

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman seperti sekarang tak lepas dari kesibukan yang padat. Masyarakat di kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, Surabaya dan Semarang memiliki perubahan gaya hidup yang sangat cepat. Dalam melakukan sesuatu sekarang juga banyak masyarakat yang menginginkan proses yang cepat, praktis, contohnya dalam memenuhi kewajiban pajaknya dan melaporkan SPT. Kemudahan membayar dan melapor pajak akan meningkatkan kepuasan wajib pajak, DJP juga berkomitmen agar bisa mudahnya pelaporan pajak dengan cara membuat sistem yang berbasis teknologi yang bisa diakses pada laman www.djponline.go.id. (Dwianika & Sofia, 2019). Selain itu DJP Kanwil Jawa Timur III juga bekerja sama dengan perguruan tinggi dengan membentuk *Tax Center*.

Tax Center merupakan bagian dari program kerja sama antara DJP Kanwil Jawa Timur III yang bergerak dalam bidang jasa, jasa yang dihasilkan yaitu adalah jasa pelaporan SPT dan jasa konsultan pajak. Program kerja yang lain akan dilakukan di *Tax Center* adalah pembentukan kelompok riset pajak yang mampu membahas riset perpajakan terkini. Selain itu juga dilaksanakan kegiatan sosialisasi, workshop (Wijayanti *et al.*, 2023).

Relawan Pajak merupakan seseorang yang menyumbangkan tenaga, waktu, pikiran dan keahliannya secara sukarela untuk bisa berperan aktif dalam edukasi perpajakan. Relawan pajak ini menjadi alternatif agar bisa mempermudah fiskus dan wajib pajak. Dengan memberlakukannya pelaporan dan pengisian pajak melalui e-filing serta kewajiban melaporkan secara mandiri (*self assessment*) tingkat resistensi wajib pajak dalam melaporkan pajaknya semakin tinggi (Agus *et al.*, 2022). Relawan pajak ini dihadirkan oleh DJP sebagai media edukasi dan memiliki tujuan agar dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perpajakan wajib pajak.

Pembentukan *Tax Center* Dan Relawan pajak ini merupakan program yang memiliki tujuan jangka panjang dan diharapkan agar bisa meningkatkan kepatuhan serta menjadi wahana pelibatan pihak ketiga dalam penyuluhan terkait perpajakan. Para relawan ini dipilih dari kalangan mahasiswa perguruan tinggi baik yang memiliki latar belakang perpajakan ataupun non-perpajakan (Agus *et al.*, (2022) Hal ini memiliki manfaat dari penyuluhan pajak, yaitu memberikan ilmu pengetahuan terutama bagi relawan pajak (Panggabean, 2020). Pelatihan pajak ini dibutuhkan dalam rangka meningkatkan prestasi kerja relawan pajak, yaitu untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan relawan pajak. Pelatihan ini merupakan elemen kunci untuk meningkatkan kinerja, serta meningkatkan kompetensi individu dan organisasi (Agus *et al.*, 2022).

Untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan wajib pajak dalam pelayanan yang diberikan oleh wajib pajak perlu adanya peningkatan kompetensi SDM dan pelatihan pajak kepada relawan. Sutrisno (2012) dalam Nurjannah (2016) menjelaskan bahwa sangat dibutuhkannya kompetensi untuk mengetahui tingkat prestasi yang diharapkan dalam kategori baik atau rata-rata, dalam penentuan baik atau tidaknya kompetensi ini dapat dilakukan dengan evaluasi (Aprilia & Rani, 2020).

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta di dukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir menyamakan situasi dan mendukung untuk periode waktu cukup lama.

Pelatihan merupakan kegiatan yang ditujukan pada pengembangan pegawai di bidang kecakapan, pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan perilaku pegawai yang bersifat lebih praktis (Galih, 2020). Pelatihan pajak sangat dibutuhkan oleh para relawan pajak untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan kemampuan di bidang perpajakan. Program pelatihan ini dirancang dan dilaksanakan untuk menunjang kondisi relawan pajak untuk bisa mencapai tujuan dari pelatihan yaitu untuk meningkatkan kapasitas SDM dari relawan pajak. Dengan adanya peningkatan dalam kapasitas SDM, maka relawan pajak dapat

meningkatkan kuantitas dan kualitas kerjanya sebagai dalam bentuk pencapaian prestasi kerja yang diinginkan (Aprilia & Rani, 2020). Salah satu contohnya yaitu dengan memberi pelatihan kepada relawan pajak tentang asistensi pengisian SPT Tahunan. Hal ini diharapkan bisa melayani wajib pajak dapat berjalan dengan lancar. Kegiatan yang dilakukan untuk memberi wawasan dan pelatihan terhadap relawan pajak dapat dilakukan dengan cara sosialisasi, penyusunan modul relawan pajak, penyiapan sarana dan prasarana, pelatihan relawan pajak, kegiatan relawan, dan evaluasi. Perlu diadakannya evaluasi atau penilaian dari hasil kerja atau prestasi kerja relawan yaitu agar bisa menentukan apa saja kebutuhan pelatihan kerja yang tepat, dan memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada relawan agar bisa melaksanakan pekerjaan yang lebih baik dimasa yang akan datang (Aprilia & Rani, 2020).

Alasan penelitian ini dilakukan di *Tax Center* Politeknik Negeri Jember untuk mengukur prestasi kerja relawan pajak. Apakah prestasi kerja dari relawan pajak *Tax Center* sudah memberikan pelayanan yang baik atau tidak terhadap wajib pajak. Maka dari masalah atau latar belakang diatas, judul penelitian yang diambil adalah “Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan Pajak Terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak *Tax Center* Politeknik Negeri Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan diatas, maka dapat dianalisis permasalahan yang ditemukan yaitu :

1. Apakah Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak *Tax Center* Politeknik Negeri Jember?
2. Apakah Pelatihan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak *Tax Center* Politeknik Negeri Jember?
3. Apakah Kompetensi dan Pelatihan Pajak berpengaruh simultan terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak *Tax Center* Politeknik Negeri Jember?

1.3 Tujuan

1. Untuk menganalisis apakah Kompetensi Relawan Pajak berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja relawan pajak *Tax Center* Politeknik Negeri Jember
2. Untuk menganalisis apakah Pelatihan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak *Tax Center* Politeknik Negeri Jember
3. Untuk menganalisis apakah Kompetensi dan Pelatihan Pajak berpengaruh simultan terhadap prestasi kerja relawan pajak *Tax Center* Politeknik Negeri Jember

1.4 Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi dan memberikan wawasan mengenai pengaruh kompetensi dan pelatihan pajak relawan pajak *Tax Center* Politeknik Negeri Jember.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti mengenai pajak.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Menambah informasi yang bermanfaat bagi pembaca sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

c. Bagi Relawan Pajak *Tax Center* Politeknik Negeri Jember

Sebagai gambaran bagi *Tax Center* Politeknik Negeri Jember mengenai pengaruh kompetensi dan pelatihan pajak relawan pajak dan menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan prestasi kerja relawan pajak.