

---

## Sosialisasi Dan Edukasi Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Melalui Program Relawan Pajak

Umi Nandiroh<sup>1</sup>, Zuhrotun Nisa dan Andre Bayu Pratama

<sup>1</sup>Akuntansi UNISMA, Jl. MT. Haryono 193 Malang

**Correspondence:** [uminandiroh@unisma.ac.id](mailto:uminandiroh@unisma.ac.id)

Received: 09 10 20 – Revised: 29 10 20 - Accepted: 07 11 20 - Published: 15 12 20

**Abstrak.** Rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, dibuktikan dengan masih rendahnya realisasi penerimaan pajak dari yang telah ditargetkan. Padahal pajak masih menjadi tulang punggung penerimaan Negara. Rendahnya kepatuhan wajib pajak tersebut, tidak terlepas dari banyaknya kendala yang dihadapi oleh wajib pajak, dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Di antaranya adalah Kemampuan wajib pajak dalam menggunakan sarana yang disediakan DJP untuk melaksanakan kewajiban perpajakan (misalnya; *e-filling, e-billing*) juga masih rendah. Faktanya banyak wajib pajak yang tidak tahu bagaimana mengisi SPT melalui *e-filling*. Untuk itu, program pengabdian masyarakat ini, berusaha memberikan solusi dari kesulitan yang dialami wajib pajak, melalui sosialisasi dan edukasi pemenuhan perpajakan dengan program relawan pajak. Relawan pajak di rekrut dari mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISMA, prodi akuntansi, manajemen dan perbankan Syariah yang memenuhi kriteria. Anggota relawan pajak diseleksi dan diberi pembekalan sesuai standar Direktorat Jendral Pajak, sebelum diberi tugas lapang untuk memberi sosialisasi dan edukasi kepada wajib pajak. Relawan pajak ditempatkan di KPP Malang Utara, KPP Singosari, Tax Center Unisversitas Islam Malang. Kurang lebih ada 4.000 wajib pajak di Malang Raya yang telah diasistensi oleh relawan pajak. Hadirnya relawan pajak, sangat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, mulai dari menghitung, membayar, dan melaporkan pajak.

**Kata kunci:** Sosialisasi, Edukasi, Kewajiban Perpajakan, Relawan Pajak.

## PENDAHULUAN

Rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dibuktikan dengan masih rendahnya realisasi penerimaan pajak dari yang telah ditargetkan. Hingga akhir Desember 2019, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) hanya mampu mengumpulkan Rp 1.332,2 T penerimaan pajak, atau hanya mencapai 84,44% dari target dalam APBN. Jika dibandingkan dengan periode yang sama tahun sebelumnya, penerimaan pajak 2019 hanya mampu tumbuh 1,43%. Dengan demikian, shortfall pajak tahun 2019 mencapai Rp 245,5 atau yang terbesar sejak tahun 2016 (Lapkin DJP, 2019). Padahal pajak masih menjadi tulang punggung penerimaan Negara.

Berbicara rendahnya kepatuhan wajib pajak, banyak factor yang melatar belakangi. Diantaranya adalah pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan dasar perpajakan adalah pemahaman wajib pajak mengenai hukum Undang-undang Perpajakan, dan tata cara perpajakan yang benar. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya (Bandung, 2018). Kemampuan wajib pajak dalam menggunakan sarana yang disediakan DJP untuk melaksanakan kewajiban perpajakan (misalnya; e-filing, e-billing) juga masih rendah (Primasari, Utara, & Lama, 2016). Faktanya banyak wajib pajak yang tidak tahu bagaimana mengisi SPT melalui e-filing.

Reformasi perpajakan di Indonesia yang dimulai pada tahun 1983, bertujuan untuk merubah system perpajakan peninggalan *colonial* belanda. Reformasi ini mengubah sistem perpajakan Indonesia yang awalnya *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment system* (Lapkin DJP, 2019). Berbeda dengan system perpajakan terdahulu, pada system perpajakan Self Assessment, kewenangan fiskus tidak lagi mendominasi, melainkan hanya sebagai pengawas pelaksanaan kewajiban perpajakan. Pada system Self Assessment, wajib pajak diharuskan berperan aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sendiri, yang meliputi perhitungan, pembayaran pajak, dan pelaporan pajak.

Oleh karenanya, kepatuhan pajak sangat penting untuk mendukung penerimaan Negara. Semakin banyak wajib pajak yang patuh, itu artinya semakin banyak wajib pajak yang melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini tentunya akan berdampak pada peningkatan penerimaan Negara, dari sector perpajakan. Untuk itu melalui program

pengabdian masyarakat ini, penulis mencoba untuk menawarkan solusi dari permasalahan yang ada.

## **MASALAH**

Kendala yang dihadapi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sangat kompleks. Mulai dari tidak tahu cara menghitung PPh yang harus dibayar, bagaimana cara pembayarannya (menggunakan e-Billing), serta bagaimana melaporkan SPT tahunannya melalui e-Filling. Tata cara perhitungan PPh terutang sebenarnya sudah ada dalam Undang – Undang no 36 tahun 2008, tentang pajak penghasilan. Hanya saja tidak semua wajib pajak mau membaca dan memahaminya, selain kendala waktu, sejatinya memang tidak mudah memahami bahasa Undang – Undang.

## **METODE PELAKSANAAN**

Rendahnya kepatuhan wajib pajak masih menjadi persoalan yang serius bagi pemerintah. Pasalnya, penerimaan Negara sangat terpengaruh oleh rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemerintah, khususnya DJP telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi permasalahan ini, salah satunya dengan menggandeng akademisi untuk bisa berperan aktif memberikan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat untuk mau memenuhi kewajiban perpajakannya. MOU antara DJP dan Kemenristek Dikti, yakni MoU-21/MK.03/2014, 13/X/NK/2014 tanggal 17 Oktober 2014 tujuan dari nota kesepahaman adalah meningkatkan kesadaran pajak melalui pendidikan (Menteri Keuangan Republik Indonesia, 2014). telah menelurkan banyak program sebagai upaya membangkitkan kesadaran wajib pajak, salah satunya adalah program relawan pajak. Program relawan pajak dalam pengabdian ini, merekrut mahasiswa dan mahasiswi yang kemudian dipersiapkan untuk bisa melakukan sosialisasi dan edukasi kepada wajib pajak. Yaitu melalui pendampingan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, mulai dari menghitung pajak terutang, membayar pajak dengan e-Billing, dan melaporkan SPT Tahunan melalui e-Filling. Sehingga wajib pajak tidak mengalami kesulitan saat melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Adapun tahapan – tahapan yang dilakukan antara lain sebagai berikut:

1. Tahap perekrutan: Dalam tahap awal ini, Tax Center Universitas Islam Malang melakukan koordinasi dengan Kanwil DJP Jatim III terkait program relawan pajak, jumlah Relawan Pajak yang dibutuhkan, dan lokasi asistensi. Setelah didapatkan

informasi yang cukup, Tax Center melakukan publikasi rekrutmen Relawan Pajak kepada mahasiswa/i jurusan Akuntansi dan Manajemen yang sudah menempuh mata kuliah perpajakan. Publikasi dilakukan melalui penyebaran pamphlet baik cetak maupun elektronik melalui media sosial. Berikutnya adalah dilakukan proses seleksi terhadap Calon Relawan Pajak yang telah mendaftar. Proses seleksi berupa tes wawancara dan seleksi administratif. Selanjutnya, diumumkan nama-nama peserta yang lolos pada proses wawancara, untuk mengikuti tahapan pendidikan dan pelatihan.

2. Tahap pendidikan dan pelatihan: Setelah tahap perekrutan, Tax Center Universitas Islam Malang bekerjasama dengan Kanwil DJP Jatim III mengadakan pendidikan dan pelatihan (Diklat) terhadap calon relawan pajak. Dalam Diklat ini, calon relawan pajak diberikan materi mengenai kesadaran pajak, ketentuan umum perpajakan, perhitungan pajak penghasilan, pengisian SPT Tahunan untuk wajib pajak orang pribadi menggunakan e-filing, kode etik relawan pajak, serta *communication skill*. Pada tahapan ini juga dilakukan leveling test, yaitu test yang berupa pertanyaan – pertanyaan dari materi yang telah diberikan saat Diklat. Leveling test bertujuan untuk menentukan kategori tugas relawan pajak saat asistensi. Kategori yang dimaksud antara lain, petugas pengawas, petugas registrasi, petugas asistensi, dan petugas pendukung.
3. Tahap penugasan: Dari hasil leveling test, berikutnya relawan pajak akan ditugaskan sesuai dengan kemampuan masing-masing. Tax Center Universitas Islam Malang bekerjasama dengan Kanwil DJP Jatim III, untuk menentukan lokasi penempatan relawan pajak. Relawan pajak akan ditugaskan di beberapa KPP, di wilayah kerja Kanwil DJP Jatim III, juga di Tax Center untuk melakukan asistensi kepada wajib pajak di lingkungan Universitas Islam Malang. Dalam pelaksanaannya, Tax Center Universitas Islam Malang terus berkoordinasi dengan Humas Kanwil DJP Jatim III untuk memastikan lancarnya kegiatan relawan pajak.
4. Evaluasi: Pada tahap akhir ini, Tax Center Universitas Islam Malang bersama dengan Kanwil DJP Jatim III, melakukan evaluasi terhadap keseluruhan kegiatan relawan pajak. Mendokumentasi setiap kendala yang dihadapi oleh relawan pajak, untuk dijadikan bahan masukan dan perbaikan kegiatan relawan pajak ditahun berikutnya. Dalam penutupan kegiatan relawan pajak ini, Kanwil DJP Jatim III memberikan apresiasi kepada relawan pajak berupa sertifikat.

---

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian ini telah dilaksanakan selama 5 (lima) bulan, dimulai dari Nopember 2019 sampai dengan bulan Maret 2020. Adapun temuan selama pelaksanaan pengabdian ini adalah :

Rendahnya pengetahuan dan pemahaman perpajakan, menjadi factor utama ketidak patuhan wajib pajak. Yang diwujudkan dengan keterlambatan dalam melaporkan SPT, bahkan ada yang tidak membayar pajak dan melaporkan SPT, sehingga banyak yang terkena sanksi denda.

Rata-rata mahasiswa telah memahami cara menghitung dan mengisi SPT untuk wajib pajak orang pribadi, namun seringkali mahasiswa kesulitan dalam menyampaikannya kepada wajib pajak, apalagi jika ada wajib pajak yang tidak mau melaporkan asset nya secara keseluruhan, karena khawatir pajaknya semakin tinggi.

Kegiatan pengabdian ini, yang meliputi tahap perekrutan, pelatihan, penugasan, dan evaluasi telah dilaksanakan sesuai rencana. Hasil dari tahap perekrutan, diperoleh sebanyak 106 mahasiswa yang mendaftarkan sebagai calon relawan pajak. Terdiri dari 86 mahasiswa jurusan Akuntansi dan 20 mahasiswa jurusan Manajemen. Sedangkan mahasiswa yang dinyatakan lolos melalui proses seleksi, sebanyak 60 mahasiswa.

Tahap kedua yakni tahap pendidikan dan pelatihan untuk membekali relawan pajak sebelum penugasan lapang. Pendidikan dan pelatihan dilaksanakan selama 5 hari, dimulai dari tanggal 13 Desember 2019 sampai dengan 17 Desember 2019. Diklat dibuka oleh Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang, dan dihadiri oleh Humas Kanwil DJP Jatim III. Setelah acara pembukaan secara seremonial, dilanjut dengan pemberian materi oleh perwakilan Humas Kanwil DJP Jatim III. Adapun materi yg disampaikan pada diklat selama 5 hari ini antara lain, kesadaran pajak, perhitungan pajak penghasilan untuk wajib pajak orang pribadi, simulasi pengisian SPT Tahunan dengan aplikasi e-Filling, kode etik relawan pajak, dan communication skill. Pemateri dalam diklat ini terdiri dari berbagai unsur, diantaranya ada petugas pajak yang dalam hal ini adalah Humas Kanwil DJP Jatim III, praktisi konsultan pajak, dan akademisi (dosen). Sengaja mendatangkan pemateri dari berbagai unsur, harapannya adalah agar mahasiswa peserta diklat relawan pajak mendapatkan pengalaman belajar dan wawasan yang lebih luas dari yang didapatkan dengan kuliah dikelas.



**Gambar 1.** Pembukaan Diklat Relawan Pajak oleh perwakilan Kanwil DJP Jatim III

Selain pemberian materi dan praktik simulasi, diklat ini diakhiri dengan leveling test yang bertujuan untuk menentukan kategori penugasan relawan pajak saat penugasan lapang. Dari leveling test didapatkan hasil sebagai berikut;

**Table 1.** Hasil Leveling Test Relawan Pajak

<b>Jenis penugasan</b>	<b>Jumlah orang</b>
Petugas registrasi	15 orang
Petugas asistensi	25 orang
Petugas pendukung	10 orang
Petugas pengawas	10 orang
<b>Total</b>	<b>60 orang</b>

Sumber: Dokumentasi Tax Center (2019)

1. Petugas registrasi yaitu relawan pajak yang bertugas melakukan kegiatan registrasi
2. Petugas asistensi yaitu relawan pajak yang bertugas melakukan pendampingan wajib pajak dalam melaporan SPT
3. Petugas pendukung yaitu relawan pajak yang bertugas melaksanakan fungsi pendukung, misalnya dukungan peralatan, publishing, social media, pembuatan email, dsb

4. Petugas pengawas yaitu relawan pajak yang bertugas melakukan pengawasan pengelolaan dan membantu relawan pajak lainnya.



**Gambar 2.** Pemberian materi Diklat, oleh perwakilan Kanwil DJP Jatim II

Dari 60 mahasiswa yang telah mengikuti diklat, dibagi menjadi tiga kelompok, masing – masing kelompok beranggotakan 20 orang dengan komposisi seimbang antara petugas registrasi, petugas asistensi, petugas pendukung, dan petugas pengawas. Tiga kelompok ini ditugaskan di tiga tempat yang berbeda, yaitu KPP Malang Utara, KPP Singosari, dan Tax Center Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang. Pemilihan tiga lokasi penugasan ini adalah hasil dari koordinasi tax center dengan Kanwil DJP Jatim III, tentunya dengan memperhatikan kebutuhan di wilayah kerja Kanwil DJP Jatim III. Penugasan berlangsung selama 5 (lima) minggu, dimulai dari minggu ke empat bulan januari 2020 sampai dengan bulan februari 2020. Rencana awal penugasan akan sampai bulan Maret 2020, tetapi karena ada pandemic covid-19, sehingga DJP meniadakan pelayanan tatap muka, maka akhir februari sudah diakhiri penugasan relawan pajak ini, dan kemudian dilakukan evaluasi.

Relawan pajak bertugas sesuai dengan tugas dan fungsinya, tentunya dengan didampingi oleh dosen pembimbing dan petugas KPP terkait. Kurang lebih ada 4.000 wajib pajak orang pribadi yang telah diasistensi oleh relawan pajak. Sesuai dengan kode etik yang telah ditetapkan, relawan pajak hanya diperkenankan melakukan sistensi dalam hal perhitungan pph terutang, penggunaan aplikasi e-Billing dan e-Filling. Asistensi lainnya, seperti e-form, pendaftaran/lupa EFIN, pendaftaran NPWP baru tetap dilakukan oleh petugas pajak.



**Gambar 3.** Pengarahan dan pembagian tugas asistensi, di KPP Malang Utara

Dengan berakhirnya penugasan relawan pajak di lokasi yang telah ditentukan, maka kegiatan ini masuk pada tahap evaluasi. Pada tahapan ini, dilakukan sharing session antara pengurus tax center, dosen pembimbing dan relawan pajak, guna sharing pengalaman relawan pajak selama bertugas. Setiap kendala atau keberhasilan relawan pajak dalam melaksanakan tugasnya akan diinventarisir dan dijadikan bahan perbaikan program relawan pajak di periode berikutnya. Dalam tahapan ini, kanwil DJP Jatim III memberikan apresiasi terhadap kinerja relawan pajak selama penugasan, berupa pemberian sertifikat relawan pajak. Dan menyatakan bahwa program relawan pajak, telah berhasil membantu KPP dalam meningkatkan ketercapaian jumlah target penerimaan SPT. Selain itu, keberhasilan program relawan pajak ini telah menghantarkan Tax Center Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang memperoleh mandate sebagai Tax center Pilot Project program inklusi pendidikan perpajakan pada perguruan tinggi.



**Gambar 4.** Penyerahan piagam penghargaan oleh Kepala Kanwil DJP Jatim III.



## Kesimpulan

Kegiatan pengabdian ini berjalan dengan baik, dan mendapatkan respon positif baik dari mahasiswa relawan pajak maupun wajib pajak. Mahasiswa relawan pajak memperoleh kepiawaian dalam menghitung dan melaporkan pajak menggunakan aplikasi e-Filling, serta pengalaman untuk pengembangan diri dan networking. Wajib pajak yang berpartisipasi dalam kegiatan asistensi ini memperoleh tambahan pengetahuan dan pemahaman tentang cara menghitung pajak, membayar pajak, dan melaporkan pajak menggunakan aplikasi e-Filling. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak meningkat tercermin dari tercapainya target penerimaan SPT tahunan pada 3 tempat yang menjadi lokasi asistensi.

Program relawan pajak ini masih perlu ditingkatkan pada tahap Diklat dan penugasan. Pada tahap Diklat, disarankan untuk menambah materi simulasi yakni pengisian SPT 1770 khususnya untuk wajib pajak orang pribadi yang menjalankan usaha. Terkait ruang lingkup pelaksanaan penugasan, sebaiknya ditambah scope nya, yaitu pendaftaran NPWP dan EFIN, agar semakin lengkap pemahaman mahasiswa terkait kewajiban perpajakan. Dan lokasi penempatan penugasan juga ditambah, mengingat banyaknya KPP di malang raya, supaya semakin banyak mahasiswa yang berkesempatan untuk memperoleh pengalaman sebagai relawan pajak.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada kanwil DJP Jatim III selaku mitra Tax center Universitas Islam Malang, yang telah memfasilitasi dan mendukung secara penuh pelaksanaan program Pengabdian Masyarakat ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anam, Mohammad Choirul, Andini, rita dan H. (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas sebagai variabel intervening (studi di kpp pratama salatiga). *Journal Of Accounting*, 4, 3–15.
- Arum, H. P. (2012). Pekerjaan bebas ( studi di wilayah kpp pratama cilacap ). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(2010), 1–8.
- Dessy, A. W. & C. D. N. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Kalideres ). *Prosiding*, 256–269.

- Direktorat Jenderal Perpajakan. (2019). Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor : PER-32/PJ/2015. In *Pajak.go.id*. [https://pajak.go.id/sites/default/files/2019-03/PER-32.PJ\\_.2015.pdf](https://pajak.go.id/sites/default/files/2019-03/PER-32.PJ_.2015.pdf)
- Mahdi, & Ardiati, W. (2017). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDA ACEH. *Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 22–31.
- Muhamad, M. S., Asnawi, M., & Pangayow, B. J. C. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelapor SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Jayapura). *Akuntansi & Keuangan Daerah*, 14(1), 69–86. [ejournal.akuntansiuncen.ac.id/index.php/JurnalAkuntansiUncen/article/download/92/71](http://ejournal.akuntansiuncen.ac.id/index.php/JurnalAkuntansiUncen/article/download/92/71)
- Oktaviani.J. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di Kota Medan). *Kajian Akuntansi*, 19(2), 221–237.
- Primasari, N. H. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 60–79.
- Sari, D. K., Samrotun, Y. C., & Dewi, R. R. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Surakarta. *Seminar Nasional IENACO*, 832–838.
- Sari, M., & Jaya, H. (2017). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KUKM Kecamatan Sekupang Kota Batam). *Cakrawala Pendidikan*, 11(1), 77–91.



© 2020 by authors. Content on this article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International license. (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).