

## Optimalisasi Kepatuhan Perpajakan: Pemberdayaan Masyarakat Melalui Bantuan Relawan Pajak Dalam Pengisian *E-filling*

Muyassarrah<sup>1</sup>, Nevi Trisna Anzelia<sup>1✉</sup>, Anindiya Yuma Pramudiya<sup>1</sup>, Nabihah Putri Andini<sup>1</sup>, Firman Zafa Rofiudin<sup>1</sup>, Lina Kumalatul Jinan<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

Korespondensi: [nephyanzelia@gmail.com](mailto:nephyanzelia@gmail.com)

Diterima: 16 Oktober 2024

Disetujui: 17 Januari 2025

Diterbitkan: 31 Januari 2025

### Abstrak

**Latar belakang:** Perpajakan merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang sangat penting. Untuk mencapai target penerimaan negara, diperlukan upaya optimal dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memberdayakan masyarakat melalui bantuan relawan pajak. **Tujuan:** untuk mengoptimalkan kepatuhan perpajakan melalui pemberdayaan masyarakat, khususnya dengan melibatkan relawan pajak dalam membantu wajib pajak mengisi SPT tahunan secara elektronik (e-filling) di KPP Pratama Semarang Timur. **Metode:** Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara langsung melalui pemberdayaan masyarakat dan pendampingan pengisian e-filling tentang melaporkan SPT mereka dan mendaftar akun di halaman DJP online. SPT berisi rincian penghasilan, pengeluaran, aset, dan kewajiban pajak. **Hasil:** Masyarakat yang awalnya tidak memahami system e-filling jadi lebih paham. Hasil pretest nilai kepatuhan pelaporan dan mendaftar adalah 25% setelah dilakukan pendampingan relawan pajak dari UIN Walisongo Semarang, kepatuhan wajib pajak meningkat menjadi 85%. **Kesimpulan:** bantuan relawan pajak dapat meningkatkan pengetahuan dan kesadaran wajib pajak bagi masyarakat.

**Kata kunci:** e-filling, pajak, pelaporan SPT, relawan

### Abstract

**Background:** Taxation is one of the most important sources of state revenue. To achieve the target of state revenue, optimal efforts are needed to increase taxpayer compliance. One of the efforts that can be made is by empowering the community through the assistance of tax volunteers. **Objective:** To optimize tax compliance through community empowerment, especially by involving tax volunteers in assisting taxpayers in filling out annual tax returns electronically (e-filling) at the Pratama Semarang Timur Tax Service Office. **Method:** The study involved direct community empowerment and guidance on e-filling procedures, including reporting annual tax returns and creating online DJP accounts. **Result:** The community, previously unfamiliar with e-filling, gained a better understanding. The pretest results showed a 25% compliance rate in reporting and registration; after assistance from UIN Walisongo Semarang tax volunteers, compliance increased to 85%. **Conclusion:** Tax volunteer assistance significantly improved taxpayer knowledge and awareness.

**Keywords:** e-filling, tax, annual SPT, volunteer

### PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan terbesar yang sangat berpengaruh dalam pembiayaan pembangunan dan pembiayaan lain yang dilakukan oleh negara. Sekitar 84% struktur Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) berasal dari penerimaan pajak. Menurut laporan Kinerja

Direktorat Jendral Pajak (DJP) pada tahun 2019, presentase penerimaan pajak pada Desember 2019 hanya mencapai 84% dari target awal penerimaan APBN. Implementasi target penerimaan pajak mudah sehingga sangat penting menjalin komunikasi dan komitmen yang kuat antara otoritas pajak dengan wajib pajak (WP) [1].

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah beberapa kali, Undang-Undang Nomor 11 pada 2020 mengenai cipta kerja yang disebut dalam UU KUP, telah mengatur bahwa wajib pajak wajib melaporkan SPT Tahunan secara lengkap dan jelas dengan menandatangani dan menyampaikan SPT tersebut ke kantor pelayanan pajak sesuai lokasi terdaftar masing-masing wajib pajak. Wajib pajak juga bisa melakukan pelaporan SPT tahunan di Kantor Pelayanan Pajak lain. Dalam pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak dapat melakukannya paling lambat tiga bulan pada akhir tahun pajak [2].

Kepatuhan wajib pajak sangat berdampak terhadap realisasi penerimaan pajak. Hal tersebut dikarenakan kepatuhan wajib pajak adalah dasar pembuatan kebijakan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak berperan penting dalam kesejahteraan hidup masyarakat. Akan tetapi masih banyak wajib pajak di Indonesia yang lalai dalam melaksanakan kewajibannya. Kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih dikategorikan rendah padahal potensi perpajakan di Indonesia dapat digali hingga mencapai 57%. Meskipun tiap tahunnya angka pelaporan SPT tahunan yang dilakukan wajib pajak mengalami peningkatan dari tahun ketahun, akan tetapi dalam rasio kepatuhannya belum mencapai 75%. Hal tersebut disebabkan karena minimnya pengetahuan perpajakan oleh wajib pajak, sehingga perlu dilakukan pendampingan terhadap wajib pajak dalam melaksanakan pelaporan SPT tahunan [3].

Sistem administrasi perpajakan di Indonesia masih memiliki beberapa kelemahan, sehingga wajib pajak sering mengalami kesulitan dalam melaksanakan kewajibannya dalam melakukan SPT tahunan dengan tepat waktu. Problem tersebut terjadi karena sistem dalam pelaporan SPT tahunan masih manual sehingga mewajibkan wajib pajak untuk datang ke Kantor Pelayanan Pajak yang tentunya terkendala keterbatasan jam kerja. Seiring berjalannya waktu dan semakin canggihnya teknologi Dewan Jendral Pajak membuat suatu strategi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Strategi yang dilakukan Dewan Jendral Pajak adalah dengan modernisasi sistem perpajakan yang pada awalnya pelaporan SPT tahunan masih manual sekarang dapat dilakukan melalui *E-filing* [4].

Dalam beberapa tahun terakhir kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT tahunan mengalami peningkatan bila dibandingkan pada tahun-tahun yang lalu. Peningkatan tersebut terjadi seiring penggunaan *E-filing* pada pelaporan SPT. Sungguhpun demikian, masih ada wajib pajak yang enggan menggunakan *E-filing*. Minimnya pengetahuan terkait teknologi internet disinyalir menjadi penyebab utama wajib pajak enggan

memanfaatkan teknologi *E-filing* tersebut selain kurangnya kesadaran wajib pajak [5].

Adanya permasalahan tersebut Dewan Jendral Pajak melakukan program relawan pajak yang melibatkan masyarakat non-otoritas salah satunya mahasiswa untuk mengikuti program tersebut. Program studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang merupakan salah satu kampus yang ikut berpartisipasi dalam program tersebut. Pemberdayaan tersebut dilakukan melalui pendampingan kepada masyarakat para wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan dengan menggunakan *E-Filing* di kantor pelayanan pajak Pratama Semarang Timur. Kegiatan relawan pajak tersebut diselenggarakan oleh kantor pelayanan pajak daerah Jawa Tengah I yang telah bekerja sama dengan *Tax Center* seluruh Indonesia, salah satunya *Tax Center* UIN Walisongo pada tahun 2024.

Program tersebut dilakukan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam pelaporan dan pembayaran perpajakan melalui pendampingan *E-filing* oleh relawan pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Timur guna mengatasi minimnya kepatuhan wajib pajak di Indonesia sehingga perlu dilakukan kajian ilmiah terhadap situasi tersebut.

## METODE

Bentuk kegiatan pengabdian masyarakat ini berbentuk pelayanan pendampingan pelaporan SPT tahunan wajib pajak dengan pembentukan relawan pajak. Pendaftaran terbuka bagi mahasiswa program studi Akuntansi Syari'ah. Seleksi dilaksanakan oleh *Tax Center* UIN Walisongo Semarang. Seleksi wawancara dilaksanakan pada tanggal 14 Desember 2023 di Ruang *Tax Center* Kampus 3 UIN Walisongo Semarang.

Mahasiswa yang berhasil terpilih menjadi Relawan Pajak wajib mengikuti Pengukuhan Relawan Pajak yang akan dilaksanakan pada tanggal 17 Januari 2024 di Aula lantai 7 GKN II Semarang Jl Imam Bonjol 1 Semarang. Mahasiswa relawan pajak wajib mengikuti pelatihan perpajakan pada 23 Januari 2024 yang diadakan secara *online* melalui *zoom meeting*. Pelatihan didampingi langsung oleh Ketua Badan Komunikasi dan Pelayanan Pajak Kanwil Jawa Tengah. Relawan pajak akan mendapatkan materi mengenai perpajakan khususnya pelaporan SPT tahunan, jenis, tarif pajak dan cara pengisiananya.

Relawan pajak yang telah mendapatkan pelatihan akan dibagi dan ditempatkan diberbagai KPP yang berada di Jawa Tengah. Salah satunya yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Timur. Sebanyak 5 mahasiswa UIN Walisongo yang ditempatkan di KPP tersebut, dengan pelaksanaan program selama 2 bulan yang dimulai tanggal 1 Februari 2024 hingga hingga 31 Maret 2024.

Setiap relawan pajak mempunyai tugas tersendiri selama mengabdikan di KPP Pratama Semarang Timur yang meliputi pendampingan dan pelayanan kepada wajib pajak guna membantu pelaporan SPT Tahunan yang dilakukan oleh pihak wajib pajak. Relawan pajak bertugas sesuai jadwal yang diberikan. Sebanyak 10 relawan pajak yang bertugas setiap harinya, dimana dalam satu hari relawan pajak dibagi menjadi dua shift, yaitu 5 orang pada shift pagi dan 5 orang pada shift siang, sedangkan jadwal shiftnya berubah-ubah setiap harinya.

Selama proses pengabdian berlangsung relawan pajak akan didampingi oleh beberapa staff dengan tujuan agar relawan pajak lebih leluasa bertanya apabila menjumpai kendala selama proses asistensi. Pendampingan oleh petugas ini dimaksudkan agar proses asistensi bisa lebih optimal dan tidak ada wajib pajak yang merasa dirugikan. Setiap relawan pajak juga bertugas memberikan bimbingan pengisian SPT tahunan dan menjawab berbagai pertanyaan seputar pengisian SPT dan berbagai permasalahan perpajakan yang diajukan wajib pajak. Relawan pajak di KPP Pratama Semarang Timur juga diberikan tugas pada bagian EFIN dan bertugas untuk memberikan pelayanan terhadap wajib pajak yang hendak melaporkan SPT namun lupa nomor EFIN. Selama pengabdian berlangsung semua relawan pajak tidak diperkenankan menerima kompensasi dalam bentuk apapun dari wajib pajak.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Relawan pajak merupakan salah satu kegiatan tahunan yang berbentuk pengabdian kepada otoritas pajak dalam negeri yang memiliki keterkaitan dengan lembaga Perguruan Tinggi di Indonesia. Hal ini bertujuan agar dapat mengedukasi masyarakat luas mengenai pentingnya pajak terutama dalam hal pelaporan pajak tahunan yang dilakukan secara online. Hampir setiap tahun, mahasiswa UIN Walisongo mengikuti kegiatan relawan pajak yang kemudian ditempatkan di berbagai daerah. Pada tahun 2024 terdapat 37 mahasiswa UIN Walisongo yang melakukan pengabdian di berbagai Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) yang berada di berbagai daerah dan Relawan Kampus (*Tax Center*). Terdapat 3 mahasiswa UIN Walisongo Semarang yang ditempatkan di KP2KP Kendal, 1 mahasiswa di KP2KP Purwodadi, 9 mahasiswa di KPP Pratama Demak, 2 mahasiswa di KPP Pratama Jepara, 2 mahasiswa di KPP Pratama Kudus, 2 mahasiswa di KPP Pratama Semarang Barat, 4 mahasiswa di KPP Pratama Semarang Gayamsari, 5 mahasiswa di KPP Pratama Semarang Timur dan 9 mahasiswa menjadi relawan pajak kampus.

Kegiatan pengabdian relawan pajak di KPP Pratama Semarang Timur tahun 2024 terlaksana selama 2 bulan yaitu mulai 1 Februari 2024 - 31 Maret 2024. Pelaksanaan

kegiatan ini dilakukan secara bergantian shift (pagi dan siang) setiap harinya. Setiap shift terdiri dari 5 mahasiswa yang berjaga. Total mahasiswa yang menjadi relawan pajak di KPP Pratama Semarang Timur sebanyak 20 mahasiswa yang terdiri dari berbagai universitas.

Kesempatan emas yang diperoleh relawan pajak ketika melakukan pengabdian di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Timur adalah dapat memperoleh pengalaman baru mengenai pelaporan SPT Tahunan yang dilakukan secara online melalui *e-filing*, dapat mengedukasi kepada wajib pajak mengenai pentingnya pelaporan pajak, dapat memberikan pelayanan perpajakan terbaik kepada wajib pajak serta dapat berinteraksi secara langsung kepada wajib pajak maupun pihak pegawai otoritas pajak. Hal ini dapat menambah relasi serta pengalaman relawan pajak yang dapat digunakan di masa mendatang.

Hampir semua pelayanan perpajakan dilakukan secara online, salah satunya yaitu dalam hal pelaporan SPT. Pada tahun 2014, DJP menggabungkan semua aspek pelayanan pelaporan SPT (*e-filing*) ke dalam suatu situs resmi DJP, yaitu <http://dijonline.pajak.go.id>. Hingga saat ini, situs tersebut masih digunakan dalam pelaporan SPT yang dapat diakses oleh semua wajib pajak dengan cepat [6].

Penggunaan *e-filing* saat ini dinilai sangat penting, hal ini dikarenakan dapat memudahkan wajib pajak dalam pelaporan SPT secara mandiri tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) RI Nomor 9/PMK.03/2018, terdapat beberapa jenis SPT yang dilaporkan menggunakan *e-filing*, yaitu SPT Masa PPh Pasal 21 / PPh Pasal 26, SPT Masa PPN / PPnBM IIII, dan SPT Tahunan Badan bagi PKP (Pengusaha Kena Pajak) yang bertugas menerbitkan e-Faktur pajak. Kebijakan pelaporan SPT menggunakan *e-filing* ini ditetapkan mulai tahun 2018 s.d sekarang [7].

Seringkali wajib pajak merasa ragu dalam pelaporan SPT Tahunan, sehingga wajib pajak lebih memilih untuk datang langsung ke KPP terdekat. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Timur memberikan kemudahan pelayanan, edukasi, dan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak dalam hal pelaporan SPT maupun pelayanan perpajakan lainnya. Pelayanan pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-filing* di KPP Pratama Semarang Timur dipandu oleh relawan pajak [8].

Bentuk asistensi yang dilakukan relawan pajak menggunakan *e-filing* yang dilakukan selama 2 bulan dengan cara mengisikan serta memandu pelaporan SPT Tahunan PPh Pasal 21/26 beserta menjelaskan alur pengisian SPT kepada wajib pajak. Selain mengasistensi, relawan pajak juga memiliki peranan penting dalam memberikan arahan, mengedukasi, dan mensosialisasi mengenai pentingnya laporan pajak.

Tabel 1. Pelayanan asistensi relawan pajak tahun 2024

Nama Relawan	Jumlah Asistensi dan Konsultasi
Anindiya Yuma Pramudiya	63
Firman Zava Rofiudin	60
Lina Kumalatul Jinan	67
Nabiha Putri Andini	75
Nevi Trisna Anzelia	66

Perbedaan jumlah asistensi wajib pajak disebabkan oleh adanya ketidaksamaan waktu dan shift ketika mengasistensi. Relawan pajak sering menemukan kasus atau permasalahan wajib pajak yang berbeda-beda, sehingga menimbulkan waktu yang cukup lama untuk mengasistensi. Relawan pajak harus bisa memberikan edukasi mengenai pelaporan SPT dan menjelaskan secara jelas kepada wajib pajak sehingga tahun depan wajib pajak dapat melaporkan SPT menggunakan *e-filing* secara mandiri [9].

Kegiatan relawan pajak diselenggarakan agar para relawan dapat meringankan tugas serta membantu karyawan di KPP dalam melaksanakan pendampingan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi. Kegiatan relawan pajak tidak serta-merta dapat diikuti oleh seluruh mahasiswa. Hanya yang memenuhi syarat seleksi yang dapat menjadi relawan pajak [10].



Gambar 1. Pelatihan dan pengukuhan relawan pajak

Pemilihan bulan pengabdian bagi relawan pajak menyesuaikan jadwal masuknya massa pelaporan pajak tahunan, sehingga saat pelaporan SPT tiba seluruh karyawan akan terjun langsung dalam melakukan pendampingan pelayanan pelaporan SPT tahunan. Adanya kegiatan relawan pajak diharapkan dapat meringankan tugas para karyawan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) pratama Semarang Timur dalam melakukan pelayanan terhadap wajib pajak. Selain itu kegiatan ini diselenggarakan untuk mendukung pemerintah dalam upaya peningkatan kesadaran wajib pajak dalam melakukan perhitungan, pelaporan, serta pembayaran pajak. Bagi mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo yang lolos serta berkesempatan mengikuti kegiatan relawan pajak juga merupakan suatu kesempatan dan

pengalaman paling berharga. Karena selain melakukan praktik kerja mahasiswa juga dapat mengetahui pentingnya bersosialisasi serta bersabar dalam menghadapi setiap wajib pajak yang memiliki karakter yang berbeda. Pengalaman lapangan sebagai relawan pajak menjadi bekal yang sangat baik saat nanti bekerja di berbagai bidang pelayanan masyarakat dengan keahlian yang telah didapatkan [11].

Relawan pajak bertugas untuk melakukan asistensi pelaporan SPT tahunan orang pribadi baik SPT 1770 SS maupun SPT 1770 S. Relwan pajak dilatih agar dapat berkomunikasi dengan baik dan sopan kepada wajib pajak yang memiliki karakter yang berbeda-beda. Agenda ini sekaligus dapat mengasah keterampilan *public speaking*, terutama kemampuan berbicara menggunakan bahasa yang baik, tepat, dan akurat. Selain itu, relawan pajak juga membantu wajib pajak dalam melakukan pemadanan NIK dengan NPWP hingga valid, melakukan perubahan data bila terjadi perubahan pada profil, mengubah email yang sudah tidak aktif, melakukan perubahan kata sandi bagi wajib pajak yang lupa kata sandi, serta melakukan aktivasi akun bagi wajib pajak yang akun DJP-nya sudah tidak aktif, membantu wajib pajak yang lupa NPWP untuk memeriksa nomor NPWP, dan mengirimkan kembali bukti SPT tahunan yang telah di laporkan wajib pajak secara mandiri apabila SPT belum terkirim di email.

SPT merupakan singkatan dari Surat Pemberitahuan, yaitu surat yang digunakan untuk melakukan pelaporan pajak berbentuk perhitungan, objek pajak maupun tidak objek pajak, kekayaan maupun kewajiban, serta pembayaran pajak oleh setiap wajib pajak yang terdaftar. Setiap rakyat Indonesia yang memiliki NPWP diwajibkan melaksanakan pelaporan SPT setiap tahunnya. Ketentuan tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Dalam undang-undang tersebut telah ditegaskan bahwa setiap wajib pajak yang terdaftar untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan sesuai ketentuan yang berlaku [12].

Selama proses pelaporan SPT berlangsung DJP memberikan panduan agar wajib pajak lebih mudah melakukan pelaporan SPT Tahunannya dan tidak melanggar ketentuan yang telah berlaku. Dalam panduan tersebut dijelaskan dengan bentuk formulir yang dibuat secara khusus sesuai jenis wajib pajak dan penghasilan wajib pajak. SPT Tahunan terbagi sesuai jenis penghasilan dan status pajak dari wajib pajak [13].

Asistensi merupakan pengisian E-filling mengacu pada pendampingan, pengarahan, bantuan yang dilakukan relawan pajak kepada wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT tahunan melalui system E-filling DJP online. Dengan tujuan untuk menjamin apakah wajib pajak dapat melakukan pelaporan SPT tahunan sesuai ketentuan yang berlaku. Wajib pajak merupakan setiap



warga Indonesia yang terlibat dalam aktivitas perpajakan seperti membayar pajak, memotong dan memungut pajak. Di Indonesia setiap wajib pajak diharuskan untuk mendaftarkan diri sehingga memiliki NPWP. Kegiatan tersebut juga termasuk hak dan kewajiban yang harus dipenuhi wajib pajak (14).

Tabel 2. Jenis formulir wajib pajak

Jenis Formulir	Peruntukan
Formulir 1770	Wajib pajak orang pribadi yang memiliki penghasilan dari kegiatan usaha atau pekerja bebas yang memiliki ketrampilan tertentu
Formulir 1770SS	Wajib pajak yang bekerja sebagai karyawan atau pegawai dengan penghasilan tidak lebih dari Rp. 60.000.000,- dan mendapatkan bukti potong 1721 A1 atau 1721 A2
Formulir 1770S	Wajib pajak yang yang bekerja sebagai karyawan atau pegawai dengan penghasilan lebih dari Rp. 60.000.000,- dan mendapatkan bukti potong 1721 A1 atau 1721 A2

Pendampingan relawan pajak merupakan serangkaian aktivitas yang dirancang untuk membantu wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT tahunan. Sebelum memberikan pengarahannya, wajib pajak diharuskan membawa berkas tertentu sebagai persyaratan sebelum melakukan pelaporan SPT tahunan menggunakan system E-filling. Berkas yang harus disiapkan diantaranya adalah NPWP, Nomor EFIN, KTP, Kartu Keluarga untuk mendata tanggungan keluarga, daftar harta dan hutang, serta yang terpenting adalah bukti potong 1721 A1 untuk pegawai swasta, maupun bukti potong 1721 A2 untuk pegawai negreri, serta alamat email aktif [15].



Gambar 2. Pendampingan pelaporan SPT tahunan

Dalam proses pelaksanaan kegiatannya relawan pajak telah berusaha semaksimal mungkin untuk meminimalisir kendala yang dialami wajib pajak. Relawan pajak juga ditugaskan untuk membantu wajib pajak melaporkan SPT tahunan dan membantu melaksanakan asistensi perpajakan elektronik, seperti membantu wajib pajak membuat akun DJP online, membantu wajib pajak

melakukan perubahan kata sandi, membantu wajib pajak melakukan aktivasi akun, serta membantu wajib pajak melakukan validasi Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Tabel 3. Kendala dan solusi asistensi pajak

Kendala	Solusi
Wajib pajak lupa <i>password</i> akun DJP online	Hal-Hal yang harus dilakukan untuk melakukan permohonan ubah kata sandi: 1) Buka laman DJP Online, 2) Klik lupa kata sandi, 3) Lakukan permohonan ubah <i>password</i> dengan mengisi email (jika lupa), nomor NPWP serta kode <i>captcha</i> , 4) Klik submit untuk pergantian <i>password</i> , 5) Meminta Wajib pajak untuk membuka email yang terdaftar di akun DJP online, kemudian klik ubah <i>password</i> , 6) Isi dengan <i>password</i> baru minimal 6 digit dan konfirmasi, isi kode keamanan, klik submit.
Dalam bukti potong tidak terdapat nomor NPWP wajib pajak	Langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk melakukan pengecekan NPWP: 1) Kunjungi situs layanan perpajakan DJP Online, 2) Klik belum punya NPWP, 3) Klik cek NPWP, 4) klik kategori orang pribadi, 5) Isi NIK dan Nomor kartu keluarga, 6) Isi kode keamanan, 7) Klik cari.
Wajib pajak tidak menerima notifikasi DJP karena kapasitas <i>email</i> penuh	Wajib pajak diminta untuk menghapus beberapa spam email. Apabila notifikasi tetap tidak masuk wajib pajak diminta untuk membuat email baru atau dapat menggunakan email lain
Ada perbedaan Nomor NPWP dalam bukti potong dengankartu	Untuk login pada situs wajib pajak dapat menggunakan NPWP yang tertera di kartu
Wajib pajak tidak membawa bukti potong	Wajib pajak diminta datang kembali apabila telah membawa bukti potong
<i>Webside</i> DJP Online tidak responsive atau mengalami <i>downtime</i>	Wajib pajak diharapkan menunggu beberapa saat dan login kembali apabila jaringan telah membaik

Tabel 4. Kendala dalam pendampingan

Kendala	Dampak
Sering terjadi <i>error</i> pada system DJP online.	Banyaknya relawan pajak dan wajib pajak yang menunggu cukup lama sampai masalah system teratasi
Kurangnya pemahaman pelaporan SPT tahunan oleh wajib pajak	Memicu perdebatan kecil dalam menyelesaikan kasus tersebut
Kesalahan pada bukti potong sehingga mengakibatkan	Wajib pajak pulang tanpa melakukan pelaporan SPT tahunan

Program relawan pajak adalah salah satu solusi guna

meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pendampingan pelaporan SPT tahunan oleh relawan pajak dilaksanakan mulai tgl 1 Februari 2024 hingga 5 April 2024 memberikan layahan lebih kepada para wajib pajak. Selama pelaksanaan kegiatan, relawan pajak telah mengalami berbagai kendala dalam melakukan pendampingan pelaporan SPT tahunan diantaranya (Tabel 4). Dalam hal kasus yang dihadapi cukup pelik, relawan pajak berkonsultasi dan memerlukan bantuan dari karyawan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) pratama Semarang Timur.

## KESIMPULAN

Program relawan pajak efektif dalam membantu wajib pajak melaporkan SPT tahunan dan meningkatkan kepatuhan pajak. Namun, terdapat beberapa kendala yang dialami, seperti kesalahan bukti potong dan kebutuhan bantuan tambahan dari KPP.

## REKOMENDASI

Perlu dilakukan pelatihan intensif secara berkala bagi para relawan, mencakup aturan pajak terbaru, prosedur pelaporan, serta peningkatan kemampuan komunikasi. Supervisi dan pendampingan harus ditingkatkan, terutama untuk relawan baru atau yang memiliki pengalaman terbatas, guna memastikan kualitas bantuan yang diberikan. Teknologi informasi harus dimanfaatkan secara maksimal untuk mempermudah pelaporan pajak serta meningkatkan komunikasi dan koordinasi antara relawan, wajib pajak, dan otoritas pajak. Masyarakat diharapkan lebih aktif mengikuti pelatihan dan penyuluhan perpajakan agar lebih memahami prosedur dan peraturan perpajakan yang berlaku.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur atas kesempatan yang diberikan kepada kami untuk berpartisipasi dalam kegiatan relawan pajak ini. Terima kasih juga kami sampaikan kepada seluruh staf KPP yang telah memberikan bimbingan serta kepada masyarakat yang dengan antusias mengikuti pendampingan. Kami berharap pengalaman ini dapat memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kepatuhan perpajakan di masa mendatang.

## REFERENSI

- [1] Nawangsasi Y, Nasrudin I, Purnamawati H. Pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Berdasarkan Kebijakan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. 2017;9(2). Diunduh dari: <https://ejournal.upi.edu/index.php/aset/article/view/9235/5829>
- [2] Nyoman Darmayasa I, Putra Wibawa B, Nurhayanti K. E-Filing dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jurnal Kajian Akuntansi [Internet]. 2020;4(2):2579–9975. Diunduh dari: <http://jurnal.ugj.ac.id/index.php/jka>

- [3] Sani Putu Juita, Sulfan. Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerjaan Bebas Di Kota Denpasar. Jurnal Pajak dan Keuangan Negara. 2022;3(2):284–93. Diunduh dari: <https://jurnal.pknstan.ac.id/index.php/pkn/article/view/1520/808>
- [4] Kurniawan Denny, Nugroho Vidyarto. Kepatuhan Wajib Pajak: Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Ketegasan Sanksi Pajak. Jurnal Multiparadigma Akuntansi. 2021;3(3):1038–47. Diunduh dari: <https://doi.org/10.24912/jpa.v3i3.14886>
- [5] Thavinia Ponto R, Karamoy H, Dkk. Efektivitas Penggunaan E-Filing Dalam Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. 2022;5(2):407–14. Diunduh dari: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)
- [6] Kariyoto, Bambang Subroto, Sutrisno, Rosidi. Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Perpajakan (Studi Pada Kanwil Ditjen Pajak Jawa Timur Iii). Jurnal Akuntansi Multiparadigma. 2012;3(1):62–76. Diunduh dari: <https://jamal.ub.ac.id/index.php/jamal/article/view/167>
- [7] Widiyanti Komang Ayu. Evaluasi Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Secara Online Melalui E-Filing Pada KPP Pratama Singaraja Tahun 2015-2016. Jurnal Riset Akuntansi. 2018;7(1):32–6. Diunduh dari: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJAKUN/article/view/20743>
- [8] Aprilia W, Agun Nu, Datrini Lk, Amlayasa Aab. Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi. Jurnal Lingkungan & Pembangunan [Internet]. 2022;6(1):23–31. Diunduh dari: <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wicaksana>
- [9] Qalbi S, Rusyidi M. Penerapan Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing. Jurnal Riset Perpajakan. 2020;3.
- [10] Arniati A, Kurniawan D, Lanniari HS R, Anjelina A, Hasanah A, Darmawan A, et al. Peran Relawan Pajak dalam Asistensi Pelaporan SPT Tahunan WPOP di Kota Batam. AbdiMasPolibatam [Internet]. 2024 Jan. 6 [cited 2025 Mar. 14];5(2):133–44. Diunduh dari: <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/AbdiMas/article/view/6679>
- [11] Ruhni Z, Meitriana Ma. Pengaruh Asistensi Relawan Pajak, E-Filing, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT Tahunan Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar. 2023;15(1). Diunduh dari: <https://repo.undiksha.ac.id/15838/>
- [12] Nurhidayat I, Mahpudin E. Asistensi Penggunaan E-Filing Dalam Pelaporan SPT Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Karawang. Jurnal Terapan Abdimas [Internet]. 9(1):1–9. Diunduh dari: <http://www.pajak.go.id>
- [13] Agriyanto R, Istiariani I, Ningsih TW, Sulistyowati N. Peran Relawan Pajak Dalam Upaya Pendampingan Pelaporan Pajak di KPP Pratama Kudus JPA [Internet]. 2022;6(2):235–43. Diunduh dari: <http://journal-old.unhas.ac.id/index.php/panritaabdi/article/view/12686>
- [14] Wijaya S, Liyana F. Pendampingan Penyampaian SPT Tahunan Melalui Program Relawan Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 Secara Daring Dan Luring. 2022; 2(2).
- [15] Warno, Nuraina Nina, Dkk. Edukasi Penggunaan E-Filing Melalui Program Relawan Pajak Untuk Meningkatkan Kesadaran Pembayaran Pajak Dan Pelaporan SPT Tahunan Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara. Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat. 2021;4(1):01–12.