



PERANAN ETIKA RELAWAN PAJAK UNTUK NEGERI (RENJANI) DALAM MELAYANI KEPENTINGAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA JEMBER

Dwi Oktavia^{*}, Muhammad Afiv², Muhammad Mirza P.³

^{1,2}Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Email: dwioktavia176@email.com¹

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi adanya etika relawan pajak dalam melayani kepentingan pajak yang dilakukan oleh relawan pajak untuk negeri (RENJANI). Kode etik yang terkandung dalam kode etik relawan pajak yang fungsinya adalah mengatur tingkah laku atau memuat ketentuan- ketentuan yang harus dilaksanakan dan dipatuhi kepada setiap relawan pajak. Penelitian bertujuan untuk memahami peran etika relawan pajak untuk negeri (RENJANI) dalam melayani wajib pajak di KPP PRATAMA JEMBER. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis statistik deskriptif. Sumber dan jenis data yang digunakan adalah data primer dan teknik yang perlu dilakukan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran etika relawan pajak untuk negeri (RENJANI) dalam melayani wajib pajak di KPP PRATAMA JEMBER sudah sangat baik karena anggota renjani ini dapat dibuktikan adanya profesionalitas diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk wajib pajak yang nantinya setiap wajib pajak menganggap bahwa pelayanan yang diberikan anggota renjani ini sangat memprioritaskan etika dalam pelayanannya. Hal ini dapat menjelaskan bahwa peran dari relawan pajak untuk negeri ini sudah menerapkan etika dan prosedur yang ditetapkan oleh Dirjen pajak.

Kata Kunci: KPP PRATAMA JEMBER, Etika, Relawan Pajak Untuk Negeri (RENJANI)

THE ETHICAL ROLE OF TAX VOLUNTEERS FOR THE STATE (RENJANI) IN SERVING THE INTERESTS OF TAXPAYERS AT KPP PRATAMA JEMBER

Abstract

This research is motivated by the ethics of tax volunteers in serving tax interests carried out by tax volunteers for the country (RENJANI). The code of ethics contained in the code of ethics for tax volunteers whose function is to regulate behavior or contain provisions that must be implemented and obeyed by every tax volunteer. The research aims to understand the ethical role of tax volunteers for the country (RENJANI) in serving taxpayers at KPP PRATAMA JEMBER. The method used in this research is descriptive statistical analysis method. The source and type of data used is primary data and the techniques that need to be used are observation, interviews and documentation. The results of this research show that the ethical role of tax volunteers for the country (RENJANI) in serving taxpayers at KPP PRATAMA JEMBER is very good because these Renjani members can be proven to have professionalism which is expected to be able to provide the best service to taxpayers which in the future every taxpayer will consider that the services provided by Renjani members prioritize ethics in their service. This can explain that the role of tax volunteers for this country is to implement the ethics and procedures set by the Director General of Taxes.

Keywords: KPP PRATAMA JEMBER, Ethics, Tax Volunteers for the Country (RENJANI)

PENDAHULUAN

Etika merupakan aspek yang melekat pada keberadaan manusia, mencakup evaluasi tindakan baik dan upaya mencapai kehidupan yang lebih baik bagi diri sendiri dan orang lain. Hal ini tidak dapat dipisahkan dari keberadaan rutin dan menjadi kerangka bagi kelompok atau individu untuk mengatur perilakunya. Untuk membentuk karakter setiap individu dalam kehidupan bermasyarakat, maka sangat penting bagi seluruh individu di tempat kerja untuk mengedepankan prinsip-prinsip etika, termasuk karyawan yang harus mencontohkan perilaku yang baik meskipun berperilaku tidak etis.

Renjani (Relawan Pajak Untuk Negeri) merupakan kegiatan kerelawanan mahasiswa yang dilaksanakan dengan sukarela dalam memberikan pikiran, tenaga, waktu, dan keahlian secara ikhlas untuk berperan aktif dalam mengedukasi pengetahuan untuk wajib pajak. Renjani membantu wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya, tepatnya dalam kegiatan asistensi pelaporan SPT Tahunan. Upaya ini dikoordinasikan dan difasilitasi dengan pusat pajak di seluruh Indonesia, dengan fokus khusus pada wajib pajak yang terafiliasi dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Direktorat Jenderal Pajak Provinsi Jawa Timur. Salah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mempunyai program edukasi buat masyarakat salah satunya termasuk program renjani, program ini terwujud dengan fokus pada kegiatan pendampingan masyarakat serta menyadarkan masyarakat akan pentingnya membayar pajak.

Pajak merupakan kontribusi keuangan wajib kepada pemerintah yang ditanggung oleh wajib pajak orang pribadi maupun badan. Hal ini diatur dengan undang-undang dan tidak memerlukan restitusi langsung; melayani kepentingan negara dan kesejahteraan rakyat; dan hal ini dilaksanakan melalui sistem penilaian mandiri, yang menunjukkan bahwa hal tersebut bersifat wajib. Seseorang harus secara mandiri menghitung, mengirimkan, dan mengungkapkan kewajiban pajak. Wajib Pajak wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan setiap tahunnya dalam format Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang berkaitan dengan tahun pajak tertentu. Kewajiban perpajakan mewakili reformasi tanggung jawab pemerintah, dan pembayar pajak memainkan peran penting dalam memenuhi kewajiban ini untuk mendukung pengeluaran pemerintah dan pembangunan di Indonesia.

Pelayanan publik mencakup semua upaya yang dilakukan untuk membantu orang lain dalam mencapai keberhasilan dan kepuasan. Sistem pelayanan publik yang adil dan akuntabel akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat secara menyeluruh. Etika memainkan peranan penting dalam memperkuat pencapaian tata pemerintahan yang baik dan kepercayaan masyarakat. Sebenarnya, pelayanan wajib pajak mencakup pemberian ketentuan-ketentuan terkait perpajakan kepada wajib pajak sesuai dengan prosedur dan pedoman yang telah ditentukan, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan mereka. Seorang relawan pajak dikatakan profesional apabila ia menunjukkan perilaku etis yang baik dan selaras dengan jabatan dan tanggung jawabnya, serta ketentuan kode etik yang telah dikaji sebelumnya. Tugas relawan pajak adalah membantu wajib pajak dalam proses pelaporan kewajiban perpajakannya. Renovasi berhak mengambil keputusan sendiri dalam hal ini, yang memerlukan pemahaman tentang pertimbangan etis yang berkaitan dengan pembayar pajak dan pemeliharaan pengetahuan terkini.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti berpendapat bahwa penyelidikan lebih lanjut sangat penting untuk memastikan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap rencana untuk memenuhi tanggung jawab mereka secara etis, meskipun tidak ada kompensasi (sesuai kode etik). Dimulai dengan kontribusi renjanis terhadap pencapaian tujuan organisasi dan

masyarakat secara luas, akan bermanfaat untuk menjelaskan korelasi antara perilaku baik dan perpajakan sukarela. Dengan penerapan etika renjani dapat meningkatkan moral yang baik melalui penelitian maka dengan bangga penelitian ini berjudul “Peranan etika renjani dalam melayani kepentingan wajib pajak di KPP Pratama Jember”

METODE

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode analisis statistik deskriptif. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data primer adapun teknik yang perlu dilakukan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penjelasan hasil pengabdian bermaksud untuk menjawab rumusan masalah yang telah dipaparkan pada bab pendahuluan, peneliti telah melaksanakan pengabdian renjani di KPP Pratama Jember dan memperoleh data juga informasi yang telah dibutuhkan dalam menjawab permasalahan dalam pengabdian ini.

Melalui kegiatan pendampingan pelaporan SPT tahunan orang pribadi kode 1770 S dan 1770 SS di KPP Pratama Jember, dilakukan penerapan fungsi etika perencanaan strategis dalam melayani kepentingan setiap wajib pajak. Sebagaimana terlihat dari jawaban kedua puluh responden terhadap rekapitulasi wawancara dengan wajib pajak mengenai pertanyaan etika dan penerapannya, “Ya” adalah jawaban pasti yang menunjukkan bahwa etika memang diterapkan. Dalam penjelasan responden, anggota Renjani telah menjalankan peran sesuai dengan aturan yang tertuang dalam kode etik, yaitu sebagai pemandu dalam membantu kegiatan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak, Anggota Renjani berperan sebagai pendamping Wajib Pajak, dan apabila Wajib Pajak mengalami kesulitan. ketika melaporkan atau ketika mencoba memahami kewajibannya sebagai wajib pajak. Selain itu, anggota Renjani juga merupakan pendidik mengenai sistem perpajakan itu sendiri. Keberhasilan anggota Renjani dalam menerapkan etika dapat diketahui melalui hasil rekapitulasi yang dilakukan pada kegiatan pendampingan pelaporan SPT tahunan di KPP Pratama Jember. Data yang diperoleh dari wawancara membuktikan bahwa penerapan etika dapat mempengaruhi penilaian dan kenyamanan Wajib Pajak dalam kegiatan bantuan SPT Tahunan.

Penerapan peranan etika anggota renjani pada kegiatan asistensi pelaporan SPT tahunan menunjukkan ke-profesional-an anggota renjani sangat baik. Dengan adanya profesionalitas diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk wajib pajak agar nantinya setiap wajib pajak menganggap pelayanan yang diberikan anggota renjani sangat memprioritaskan etika dalam pelayanannya, sehingga secara tidak langsung nilai-nilai yang terkandung dalam etika pelayanan publik bisa dirasakan oleh wajib pajak di KPP Pratama Jember. Berdasarkan tanggapan rekapitulasi wawancara wajib pajak, kedua puluh responden menyatakan bahwa sikap profesional memang tetap terjaga. Berdasarkan penjelasan responden, disimpulkan bahwa setiap anggota KPP Pratama Jember telah menjalankan SOP (Standar Operasional Prosedur) secara tepat dan akurat sehingga dapat menjalankan tugasnya secara profesional. Identifikasi langsung profesional Renjani terjadi ketika anggota Renjani memperhatikan kebutuhan masing-masing wajib pajak di KPP Pratama Jember. Untuk terpenuhinya tujuan organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur dan metode juga menjadi hal yang krusial. Prosedur adalah serangkaian tindakan berurutan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu, sedangkan metode adalah pendekatan yang digunakan untuk menyelesaikan satu tahap dari serangkaian tugas yang jauh lebih efisien dan efektif dibandingkan sebagian besar proses yang ada. metode.

Dalam penerapan etika dan juga nilai profesionalitas dapat diukur dengan bagaimana anggota renjani berkomunikasi dengan wajib pajak yang dilayani, karena dengan komunikasi yang baik informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik pula. Dari hasil rekapitulasi wawancara dengan wajib pajak, seluruh responden (20) menjawab “Iya” yang berarti anggota renjani telah berkomunikasi dengan baik. Dari penjelasan responden, dapat disimpulkan bahwa komunikasi anggota renjani yang tepat untuk menjadi solusi dalam permasalahan yang dialami oleh wajib pajak untuk menerapkan pengetahuannya kedalam pemecahan masalah yang dialami wajib pajak, cara berkomunikasi yang baik oleh anggota renjani mengakibatkan kemudahan proses pemahaman wajib pajak dalam memahami sistem perpajakan dan nantinya dapat mengikuti perkembangan dan kemajuan teknologi.

Selama kegiatan asistensi berlangsung di KPP Pratama Jember anggota renjani dilarang meminta dan menerima imbalan dari wajib pajak, hal itu sejalan dengan isi kode etik kerelawanan, karena sejatinya kerelawanan suatu hal dimana satu individu atau lebih membantu orang lain dengan memberikan waktu dan tenaganya secara cuma-cuma. Dari hasil rekapitulasi wawancara dengan wajib pajak, seluruh responden (20) menjawab “Tidak” yang berarti anggota renjani telah melaksanakan kegiatan asistensi sesuai dengan kode etik yang mana setiap anggota renjani dilarang meminta dan menerima imbalan dari wajib pajak yang terbantu. Anggota renjani benar-benar melaksanakan kegiatannya dengan hati yang lapang tanpa mengharapkan imbalan apapun.

Hasil kegiatan asistensi yang dilakukan oleh anggota renjani di KPP Pratama Jember dari segi penerapan etika menyatakan bahwa anggota renjani tidak melakukan kecurangan. Dibuktikan juga dengan hasil rekapitulasi wawancara dengan responden (20) wajib pajak menjawab “Tidak” yang artinya tidak ada wajib pajak yang merasa dirugikan oleh tindakan curang anggota renjani selama kegiatan asistensi pelaporan SPT tahunan orang pribadi kode 1770 S dan 1770 SS, dan bahkan beberapa wajib pajak mengakui pernah diberikan pengetahuan perihal SPT yang dilaporkan, seperti ada satu wajib pajak dengan kode 1770 (Memiliki usaha sendiri) itu diarahkan ke loket 12 bukan di loket 8 (tempat anggota renjani bertugas). dari hal ini bisa diartikan anggota renjani tidak melaksanakan tugasnya hanya untuk mencari penilaian semata (asal menginput wajib pajak diluar kode 1770 S dan SS) tetapi benar-benar jujur membantu melaporkan wajib pajak mengarahkan ke tempat pelaporan yang sesuai, jujur.

Tabel 1. *Daftar diri Responden*

No	Nama	NPWP
1	Ibu Sugiarti	88336*****
2	Ibu Siti Nurul	89169*****
3	Ibu Alif Maimunah	73836*****
4	Ibu Solipah	78442*****
5	Bapak Abdul Aziz	41422*****
6	Ibuk Elok Faiqoh	41443*****
7	Ibuk Tutut	80707*****
8	Ibu Ike Nurdian	80705*****
9	Ibu Aulia Safira	43139*****
10	Bapak Putu Angga	40522*****
11	Bapak Sony Surya	62246*****
12	Ibu Sunarsih	67359*****
13	Ibu Sri Wahyuningsih	87872*****
14	Bapak Adi Purnomo	62736*****

15	Bapak Arrizal Febriansyah	92627*****
16	Ibu Ike Lestari D.A	73900*****
17	Ibu Dina Hanugrawati	47195*****
18	Bapak M. Wildan Mahfud	61926*****
19	Bapak Hendrik Edmyanto	68518*****
20	Ibu Yesi Eka Qurnia	41439*****

Gambar 2. Dokumentasi saat wawancara



*foto penyusun dengan responden pasca kegiatan asistensi dan wawancara

SIMPULAN

Etika adalah suatu hal yang urgent dalam kehidupan, karena etika merupakan norma, perilaku atau akhlak yang baik dan harus diterapkan dalam kehidupan khususnya dalam pelayanan masyarakat. Dengan etika yang baik masyarakat tentunya sebagai wajib pajak akan percaya terhadap apa yang disampaikan oleh anggota renjani, etika dapat membuat seseorang merasa dihargai dan juga nantinya timbul perasaan ingin menghargai juga. Dengan beretika maka wajib pajak akan mudah berinteraksi dengan baik dan berujung pada hal yang positif (tidak terjadi miskomunikasi). Etika perlu diterapkan di kehidupan dan dalam berbagai aspek, contohnya dalam aspek komunikasi yang menjadi perantara utama antara anggota renjani dengan wajib pajak yang dilayani.

Anggota renjani yang bertugas di KPP Pratama jember sudah memberikan sebaik-baiknya pelayanan pada setiap wajib pajak dalam kegiatan asistensi pelaporan SPT Tahunan orang pribadi kode 1770 S dan 1770 SS. Peranan anggota renjani dalam kegiatan ini yaitu membantu wajib pajak melaporkan kewajiban perpajakannya. Selain membantu pelaporan, anggota renjani juga mengedukasi wajib pajak agar taat dalam menjalankan kewajibannya. Dengan begitu anggota renjani harus menerapkan etika yang baik dalam melayani wajib pajak agar nantinya setiap wajib pajak merasa senang, terbantu dan nyaman dengan pelayanan anggota renjani.

Anggota renjani di KPP Pratama Jember juga setia dan melayani sesuai SOP yang telah ditetapkan, anggota renjani tidak pernah meminta, memaksa, dan menerima imbalan sekecil apapun dari wajib pajak yang telah dibantu proses kewajiban perpajakannya yakni pelaporan SPT tahunan. dan juga anggota renjani terbukti tidak melakukan kecurangan dalam melayani wajib pajak, anggota renjani memberikan pengarahan yang sesuai antara isi aporan SPT tahunan wajib pajak dengan kondisi wajib pajak saat ini, anggota renjani juga menghimbau setiap wajib pajak agar tidak melakukan pelaporan yang tidak sesuai karena dalam hal ini nantinya wajib pajak dapat menerima sanksi atau denda dari kantor pajak mengenai kecurangan (ketidak sesuaian) tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Aufi Ramadhania Pasha, “Wajib Pajak: Jenis, Kategori, Hak dan Kewajibannya” diakses 24 Januari 2024, [Wajib Pajak: Jenis, Kategori, Hak dan Kewajibannya - Cermati.com](http://WajibPajak:Jenis,Kategori,HakdanKewajibannya-Cermati.com)
- Darmayasa, Wibawa, Nurhayanti, *E-filing dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*, 227
- Darmayasa, Wibawa, Nurhayanti, *E-filing dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*, 227
- Diamond, *Professional Ethics for Accountants*. (California, 2019)
- Gamal Thabroni, “Pelayanan Publik: Pengertian, Jenis, Prinsip, Dimensi, Indikator, dsb” diakses pada 17 Januari 2024, [Pelayanan Publik: Pengertian, Jenis, Prinsip, Dimensi, Indikator, dsb - serupa.id](http://PelayananPublik: Pengertian, Jenis, Prinsip, Dimensi, Indikator, dsb - serupa.id)
- “Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli”, Seputar Pengetahuan, diakses pada 24 Januari 2024, <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2020/12/pengertian-pelayanan.html>
- “Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli”, Seputar Pengetahuan, diakses pada 22 Januari 2024, <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2020/12/pengertian-pelayanan.html>
- “Pengertian Peran Menurut Para Ahli, Teori, dan Konsepnya”, Dosen Psikologi, diakses pada 19 Januari 2024, <https://dosensosiologi.com/pengertian-peran/>
- “Pengertian Peran Menurut Para Ahli, Teori, dan Konsepnya”, Dosen Psikologi, diakses pada 19 Januari 2024, <https://dosensosiologi.com/pengertian-peran/>
- Yanti, Yuesti, Bhegawati, *Pengaruh NJOP, Sikap Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan SPPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Di Kecamatan Denpasar Utara*. 247
- Zakky, “Pengertian Etika | Definisi, Ciri-ciri, Macam-macam, dan Contohnya” diakses pada 15 Januari 2024, <https://www.zonareferensi.com/pengertian-etika/>