

Pendampingan Pelaporan eSPT Tahun Pajak 2022 Bagi WPOP Sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Pajak di KPP Pratama Kota Bekasi

Sumarno Manrejo^{1*}, Tutty Nuryati², Endah Prawesti Ningrum³

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Indonesia

e-mail : *¹sumarno@dsn.ubharajaya.ac.id, ²tutty_siregar@ymail.com,

³endah.prawesti@dsn.ubharajaya.ac.id

Abstrak

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM) ini berupa pendampingan pelaporan SPT tahun pajak 2022 yang dilakukan pada Januari-April tahun 2023 kepada wajib pajak orang pribadi dengan menggunakan e-filing di Kantor Pelayanan Pajak Kota Bekasi. Penerapan kebijakan sistem e-filing di Indonesia sudah dijalankan sejak 1 April 2018, namun pada kenyataannya menunjukkan bahwa wajib pajak masih banyak yang belum bisa melakukan pelaporan SPT secara elektronik sehingga sering terjadi penumpukan antrian dalam pelayanan. Hal ini terjadi berkaitan dengan Self Assessment System yang berlaku, karenawajib pajak harus melakukan hak dan kewajiban pajaknya secara mandiri. Tujuan dari kegiatan PkM ini adalah untuk memberikan asistensi kepada para wajib pajak dalam melakukan kewajiban pelaporan e-SPTnya. Metode yang dipergunakan adalah melakukan pendampingan secara langsung kepada wajib pajak. Dengan adanya pendampingan pelaporan sistem e-filing yang melibatkan relawan pajak sebanyak 90 peserta wajib pajak dapat melaporkan pajak terutang dengan benar sesuai dengan ketentuan perpajakan, terlebih penting lagi adalah diharapkan pada tahun-tahun berikutnya wajib pajak dapat melaporkan kewajiban perpajakannya secara mandiri, sehingga kepatuhan pajak akan terus meningkat sehingga tax ratio Indonesia akan lebih baik.

Kata kunci: e-SPT, Kepatuhan Pajak, Pendampingan Wajib Pajak.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar yang mencapai hampir 78% (www.kemenkeu.go.id/media/11284/apbn, 2018), hal ini menjadi bukti betapa APBN dan pajak sendiri tidak bisa dipisahkan. Pajak memiliki kontribusi paling besar dalam rancangan pendapatan dalam APBN. Berdasarkan data keuangan serta APBN tahun ke tahun, bisa dilihat bahwa penerimaan negara yang asalnya dari pajak memiliki nilai yang paling besar. Lebih besar dari komponen penerimaan lainnya yang bukan pajak. Dengan kata lain, aktivitas dan program negara terutama geliat ekonomi tidak bisa terlepas dari peran pajak itu sendiri. Dalam melaksanakan sederet fungsi APBN dibutuhkan pengelolaan pajak yang transparan dan akuntabel. Hal ini perlu agar pemerintah dapat memastikan penerimaan negara dapat tercapai sesuai target yang telah ditetapkan (APBN Kita Edisi Januari 2019, 2019).

Kesadaran pajak akan menjadikan kunci bagi pemerintah dalam menciptakan kondisi masyarakat dengan ekonomi sejahtera, karena pajak yang dibayarkan dengan disiplin ini nantinya juga berkontribusi ke banyak program yang diperuntukkan bagi kepentingan masyarakat itu sendiri. Hal ini sejalan dengan sistem pemungutan pajak yang diberlakukan di Indonesia secara umum yakni *self assessment system*. Walaupun sebenarnya secara teori sistem pemungutan pajak menurut (Mardiasmo, 2018) dapat dibagi menjadi tiga, yakni: *Official*

Assessment System, Self Assessment System dan Witholding System. Self assessment system merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi kepercayaan langsung kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan kewajiban dan hak perpajakan (www.jdih.kemenkeu.go.id, 2013).

Menurut (Direktorat Data dan Informasi Perpajakan Republik Indonesia, 2017), kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Kepatuhan formal dalam perpajakan dapat dilakukan dengan cara menghitung, membayar, dan menyampaikan surat pemberitahuan. Dalam hal ini wajib pajak dituntut untuk bersikap jujur dalam menyetor, melaporkan, dan menyampaikan SPT sesuai dengan pendapatan yang diterima masing masing wajib pajak. Penyampaian SPT harus sesuai dengan undang-undangan PPh dan harus disampaikan melalui e-SPT.

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor (Manrejo, Sumarno, 2020) yaitu sistem administrasi pajak suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat diwujudkan dengan melakukan penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan, dan penyidikan serta penagihan dengan menjadikan wajib pajak sebagai subjek pajaknya. Hal demikian dilakukan agar wajib pajak tidak menghindar dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pemahaman terkait bagaimana pelaksanaan pemenuhan pajak dari mulai menghitung, membayar dan melaporkan pajak penghasilan orang pribadi termasuk hal penting dalam meningkatkan kepatuhan seorang wajib pajak. Pemahaman wajib pajak dalam pemenuhan pajak diharapkan dapat membantu mereka sendiri dalam mematuhi peraturan perpajakan. Menurut (Direktorat Data dan Informasi Perpajakan Republik Indonesia, 2017) penyuluhan tata cara perpajakan adalah suatu upaya yang diberikan oleh Dirjen Pajak dalam memberitahukan sebuah pemahaman baik dalam bentuk peraturan ataupun dalam bentuk tata cara perpajakan dengan menggunakan metode-metode yang tepat kepada masyarakat khususnya wajib pajak. Penyuluhan tata cara perpajakan dapat dilakukan dengan berbagai cara atau bentuk yang tepat dan efektif. Salah satunya bisa dengan menggunakan media sosial agar dapat diketahui oleh banyak orang.

Dalam melakukan sosialisasi tentang tata cara perpajakan, maka keikutsertaan dari pemerintah serta partisipasi masyarakat sangat diperlukan, dalam hal ini termasuk dosen dan relawan pajak. Hal ini bertujuan agar wajib pajak dapat memiliki kesadaran penuh betapa pentingnya peran pajak dalam sebuah kenegaraan. Implementasi sosialisasi tentang pajak dapat dilakukan dengan melakukan penyuluhan atau sosialisasi rutin atau berupa pelatihan intensif agar kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dapat meningkat. Dalam penyuluhan tata cara perpajakan Dirjen Pajak melalui KPP di tiap wilayah bersama dengan relawan pajak dari berbagai Universitas secara bersama sama melakukan beberapa cara dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak antara lain dengan memberikan seminar-seminar atau pelatihan-pelatihan bahkan dengan memasang spanduk mengenai kesadaran pajak. Pemasangan iklan layanan masyarakat di berbagai stasiun televisi, pembuatan website dan lain-lain.

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini merupakan upaya strategis, karena dalam kegiatan asistensi pelaporan *e-Filing*, Wajib pajak dapat lebih leluasa dan nyaman karena diberikan pelayanan yang lebih baik (Suwardi, 2020). Untuk merealisasikan hal-hal tersebut dibutuhkan suatu penunjang sarana yang memadai serta yang memberikan kemudahan kepada para wajib pajak seperti *free wifi*.

Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menentukan besarnya pajak terutang adalah dengan cara mengalikan tarif pajak dengan PKP (Penghasilan Kena Pajak) (Bahtiar & Saragih, 2020). Menurut Tarif pajak merupakan persentase tertentu yang digunakan untuk menghitung besarnya PPh. Tarif PPh yang berlaku di Indonesia dikelompokkan menjadi dua, yaitu tarif umum dan tarif khusus (Insentif Pajak untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi Corona Virus Disase 2019., 2020). Tarif umum diatur dalam Pasal 17 Undang-Undang PPh yang terutang dalam UU No. 7 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir adalah dalam UU No. 36 Tahun 2008 dan dilakukan harmonisasi berdasarkan UU No 7 tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021, 2021), dan tarif khusus yaitu tarif pajak ini mengikuti tarif pajak yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah

biasanya ditujukan pada penghasilan tertentu, misalnya bunga deposito yang diikuti pula dengan pengenaannya yang bersifat final seperti PP No 23 tahun 2018 (Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2020 Tentang Pemulihan Ekonomi Nasional, 2020). Wajib Pajak Orang Pribadi hendaknya memiliki pengetahuan yang cukup mengenai perhitungan, pembayaran, memperhitungkan dan melaporkan kewajiban perpajakannya (Manrejo & Yulaeli, 2022),(Manrejo, 2016).

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini mulai dari internal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang diawali dengan memberikan pengarahan kepada mahasiswa yang dikoordinir oleh Tim dari Tax Center. Mahasiswa diberikan pengarahan terkait tujuan dari kegiatan dalam pelaksanaan relawan pajak. Para calon relawan pajak mendaftarkan diri yang berasal dari semua Fakultas dan Jurusan, kemudian mereka diseleksi, berdasarkan hasil seleksi mereka diberikan pembekalan baik secara teori maupun praktik oleh penyuluh pajak dari DJP Kanwil Jabar III dan internal dosen pajak Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sejumlah 90 peserta. Tujuannya agar mereka memiliki ketrampilan yang memadai dalam memberikan pendampingan kepada wajib pajak.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan pada bulan Januari sampai dengan April 2023 di Kantor Pelayanan Pajak Bekasi Kota Bekasi yang beralamatkan Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Bekasi yang beralamat di M Gold Tower Lantai UG, 9, 10,11 Jalan Kyai Haji Noer Ali, Kalimalang, Kota Bekasi, 17148.. Metode yang dilakukan dalam kegiatan ini berupa asistensi pengisian dan pelaporan eSPT tahun pajak 2022.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan bersama dengan relawan pajak yang ditempatkan di Kantor Pelayanan Pajak Kota Bekasi sebanyak 20 orang. Kegiatan ini secara otomatis akan membantu pemerintah dan wajib pajak dalam rangka:

3.1. Untuk mengatasi membludaknya jumlah pelapor di setiap akhir masa pelaporan SPT Tahunan.

Pelaporan SPT Tahunan menyebabkan tingkat kesibukan dan kepadatan kerja petugas Kantor Pelayanan Pajak yang cukup tinggi. Tingginya kesadaran dari para wajib pajak orang pribadi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu melapor SPT pada setiap akhir masa pelaporan pajak orang pribadi yang berakhir di tanggal 31 Maret setiap tahunnya, tidak sebanding dengan ketersediaan jumlah tenaga dari petugas KPP Pelayanan Pajak. Suasana untuk mendapatkan pelayanan bagi wajib pajak ini dapat dilihat pada Gambar 1 di bawah ini:



Gambar 1 Suasana Pelayanan di KPP Madya Kota Bekasi

Disatu sisi hal ini menunjukkan adanya kesadaran dari para wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu melapor SPT, keadaan ini menyebabkan waktu untuk menunggu antian sangat lama. Akibatnya petugas KPP kewalahan, wajib pajak juga tidak sabar dan kecewa. Menyadari berbagai kendala di atas, Kementerian Keuangan, khususnya DJP dalam pelaksanaannya adalah KPP telah berbenah diri antara lain dengan programnya merekrut mahasiswa melalui perguruan tinggi terpilih untuk menjadi Relawan Pajak. Pada masa masa pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi inilah para Relawan Pajak berperan membantu petugas KPP melayani para wajib pajak.

3.2. *Membantu Keterbatasan Pemahaman Wajib Pajak tentang Regulasi Pajak*

Kebojakan penerapan *e-Filing* yang sebenarnya merupakan fasilitas yang diberikan oleh pemerintah dalam hal ini adalah Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya meningkatkan pelayanan wajib pajak sehingga diharapkan pada gilirannya kepatuhan pajak meningkat. Selain hal tersebut di atas masalah yang masih sering terjadi adalah wajib pajak sering lupa EFIN (*Electronic Filing Identification Number*) yang merupakan nomor unik yang dikeluarkan untuk wajib pajak di Indonesia oleh DJP (Tata Cara Penyampaian Pajak Secara Elektronik (e-Filing), 2020), (Astina, 2021). Nomor ini diperlukan untuk mengisi formulir pajak, pembayaran, dan transaksi lain yang terkait dengan perpajakan. Apabila Wajib Pajak Lupa EFIN, maka dapat melakukan hal-hal sebagai berikut:

3.2.1. *Telepon Nomor Resmi KPP*

Wajib pajak dapat menyampaikan permohonan layanan lupa EFIN melalui nomor telepon resmi KPP. Nomor telepon resmi KPP tempat Anda terdaftar dapat dilihat pada link www.pajak.go.id/unit-kerja. Yang perlu diperhatikan, satu panggilan telepon/*whatsapp call* dari wajib pajak hanya untuk satu permohonan layanan lupa EFIN. Hal ini dimaksudkan untuk mencegah penyalahgunaan kode EFIN wajib pajak. Untuk memastikan penelepon tersebut adalah wajib pajak yang bersangkutan petugas akan melakukan verifikasi dan membutuhkan data *Proof of Record Ownership* (PORO). PORO adalah proses konfirmasi data wajib pajak untuk memastikan bahwa yang menelepon atau melakukan permohonan melalui surel, adalah wajib pajak/pengurus badan yang bersangkutan. Hal ini dilakukan untuk menjaga kerahasiaan data wajib pajak dan mencegah penyalahgunaan data wajib pajak.

3.2.2. *Surel Resmi KPP*

Wajib pajak dapat menyampaikan permohonan lupa EFIN melalui surel resmi KPP. Satu surel wajib pajak hanya dapat digunakan untuk satu permohonan layanan lupa EFIN. Permohonan wajib pajak lewat surel dilengkapi PORO (pengertian PORO sudah saya jelaskan di atas). Persyaratan yang harus dikirimkan yaitu:

Scan formulir permohonan EFIN, centang pada jenis permohonan cetak ulang. Formulirnya dapat diunduh di www.pajak.go.id/id/formulir-permohonan-EFIN. Pastikan nomor telepon dan surel yang ditulis di formulir masih aktif.

- Foto identitas (KTP bagi WNI, KITAP/KITAS bagi WNA)
- Foto Surat Keterangan Terdaftar (SKT) atau NPWP
- Swafoto/selfie dengan memegang KTP dan kartu NPWP

Petugas melakukan pengecekan kesesuaian data yang diberikan oleh wajib pajak dengan database DJP. Apabila semua data sesuai, petugas akan mengirim pemberitahuan EFIN dalam bentuk PDF melalui surel.

3.2.3. *Agen Kring Pajak*

Layanan konsultasi langsung melalui telepon Kring Pajak 1500200. Selain itu wajib pajak juga bisa mendapatkan informasi melalui *mention* ke akun twitter @kring_pajak, surel

ke informasi@pajak.go.id untuk informasi pajak atau surel pengaduan@pajak.go.id untuk pengaduan, *live chat* di situs pajak www.pajak.go.id saat jam kerja.

3.2.4. *Direct Message (DM) Akun Media Sosial KPP Tempat Wajib Pajak Terdaftar.*

Media sosial DJP digunakan untuk menyebarkan informasi perpajakan di era digital seperti saat ini. Wajib pajak dapat menanyakan informasi terkait cara permohonan layanan lupa EFIN melalui akun media sosial KPP terdaftar. Bisa melalui twitter, facebook, atau instagram resmi KPP. Format nama akun media sosial pajak sudah terseragam, nama akunnya @pajak (kemudian diikuti nama daerah), contohnya @pajakbekasikota untuk akun media sosial resmi KPP Madya Kota Bekasi atau @pajakwonosobo untuk akun resmi KP2KP Wonosobo. Setelah mengirimkan DM ke akun media sosial KPP terdaftar, memang wajib pajak tidak langsung diberitahu kode EFIN anda, mengingat adanya PORO tadi. Nanti setelah DM di media sosial KPP, wajib pajak akan mendapatkan informasi mengenai penjelasan pelayanan yang dibutuhkan, persyaratannya apa saja, dan apa yang harus dilakukan. Biasanya cara ini yang paling disenangi oleh milenial karena responnya cepat.

Kebijakan terbaru adalah berkaitan dengan pepadanan NIK (Nomor Induk Ppendudukan) menjadi NPWP (Penggunaan Nik Sebagai Npwp Mulai Berlaku 1 Januari 2024, 2024). Terkait dengan hal ini wajib pajak akan merasa lebih tepat jika datang langsung ke kantor pajak untuk melakukan perubahan tersebut. Dampaknya adalah setiap wajib pajak perlu dilayani dengan baik. Untuk mempercepat proses pelayanan maka kehadiran relawan pajak adalah menjadi sangat penting dalam mempercepat waktu bagi wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa puas. Adapun bataswaktu wajib pajak untuk melakukan pmadanan dimaksud adalah 31 Desember 2023(Penggunaan Nik Sebagai Npwp Mulai Berlaku 1 Januari 2024, 2024).

3.2.5. *Wajib Pajak Merasa Tepat Melaksanakan Kewajiban Perpajakannya di Kantor Pajak*

Wajib pajak merasa lebih puas dan nyaman ketika akan melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya baik berkaitan dengan masalah administrasi maupun dalam pelaksanaan perhitungan, pembayaran, memperhitungkan dan melaporkan. Oleh karena itu diperlukan petugas yang dapat melayani dengan lebih baik, sehingga peran relawan pajak akan menjadi sangatlah penting pada saat seperti ini, sehingga wajib pajak akan mendapatkan pelayanan dengan lebih baik dan tidak akan timbul masalah di kemudian hari.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini melibatkan dosen dan mahasiswa, sehingga pelaksanaan kegiatan dimaksud pada akhirnya merupakan penerapan dari Indikator Kinerja Utama (IKU) Perguruan Tinggi terutama IKU yang kedua yaitu Mahasiswa Mendapat Pengalaman di Luar Kampus. Pengalaman diluar kampus ini sangat penting sebagai media untuk memberi mahasiswa bekal ketrampilan dan keahlian setelah lulus sehingga mereka menjadi lebih siap pada saat mereka memasuki dunia kerja nanti, karena mereka memiliki kompetensi yang baik dengan bekal ketrampilan yang akan mendukung mereka di dunia kerja setelah mereka lulus. Dalam hal ini mahasiswa juga belajar bagaimana menghadapi wajib pajak secara langsung, menerapkan ilmu yang mereka dapat di kampus seperti menghitung, membayar, memperhitungkan dan melaporkan pajak terutang.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini juga merupakan penerapan merdeka belajar kamus merdeka yakni IKU ke tiga, yaitu “Dosen berkegiatan di luar kampus”. Dosen dalam melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat dengan melakukan kegiatan di luar kampus sehingga dosen dapat mewujudkan amanah dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dosen dapat memberikan pendampingan mahasiswa dalam menjalankan kegiatan relawan pajak di wilayah kerja KPP Madya Kota Bekasi. Dengan demikian, dosen akan memiliki pengalaman atau praktik langsung dengan melakukan pembinaan dan pengarahan bagi para mahasiswa relawan pajak dalam melakukan pendampingan terhadap wajib pajak secara langsung. Indikator Kinerja berikutnya adalah IKU ke lima yaitu “Pemanfaatan hasil kerja dosen dimana hasil kerja dosen dapat bermanfaat secara luas oleh masyarakat dan juga lingkungan di sekitarnya” dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas khususnya kepada wajib pajak yang akan melaksanakan hak dan kewajiban

perpajakannya pada tahun pajak 2022. Pelaksanaan koordinasi bertujuan untuk memetakan hak dan kewajiban baik dari sisi Kantor pelayanan pajak maupun bagi pihak relawan pajak dari kampus Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.



Gambar 2 Koordinasi KPP dengan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Kegiatan koordinasi doakhiri dengan penyerahan cinderamata yang dilakukan oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak kepada Ketua Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan sebaliknya.



Gambar 3 Penyerahan Cenderamata

Kegiatan ini menggambarkan tahapan/persiapan relawan pajak agar mampu menjawab berbagai permasalahan pokok dalam kegiatan PKM yang dilaksanakan dengan metode pendampingan dan pemberian konsultasi bagi wajib pajak di KPP Madya Kota Bekasi. Adapun Langkah-langkah dalam mempersiapkan relawan pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan perekrutan Relawan Pajak.
Perekrutan dilakukan untuk menjaring peminat yang terbuka kesempatannya untuk seluruh mahasiswa lintas Program Studi.
- 2) Seleksi Peserta
Dalam pelaksanaan penyeleksian ini dilakukan test tertulis dan dilanjutkan dengan *interview*

- 3) Bagi peserta yang telah lolos seleksi maka kepada yang bersangkutan diwajibkan untuk menandatangani kode etik (*Code of Conduct*), sehingga nantinya dapat melaksanakan tugasnya dengan profesional.
- 4) Pembekalan materi yang diberikan oleh penyuluh DJP Kanwil Jabar III dan Dosen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- 5) Pengukuhan Relawan Pajak
- 6) Penempatan penugasan relawan pajak

Target Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat

Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini di selenggarakan untuk mendukung upaya pemerintah dalam pengoptimalan layanan prima kantor pelayanan pajak dalam pemberian pendampingan serta konsultasi terkait pengisian dan pelaporan SPT Tahunan pajak penghasilan orang pribadi dalam pelayanan untuk mitra PKM yaitu masyarakat di wilayah kerja KPP Madya Kota Bekasi. Adapun bentuk kegiatan yang dilakukan melalui pendampingan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi untuk pada tahun 2023 adalah :

1. Memberikan pendampingan kepada wajib pajak, khususnya di wilayah kerja KPP Madya Kota Bekasi dan sentra-sentra pelayanan yang ditentukan dapat dilayani dengan baik dan lancar berkaitan dengan pelaporan pajak melalui *e-Filing*. Dengan kehadiran mahasiswa yang membantu petugas KPP melalui kegiatan relawan pajak yang telah direkrut dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, terutama pada masa masa pelaporan SPT Tahunan yang berakhir pada bulan Maret dan April setiap tahunnya, sehingga diharapkan tingkat kepatuhan pajak akan meningkat, dengan demikian secara langsung telah mengamankan penerimaan pajak dari sektor pajak. (Manrejo, 2016),(Manrejo & Yulaeli, 2022).
2. Memberikan pendampingan pematangan NIK menjadi NPWP. Bagi setiap wajib pajak yang hadir ke KPP Madya Kota Bekasi dan sentra-sentra pelayanan yang ditentukan yang akan melakukan validasi NPWP dapat dibantu sampai dengan berhasil yang ditandai dengan indikator "*Valid*". Hal ini menjadi penting karena seluruh wajib pajak diharuskan untuk melakukan pematangan NIK menjadi NPWP dengan tenggat waktu sampai dengan 31 Desember 2023(*Penggunaan Nik Sebagai Npwp Mulai Berlaku 1 Januari 2024*, 2024).
3. Memberikan pendampingan dan mengarahkan wajib pajak berkaitan dengan hal-hal administrasi dalam perpajakan seperti lupa EFIN (Astina, 2021). Lupa EFIN hampir-hampir dialami bagi semua wajib pajak, sehingga jumlahnya sangat banyak. Oleh karena itu diperlukan bantuan pelayanan dengan lebih cepat dan memuaskan.
4. Membantu melakukan perhitungan pajak terhutang. Hal ini sangatlah penting dilakukan karena berkaitan dengan tahapan berikutnya yakni pembayaran. Apabila perhitungan yang dilakukan salah maka langkah selanjutnya dalam melakukan pembayaran dan pelaporan menjadi salah. Oleh karena itu perhitungan ini menjadi peran yang sangatlah penting.
5. Membantu melakukan pembayaran melalui *e-billing*. Seluruh pembayaran pajak diharapkan dapat dilakukan melalui Bank dengan terlebih dahulu mempersiapkan formulir pembayarannya melalui aplikasi E-Billing. Tidak semua wajib pajak familiar dengan aplikasi ini, sehingga diperlukan pendampingan wajib pajak agar dapat membuat e-billing dengan benar.
6. Membantu melakukan pelaporan. Langkah terakhir yang harus dilakukan wajib pajak setelah mengitung dan menyeter/membayar adalah melakukan pelaporan yang dilakukan melalui *e-Filing*. Hak dan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan benar sehingga tidak akan menimbulkan masalah perpajakan di kemudian hari.

Hasil yang dicapai melalui kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah terbentuknya kesadaran wajib pajak di KPP Madya Kota Bekasi sehingga tingkat kepatuhan pajak meningkat. Adapun permasalahan, solusi dan target yang dapat dicapai dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1 Permasalahan, Solusi dan Target Pencapaian

No	Permasalahan	Solusi	Target Pencapaian
1	Membludaknya jumlah Wajib Pajak di setiap akhir masa pelaporan SPT masa untuk pajak orang pribadi menyebabkan tingkat kesibukan dan kepadatan kerja petugas Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Bekasi yang cukup tinggi. Tingginya kesadaran dari para wajib pajak orang pribadi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu melaporkan SPT melalui eFiling, tidak sebanding dengan tenaga dari petugas KPP Madya Kota Bekasi.	Melakukan seleksi perekrutan relawan pajak di lingkungan Universitas Bhayangkara Bekasi secara berkala setiap tahunnya yang terbuka kesempatannya untuk seluruh mahasiswa lintas Prodi yang dikoordinir oleh pengurus Tax Center Universitas Bhayangkara. Memberikan Pembekalan Tahap I, oleh tenaga penyuluh dari DJP Kanwil Jabar III Memberikan Pembekalan II, oleh Dosen Pajak Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Melakukan pendampingan Wajib Pajak	Menghasilkan tenaga relawan pajak yang memiliki ketrampilan dan kecakapan yang memadai untuk memberikan pendampingan di KPP Madya Kota Bekasi Tingkat Kepatuhan pajak di KPP Madya Kota Bekasi meningkat
2	Adanya regulasi baru, yakni wajib pajak harus melakukan pepadanan NIK menjadi NPWP	Memberikan Pembekalan Tahap I, oleh tenaga penyuluh dari DJP Kanwil Jabar III Memberikan Pembekalan II, oleh Dosen Pajak Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Melakukan pendampingan kepada setiap wajib pajak	Wajib pajak dapat melakukan pepadanan NIK menjadi NPWP dengan predikat "Valid".
3	Keterbatasan pemahaman wajib pajak terkait dengan aspek administrasi dan aspek hitung, setor dan memperhitungkan kewajiban perpajakan	1) Memberikan Pembekalan Tahap I, Oleh tenaga penyuluh dari DJP Kanwil Jabar III 2) Memberikan Pembekalan II, Oleh Dosen Pajak Universitas Bhayangkara Jakarta Raya 3) Melakukan pendampingan kepada setiap wajib pajak	1. Wajib Pajak mendapatkan pemahaman yang memadai dan dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sejalan dengan implementasi <i>Self Assessment System</i> di Indonesia. 2. Wajib Pajak mampu dalam menentukan besarnya pajak terutang. 3. Wajib Pajak mampu menghitung, menyetor, memperhitungkan dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.

Berdasarkan hasil pengabdian kepada masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Kota Bekasi dengan melibatkan relawan pajak sejumlah 20 orang maka pelayanan menjadi lebih baik dan maksimal karena dapat dilakukan dengan lebih cepat sehingga wajib pajak tidak perlu antri terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan sehingga dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar dan nyaman. Hal ini secara otomatis akan berimplikasi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak, yang pada gilirannya akan berpengaruh terhadap keamanan dan peningkatan penerimaan negara sehingga akan meningkatkan *tax ratio* Indonesia.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yang merupakan perwujudan kerjasama antara Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dengan Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi Kota dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kegiatan pendampingan pelaporan eSPT tahun 2023 sangat membantu wajib pajak secara signifikan yang dapat dirasakan bagi wajib pajak maupun dari pihak Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi Kota karena sehari 1 relawan dapat membantu rata-rata 20 wajib pajak.
2. Wajib pajak dapat diberikan pendampingan kepada wajib pajak secara lebih cepat, sehingga tidak perlu menunggu antrian yang terlalu lama.
3. Selain kegiatan pendampingan pelaporan eSPT juga dilakukan pemadanan NIK menjadi NPWP sehingga tahun 2024 wajib pajak dapat melakukan kewajiban perpajakannya dengan baik.
4. Pengabdian kepada masyarakat dapat membantu Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Bekasi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan maksimal kepada wajib pajak.

5. SARAN

Saran untuk perbaikan pada masa mendatang adalah sebagai berikut:

1. Permasalahan-permasalahan wajib pajak yang terjadi diluar masalah pelaporan eSPT, hendaknya dapat diatasi dengan baik sehingga diperlukan pembekalan yang lebih memadai sehingga wajib pajak akan mendapatkan kepuasan.
2. Jaringan internet pada saat proses pelaporan eSPT sering kali mengalami kendala yaitu sering *off* secara tiba-tiba atau lambat prosesnya sehingga hal ini akan menghambat proses pelaporan SPT, maka sebaiknya Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan fasilitas khusus berupa jaringan khusus untuk wajib pajak yang datang langsung ke KPP, sehingga jaringan khusus dimaksud dapat dipergunakan dengan lebih baik cepat dan nyaman.
3. Relawan Pajak ke depan dapat diberikan pembekalan yang lebih memadai sehingga dapat memberikan asistensi eSPT badan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami haturkan kepada Rektor dan Warek, Dekan FEB dan jajarannya , Kepala LPPM dan jajarannya, Tim Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Kepala Kantor Pelayanan Pajak Kota Bekasi jajarannya yang telah memberikan support baik material maupun non material sehingga pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Astina, P. C. P. (2021). Sistem e-filing Sebagai Sarana Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi: Determinan Minat Kepriilakuan Pendekatan TAM dan UTAUT (Studi Kasus KPP Pratama Tabanan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya*, 9(2), 2–30.
- [2] Bahtiar, R. A., & Saragih, J. P. (2020). Dampak Covid-19 terhadap perlambatan ekonomi sektor umkm. *Jurnal Bidang Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 7(6), 19–24.
- [3] Direktorat Data dan Informasi Perpajakan Republik Indonesia. (2017). *Pusat Dataa dan Informasi Perpajakan Republik Indonesia*.
- [4] Peraturan Pemerintah No. 23 tahun 2020 tentang Pemulihan Ekonomi Nasional, 24 (2020).
- [5] Insentif Pajak untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi Corona Virus Disase 2019. (2020)
- [6] *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2020*. 7, 1–131.
- [7] APBN Kita Edisi Januari 2019, Januari 20 1 (2019).
<https://www.kemenkeu.go.id/media/11668/apbn-kita-januari-2019.pdf>
- [8] Manrejo, Sumarno, E. al. (2020). *Model of Tax Compliance Based on Intention to Pay Tax*. 14(8), 52–70.
- [9] Manrejo, S. (2016). *Kepatuhan Pajak: Pengetahuan, Niat dan Perilaku Membayar Pajak*.
- [10] Manrejo, S., & Yulaeli, T. (2022). Model Asistensi Pelaporan eSPT Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Pajak Di KPP Pratama Bekasi Barat. *Jurnal Abdimas Perbanas*, 3(2), 45–63. <https://doi.org/10.56174/jap.v3i2.504>
- [11] Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*.
- [12] *Penggunaan nik sebagai npwp mulai berlaku 1 januari 2024*. (2024). 1–3.
- [13] Tata Cara Penyampaian Pajak Secara Elektronik (e-filling), (2020).
- [14] Suwardi. (2020). Pengaruh Penggunaan E-Form Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. In *Simposium Nasional Keuangan Negara* (Vol. 2, Issue 1, pp. 654–676).
<https://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/snkn/article/view/574>
- [15] Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021. (2021). *Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan*. 1–6.
- [16] www.jdih.kemenkeu.go.id. (2013). Undang-Undang KUP dan Turunan Pelaksanaannya. *Perubahan Ketiga UU Nomor 6 Tahun 1983*, 333.
- [17] www.kemenkeu.go.id/media/11284/apbn. (2018). *APBN Kita; Kinerja dan Fakta*. 39.
- [18] <https://www.kemenkeu.go.id/media/11284/apbn-kita-edisi-desember-2018.pdf>