

Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Program Relawan Pajak

Vita Apriliasari¹, Anisa Fahmi², Fadlil Usman³

^{1,2,3}Nama Program Studi Diploma III Pajak, Politeknik Keuangan Negara STAN

E-mail: ¹vapriilasari@pknstan.ac.id, ²anisa.fahmi@pknstan.ac.id, ³fadlil.81@pknstan.ac.id

Abstrak

Sebagai bagian dari *self assessment system* perpajakan di Indonesia, Wajib Pajak diwajibkan untuk menyampaikan SPT setiap tahunnya paling lambat tiga bulan setelah akhir tahun pajak. Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, salah satunya dengan meningkatkan pengetahuan wajib pajak termasuk kewajiban pelaporan pajak (SPT) melalui program relawan pajak. Program relawan pajak memberikan pendampingan kepada wajib pajak dalam pengisian SPT Tahunan melalui *e-filing* yang dilakukan baik secara daring maupun luring dengan target pemberdayaan wajib pajak sehingga pada tahun berikutnya mereka mampu menyampaikan SPT sendiri tanpa didampingi.

Kata kunci: relawan pajak, kepatuhan wajib pajak, e-filing

Abstract

As part of the self-assessment of the taxation system in Indonesia, taxpayers need to submit an annual tax return no later than three months after the end of the tax year. The government continues striving to improve taxpayer compliance, one of which is increasing taxpayer knowledge, including tax reporting obligations (SPT), through the tax volunteer program. The tax volunteer program assists taxpayers in filling out the Annual SPT through e-filing online and offline with the target of empowering taxpayers so that in the future time they can submit their SPT without assistance.

Keywords: tax volunteer, tax compliance, e-filing

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan utama bagi negara dengan jumlah penerimaan pajak tahun 2020 mencapai Rp1.072,11 triliun [1]. Penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum, dan pembangunan nasional untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat sebagian besar didanai dari pajak. Dalam Laporan Tahunan 2020, Direktorat Jenderal Pajak menyampaikan jumlah wajib pajak terdaftar sebanyak 46,38 juta dan 91,21% diantaranya merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dari jumlah tersebut, rasio kepatuhan WP dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) PPh pada tahun 2020 mencapai 77,63%. SPT adalah surat yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan kewajiban perpajakan. Sebagai bagian dari *self assessment system* perpajakan di Indonesia, Wajib Pajak diwajibkan untuk menyampaikan SPT setiap tahunnya paling lambat tiga bulan setelah akhir tahun pajak. Meskipun tingkat kepatuhan WP dalam menyampaikan SPT mengalami kenaikan 6,26% dari tahun sebelumnya, pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya untuk terus meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT adalah pengetahuan pajak. Dalam penelitian Witono [2], Nugroho, et al [3], Fitria [4], dan

Nasution dan Ferrian [5] variabel pengetahuan pajak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Rahayu (2017) juga menyimpulkan bahwa semakin tinggi pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, semakin tinggi pula keinginan wajib pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu, sehingga kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat [6]. Penelitian-penelitian tersebut mengimplikasikan pentingnya peningkatan pengetahuan Wajib Pajak termasuk kewajiban pelaporan pajak (SPT). Di sisi lain, DJP masih dihadapkan pada fenomena minimnya pengetahuan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan mereka. Contohnya yaitu Wajib Pajak masih kesulitan dalam pengisian SPT, belum dapat memahami perbedaan formulir SPT yang digunakan, serta keterlambatan dalam melaporkan SPT.

KPP dan Kanwil DJP terus berupaya memberikan kemudahan dan bantuan bagi Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi, agar target kepatuhan pajak dapat tercapai. Namun, KPP menemui kendala dalam hal sumber daya dan adanya kendala terkait beragamnya persepsi Wajib Pajak terhadap petugas pajak. Jumlah petugas pajak yang terbatas menyebabkan pelayanan terhadap Wajib Pajak tidak dapat maksimal. Selain itu, dengan kondisi pandemi yang hingga tahun 2022 belum berakhir, layanan perpajakan juga harus dapat mengantisipasi penyebaran virus COVID-19. Untuk itu Direktorat Jenderal Pajak bekerja sama dengan *tax center* di perguruan tinggi menyelenggarakan Program Relawan Pajak. Program ini melibatkan para mahasiswa perguruan tinggi yang direkrut untuk membantu Wajib Pajak dalam melakukan pengisian SPT Tahunan PPh, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi. Melalui Program Relawan Pajak, Wajib Pajak akan diberikan pendampingan dalam mengisi, menyampaikan SPT melalui laman djponline.pajak.go.id sampai memperoleh Bukti Pengiriman Elektronik (BPE) SPT.

Pada tahun 2022 PKN STAN sebagai perguruan tinggi vokasi di bidang keuangan negara kembali turut serta dalam pelaksanaan Program Relawan Pajak. PKN STAN akan diperbantukan di KPP Pratama Pondok Aren yang merupakan salah satu KPP di lingkungan Kanwil DJP Banten. Keterlibatan *Tax center* PKN STAN dalam rangkaian Program Relawan Pajak dimulai dengan melakukan rekrutmen relawan, peningkatan kapasitas relawan, sampai melakukan pendampingan pengisian dan penyampaian SPT Wajib Pajak melalui *e-filing* baik secara daring maupun luring.

Wajib Pajak Orang pribadi yang menjadi target dalam program ini adalah orang pribadi yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang menyampaikan SPT Tahunan PPh dengan menggunakan formulir 1770 S, 1770 SS dan 1770 eform. Wajib Pajak yang kesulitan menyampaikan SPT melalui laman djponline.pajak.go.id sebenarnya dapat menghubungi KPP terdekat untuk memperoleh bantuan. Namun demikian, sumber daya pegawai di KPP yang terbatas menyebabkan tidak semua Wajib Pajak dapat terlayani dengan cepat. Relawan Pajak yang direkrut PKN STAN akan membantu KPP Pratama Pondok Aren dalam penerimaan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Tahun Pajak 2021

2. METODE

Mitra pada kegiatan pendampingan SPT PPh bagi Wajib Pajak Orang Pribadi melalui Program Relawan Pajak ini adalah KPP Pratama Pondok Aren yang berada di wilayah kerja Kanwil DJP Banten. Berdasarkan hasil wawancara bersama mitra, permasalahan yang dihadapi mitra diantaranya adalah:

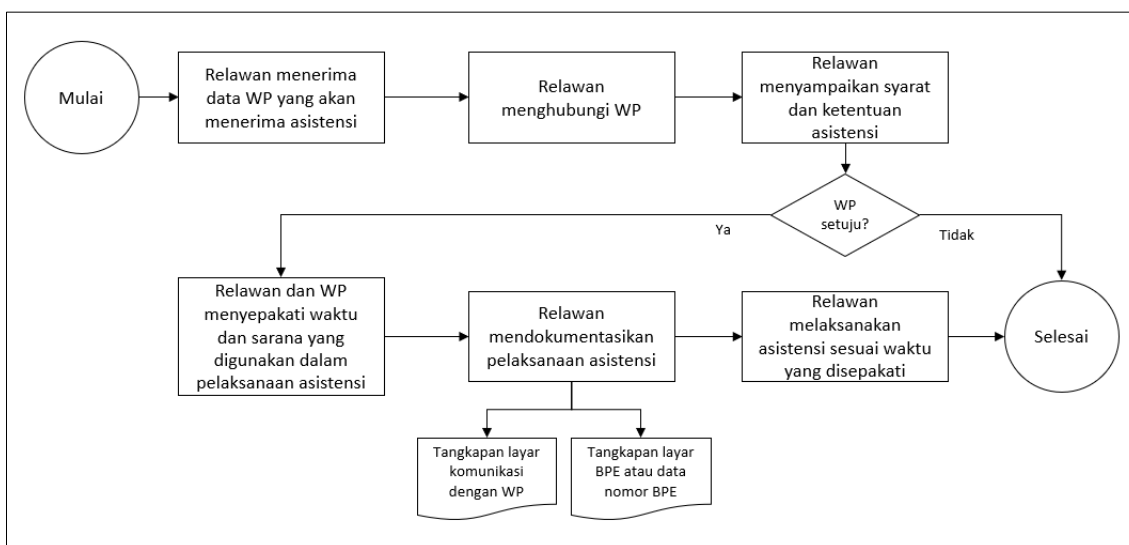
- 1) Kurangnya sumber daya untuk mendampingi atau membantu Wajib Pajak.
- 2) Relawan pajak belum memiliki pengetahuan dan kompetensi yang memadai.
- 3) Wajib Pajak mengalami kesulitan untuk melakukan penyampaian SPT menggunakan *e-filing*

Untuk menyelesaikan permasalahan mitra, Program Relawan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:

- 1) Identifikasi kebutuhan jumlah relawan dan mengumumkan rekrutmen untuk memperoleh relawan pajak sesuai kebutuhan.

- 2) Pemetaan kemampuan relawan, penyiapan kurikulum, dan materi, serta *post-test* untuk mengukur pemahaman relawan atas materi.
- 3) Pelaksanaan pendampingan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi.

Mekanisme pelaksanaan pendampingan dilakukan secara daring atau luring. Tahapan pendampingan secara daring dapat dilihat pada Gambar 1. Sementara, pendampingan secara luring dilakukan dengan 2 (dua) skema, yaitu skema Kelas *Gadget* dan skema Layanan Mandiri. Kelas *Gadget* merupakan pendampingan oleh relawan pajak dalam pengisian SPT Tahunan dengan menggunakan telepon seluler masing-masing Wajib Pajak. Sedangkan, Layanan Mandiri merupakan pendampingan pengisian SPT Tahunan oleh Wajib Pajak yang dilakukan di sarana komputer (PC) yang telah disediakan oleh KPP Pratama Pondok Aren. Sesuai kebijakan dari pihak KPP, pendampingan di Layanan Mandiri diutamakan oleh dosen pendamping dan pendampingan di Kelas *Gadget* dilakukan oleh relawan pajak mahasiswa.



Gambar 1. Teknis Pelaksanaan Pendampingan Secara Daring

Adapun peserta kegiatan dari program kegiatan pengabdian pada masyarakat ini adalah Wajib Pajak KPP Pratama Pondok Aren yang membutuhkan bantuan untuk asistensi penyampaian SPT Tahunan PPh OP baik 1770 S, 1770 SS maupun 1770 *e-form* untuk pengusaha tertentu. Namun, secara umum, realisasi peserta asistensi adalah Wajib Pajak orang pribadi karyawan yang merupakan pengguna Formulir 1770 SS atau 1770 S. Selain itu, pada mekanisme luring, relawan pajak juga melakukan asistensi terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi non-karyawan (usahawan) meski jumlahnya tidak cukup signifikan. Partisipasi Peserta Kegiatan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Program pengabdian pada masyarakat ini menawarkan pendampingan penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi melalui Program Relawan Pajak di KPP Pratama Pondok Aren. Program ini bertujuan untuk membantu KPP Pratama Pondok Aren dan Kanwil DJP Banten untuk meningkatkan kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi, dengan prioritas sebagaimana terdapat pada Tabel 1.

Tabel 1. Prioritas Penyelesaian Masalah

No	Prioritas masalah	Target Luaran
1	Tenaga pendamping/ jumlah relawan	- Rekrutmen jumlah relawan untuk membantu penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak
2	Kompetensi Relawan	- Peningkatan kompetensi relawan terkait perpajakan secara

No	Prioritas masalah	Target Luaran
		umum - Peningkatan kompetensi relawan untuk mengisi SPT Tahunan menggunakan <i>e-filing</i>
3	Pendampingan Wajib Pajak oleh Relawan	- Kemampuan menyelesaikan permasalahan dalam penggunaan <i>e-filing</i> agar Wajib Pajak dapat menyelesaikan penyampaian SPT Tahunan

Pendampingan Wajib Pajak dilakukan pada tanggal 7 s.d 29 Maret 2022 dengan dibantu oleh 6 (enam) orang relawan pajak, termasuk dosen pendamping. Baik pendampingan secara luring maupun daring dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, serta dengan berkoordinasi dengan pihak KPP Pratama Pondok Aren. Pendampingan secara daring dilaksanakan menggunakan aplikasi percakapan (*Whatsapp*), sedangkan proses asistensi secara luring bertempat di KPP Pondok Aren yang dilakukan dengan memperhatikan protokol Kesehatan. Sampai dengan setelah program asistensi berakhir, relawan pajak tidak melaporkan adanya isu kesehatan.

Pelaksanaan pendampingan secara daring disesuaikan dengan waktu yang dipilih wajib pajak untuk melakukan konsultasi. Sedangkan pendampingan secara luring dilaksanakan sesuai waktu kedatangan wajib pajak di KPP Pondok Aren serta jadwal penugasan tim yang telah dituangkan dalam Surat Tugas Direktur PKN STAN Nomor ST-164/PKN/2022 tanggal 1 Maret 2022. Dari seluruh Wajib Pajak yang didampingi, terdapat 3 orang wajib pajak yang diberikan asistensi secara daring. Selain itu, sebagai satu rangkaian proses pendampingan, Wajib Pajak juga diminta mengisi kuesioner (survei kepuasan layanan relawan pajak) setelah pendampingan selesai dilakukan. Kuesioner tersebut dapat berbentuk *hard copy* yang beberapa salinannya dapat dilihat pada gambar 3, atau *soft copy*, yaitu melalui pengisian *google form*.

Pada prinsipnya, pendampingan dilakukan dengan lebih memberdayakan Wajib Pajak yang bersangkutan. Hal ini ditujukan agar dalam pelaporan SPT Tahunan berikutnya, Wajib Pajak dapat melakukannya secara mandiri dan tidak perlu datang ke KPP. Namun demikian, pada pelaksanaannya, terdapat beberapa catatan mengenai kendala yang dihadapi beserta solusinya. Uraian terkait kendala dan solusi yang dilakukan pada pelaksanaan pendampingan secara daring dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Kendala dan Solusi pada Pendampingan Daring

No.	Permasalahan/Kendala	Solusi
1	Wajib Pajak belum memiliki dokumen yang diperlukan dalam pengisian SPT. Hal ini mengakibatkan relawan pajak tidak dapat menjalankan tugasnya dan SPT tidak dapat disampaikan.	Meminta Wajib Pajak melengkapi dokumen terlebih dahulu dan menjadwalkan ulang kegiatan asistensi
2	Penggunaan aplikasi percakapan tanpa tatap maya mengakibatkan adanya asumsi yang tidak sama antara relawan pajak dan Wajib Pajak yang didampingi. Beberapa relawan pajak belum cukup familiar dengan <i>e-filing</i> sehingga perlu bantuan adanya tangkapan layar dari Wajib Pajak.	Meminta Wajib Pajak melakukan tangkapan layar terkait pengisian SPT yang dilakukan untuk memastikan kebenarannya.
3	Tidak adanya respon dari Wajib Pajak saat dihubungi. Hal ini diduga disebabkan Wajib Pajak tidak meyakini bahwa pihak yang menghubunginya adalah relawan pajak karena tidak ada interaksi langsung	Relawan pajak telah menggunakan gambar profil berupa logo relawan pajak.
4	Wajib Pajak menunda mengisi form permohonan EFIN yang dibutuhkan dalam pengisian SPT, sehingga pengisian SPT tidak dapat segera diselesaikan.	Memberikan penjelasan mengenai prosedur yang harus ditempuh sebelum Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT Tahunan melalui <i>e-filing</i> serta menyarankan Wajib Pajak untuk segera mengikuti prosedur tersebut.
5	Kode verifikasi tidak kunjung diterima Wajib Pajak	Relawan menggunakan beberapa cara, yaitu melalui <i>e-mail</i> maupun SMS; <i>refresh</i> halaman pelaporan dan kembali meminta kode verifikasi; dan pada akhirnya berhasil menerima kode verifikasi setelah Wajib Pajak melakukan <i>login</i> ulang ke web.

Pelaksanaan pendampingan secara luring juga tidak terlepas dari kendala, baik itu dari Wajib Pajak maupun KPP Pratama Pondok Aren. Uraian terkait kendala dan solusi yang dilakukan pada pelaksanaan pendampingan secara luring dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Kendala dan Solusi pada Pendampingan Luring

No.	Permasalahan/Kendala	Solusi
1	Terdapat kesalahan dalam bukti pemotongan PPh Pasal 21 karyawan	Menyarankan Wajib Pajak untuk menghubungi bendahara kantor dalam rangka membetulkan bukti pemotongan dimaksud, sebelum pengisian SPT Tahunan dilakukan.
2	Keterbatasan komputer (PC) pada Layanan Mandiri di KPP Pratama Pondok Aren yang dapat digunakan dalam pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770.	Meminta Wajib Pajak menunggu karena hanya terdapat 1 komputer yang memenuhi spesifikasi pelaporan dengan Formulir 1770. Solusi lainnya adalah menyampaikan kepada Wajib Pajak prosedur secara umum (langkah-langkah) yang dapat ditempuh dalam pelaporan mandiri.
3	Terputusnya koneksi ke <i>server e-filing</i> pada saat pengisian SPT dilakukan	Mencoba akses dengan menggunakan ponsel, namun cara tersebut tetap gagal. Pada akhirnya Wajib Pajak diminta menunggu terlebih dahulu hingga dapat tersambung kembali. Opsi lain yang juga ditawarkan kepada Wajib Pajak adalah mempersilakan Wajib Pajak untuk kembali lagi ke KPP pada siang/sore hari sambil menunggu koneksi tersambung.
4	Wajib Pajak tidak bisa menulis sehingga terkendala dalam pengisian mandiri dengan dipandu oleh relawan pajak	Relawan membantu pengisian dengan meminta persetujuan terlebih dahulu dari Wajib Pajak bahwa seluruh pengisian SPT tetap menjadi tanggung jawab Wajib Pajak dan demikian pula dengan konsekuensi akibat pengisian tersebut. Selain itu, relawan juga mengonfirmasi setiap pengisian kepada Wajib Pajak.
5	Kode verifikasi tidak kunjung diterima meski sudah diajukan melalui web <i>e-filing</i>	Meminta bantuan petugas TPT KPP untuk mengecek kode verifikasi karena berdasarkan data KPP seharusnya sudah terbit, namun tidak kunjung masuk ke alamat <i>e-mail</i> atau melalui SMS kepada Wajib Pajak.
6	Wajib Pajak mengeluhkan kode NTPN yang tidak valid ketika dimasukkan ke web <i>e-filing</i>	Meminta Wajib Pajak menunjukkan NTPN yang bersangkutan kemudian membandingkannya dengan data NTPN sesuai sistem DJP. Dalam hal ini, relawan meminta bantuan petugas TPT KPP untuk melakukan pengecekan.
7	Wajib Pajak belum pernah menyampaikan SPT Tahunan melalui <i>e-filing</i>	Menjelaskan dan melakukan asistensi untuk registrasi <i>djponline</i> terlebih dahulu, dan selanjutnya melakukan asistensi pengisian SPT Tahunan.
8	Wajib Pajak baru mengaktifkan kembali NPWP-nya setelah kembali lagi ke Indonesia. Sebelumnya, Wajib Pajak menetap di luar negeri dan selama tahun pajak 2021 Wajib Pajak mengungkapkan tidak menerima penghasilan karena belum bekerja lagi.	Relawan melakukan tanya jawab terlebih dahulu untuk mengetahui situasi perolehan penghasilan dari sisi Wajib Pajak, meski belum bekerja kembali. Setelah penggalian informasi tersebut, Wajib Pajak diketahui memiliki penghasilan lain baik yang menjadi objek PPh maupun yang merupakan non-objek. Relawan kemudian menjelaskan bahwa Wajib Pajak merupakan pengguna Formulir 1770 dan tetap wajib melaporkan SPT Tahunan untuk Tahun Pajak 2021.
9	Wajib Pajak lupa <i>password</i> , atau lupa alamat <i>e-mail</i> .	Relawan membantu Wajib Pajak untuk membuat kembali <i>password</i> baru atau memasukkan alamat <i>e-mail</i> yang baru pada <i>djponline</i> .

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Program relawan pajak merupakan salah satu cara yang digunakan oleh DJP untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Program relawan pajak tahun 2022 yang telah dilaksanakan oleh PKN STAN bekerja sama dengan KPP Pratama Pondok Aren merupakan program yang dilakukan dalam kondisi pandemi dengan menggunakan sistem daring atau luring. Program serupa telah dilaksanakan di tahun-tahun sebelumnya, meski dengan perbedaan kondisi dan mekanisme asistensi. Berikut adalah beberapa hasil evaluasi atas program dimaksud:

1. Pendampingan pengisian SPT Tahunan masih menjadi layanan yang diminati Wajib Pajak. Hal ini terlihat dari jumlah Wajib Pajak yang datang ke KPP untuk meminta asistensi. Namun, setelah asistensi luring dibuka kembali mulai tahun ini, proses asistensi lebih banyak dilakukan melalui mekanisme luring. Dengan target pemberdayaan Wajib Pajak sehingga pada tahun berikutnya mereka mampu menyampaikan SPT sendiri tanpa didampingi, hal ini

tidak selalu dapat dipenuhi untuk semua kriteria Wajib Pajak. Untuk Wajib Pajak yang berusia cukup lanjut, pengisian secara mandiri tetaplah menjadi kendala meski di tahun sebelumnya telah menerima pendampingan serupa.

2. Beberapa permasalahan dari sisi teknis sistem dan infrastruktur relatif menurunkan efektivitas asistensi yang dilakukan relawan pajak. Ke depan, pihak KPP Pratama Pondok Aren perlu meminimalkan kendala tersebut dengan penyediaan infrastruktur yang memadai, khususnya dalam rangka penyampaian SPT Tahunan dengan menggunakan Formulir 1770. Di samping itu, penyediaan seorang pegawai KPP di Layanan Mandiri perlu dipastikan setiap harinya sehingga setidaknya mampu memberikan solusi terkait permasalahan teknis sistem serta infrastruktur selama proses asistensi dilakukan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami sampaikan kepada Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat PKN STAN dan KPP Pratama Pondok Aren yang telah memberikan fasilitas dan dukungan yang diberikan kepada kami sehingga kegiatan pengabdian ini dapat berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Direktorat Jenderal Pajak, “Konsisten Mengoptimalkan Peluang di Masa Menantang: Laporan Tahunan DJP,” 2020. [Online]. Available: [https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2021-10/Laporan Tahunan DJP 2020 - Bahasa.pdf](https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2021-10/Laporan%20Tahunan%20DJP%202020-Bahasa.pdf).
- [2] B. Witono, “Peran Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak,” *J. Akunt. dan Keuang. Indones.*, vol. 7, no. 2, pp. 196–208, 2008, doi: 10.23917/reaksi.v7i2.2624.
- [3] A. Nugroho, R. Andini, and K. Raharjo, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (studi kasus pada KPP Semarang Candi),” *J. Account.*, vol. 2, no. 2, pp. 1–13, 2016, [Online]. Available: <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/AKS/article/viewFile/452/438>.
- [4] D. Fitria, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,” *JABE (Journal Appl. Bus. Econ.)*, vol. 4, no. 1, p. 30, Oct. 2017, doi: 10.30998/jabe.v4i1.1905.
- [5] A. Nasution and M. Ferrian, “Dampak Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus : KPP Pratama Binjai),” *J. Akunt. Bisnis dan Publik*, vol. 7, no. 2, pp. 207–224, 2017, [Online]. Available: <https://journal.pancabudi.ac.id/index.php/akuntansibisnisdanpublik/article/view/447>.
- [6] N. Rahayu, “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,” *Akunt. Dewantara*, vol. 1, no. 1, pp. 15–30, 2017, doi: <https://doi.org/10.26460/ad.v1i1.21>.