

Relawan Pajak 2021: Upaya Menjaga Kepatuhan Wajib Pajak melalui Pendampingan Pengisian SPT secara Daring (*Tax Volunteers of 2021: Efforts to Maintain Taxpayer Compliance through Assistance in Online SPT Filling*)

Rahadi Nugroho^{1*}, Nur Farida Liyana², Hanik Susilawati Muamarah³, Suparna Wijaya⁴
Politeknik Keuangan Negara STAN, Tangerang Selatan^{1*,2,3,4}
rahadi.nugroho@pknstan.ac.id¹, nurfaridaliyana@gmail.com², hanik.muamarah@pknstan.ac.id³,
sprnwijaya@pknstan.ac.id⁴



Riwayat Artikel

Diterima pada 14 Desember 2021
Revisi 1 pada 2 Februari 2022
Revisi 2 pada 22 Maret 2022
Disetujui pada 9 Juni 2022

Abstract

Purpose: The purpose of this program is to support Pondok Aren Tax Office in increasing tax compliance of individual tax payer by assisting tax payer fulfilling their income tax return in online platform.

Method: This program assisted individual tax payer to fulfill income tax return of 2020 fiscal year. This program was conducted from 1-31 March 2021 employing 269 students and 28 lecturers of PKN STAN. They were divided into 11 team and assigned for two days. The activity mostly utilized Whatsapp application.

Result: 436 individual tax payers joined this program. 255 successfully submitted tax return although 181 tax payers eventually could not join this program due to personal reasons. Surprisingly, tax compliance increased by 20% compared to last year.

Conclusion: This program is considered successful in assisting individual tax payer fulfilling income tax return by online platform. Since this program is the first experience of PKN STAN and DG Tax, the obstruction during this program might become valuable in conducting the same program in the following year. Soft-skill training could be carried out by a trainer.

Keywords: *Tax, Compliance, Voluntary, Tax Return, Assistance*

How to Cite: Nugroho, R., Iyanaa, N. F., Muamarah, H. S., & Wijaya, S. (2022). Relawan Pajak 2021: Upaya Menjaga Kepatuhan Wajib Pajak melalui Pendampingan Pengisian SPT secara Daring. *Jurnal Nusantara Mengabdi*, 1(3), 157-165.

1. Pendahuluan

Tax ratio (rasio pajak) Indonesia selama lima tahun terakhir berada dalam kisaran 10% sampai dengan 12% dan merupakan yang terendah di Asia Pasifik. Angka ini berada di bawah rerata rasio *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD) yang mencapai 34,3% (OECD, 2020). Dalam laporan tersebut juga terlihat bahwa *tax ratio* Indonesia lebih rendah juga apabila dibandingkan dengan beberapa negara ASEAN, seperti Malaysia, Singapura dan Thailand yang mencapai 12,5%; 13,2% dan 17,5%. Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan pajak Indonesia belum seoptimal beberapa negara ditinjau dari kemampuan pemerintah mengumpulkan pajak dari total perekonomian atau produk domestik bruto (PDB). Penerimaan pajak yang belum optimal juga tergambar dengan fakta bahwa penerimaan pajak tidak pernah mencapai target yang ditetapkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sejak tahun 2009 (DJP, 2019).

Salah satu faktor yang dianggap cukup berpengaruh terhadap realisasi penerimaan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (Rosliyati, A. (2016), Darmayani, D., & Herianti, E. (2017)., Simamora & Suryaman, 2015). Kepatuhan merupakan salah satu indikator partisipasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (Mwesigwa, 2021a). Penelitian mereka menyimpulkan bahwa belum optimalnya penerimaan pajak disebabkan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak yang relatif rendah.

Tingkat kepatuhan pajak di Indonesia saat ini memang terbilang masih rendah. Rerata kepatuhan formal, kepatuhan wajib pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Tahunan, dalam lima tahun terakhir baru mencapai 70%. Meski angka per tahunnya menunjukkan kecenderungan peningkatan, tetapi tingkat kepatuhan tersebut masih sangat jauh apabila dibandingkan dengan rasio kepatuhan formal sesuai standar yang ditetapkan OECD yakni sebesar 85%. Data ini sekaligus menunjukkan bahwa terdapat sekitar 25% wajib pajak yang bahkan belum menyampaikan SPT Pajak Tahunan.

Kepatuhan seseorang terhadap kewajiban perpajakan ditentukan oleh beberapa faktor. Faktor yang mempengaruhi tersebut diantaranya, pemahaman wajib pajak ([Primasari, 2016](#), [Arviana & Indarjati, 2018](#), [Afritenti, Fitriyani & Susfayetti, 2020](#)), pengetahuan pajak yang dimiliki orang tersebut ([Kirchler, 2007](#), [Rahayu, 2017](#), [Mulya, 2019](#), [Rahayu, 2019](#), [Afritenti, Fitriyani & Susfayetti, 2020](#)) dan reformasi administrasi perpajakan ([Monalika & Haninun, 2020](#)). [Kirchler \(2007\)](#) juga membuktikan bahwa semakin besar pengetahuan pajak yang dimiliki seseorang semakin positif sikap orang tersebut terhadap pajak. Selain itu, kepatuhan pajak juga ditentukan oleh kompleksitas perpajakan atau persepsi seseorang terhadap rumit tidaknya dia memenuhi kewajiban perpajakan ([Wiyarni, Hartini & Djuhari, 2017](#)).

[Mathew \(2013\)](#) mengemukakan beberapa pertanyaan yang seharusnya dapat dijawab untuk memastikan urgensi pembayaran pajak sehingga berpeluang menimbulkan kepatuhan sukarela. Beberapa pertanyaan tersebut adalah (1) mengapa saya harus membayar pajak jika prosedur pajak sangat rumit?; (2) mengapa saya harus membayar pajak jika untuk memahami seluk beluk hukum pajak begitu sulit bagi saya?; (3) mengapa saya harus membayar pajak jika berinteraksi dengan otoritas pajak tidak menyenangkan?; dan (4) biaya kepatuhan pajak terlalu mahal bagi saya?. Hal-hal tersebut setidaknya merepresentasikan hal-hal apa saja yang menjadi pertanyaan wajib pajak dan seharusnya mampu dijawab oleh pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selaku tokoh utama dalam administrasi perpajakan di Indonesia.

Berbagai program telah diluncurkan oleh DJP selaku otoritas pajak di Indonesia untuk meningkatkan pengetahuan pajak dan menumbuhkan *voluntary compliance* di Indonesia. Program ini merupakan salah satu bentuk pemberian layanan public yang dapat memberikan dampak pada persepsi pada pelayanan publik ([Mwesigwa, 2021b](#)). Sosialisasi perpajakan baik yang dilakukan oleh Kantor Pusat DJP maupun kantor-kantor DJP di daerah dan program *business development services* adalah beberapa contoh di antaranya. Selain itu, program inklusi kesadaran pajak sebagai bagian dari edukasi pajak merupakan salah satu cara yang diharapkan dapat mewujudkan hal tersebut. Inklusi kesadaran pajak adalah usaha yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak bersama dengan kementerian yang membidangi pendidikan untuk meningkatkan kesadaran perpajakan peserta didik, guru dan dosen yang dilakukan melalui integrasi materi kesadaran pajak dalam kurikulum, pembelajaran dan perbukuan. Salah satu strategi inklusi kesadaran pajak dalam pendidikan adalah program relawan pajak. Relawan pajak adalah para mahasiswa perguruan tinggi yang telah direkrut dan memperoleh pelatihan untuk membantu wajib pajak dalam melakukan pengisian SPT Tahunan Pajak Penghasilan, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi. Wajib Pajak akan memperoleh pendampingan untuk mengisi sampai menyampaikan SPT Tahunan melalui laman DJP *online*.

Seperti diketahui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, selanjutnya disebut UU KUP, mengatur bahwa setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak. Bagi wajib pajak orang pribadi, penyampaian SPT Tahunan diatur paling lama tiga bulan setelah akhir tahun pajak.

Hal tersebut membutuhkan pemahaman wajib pajak mengenai cara menghitung dan melaporkan pajaknya. Meskipun merupakan kewajiban setiap tahun, tidak semua wajib pajak memahami cara

pengisian SPT dengan baik. Terlebih saat ini, untuk pengisian SPT Tahunan PPh diarahkan menggunakan e-filing. Bagi beberapa wajib pajak, penggunaan e-filing merupakan kendala tersendiri. [Tasyah et. al. \(2021\)](#) membuktikan bahwa banyak masyarakat yang tidak memahami *e-government policy* sehingga implementasinya tidak optimal. Penelitian [Asja dan Fauzi \(2021\)](#) juga membuktikan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas adalah kebermanfaatannya. Wajib Pajak yang kesulitan menggunakan e-filing, sebenarnya dapat menghubungi KPP terdekat untuk memperoleh bantuan. Namun demikian, ternyata tidak seluruh wajib pajak merasa nyaman untuk berkonsultasi mengenai pengisian SPT kepada petugas pajak. Untuk menyalahi hal tersebut, Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat (P2 Humas) melalui Bidang P2 Humas yang terdapat di Kantor Wilayah DJP, bekerja sama dengan *tax center* di perguruan tinggi merekrut relawan pajak.

Melalui surat nomor S-2/WPJ.08/2021 tentang Penawaran Kerja Sama Program Relawan Pajak Tahun 2021, Kanwil DJP Banten menawarkan kerja sama kepada PKN STAN untuk mengirimkan mahasiswa dalam kegiatan relawan pajak tahun 2021. Sebagai bagian dari sumbangsih PKN STAN sebagai perguruan tinggi vokasi dengan bidang keilmuan keuangan negara, salah satunya pajak, *tax center* PKN STAN menerima tawaran kerja sama tersebut. PKN STAN berperan serta dengan melakukan rekrutmen relawan pajak, peningkatan kapasitas relawan, sampai pendampingan pengisian dan penyampaian SPT Wajib Pajak melalui e-filing. Relawan Pajak yang direkrut PKN STAN membantu KPP Pratama Pondok Aren, salah satu KPP di wilayah Kanwil DJP Banten, dalam penerimaan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Tahun Pajak 2020. Wajib pajak 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 e-form untuk pengusaha dengan penghasilan bruto tertentu.

2. Metode

Dalam upaya memenuhi target kepatuhan, KPP dan Kanwil DJP, tidak terkecuali Kanwil DJP Banten dan KPP Pratama Pondok Aren, berusaha untuk memberikan kemudahan dan bantuan bagi wajib pajak dalam melakukan penyampaian SPT Tahunan, khususnya wajib pajak orang pribadi. Namun demikian upaya ini terhambat dengan adanya persepsi wajib pajak yang kurang baik terhadap petugas pajak. Selain itu, jumlah petugas pajak yang tidak seimbang dengan jumlah wajib pajak juga membuat terjadinya antrian yang cukup lama untuk melayani wajib pajak. Berdasarkan permasalahan tersebut, Kanwil DJP Banten mengirimkan surat ke Politeknik Keuangan Negara STAN nomor S-2/WPJ.08/2021 tanggal 5 Januari 2021 tentang Penawaran Kerja Sama Program Relawan Pajak tahun 2021. Awal Februari 2021 Kanwil DJP Banten melakukan sosialisasi kegiatan relawan pajak di kampus PKN STAN. Setelah itu, Kanwil DJP Banten menugasi relawan pajak PKN STAN di KPP Pratama Pondok Aren.

Menindaklanjuti hal tersebut, KPP Pratama Pondok Aren bersama tim PKN STAN melakukan identifikasi permasalahan yang mungkin timbul dan alternatif pemecahan masalah yang ada. Setelah dilakukan beberapa kali pembahasan permasalahan dan alternatif solusi terangkum sebagaimana dalam Tabel 2.1.

Tujuan dari pendampingan wajib pajak untuk mengisi SPT ini adalah wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara tepat waktu dengan menggunakan e-filing. Oleh karena itu, langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan rekrutmen relawan pajak. Kemudian, dilakukan peningkatan kompetensi relawan baik kompetensi perpajakan maupun soft skill-nya. Hal tersebut perlu dilakukan mengingat beberapa relawan belum memiliki pemahaman terkait dengan perpajakan maupun pengisian SPT melalui e-filing. Setelah melalui pelatihan mandiri dan workshop relawan akan didayagunakan untuk mendampingi wajib pajak dalam pengisian SPT selama periode 1 Maret s.d. 31 Maret 2021 sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Tabel 1. Permasalahan Mitra dan Alternatif Pemecahan Masalah

No	Permasalahan	Alternatif pemecahan masalah
1	Tenaga untuk mendampingi/membantu	Rekrutmen Relawan Pajak

	Wajib Pajak kurang dari sisi jumlah	
2	Relawan Pajak belum memiliki pengetahuan dan kompetensi yang memadai	Pelaksanaan peningkatan kompetensi Relawan Pajak
3	Wajib Pajak sulit untuk melakukan penyampaian SPT menggunakan e-Filing	Pendampingan Wajib Pajak dari mengisi SPT sampai menyampaikan menggunakan e-Filing

Dikarenakan pengisian SPT Tahunan Wajib Pajak OP tahun 2021 harus dilakukan maksimal tanggal 31 Maret 2021, maka kegiatan relawan pajak 2021 direncanakan sebagaimana jadwal dalam Tabel 2.2. Rekrutmen relawan dilakukan pada pertengahan bulan Februari 2021, kemudian dilakukan simulasi e-filing di pekan ketiga bulan Februari dan sebelum pendayagunaan dilakukan koordinasi dalam bentuk *briefing*.

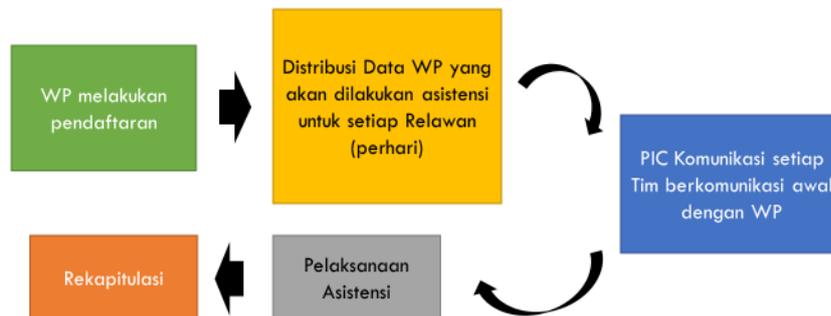
Tabel 2. Rencana Pelaksanaan

No	Kegiatan	Februari 2021				Maret 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Rekrutmen Relawan		V	V					
2	Penyusunan Materi dan Post Test			V					
3	Simulasi e-filing			V					
4	Koordinasi tim				V				
5	Pelaksanaan Pendampingan					V	V	V	V

Kegiatan relawan pajak ini merupakan kerja sama antara Kanwil DJP Banten, KPP Pratama Pondok Aren, dan PKN STAN. Peserta kegiatan dari PKN STAN terdiri dosen dan mahasiswa yang terbagi ke dalam 11 tim. Peran dari masing-masing yaitu: (1) Kanwil DJP Banten dan KPP Pratama Pondok Aren berperan untuk mempersiapkan kurikulum dasar dan materi yang terstandar untuk relawan pajak serta menyiapkan sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk pendampingan pengisian SPT, dan (2) Tim dari PKN STAN berperan untuk melakukan rekrutmen, peningkatan kompetensi relawan dan pendampingan pengisian SPT serta pembuatan laporan kegiatan.

Adapun peserta pendampingan 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 dengan peredaran bruto tertentu. Pendaftaran peserta dilakukan melalui *google form* dengan mengisi pemilihan jadwal pendampingan. Teknis pelaksanaan pendampingan sebagaimana Gambar 1 dan Gambar 2.

Mekanisme Pelaksanaan



Gambar 1. Teknis Pelaksanaan Pendampingan



Gambar 2. Diskusi mekanisme pelaksanaan kegiatan relawan pajak 2021

Setelah wajib pajak melakukan pendaftaran, peserta akan dihubungi oleh salah satu anggota tim yang bertugas untuk menanyakan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan dalam pengisian SPT, seperti bukti potong dan sebagainya. Hal ini dilakukan agar pada saat pendampingan tidak terdapat kendala yang berarti.

Situasi *Covid-19* menjadikan semua kegiatan baik rekrutmen, pelatihan relawan maupun pendampingan wajib pajak dalam pengisian SPT dilakukan secara daring. Dan menjadi tantangan tersendiri karena pendampingan pengisian SPT secara daring baru pertama kali dilakukan.

3. Hasil dan pembahasan

a. Tahapan Kegiatan

1) Rekrutmen relawan pajak

Rekrutmen relawan pajak dilakukan dengan membagikan *google form* kepada mahasiswa PKN STAN. Rekrutmen berlangsung sampai dengan tanggal 12 Februari 2021. Proses rekrutmen berhasil menjangkit 269 mahasiswa dari berbagai program studi yang bersedia menjadi relawan pajak. Relawan yang berjumlah 269, beberapa sudah memiliki pemahaman tentang pajak yang

memadai maupun beberapa relawan juga belum mendapatkan pembelajaran materi pajak. Sebagian relawan adalah mahasiswa alih program PKN STAN, mahasiswa tugas belajar yang sebagian besar dari DJP. Mahasiswa sebanyak 269 orang nantinya akan didampingi oleh 28 orang dosen pendamping. Dosen pendamping berfungsi sebagai tempat berdiskusi jika terdapat kendala dalam pelaksanaan pendampingan oleh mahasiswa maupun dalam pemahaman materi perpajakan sebelum relawan pajak bertugas mendampingi wajib pajak.

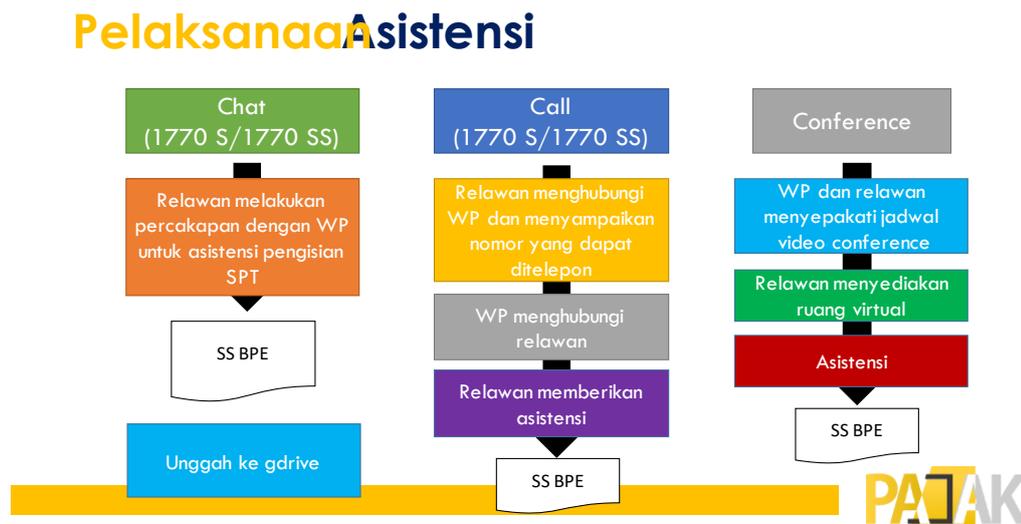
2) Peningkatan kompetensi dan seleksi

Setelah rekrutmen maka relawan pajak akan dibekali pengetahuan dan keterampilan sehingga mampu untuk mendampingi wajib pajak dalam pengisian SPT Tahunan. Materi pelatihan meliputi kesadaran pajak, pengisian form 1770S, 1770SS dan 1770 serta materi komunikasi dan kode etik. Materi pelatihan diberikan dalam bentuk modul dan video untuk dipelajari secara mandiri oleh relawan. Pelatihan ini berlangsung maksimal selama 2 pekan. Disamping mempelajari materi secara mandiri, relawan pajak juga mengikuti pelatihan/*workshop* pengisian SPT yang diselenggarakan oleh KPP Pratama Pondok Aren. *Workshop* sendiri dilaksanakan pada tanggal 18 Februari 2021. Setelah mempelajari materi, relawan mengikuti seleksi dengan mengisi pertanyaan-pertanyaan dalam media kuis secara daring.

Setelah menjalani seleksi maka relawan pajak dan dosen pendamping mengikuti *briefing* yang diselenggarakan oleh PKN STAN. *Briefing* diperlukan mengingat pendampingan pengisian SPT secara daring ini baru pertama kali dilakukan sehingga perlu dimitigasi hal-hal yang mungkin nanti menjadi kendala pada saat pendampingan. Permasalahan yang dimitigasi diantaranya adalah bagaimana jika wajib pajak lupa *password* DJP-online, bagaimana jika wajib pajak belum mempunyai bukti potong, bagaimana jika wajib pajak selain lupa *password* DJP-online juga lupa e-fin.

3) Pelaksanaan pendampingan

Pada saat *briefing* disampaikan mekanisme pendampingan secara daring yang umum dilakukan di era pandmei seperti yang metode yang dilaksanakan oleh [Solihat et al \(2022\)](#) dalam pelatihan terait laporan keuangan atau yang dilakukan oleh [Listya et al \(2022\)](#) atau [Amilahaq et al \(2022\)](#). Kegiatan tersebut dilakukan sebagaimana Gambar 3.



Gambar 3. Mekanisme Pelaksanaan Asistensi

Pendampingan dapat dilakukan dengan metode *conference*, telepon ataupun dengan *chat*. Sebagian besar pendampingan dilakukan dengan menggunakan whatsapp, sedangkan yang menggunakan metode *conference* dan telepon relatif jarang. Sebelum dilakukan pendampingan, wajib pajak

mengisi formulir pendaftaran terlebih dahulu minimal 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan pendampingan. Di dalam formulir, wajib pajak menginformasikan mereka wajib pajak karyawan atau bukan karyawan, apakah ingat dengan password DJP-*online* atau tidak, apakah ingat atau lupa password e-fin dan tidak lupa menginformasikan nomor telepon yang bisa dihubungi untuk memudahkan komunikasi. Selain itu, wajib pajak juga diminta untuk menentukan kapan berkenan dilakukan pendampingan dan metode apa yang akan digunakan untuk pendampingan.

Pendampingan dilaksanakan dari tanggal 1 Maret 2021 sampai dengan 31 Maret 2021 diikuti oleh 269 relawan dan 28 dosen pendamping. Relawan dan dosen dibagi menjadi 11 tim yang mendampingi wajib pajak selama 2 hari sesuai jadwal atau di hari lain ketika tim yang bertugas pada hari itu mendampingi cukup banyak wajib pajak.

Secara total ada 436 wajib pajak yang dilakukan pendampingan. Dari jumlah tersebut sebanyak 181 gagal dilakukan pendampingan karena wajib pajak tidak dapat dihubungi, memilih untuk mengisi dan mengirimkan SPT Tahunan Orang Pribadi sendiri atau masih terkendala dengan bukti potong. Sementara itu 255 Wajib Pajak dapat dilakukan pendampingan pengisian SPT Tahunan PPh OP dan dapat diperoleh Bukti Penerimaan Elektronik yang dilaporkan oleh masing-masing tim.

Target utama dari program relawan pajak ini adalah menjangkau wajib pajak orang pribadi karyawan yang selama pandemi mengalami kesulitan untuk melaporkan kewajibannya. Namun demikian, terdapat beberapa wajib pajak orang pribadi non karyawan yang mengikuti program ini.

b. Monitoring dan Evaluasi

Program relawan pajak merupakan salah satu cara yang digunakan oleh DJP untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi pada tanggal 31 Maret 2021, menunjukkan pertumbuhan positif $\pm 20\%$ dibandingkan tanggal yang sama pada 2020. Hal ini merupakan hal yang menggembirakan di tengah adanya pandemi *Covid-19*.

Dalam rangka melakukan pemantauan terhadap kelancaran program ini, setiap tim membentuk grup Whatsapp (WAG) dengan wajib pajak yang didampingi. Selain itu juga terdapat tim besar yang terdiri dari dosen pendamping, ketua dan wakil ketua setiap tim serta perwakilan dari KPP Pratama Pondok Aren. Adanya tim-tim ini memudahkan koordinasi yang dilaksanakan secara daring.

Penyampaian SPT Tahunan merupakan kewajiban yang harus dilakukan wajib pajak setiap tahun. Hal ini menunjukkan adanya peluang dilaksanakannya program relawan pajak di tahun-tahun mendatang. Apabila kondisi telah kembali normal, dapat dimungkinkan adanya mekanisme pendampingan secara kombinasi antara daring dan luring. Masih dimungkinkan juga program relawan pajak ke depan dapat mendampingi lebih banyak wajib pajak orang pribadi non karyawan yang tingkat kepatuhannya relatif lebih kecil dibandingkan dengan wajib pajak orang pribadi karyawan.

Hal lain yang menjadi catatan adalah metode pelatihan yang selama ini dilakukan secara mandiri oleh peserta relawan pajak. Kedepan langkah baiknya jika metode pelatihan untuk relawan pajak terutama *soft skill* dapat dilakukan dengan mengundang narasumber.

c. Kendala yang dihadapi

Beberapa kendala yang dialami oleh relawan pajak saat melaksanakan pendampingan antara lain:

- 1) Wajib pajak belum memiliki dokumen yang diperlukan dalam pengisian SPT, seperti bukti potong. Hal ini mengakibatkan relawan pajak tidak dapat menjalankan tugasnya dan SPT tidak dapat disampaikan.
- 2) Wajib pajak lupa *password* DJP-*online* dan e-fin sehingga wajib pajak harus *me-reset password* e-fin yang membutuhkan kelengkapan beberapa dokumen dan kepastian

- penyelesaian yang tidak tentu waktunya.
- 3) Dikarenakan yang mengisi formulir pendaftaran secara elektronik tidak terlalu banyak, tim menawarkan agar pendaftar diperkenankan pengisian formulir secara manual dan dipindahkan ke formulir elektronik sesegera mungkin. Pendaftaran secara manual dan harus dipindahkan ke dalam formulir elektronik. Dalam proses ini, rawan terjadi kesalahan yang mengakibatkan relawan pajak tidak dapat menghubungi wajib pajak. Ketika terjadi hal ini, harus dilakukan cek ulang pada formulir isian manual yang cukup memakan waktu.
 - 4) Penggunaan aplikasi percakapan tanpa tatap maya mengakibatkan kadang ada asumsi yang tidak sama antara relawan pajak dan wajib pajak yang didampingi. Beberapa relawan pajak belum cukup familiar dengan *e-filing* sehingga perlu bantuan adanya tangkapan layar dari wajib pajak.
 - 5) Tidak adanya respon dari Wajib Pajak saat dihubungi. Hal ini diduga disebabkan karena Wajib Pajak tidak dapat meyakini bahwa pihak yang menghubunginya adalah relawan pajak karena tidak ada interaksi langsung.

Pendampingan pengisian SPT Tahunan Wajib Pajak OP yang dilaksanakan secara daring merupakan pengalaman pertama baik bagi PKN STAN, KPP Pratama Pondok Aren maupun DJP. Kendala-kendala yang dihadapi menjadi tantangan ke depan apabila pendampingan pengisian SPT dilakukan secara daring kembali. Alternatif penyelesaian di antaranya adalah pengisian formulir pendaftaran yang cukup lengkap sehingga memudahkan mitigasi.

4. Kesimpulan dan Saran

Kegiatan pengabdian masyarakat relawan pajak ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak terutama wajib pajak orang pribadi. Kegiatan ini dilakukan dengan melakukan pendampingan pengisian SPT PPh orang pribadi secara daring dikarenakan pandemi Covid-19. Terdapat kenaikan jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT di KPP Pondok Aren dikisaran 20%. Hal lain yang perlu menjadi catatan adalah meskipun sebagian besar wajib pajak yang didampingi adalah wajib pajak orang pribadi karyawan, terdapat beberapa wajib pajak orang pribadi non karyawan yang juga didampingi. Untuk program relawan pajak ke depan, pelatihan materi soft skill dapat dipertimbangkan dengan menghadirkan narasumber sehingga peserta dapat praktik terlebih dahulu sebelum melakukan pendampingan pengisian SPT. Selain itu, wajib pajak orang pribadi non karyawan dapat menjadi target yang relevan karena jumlahnya yang relatif besar, pengisian SPT yang lebih kompleks dan tingkat kepatuhan yang lebih rendah dibandingkan dengan wajib pajak orang pribadi karyawan.

Ucapan Terima Kasih

Tim penulis mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Keuangan Negara STAN, Direktorat Jenderal Pajak khususnya Kanwil DJP Banten dan KPP Pratama Pondok Aren yang telah memberikan dukungan dalam bentuk penyediaan ruang virtual untuk mendukung acara ini. KPP Pratama Pondok Aren juga menyediakan narasumber dalam workshop *e-filing* yang diselenggarakan untuk peningkatan kompetensi relawan pajak.

Referensi

- Afritenti, H., Fitriyani, D. & Susfayetti (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Jambi. *Jambi Accounting Review*, 1 (1), 63-79.
- Amilahaq, F., Kusumawati, D. A., & Irawan, B. P. (2022). Peningkatan Kesejahteraan Ekonomi dan Profesionalisme dengan Pelatihan Pencatatan Keuangan Syariah untuk Peternak Dombos. *Jurnal Nusantara Mengabdi*, 1(2), 85-95.
- Arviana, N., & Indrajati, D. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 2 (1), 146-154.
- Asja, H. J., Susanti, S., & Fauzi, A. (2021). Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Pendapatan terhadap Minat Menggunakan Paylater: Studi Kasus Masyarakat di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen*, 2(4), 309-325.
- Darmayani, D., & Herianti, E. (2017). Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap

- Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan dengan Penagihan Sebagai Variabel Moderating (Pada KPP Pratama Cilandak Selatan). *Jurnal InFestasi*, 13 (1), 275-284.
- DJP. (2019). *Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2019*. Jakarta: Ministry of Finance
- Kirchler, E. (2007). *The Economic Psychology of Tax Behaviour*. New York: Cambridge University Press.
- Matthew, S. K. (2013). *Making People Pay: The Economic Sociology of Taxation*. Partridge India: Illustrated Edition.
- Monalika, Hani P., and Haninun, H. (2020). The effect of tax administration reforms on taxpayer compliance (Case study in KPP Pratama Kedaton Bandar Lampung). *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen*, 1 (2), 135-154.
- Mulya, Ali S. (2019). Faktor - faktor yang mempengaruhi usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dalam membayar pajak penghasilan (PPh). *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen*, 1(1), 53-65.
- Mwesigwa, D. (2021a). Policy implementation in mid-western Uganda: Examining **personnel** resources, financial capacity, administrative capability and political support. *Dynamics of Politics and Democracy*, 1(1), 63-78.
- Mwesigwa, D. (2021b). Public service delivery in Uganda: a reconsideration of grand corruption. *Dynamics of Politics and Democracy*, 1(1), 1-13.
- OECD. (2020). *Revenue Statistic 2020*.
- Primasari, N. H. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 5 (2), 180-199.
- Rahayu, D. P. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 8 (1), 17-25.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1 (1), 15-30
- Solihat, I., Suryani, P., Idrus, O., Meilani, A., & Wardini, A. K. (2022). Peningkatan Kemampuan Penyusunan Laporan Keuangan Sesuai Standar Akuntansi bagi Pelaku UMKM di Provinsi Banten. *Jurnal Nusantara Mengabdi*, 1(2), 77-83.
- Rosliyati, A. (2016). Peranan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ciamis. *Jurnal Wawasan dan Riset Akuntansi*, 3 (2), 71-80.
- Simamora, P., & Suryaman, D. (2015). Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi pada KPP Pratama Cibinong. *Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi*, 1 (1), 25-31.
- Tasyah, A., Septiya, Putri, S. J., Fernanda, R. A., & Azani, P. C. (2021). Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 21-33.
- Wiyarni, Hartini & Djuhari, D. (2017). Pengaruh Kompleksitas Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan, Sanksi Perpajakan dan Pemeriksaan Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Akuntansi Kontemporer*, 10 (1), 14-23.