

## Analisis Kinerja Relawan Pajak Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Makassar

Enya Sastia<sup>1</sup>, Veronika Sari Den Ka<sup>2</sup>, Imron Burhan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Politeknik Bosowa

<sup>1</sup>[enyasastia.pjk19@student.politeknikbosowa.ac.id](mailto:enyasastia.pjk19@student.politeknikbosowa.ac.id), <sup>2</sup>[veronika.denka@politeknikbosowa.ac.id](mailto:veronika.denka@politeknikbosowa.ac.id),

<sup>3</sup>[imron.burhan@politeknikbosowa.ac.id](mailto:imron.burhan@politeknikbosowa.ac.id)

### Info Artikel

#### Sejarah artikel:

Diterima 06-07-2023

Disetujui 25-07-2023

Diterbitkan 31-08-2023

### Kata kunci:

Kinerja, Relawan Pajak,  
Kepatuhan, Integritas,  
Profesionalisme

### Keywords :

Performance, Tax  
Volunteers, Compliance,  
Integrity,  
Professionalism

### ABSTRAK

Relawan pajak adalah seseorang yang secara sukarela menyumbangkan waktu, tenaga, pikiran, dan keahliannya untuk berperan aktif dalam kegiatan edukasi perpajakan (PER-12/PJ/2021). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja relawan pajak di Kota Makassar dan untuk mengetahui hambatan dalam melaksanakan program relawan pajak di Kota Makassar. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan jenis data primer dan data sekunder. Lokasi penelitian di KPP Pratama Makassar Selatan, KPP Pratama Makassar Barat, dan KPP Pratama Makassar Utara. Hasil penelitian ini menunjukkan kinerja relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Makassar adalah 1) Integritas berupa memperkenalkan dirinya dengan budaya 3S Senyum, Sapah, Salam dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, 2) Komitmen berupa melaksanakan tugas sampai selesai, 3) Profesionalisme berupa profesional dalam melaksanakan tugas, 4) Pelayanan berupa baik dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, 5) Kerjasama berupa bekerja dengan tim yang baik dalam melaksanakan asistensi SPT Tahunan. Adapun hambatan yang dihadapi oleh relawan pajak di Kota Makassar yaitu kurangnya perangkat yang dimana jumlah relawan pajak lebih banyak dari perangkat yang tersedia. Kinerja relawan pajak dapat melalui inisiatif dari relawan pajak untuk membantu pegawai pajak melaksanakan tugasnya.

### ABSTRACT

A tax volunteer is someone who voluntarily contributes his time, energy, thoughts, and expertise to play an active role in tax education activities (PER-12/PJ/2021). The purpose of this study was to determine the performance of tax volunteers in Makassar City and to find out the obstacles in implementing the tax volunteer program in Makassar City. This type of research is qualitative research using primary data types and secondary data. The research locations are in South Makassar Tax Office, West Makassar Tax Office, North Makassar Tax Office. The results of this study show that the performance of tax volunteers in improving taxpayer compliance in Makassar City is 1) Integrity in the form of introducing themselves to the culture of 3S Smile, Sapah, Salam and being responsible in carrying out their duties and functions, 2) Commitment in the form of carrying out tasks until completion, 3) Professionalism, namely professionalism in carrying out duties, 4) Good service in improving taxpayer compliance, 5) Cooperation in the form of working with a good team in carrying out annual tax return assistance. The obstacle faced by tax volunteers in Makassar City is the lack of devices where the number of tax volunteers is more than the available devices. The performance of tax volunteers can be through the initiative of tax volunteers to help tax employees carry out their duties.

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang yang tiada henti melakukan pembangunan berskala besar. Pajak adalah salah satu sumber pendanaan dalam rangka pembangunan nasional yang berskala besar (Hamdan, 2021). Pajak merupakan pemungutan yang wajib dan harus dibayarkan oleh rakyat kepada Negara berdasarkan aturan undang-undang yang berlaku, dimana proses pemungutannya dapat bersifat memaksa dan tidak mendapat imbalan secara langsung. Di era sekarang ini Untuk mendukung program pemerintah dalam rangka digitalisasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak juga melakukan peningkatan perpajakan pelayanan pelaporan wajib pajak, salah satunya dengan menyempurnakan sistem pelaporan pajak melalui e-Filing sehingga semakin memudahkan masyarakat ataupun wajib pajak kedepannya (Harjo, Alfani, Zahran, & Irwansyah, 2022).

Menurut Dwianika,dkk (2018) untuk mendukung tercapainya target pajak diperlukan pelayanan prima untuk wajib pajak, salah satunya dengan dibuatnya aplikasi yang mempermudah Wajib

Pajak dalam proses pendaftaran NPWP sampai dengan pelaporan SPT Tahunan dalam bentuk aplikasi DJPOnline. Aplikasi ini adalah suatu sistem pendaftaran wajib pajak yang dilakukan secara online, untuk mendaftarkan NPWP. Sistem ini adalah suatu sistem aplikasi yang merupakan bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Ditjen Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak, yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran wajib pajak.

Keterbatasannya pengetahuan masyarakat dalam pelaporan pajak, Perhitungan, Penyetoran memotivasi DJP membentuk suatu kelompok Relawan Pajak pada tahun 2017. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-12/PJ/2021 (2021), Relawan pajak adalah seseorang yang secara sukarela menyumbangkan waktu, tenaga, pikiran, dan keahliannya untuk berperan aktif dalam kegiatan edukasi perpajakan. Relawan pajak sebagaimana tersebut di atas akan memiliki tugas dan fungsi untuk melakukan pendampingan kepada wajib pajak, baik secara personal maupun kelompok dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, khususnya adalah pelaporan pajak (Faisol & Andini, 2019).

**Tabel 1.1** Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2021

NAMA KPP	TARGET	REALISASI
KPP Pratama Makassar Selatan	59.697	60.525
KPP Pratama Makassar Barat	43.946	44.316
KPP Pratama Makassar Utara	54.307	55.316

**Sumber:** Kanwil DJP SulSelBartra 2021

Dapat dilihat berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa di KPP Pratama Makassar Selatan pada tahun 2021, target pelaporan wajib pajak sebesar 59.697 dan realisasi kepatuhan wajib pajak tahun 2021 melebihi target yaitu mencapai 60,525 wajib pajak yang patuh, KPP Pratama Makassar Barat memiliki realisasi kepatuhan wajib pajak sebesar 44,316 dari jumlah target yang ditetapkan sebesar 43,946, kemudian KPP Pratama Makassar Utara menetapkan target kepatuhan wajib pajak sebesar 54,307 dengan realisasi yang dapat melampaui target yaitu sebesar 55,316. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait tingkat kinerja relawan pajak di Kota Makassar. Penilaian kinerja relawan pajak akan dinilai menggunakan 5 indikator yaitu integritas, komitmen, profesionalisme, pelayanan dan kerja sama. Dalam pelaksanaan kegiatan penelitian masyarakat ini ingin diketahui lebih lanjut terkait kinerja Relawan Pajak dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Makassar. Dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS KINERJA RELAWAN PAJAK DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB DI KOTA MAKASSAR”

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang dicapai adalah untuk mengetahui Kinerja Relawan Pajak di Kota Makassar dan mengetahui Hambatan Relawan Pajak di Kota Makassar.

Menurut John M,dkk (2006: 14-15) mendefinisikan kinerja individu merupakan pondasi dari kinerja organisasi untuk menciptakan manajemen yang efektif serta untuk memahami setiap perilaku individu dalam mencapai suatu tujuan.

Menurut Fausi (2020) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut peneliti Djunawan (2015) Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program atau pelaksanaan kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi.

Relawan pajak menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-12/PJ/2021 (2021) tentang seseorang yang secara sukarela menyumbangkan waktu, tenaga, pikiran, dan keahliannya untuk berperan aktif dalam edukasi perpajakan berupa pendampingan secara langsung atas pelaporan pajak

berupa asistensi SPT Tahunan. Sedangkan menurut Karnila Ali (2021) Relawan pajak adalah sekumpulan mahasiswa dan mahasiswi terpilih yang sedang menempuh satu ataupun diploma tiga di segala bidang program studi untuk membantu proses pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan menggunakan e-filing. Program relawan pajak yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang melakukan kerjasama dengan Tax Center, menysasar mahasiswa/i dengan latar belakang perpajakan maupun non perpajakan.

Dalam rangka mewujudkan kriteria relawan pajak, Direktorat Jendral Pajak berpedoman kepada nilai-nilai relawan pajak sebagai berikut: (1) Integritas: Berfikir, berkata, berperilaku, dan bertindak secara baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan menjunjung tinggi prinsip moral; (2) Komitmen: mampu memberi berkomitmen mengikuti kegiatan hingga akhir dan selalu berusaha memberikan yang terbaik; (3) Profesionalisme: mampu bertindak profesional dalam melaksanakan kegiatan, bekerja tuntas atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi; (4) Pelayanan: mampu melayani wajib pajak dengan baik yang sepenuh hati, cepat, akurat dan aman untuk memenuhi kepuasan dan kepentingannya; (5) Kerja Sama: mampu bekerja sama dalam tim dengan baik, memastikan hubungan kerja sama internal, dan produktif untuk menghasilkan pekerjaan yang bermanfaat serta berkualitas.

## **METODE PENELITIAN**

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan bulan Agustus 2022. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini dilakukan dengan instansi terkait yaitu di KPP Pratama Makassar Selatan yang berlokasi di Gedung Keuangan Negara I Jl. Urip Sumaharjo, Pampang, Kec. Panakkukang, Kota Makassar.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif Menurut (Siyoto & Sodik, 2015) Data kualitatif menjelaskan bahwa data yang mengutamakan mutu dan kualitas dari data yang bersangkutan. Menurut Jaya (2020) data kualitatif adalah data hasil kategori (pemberian kode), untuk isi data dapat berupa kata atau dapat didefinisikan sebagai data bukan angka. Alasan menggunakan metode ini karena peneliti berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan mengenai kinerja relawan pajak tahun 2021 dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan.

Data primer, yaitu data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original (Kuncoro, 2013). Data primer dalam penelitian ini berupa analisis kinerja relawan pajak tahun 2021 dalam rangka dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan hasil wawancara. Data sekunder menurut Siyoto dan Sodik (2015) yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder yaitu berupa dokumen serta penelitian yang terkait dengan penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan model Milles dan Huberman. Menurut Milles dan Huberman dalam buku Anggito dan Setiawan (2018) beranggapan bahwa analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu : (1) Reduksi Data: merujuk pada proses pemilihan “data mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan tertulis selama di lapangan. Melalui seleksi halus dan menjadikannya bagian dalam suatu pola yang besar dan seterusnya kemudian dirangkum dan diseleksi. Dapat diartikan reduksi data suatu proses pemilihan data, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data, pengabstrakan data dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.; (2) Penyajian Data: penyajian data adalah rangkaian kegiatan dalam proses penyelesaian hasil penelitian dengan memepergunakan metode analisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola- pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikan tindakan; (3) Kesimpulan dan verifikasi: penarikan kesimpulan merupakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Program relawan pajak yang diselenggarakan oleh Direktur Jendral Pajak atau Administrasi Negara Perpajakan bekerja sama dengan Tax Center. Relawan Pajak adalah program yang dirancang untuk mengajak masyarakat membayar dan melaporkan pajak untuk memahami pentingnya membayar

pajak. Program tersebut dilaksanakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di salah satu di kota Makassar.

Relawan pajak yang melaksanakan tugas dan fungsi yang telah di jabarkan pada modul (Modul, 2019) relawan pajak yang telah di terbitkan oleh Direktorat P2 Humas & Direktorat TPB DJP dan relawan pajak akan bertugas sebagai: Petugas Pegawai, yaitu relawan pajak yang bertugas melakukan pengawasan pengelolaan dan membantu relawan pajak lainnya; Petugas Asistensi, yaitu relawan pajak yang bertugas melakukan kegiatan asistensi; Petugas Registrasi, yaitu relawan pajak yang melakukan kegiatan registrasi; Petugas Pendukung, yaitu relawan pajak yang bertugas melaksanakan fungsi pendukung, misalnya dukungan peralatan, publishing, social media, pembuatan email, dsb.

Kinerja relawan pajak sebagai hasil yang dapat dicapai seorang relawan memiliki hasil dalam waktu yang telah ditentukan. Kinerja relawan pajak dapat dinilai dengan 5 indikator yaitu: (1) Integritas: Pribadi yang jujur termasuk salah satu bagian penting dalam penilaian kinerja seseorang relawan pajak maupun pegawai yang bertugas di kantor KPP kota makassar. Relawan pajak juga turut menjabarkan bagaimana memperkenalkan dirinya sebagai relawan pajak kepada wajib pajak ataupun kepada pendamping relawan pajak selama bertugas. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Bapak Saharir, S.Sos, Bapak Andika Setiawan dan Bapak Hairul selaku wajib pajak yang diasistensi oleh relawan pajak yaitu: “ya. Cara relawan pajak memperkenalkan dirinya permisi Bapak saya relawan pajak dari politeknik bosowa. Ada yang bisa saya bantu”. “Pada saat proses pelayanan pengisian SPT tahunan, relawan pajak terlebih dahulu memperkenalkan dirinya sebagai relawan pajak itu sendiri, bukan sebagai pegawai kantor pajak, karena relawan pajak tersebut pada saat proses pelayanan mereka menggunakan attribute yang disediakan oleh pihak kpp yaitu nametag relawan pajak yang menandakan bahwa dirinya sebagai relawan pajak”. “Untuk kantor pajak dia memperkenalkan dirinya sebagai relawan pajak dengan budaya 3S Senyum, Sapah, Salam. Dan menyebutkan nama jabatan sebagai relawan pajak untuk siap membantu wajib pajak”. Berdasarkan Hasil Wawancara yang telah diolah yaitu dimana integritas merupakan cara relawan pajak memperkenalkan diri ke wajib pajak sebelum membantu mengasistensi pelaporan SPT Tahunan. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Ibu Tri Asmi, Bapak Muh. Fitrah Safaruddin dan Bapak Alif selaku Pendamping Relawan pajak yaitu: “Sejak awal kita menerima relawan pajak dengan perkenalan diri dan sebagai pendamping juga memperkenalkan diri, kemudian kita share beberapa tugas-tugas kami tanyakan juga background mereka karena setiap relawan pajak beda-beda dari beberapa universitas dan tidak semua di Makassar ada beberapa di luar Makassar. Tidak hanya sekali memperkenalkan tapi kadang setiap memulai kegiatan kita mencoba memperkenalkan diri, dan tugas kita seperti apa, kita kelengkapan tujuannya apa sebelum membantu wajib pajak melaporkan SPT tahunan”. “Tidak, dia memperkenalkan dirinya sebagai relawan pajak jadi memang arahnya teman teman relawan pajak itu memperkenalkan diri sebagai relawan pajak, memperkenalkan asalnya dari mana sekilas dia sebagai relawan pajak dalam hal asistensi pelaporan SPT Tahunan” “Ya, Relawan Pajak sebelum melaksanakan tugasnya yaitu asistensi SPT dia memperkenalkan dirinya sebagai pendamping wajib pajak yang akan membantu wajib pajak melaporkan spt, bukan hanya sekali mereka memperkenalkan diri tetapi sebelum melakukan kegiatan mereka mencoba memperkenalkan dirinya”. Berdasarkan Hasil Wawancara dimana integritas dari pendamping relawan pajak sudah sangat baik dikarenakan jika ada kegiatan telah memperkenalkan diri serta tujuannya sebelum membantu wajib pajak melaporkan SPT Tahunan. Integritas relawan pajak sangat baik, karena selama asistensi SPT Tahunan kepada wajib pajak maupun pegawai pajak dapat menunjukkan kemampuan memegang teguh kode etik prinsip-prinsip moral serta berprilaku, berkata, dan bertindak dengan baik; (2) Komitmen: Relawan pajak bersifat teknis, jadi benar ada untuk membantu kegiatan teknis yang berhubungan langsung dengan wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan SPT tahunan. Relawan pajak dapat langsung membantu mengisi SPT atau aplikasi e-fin dan mengaktifkan e-fin. Sejak awal, pada saat masuk DJP membuat komitmen. maka relawan pajak wajib menyelesaikan awal hingga akhir.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Bapak Saharir, S.Sos, Bapak Andika Setiawan dan Ibu Ummi Handa Dini selaku wajib pajak yang diasistensi oleh relawan pajak yaitu:

“yang pertama apakah sudah mempunyai kode e-fin, kedua apakah sudah ada NPWPnya, dan ketiga apakah sudah ada formulir bukti potong 1721 A1/A2.”

“Relawan pajak mengarahkan untuk memperlihatkan kode e-fin dan NPWP baru dia bisa mengasistensikan mengarahkan kami cara melaporkan pajak.

“Terlebih dahulu relawan pajak memperkenalkan diri, dan meminta data-data yang dibutuhkan untuk proses pelayanan spt tahunan seperti NPWP, kode e-fin dan bukti potong. Kemudian mereka memperlihatkan kepada kami sebagai wajib pajak agar mengetahui tata cara pengisian SPT tersebut, dimana kita diarahkan untuk mengakses web [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)”.

Berdasarkan Hasil Wawancara yang telah diolah yaitu dimana Komitmen pada tahapan awal hingga akhir relawan pajak mengasistensi SPT wajib pajak dan memberitahukan wajib pajak apakah sudah mempunyai kode e-fin, NPWP dan formulir bukti potong.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Ibu Tri Asmi, Bapak Muh. Fitrah Safaruddin dan Bapak Alif selaku Pendamping Relawan pajak yaitu:

“Yahh relawan pajak wajib menyelesaikan awal hingga akhir sampai SPT terlaporkan, misalnya tugasnya untuk membantu wajib pajak melaporkan SPT Tahunan jadi benar-benar sampai SPTnya terlapor atau sampai selesai. Kalau mungkin memang belum selesai karena mungkin wajib pajaknya ada berkas yang kurang kita anggap selesai pada saat dia sudah memberikan penjelasan harus di lengkapi silahkan datang kembali kalau sudah lengkap berkasnya.”

“Dari awal hingga akhir iya, ada yang melaksanakan hingga awal sampai akhir karena wajib pajak tidak semuanya butuh dari awal pendampingan ada beberapa bagian yang dia masih kurang paham, ada yang dari awal hingga akhir, ada tengah, ada cuma beberapa bagian tapi tetap pada saat pemberian asistensi oleh relawan pajak. Relawan pajak juga tetap di damping oleh pendampi dari kantor pajak yang merupakan pegawai pajak”.

“Relawan pajak wajib menyelesaikan tugasnya dalam mengasistensi SPT Tahunan wajib pajak hingga selesai, jika belum selesai dikarenakan wajib pajak ada berkas yang kurang lengkap, kita anggap selesai pada saat wajib pajak sudah memberikan kejelasan jadi dari pihak relawan pajak menyarankan untuk datang kembali jika berkasnya lengkap”.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diolah dimana komitmen dari relawan pajak, setiap ada wajib pajak yang melaporkan SPTnya maka relawan pajak dapat menyelesaikan laporan atau tugasnya dari awal hingga akhir, dan komitmen tersebut sudah sangat baik. Relawan pajak sudah di anggap baik dalam hal komitmen karena dimana relawan pajak mampu berkomitmen mengikuti kegiatan hingga akhir masa kegiatan. (3) Profesionalisme: Relawan pajak telah menyiapkan beberapa bahan sebelum bergabung ke lapangan. Materi yang diberikan kepada para relawan pajak tentang masalah-masalah yang timbul dari kondisi yang dihadapi di lapangan, dan para relawan pajak akan selalu meningkatkan kualitas pekerjaannya secara sadar melalui pelatihan dan pendidikan, dan sikap dalam melaksanakan asistensi.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Bapak Saharir, S.Sos, Bapak Hairul dan Bapak Andika Setiawan dan Dini selaku wajib pajak yang diasistensi oleh relawan pajak yaitu:

“Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan adanya dukungan dari fasilitas yang akan membantu relawan pajak dalam menjalankan tugasnya sebaik mungkin, karena relawan pajak sendiri dibawah naungan pihak KPP bagian pelayanan. Apabila fasilitas memadai dalam proses pelayanan maka hal tersebut mampu meningkatkan pelayanan relawan pajak terhadap wajib pajak.”

“Sebagai relawan pajak kita punya kewajiban untuk senantiasa melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas salah satu yang dilakukan adalah meningkatkan kompetensi diri dengan mengikuti berbagai macam pendidikan dan latihan baik dalam bentuk daring sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak.

“Saya sangat puas dengan sikap atau tingkah laku relawan pajak dalam melakukan asistensi pengisian SPT karena mereka memberikan kami informasi seputar pengisian SPT dengan sangat jelas, memperlihatkan proses pengisian dari awal hingga akhir, dan hal tersebut sungguh membantu kami dalam proses pelaporan SPT Tahunan.

Berdasarkan Hasil Wawancara yang telah diolah yaitu dimana profesionalisme relawan pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan adanya dukungan dari fasilitas yang akan membantu relawan pajak dalam menjalankan tugasnya sebaik mungkin dan memberikan informasi seputar pengisian SPT kepada wajib pajak dengan jelas.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Ibu Tri Asmi, Bapak Muh. Fitrah Safaruddin dan Bapak Alif selaku Pendamping Relawan pajak yaitu:

“Misalnya saat dihadapkan satu kasus, dia tidak mampu menyelesaikan kemudian ditinggalkan sehingga perilaku relawan itu tidak dibenarkan. Kami mengajarkan harus profesional, begitu kamu menghadapi satu wajib pajak meskipun tidak tau harus cari tahu, sudah ada pendamping yang bisa

membantu mencari tahu, tuntaskan permasalahan yang ada di depanmu termasuk wajib pajak. Sebagai relawan pajak itu sudah di bekali dengan sedikit materi sebelum mereka terjun langsung. Jadi misalnya ternyata kondisi yang dihadapi pada saat dilapangan diluar materi, itu ada pendamping yang bisa ditanyakan, tapi tidak dibenarkan untuk meninggalkan masalah, tetap harus di selesaikan.”

“Kalau ada masalah mereka tidak ketahui bagaimana solusinya di serahkan ke pendampingnya lagi atau mencari tahu ke pendampingnya, kalau mereka tidak paham sedikitpun pasti cari tahu ke pendampingnya”.

“Relawan pajak tidak dibenarkan untuk meninggalkan wajib pajak saat mengasistensi spt laporan. Jika ada masalah yang mereka tidak ketahui solusinya relawan pajak mencari tahu ke pendamping atau ke pegawai pajak dan tidak dibenarkan relawan pajak untuk meninggalkan tugasnya”.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diolah dimana profesionalisme relawan pajak sudah cukup baik dengan fasilitas yang memadai salah satu bentuk dukungan buat pelayanan relawan pajak. Profesionalisme relawan pajak juga cukup baik karena mampu menyelesaikan permasalahan yang ada seperti jika wajib pajak yang tidak mengerti maka relawan pajak siap membantu dan mencari tahu kendala yang dialami wajib pajak. (4) Pelayanan: Relawan pajak melayani wajib pajak menjadi hal penting untuk mendukung tercapainya target kepatuhan wajib pajak. Maka relawan pajak cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dengan tulus dan ikhlas sampai selesai dengan tuntas.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Bapak Saharir, S.Sos, Ibu Ummi Handa Dini dan Bapak Andika Setiawan selaku wajib pajak yang diasistensi oleh relawan pajak yaitu:

“Iya cepat tanggap dalam melakukan pelayanan terhadap wajib pajak. Apabila relawan pajak tersebut mengalami kesulitan maka terdapat pihak KPP yang siap siaga dalam membantu atas kesulitan relawan pajak itu sendiri.”

“Iya mereka cepat tanggap karena mereka basisnya mahasiswa mungkin pola pikirnya jauh lebih bagus. Selama ada wajib pajak yang sekiranya belum yang tidak bisa di asistensi oleh relawan pajak karena ada keterbatasan data dan pengetahuan nanti diarahkan ketugas pajaknya”.

“Ya, saya sangat puas dengan pelayanan relawan pajak karena mereka memberikan kami pengetahuan seputar pengisian SPT, mereka sangat baik, ramah dan mudah di mengerti ketika menjelaskan tata cara pengisian SPT kepada kami, saya tentunya sangat puas dengan pelayanan relawan pajak”.

Berdasarkan Hasil Wawancara yang telah diolah yaitu dimana dalam memberikan pelayanan relawan pajak sudah sangat baik dikarenakan mereka memberikan pengetahuan seputar pengisian SPT dan siap melayani wajib pajak saat dalam kesulitan.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Ibu Tri Asmi, Bapak Muh. Fitrah Safaruddin dan Bapak Alif selaku Pendamping Relawan pajak yaitu:

“Sejauh ini kami rasa cukup tanggap karena memang kita tidak bisa berharap relawan pajak langsung benar-benar sama dengan level pegawai pajak. Tapi untuk sebatas mahasiswa yang diperbantukan itu sudah sangat bagus. Sudah bisa melihat kondisi bagaimana melayani wajib pajak yang datang-datang langsung emosi mereka udah tau cara mengatasinya bagaimana.”

“Namanya tergantung pengalaman kan masalah tanggap yang tergantung pengalaman memang mereka bukan pengerja utamanya pengasistensi wajib pajak yang mereka sudah tanggap tapi karena sebagai relawan pajak waktunya lumayan cukup lama ada beberapa bulan seiring berjalannya waktu peningkatan kompetensinya juga meningkat. Dan setia wajib pajak harus dilayani dengan cara yang baik, sopan, senyum dan sebelumnya harus disapa dulu.

“Relawan pajak sudah tanggap saat membantu wajib pajak dalam mengasistensi SPT Tahunan dan setiap wajib pajak harus melayani dengan cara yang baik, sopan, ramah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dapat diolah dimana pelayanan relawan pajak sudah sangat bagus untuk bersedia melayani dan membantu jika ada wajib pajak mengalami kesulitan, dan pendamping juga selalu memperhatikan mengetahui setiap keadaan para relawan pajak. Pelayanan yang dilakukan relawan pajak merupakan pendukung tercapainya target kepatuhan wajib pajak sehingga dapat dinilai sangat bagus dan juga cepat tanggap dalam memberikan pelayanan. (5) Kerja Sama: Relawan pajak membentuk beberapa tim dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jadi ada beberapa relawan pajak membuat tim akan dibagi beberapa tim setiap tim terdiri beberapa orang. Sikap kerja sama termasuk penilaian kinerja relawan pajak di setiap KPP kota makassar.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Bapak Saharir, S.Sos, Bapak Hairul dan Bapak Andika Setiawan selaku wajib pajak yang diasistensi oleh relawan pajak yaitu:

“Sikap kerja sama yaitu saling membantu jika terjadi kesulitan dalam pelayanan pelaporan SPT. Relawan pajak juga sangat ramah dalam memberikan pelayanan”.

“Kerja sama antara relawan pajak menjalin sinergi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak terbukti dengan saling membantu dan saling mengisi pada saat asistesi SPT kepada wajib pajak dan memberikan hasil yang maksimal saat mengasistensi”.

“Pada saat mereka mengalami kesulitan dalam proses pengisian SPT, mereka saling membantu satu lain agar hal tersebut mampu terselesaikan. Mereka sangat sabar dan memberikan arahan dengan baik kepada kami dahingga kami merasa nyaman atas proses pelaporan SPT”.

Berdasarkan Hasil Wawancara yang telah diolah bagaimana sikap kerja sama antara relawan pajak dalam memberikan pelayanan yaitu jika mengalami kesulitan dalam proses pengisian SPT mereka saling membantu agar hal tersebut mampu terselesaikan dengan baik.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Ibu Tri Asmi, Bapak Muh. Fitrah Safaruddin dan Bapak Alif selaku Pendamping Relawan pajak yaitu:

“Setiap kita melakukan kegiatan selalu ada pengarahan dulu apalagi yang sifatnya tugas keluar sebelum itu kita adakan breafing. Kalau tugas dalam dengan menggunakan loket untuk spt tahunan dan yang bertugas diloket kita sesuaikan dengan jadwal kuliah relawan pajak karna ternyata ada juga yang meski kekampus kita sesuaikan dan kita acak dengan sesuai jadwal kuliahnya”.

“Kalau Makassar utarakan sangat bisa di ajak kerja sama dan mendenagarkan apa yang diberitahukan dan mereka juga menerima masukan mau belajar untuk lebih baik lagi. Karena relawan pajak sudah diberi pelatihan sebelum diterjun kelapangan tiap hari juga sebelum memulai aktifitas baru lagi dan di breafing lagi diingatkan kembali. Tentunya teman-teman relawan pajak sangat bias di ajak kopratif dan kerja sama karena mereka juga memiliki keterbatasan dalam pengetahuan ini khususnya dalam asistensi wajib pajak jadi apapun yang kami berikan saran-saran dan masukan mereka pasti terima dan melaksanakan dengan baik”.

“Relawan pajak sangat bisa di ajak kerja sama dan menerima masukan untuk lebih belajar lagi. Sebelum memulai aktifitas pegawai dan relawan pajak melakukan breafing”.

Dari hasil wawancara diatas ibu tri asmi menambah tanggapannya berupa berapa jam relawan pajak dalam melaksanakan asistensi wajib pajak yaitu “Kalau dalam sehari kita bagi dengan dua shift, ada shift pagi dan siang. Shift pagi jam 8 sampai jam 12 pada saat rame tiap relawan itu bisa sampai 6 wajib pajak yang di hadapi dengan relawan pajak dan memang relawan itu kita kasihnya SPT orang pribadi lebih banyak.”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diolah mengenai sikap kerja sama yang dilakukan relawan pajak sangat baik dapat dilihat dari sikap saling membantu satu sama lain itu penting dan setiap kegiatan selalu di berikan pengarahan kepada relawan pajak. Relawan pajak juga mempunyai tim yang didalamnya terdiri dari beberapa orang yang dimana kerja sama merupakan salah satu penilaian kinerja relawan pajak. Relawan pajak sangat baik dalam bekerja sama karena selama proses asistensi relawan pajak mampu bekerja sama dengan membentuk beberapa tim dalam mencapai target dari apa yang telah ditetapkan.

Hambatan pasti ditemukan dalam setiap proses atau kegiatan apapun itu saat melaksanakan program relawan pajak dalam kepatuhan wajib pajak, dan dalam setiap hambatan pasti adanya upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Ibu Tri Asmi, Bapak Muh. Fitrah Safaruddin dan Bapak Alif selaku Pendamping Relawan pajak yaitu:

“Hambatannya ada dengan kita sendiri dari DJP pajak sendiri karena perangkat kita tidak sebanyak relawan pajak, perangkat kita hitungannya yang tersedia dengan jumlah pegawai ditambah denga perangkat mobile untuk kegiatan luar. pada saat kemarin memang jumlah relawan lebih banyak dari perangkat yang tersedia jadi kita bagi. Kalau ada wajib pajak sudah lengkap di arahkan ke relawan pajak yang memegang perangka, kalau belum lengkap misalnya dia belum punya e-fin, e-finkan juga bisa di daftarkan lewat hp kita arahkan ke relawan yang tidak memegang laptop. Jadi kalau hambatan itu dari perangkatnya saran dan prasarannya. Upayanya Untuk membagi tugasnya, mana wajib pajak yang yang harus menggunakan antrian perangkat dan mana yang tidak, jadi terbagi antriannya kalau sudah antrian A untuk yang lengkap dan antrian B yang tidak lengkap kemudian antrian A sudah

selesai antrian B juga sudah selesai mengurus permasalahan kekurangan berkasnya baru masuk ke antrian A lagi dan begitu seterusnya jadi tidak ada yang menumpuk terlalu lama antriannya”.

“Hambatannya beberapa permasalahan yang memang tingkatan kesulitan itu lebih tinggi dari biasanya relawan pajak belum terlalu mampu untuk menuntaskan permasalahannya jadi kalau begitu butuh pendamping yang menjelaskan kembali. Upayanya tentunya tiap hari kita kasih briefing di ajak lagi kembali apa yang perlu diperbaiki dan betul-betul caranya biar tidak ada hambatan itu maka didampingi oleh pendamping senantiasa relawan pajak itu selalu pasti ada pegawai yang ada disampingnya”.

“Untuk hambatan para relawan pajak yang dihadapi selama asistensi itu seperti ada wajib pajak yang ingin dilaporkan pajaknya tetapi wajib pajak tersebut memiliki kendala yang sebelumnya relawan pajak belum pernah dapatkan, sehingga para relawan pajak perlu untuk mendapatkan solusi dari pendamping. Upaya-upaya yang dilakukan para relawan pajak dalam menghadapi hambatan-hambatan tersebut yaitu sebelum melakukan asistensi untuk yang pertama kalinya para relawan pajak diberikan pengarahan, apabila ada kendala yang tidak mampu untuk diatasi segera untuk melaporkan ke pendamping dan tidak langsung meninggalkan wajib pajak.”

Dari hasil wawancara menunjukan bahwa hambatan yang ada yaitu kurangnya perangkat yang dimana jumlah relawan lebih banyak dari pada perangkat yang tersedia, adapun upaya yang dilakukan yaitu membagi tugas yang dimana wajib pajak A untuk antrian yang lengkap dan yang B yaitu untuk antrian yang tidak lengkap.

## PEMBAHASAN

Kinerja Relawan Pajak Yang Diukur Berdasarkan Integritas, Komitmen, Profesionalisme, Pelayanan, Kerjasama Di Kota Makassar. Integritas merupakan cara relawan pajak memperkenalkan diri ke wajib pajak sebelum membantu mengasistensi pelaporan SPT Tahunan. relawan pajak sudah sangat baik dikarenakan jika ada kegiatan telah memperkenalkan diri serta tujuannya sebelum membantu wajib pajak melaporkan SPT tahunan dan relawan pajak sangat baik, karena selama asistensi SPT Tahunan kepada wajib pajak maupun pegawai pajak dapat menunjukkan kemampuan memegang teguh kode etik prinsip-prinsip moral serta berperilaku, berkata, dan bertindak dengan baik.

Komitmen pada tahapan awal hingga akhir relawan pajak mengasistensi SPT wajib pajak dan memberitahukan wajib pajak apakah sudah mempunyai kode e-fin, NPWP dan formulir bukti potong dan relawan pajak, setiap ada wajib pajak yang melaporkan SPTnya maka relawan pajak dapat menyelesaikan laporan atau tugasnya dari awal hingga akhir, dan komitmen tersebut sudah sangat baik. Relawan pajak sudah dianggap baik dalam hal komitmen karena dimana relawan pajak mampu berkomitmen mengikuti kegiatan hingga akhir masa kegiatan.

Profesionalisme relawan pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan adanya dukungan dari fasilitas yang akan membantu relawan pajak dalam menjalankan tugasnya sebaik mungkin dan memberikan informasi seputar pengisian SPT kepada wajib pajak dengan jelas dan relawan pajak sudah cukup baik dengan fasilitas yang memadai salah satu bentuk dukungan buat pelayanan relawan pajak. Profesionalisme relawan pajak sudah cukup baik karena mampu menyelesaikan permasalahan yang ada seperti jika wajib pajak yang tidak mengerti maka relawan pajak siap membantu dan mencari tahu kendala yang dialami wajib pajak.

Dimana dalam memberikan pelayanan relawan pajak sudah sangat baik dikarenakan mereka memberikan pengetahuan seputar pengisian SPT dan siap melayani wajib pajak saat dalam kesulitan dan relawan pajak sudah sangat bagus untuk bersedia melayani dan membantu jika ada wajib pajak mengalami kesulitan, dan pendamping juga selalu memperhatikan mengetahui setiap keadaan para relawan pajak. Pelayanan yang dilakukan relawan pajak merupakan pendukung tercapainya target kepatuhan wajib pajak sehingga dapat dinilai sangat bagus dan juga cepat tanggap dalam memberikan pelayanan.

Sikap kerjasama antara relawan pajak dalam memberikan pelayanan yaitu jika mengalami kesulitan dalam proses pengisian spt mereka saling membantu agar hal tersebut mampu terselesaikan dengan baik dan sikap kerja sama yang dilakukan relawan pajak sangat baik dapat dilihat dari sikap saling membantu satu sama lain itu penting dan setiap kegiatan selalu di berikan pengarahan kepada relawan pajak. Relawan pajak juga mempunyai tim yang didalamnya terdiri dari beberapa orang yang dimana kerja sama merupakan salah satu penilaian kinerja relawan pajak. Relawan pajak sangat baik



dalam bekerja sama karena selama proses asistensi relawan pajak mampu bekerja sama dengan membentuk beberapa tim dalam mencapai target dari apa yang telah ditetapkan.

Kinerja relawan pajak yang diukur berdasarkan integritas sudah sangat baik dikarenakan jika ada kegiatan telah memperkenalkan diri, komitmen relawan pajak sudah dianggap baik dalam hal komitmen karena dimana relawan pajak mampu berkomitmen mengikuti kegiatan hingga akhir masa kegiatan, profesionalisme relawan pajak sudah cukup baik karena mampu menyelesaikan permasalahan yang ada sampai selesai, pelayanan relawan pajak sudah sangat baik dikarenakan mereka memberikan pengetahuan seputar pengisian SPT, dan kerjasama antara relawan pajak sudah sangat baik.

Hambatan pada saat pelaksanaan program relawan pajak dapat dilihat dari kurangnya perangkat yang dimana jumlah relawan lebih banyak dari pada perangkat yang tersedia dan belum terlalu mampu untuk menuntaskan permasalahan tanpa didampingi oleh pendamping relawan pajak serta permasalahan yang memang tingkatan kesulitan itu lebih tinggi dari biasanya relawan pajak belum terlalu mampu untuk menuntaskan permasalahannya jadi dengan begitu butuh pendamping yang menjelaskan kembali. Adapun upaya dari hambatan pada saat pelaksanaan program relawan pajak yaitu Upayanya Untuk membagi tugasnya, mana wajib pajak yang harus menggunakan antrian perangkat dan mana yang tidak, jadi terbagi antriannya kalau sudah antrian A untuk yang lengkap dan antrian B yang tidak lengkap kemudian antrian A sudah selesai antrian B juga sudah selesai mengurus permasalahan kekurangan berkasnya baru masuk ke antrian A lagi dan begitu seterusnya jadi tidak ada yang menumpuk terlalu lama antriannya, dan tentunya tiap hari kita kasih briefing di ajak lagi kembali apa yang perlu diperbaiki.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian yang telah dilakukan, dan dari hasil analisis pembahasan mengenai kinerja relawan pajak dan hambatan relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak:

Kinerja dapat dinilai dari beberapa poin indikator yaitu Integritas relawan pajak sangat baik, karena selama asistensi SPT Tahunan kepada wajib pajak maupun pegawai pajak dapat menunjukkan kemampuan memegang teguh kode etik prinsip moral serta berperilaku, berkata, dan bertindak dengan baik, Komitmen relawan pajak sudah dianggap baik karena dimana relawan pajak mampu berkomitmen mengikuti kegiatan hingga akhir masa kegiatan, Profesionalisme relawan pajak dinilai cukup baik karena mampu menyelesaikan permasalahan yang ada. Seperti, jika wajib pajak yang tidak mengerti maka relawan pajak siap membantu dan mencari tahu kendala yang dialami wajib pajak. Pelayanan yang dilakukan relawan pajak merupakan pendukung tercapainya target kepatuhan wajib pajak. Sehingga dinilai sangat bagus dan juga cepat tanggap dalam memberikan pelayanan, Kerjasama relawan pajak sangat baik karena selama proses asistensi relawan pajak mampu bekerja sama dengan membentuk beberapa tim dalam mencapai target dari apa yang telah ditetapkan pihak KPP di kota Makassar.

Hambatan lainnya yang dihadapi oleh pihak KPP Kota Makassar yaitu setiap proses saat melakukan program relawan pajak dalam kepatuhan wajib pajak yaitu kurangnya perangkat yang dimana jumlah relawan pajak lebih banyak dari perangkat yang tersedia. relawan pajak yang dihadapi selama asistensi itu seperti ada wajib pajak yang ingin dilaporkan pajaknya tetapi wajib pajak tersebut memiliki kendala yang sebelumnya relawan pajak belum pernah dapatkan, sehingga para relawan pajak perlu untuk mendapatkan solusi dari pendamping. Adapun upaya-upaya yang dilakukan para relawan pajak dalam menghadapi hambatan-hambatan tersebut yaitu sebelum melakukan asistensi untuk yang pertama kalinya para relawan pajak diberikan pengarahan, apabila ada kendala yang tidak mampu untuk diatasi segera untuk melaporkan ke pendamping dan tidak langsung meninggalkan wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-12/PJ/2021 Tentang Edukasi Perpajakan Direktur Jenderal Pajak. (2021, Juni 17). Jakarta, Indonesia: Direktur Jenderal Pajak.
- Ali, K., Hendri, N., & Sari, G. P. (2021). Program Relawan pajak Disaat Pandemi Covid'19. Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, 251-252.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi: CV Jejak.

- Arham, M. A., Burhan, I., & Den Ka, V. S. (2021). Persepsi Wajib Pajak Atas Asistensi Relawan Pajak. Politeknik Bosowa.
- Djunawan, A., & Haksama, S. (2015). Hubungan Kerja Sama, Motivasi, Sikap, dan Kinerja Bidan Dalam Pelayanan Antenatal. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11-20.
- Dwianika, A., Nurhidayah, F., & Azizah, N. N. (2018). Relawan Pajak: Tidak Hanya Sekedar Mengerti Pajak (Motivasi Layanan dan Implikasinya Pada Kepuasan WPOP/UMKM). *Sembhada* 2018, 14-20.
- Faisol, M., & Andini, I. Y. (2019). Intensifikasi Pengetahuan Pajak. *Jurnal Abdiraja*, Vol.2(2), 18-23.
- Fauzi, A., & Nugroho A, H. R. (2020). *Manajemen Kinerja*. Jawa Timur: Airlangga University Press.
- Hamdan, M. N. (2021). Kajian Kinerja Relawan Pajak Dalam Perspektif Islam. *Ekonomi dan Bisnis Islam*, 14-24.
- Harjo, D., Alfani, A., Zahran, w. S., & Irwansyah, I. (2022). Peran Kegiatan Relawan Pajak Dalam Mendukung Pelaksanaan Stimulasi Fiskal Pemerintah Tahun 2020. *Jurnal Pajak Vokasi*, 56-57.
- Jaya, I. L. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- John M, I., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: PT Glora Aksara Pratama.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lodhrakentjana, B., & Luthan, E. (2014). Motivasi, Kepuasan Kerja, Komitmen Pegawai Akuntansi dan Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Pada Pemerintah Kota Depok. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan, JRAP*, 189-199.
- Mamik. (2015). *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Modul, R. P. (2019). *Direktorat P2 Humas & Direktorat TPB DJP*. Jakarta.
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Putra, A. M. (2015). Indikator Keberhasilan Kinerja Individu Dengan Locus Of Control dan Kepribadian Sebagai Variabel Independen. *JPSB*, 14-26.
- Riaweny, D. E. (2020). Pengaruh Motivasi, Integritas, Profesionalisme, Komitmen Organisasi Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Audit Pada Kantor Akuntan Publik Di Dki Jakarta. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- SM, A. (2020). Pengaruh Loyalitas dan Integrasi Terhadap Kebijakan Pimpinan di PT Quantum Training Center Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 4-17.
- Suyito, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- wahyulkarimah, a., Nurlaeli, I., & Makhrus. (2018). Pengaruh Budaya, Psikologis, Pelayanan, Promosi dan Pengetahuan Tentang Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol 1:51-79.