

Kegiatan Pendampingan Pengisian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui Relawan Pajak

Irwan Prasetyo^{*1}, Amirah², Dewi Indriasih³, Dien Noviany R⁴, Jaka Waskita⁵, Juli Riyanto Tri Wijaya⁶, Fahmi Firmansyah⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pancasakti Tegal

Email: ^{*}¹irwanprasetyo@upstegal.ac.id, ²amirah@upstegal.ac.id,

³dewi.indriasih@gmail.com, ⁴diennovi@upstegal.ac.id, ⁵jaka.waskita@upstegal.ac.id,

⁶juli.wijaya@upstegal.ac.id ⁷fahmifirmansyah@upstegal.ac.id

Abstrak

Pengabdian ini bertujuan mengedukasi dan mendampingi masyarakat dalam pengisian SPT Tahunan melalui pelayanan secara langsung. Selama periode dua bulan, tepatnya dari Februari hingga Maret 2025, sebanyak 28 mahasiswa dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal ditempatkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal. Dalam pendampingan ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang bertugas sebagai relawan pajak mempelajari pelayanan SPT Tahunan (formulir 1770S dan 1770SS via E-filling), pendampingan EFIN dan edukasi Pajak serta mendukung pemadanan NIK dan NPWP. Metode ini menggunakan Community Based Participatory Research (CBPR) dimana memiliki empat tahapan yaitu merekrut relawan pajak dengan seleksi masuk, pelatihan dan pembekalan, pelaksanaan kegiatan, dan tahap evaluasi. Tingkat keberhasilan kegiatan ini diukur berdasarkan jumlah wajib pajak yang berhasil melaporkan pajak per 31 Maret 2024 dan 31 Maret 2025, dimana tahun 2024 sebanyak 10.127.000 wajib pajak sedangkan tahun 2025 sebanyak 12.063.000 wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa relawan pajak mampu mendampingi Wajib Pajak dalam mengatasi hambatan teknis serta memahami proses pelaporan secara elektronik, yang pada akhirnya mendorong peningkatan kesadaran dan kemandirian dalam melaksanakan kewajiban perpajakan berbasis sistem self-assessment. Selain bermanfaat bagi masyarakat, program ini juga memberikan pengalaman berharga bagi mahasiswa, menjadikannya sarana efektif memperkuat sinergi antara otoritas pajak, perguruan tinggi, dan masyarakat demi sistem perpajakan yang partisipatif dan berkelanjutan.

Kata kunci: Relawan Pajak, E-Filling, Kepatuhan Wajib Pajak, SPT Tahunan

1. PENDAHULUAN

Pajak memiliki peran penting sebagai sumber utama pemasukan negara yang dialokasikan untuk mendanai pembangunan serta layanan publik [1]. Melaksanakan kewajiban pajak merupakan wujud tanggung jawab sebagai warga negara serta bentuk keterlibatan aktif Wajib Pajak dalam mendukung pembiayaan negara dan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional [2]. Pemerintah menjadikan pajak sebagai sumber utama dalam membiayai pengeluaran negara dan menjalankan fungsi pemerintahan. Apabila pendapatan dari sumber lain tidak mencukupi, opsi untuk menaikkan tarif pajak dapat dipertimbangkan. Berdasarkan prinsip-prinsip dasar dalam peraturan perpajakan, membayar pajak tidak hanya menjadi tanggung jawab, tetapi juga merupakan bentuk partisipasi dan hak setiap warga negara dalam membantu pembiayaan negara dan mendukung pelaksanaan pembangunan nasional.

[3] Setoran pajak masyarakat memberikan pengaruh besar pada kemajuan negara. [4] Partisipasi aktif masyarakat dalam membayar pajak merupakan elemen krusial dalam mendorong kemajuan bangsa. Diperlukan upaya untuk menjaga kesinambungan penerimaan pajak yang menjadi pilar utama dalam struktur APBN. Sebagai salah satu komponen pendapatan utama negara, pajak memiliki peranan yang strategis dalam mendukung stabilitas dan keberlanjutan

keuangan negara. Manfaat utama dari pajak dapat dirasakan dalam berbagai bidang seperti kesehatan, transportasi, pendidikan, infrastruktur publik, dan lain-lain. Guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah menetapkan pungutan pajak berdasarkan peraturan yang ada untuk mendanai produksi barang dan jasa [5]. Pajak memegang peranan penting dalam membiayai penyediaan berbagai barang dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara umum, seperti layanan kesehatan, sistem transportasi, pendidikan, fasilitas umum, serta pembangunan infrastruktur. Dengan adanya kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah, pajak dapat dimanfaatkan secara optimal sebagai alat untuk menciptakan masa depan yang lebih makmur bagi seluruh lapisan warga negara.

[6] Pajak merupakan kontributor terbesar dalam penerimaan negara, dengan menyumbang sekitar 80% dari keseluruhan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Efektivitas pemungutan pajak sangat ditentukan oleh partisipasi aktif para Wajib Pajak, baik perorangan maupun entitas bisnis, yang telah terdaftar dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan yang berlaku. Namun demikian, tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat masih tergolong rendah, yang sebagian disebabkan oleh persepsi negatif bahwa dana pajak rawan disalahgunakan. [7] Minimnya kepatuhan dari para wajib pajak menyebabkan tantangan serius bagi pemerintah dalam menjalankan fungsi fiskalnya. [8] Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan memiliki dampak signifikan terhadap penerimaan negara. Untuk mengatasi tantangan ini, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menginisiasi berbagai program guna meningkatkan mutu pelayanan. Salah satu bentuk upaya tersebut adalah penyediaan layanan pendampingan dalam pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan (SPT Tahunan PPh), yang menjadi bagian dari tugas utama Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Namun, keterbatasan jumlah pegawai menyebabkan KPP belum mampu memberikan layanan secara maksimal. Oleh karena itu, dukungan dari pihak eksternal sangat diperlukan agar Wajib Pajak dapat memperoleh pelayanan yang memadai saat menyampaikan SPT mereka [9].

Namun, sejumlah besar Wajib Pajak Orang Pribadi masih mengalami kesulitan dalam proses pengisian dan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan, yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman atau pengetahuan terkait tata cara pengisian yang benar. [10]. Setiap tahun, seluruh warga negara yang telah memenuhi persyaratan tertentu diwajibkan untuk melakukan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh). Kegiatan ini berfungsi sebagai sarana penting untuk memantau berbagai isu perpajakan. Namun, masih banyak masyarakat yang menganggap proses pelaporan SPT sebagai hal yang rumit, terutama bagi mereka yang belum memahami aturan dan ketentuan perpajakan secara menyeluruh. Kondisi ini menyebabkan sebagian Wajib Pajak mengalami keterlambatan dalam pelaporan atau melakukan kesalahan dalam pengisian, yang dapat berujung pada sanksi administratif. Guna mengatasi permasalahan tersebut, Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat (P2 Humas) melalui Bidang P2 Humas di Kantor Wilayah DJP menjalin kerja sama dengan tax center dari berbagai perguruan tinggi dalam melaksanakan proses rekrutmen Relawan Pajak. [11].

[12] Program Relawan Pajak merupakan hasil kerja sama antara Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan pihak mitra atau Tax Center, yang bertujuan memberikan edukasi di bidang perpajakan kepada Wajib Pajak di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak maupun masyarakat umum, melalui pemanfaatan teknologi informasi terkini. [13] Relawan pajak merupakan seseorang yang secara sukarela meluangkan waktu dan mengaplikasikan keahliannya untuk membantu pelaksanaan kegiatan edukatif, layanan, serta penyuluhan di bidang perpajakan

kepada para Wajib Pajak. Mereka membantu masyarakat memahami dan mengisi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara tepat sesuai peraturan perpajakan yang berlaku. Dalam pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan, relawan pajak turut membantu dalam pemanfaatan layanan *e-filing*, yaitu sistem pelaporan daring yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) guna mempermudah proses pelaporan secara *online*. Untuk dapat mengakses layanan ini, Wajib Pajak perlu memiliki *Electronic Filing Identification Number* (EFIN) terlebih dahulu. Layanan ini dirancang untuk meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi dalam penyampaian SPT melalui internet [14]. EFIN merupakan nomor identifikasi yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk Wajib Pajak yang melakukan transaksi perpajakan secara elektronik, seperti pelaporan SPT melalui *e-filing* atau pembuatan kode billing untuk pembayaran pajak. Nomor ini bersifat

permanen dan dapat digunakan oleh Wajib Pajak sepanjang waktu untuk melakukan registrasi di situs atau aplikasi DJP *Online*. [11]. Apabila terdapat kendala seperti belum pernah melakukan pelaporan atau lupa kata sandi (*password*), kepemilikan EFIN menjadi penting. EFIN bisa didapatkan dengan mengajukan permohonan kepada petugas pajak. Setelah pendaftaran disetujui, wajib pajak akan diarahkan untuk mengakses laman djponline.pajak.go.id menggunakan komputer atau perangkat *smartphone*.

Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) adalah formulir yang wajib diisi oleh Wajib Pajak untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak, serta menyampaikan informasi terkait objek pajak maupun non-pajak, termasuk rincian harta dan kewajiban sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dalam pengisian SPT, Wajib Pajak diwajibkan menyampaikan data secara lengkap, tepat, dan jelas. Proses pengisian diawali dengan memasukkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan kata sandi, kemudian dilanjutkan dengan memasukkan kode keamanan yang disediakan. Di lapangan, salah satu kendala umum yang sering muncul, terutama menjelang batas akhir pelaporan SPT pribadi, adalah gangguan pada server (*server down*). Hal ini menyebabkan antrean panjang Wajib Pajak dan memperlambat proses pelaporan SPT secara keseluruhan. Sementara itu, pendampingan, menurut Direktorat Bantuan Sosial, didefinisikan sebagai upaya memfasilitasi klien oleh seorang pendamping dalam mengenali kebutuhan dan menyelesaikan masalah, serta menstimulasi munculnya inisiatif dalam pengambilan keputusan, dengan tujuan akhir mencapai kemandirian [15]. [16] Kegiatan pelayanan ini menggunakan pendekatan untuk membantu wajib pajak mengatasi masalah mereka. Pendekatan ini melibatkan pemberian pendampingan, bimbingan, dan asistensi oleh relawan pajak guna mendukung Wajib Pajak dalam memahami prosedur pelaporan SPT Tahunan serta pelaksanaan pembayaran pajak. Tujuan dari pengabdian ini adalah mengedukasi dan mendampingi masyarakat dalam pengisian SPT Tahunan melalui pelayanan secara langsung sehingga dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat secara langsung terkait membayar pajak serta mendukung program DJP dalam meningkatkan kepatuhan membayar pajak dan memberikan pengalaman bagi mahasiswa dalam praktik langsung di dalam KPP Pratama Tegal.

Dari hasil observasi dan kondisi dilapangan analisis situasi mitra ditemukan beberapa permasalahan antara lain rendahnya tingkat literasi perpajakan, kurangnya pemahaman tentang sistem *e-filling* DJP, ketergantungan pada bantuan pihak ketiga (konsultan, relawan pajak dan petugas pajak) dan rasa takut atau bingung akibat kesalahan pengisian SPT Tahunan.

Solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut meliputi pelaksanaan penyuluhan dan edukasi mengenai ketentuan perpajakan serta pentingnya pelaporan SPT Tahunan, pelatihan penggunaan sistem *e-filing* dan aplikasi pajak DJP, serta pemberian pendampingan langsung dalam proses pengisian SPT Tahunan melalui bantuan relawan pajak.

Melalui pelaksanaan kegiatan pendampingan ini, diharapkan masyarakat dapat meningkatkan pemahaman sekaligus memperbaiki kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melakukan pengisian dan pelaporan SPT Tahunan secara tepat waktu. Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan untuk mengurangi kesalahan dalam pengisian SPT dan mendorong tumbuhnya kesadaran pajak di kalangan masyarakat. Di sisi lain, program ini turut

memberikan kesempatan bagi Relawan Pajak untuk berkontribusi secara nyata dalam mendukung upaya edukasi perpajakan di tingkat nasional.

2. METODE

Metode yang diterapkan adalah *Community Based Participatory Research* (CBPR), yaitu suatu pendekatan kolaboratif antara komunitas masyarakat dan institusi perguruan tinggi dalam melaksanakan penelitian dengan tujuan bersama yang telah disepakati [16]. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, Tax Center Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal menjalin kerja sama dengan KPP Pratama Tegal, di mana dosen bertindak sebagai pengelola pusat dan mahasiswa berperan sebagai relawan pajak. Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh relawan pajak ini dilaksanakan di kantor KPP Pratama Tegal, yang terletak di Jalan Kolonel Sugiono No. 5, Pekauman, Kecamatan Tegal Barat, Kota Tegal, Jawa Tengah.

Kegiatan pengabdian ini terdiri dari empat tahapan. Pertama, perekrutan relawan pajak dilakukan melalui seleksi oleh *Tax Center* Perguruan Tinggi sebagai perwakilan dari DJP Kanwil Jateng 1. Kedua, *Tax Center* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal bekerja

sama dengan KPP Pratama Tegal menyelenggarakan pelatihan dan pembekalan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan, pemahaman tentang prosedur pelaporan SPT secara teori dan praktik, keterampilan komunikasi dalam pelayanan, pengembangan jaringan, serta kemampuan berbicara di depan publik. Ketiga, kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan mulai tanggal 5 Februari hingga 27 Maret 2025 dengan durasi sekitar dua bulan. Selama masa tersebut, relawan pajak bertugas memberikan informasi, berinteraksi, serta memberikan edukasi perpajakan kepada wajib pajak yang mengunjungi KPP Pratama Tegal. Secara khusus, relawan pajak memberikan bantuan kepada Wajib Pajak dalam menyelesaikan pelaporan pajak tahunan dengan menyediakan dukungan layanan langsung serta memfasilitasi penggunaan *e-filing* dan *e-form*. Tahap selanjutnya adalah evaluasi yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak.

Tabel 1 Keadaan Saat ini dan Keadaan yang di Harapkan oleh Penulis

Aspek	Keadaan Saat Ini	Keadaan yang Diharapkan
Tingkat pemahaman wajib pajak	Masih terdapat sejumlah Wajib Pajak yang kesulitan untuk mengisi SPT secara mandiri dengan tepat.	Wajib pajak mampu mengisi dan melaporkan SPT dengan benar dan mandiri
Ketersediaan relawan pajak	Jumlah relawan pajak masih terbatas dan masih tersebar di kota besar	Jumlah relawan mencukupi dan tersebar merata hingga ke daerah terpencil
Pemanfaatan teknologi	Sebagian Wajib Pajak masih belum memahami cara menggunakan <i>e-filing</i> .	Wajib pajak memanfaatkan <i>e-filing</i> secara optimal
Kualitas pendampingan	Pendampingan oleh relawan belum seragam dan masih tergantung pada kompetensi individu	Pendampingan sudah standar SOP yang diberikan oleh DPJ
Kepuasan wajib pajak	Kepuasan masih beragam karena ada merasa terbantu dan ada yang masih kebingungan	Tingkat kepuasan tinggi karena terbantu oleh relawan pajak
Peran perguruan tinggi	Belum semua aktif bekerja sama dengan DJP terkait relawan pajak	Perguruan tinggi aktif mendukung program

		relawan pajak yang di jembatani oleh <i>tax center</i>
--	--	--

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Tahap Perekrutan

Program Relawan Pajak adalah kegiatan pengabdian masyarakat yang menyediakan layanan konsultasi terkait pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) untuk individu di seluruh Indonesia. Program ini diselenggarakan melalui kerja sama antara Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan *Tax Center* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal pada tahun 2025. Dalam pelaksanaannya, mahasiswa mengimplementasikan pengetahuan perpajakan yang diperoleh selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal sebagai bentuk kontribusi sosial melalui edukasi perpajakan. Mahasiswa yang berpartisipasi dalam program ini dikenal sebagai Relawan Pajak. Selain itu, *Tax Center* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal juga telah menjalin kemitraan dengan Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah. Program ini berlangsung secara serentak di seluruh Indonesia dengan tujuan utama untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Proses perekrutan relawan pajak melalui beberapa tahapan:

Tabel 2 Proses Rekrutmen Relawan Pajak (Renjani) 2025

No	Nama Kegiatan	Pelaksanaan
1.	Pendaftaran relawan pajak	15 Juli – 10 Agustus 2024
2.	Pengumuman seleksi berkas dan tertulis relawan pajak	16-18 Agustus 2024
3.	Pengukuhan relawan pajak	23 Januari 2025
4.	Bimbingan teknis relawan pajak	5 Februari 2025
5.	Pelaksanaan Kegiatan	10 Februari 2025

Sebanyak 28 peserta melakukan pendaftaran melalui *Tax Center* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal untuk mengikuti program Relawan Pajak tingkat nasional. Sebelum terpilihnya 28 orang, seluruh pendaftar telah melewati serangkaian seleksi. Peserta yang lolos mahasiswa Akuntansi dan Manajemen. Relawan pajak yang terpilih akan menandatangani surat pengangkatan resmi sebagai bentuk komitmen untuk mematuhi kode etik yang berlaku. Selama bertugas, para relawan pajak akan ditempatkan di KPP Pratama Tegal dan akan mendapatkan Bimbingan Teknis (BIMTEK) dari staf KPP Pratama Tegal.

3.2 Tahap Pelatihan dan Pembekalan

Dalam tahap pelatihan dan persiapan yang diadakan di kampus Universitas Pancasakti Tegal, beberapa dosen dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis turut berpartisipasi. Mereka menyampaikan materi terkait layanan perpajakan secara umum. Di sisi lain, perwakilan dari KPP Pratama Tegal yang tergabung dalam DJP Jawa Tengah menyampaikan penjelasan mengenai teori-teori pelaporan SPT Tahunan untuk Wajib Pajak individu maupun badan usaha, lengkap dengan aplikasinya secara praktis.

Saat tiba di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tegal, para relawan pajak menerima pengarahan dari Kepala Kantor KPP Pratama Tegal, Bapak Andi Riyanyo, serta Kepala Seksi Pelayanan, Bapak Mitoyo, yang juga menjabat sebagai koordinator relawan pajak tahun 2025. Mereka memberikan pembekalan teknis sebagai persiapan bagi para relawan sebelum terjun langsung membantu pengisian SPT Tahunan. Latihan ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman relawan pajak mengenai langkah-langkah yang dibutuhkan dalam mendukung pelaporan SPT Tahunan bagi Wajib Pajak individu dan perusahaan.

Pelatihan teknis pengisian SPT Tahunan diselenggarakan sekali pada tanggal 5 Februari 2025, mulai pukul 09.00 hingga 11.30 WIB, dengan pendampingan langsung oleh staf dari KPP Pratama Tegal. Pertemuan ini membahas bantuan pengisian SPT untuk Wajib Pajak Perorangan Karyawan, serta pembaruan NIK-NPWP Wajib Pajak. Pegawai tersebut memberikan pengarahan kepada mahasiswa calon relawan pajak mengenai cara mengisi SPT Tahunan formulir 1770SS, dan 1770S melalui *platform e-filing* dan *e-form*.



Gambar 1. Bimbingan Teknis Relawan Pajak

3.3 Tahap Pelaksanaan

Mengingat keterbatasan ruang di KPP Pratama Tegal, jadwal kehadiran relawan pajak diatur sedemikian rupa sehingga setiap harinya terdapat 3-4 orang. Para relawan pajak ditempatkan di ruang konsultasi 1-3 untuk membantu pengisian SPT Tahunan dan di loket 5 untuk layanan asistensi EFIN. Pada minggu pertama penugasan, relawan pajak akan didampingi oleh staf KPP Pratama Tegal. Langkah ini diambil untuk memudahkan relawan bertanya kepada petugas jika menemui kendala selama proses asistensi, sehingga pelayanan berjalan lancar dan memuaskan wajib pajak. Relawan pajak bertanggung jawab untuk membantu Wajib Pajak individu yang berstatus sebagai karyawan dalam menyusun laporan SPT Tahunan dengan menggunakan formulir yang sesuai dengan jenis penghasilan mereka, yaitu SPT Tahunan 1770 SS dan 1770 S, yang disampaikan melalui sistem elektronik. Sesuai dengan kebijakan kantor pajak yang melarang penerimaan imbalan dalam bentuk apapun, relawan pajak tidak diperbolehkan menerima bayaran dari Wajib Pajak selama menjalankan tugasnya. Salah satu peran Relawan Pajak adalah memberikan dukungan kepada Wajib Pajak saat melakukan pelaporan SPT di KPP Pratama Tegal. Dukungan ini mencakup pendampingan dalam proses pengisian laporan SPT serta penyampaian penjelasan singkat mengenai prosedur pelaporan kepada Wajib Pajak. Selain itu, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan yang mengintegrasikan NIK dan NPWP, Relawan Pajak juga bertugas melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak mengenai pemadanan NIK menjadi NPWP yang mulai diberlakukan sejak tahun 2023.

Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti datang langsung ke KPP Pratama Tegal atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), menggunakan layanan *e-filing* atau *e-form*, mengirimkan melalui jasa pos, memanfaatkan layanan ekspedisi resmi, ataupun melalui aplikasi perpajakan. Dokumen yang biasanya diperlukan mencakup bukti pemotongan Pajak Penghasilan (PPh) (apabila tersedia), Kartu Keluarga (KK), daftar aset, daftar kewajiban (utang), rincian omzet bulanan, serta bukti pembayaran PPh final. Bantuan dalam proses pelaporan SPT Tahunan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman Wajib Pajak dan mempermudah penggunaan

sistem pelaporan daring. Dengan demikian, ke depannya, Wajib Pajak diharapkan mampu menyampaikan laporan SPT secara mandiri. Selain itu, relawan pajak diharapkan mampu memberikan pendampingan yang efektif sehingga dapat mendorong peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kehadiran relawan pajak sangat membantu dalam meringankan beban pekerjaan pegawai pajak selama periode pelaporan SPT Tahunan yang biasanya berlangsung dari Februari hingga Maret setiap tahunnya. Peran ini memungkinkan petugas pajak untuk lebih fokus pada pelayanan tanpa mengabaikan tugas lainnya. Relawan pajak memainkan peran penting dalam mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan masyarakat.

KPP Pratama Tegal tidak hanya memberikan pelayanan di kantor, tetapi juga melalui Layanan Di luar Kantor (LDK) yang turut melibatkan partisipasi Relawan Pajak. Pada bulan Februari tahun ini, kegiatan LDK KPP Pratama Tegal menjangkau 7 Kecamatan dan 5 Desa di wilayah Kota Tegal serta di Perguruan Tinggi khususnya di Universitas Pancasakti Tegal. Kegiatan LDK diselenggarakan sebagai upaya untuk memfasilitasi Wajib Pajak dalam pelaporan SPT Tahunan, sekaligus bertujuan untuk memperdalam pemahaman serta meningkatkan kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan. Selain membantu dalam asistensi pelaporan SPT, Relawan Pajak juga bertanggung jawab untuk membantu wajib pajak mengaktifkan atau memulihkan EFIN mereka. Fasilitas aktivasi/permintaan ulang EFIN adalah layanan yang disediakan DJP untuk membantu wajib pajak memperoleh kembali nomor identifikasi elektronik yang diperlukan untuk pelaporan pajak secara elektronik (*e-filing*). EFIN adalah nomor unik 11 digit untuk setiap wajib pajak. Dalam menjalankan tugas ini, Relawan Pajak masuk ke situs <https://ereg/dashboard/terimapemohon/> menggunakan akun (*username* dan *password*) dari staf pelayanan KPP Pratama Tegal. Wajib pajak yang ingin mengaktifkan atau meminta kembali EFIN harus membawa dokumen-dokumen asli seperti NPWP, KTP, surat permohonan Permintaan Kembali EFIN, dan surat kuasa (jika diurus oleh pihak lain).

Relawan pajak juga memberikan bantuan kepada Wajib Pajak orang pribadi dalam proses pengisian SPT Tahunan, terutama bagi mereka yang melaporkan kewajiban perpajakannya di luar periode Maret hingga awal Juni. Tata cara pelayanan yang diterapkan serupa dengan pelaporan pajak tepat waktu; relawan pajak mengingatkan wajib pajak agar tidak melebihi batas waktu pelaporan SPT tahun depan dan menjelaskan konsekuensi berupa tagihan denda sebesar Rp 100.000 jika terlambat. Kurangnya pemahaman mengenai batas waktu pelaporan menjadi salah satu alasan keterlambatan penyampaian pajak. Sebagai tanggapan atas hal tersebut, relawan pajak akan menyampaikan bahwa periode pelaporan pajak berlangsung dari tanggal 2 Januari hingga 31 Maret tahun berikutnya. Keterlambatan pelaporan juga bisa disebabkan oleh lupa atau keterbatasan waktu untuk datang ke KPP Pratama Tegal. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, relawan pajak memberikan solusi dengan mendorong wajib pajak agar melaporkan SPT Tahunan secara mandiri menggunakan platform DJP *online*.



Gambar 2. Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi

3.4 Tahap Evaluasi

Proses evaluasi berjalan beriringan dengan monitoring, yang memungkinkan identifikasi dan penanganan kendala secara cepat. Evaluasi ini berfokus pada masalah-masalah yang dihadapi relawan pajak saat memberikan bantuan asistensi SPT Tahunan Wajib Pajak dan pelayanan EFIN. Rincian mengenai kendala dan solusi yang diterapkan selama kegiatan pendampingan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3 Kendala dan Solusi Kegiatan Pendampingan

No	Kendala	Solusi
1.	Terjadi ketidaksesuaian data pada Bukti Potong 1721 A1/A2	Sebaiknya wajib pajak berkomunikasi dengan bendahara kantor untuk melakukan perbaikan pada bukti potong sebelum proses pengisian SPT.
2.	Permintaan kode verifikasi melalui <i>e-filing</i> tidak kunjung berhasil, kode belum diterima.	Wajib pajak meminta petugas TPT KPP Pratama Tegal untuk melakukan verifikasi kode.
3.	Wajib pajak tidak ingat <i>password</i> akun <i>e-filing</i> .	Dalam kondisi ini, relawan pajak umumnya membantu dengan mereset kata sandi <i>e-filing</i> dan membantu membuat akun <i>email</i> yang baru. Setelah proses perubahan selesai, informasi yang baru akan diberikan kepada wajib pajak dalam bentuk catatan kecil sebagai referensi di kemudian hari.
4.	Pengiriman SPT tidak berhasil karena statusnya menunjukkan Lebih Bayar.	Keadaan SPT Lebih Bayar umumnya disebabkan oleh kesalahan pengisian formulir 1721-A1/A2. Untuk mengatasi hal ini, perlu dilakukan perhitungan kembali dan penyesuaian pada besaran pajak yang sudah dibayarkan atau dipotong.
5.	Wajib pajak belum pernah melaporkan SPT Tahunan secara elektronik (<i>e-filing</i>).	Relawan pajak menjelaskan dan membantu wajib pajak melakukan pendaftaran melalui situs <i>DJP Online</i> sebelum memberikan asistensi pengisian SPT Tahunan.
6.	Terdapat kendala dalam membantu aktivasi/permintaan kembali EFIN untuk Wajib Pajak Pribadi dan Badan karena masih dalam penelusuran atau status wajib pajaknya adalah DE.	Wajib pajak sebaiknya menghubungi petugas pelayanan yang bertugas di TPT KPP untuk bertanya.

3.5 Keberhasilan Kegiatan

Keberhasilan kegiatan pengabdian ini diukur dari jumlah Wajib Pajak yang berhasil menyelesaikan pelaporan pajaknya sebelum tenggat waktu, yakni 31 Maret 2024 dan 31 Maret 2025. Terjadi peningkatan jumlah pelaporan oleh Wajib Pajak orang pribadi, dari 10.127.000 pelapor pada tahun 2024 menjadi 12.063.000 pelapor pada tahun 2025. Ini mengindikasikan bahwa wajib pajak memahami dengan baik tata cara dan batas waktu pelaporan SPT. Lebih lanjut, keberhasilan pengintegrasian NIK-NPWP tercermin dari kemampuan wajib pajak untuk mengakses akun *DJP online* menggunakan NIK. Indeks kepuasan pelayanan di KPP Pratama Tegal pada periode Januari - Maret 2025 juga mengalami kenaikan mencapai 99,25%.

4. KESIMPULAN

Program ini merupakan hasil kolaborasi antara Direktorat Jenderal Pajak dan *Tax Center* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran serta kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, khususnya dalam pelaporan SPT Tahunan. Melalui program ini, Wajib Pajak mendapat pendampingan agar dapat melaporkan pajak secara tepat dan akurat melalui layanan *e-filing* atau *e-form*, yang diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan. Relawan pajak memiliki peran penting dalam membantu Wajib Pajak orang pribadi, khususnya para karyawan, dalam proses pengisian SPT Tahunan serta memberikan bantuan terkait pengintegrasian NIK dengan NPWP. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan, yaitu mulai 5 Februari hingga 27 Maret 2025, dan berpusat di KPP Pratama Tegal. Para relawan ditempatkan di ruang konsultasi 1 hingga 3 untuk memberikan bantuan pengisian SPT, serta di loket 5 untuk mendampingi proses aktivasi dan pemulihan EFIN. Selama masa pelaksanaan program, terjadi peningkatan jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT tepat waktu. Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kota Tegal telah memahami prosedur pelaporan SPT 1770S dan 1770SS melalui sistem *e-filing* maupun *e-form*, serta telah mengetahui batas waktu pelaporan yang ditetapkan. Hasil survei tingkat kepuasan yang diterima oleh KPP Pratama Tegal menunjukkan adanya kenaikan indeks kepuasan layanan pada periode Januari–Maret 2025, yaitu mencapai 99,25%.

5. SARAN

Berdasarkan hasil kegiatan pendampingan dalam program pengabdian kepada masyarakat ini, maka beberapa saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

Ke depan, diharapkan Wajib Pajak mampu mengisi dan menyampaikan laporan SPT Tahunan secara mandiri. Melalui kegiatan ini, diharapkan pula terjadi peningkatan yang konsisten dalam jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah KPP Pratama Tegal yang melaporkan SPT, sehingga tingkat kepatuhan perpajakan secara umum dapat terus meningkat. Selain itu, program Relawan Pajak ke depannya diharapkan tidak hanya terbatas pada pendampingan pelaporan SPT Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, tetapi juga dapat mencakup seluruh segmen Wajib Pajak. Kolaborasi antara Relawan Pajak, KPP Pratama Tegal, dan Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah diharapkan dapat memperkuat upaya edukasi agar Wajib Pajak memiliki pemahaman menyeluruh dalam mengisi SPT Tahunan secara benar, lengkap, dan jelas, baik dari aspek formal maupun materiil.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan terhadap pelaksanaan program pengabdian ini, termasuk *Tax Center* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal, KPP Pratama Tegal, para Relawan Pajak tahun 2025, serta semua pihak lainnya yang berkontribusi dalam keberhasilan kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. K. Aqmarina, F., & Furqon, "Peran Pajak Sebagai Instrumen Kebijakan Fiskal Dalam Mengantisipasi Krisis Ekonomi Pada Masa Pandemi Covid-19," *Finans. J. Akunt. dan Perbank. Syariah*, vol. 3, no. 2, pp. 256–274, 2020.
- [2] M. Apriyanti, W. H., & Arifin, "Tax Aggressiveness Determinants," *J. Islam. Account. Financ. Res.*, vol. 3, no. 1, pp. 27–52, 2021, doi: <https://dx.doi.org/10.21580/jiafr.2021.3.1.7412>.
- [3] M. Apriyanti, W. H., & Arifin, "Tax Aggressiveness Determinants," *J. Islam. Account. Financ. Res.*, vol. 3, no. 1, pp. 27–52, 2021.
- [4] & S. Nadiroh, R. A., "Peran Relawan Pajak Dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Tax Center UIN Khas Jember," *J. Abdimas Mandiri*, vol. 8, no. 1, pp. 7–14, 2024.

- [5] S. Batubara, "Perbandingan Pemikiran Ekonomi Abu Yusuf dan Adam Smith Tentang Sistem Pajak Serta Relevansinya di Indonesia," *J. Perbank. Syariah*, vol. 2, no. 1, pp. 42–51, 2022.
- [6] T. W. Sukiyaningsih, "Studi Penerapan E-System dan Pelaksanaan Self Assesment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kurs," *J. Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis*, vol. 5, no. 2, pp. 134–144, 2020.
- [7] K. Leta, C. B. G., & Ardillah, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Tingkat Pemahaman Wajib Pajak," *J. Mhs. Inst. Teknol. Dan Bisnis Kalbis*, vol. 8, no. 4, pp. 4766–4782, 2022.
- [8] S. Zega, D. K., & Noviyanti, "The Influence of The Implementation of Tax Regulations on Taxpayer Compliance," *J. Econ. Bus. Account.*, vol. 5, no. 1, pp. 351–357, 2021.
- [9] S. Muamarah, H. S., Tresnajaya, Rd. T. J., & Sopian, "Pendampingan Penyampaian Spt Tahunan Dalam Program Relawan Pajak.," *J. Pengabdi. Pada Masy.*, vol. 7, no. 3, pp. 690–698, 2022.
- [10] F. Nur, T. F., & Valentinus, "Kelemahan Penggunaan E-Filling Pada Pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Dengan Periode Penghasilan Kurang Dari 12 Bulan," *J. Adm. Bisnis Terap.*, vol. 2, no. 2, pp. 92–102, 2020.
- [11] & S. Rahayu, S., Sumyati, "No TitleEvaluasi Pelayanan Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Dosen Oleh Relawan Pajak Tax Center AP UIN Sunan Gunung Djati Bandung," *Gunung Djati Conf. Ser.*, vol. 27, pp. 11–17, 2023.
- [12] U. Warno, Novita, E., Asikin, Z. I., Khasanah, U., Wijaya, A. J., & Nadziroh, "Peran Relawan Pajak Dalam Proses Pelayanan SPT Tahunan di Masa Pandemi," *J. Abdi Masy.*, vol. 7, no. 2, pp. 151–161, 2022.
- [13] I. Jayusman, S. F., Wardany, S., Silalahi, A. D., Rukmini, Wibowo, M. R., & Fauzi, "Pendampingan Relawan Pajak 'NIK Menjadi NPWP Dan Dampaknya Terhadap Kewajiban Perpajakan' (Pelaksanaan Program Relawan Pajak Mahasiswa UMN Al Washliyah Tahun 2023)," *J. Pkm J. Liaison Acad. Soc.*, vol. 3, no. 2, pp. 107–113, 2023.
- [14] I. Harjo, D., Alfani, A., Zahran, W. S., & Irawansyah, "(). Peranan Kegiatan Relawan Pajak Dalam Mendukung Pelaksanaan Stimulus Fiskal Pemerintah Tahun 2020," *J. Pajak Vokasi*, vol. 3, no. 2, pp. 56–65, 2022.
- [15] S. Nurhayati, N., Nofrianty, N., & Yunawati, "(). PKM Pelatihan Relawan Pajak Pada Tax Center Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.," *Dikmas J. Pendidik. Masy. Dan Pengabdi.*, vol. 2, no. 1, pp. 23–30, 2022.
- [16] A. G.] Ferawati, F., Rangkuti, M. M., Romaulina, P. M., Bimantoro, M. R. K., & Pakpahan, "Pelatihan dan Pendampingan Pengisian SPT Tahunan Orang Pribadi di Lingkungan Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia," *Jurdimas (Jurnal Pengabdi. Kpd. Masyarakat) R.*, vol. 6, no. 2, pp. 328–333, 2023.