

Peran Mahasiswa Relawan Pajak Dalam Membantu Wajib Pajak Orang Pribadi Mengisi SPT Tahunan Di KPP Madya Sidoarjo

Siti Fatimah*¹
Fadia Agustina Hanum²
Dian Fahrani³

^{1,2,3} Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo, Indonesia
*e-mail: 32422010.mhs@unusida.ac.id¹, 32422028.mhs@unusida.ac.id², dianfahrani.akn@unusida.ac.id³

Abstrak

Penelitian ini mengkaji peran mahasiswa relawan pajak dalam membantu wajib pajak orang pribadi mengisi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di KPP Madya Sidoarjo. Tujuan penelitian adalah untuk meningkatkan kepatuhan pajak dan literasi perpajakan masyarakat. Metode yang digunakan adalah pendekatan langsung dengan pendampingan dan edukasi. Hasil menunjukkan bahwa program ini efektif dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak, meskipun terdapat kendala teknis seperti gangguan server. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan jumlah relawan dan pemanfaatan teknologi untuk mempermudah proses pengisian SPT. Dengan demikian, diharapkan tercipta budaya taat pajak yang berkelanjutan dan peningkatan penerimaan negara.

Kata kunci: Relawan Pajak, Kepatuhan, Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)

Abstract

This study examines the role of student tax volunteers in assisting individual taxpayers with the Annual Tax Return (SPT) at KPP Madya Sidoarjo. The research aims to enhance tax compliance and the community's understanding of taxation. The method employed is a direct approach through mentoring and education. The results indicate that the program is effective in improving taxpayer understanding, although there are technical challenges such as server outages. The implications of this research highlight the need for increasing the number of volunteers and utilizing technology to facilitate the SPT filing process. Thus, it is expected to foster a sustainable tax compliance culture and improve state revenue.

Keywords: Tax Volunteers, Compliance, Annual Tax Return (SPT)

PENDAHULUAN

Pajak adalah kontribusi wajib yang dibayarkan oleh individu atau badan kepada negara, bersifat memaksa berdasar undang-undang dan digunakan untuk kepentingan negara dan kesejahteraan rakyat (Undang-Undang No 26, 2021). Karena pendapatan negara masih sangat bergantung pada pajak, pajak merupakan instrumen penting untuk pendapatan negara (Aribowo et al., 2024). Sebagai salah satu sumber pendapatan yang vital, pajak mendukung berbagai aspek pembangunan dan pelayanan publik, termasuk infrastruktur, pendidikan, dan kesehatan. Setiap tahun, warga negara diwajibkan untuk mengisi dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh). Namun, banyak individu menghadapi kesulitan dalam proses ini, yang sering disebabkan oleh kurangnya pemahaman mengenai peraturan perpajakan dan akses informasi yang terbatas (Wicaksono et al., 2023).

Di Sidoarjo, khususnya, tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pajak masih perlu ditingkatkan. Fenomena ini terlihat dari rendahnya partisipasi masyarakat dalam pelaporan pajak, yang berdampak negatif pada potensi penerimaan daerah. Penelitian menunjukkan mengatakan bahwa "Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri dan melaporkan kembali SPT" (Haryanto, 2021). Situasi ini menandakan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan literasi pajak di kalangan masyarakat, agar mereka lebih memahami hak dan kewajiban perpajakan mereka.

Dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak, pemerintah telah menerapkan sistem Self Assessment, di mana wajib pajak diharapkan untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka secara mandiri. Namun, meskipun jumlah wajib pajak terdaftar terus meningkat, tingkat kepatuhan dalam penyampaian SPT Tahunan mengalami penurunan (Herfina & Septin, 2024). Berbagai inisiatif telah diambil untuk mengatasi masalah ini, termasuk program sosialisasi perpajakan oleh KPP Madya Sidoarjo. Sayangnya, upaya tersebut sering kali belum cukup untuk menaikkan tingkat kesadaran masyarakat.

RENJANI, atau Relawan Pajak untuk Negeri, hadir sebagai inisiatif yang inovatif untuk menaikkan kesadaran dan pemahaman masyarakat terkait perpajakan. Program ini melibatkan mahasiswa dan relawan yang berkomitmen untuk memberikan edukasi serta bantuan teknis dalam pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) kepada wajib pajak, terutama di daerah yang masih rendah tingkat kepatuhannya. Dengan pendekatan yang berbasis pada interaksi langsung, RENJANI bertujuan untuk menjembatani kesenjangan informasi yang sering dihadapi oleh masyarakat. Para relawan tidak hanya melayani wajib pajak dalam proses pelaporan, tetapi juga memberikan pengetahuan tentang hak dan kewajiban perpajakan, sehingga masyarakat merasa lebih percaya diri dan teredukasi dalam memenuhi kewajiban mereka. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fikri dan Ali (2023) "Bahwa relawan pajak berperan sebagai variabel moderasi yang signifikan, sehingga peningkatan penerapan sistem e-filing dan keterlibatan relawan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak". Melalui kegiatan ini, RENJANI berupaya menciptakan budaya taat pajak yang berkelanjutan, yang diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan penerimaan negara dan, pada akhirnya, mendukung pembangunan daerah demi kemakmuran masyarakat.

Dalam konteks ini, mahasiswa relawan pajak dari Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo muncul sebagai solusi yang menjanjikan. Mereka tidak hanya melakukan pendampingan dalam pengisian SPT, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan literasi pajak di komunitas. Melalui kegiatan pendampingan ini, diharapkan masyarakat dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lebih baik dan tepat waktu. Pendekatan ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan dukungan praktis, tetapi juga untuk membangun kepercayaan diri masyarakat dalam menghadapi proses perpajakan.

Tujuan dari pengabdian ini adalah memberdayakan masyarakat di Sidoarjo melalui keterlibatan mahasiswa relawan pajak, sehingga mereka dapat mengoptimalkan pemahaman dan kemampuan dalam mengisi SPT tahunan. Identifikasi masalah yang dihadapi mencakup kurangnya pemahaman dan akses informasi mengenai pengisian SPT. Dengan menggunakan metode pendampingan yang melibatkan interaksi langsung antara relawan pajak dan masyarakat, diharapkan tercipta sinergi positif yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Melalui kegiatan ini, diharapkan tidak hanya meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT, tetapi juga membangun kesadaran yang lebih besar tentang pentingnya kewajiban perpajakan di kalangan masyarakat Sidoarjo. Selain itu, partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelaporan pajak diharapkan dapat menciptakan budaya taat pajak yang berkelanjutan, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan penerimaan negara dan pembangunan daerah secara keseluruhan.

METODE

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan dengan metode langsung terjun ke lapangan, dimulai pada akhir Februari dan berlangsung hingga awal April 2024. Dalam konteks ini, salah satu peneliti menekankan bahwa "peran relawan pajak dalam memberikan asistensi kepada wajib pajak sangat penting untuk mengatasi tantangan pelaporan pajak, terutama dalam memahami proses dan pengisian formulir yang sering dianggap rumit" (Anakotta et al., 2023). Pendekatan ini tidak hanya bertujuan untuk membantu wajib pajak dalam mengisi formulir, tetapi juga untuk menemukan dan mengatasi kesulitan yang mereka hadapi, baik dalam hal pemahaman proses

pelaporan pajak maupun dalam pengisian formulir yang sering kali dianggap rumit. Dengan keterlibatan langsung, mahasiswa relawan dapat memberikan penjelasan yang lebih jelas dan mendalam, serta menjawab pertanyaan yang mungkin muncul dari wajib pajak.

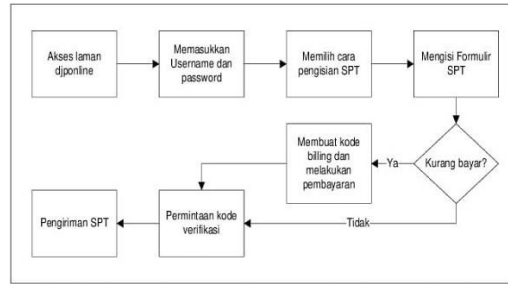
Selama periode kegiatan, relawan akan melakukan sesi pendampingan di KPP Madya Sidoarjo, dengan jadwal yang dibagi dalam shift pagi dan siang. Sejalan dengan hal ini, penelitian oleh Siregar (2019) menunjukkan bahwa "pendekatan langsung dan interaktif dalam pendampingan pajak mampu menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak, karena wajib pajak merasa lebih didukung dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan". Lokasi KPP Madya Sidoarjo dipilih karena merupakan pusat layanan perpajakan yang strategis, memudahkan interaksi dengan wajib pajak yang datang untuk melaporkan SPT mereka. Durasi kegiatan ini direncanakan berlangsung selama enam minggu, dengan fokus utama pada edukasi dan bimbingan langsung kepada wajib pajak. Selain memberikan bantuan teknis, relawan juga akan menyampaikan informasi mengenai pentingnya kewajiban perpajakan dan dampaknya terhadap pembangunan daerah. Melalui kegiatan ini, diharapkan tingkat kepatuhan pajak masyarakat dapat meningkat, serta kesadaran akan pentingnya peran pajak sebagai kontribusi terhadap pembangunan sosial dan ekonomi dapat terbangun, menciptakan masyarakat yang lebih sadar dan bertanggung jawab terhadap kewajiban perpajakan mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Relawan Pajak adalah inisiatif yang melibatkan individu, terutama mahasiswa, untuk secara sukarela menyumbangkan waktu, tenaga, dan kemampuan mereka dalam kegiatan perpajakan. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan kesadaran masyarakat akan pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan tepat waktu. Dalam konteks ini, relawan pajak biasanya ditugaskan untuk membantu proses pelaporan SPT tahunan bagi orang pribadi.

Program ini merupakan kolaborasi antara Direktorat Jenderal Pajak dan universitas-universitas di Indonesia yang memiliki Tax Center, yang bertujuan untuk memberdayakan mahasiswa sebagai penyedia layanan perpajakan selama periode tertentu. Sebagaimana diatur dalam Surat Kepala Kanwil DJP Jawa Timur II dengan Nomor KET-29/WPJ.24/2024, lokasi pendampingan dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Sidoarjo, dengan jadwal dua shift: shift pertama dimulai pada pukul 08.00–12.00 WIB dan shift kedua berlangsung dari pukul 12.00–16.00 WIB. Sebagai relawan pajak di KPP Madya Sidoarjo, tugas utama yang diberikan meliputi asistensi dalam pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) 1770 S atau 1770 SS melalui e-Filing, serta validasi data NIK untuk mendukung penggunaan NIK sebagai NPWP (Rahayu et al., 2023). Melalui kegiatan ini, diharapkan mahasiswa tidak hanya dapat berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan pajak, tetapi juga mengembangkan keterampilan praktis dan pemahaman yang lebih mendalam tentang sistem perpajakan di Indonesia.

Sebelum melakukan pelaporan SPT, wajib pajak perlu memastikan bahwa mereka memiliki alamat email yang aktif dan nomor EFIN (Electronic Filing Identification Number). Alamat email ini sangat penting, karena akan digunakan untuk mengirimkan kode verifikasi yang diperlukan dalam proses e-Filing serta untuk menerima bukti pelaporan, yang sering disebut Bukti Penerimaan Elektronik (BPE). Dengan adanya BPE, wajib pajak dapat memastikan bahwa laporan mereka telah diterima oleh pihak KPP. Adapun tahapan pengisian SPT adalah sebagai berikut: pertama, wajib pajak harus mengakses aplikasi e-Filing yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Selanjutnya, mereka perlu memasukkan data pribadi dan nomor EFIN, lalu mengikuti tata cara yang tertera di layar untuk mengisi informasi yang diperlukan. Setelah semua data terisi dengan benar, wajib pajak akan menerima kode verifikasi melalui alamat email mereka, yang harus dimasukkan untuk menyelesaikan proses pelaporan. Terakhir, setelah pelaporan berhasil, wajib pajak akan menerima BPE di email sebagai bukti bahwa mereka telah memenuhi kewajiban perpajakan.



Gambar 1. Tahaan pengisian SPT menggunakan *E-Filing*

Dalam pelaksanaan kegiatan di lapangan, relawan pajak sering menghadapi berbagai kendala selama proses pelaporan SPT. Salah satu masalah yang umum terjadi adalah server yang down secara nasional. Ketika situasi ini muncul, relawan segera berkoordinasi dengan petugas untuk memberikan informasi kepada wajib pajak bahwa sistem sedang mengalami gangguan dan akan segera kembali normal. Selanjutnya, ada juga kasus di mana wajib pajak lupa password untuk masuk ke laman DJP Online. Untuk mengatasi hal ini, relawan memberikan panduan kepada wajib pajak tentang cara mereset password, termasuk langkah- langkah yang perlu diambil dan informasi yang dibutuhkan untuk proses verifikasi.

Selain itu, banyak wajib pajak yang sering kali lupa membawa bukti potong, yang merupakan dokumen penting dalam pengisian SPT. Dalam situasi ini, relawan berupaya untuk tetap melayani wajib pajak dengan cara inovatif, seperti meminta mereka untuk memfoto bukti potong yang ada di perangkat mereka dan mengirimkannya melalui aplikasi pesan. Relawan juga akan meminta nomor telepon wajib pajak yang bisa dihubungi untuk menanyakan informasi tambahan yang diperlukan dalam pelaporan.

Kami juga mengarahkan wajib pajak ke bagian petugas pajak untuk mendapatkan EFIN jika mereka belum memilikinya. Dalam hal ini, relawan menyarankan wajib pajak untuk terlebih dahulu menanyakan bukti potong kepada bendahara perusahaan, agar semua dokumen yang diperlukan dapat disiapkan sebelum pelaporan dilakukan. Dengan pendekatan yang responsif dan solusi yang tepat, relawan pajak berusaha menjaga agar proses pelaporan tetap berjalan lancar meskipun dihadapkan pada berbagai kendala.



Gambar 2. Pelaksanaan Pelaporan SPT Tahunan formulir 1770S dan 1770SS (a),(b)

Relawan pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap masyarakat, terutama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pemahaman tentang perpajakan (Muamarah et al., 2022). Melalui bimbingan langsung, relawan tidak hanya membantu wajib pajak mengisi SPT tahunan dengan benar, tetapi juga memberikan edukasi mengenai pentingnya kewajiban perpajakan sebagai kontribusi terhadap pembangunan negara. Dengan keterlibatan mahasiswa dalam program ini, mereka dapat menjembatani kesenjangan informasi dan memberikan layanan yang lebih personal, sehingga wajib pajak merasa lebih nyaman dan terbantu dalam proses pelaporan. Dampak positif lainnya adalah meningkatnya kesadaran akan pentingnya administrasi perpajakan yang baik, yang pada gilirannya dapat mendorong masyarakat untuk berpartisipasi lebih aktif dalam sistem perpajakan (Anakotta et al., 2023). Secara keseluruhan, peran relawan

pajak tidak hanya berdampak pada individu yang dilayani, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pajak di tingkat komunitas.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa peran mahasiswa relawan pajak di KPP Madya Sidoarjo berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan literasi pajak masyarakat. Kelebihan program ini adalah pendekatan interaktif yang memberi dukungan langsung kepada wajib pajak. Namun, kendala teknis seperti gangguan server dan akses informasi masih menjadi kekurangan. Ke depannya, program ini dapat diperluas dengan lebih banyak relawan dan penggunaan teknologi untuk mempermudah proses pengisian SPT. Dengan demikian, diharapkan dapat tercipta budaya taat pajak yang lebih baik dan peningkatan penerimaan negara.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang telah menciptakan program RENJANI atau Relawan Pajak untuk Negeri. Program ini memberikan kesempatan berharga bagi mahasiswa untuk berkontribusi langsung dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan perpajakan masyarakat. Selain itu, kami juga mengapresiasi KPP Madya Sidoarjo sebagai lokasi pelaksanaan program ini, yang telah menyediakan fasilitas dan dukungan yang diperlukan untuk mendampingi wajib pajak dalam proses pelaporan SPT. Kerjasama ini tidak hanya berdampak positif bagi wajib pajak, tetapi juga membantu membangun budaya taat pajak yang berkelanjutan di masyarakat. Semoga inisiatif ini terus berkembang dan lebih menguntungkan untuk pembangunan negara dan wilayah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anakotta, F. M., Sapulette, S. G., & Iskandar, T. E. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filing System Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Peran Relawan Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Accounting Research Unit (ARU Journal)*, 4(1), 48–66. <https://doi.org/10.30598/arujournalvol4iss1pp48-66>
- Aribowo, I., Wibowo, O., & Hadi, M. (2024). Pendampingan Penyampaian SPT Tahunan: Asistensi Kewajiban Pajak Melalui Relawan Pajak. *Jurnal Ilmiah Pangabdhi*, 10(1), 53–58. <https://journal.trunojoyo.ac.id/pangabdhi/article/view/23029>
- Haryanto, P. (2021). *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing Sistem Pelayanan Pajak Modern dan Pelaporan SPT Tahunan Berbasis E-Filing : Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Modern Tax Service System and E-Filing-Based Annual Tax Return : Its Impact o. 8(6)*, 51–61.
- Herfina, M., & Septin, T. (2024). Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Atas Penyampaian Surat Pemberitahuan (Spt) Tahunan Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) Badan Tahun Pajak 2018-2022 Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu. *Menara Ilmu*, 18(1), 121–130. <https://doi.org/10.31869/mi.v18i1.4949>
- Muamarah, H. S., Tresnajaya, R. T. J., & Sopian, S. (2022). Pendampingan Penyampaian SPT Tahunan dalam Program Relawan Pajak. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 7(3), 690–698. <https://doi.org/10.30653/002.202273.128>
- Permadi, F. P., & Mauludi, A. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Spt Tahunan Dengan Relawan Pajak Sebagai Variabel Moderasi Pada Tax Center Uin Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 24(1), 1.
- Rahayu, D. S., Wicaksono, A., Rohmah, F. Y., Parahita, A. S., Mubarok, M. S., Hariyanto, W. E., Almufidah, E. Z., & Praciana, Y. A. (2023). Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi Melalui E-Filing di Mall Ciplaz Sidoarjo. *PASAI : Jurnal Pengabdian Kepada*

Masyarakat, 2(2), 37–42. <https://doi.org/10.58477/pasai.v2i2.138>

Siregar, Y. (2019). Pengaruh Penerapan E-filing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Batam Selatan. *Jurnal Bening*, 6(1), 242. <https://doi.org/10.33373/bening.v6i1.1802>

Undang-Undang No 26. (2021). Lembaran Negara Reyublik. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia*, 223, 1–9.

Wicaksono, A., Fahriani, D., Muzakki, K., & Novie, M. (2023). Pendampingan Pengisian Spt Tahunan Orang Pribadi Di Wilayah Sidoarjo Selatan. *Dharma Pengabdian Perguruan Tinggi (DEPATI)*, 3(2), 123–128. <https://doi.org/10.33019/depati.v3i2.4548>