

Relawan Pajak 2023: Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak melalui Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan dan Pemadanan NIK-NPWP

Tax Volunteers 2023: Encouraging Taxpayer's Compliance by Assistance in Annual Reporting and Matching NIK into NPWP

¹Aliya Tiara Fatiha, ¹Rahma Aulia Safriza,
¹Khy'sh Nusri Leapatra Chamalinda

¹Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trunojoyo Madura

Korespondensi: K. N. L. Chamalinda, nusri.leapatra@trunojoyo.ac.id

Naskah Diterima: 19 Juni 2023. Disetujui: 4 Oktober 2023. Disetujui Publikasi: 30 April 2024

Abstract. Tax is the primary source of state revenue that finances national development. One of the factors that can determine the amount of state revenue is the level of taxpayers' compliance. The service aims to increase taxpayer compliance by tax volunteers. It is hoped that the presence of tax volunteers at KPP Pratama Bangkalan will play a role in increasing taxpayers' compliance through service to taxpayers by helping taxpayers in Bangkalan Regency to report their annual tax reporting and support the implementation of matching NIK into NPWP. Tax volunteers are also tasked with providing socialization, education, and information related to annual tax reporting using e-filing. The service program is carried out for approximately five months using the Community-Based Participatory Research (CBPR) method with stages starting from the pre-training, training, implementation, and evaluation. The results of this activity are based on data from KPP Pratama Bangkalan as of 2 Feb – 31 March 2023, there are 35,709 Annual Tax Reporting for Individual Taxpayers that have been reported on time. The evaluation results show that the majority of taxpayers are satisfied with the services provided by tax volunteers.

Keywords: *Tax Volunteers, tax compliance, tax reporting assistance, matching NIK into NPWP.*

Abstrak. Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang mendanai pembangunan nasional. Salah satu faktor yang menentukan jumlah penerimaan negara adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Pengabdian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendorong kepatuhan wajib pajak melalui program relawan pajak. Diharapkan dengan hadirnya relawan pajak di KPP Pratama Bangkalan berperan dalam mendorong kepatuhan pajak melalui pelayanan kepada wajib pajak dalam hal pelaporan SPT Tahunan dan mendukung implementasi pemadanan NIK-NPWP. Relawan pajak juga bertugas memberikan sosialisasi, edukasi, dan informasi yang berkaitan dengan pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan e-filing. Program pengabdian dilakukan melalui metode Community Based Participatory Research (CBPR), dengan tahapan yang dimulai dari tahap pra pelatihan, pelatihan, pelaksanaan, dan evaluasi. Hasil kegiatan pengabdian ini berdasarkan data dari KPP Pratama Bangkalan per 2 Feb – 31 Maret 2023 terdapat 35.709 SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah dilaporkan secara tepat waktu. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa wajib pajak merasa puas atas pelayanan asistensi yang diberikan relawan pajak.

Kata Kunci: *Relawan pajak, kepatuhan, pendampingan SPT, pemadanan NIK-NPWP.*

Pendahuluan

Salah satu sumber penerimaan utama negara untuk mencapai sasaran program pembangunan nasional adalah pajak. Penentu utama pertumbuhan dan status ekonomi suatu negara adalah pajak. Negara yang sumber pendapatannya tinggi dan didominasi oleh pajak adalah negara yang maju secara ekonomi, karena semakin banyak pendapatan yang diterima negara artinya negara tersebut lebih banyak mengeluarkan biaya untuk kesejahteraan ekonomi negara dan rakyatnya (Amirthalingam, 2013; Egbunike dkk., 2018). Pada dasarnya pajak merupakan sebuah proses transfer dari wajib pajak ke negara yang berguna untuk mendukung pembiayaan dan pengeluaran pemerintah dalam pembangunan (Mukhlis, 2011). Dalam mewujudkan program pembangunan nasional, tentunya membutuhkan pendanaan yang besar seiring dengan meningkatnya pembangunan.

Indonesia sebagai negara berkembang tidak bisa terus menerus bergantung pada sumber eksternal (Samuel, 2022). Mengacu pada hasil penelitian Mumba & Li (2020), menyatakan bahwa pemerintah sebaiknya tidak mengandalkan sumber eksternal yaitu utang luar negeri sebagai sarana untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, karena utang tersebut dapat menghambat pertumbuhan ekonomi dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Terhambatnya pertumbuhan ekonomi terjadi karena suku bunga yang tinggi, akibatnya pemerintah akan fokus melunasi hutang daripada memfasilitasi negara. Maka dari itu, pajak merupakan sumber yang paling aman dan cocok digunakan pemerintah untuk mendanai pemerintahan demi menciptakan kesejahteraan bersama (Amanullaevich & Rakhimov, 2022). Berdasarkan data atas laporan realisasi APBN tahun 2021, kontribusi penerimaan negara yang bersumber dari pajak sebesar 82,8%. Pada tahun 2022, penerimaan pajak menyumbang sebesar 78% dari total penerimaan negara. Selain itu per 31 Maret 2023, terjadi peningkatan sebesar 4% yaitu 82% dari seluruh penerimaan negara (Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2021, 2022, 2023). Dari data tersebut, penerimaan pajak telah menyokong penerimaan negara dengan persentase lebih dari setengah total penerimaan negara. Hal ini menjadi bukti bahwa penerimaan pajak sangat penting bagi negara Indonesia.

Faktor utama yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (Wicaksono & Lestari, 2017). Kepatuhan wajib pajak adalah bentuk kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, salah satunya dengan melaporkan pajaknya dengan benar, jelas, dan lengkap (Agun dkk., 2022). Di Indonesia, rasio kepatuhan wajib pajak dalam melapor dan membayar pajak masih tergolong rendah. Di akhir tahun 2021, jumlah wajib pajak yang terdaftar di Indonesia mencapai 49,82 juta. Namun, ternyata persentase kepatuhan wajib pajak masih rendah, di tahun 2022 realisasi kepatuhan dalam melaporkan SPT Tahunan dan membayar pajak hanya mencapai 83,2%. Persentase tersebut mengalami penurunan 0,87% dari tahun sebelumnya yang mencapai 84,07% (Khairizka, 2022). Berdasarkan data tersebut, dapat dikatakan bahwa kepatuhan pajak merupakan salah satu permasalahan utama dari aspek perpajakan di Indonesia (Asmarani, 2020).

Salah satu upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan mengubah sistem pemungutan pajak dengan menggunakan *self assessment system* (Putri dkk., 2022). Sistem ini diterapkan dengan memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Dengan begitu, wajib pajak diberi kepercayaan untuk melakukan kewajiban perpajakan dengan mandiri dan dianggap telah mampu untuk memahami undang-undang perpajakan yang berlaku. Dalam hal sepenuhnya berada di tangan wajib pajak, jadi berhasil atau tidaknya pemungutan pajak bergantung pada wajib pajaknya (Rioni, 2020). Namun, fenomena yang berkembang dimasyarakat

menunjukkan bahwa wajib pajak sudah membayar pajak, tetapi masih bingung dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Bagi wajib pajak, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan merupakan salah satu wujud dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. SPT adalah surat pemberitahuan yang digunakan wajib pajak untuk melaporkan penghitungan pajak, pembayaran pajak, objek dan/atau bukan objek pajak, harta dan kewajiban sesuai ketentuan perpajakan. Batas pelaporannya adalah 3 bulan setelah akhir tahun pajak. Artinya, sebagai wajib pajak orang pribadi harus melaporkan SPT selambat-lambatnya akhir Maret setiap tahunnya. Untuk cara melaporkan SPT, Wajib Pajak dapat memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan DJP yakni melalui e-filing. Apabila Wajib Pajak merasa kesulitan dalam pengisian maupun pelaporan SPT-nya, maka Wajib Pajak dapat mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

SPT menjadi sarana bagi wajib pajak untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang terutang (Hama, 2021). Penting bagi wajib pajak untuk memahami jenis-jenis form SPT sehingga dapat melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Formulir SPT Tahunan untuk wajib pajak orang pribadi terbagi menjadi tiga jenis, yaitu formulir SPT 1770, formulir SPT 1770S, dan formulir SPT 1770SS. SPT 1770 digunakan oleh wajib pajak orang pribadi yang melakukan usaha. Bagi wajib pajak orang pribadi yang berprofesi sebagai karyawan menggunakan SPT 1770S atau SPT 1770SS, yang membedakan kedua jenis SPT ini adalah SPT 1770S digunakan oleh wajib pajak orang pribadi yang sumber penghasilannya berasal dari dua pemberi kerja atau yang penghasilan selama setahun lebih dari 60 juta. Untuk jenis SPT 1770SS digunakan oleh wajib pajak orang pribadi yang penghasilannya dari satu pemberi kerja dan total penghasilan selama setahun tidak lebih dari 60 juta (Ervina et al., 2022). Setiap wajib pajak memiliki nomor identitas yang digunakan untuk administrasi perpajakan, nomor ini disebut Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 112/PMK.03/2022, terdapat perubahan dalam penggunaan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Hal ini dilatarbelakangi dengan adanya penerapan kebijakan *Single Identification Number* (SIN). SIN merupakan nomor identitas tunggal yang sudah terstandarisasi dan terintegrasi mengenai informasi dan data individu. SIN di Indonesia adalah NIK. Pemadanan NIK-NPWP ditujukan kepada wajib pajak orang pribadi yang merupakan penduduk Indonesia. Karena pemadanan NIK menjadi NPWP berarti data wajib pajak yang terdapat di sistem DJP harus sesuai dengan data yang ada di Dinas Kependudukan. Hal ini harus menghasilkan status valid atas data seluruh wajib pajak orang pribadi, maka dari itu mulai tahun 2023 DJP menghimbau kepada wajib pajak pribadi agar melakukan pemadanan NIK menjadi NPWP. Pemadanan ini dapat dilakukan melalui laman Direktorat Jenderal Pajak (DJP), mulai tanggal 14 Juli 2022 sampai dengan Desember 2023. Dikarenakan per 1 Januari 2024 seluruh layanan administrasi perpajakan dan layanan lain yang menggunakan NPWP, sudah diubah menjadi format NPWP yang baru yaitu NIK.

Masih terdapat wajib pajak di Kabupaten Bangkalan yang masih belum memahami tata cara pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan e-filing, menjadi salah satu penyebab kurangnya kepatuhan dalam menjalankan kewajibannya. Wajib pajak beranggapan bahwa pelaporan SPT Tahunan secara manual lebih mudah daripada melakukan pelaporan SPT Tahunan menggunakan e-filing. Selain itu, banyak wajib pajak yang kurang paham mengenai pentingnya membayar dan melaporkan pajak. (Aliyah, 2014) mengatakan bahwa hal tersebut dimungkinkan terjadi karena manfaat yang ditimbulkan dari adanya pajak itu tidak dirasakan secara langsung sehingga muncul pandangan yang sifatnya negatif. Tidak dipungkiri sebagian masyarakat yang kurang percaya terhadap keberadaan pajak, dilihat dari lingkungan masyarakat mereka hanya mengenal pajak sebagai suatu tradisi

membayar sejumlah pungutan kepada pemerintah, tanpa mengerti dasar serta maksud dan tujuan dari pembayaran pajak karena kurangnya pemahaman mengenai pajak (Rusli & Nainggolan, 2021).

Kegiatan relawan pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat. Pengabdian kepada masyarakat yang dikemas dalam program relawan pajak bertujuan untuk memberikan pelayanan, edukasi, dan sosialisasi perpajakan kepada Wajib Pajak. Pendampingan oleh relawan pajak kepada wajib pajak orang pribadi dalam hal melaporkan SPT Tahunan dilakukan bersama KPP Pratama Bangkalan. Selain itu, pengabdian ini bertujuan untuk mendukung program pemadanan NIK-NPWP agar di tahun 2024 semua wajib pajak, khususnya di Kabupaten Bangkalan sudah dapat menggunakan NIK sebagai NPWPnya. Harapannya dengan melakukan pengabdian ini, relawan pajak dapat meningkatkan *hardskill* dan *softskill*-nya bersamaan dengan mendorong optimalisasi kepatuhan wajib pajak.

Metode Pelaksanaan

Tempat dan Waktu. Tempat pelaksanaan Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan dan Pemadanan NIK-NPWP adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkalan yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta No. 1, Kemayoran, Kabupaten Bangkalan, Jawa Timur. Kegiatan ini dilaksanakan mulai tanggal 02 Februari 2023 s/d 09 Juni 2023.

Khalayak Sasaran. Khalayak sasaran adalah wajib pajak orang pribadi yang berprofesi sebagai karyawan yang merasa kesulitan untuk melaporkan pajaknya dan belum melakukan pemadanan NIK-NPWP. Khalayak sasarannya ialah sekitar 15-30 wajib pajak orang pribadi tiap harinya saat melakukan pendampingan SPT Tahunan di KPP Pratama Bangkalan selama 5 bulan.

Metode Pengabdian. Metode pengabdian yang digunakan adalah *Community Based Participatory Research* (CBPR) melibatkan mahasiswa sebagai relawan pajak dan dosen selaku pengurus Tax Center Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura yang bekerja sama dengan organisasi masyarakat atau komunitas yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkalan untuk mencapai tujuan bersama. Terdapat empat tahapan umum dalam kegiatan pengabdian ini. Tahap pertama adalah tahap pra kegiatan, melakukan proses perekrutan relawan pajak. Tahap kedua adalah tahap pelatihan yang dilakukan dengan memberikan relawan pajak berupa pelatihan dan pembekalan oleh KPP Pratama Bangkalan bersama Tax Center FEB UTM. Pelatihan bertujuan untuk memberikan penjelasan dan bimbingan kepada relawan pajak, sehingga nantinya dapat memberikan pelayanan asistensi SPT Tahunan dan pemadanan NIK-NPWP dengan baik, benar, dan lancar. Tahap ketiga adalah tahap pelaksanaan kegiatan pengabdian yang dilaksanakan selama kurang lebih lima bulan, dimulai pada tanggal Februari – Juni 2023. Relawan pajak diberikan tugas untuk melayani wajib pajak secara langsung dalam melaporkan SPT Tahunan, dimana setiap wajib pajak nantinya akan didampingi oleh satu relawan pajak. Kegiatan ini dilakukan di bagian pelayanan Loker D di KPP Pratama Bangkalan. Tahapan terakhir adalah tahap evaluasi untuk membantu menilai peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Indikator Keberhasilan. Indikator capaian kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berprofesi sebagai karyawan dapat melaporkan pajaknya menggunakan e-filing secara mandiri dengan benar, lengkap dan tepat waktu. NPWP wajib pajak orang pribadi telah disepadankan dengan NIK sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukan login dengan menggunakan NIK-nya.

Metode Evaluasi. Metode evaluasi yang digunakan adalah kuesioner, wajib pajak yang telah menerima pelayanan pendampingan pelaporan SPT Tahunan dan pemadanan NIK-NPWP diberikan survey kepuasan pelayanan. Survey tersebut

menjadi indikator peningkatan kepatuhan wajib pajak terhadap kepuasan pelayanan yang telah diberikan.

Hasil dan Pembahasan

A. Tahap Pra Kegiatan

Program pengabdian sebagai relawan pajak merupakan program Direktorat Jenderal pajak yang bertujuan untuk membantu DJP dalam mendampingi wajib pajak untuk melaporkan pajaknya secara benar, sekaligus mengedukasi wajib pajak agar patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Relawan pajak merupakan bentuk kerjasama antara Direktorat Jenderal Pajak dengan Organisasi Mitra di lingkungan Perguruan Tinggi yaitu Tax Center. Tax Center Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura telah bekerja sama dengan Kanwil DJP Jawa Timur II bersama dengan 18 Tax Center lainnya. Program relawan pajak merupakan program rutin DJP yang dilaksanakan serentak di seluruh Indonesia untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tax Center FEB UTM sendiri terdapat tahapan dalam proses rekrutmen relawan pajak, berikut adalah tahapan rekrutmen relawan pajak tahun 2023:

Tabel 1. Proses Rekrutmen Relawan Pajak 2023 – Tax Center FEB UTM

No	Nama Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Pendaftaran Program Relawan Pajak	11-15 Januari 2023
2.	Seleksi Administrasi	16 Januari 2023
3.	Pengumuman Lolos Seleksi Administrasi	17 Januari 2023
4.	Seleksi Tes Wawasan Perpajakan	19 Januari 2023
5.	Pengumuman Lolos Seleksi Tes Wawasan Perpajakan	19 Januari 2023
6.	<i>Interview</i> secara Online	20-21 Januari 2023
7.	Pengumuman Lolos	23 Januari 2023
8.	Pelatihan Calon Relawan Pajak	31 Januari 2023
9.	Pelaksanaan Kegiatan	2 Februari – 9 Juni 2023

Serangkaian kegiatan rekrutmen relawan pajak mulai dari pendaftaran hingga seleksi diselenggarakan oleh Tax Center Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura. Jumlah pendaftar program relawan pajak tahun 2023 sebanyak 38 peserta, yang selanjutnya mengikuti berbagai tahapan seleksi hingga pengumuman lolos seleksi berlaku untuk 31 peserta, dengan rincian 29 peserta dari jurusan Akuntansi dan 2 peserta dari jurusan Manajemen.

B. Tahap Pelatihan

Pelatihan calon relawan pajak dilaksanakan di KPP Pratama Bangkalan yang diawali dengan sambutan oleh Ibu Riana Budiyanti selaku Kepala KPP Pratama Bangkalan. Dilanjutkan dengan sambutan dari Ketua Tax Center Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura yaitu Ibu Khy'sh Nusri Leapatra Chamalinda.

Sesi penyampaian materi pembekalan dari pihak Tax Center FEB UTM yang disampaikan oleh Ibu Frida Fanani Rohma. Materi yang disampaikan adalah tentang kesadaran pajak dan kepemimpinan. Pihak KPP Pratama Bangkalan juga menyampaikan materi pembekalan tentang *Code of Conduct* sebagai relawan pajak dan materi tentang bagaimana berkomunikasi yang baik pada saat melayani wajib pajak, materi ini disampaikan oleh Bapak Agus Salim selaku pegawai KPP Pratama Bangkalan. Materi selanjutnya adalah penjelasan mengenai bagaimana mendampingi dan mengasistensi wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan

menggunakan formulir SPT 1770S dan 1770SS serta pemadanan NIK-NPWP. Materi ini disampaikan oleh Bapak Erdi Setya selaku pegawai KPP Pratama Bangkalan. Saat sesi penyampaian materi telah selesai, relawan pajak diberikan kesempatan untuk melakukan sesi tanya jawab dan diskusi terkait materi yang telah disampaikan. Sesi terakhir, relawan pajak akan diberikan post test melalui quizzz. Post test bertujuan untuk mengukur pemahaman relawan pajak terkait materi yang telah disampaikan.



Gambar 1. Pelatihan relawan pajak bersama KPP Pratama Bangkalan dan Tax Center FEB UTM

C. Tahap Pelaksanaan

Berdasarkan pertimbangan ketersediaan tempat di KPP Pratama Bangkalan, jam layanan relawan pajak dibagi menjadi 2 shift. Setiap shift terdiri dari 6-7 relawan pajak. Shift pagi dimulai pukul 08.00-12.00, sedangkan shift siang dimulai pukul 12.00-16.00. Pada saat melaksanakan tugasnya relawan pajak didampingi oleh pegawai KPP Pratama Bangkalan. Tugas relawan pajak difokuskan pada asistensi pelaporan SPT Tahunan khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi yang berprofesi sebagai karyawan dan menggunakan jenis SPT 1770S dan 1770SS saja.

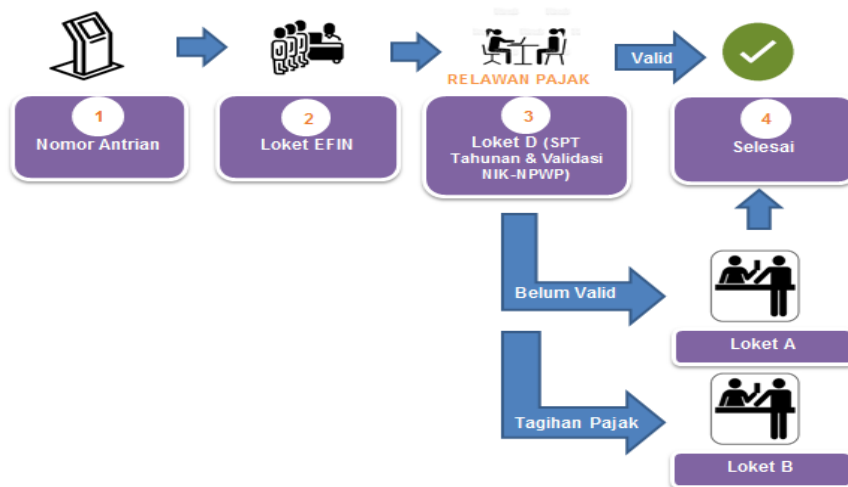
Bagian pelayanan asistensi SPT Tahunan OP sebagai karyawan ada di loket D. Wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Bangkalan diawali dengan mendatangi bagian resepsionis untuk diarahkan ke bagian selanjutnya sesuai dengan tujuannya datang ke KPP Pratama Bangkalan. Untuk wajib pajak yang datang selain SPT Tahunan akan diberikan antrian ke Loket A atau B sesuai dengan keperluan layanannya. Bagi wajib pajak yang bermaksud untuk melaporkan SPT Tahunan, maka akan diarahkan ke loket EFIN untuk dilakukan pemeriksaan terkait jenis wajib pajak, validasi NIK-NPWP, aktivasi EFIN, dan tagihan pajak, semua komponen tersebut akan dimuat dalam Lembar Ceklist. Lembar ini nantinya akan diserahkan ke WP setelah dilakukan pemeriksaan, kemudian dibawa ke antrian sesuai dengan jenis SPT nya. Untuk jenis SPT 1770S dan 1770SS ke antrian D.

Wajib pajak yang berada di Loket D akan memberikan Lembar Ceklist kepada relawan pajak, kemudian relawan pajak akan menanyakan terkait form 1721 A1/A2 atau bukti potong kepada Wajib Pajak. Apabila Wajib Pajak membawa bukpot A1/A2 maka akan lanjut ke proses asistensi, jika tidak membawa maka perlu ditanyakan lebih lanjut berapa penghasilannya. Jika penghasilan lebih dari 60 juta setahun maka Wajib Pajak diharuskan untuk membawa bukpot A1/A2 kalau tidak proses asistensi tidak bisa dilanjutkan. Relawan pajak akan menawarkan kepada wajib pajak, apakah berkenan mengisi SPT Tahunan secara mandiri namun tetap didampingi relawan pajak atau menyerahkan pengisian SPT Tahunan kepada relawan pajak. Asistensi dilanjutkan dengan login ke akun DJP online menggunakan NPWP dan password. Untuk password dicoba terlebih dahulu menggunakan password standar, namun jika tidak bisa maka relawan pajak menanyakan kepada Wajib Pajak, jika lupa maka akan dilakukan proses reset password. Setelah berhasil login ke akun DJP Online, maka asistensi SPT Tahunan dapat diproses lebih lanjut.

Pada proses pengisian SPT Tahunan, relawan pajak akan lebih banyak berkomunikasi dengan wajib pajak karena relawan pajak perlu memberikan beberapa pertanyaan kepada wajib pajak untuk memperoleh gambaran umum dari kondisi wajib pajak. Relawan pajak diharapkan mampu berkomunikasi dengan baik karena tentunya wajib pajak memiliki karakter yang berbeda-beda. Umumnya pada proses tanya jawab ini, wajib pajak akan menanyakan beberapa hal terkait dengan penggunaan e-filing dan keluhannya dalam penggunaan e-filing. Wajib Pajak juga bertanya mengenai komponen-komponen yang ada di dalam pengisian SPT Tahunan, seperti apa itu penghasilan bruto dan neto, penghasilan tidak kena pajak, penghasilan final, dan bagaimana pengakuan harta yang sudah dibeli namun belum dibalik nama.

SPT Tahunan yang sudah selesai dilaporkan ditandai dengan munculnya Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) di email wajib pajak. BPE merupakan bukti bahwa wajib pajak telah melaporkan SPT Tahunannya. Proses selanjutnya adalah pemadanan NIK-NPWP dengan cara mengunjungi menu profil dan melakukan pemadanan data NIK-NPWP. Pemadanan NIK-NPWP dapat dilakukan dengan menginput NIK, kemudian lakukan validasi. NIK dan NPWP yang sudah sepadan akan muncul keterangan valid berwarna hijau. Apabila masih berwarna merah atau oren maka masih perlu dilakukan pemadanan data antara NIK dan NPWP. Penyebab belum sepadannya NIK dan NPWP yang paling sering terjadi adalah karena perbedaan nama dan gelar antara data di Dispendukcapil dan DJP. Selain itu, kesalahan input data pada tempat dan tanggal lahir menyebabkan NIK dan NPWP belum sepadan. NIK dan NPWP harus disepadankan sampai muncul keterangan valid berwarna hijau. Jika sudah berhasil valid, maka proses validasi NIK-NPWP sudah selesai.

Apabila proses validasi masih belum berhasil, wajib pajak akan diarahkan untuk mengambil antrian A untuk melakukan perubahan data. Relawan pajak juga mengarahkan wajib pajak untuk mengambil antrian B apabila di Lembar Ceklist terdapat keterangan tagihan pajak. Setelah selesai membimbing dan mengarahkan wajib pajak, relawan pajak akan memberikan penjelasan terkait pemadanan NIK-NPWP bahwasannya mulai tahun 2024 NPWP sudah tidak berlaku lagi dan digantikan dengan NIK. Harapannya pada tahun berikutnya wajib pajak sudah paham untuk melakukan pelaporan SPT mandiri menggunakan e-filing dengan benar dan lengkap, serta dapat melakukan login menggunakan NIK.



Gambar 2. Alur pelaksanaan pelayanan asistensi di KPP Pratama Bangkalan

Pada proses pendampingan pengisian SPT Tahunan ternyata masih banyak wajib pajak yang belum memahami mengenai SPT Tahunan. Sebagian besar wajib pajak datang langsung ke KPP Pratama Bangkalan untuk melaporkan SPT Tahunannya bukan karena kesadaran sendiri, melainkan disebabkan adanya perintah dari instansi/lembaga tempat wajib pajak bekerja. Seringkali wajib pajak bertanya kepada relawan pajak terkait alasan pentingnya melaporkan SPT Tahunan, padahal mereka sudah membayar pajaknya. Dari fenomena tersebut, tergambar bahwa meskipun wajib pajak telah melaporkan SPT Tahunan tetapi terdapat wajib pajak yang belum mengetahui alasan pentingnya melaporkan SPT Tahunan.

Tak hanya itu, ketika relawan pajak menanyakan mengenai bukti potong A1/A2, wajib pajak tidak mengetahui apa itu bukti potong A1/A2 dan darimana mereka mendapatkannya. Relawan pajak akan menjelaskan tentang bukti potong A1/A2 dengan bahasa yang mudah dipahami, apabila wajib pajak masih belum paham terkait bukti potong A1/A2, biasanya relawan pajak akan menunjukkan contoh dari bukti potong A1/A2. Setelah ditunjukkan bagaimana contoh bukti potong A1/A2 biasanya wajib pajak akan paham dan langsung menunjukkan bukti potongnya jika membawa. Dapat dikatakan bahwa bukti potong A1/A2 adalah pondasi awal dalam menentukan wajib pajak harus menggunakan formulir 1770S atau 1770SS, namun masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui dan memahami apa itu bukti potong A1/A2.

Sebelum memulai proses pengisian SPT Tahunan melalui e-filing, relawan pajak akan menawarkan kepada wajib pajak apakah berkenan melaporkan SPT Tahunan secara mandiri namun tetap didampingi oleh relawan pajak atau tidak. Jika tidak berkenan melaporkan secara mandiri, maka proses pengisian SPT Tahunan dikerjakan oleh relawan pajak, namun tetap dapat diawasi oleh wajib pajak langsung. Tujuan dari menawarkan pengisian SPT Tahunan secara mandiri adalah harapannya wajib pajak di tahun berikutnya dapat melaporkan SPT Tahunan secara mandiri menggunakan aplikasi e-filing dan tidak perlu datang ke KPP. Sebagian besar wajib pajak dengan usia sekitar 23-35 tahun berkenan untuk belajar mengisi SPT Tahunan menggunakan e-filing secara mandiri dengan didampingi relawan pajak. Bagi wajib pajak yang usianya di atas 35 tahun, sebagian besar menolak ketika ditawarkan untuk mengisi SPT Tahunan secara mandiri. Alasannya beragam antara lain seperti wajib pajak takut salah memasukkan data karena tidak paham teknologi informasi dan perpajakan dengan baik, dan wajib pajak juga beranggapan bahwa melaporkan SPT Tahunan menggunakan e-filing terlalu rumit dan merasa kebingungan sehingga mereka lebih memilih untuk datang ke KPP setiap tahunnya untuk melaporkan SPT.

Berdasarkan jadwal, relawan pajak akan melakukan pengabdian hingga minggu pertama bulan Juni. Oleh karena itu relawan pajak juga melakukan pendampingan SPT Tahunan kepada wajib pajak yang melaporkan SPT di atas bulan Maret. Sederhananya relawan pajak juga melayani wajib pajak yang terlambat lapor. Prosedur pelayanan tetap sama seperti wajib pajak yang tepat waktu dalam melapor pajak, hanya saja dibagian akhir setelah memberikan penjelasan mengenai pemadanan NIK-NPWP, relawan pajak mengingatkan wajib pajak agar tahun berikutnya tidak terlambat lapor dan menjelaskan bahwa akan ada tagihan pajak apabila terlambat lapor sebesar Rp100.000. Beberapa alasan yang menyebabkan wajib pajak terlambat lapor adalah wajib pajak tidak paham bahwa pelaporan pajak ada batas waktunya. Dengan alasan tersebut, relawan pajak akan memberikan penjelasan bahwasannya pelaporan pajak bisa dimulai pada tanggal 2 Januari sampai 31 Maret tahun berikutnya. Alasan lainnya adalah lupa dan tidak sempat untuk datang ke KPP. Relawan pajak akan memberikan solusi dan menjelaskan bahwa lapor SPT Tahunan tidak harus datang ke KPP. Pelaporan SPT Tahunan dapat dilakukan secara mandiri menggunakan *device* pribadi melalui laman DJP online,

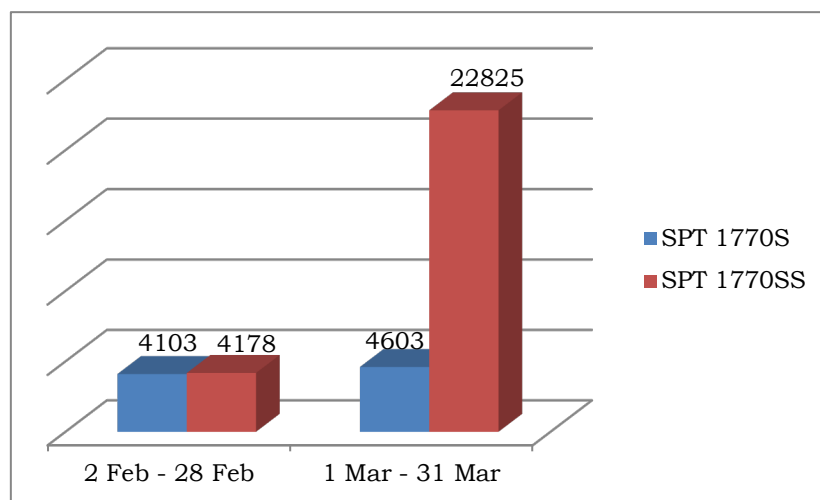
sehingga pelaporan SPT dapat dilakukan dimana pun dan kapan pun.



Gambar 3. Pelaksanaan Asistensi SPT Tahunan di KPP Pratama Bangkalan

D. Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan dengan pemantauan tentang berapa jumlah SPT Tahunan yang berhasil dilaporkan oleh relawan pajak. Program pendampingan pelaporan SPT Tahunan dibantu oleh 38 orang relawan pajak tahun 2023 yang dibagi menjadi 6 tim, masing-masing tim terdiri dari 6-7 orang. Setiap relawan pajak rata-rata mampu melayani 10-20 wajib pajak per hari. Berdasarkan data dari KPP Pratama Bangkalan, wajib pajak yang telah melaporkan pajak tepat waktu per Maret 2023 adalah 35.709 Wajib Pajak, dengan detail seperti yang pada gambar di bawah ini.



Gambar 4. Grafik jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT tepat waktu

Setelah selesai melayani wajib pajak, wajib pajak diminta untuk mengisi kuesioner guna mengukur kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh relawan pajak. Survey kepuasan pelayanan yang diberikan oleh relawan pajak menjadi indikator peningkatan kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Bangkalan. Kuesioner berisikan 5 pernyataan yang berkaitan dengan indikator kepuasan pelayanan yang diberikan relawan pajak kepada wajib pajak dengan jumlah 100 responden. Pernyataan pertama bahwa relawan pajak benar-benar membantu wajib pajak dalam menyelesaikan masalah kewajibannya, khususnya dalam pelaporan SPT dan pemadanan NIK-NPWP. Dari pernyataan tersebut hasilnya dijelaskan pada gambar 5. Hasil kuesioner menyatakan 29% sangat puas, dan 71% merasa puas atas bantuan relawan pajak.

Relawan Pajak benar-benar membantu Wajib Pajak dalam menyelesaikan masalah kewajibannya, khususnya dalam pelaporan SPT Tahunan dan pepadanan NIK-NPWP.



Gambar 5. Hasil Kuesioner atas penyelesaian masalah kewajiban Wajib Pajak

Pernyataan kedua menyatakan bahwa relawan pajak memberikan pelayanan kepada wajib pajak dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak. Pernyataan ini mengukur kepuasan wajib pajak atas pemberian layanan terhadap masalahnya. Dari hasil pengisian kuesioner, diperoleh hasil 18% sangat puas dan 82% puas seperti yang tersaji pada gambar 6.

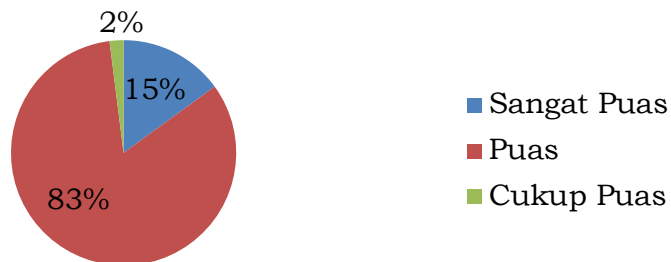
Relawan Pajak memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan baik dan sesuai dengan kebutuhannya



Gambar 6. Hasil kuesioner atas pelayanan kepada Wajib Pajak

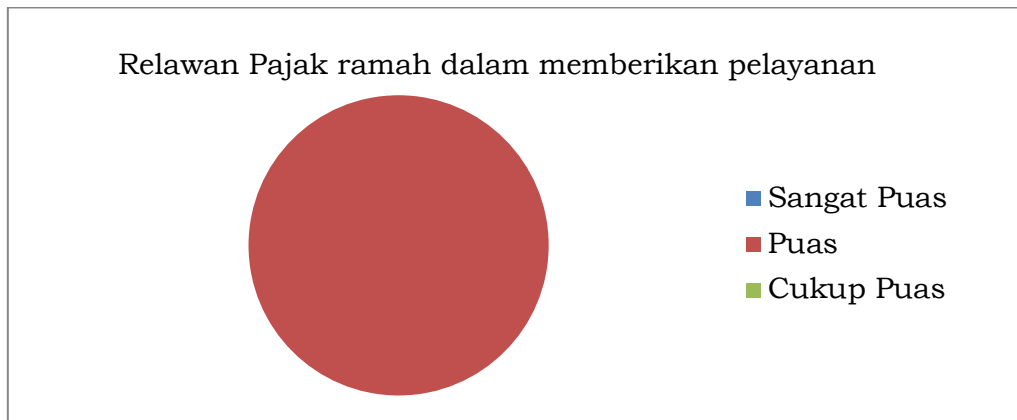
Pernyataan selanjutnya terkait pemberian informasi dan penjelasan yang diberikan relawan pajak jelas dan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka hasil dari pengisian kuesioner memberikan hasil 15% sangat puas, 83% puas dan 2% cukup puas hasil dapat dilihat pada gambar 7.

Relawan Pajak memberikan informasi dan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami oleh Wajib Pajak



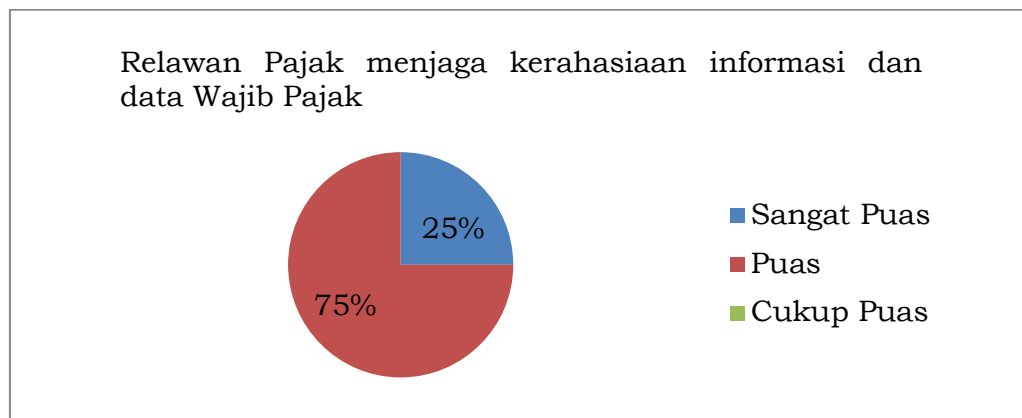
Gambar 7. Hasil kuesioner atas kejelasan pemberian informasi

Pernyataan keempat tentang keramahan relawan pajak ketika memberikan pelayanan kepada wajib pajak, hasil dari pengisian kuesioner keseluruhan menyatakan puas atas keramahan relawan pajak dalam melayani seperti yang terlihat pada gambar 8.



Gambar 8. Hasil kuesioner atas keramahan dalam melayani

Selanjutnya pertanyaan terakhir dari kegiatan pengabdian kepada wajib pajak terkait relawan pajak sangat menjaga kerahasiaan informasi dan data wajib pajak. Salah satu kode etik relawan pajak adalah menjaga kerahasiaan data wajib pajak. Hasil pengisian kuesioner ini 75% menyatakan sangat puas atas komitmen relawan pajak dalam menjaga kerahasiaan informasi dan data wajib pajak seperti pada gambar 9.



Gambar 9. Hasil kuesioner atas terjaminnya kerahasiaan data Wajib Pajak

Berdasarkan hasil evaluasi yang ditunjukkan dalam kegiatan pengabdian ini, mayoritas wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh relawan pajak. Harapannya hasil evaluasi ini dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya sehingga dapat menjadi acuan bagaimana kepatuhan wajib pajak di tahun ini dan tahun-tahun berikutnya.

E. Keberhasilan Kegiatan

Keberhasilan kegiatan pengabdian ini dapat dilihat dari jumlah wajib pajak orang pribadi dengan berprofesi sebagai karyawan yang telah melaporkan pajaknya. Berdasarkan data dari KPP Pratama Bangkalan terdapat 35.709 wajib pajak yang telah melaporkan pajaknya pada periode 2 Feb – 31 Mar 2023. Sehingga dapat disimpulkan bahwa wajib pajak telah memahami prosedur dan batas waktu pelaporan SPT. Pemadanan NIK-NPWP dianggap berhasil apabila wajib pajak orang pribadi dapat melakukan login akun DJP Online dengan menggunakan NIK. Selain

itu, dalam rangka mendorong kepatuhan wajib pajak khususnya orang pribadi yang bekerja sebagai karyawan, pelayanan relawan pajak memiliki peran yang penting. Oleh karena itu, pelayanan relawan pajak akan dinilai oleh wajib pajak dengan mengisi survey kepuasan pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan relawan pajak maka semakin mendorong dan membantu pemahaman wajib pajak terkait pelaporan SPT. Survey kepuasan pelayanan menyatakan 82 dari 100 orang merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh relawan pajak. Dengan hasil tersebut harapannya pada tahun-tahun mendatang wajib pajak orang pribadi tersebut dapat melaporkan pajaknya secara mandiri dengan benar, lengkap dan tepat waktu.

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian ini merupakan bentuk kerjasama Direktorat Jenderal Pajak dengan Organisasi Mitra yaitu Tax Center FEB UTM. Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Peningkatan kepatuhan wajib pajak dilakukan dengan mendampingi wajib pajak melaporkan pajaknya secara benar dengan menggunakan e-filling. Pendampingan pelaporan SPT Tahunan yang dilakukan relawan pajak difokuskan pada wajib pajak orang pribadi yang berprofesi sebagai karyawan dan menggunakan form SPT 1770S atau 1770SS. Selain mendampingi dan memberikan edukasi, relawan pajak juga bertugas untuk mendampingi wajib pajak orang pribadi untuk melakukan pemadanan NIK-NPWP.

Kegiatan pengabdian berlangsung selama kurang lebih 5 bulan, terhitung mulai 02 Februari s/d 09 Juni 2023 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkalan. Relawan pajak ditempatkan pada Bagian Pelayanan Loker D Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkalan. Relawan pajak mendampingi dan mengedukasi wajib pajak orang pribadi terkait pelaporan SPT Tahunan. KPP Pratama Bangkalan menunjukkan 35.709 wajib pajak telah melaporkan pajaknya dengan tepat waktu periode 2 Feb – 31 Maret. Berdasarkan data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat Kabupaten Bangkalan sudah memahami prosedur pelaporan SPT 1770S dan 1770SS dengan menggunakan e-filling serta memahami batas pelaporan SPT sehingga mereka tidak terlambat melaporkan pajaknya. Hasil evaluasi kepuasan terhadap pelayanan relawan pajak dengan jumlah 100 responden menunjukkan hasil 82 wajib pajak orang pribadi merasa puas.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam proses pengabdian ini, antara lain KPP Pratama Bangkalan, Tax Center Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura dan rekan relawan pajak tahun 2023, serta pihak-pihak yang telah membantu menyukseskan program pengabdian asistensi pelaporan SPT Tahunan dan pemadanan NIK-NPWP yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu.

Referensi

- Agun, W. A. N. U., Datrini, L. K., & Amlayasa, A. A. B. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi. *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan dan Pembangunan*, 6(1), 23–31. <https://doi.org/10.22225/wicaksana.6.1.2022.23-31>
- Aliyah, S. (2014). Makna Pajak Dalam Bingkai Perspektif Wajib Pajak UMKM (Studi Interpretatif pada Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Jepara). *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 11(1), 81–102.
- Amanullaevich Allayarov, S., & Rakhimov, E. N. (2022). The Importance of Tax Potential on Increasing Economic Security of Regions. *International Journal of*

- Multicultural and Multireligious Understanding*, 9(2).
<https://doi.org/10.18415/ijmmu.v9i2.3528>
- Amirthalingam, K. (2013). The Importance of Taxation and the Role of Indirect Taxes in Developing Countries: A Survey of Literature. *Colombo Business Journal*, 4(1), 43–52.
- Asmarani, N. G. C. (2020). *Apa Itu Kepatuhan Pajak?* 14 November 2021. <https://news.ddtc.co.id/apa-itu-kepatuhan-pajak-19757>
- Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2021). *Laporan Realisasi APBN Tahun Anggaran 2021*. https://djpb.kemenkeu.go.id/portal/images/I-Account-APBN_20211231.jpg
- Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2022). *Laporan Realisasi APBN Tahun Anggaran 2022*. https://djpb.kemenkeu.go.id/portal/images/I-Acc-sd-30-November-2022-publish-web-DJPb1024_1.jpg
- Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2023). *Laporan Realisasi APBN Tahun Anggaran 2023*. https://djpb.kemenkeu.go.id/portal/images/I-Account-sd-31-Maret-23_publish.png
- Egbunike, F. C., Emudainohwo, O. B., & Gunardi, A. (2018). Tax Revenue and Economic Growth: A Study of Nigeria and Ghana. *Signifikan: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 7(2), 213–220. <https://doi.org/10.15408/sjie.v7i2.7341>
- Ervina, N., Wicaksono, G., Naeruz, M., Alamanda, A. R., Rahmawaty, Riftiasar, D., Mutia, E., Saleh, M., Marliana, R., Fadhila, W., Triyani, Y., & Mahanani, S. (2022). *Perpajakan: Teori dan Kasus (Berdasarkan Peraturan Terbaru)* (Y. Welly (ed.)). Media Sains Indonesia. https://www.google.co.id/books/edition/PERPAJAKAN_Teori_dan_Kasus_Berdasarkan_P/zrp_EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Hama, A. (2021). Analisis Kesadaran, Kejujuran dan Kedisiplinan Wajib Pajak terhadap Penghindaran Pajak pada KPP Wonocolo Surabaya. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(2), 146–164.
- Khairizka, P. N. (2022). *Terus Meningkatkan, Ini Dia Jumlah Wajib Pajak di Akhir 2021*. Pajakku. <https://www.pajakku.com/read/62c3e7d2a9ea8709cb18aaea/Terus-Meningkat-Ini-Dia-Jumlah-Wajib-Pajak-di-Akhir-2021>
- Mukhlis, I. (2011). Pentingnya Kepatuhan Pajak Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Finansia*, 13.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia tentang Nomor Pokok Wajib Pajak bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, Wajib Pajak Badan, dan Wajib Pajak Instansi Pemerintah, Pub. L. No. 112/PMK.03/2022 (2022).
- Putri, A., Hari Adi, P., Studi Akuntansi, P., & Ekonomika Dan Bisnis, F. (2022). Pengaruh Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha*, 13, 2614–1930.
- Rioni, Y. S. (2020). Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembuatan NPWP UKM di Kebun Lada Kecamatan Hinai Kabupaten Langkat. *Jurnal Perpajakan*, 1(2), 28–37. <http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/jurnalperpajakan/article/view/805>
- Rusli, Y. M., & Nainggolan, P. (2021). Pentingnya Pengetahuan Pajak dan Sosialisasi Pajak kepada Calon Wajib Pajak Masa Depan. *Jurnal Pengabdian dan Kewirausahaan*, 5(2). <https://doi.org/10.30813/jpk.v5i2.2989>
- Samuel, G. (2022). Analisis Yuridis Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak Masyarakat Indonesia. *Risalah Hukum*, 18(1), 63–70. <https://doi.org/10.30872/risalah.v18i1.650>
- Wicaksono, M., & Lestari, T. (2017). Effect of Awareness, Knowledge and Attitude of Taxpayers Tax Compliance for Taxpayers in Tax Service Office Boyolali.

International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR),
1(01), 12–25. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v1i01.236>

Penulis:

Aliya Tiara Fatiha, Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trunojoyo, Madura. E-mail: 200221100099@student.trunojoyo.ac.id

Rahma Aulia Safriza, Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trunojoyo, Madura. E-mail: 200221100124@student.trunojoyo.ac.id

Khy'sh Nusri Leapatra Chamalinda, Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trunojoyo, Madura. E-mail: nusri.leapatra@trunojoyo.ac.id

Bagaimana men-sitasi artikel ini:

Fatiha, A.T., Safriza, R.A., & Chamalinda, K.N.L. (2023). Relawan Pajak 2023: Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak melalui Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan dan Pemadanan NIK-NPWP. *Jurnal Panrita Abdi*, 8(2), 280-293.