

Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Pengabdian dalam Pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Barat

Fastabiqul Khoiroh*¹
Sabrina Ainur Haliza²
Chairil Anwar³

^{1,2,3}Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo, Indonesia

*e-mail: 32422027.mhs@unusida.ac.id¹, sabrinahaliza04@gmail.com², chairilanwar395@gmail.com³

Abstrak

Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo (UNUSIDA) fakultas ekonomi mendirikan lembaga Tax Center dengan semangat edukasi dan pelatihan bagi mahasiswa dan Wajib Pajak. Pada tahun 2024 mahasiswa UNUSIDA dipercaya oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) menjadi relawan pajak yang ditempatkan di KPP Pratama Barat dan juga ditempatkan di beberapa instansi di Kabupaten Sidoarjo selama kurang lebih satu bulan. Tujuan dari program relawan pajak yaitu memberikan edukasi ke Wajib Pajak dan memberikan bantuan dalam mengisi dan pelaporan surat pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan (PPH) orang pribadi serta membantu wajib pajak melaporkan SPT melalui E-filing. Metode pengabdian kepada masyarakat dilakukan melalui pendekatan berupa pendampingan dan pelayanan kepada Wajib Pajak yang terbagi ke dalam beberapa tahap yaitu : tahap persiapan dan perekrutan tim, pembekalan, pelaksanaan, serta evaluasi. Hasil dari kegiatan ini adalah para wajib pajak yang kesusahan melapor dapat merasa terbantu oleh para relawan pajak dan diharapkan kegiatan relawan pajak ini harus dilakukan secara konsisten dalam rangka meningkatkan Wajib Pajak warga negara pribadi di wilayah Sidoarjo .

Kata kunci: E-filing, Pajak, Pelaporan SPT, Relawan, Sidoarjo

Abstract

The University of Nahdlatul Ulama Sidoarjo (UNUSIDA) Faculty of Economics established the Tax Center with the spirit of education and training for students and taxpayers. In 2024, UNUSIDA students were trusted by the Directorate General of Taxes (DGT) to become tax volunteers who were placed at KPP Pratama Barat and also placed in several agencies in Sidoarjo Regency for approximately one month. The purpose of the tax volunteer program is to provide education to taxpayers and provide assistance in filling out and reporting annual individual income tax (PPH) notification letters (SPT) and helping taxpayers report SPT through E-filing. The method of community service is carried out through an approach in the form of assistance and services to taxpayers which are divided into several stages, namely: preparation and team recruitment, debriefing, implementation, and evaluation. The results of this activity are taxpayers who have difficulty reporting can feel helped by tax volunteers and it is hoped that this tax volunteer activity must be carried out consistently in order to increase taxpayers of private citizens in the Sidoarjo area.

Keywords: E-filing, tax, tax return reporting, volunteer, Sidoarjo

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu bentuk peran masyarakat dalam menunjang pembangunan dan perekonomian negara dengan tujuan meningkatkan kesadaran dan rasa tanggung jawab. (Eliza et al., 2022) Peran Wajib Pajak (WP) dalam keikutsertaan dalam mematuhi kewajiban perpajakan ini sangatlah penting, rendahnya tingkat kepatuhan (WP) dapat mengakibatkan timbulnya perbedaan selisih pajak yang dibayarkan semakin besar. Berikut ini menggambarkan potensi penerimaan pajak yang hilang, karena jumlah izin tersebut harus diperoleh pemerintah tatapi tidak berhasil direalisasikan.

Dalam sistem perpajakan Indonesia, setiap wajib pajak memiliki kewajiban untuk melaporkan pendapatan yang diperolehnya selama tahun pajak secara akurat dan sesuai dengan tenggat waktu yang ditetapkan. Salah satu kewajiban penting yang harus dipenuhi oleh warga negara dengan status wajib pajak adalah pengisian dan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Khusus untuk Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), terdapat beberapa formulir yang digunakan, yakni SPT 1770, SPT 1770 S, dan SPT 1770 SS. Pemilihan formulir tersebut bergantung pada besaran dan sumber penghasilan wajib pajak selama periode satu tahun pajak. Penggunaan

formulir yang tepat serta pelaporan yang akurat merupakan langkah penting dalam menjaga kepatuhan perpajakan dan mendukung sistem administrasi pajak yang transparan dan efisien di Indonesia. (Wicaksono et al., 2023)

Dengan perkembangan teknologi di era digital saat ini, proses pelaporan pajak semakin sederhana. Wajib Pajak kini bisa melakukan pelaporan SPT secara online melalui E-filing di website DJP Online. E-filing merupakan layanan pelaporan SPT Tahunan secara online berbasis teknologi yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memudahkan melayani pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan. Layanan ini dapat diakses melalui situs www.pajak.go.id.

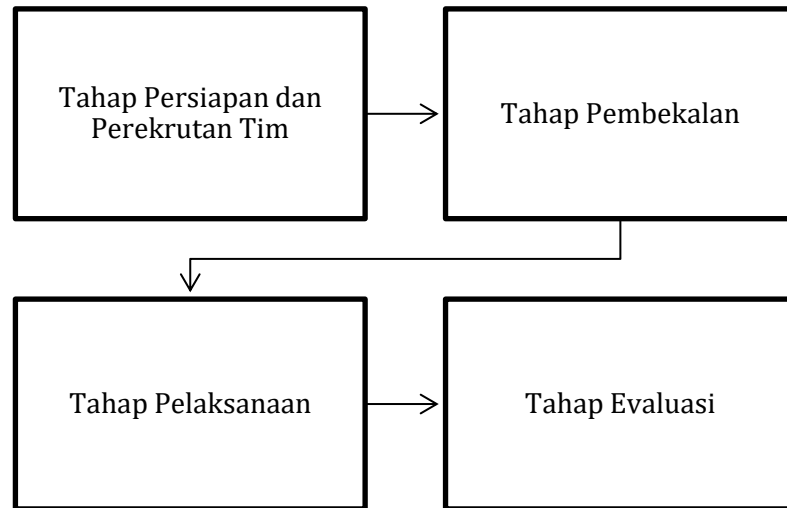
Disamping itu, peran Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bukan hanya mengumpulkan penerimaan negara saja, tetapi mempunyai peran yang lebih luas yaitu melakukan pengumpulan, analisis, dan penambahan data, pengumpulan potensi dan informasi perpajakan, pendidikan dan konsultasi perpajakan, pelayanan, pengawasan, dan ekstensifikasi, dsb. (Arniati et al., 2024). Dalam konteks ini, DJP melakukan edukasi ke Wajib Pajak agar dapat meningkatkan pengetahuan akan kurangnya pemahaman prosedur pengisian pajak secara online serta kepatuhan pajak. Salah satu metode yang digunakan DJP adalah penyuluhan yang dilakukan oleh pihak ketiga yaitu Relawan Pajak Untuk Negeri (RENJANI). (Aribowo et al., 2024)

Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo khususnya Fakultas Ekonomi (FE) ini ialah salah satu perguruan tinggi yang ikut aktif dalam pelaksanaan relawan pajak yang menawarkan Program tambahan yaitu Relawan Pajak Untuk Negeri (RENJANI). Program ini adalah perwujudan pengabdian mahasiswa melalui pelayanan, pelatihan atau edukasi, dan juga sosialisasi perpajakan kepada Wajib Pajak. Mahasiswa diberi kepercayaan oleh Instansi untuk ditempatkan pada bagian Pelayanan Pelaporan SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Barat, dimulai pada awal bulan Maret s.d akhir bulan Maret 2024. (Ayuningtyas et al., 2022)

Kegiatan pendampingan ini bertujuan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat di wilayah Sidoarjo dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka, khususnya dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Orang Pribadi. Hal ini sangat penting karena menunjukkan bahwa SPT dapat diselesaikan secara elektronik menggunakan laman resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Namun, masih banyak masyarakat yang kurang teredukasi mengenai cara memanfaatkan menu E-Filing di website DJP untuk melakukan pelaporan SPT. Oleh karena itu, kegiatan pendampingan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan platform tersebut, sehingga mereka dapat memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih mudah dan efisien. (Wicaksono et al., 2023)

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul “Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Pengabdian dalam Pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Sidoarjo Barat” dalam bentuk program relawan pajak ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat, yang berlokasi di Gelora Delta, Jalan Lingkar Barat, Wismasarinadi, Magersari, Kecamatan Sidoarjo. (Pengabdian et al., 2024) Program ini berlangsung mulai 5 - 31 Maret 2024. Pengabdian kepada masyarakat dilakukan melalui pendekatan berupa pendampingan dan pelayanan kepada wajib pajak yang terbagi ke dalam beberapa tahap, yaitu :



Gambar 1. Tahapan Pengabdian kepada Masyarakat

1. Tahap Persiapan dan Perekrutan Tim
Tahap ini diawali dengan sosialisasi program relawan pajak oleh Kepala Tax Center Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo yang ditujukan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi. Mahasiswa yang tertarik untuk bergabung kemudian diarahkan untuk melakukan pendaftaran melalui laman <https://edukasi.pajak.go.id/renjani> dan selanjutnya diharuskan mengikuti serangkaian tes seleksi untuk menjadi calon relawan pajak. (Apriliasari et al., 2022)
2. Tahap Pembekalan
Setelah dinyatakan lolos seleksi, para relawan pajak diberikan pembekalan dan pelatihan intensif. Materi yang diberikan mencakup pemahaman mendalam tentang kode etik perpajakan yang harus dipatuhi selama menjalankan tugas, serta prosedur pelaporan SPT Tahunan untuk formulir 1770 S dan 1770 SS. Para relawan dilatih untuk menguasai proses pelaporan baik secara digital melalui e-filing maupun secara manual menggunakan formulir, sehingga mereka mampu membantu wajib pajak dengan berbagai metode pelaporan yang tersedia.
3. Tahap Pelaksanaan
Kegiatan pendampingan berlangsung selama satu bulan, dimulai dari tanggal 5 - 31 Maret 2024. Selama periode tersebut, tim relawan pajak bertanggung jawab memberikan layanan kepada wajib pajak yang ingin melaporkan SPT Tahunan Orang Pribadi melalui e-filing. Dalam menjalankan tugas asistensi ini, para relawan ditempatkan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Barat, di mana mereka membantu wajib pajak memahami dan menyelesaikan proses pelaporan secara efektif.
4. Tahap Evaluasi
Proses evaluasi dilakukan secara berkesinambungan, baik selama kegiatan pendampingan berlangsung maupun setelah pendampingan berakhir, oleh Kepala Tax Center Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo. Evaluasi ini dilakukan untuk memantau kinerja para relawan pajak dalam memberikan asistensi kepada wajib pajak, serta mengidentifikasi berbagai kendala yang mungkin dihadapi selama pelaksanaan tugas.

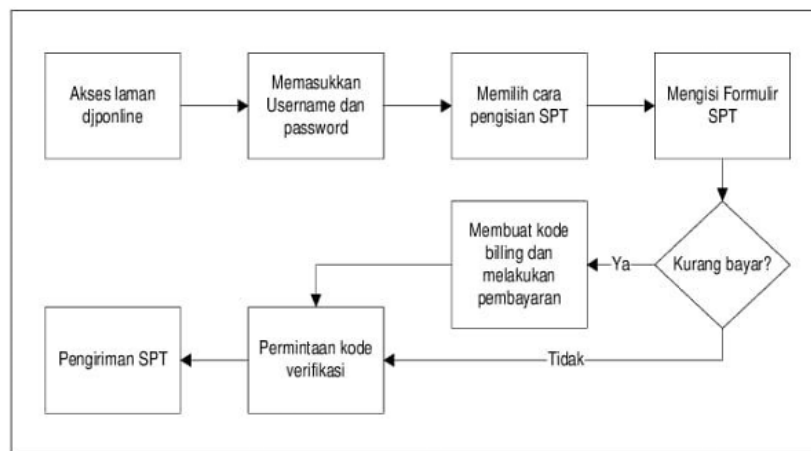
HASIL DAN PEMBAHASAN

Relawan pajak merupakan individu atau kelompok yang memiliki pemahaman mendalam tentang regulasi perpajakan dan dengan sukarela membagikan pengetahuan tersebut kepada masyarakat. Mereka yang memiliki pengetahuan tentang hukum perpajakan ini berkomitmen untuk berbagi wawasan kepada publik secara luas. (Wicaksono et al., 2023) Program pengabdian masyarakat ini menyediakan layanan pendampingan dalam pelaporan SPT Tahunan Pajak PPh

bagi WP Orang Pribadi melalui Program Relawan Pajak di KPP Pratama Sidoarjo Barat. Dalam pelaksanaan program ini, Tax Center Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo mengirimkan delapan mahasiswa untuk berpartisipasi sebagai relawan pajak selama satu bulan.

Rangkaian kegiatan pendampingan kepada wajib pajak dilaksanakan pada tanggal 5 – 31 Maret 2024, dengan lima relawan bertugas di posko untuk setiap shift. Pembagian jadwal kerja relawan pajak diatur langsung oleh pihak KPP Pratama Sidoarjo Barat yang terbagi menjadi dua shift, yaitu shift pagi yang berlangsung dari pukul 08.00 hingga 12.00 WIB, dan shift siang dari pukul 12.00 hingga 16.00 WIB. Selama pelaksanaan pendampingan, setiap relawan ditemani oleh petugas KPP Pratama Sidoarjo Barat yang berperan sebagai pengawas. Apabila relawan menghadapi kendala dalam membantu wajib pajak mengisi SPT, petugas pengawas akan segera memberikan bantuan dan mengambil langkah-langkah yang dibutuhkan agar proses pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi dapat berjalan dengan baik. Sebagai relawan pajak di KPP Pratama Sidoarjo Barat, tugas utama mereka adalah mendampingi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam melaporkan SPT Tahunan, terutama menggunakan formulir 1770 S atau 1770 SS melalui e-Filing. Pendampingan ini bertujuan agar wajib pajak memahami dan mengikuti prosedur pelaporan dengan tepat dan efisien, sehingga kepatuhan pajak dapat meningkat melalui penggunaan teknologi yang tersedia. (Rahayu et al., 2023)

Untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan, WP harus memiliki alamat email yang aktif dan nomor EFIN (Electronic Filing Identification Number) guna proses login. Alamat email ini sangat penting karena digunakan untuk menerima kode konfirmasi dan bukti penerimaan SPT secara elektronik dari server Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Namun, banyak Wajib Pajak menghadapi kesulitan karena lupa nomor EFIN atau alamat email yang terdaftar, sehingga menghambat akses mereka ke platform DJP online. Dalam kasus seperti ini, Tim Relawan Pajak akan berkoordinasi dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Wajib Pajak terdaftar untuk membantu memulihkan nomor EFIN tersebut. Berikut adalah langkah-langkah untuk mengisi SPT melalui E-Filing.



Gambar 2. Tahapan Pelaporan SPT Tahunan Melalui E – Filling

Selama pelaksanaan di lapangan, relawan pajak menghadapi berbagai kendala dalam membantu pelaporan SPT Tahunan. Tantangan utama yang sering muncul adalah kendala teknis, terutama terkait penggunaan platform e-Filing, yang disebabkan oleh kerusakan perangkat keras atau gangguan jaringan internet. Selain itu, beberapa wajib pajak tidak membawa dokumen yang diperlukan untuk pelaporan, seperti bukti potong atau nomor EFIN, sehingga menghambat proses. Ada juga wajib pajak yang belum mendaftarkan akun mereka di situs DJP Online, sementara banyak yang lupa password untuk login. Kendala lain muncul dari kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap sistem e-Filing, khususnya bagi mereka yang sudah lanjut usia dan kurang familiar dengan teknologi, sehingga relawan harus memberikan penjelasan berulang

kali. Hal ini menyebabkan proses menjadi lebih lama dan memicu antrean panjang, yang semakin memperlambat jalannya pelayanan. (Fahmi et al., 2024)

Setiap kendala yang dihadapi oleh relawan pajak tentunya memiliki solusi untuk mengatasinya. Ketika terjadi kendala teknis, relawan dapat melaporkannya kepada karyawan yang bertugas, yang kemudian akan mengkomunikasikannya dengan pihak ICT kantor. Sebagai alternatif, wajib pajak juga dapat menggunakan ponsel pribadi untuk melaporkan SPT. Jika wajib pajak tidak membawa bukti potong, mereka disarankan mencarinya terlebih dahulu, atau jika tidak memilikinya, dapat menghitung penghasilan secara mandiri dengan bantuan karyawan yang bertugas. Untuk mereka yang tidak mengetahui nomor EFIN, akan diarahkan kepada petugas khusus EFIN. Relawan pajak juga membantu wajib pajak yang belum mendaftarkan akun DJP Online dari awal hingga proses selesai, serta membantu mengatur ulang kata sandi bagi yang lupa. Bagi wajib pajak yang kurang memahami penggunaan e-Filing, relawan memberikan penjelasan secara perlahan dan mendetail. Jika masih ada kesulitan, karyawan yang bertugas akan turut membantu untuk memastikan wajib pajak memahami proses pelaporan SPT dengan benar.



Gambar 3. Penguatan dan Bimbingan Teknik Relawan Pajak



Gambar 4. Pembekalan Relawan Pajak oleh KPP Pratama Sidoarjo Barat



(a)



(b)

Gambar 5. Pelaksanaan Pelaporan SPT Tahunan formulir 1770 S dan 1770 SS (a),(b)

Melalui program pengabdian ini, relawan pajak menjalani serangkaian proses yang mencakup perekrutan, pembekalan, pelaksanaan, hingga evaluasi, yang dirancang untuk memastikan mereka dapat menjalankan tugas dengan optimal. Tujuan dari tahapan ini adalah agar relawan pajak mampu memberikan pelayanan yang maksimal dan menyampaikan informasi dengan baik, sehingga mampu menanamkan kesadaran akan pentingnya kontribusi pajak kepada wajib pajak. Hasil dari proses ini terlihat dari kontribusi para relawan yang berhasil membantu pelaporan SPT Tahunan sekitar 25 wajib pajak menggunakan formulir 1770 S, serta 36 wajib pajak menggunakan formulir 1770 SS. (Firmansyah et al., 2024)

KESIMPULAN

Kegiatan program pengabdian relawan pajak di KPP Pratama Sidoarjo Barat secara keseluruhan menunjukkan kontribusi signifikan dalam mendukung pelaporan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi. Melalui proses yang mencakup perekrutan, pelatihan, dan evaluasi, relawan berhasil membantu sekitar 25 wajib pajak dengan formulir 1770 S dan 36 wajib pajak dengan formulir 1770 SS selama periode pendampingan. Meskipun menghadapi kendala seperti masalah teknis dan kurangnya dokumen, relawan tetap memberikan solusi dan bimbingan yang efektif. Program ini tidak hanya meningkatkan kepatuhan pajak masyarakat, tetapi juga menumbuhkan kesadaran akan pentingnya kontribusi pajak bagi pembangunan negara.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai pencipta program Relawan Pajak (RENJANI) yang telah memberikan kesempatan berharga bagi kami untuk berkontribusi dalam pengabdian kepada masyarakat. Program ini telah membuka jalan bagi kami untuk belajar dan berbagi pengetahuan mengenai perpajakan, serta meningkatkan kepatuhan pajak di kalangan masyarakat.

Kami juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada KPP Pratama Sidoarjo Barat yang telah menjadi mitra kami dalam pelaksanaan program ini. Dukungan dan bimbingan dari tim KPP sangat membantu kami dalam menjalankan tugas sebagai relawan pajak. Kami berharap

kerjasama ini dapat terus berlanjut untuk mencapai tujuan bersama dalam menciptakan kesadaran perpajakan yang lebih baik di masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliasari, V., Fahmi, A., & Usman, F. (2022). Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Program Relawan Pajak. *Abdimasku: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(3), 422. <https://doi.org/10.33633/ja.v5i3.654>
- 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>
- Arniati, A., Kurniawan, D., Lanniari HS, R., Anjelina, A., Hasanah, A., Darmawan, A., Irianto, D., Setiyanto, A. I., Amalia, D., Anggraini, R., Zelmiyanti, R., Utama, D. P., Sabrina, N., & Rahman, F. A. (2024). Peran Relawan Pajak dalam Asistensi Pelaporan SPT Tahunan WPOP di Kota Batam. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Politeknik Negeri Batam*, 5(2), 133–144. <https://doi.org/10.30871/abdimaspolibatam.v5i2.6679>
- Ayuningtyas, P., Widiyohening, C. R., & Mauludin, L. A. (2022). Pendampingan Pelaporan Pajak oleh Relawan Pajak di KPP Pratama Purworejo. *Jurnal ABDIRAJA*, 5(2), 69–75. <https://doi.org/10.24929/adr.v5i2.1942>
- Eliza, R., Suwardi, C. O., Junita, W., Nirmala, H., & Siregar, F. (2022). Pelayanan Mahasiswa Relawan Pajak dalam Membantu Wajib Pajak Mengisi SPT Tahunan di Kota Dumai. *Jurnal Pengabdian UNDIKMA*, 3(2), 304. <https://doi.org/10.33394/jpu.v3i2.5594>
- Fahmi, A., Haniyah, R., & Wardana, A. B. (2024). Pendampingan dan Edukasi Wajib Pajak Melalui Program Relawan Pajak. *Abdimasku: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 7(1), 257. <https://doi.org/10.62411/ja.v7i1.1877>
- Firmansyah, F., Layli, M., & Puspitasari, C. M. (2024). Asistensi SPT Tahunan Menggunakan E-Filing Melalui Program Relawan Pajak Tahun 2023. *E-Dimas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 15(2), 252–256. <https://doi.org/10.26877/e-dimas.v15i2.15745>
- Pengabdian, J., Indonesia, M., Sriyanti, R., Marlia, R., Guru, P., Interaktif, P., & Kolaboratif, P. (2024). *PELATIHAN LESSON STUDY BERBASIS INKUIRI BAGI GURU-GURU SMP NEGERI 2 GUNUNG KALER*. 2(1), 1–8.
- 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>
- 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>