance Modified By Taxation Knowledge: Evidence From KPP Makassar Madya. *International Journal of Advanced Research (IJAR)*, 8(5), 629–637
- Haniruddin. Erwin. 2009. Perilaku Kepatuhan Pajak Badan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. 16(2)
- Gardina, Trisia dan Haryanto Dedy. 2006. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Modus*. Vol 18, No 1: 10-28.
- Hasibuan, Malayu. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Jamaluddin. 2011. *Pengantar Perpajakan*. Makassar: Alauddin Press.
- Jimenez, P., & Iyer, G. S. 2016. Tax compliance in a social setting: The influence of social norms, trust in government, and perceived fairness on taxpayer compliance. *Advances in Accounting*, 34, 17–26. <https://doi.org/10.1016/j.adiac.2016.07.001>
- Jotopurnomo, Cindy dan Yenny Mangoting. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax and Accounting Review*. 1(1).
- Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. “Pendaftaran Relawan Pajak 2021”. *Akun Instagram Resmi Kanwil DJP Sulselbartra*. <https://www.instagram.com/p/CKK9BKyhqU7> (7 Maret 2021)
- Kaur, G. 2016. Self-Assessment System of Taxation as a Challenge for India. *International Journal of Advanced Education and Research*, 1(3), 9–11.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. 2008. Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225.
- Lutfhiyah, Fitwi. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sistemika Penelitian Kualitatif, 2010
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Mohamad, M. H., Ahmad, N., & Sakarnor Bin Deris, M. (2010). The Relationship Between Perceptions and Level of Compliance Under Self Assessment System – a Study in the East Coast Region. *Journal of Global Business and Economics*, 1(1), 241– 257.
- Nabila, D Tialurra Della dkk. 2019. Edukasi Penggunaan e-Filing Melalui Program Relawan Pajak 2019. *Jurnal Warta Desa*, 1(2).
- Ngadiman dan Christiany Puspitasari. 2014. Pengaruh Leverage, Kepemilikan Institusional dan Ukuran Perusahaan terhadap Penghindaran Pajak (Tax Avoidance) pada Perusahaan Sektor Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia 2010-2012. *Jurnal Akuntansi*, 18 (3): 408-421
- Prawira, Purwa Atmaja. *Psikologi Pendidikan dalam Perspektif Baru*. Yogyakarta. 2014
- Putri, & Agustin, D. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus: Kpp Pratama Kebayoran Lama Kota Jakarta Selatan). *Media Akuntansi Perpajakan*, 3(2), 1–9.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta
- Saad, N. 2014. Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers’ View. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109(1), 1069–1075
- Sarkar, S., & Kumar, M. 2016. A Critical Assessment of the Swarnajayanti Gram Swarojagar Yojana (SGSY) in India. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*, 3(3), 95–100
- Shofaussamawati. (2016). Iman dan Kehidupan Sosial. *Riwayah : Jurnal Studi Hadis*, 2(2), 211–224
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2010
- Tambun, S., & Kopong, Y. 2017. The Effect of E-Filing on The of Compliance Individual Taxpayer , Moderated By Taxation Socialization. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 13(1), 45–51.

- Tambunan, M. R. U. D., & Rosdiana, H. 2020. Indonesia Tax Authority Measure on Facing the Challenge in Taxing Digital Economy. *The International Technology Management Review*, 9(1), 1
- Tillar, H.A.R. 2002. *Membenahi Pendidikan Nasional*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ulfa, Auliyah. 2015. Pengaruh Kemungkinan Terdeteksinya Kecurangan, Teknologi dan Informasi Perpajakan dan Kepercayaan pada Otoritas Pemerintah terhadap Penggelapan Pajak. *Jom FEKON*, 2(2): 1-15
- Uly, Yohana Artha. 2019 Pelaporan SPT Baru 61,7%,Tingkat Kepatuhan Pajak Rendah.Diakses dari <https://economy.okezone.com/> pada melalui <https://economy.okezone.com/read/2019/04/02/20/2038285/pelaporan-spt-baru-61-7-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-rendah> .
- Utomo, Banyu Ageng Wahyu. 2011. Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah: Jakarta*.
- Wahyudi, 2009. *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Organisasi Pembelajaran (Learning Organization)*. Bandung: Alfabeta
- Waluyo dan Wirawan B. Ilyas. 2000. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- Warno, dkk. 2020. Kolaborasi Otoritas Pajak Bersama Relawan Pajak dalam Pemberian Layanan Perpajakan di Kantor Pajak Pratama Jepara. *Buletin Pembangunan Berkelanjutan*. 4(2): 45-55.
- Wicaksono, M., & Lestari, T. 2017. Effect of Awareness, Knowledge and Attitude of Taxpayers Tax Compliance for Taxpayers in Tax Service Office Boyolali. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAAR)*, 1(01), 12-25