

Peran Relawan Pajak Dalam Proses Pelayanan SPT Tahunan di Masa Pandemi

Warno¹, Erwin Novita², Zulifa Ivada Asikin³, Uswatun Khasanah⁴, Ahmad Jauhary Wijaya⁵, Uswatun Nadziroh⁶
UIN Walisongo Semarang
Email: warno@walisongo.ac.id

Abstract

Tax volunteers are a form of tax awareness inclusion which is a collaboration between the Authority General of Taxes and Higher Education Institutions. Tax volunteer activities are a form of community service. This dedication is shown through service, education, and tax socialization to taxpayers who come to KPP Pratama Blora and the general public by utilizing modern information technology. In addition, this service aims to support the receipt of the taxpayer's annual tax return in 2021 and to increase the compliance of taxpayers in Blora. Services or assistance carried out by tax volunteers include directing taxpayers who come according to the needs of taxpayers, assisting taxpayers in making billing codes, helping to input the daily register of Taxpayer SPT receipts, assisting the process of filing tax bills (STP), assisting taxpayers fill out SPT reports and educate taxpayers on the SPT filling process which is expected so that in the following year taxpayers can report independently without the need to come to KPP Pratama Blora.

Keywords: Education, EFIN, Tax, Service, Volunteer

Abstrak

Relawan pajak merupakan salah satu bentuk inklusi kesadaran pajak yang merupakan kerja sama antara Otoritas Jenderal Pajak dengan Lembaga Pendidikan Tinggi. Kegiatan relawan pajak merupakan bentuk pengabdian kepada masyarakat. Pengabdian ini ditunjukkan melalui pelayanan, edukasi, dan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Blora serta masyarakat umum dengan memanfaatkan teknologi informasi modern. Selain itu, pengabdian ini bertujuan untuk mendukung penerimaan Surat Pemberitahuan Tahunan wajib pajak pada tahun 2021 serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Blora. Pelayanan atau asistensi yang dilakukan relawan pajak di antaranya adalah mengarahkan wajib pajak yang datang sesuai dengan kebutuhan wajib pajak, membantu wajib pajak dalam pembuatan kode *billing*, membantu menginput register harian berkas penerimaan SPT wajib pajak, membantu proses pemberkasan Surat Tagihan Pajak (STP), membantu wajib pajak mengisi laporan SPT serta mengedukasi wajib pajak proses pengisian SPT yang diharapkan agar pada tahun berikutnya wajib pajak dapat lapor mandiri tanpa perlu datang ke KPP Pratama Blora

Kata Kunci: Edukasi, EFIN, Pajak, Pelayanan, Relawan

PENDAHULUAN

Pajak merupakan tulang punggung pendapatan negara yang berjasa dalam pembiayaan dan pembangunan nasional di Indonesia. Partisipasi wajib pajak (WP) terkait kepatuhan dalam

melaksanakan kewajiban perpajakan menjadi sangat penting dalam pelaksanaan pembangunan. Tingkat kepatuhan WP yang rendah akan menimbulkan selisih antara jumlah pajak yang dibayar oleh WP dengan jumlah pajak

yang seharusnya dibayar semakin besar. Selisih tersebut merupakan kesempatan penerimaan pajak yang hilang, karena jumlah tersebut diterima pemerintah namun tidak terealisasi.

E-filing adalah layanan perpajakan berbasis teknologi informasi yang di-luncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk melayani pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* pada laman www.pajak.go.id. Penerapan *E-filing* ini didukung oleh Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9 Tahun 2018 tentang kewajiban penggunaan *E-filing*. Peraturan ini berlaku mulai tanggal 1 April 2018 dan mewajibkan penggunaan *E-filing* untuk melaporkan SPT PPh 21/26 dan PPN (Sustiyo & Hidayat, 2019).

Banyaknya WP di Kabupaten Blora yang masih belum mengerti tata cara pelaporan SPT dengan menggunakan *E-filing* menjadi salah satu faktor masih kurangnya kepatuhan WP dalam memenuhi kewajibannya. Pelaporan SPT manual yang dianggap lebih mudah dari pelaporan dengan *E-filing*

turut menjadi alasan bagi beberapa WP tidak menggunakan media *E-filing* dalam pelaporan SPT-nya. Pada penelitian Devina dan Waluyo (2016) diperoleh hasil bahwa persepsi kemudahan pelaporan sangat berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-filing*, namun ada juga beberapa faktor lain yang tidak berpengaruh secara signifikan seperti kecepatan, keamanan dan privasi data WP yang dilaporkan pada sistem *E-filing*. Dengan adanya asistensi relawan pajak inilah diharapkan akan mampu membantu dalam meningkatkan kepatuhan WP dalam pelaporan SPT tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Blora.

Penerapan *E-filing* bagi WP di Kabupaten Blora ini seharusnya dapat memudahkan WP sekaligus petugas pajak karena pengisian *E-filing* bisa dilakukan di mana pun dan kapan pun tanpa harus datang ke KPP Pratama Blora. Oleh karena itu, KPP Pratama Blora gencar melakukan sosialisasi *E-filing* kepada WP di Blora dan memberi kesempatan kepada relawan pajak untuk ambil bagian dalam pelayanan, edukasi, dan sosialisasi perpajakan melalui

asistensi pengisian SPT WP orang pribadi dengan *E-filing*.

Kegiatan relawan pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat. Pengabdian ini ditunjukkan melalui pelayanan, edukasi, dan sosialisasi perpajakan kepada WP yang datang ke KPP Pratama Blora serta masyarakat umum dengan memanfaatkan teknologi informasi modern. Selain itu, pengabdian ini bertujuan untuk mendukung penerimaan SPT tahunan WP pada tahun 2021 serta meningkatkan kepatuhan WP di Blora.

Profil Kantor Pajak

KPP Pratama Blora berlokasi di Jl. Gunandar No. 2 Blora, Kabupaten Blora, Jawa Tengah. Secara administratif KPP Pratama Blora mempunyai wilayah kerja meliputi 2 wilayah Kabupaten yaitu Pemerintah Kabupaten Blora dan Pemerintah Kabupaten Grobogan. Terletak pada titik koordinat rupa bumi 11.00 15'BT-11.30 34' BT dan 60.5'LS-70.30'LS. Secara administratif terbagi menjadi 35 kecamatan dan 575 desa/ kelurahan, dengan total luas wilayah sebesar

379,645 hektar.

KPP Pratama Blora terdiri dari 3 lantai. Lantai pertama sebagai tempat pelayanan WP dan seksi pengawasan dan konsultasi I sedangkan lantai kedua sebagai ruang kepala kantor, seksi pengawasan dan konsultasi II, III, IV dan ruang pelayanan bagi WP yang ingin mengikuti *Tax Amnesty*. Lantai ketiga sebagai aula pertemuan, seksi ekstensifikasi dan seksi pemeriksaan.

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya KPP Pratama bertanggungjawab melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan WP untuk semua jenis pajak, seperti Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan pajak tidak langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan Undang-undang yang berlaku. Selain itu KPP Pratama Blora juga memiliki misi yaitu menghimpun penerimaan pajak dengan melakukan edukasi pengawasan dan penegakkan hukum secara sistematis, kontinyu dan berkelanjutan demi mewujudkan masyarakat Kabupaten Blora dan Kabupaten

Grobogan yang sadar dan tertib pajak.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan relawan pajak di KPP Pratama Blora merupakan bentuk kerjasama antara Direktorat Jenderal Pajak Kanwil Jateng 1 bersama *Tax Center* UIN Walisongo Semarang. Dalam skala lebih luas, kegiatan serupa merupakan strategi dalam rangka edukasi perpajakan yang melibatkan peran Direktorat Jenderal Pajak dan *Tax Center* perguruan tinggi di seluruh Indonesia sebagai penggerak dan masyarakat sebagai target edukasi (Nusiantari & Swasito, 2019).

Terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan mahasiswa untuk menjadi relawan pajak. Tahapan pertama melakukan pendaftaran untuk menjadi relawan pajak. Tahap selanjutnya yaitu melakukan tes seleksi kepada mahasiswa yang dilakukan oleh pengurus *Tax Center*. Tahap ketiga adalah *training* secara *online* (Zoom) yang dilakukan oleh pihak Kanwil DJP Jawa tengah I kepada seluruh Relawan Pajak Jawa Tengah.

Pada *training* tersebut mahasiswa diberikan materi-materi terkait ilmu perpajakan khususnya SPT orang pribadi, jenis-jenis, definisi, tarif pajak hingga cara pengisian SPT. Berbagai kondisi wajib pajak juga dijabarkan dan dibahas. Hal ini bertujuan untuk menyiapkan dan membekali relawan pajak menghadapi segala kondisi yang mungkin terjadi pada saat menghadapi wajib pajak di lapangan.

Setelah serangkaian kegiatan seleksi dan *training* yang dilalui oleh relawan pajak, selanjutnya mahasiswa dibentuk menjadi beberapa kelompok yang kemudian akan dikirim ke kantor-kantor pajak untuk melaksanakan tugasnya sebagai relawan pajak. 5 mahasiswa dari *Tax Center* UIN Walisongo bersama 5 mahasiswa dari STIE YPPN Rembang ditugaskan sebagai relawan pajak di KPP Pratama Blora. Tugas tersebut akan berlangsung selama 2 bulan dan kegiatan diawali mulai pertengahan bulan Februari sampai pertengahan bulan April. Selama itu pulalah relawan pajak dianggap sebagai representasi dari KPP Pratama Blora sehingga relawan pajak diharapkan mampu

menunjukkan komitmen, kompetensi, integritas, dan profesionalitasnya ketika berhadapan dengan wajib pajak. Relawan pajak tidak diperkenankan menerima imbalan dalam bentuk apapun.



Gambar 1



Gambar 2

Gambar 1 & Gambar 2 *Pembekalan Relawan Pajak oleh pihak KPP Pratama Blora*

Berdasarkan pertimbangan pandemi saat ini, jam layanan relawan pajak dibagi menjadi 2 tim dengan 5 relawan pajak sebagai anggota setiap tim. Setiap tim bertugas secara bergantian dengan tim lain berdasarkan jadwal hari dan *shift* yang dirilis setiap akhir pekan. Sederhananya, setiap hari

ada 5 relawan pajak yang bertugas di KPP Pratama Blora dengan rincian 3 relawan pajak bertugas untuk melayani WP dan 2 relawan pajak bertugas di *back office* untuk membantu masalah berkas-berkas.

Pengabdian kepada masyarakat ditunjukkan oleh relawan pajak melalui pemberian layanan, sosialisasi, dan asistensi pelaporan SPT Tahunan WP pribadi. Relawan pajak juga memberikan arahan pengisian SPT orang pribadi kepada WP yang kesulitan dalam mengisi laporan SPT tahunan dan memberikan jawaban atas beberapa pertanyaan terkait perpajakan yang diajukan oleh WP. Dalam menjalankan tugasnya, relawan pajak didampingi oleh pegawai KPP Pratama Blora agar tercipta sinergi dan transfer ilmu antar keduanya.

Kegiatan pengabdian di KPP Pratama Blora ini difokuskan pada asistensi pengisian SPT Tahunan WP pribadi dengan *E-filing*. Relawan pajak diharapkan mampu menyesuaikan diri saat berkomunikasi dengan WP yang memiliki karakter serta latar belakang berbeda-beda. Menanggapi hal tersebut, relawan

pajak menerapkan dua metode pengabdian, yaitu: 1. observasi dan wawancara, 2. pelatihan dan pendampingan. Kedua metode ini secara aktif melibatkan peran WP.

Pada tahap observasi dan wawancara, relawan pajak memberikan beberapa pertanyaan kepada WP untuk memperoleh gambaran umum kondisi WP. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kebanyakan WP mengeluhkan ketidaktahuannya atas pelaporan SPT Tahunan dengan *E-filing* serta beberapa keluhan lain seputar pelaporan SPT. Selanjutnya, relawan pajak menyesuaikan pemberian *treatment* dengan permasalahan yang dikeluhkan WP.

Tahap pelatihan dan pendampingan merupakan tindak lanjut dari hasil observasi dan wawancara. Misalnya, WP yang mengeluhkan *E-filing* akan diberikan pelatihan pengisian *E-filing* sekaligus didampingi dalam pengisiannya. Artinya, relawan pajak hanya sebagai fasilitator dan wajib pajaklah yang berperan aktif dalam pengoperasian *E-filing*. Hal ini dimaksudkan untuk membentuk kemandirian WP, sehingga tahun

depan WP mampu mengisi *E-filing* secara mandiri tanpa datang ke KPP Pratama Blora.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Relawan pajak merupakan program yang ditujukan sebagai ajakan masyarakat untuk sadar akan pentingnya membayar pajak sekaligus memberikan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu relawan pajak bertugas untuk membantu WP dalam melaporkan SPT Tahunan. Program relawan pajak dilakukan dengan mengajak mahasiswa untuk bisa menjadi juru bicara pajak serta membantu masyarakat dalam membayar dan melaporkan pajaknya sesuai ketentuan.

Sebagai lembaga pendidikan tinggi UIN Walisongo Semarang ikut serta dalam program relawan pajak yang diselenggarakan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) Jawa Tengah. Dalam program tersebut UIN Walisongo Semarang menerjunkan lima mahasiswanya untuk menjadi relawan pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Blora.

Pelaksanaan program relawan pajak 2021 di KPP Pratama

Blora berlangsung pada 15 Februari 2021 sampai 9 April 2021. Selama masa pandemi Covid-19, KPP Pratama Blora menerapkan protokol kesehatan dan kerja secara ketat. Mulai dari penerapan 5M (memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menghindari kerumunan, dan membatasi mobilitas). Selama kegiatan relawan pajak dibagi dengan dua sistem kerja, yaitu *Work from Office* (WFO) dan *Work from Home* (WFH).

Relawan pajak di KPP Pratama Blora ditempatkan khusus untuk membantu bagian pelayanan yang terbagi menjadi tiga bagian. Pertama, bagian Pengarah Layanan (PL), Kedua, bagian Layanan Mandiri (LM), dan ketiga yaitu bagian *Back Office* (BO). Pembagian tersebut bertujuan untuk melatih para Relawan Pajak agar dapat belajar secara luas sistem kerja khususnya di bagian pelayanan KPP Pratama Blora.

Bagi para mahasiswa yang ditempatkan di KPP Pratama Blora, menjadi relawan pajak merupakan bentuk pengabdian kepada masyarakat. Pengabdian ini ditunjukkan melalui edukasi

dan sosialisasi perpajakan kepada para WP yang datang ke KPP Pratama Blora. Konkritnya, relawan pajak memberikan asistensi pengisian SPT WP orang pribadi dengan *E-filing* dan memberikan bantuan di bagian pelayanan WP.

1. Membantu Layanan Mandiri (LM)

Peran relawan pajak disini adalah sebagai pihak dalam proses penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi. Relawan pajak berperan sebagai pihak fasilitator yang dapat digambarkan melalui pengarah dalam membantu pelaporan SPT tahunan dan sebagai petugas asistensi. Sebagai pihak fasilitator, seorang relawan berperan sebagai orang yang mampu membantu, mendengarkan, memahami pola pemikiran mendukung serta memberikan fasilitas kepada wajib pajak untuk dapat melaporkan SPT-nya secara *E-filing*.

E-filing mulai diterapkan setelah berlakunya PER – 39/PJ/2011 yakni pada tanggal 1 Februari 2012 melalui *website* DJP. Namun *E-filing* ini hanya memberikan pelayanan berupa penyampaian dua jenis SPT, yaitu

SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi formulir 1770S dan SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi formulir 1770SS (Sriwinarti dkk, 2020).

Hal tersebut sesuai dengan himbauan yang diberikan oleh pihak KPP Pratama Blora bahwa relawan pajak hanya berperan sebagai pihak pengarah atau fasilitator yang berperan membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan-nya secara *E-filing* sehingga dalam peran sebagai pihak fasilitator, yakni berperan sebagai asistensi (pendampingan) pengisian SPT Tahunan (Panjaitan, 2020).

Selain membantu dalam poses *E-filing*, relawan pajak juga membantu dalam poses *E-billing* dan pemberkasan SPT Tahunan. *E-billing* adalah metode pembayaran pajak secara elektronik yang menggunakan kode *billing*. Kode *billing* merupakan kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan oleh WP (Gillbert dkk, 2020).

Dalam hal memberikan asistensi pelaporan SPT dengan *E-filing* tidak hanya membantu

mengisikan SPT, namun juga memberikan penjelasan mengenai proses pengisiannya sehingga wajib pajak dapat melaporkan secara pribadi pada pelaporan tahun berikutnya. Dan setelah membantu pelaporan SPT tahunan, WP mengisi lembar asistensi sebagai penilaian untuk relawan pajak.

Berikut tabel asistensi Relawan Pajak 2021 di KPP Pratama Blora.

Tabel Asistensi Relawan Pajak 2021 di KPP Pratama Blora

No	Nama Relawan Pajak	Jumlah Asistensi	Keterangan
1.	Ahmad Jauhary Wijaya	208 jam	Koordinator
2.	Erwin Novita	208 jam	Agen
3.	Uswatun Khasanah	208 jam	Agen
4.	Uswatun Nadzirah	208 jam	Agen
5.	Zulifa Ivada Asikin	208 jam	Agen

*dihitung berdasarkan surat pernyataan ketersediaan wajib pajak menerima asistensi dari Relawan Pajak yang dikumpulkan oleh Relawan Pajak selama bertugas.



Gambar 3



Gambar 3-7. Pelaksanaan Asistensi Pengisian SPT Tahunan

2. Membantu Pengarah Layanan (PL)

Pada bagian pengarah layanan, relawan pajak bertugas membantu mengarahkan wajib pajak yang akan melaporkan SPT Tahunan. Pertama, relawan pajak membantu mengarahkan WP yang datang ke KPP Pratama Blora menuju ke bagian tertentu sesuai kebutuhan WP. Kedua, relawan pajak membantu pengecekan nomor EFIN WP. Ketiga, relawan pajak memberikan nomor antrian kepada WP. Keempat, relawan pajak membantu mengarahkan WP.

Electronic Filing Identification Number (EFIN) adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kepada WP untuk melakukan transaksi elektronik atau *E-filing* pajak. Dengan kata lain EFIN merupakan nomor identitas WP pemakai *E-filing* (Nurlaela, 2017)

3. Bantuan bagian *Back Office* (BO)

Pada bagian *Back Office* (BO) relawan pajak bertugas membantu administrasi pendukung. Kegiatan yang dilakukan yaitu menginput register harian berkas penerimaan SPT Tahunan WP, serta membantu proses pemberkasan Surat Tagihan Pajak (STP).

Kegiatan menginput register yaitu memberi *barcode* register harian berkas penerimaan SPT WP Badan dan Orang Pribadi yang kemudian jika sudah lengkap akan dikemas dan dikirimkan ke PPDDP. Tugas relawan pajak yaitu memisahkan berkas-berkas yang diperlukan dan dianggap penting, membantu dalam pemberian memindai *barcode* dokumen melalui aplikasi SIDJP untuk kemudian dikemas dan dikirim ke setiap seksi yang bersangkutan dalam pelaporan, yaitu, Seksi PDI, Seksi Penagihan, dan Seksi Pelayanan.

Sistem yang digunakan di Seksi Pelayanan KPP Pratama Blora yaitu Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak *New Innovative Novelty Excellence* (SIDJP-NINE) yang merupakan *pilot project* pembangunan aplikasi informasi objek dan subjek PBB-P3 yang terintegrasi dengan SIDJP. SIDJP adalah sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan kantor DJP dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di kantor pusat.

Selain membantu menginput

register harian, tugas lain yang dilakukan relawan pajak yaitu membantu pemberkasan administrasi STP (Surat Tagihan Pajak). STP merupakan surat yang digunakan untuk melakukan tagihan pajak dan sanksi administrasi berupa bunga atau denda bagi WP yang melakukan pelanggaran administrasi. Denda tersebut biasanya ditujukan bagi WP yang terlambat membayar pajak, atau tidak melaporkan pajaknya.

Dalam kegiatan tersebut relawan pajak bertugas menginput data WP berupa NPWP, serta mencocokkan bulan dan jumlah STP sesuai dengan Nota Dinas yang diberikan, kemudian mencetak Surat Tagihan Pajak (STP) sebanyak tiga rangkap. Dua rangkap untuk arsip kantor, dan satu rangkap untuk dikirim kepada wajib pajak.

KESIMPULAN

Relawan pajak merupakan salah satu bentuk inklusi kesadaran pajak yang merupakan kerja sama antara Otoritas Jenderal Pajak dengan Lembaga Pendidikan Tinggi. Kegiatan relawan pajak ini merupakan bentuk pengabdian

kepada masyarakat. Pengabdian ini ditunjukkan melalui pelayanan, edukasi, dan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Blora serta masyarakat umum dengan memanfaatkan teknologi informasi modern. Selain itu, pengabdian ini bertujuan untuk mendukung penerimaan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak pada tahun 2021 serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Blora.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada KPP Pratama Blora dan Kanwil DJP Jateng serta Prodi Akuntansi Syariah UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan dukungan kerjasama sehingga terselenggaranya kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

A Panjaitan, "*Peran Relawan Pajak dalam Proses Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi Secara E-Filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah*", (Universitas Sumatera Utara, 2020), 59.

Aisya Salsabiela, "Pelayanan

STP (Surat Tagihan Pajak) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman Yogyakarta" Skripsi Fakultas Bisnis Ekonomi, Universitas Islam Indonesia: Yogyakarta, 2020

Ni Ketut Sriwinarti, Dewa Ayu Oki Adkk, "*Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan Berbasis E-filing Bagi Pedagang Kelontong di Tengah Wabah Covid-19*", Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat, Vol.1 No.1, 2020, hal 22

Lina Nurlaela, "*Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Garut*", Jurnal Wahana Akuntansi, Vol. 02 No. 02, 2017, hal 3

Gilbert Dwi Reinaldo Manullang, Putu Eka Dianita Marvilianti Dewi dkk, "*Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi Pada Kpp Di Provinsi Bali*", Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi, Vol. 11 No. 1, 2020