

EDUKASI PENGGUNAAN *E-FILLING* MELALUI PROGRAM RELAWAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEPARA

Warno, Nina Nuraina, Adibatur Rahmawati, Nanda Rizka Amalia, Riza Muizzah Asri, Elisa Martha Hanum Basyaroh, Tri Ananda Mei Saputri, Nur Laeli Maghfiroh, Isna Nurjanah, Dea Feby Septiani, Eva Nurul Anisa

*Jurusan Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Negeri Walisongo
Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Negeri Walisongo*

ABSTRACT

In this report, Walisongo Semarang UIN students majoring in Islamic Accounting, Faculty of Economics and Islamic Business, have participated in Tax Volunteer activities by practicing the task of assisting taxpayers in submitting Annual Tax Returns by using e-Filing at Pratama Jepara's Tax Office. This task is a Tax Volunteer activity organized by the Central Java I Regional Tax Office in collaboration with Tax Centers throughout Indonesia, one of which is the Walisongo Tax Center in support of receiving Annual Tax Returns in 2020 and increasing taxpayer compliance. There are 20 students who have followed an internship at Pratama Jepara's Tax Office with an annual SPT reporting service for Individual Taxpayers. The assignment of 20 students as Tax Volunteers has been going on for 1.5 months and the activity starts from February-March. As a result of this activities, students have been able to provide assistance in filling Personal Taxpayer's Tax Return with E-Filing and assisting Taxpayer services.

Keywords: *e-filing; annual SPT; tax; volunteer*

ABSTRAK

Dalam laporan ini mahasiswa UIN Walisongo Semarang jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah telah mengikuti kegiatan *Tax Volunteer* dengan mempraktekkan tugas membantu wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan dengan menggunakan *e-Filing* di KPP Pratama Jepara. Tugas ini merupakan kegiatan *Tax Volunteer* yang diselenggarakan oleh Kanwil DJP Jawa Tengah I bekerjasama dengan *Tax Center* di seluruh Indonesia salah satunya dengan *Tax Center* Walisongo dalam mendukung penerimaan SPT Tahunan Tahun 2020 dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ada 20 mahasiswa yang telah mengikuti magang di KPP Pratama Jepara dengan layanan pelaporan SPT tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Penugasan 20 mahasiswa sebagai Relawan Pajak ini telah berlangsung selama 1,5 bulan dan kegiatannya dimulai pada Februari-Maret. Hasil dari kegiatan ini mahasiswa sudah dapat memberikan bantuan pengisian SPT Wajib Pajak Orang Pribadi dengan *E-Filing* dan membantu pelayanan Wajib Pajak.

Kata kunci: *e-filing; SPT tahunan; pajak; relawan*

1. Pendahuluan

Sosialisasi perpajakan merupakan bentuk edukasi dan pembinaan kepada wajib pajak agar mengetahui segala hal mengenai perpajakan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan para wajib pajak (Rahayu, 2017). Semakin tinggi pengetahuan yang wajib pajak dapatkan, akan semakin tinggi pula kesadaran akan kewajiban pajak yang harus dipenuhi (Asis, 2017).

Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang diubah dengan Undang-Undang No.16 Tahun 2009, mengatur bahwa setiap wajib pajak wajib mengisi surat pemberitahuan (SPT) dengan benar. Bagi wajib pajak orang pribadi, penyampaian SPT Tahunan diatur paling lama tiga bulan setelah akhir tahun pajak (Hanik Susilawati Muamarah, 2019).

E-filling merupakan cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang diberlakukan pada tahun 2011. *E-filling* diberlakukan untuk mempermudah Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan mengingat teknologi yang semakin maju dan serba elektronik. Namun, masih terdapat kendala dalam penyampaian SPT menggunakan *e-filling*. Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, salah satu cara yang dapat dilakukan Pemerintah yaitu dengan memberikan edukasi dan pemahaman kepada Wajib Pajak melalui sosialisasi dan penyuluhan sistem perpajakan di Indonesia (Agustin, 2018). Maka dari itu, Direktorat Jenderal Pajak mencanangkan program Relawan Pajak pada tahun 2017. Program ini melibatkan para akademisi, baik dosen maupun mahasiswa untuk ikut serta mengedukasi Wajib Pajak melalui penyuluhan langsung (Hanik Susilawati Muamarah, 2019).

UIN Walisongo yang berada di bawah wilayah Kanwil DJP Jateng I mengirimkan beberapa mahasiswa untuk mengikuti program Relawan Pajak. Program ini mempunyai benefit untuk mahasiswa yaitu pengalaman dan peningkatan kompetensi khususnya di bidang pajak. Program ini juga memberikan benefit bagi Kanwil DJP Jateng I yaitu adanya tenaga tambahan untuk mendukung penerimaan dan pelaporan SPT Tahunan 2020. Program relawan pajak merupakan bentuk pengabdian mahasiswa kepada masyarakat. Mengingat kesadaran masyarakat yang masih rendah akan kewajiban membayar pajak dan pelaporan SPT Tahunan yang jatuh tempo pada waktu 3 bulan setelah tahun pajak berakhir. Hal ini akan memberikan benefit kepada masyarakat karena selain dibimbing untuk melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filling*, masyarakat juga akan mendapatkan pengetahuan lain tentang perpajakan seperti, cara mendapatkan nomor EFIN bagi Wajib Pajak yang lupa nomor EFIN, cara registrasi akun DJP Online, aktivasi akun, dan masih banyak lagi.

Target asistensi relawan pajak adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir SPT Tahunan 1770, 1770S dan 1770SS. Dalam pengabdian ini mahasiswa dituntut untuk tanggap terhadap masalah yang dihadapi oleh Wajib Pajak perihal pembayaran pajak dan pelaporan SPT Tahunan. Ilmu yang didapat selama perkuliahan terutama mata kuliah perpajakan akan diaplikasikan untuk berhadapan dengan Wajib Pajak.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratam Jepara merupakan tempat mahasiswa UIN Walisongo Semarang melaksanakan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk relawan pajak. Kantor Pelayanan Pajak merupakan salah satu instansi di Direktorat Jenderal Pajak yang bernaung di bawah Kementerian Keuangan yang mempunyai tugas menghimpun penerimaan pajak negara. KPP Pratama Jepara sendiri berada di bawah Kanwil DJP Jateng I yang mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, pembinaan (konsultasi, penyuluhan dan sosialisasi), pengawasan dan penegakan hukum kepada Wajib Pajak di wilayah Jepara.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu dilakukan kegiatan yang bertujuan untuk mengedukasi masyarakat perihal pembayaran pajak dan pelaporan SPT Tahunan untuk meningkatkan kesadaran dan inklusi masyarakat terutama para wajib pajak akan kewajiban pajak. Adapun manfaat

dan dampak dari kegiatan ini kepada masyarakat yaitu, karena adanya relawan pajak, wajib pajak akan terbantu untuk memecahkan masalah terkait pembayaran, pelaporan, serta konsultasi pajak.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Relawan Pajak

Relawan Pajak merupakan salah satu bentuk program kerjasama antara otoritas pajak dan lembaga pendidikan tinggi sebagai wujud edukasi dan sosialisasi perpajakan, khususnya pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online. UIN Walisongo Semarang merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi yang berperan dalam program ini. Ada 40 mahasiswa UIN Walisongo Semarang yang menjadi Relawan Pajak. Mahasiswa tersebut di tempatkan di berbagai kantor pelayanan pajak, 10 mahasiswa menjadi Relawan Pajak di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kendal, 10 mahasiswa menjadi Relawan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kudus, dan 20 mahasiswa lainnya menjadi Relawan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Jepara.

Pelaksanaan program Relawan Pajak 2020 di KPP Pratama Jepara direncanakan berlangsung selama 6 minggu yaitu pada tanggal 17 Februari s.d 31 Maret 2020, namun karena adanya kebijakan pembekuan kegiatan Relawan Pajak 2020 untuk mencegah penyebaran Covid-19 pada dua minggu terakhir yaitu pada tanggal 14 Maret 2020. Sehingga program Relawan Pajak 2020 hanya terlaksana empat minggu, yaitu pada tanggal 17 Februari s.d 13 Maret 2020.

Relawan pajak dipercaya sebagai perpanjangan tangan otoritas pajak dalam hal memberikan pelayanan kepada wajib pajak dalam bentuk asistensi pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing* (Utami, n.d.). Relawan pajak yang ditempatkan di KPP Pratama Jepara memperoleh kesempatan langka untuk berinteraksi langsung dengan wajib pajak maupun otoritas pajak. Kegiatan ini merupakan bentuk pengabdian relawan pajak kepada masyarakat, pengabdian ini ditunjukkan melalui edukasi dan sosialisai perpajakan kepada para wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Jepara. Edukasi dan sosialisasi yang dilakukan relawan pajak yaitu memberikan asistensi pengisian SPT wajib pajak orang pribadi dengan *e-filing* dan perbantuan pelayanan wajib pajak.

2.2 Asistensi Pengisian SPT Wajib Pajak Orang Pribadi dengan *E-Filling*

Direktorat Jederal Pajak (DJP) terus mengembangkan sistem pelayanannya kepada wajib pajak agar lebih mudah melakukan kewajibannya salah satunya dengan mengembangkan pelaporan pajak berbasis online yang bertujuan agar para wajib pajak dapat melaporkan SPT Tahunan dimana saja dan kapan saja. Pada tahun 2014, DJP menyatukan semua layanan pelaporan di bawah satu sistem dan membuat situs DJP Online sebagai pusat pelayanan SPT elektronik. Situs DJP Online dengan alamat website <http://djponline.pajak.go.id> dapat diakses melalui seluruh perangkat yang memiliki jaringan internet.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara sebagai lembaga yang berada di bawah naungan DJP berperan memberikan pelayanan, edukasi, dan sosialisasi perpajakan kepada para wajib pajak di Jepara. Oleh karena itu, KPP Pratama Jepara memberi kesempatan kepada Relawan Pajak untuk ambil bagian dalam pelayanan, edukasi, dan sosialisasi perpajakan melalui asistensi pengisian SPT wajib pajak orang pribadi dengan *e-filing*.

Relawan Pajak yang memberikan asistensi pelaporan SPT dengan *e-filing* tidak hanya membantu mengisikan SPT, namun juga memberikan penjelasan proses pengisiannya sehingga tahun depan wajib pajak bisa lapor mandiri tanpa datang ke KPP Pratama Jepara. Hal ini sejalan dengan tujuan reformasi pajak dalam bidang teknologi dan informasi.

Tabel 1. Asistensi Relawan Pajak 2020 di KPP Pratama Jepara

No	Nama Relawan Pajak	Jumlah Asistensi*	Keterangan
1	Eva Nurul Anisa	25	Koordinator
2	Adibatur Rahmawati	32	Asistensi
3	Anisa Nurul Hidayah	28	Asistensi
4	Arina Nurul Indah	31	Asistensi
5	Dea Feby Septiani	50	Asistensi
6	Elisa Martha Hanum B	40	Asistensi
7	Hilwa Septiani Aziza	66	Asistensi
8	Humaira Az Zahra	32	Asistensi
9	Isna Nur Janah	25	Asistensi
10	Laela Azri Maulida	25	Asistensi
11	Mir Atul Afifah	38	Asistensi
12	Nanda Rizka Amalia	35	Asistensi
13	Nida Ulya Shofana	35	Asistensi
14	Nina Nuraina	50	Asistensi
15	Nur Laeli Maghfiroh	30	Asistensi
16	Riza Muizzah Asri	24	Asistensi
17	Saibatul Aslamiyah	56	Asistensi
18	Sanda Amalia F	32	Asistensi
19	Tri Ananda Mei Saputri	40	Asistensi
20	Wilda Yus'atika	35	Asistensi

*dihitung berdasarkan surat pernyataan ketersediaan wajib pajak menerima asistensi dari relawan pajak yang dikumpulkan selama bertugas.

Perbedaan jumlah asistensi disebabkan oleh durasi pelayanan kepada setiap wajib pajak. Latar belakang wajib pajak yang berbeda-beda membawa permasalahan yang berbeda pula sehingga perlakuannya pun berbeda. Relawan Pajak harus bisa menjelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami wajib pajak sehingga tahun depan wajib pajak mampu melaporkan SPT dengan *e-filing* secara mandiri.

2.3 Bantuan Pelayanan Wajib Pajak

Selain memberikan asistensi, Relawan Pajak juga membantu pelayanan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara. Pertama, Relawan Pajak membantu mengarahkan wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Jepara menuju ke bagian tertentu sesuai kebutuhan wajib pajak. Kedua, Relawan Pajak membantu pengecekan nomor EFIN wajib pajak. Ketiga, Relawan Pajak membantu secara kondisional bagian pelayanan.

Pelayanan wajib pajak oleh Relawan Pajak tidak hanya terjadi saat di kantor saja, melainkan di luar kantor juga dengan memanfaatkan teknologi informasi. Relawan Pajak aktif mempublikasikan

tata cara pengisian SPT online di media sosial. Publikasi semacam ini dapat menjangkau wajib pajak di luar Kabupaten Jepara sehingga Relawan Pajak dapat mendukung tercapainya reformasi pajak di bidang teknologi informasi.

Dikala pandemi saat ini, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara melakukan penghentian pelayanan pajak secara tatap muka. Sehingga ketika para wajib pajak mengalami masalah atau kesulitan dan memerlukan bantuan, mereka dapat mencari bantuan dengan menghubungi kring pajak di nomor kontak 1500200 (indonesia.go.id, 2019). Kring pajak adalah sebuah layanan berupa *call center* yang dibentuk oleh DJP guna meningkatkan mutu pelayanan dan keterbukaan dalam informasi perpajakan untuk wajib pajak, baik perorangan maupun badan yang telah diatur dalam peraturan ditjen pajak No: PER-02/PJ/2014 dan PER-22/PJ/2014.

Ragam layanan saat masyarakat menggunakan kring pajak diantaranya bertanya soal SPT Tahunan, pajak penghasilan kurang bayar, macam-macam pengaduan pungutan liar, alur pembayaran atau melaporkan pajak dan beberapa konsultasi yang antara lain: cara menggunakan aplikasi elektronik DJP, *e-filing*, *e-Spt*, *e-Billing*, dan aplikasi lainnya.

3. Metode Pelaksanaan Kegiatan

3.1 Sasaran, Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kegiatan

Tahun 2020 merupakan pertama kalinya *Tax Center* UIN Walisongo mengikuti kegiatan relawan pajak yang dilaksanakan oleh Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah. Kegiatan ini bertujuan untuk membantu dan memudahkan proses pelaporan pajak bagi wajib pajak pribadi maupun badan pada bulan Maret. Kegiatan ini diharapkan mampu menambah wawasan serta pengalaman para mahasiswa yang turut serta dalam kegiatan relawan pajak, serta sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat. Dengan bekal ilmu perpajakan yang telah didapatkan selama perkuliahan, diharapkan mahasiswa mampu menjalankan tugas sebagai relawan pajak dengan baik sebagai salah satu bentuk kepedulian terhadap lingkungan masyarakat melalui edukasi pajak dengan membantu setiap masyarakat yang mengalami kesulitan saat pelaporan pajak.

Setiap mahasiswa harus mengikuti seleksi yang dilaksanakan oleh *Tax Center* UIN Walisongo Semarang untuk menjadi relawan pajak. Dengan melakukan pendaftaran secara online, setiap mahasiswa yang sudah terdaftar sebagai peserta wajib untuk mengikuti seleksi tertulis yang dilaksanakan pada tanggal 08 Januari 2020 di Aula 1 Kampus 1 UIN Walisongo Semarang. Setelah proses seleksi selesai, mahasiswa yang lolos dan terpilih menjadi Relawan Pajak wajib untuk mengikuti pelatihan pada tanggal 16 Januari 2020. Pelatihan ini didampingi langsung oleh Ketua Badan Komunikasi dan Pelayanan Kanwil Jawa Tengah. Selama proses pelatihan para Relawan Pajak diberikan materi-materi terkait ilmu perpajakan khususnya SPT orang pribadi, jenis-jenisnya, definisi, tarif pajak hingga cara pengisian SPT. Berbagai kemungkinan kondisi Wajib Pajak juga dijabarkan dan dibahas selama proses pelatihan. Hal ini bertujuan untuk menyiapkan dan membekali Relawan Pajak dalam menghadapi segala kondisi yang mungkin terjadi pada saat menghadapi Wajib Pajak di lapangan. Pihak Kanwil Jawa Tengah juga memberikan beberapa pertanyaan terkait materi yang telah disampaikan dan bagi relawan yang bisa menjawab mendapatkan *reward* dari pihak DJP.

Setelah kegiatan seleksi dan pelatihan, selanjutnya para mahasiswa yang lolos dibagi ke tiga KPP yang ada di Jawa Tengah, 10 orang dikirim ke KP2KP Kendal, 10 orang lagi dikirim ke KPP Pratama Kudus dan 20 orang dikirim ke KPP Pratama Jepara. 40 orang tersebut bertugas sebagai relawan pajak guna membantu dan mengabdikan kepada masyarakat (wajib pajak). Relawan pajak pada KPP Pratama Jepara terdiri dari 18 mahasiswa prodi Akuntansi Syariah, 1 mahasiswa Prodi Ekonomi

Islam, dan 1 mahasiswa prodi Perbankan Syariah. Tugas sebagai Relawan Pajak akan berlangsung selama 45 hari. Kegiatan ini diawali pada tanggal 07 Februari 2020 yaitu penyerahan Relawan Pajak oleh UIN Walisongo Semarang kepada KPP Pratama Jepara, yang saat itu diwakilkan oleh Bapak Saekhu selaku Wakil Dekan III FEBI UIN Walisongo Semarang dan diwakilkan oleh Bapak Eric selaku Kepala Pengawas KPP Pratama Jepara. Setelah proses penyerahan kegiatan relawan pajak di KPP Pratama Jepara dimulai dari tanggal 17 Februari 2020 sampai dengan 31 Maret 2020.

3.2 Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian

Selama mengabdikan di KPP Pratama Jepara setiap Relawan Pajak memiliki tugas yaitu memberi pelayanan atau asistensi kepada Wajib Pajak untuk membantu proses pelaporan SPT tahun 2019. Setiap relawan yang bertugas juga diberi jadwal jaga atau jadwal asistensi yang telah dibuat oleh KPP Pratama Jepara. Jadi relawan yang bertugas setiap harinya bisa bergantian untuk melakukan asistensi. Dalam 1 hari relawan pajak yang bertugas sebanyak 10 orang, dan dibagi menjadi 2 shift yaitu pada shift pagi 5 orang dan shift siang 5 orang. Jadwal shift tersebut akan bergiliran setiap harinya dengan orang yang berbeda-beda.

Selama melakukan proses asistensi, Relawan Pajak diawasi dan didampingi oleh beberapa petugas di kantor pajak. Hal ini dilakukan agar relawan yang bertugas dapat leluasa bertanya kepada petugas apabila mendapat kesulitan saat melakukan proses asistensi, sehingga proses asistensi dapat berjalan dengan lancar dan tidak mengecewakan Wajib Pajak. Relawan Pajak juga bertugas memberikan arahan pengisian SPT orang pribadi kepada Wajib Pajak yang kesulitan dalam mengisi laporan SPT tahunan dan melayani beberapa pertanyaan terkait pengisian SPT maupun beberapa hal mengenai perpajakan. KPP Pratama Jepara juga meminta bantuan dalam pelayanan pada bagian EFIN. Pada bagian ini setiap relawan bertugas melakukan pengarahan kepada wajib pajak yang akan melaporkan SPT namun belum memiliki atau lupa nomor EFIN. Selanjutnya relawan yang bertugas memberikan nomor antrean dan mengarahkan Wajib Pajak untuk ke menuju petugas EFIN. Selama mengabdikan sebagai relawan pajak, setiap relawan tidak diperbolehkan untuk menerima imbalan dalam bentuk apapun baik uang atau barang dari Wajib Pajak. Hal ini sesuai dengan peraturan yang ada di kantor pajak yaitu tidak menerima boleh imbalan apapun dari wajib pajak.

Berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan setelah 3 minggu pelaksanaan kegiatan relawan pajak, pelaksanaan pengabdian relawan pajak ini terpaksa dihentikan karena terhalang adanya virus Corona atau Covid 19 yang merebak luas di Indonesia pada pertengahan Maret. Dan sesuai dengan arahan pemerintah untuk melakukan *social distancing* maka Relawan Pajak yang bertugas di KPP Pratama Jepara juga terpaksa harus di pulangkan kembali ke UIN Walisongo Semarang. Karena dikhawatirkan virus ini akan merebak luas dan dapat membahayakan keselamatan setiap orang. Untuk itu berdasarkan keputusan Kanwil DJP I Jawa Tengah kegiatan relawan pajak dilanjutkan secara online, karena kondisi yang tidak memungkinkan dan semakin banyaknya orang yang terinfeksi virus Corona atau Covid 19. Kegiatan relawan pajak ini berakhir pada tanggal 31 Maret 2020 secara online.

4. Hasil Pelaksanaan Kegiatan

Program Studi Akuntansi Syariah UIN Walisongo Semarang melaksanakan Kegiatan pengabdian masyarakat berupa asistensi pengisian SPT Tahunan Orang Pribadi. Mahasiswa yang berkontribusi dalam kegiatan pengabdian ini adalah dari UIN Walisongo berjumlah 40 orang. Mahasiswa ini dibagi menjadi 3 kelompok. Kelompok berjumlah 10 orang ditempatkan di KP2KP Kendal, kelompok lain berjumlah 10 orang ditempatkan di KPP Pratama Kudus dan kelompok terakhir beranggotakan 20 orang ditempatkan di KPP Pratama Jepara.

UIN Walisongo Semarang merupakan salah satu kampus yang dipercayai dan diberi kesempatan untuk mengikuti kegiatan Relawan Pajak, dengan tujuan agar mahasiswa mampu mempraktekan ilmu yang telah diterima di kampus. Program ini berdampak positif bagi mahasiswa guna mengembangkan kemampuan dan melatih mental saat terjun langsung dalam dunia kerja.

Calon relawan pajak harus melalui seleksi dari pihak DJP Jawa Tengah I yang dilakukan oleh masing-masing universitas melalui *Tax Center*. Setelah dinyatakan lolos seleksi, mahasiswa juga dibekali pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh pihak kampus dan DJP. Pelatihan dimaksudkan agar para mahasiswa yang akan mengabdikan sebagai relawan pajak memahami seluk beluk pengisian SPT Tahunan Orang Pribadi yang cukup banyak ragam kasus terjadi di lapangan.

Kegiatan relawan pajak dimaksudkan untuk membantu meringankan beban para pegawai kantor pajak ketika memasuki masa pelaporan SPT Tahunan yang dimulai pada bulan Januari sampai bulan Maret setiap tahunnya, karena pada saat jadwal pelaporan SPT Tahunan tiba hampir semua karyawan ikut terjun dalam pelayanan pelaporan ini jadi untuk tugas yang lain tidak dapat ditangani dan sementara terbengkalai. Poin pentingnya dilaksanakannya Relawan Pajak yaitu sebagai langkah untuk mendukung pemerintah dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajaknya. Bagi mahasiswa UIN Walisongo yang berkesempatan untuk menjadi anggota relawan pajak juga ini merupakan suatu pengalaman yang sangat berharga, karena selain praktek di lapangan, juga bisa merasakan bagaimana ketika menjadi pelayan masyarakat nantinya di dunia kerja.

Rangkaian kegiatan relawan pajak adalah pertama, dilakukan sosialisasi dari pihak DJP Jawa Tengah I untuk mengenalkan kegiatan relawan pajak pada mahasiswa di UIN Walisongo. Kemudian dilaksanakan seleksi tes perpajakan yang diserahkan DJP Jawa Tengah I kepada Universitas melalui *Tax Center*. Setelah dinyatakan lolos tes, Mahasiswa mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak kampus yang diisi oleh beberapa dosen di Prodi Akuntansi Syariah membahas secara umum tentang pelayanan dan juga pihak DJP Jawa Tengah I yang membahas secara teori tentang pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi dan prakteknya di lapangan. Mahasiswa yang telah mengikuti pelatihan diberikan surat pernyataan atau *Code of Conduct* yang berisi beberapa pernyataan mahasiswa yang harus dilaksanakan ketika mengabdikan sebagai relawan pajak. Menjelang pelaksanaan kegiatan relawan pajak, mahasiswa yang telah lolos seleksi dari berbagai Universitas di sekitar kota Semarang dikumpulkan di kantor DJP Jawa Tengah I untuk mengikuti pelatihan dan acara pengukuhan relawan pajak 2020 DJP Jawa Tengah I.

Pelaksanaan kegiatan pelatihan dan pengukuhan relawan pajak 2020 DJP Jawa Tengah I, relatif fleksibel karena mempermudah mahasiswa membuat kesepakatan antara KPP Pratama Jepara dengan mahasiswa relawan pajak. Kami sepakat memulai pelayanan sebagai relawan pajak pada tanggal 17 Februari sampai 31 Maret 2020. Kegiatan relawan pajak di KPP Jepara adalah asistensi pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi yaitu SPT 1770 SS maupun SPT 1770 S. Relawan pajak yang bertugas meng-asistensi, dilatih untuk berkomunikasi dengan wajib pajak yang setiap harinya berbeda, sekaligus melatih kemampuan *public speaking* kami dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar dan juga berperilaku sopan kepada setiap Wajib Pajak. Selain meng-asistensi, kami juga melakukan pencetakan EFIN dan membantu mengarahkan wajib pajak ke tempat pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi maupun pelaporan Pajak Badan.

a) Asistensi Pengisian SPT Orang Pribadi

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah laporan pajak yang disampaikan kepada pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak. Ketentuan mengenai SPT diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Dalam undang-undang tersebut

pemerintah mengharuskan seluruh wajib pajak untuk melaporkan SPT sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam ketentuan tersebut, dapat disimpulkan fungsi dari SPT adalah :

- 1) Melaporkan pelunasan atau pembayaran pajak yang sudah dilakukan, baik secara personal maupun melalui pemotongan penghasilan dari perusahaan dalam jangka waktu satu tahun.
- 2) Melaporkan harta benda yang dimiliki di luar penghasilan tetap dari pekerjaan utama.
- 3) Melaporkan penghasilan lainnya yang termasuk ke dalam kategori objek pajak maupun bukan objek pajak.
- 4) Melaporkan dan mempertanggung jawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkan.

Wajib pajak adalah setiap orang yang terlibat dalam aktivitas perpajakan termasuk pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak. Wajib pajak memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Hak dan kewajiban ini dilindungi oleh pemerintah melalui undang-undang. Wajib pajak orang pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas penghasilan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai nomor pokok wajib pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam undang-undang. Sedangkan wajib pajak badan yang memiliki kewajiban perpajakan sebagai pembayar pajak, pemotong dan/atau pemungut pajak, termasuk bentuk usaha tetap dan kontraktor dan/atau operator di bidang usaha hulu minyak dan gas bumi.

Kewajiban wajib pajak terdiri dari memiliki nomor pokok wajib pajak (NPWP), membayar, memotong, dan melaporkan pajak, kooperatif pada saat mengikuti pemeriksaan pajak, penetapan, keberatan, banding dan peninjauan kembali dan lain sebagainya. Hak wajib pajak di antaranya hak atas kelebihan pembayaran pajak, hak untuk dijaga kerahasiaan identitasnya, hak pajak ditanggung pemerintah, hak insentif pajak, hak untuk mengangsur dan menunda pembayaran dengan melaporkan alasannya serta hak untuk dibebaskan dari kewajiban perpajakan.

Asistensi pelaporan SPT adalah kegiatan yang dilakukan oleh relawan pajak untuk membantu wajib pajak yang akan melakukan pelaporan SPT tahunan secara *efiling* di KPP Pratama Jepara. Bantuan yang diberikan relawan pajak berupa penjelasan singkat mengenai bagaimana caranya melakukan pelaporan sekaligus mempraktekkannya di depan wajib pajak. Dan juga melakukan konsultasi dengan wajib pajak mengenai sistem pelaporan SPT. Relawan pajak juga memberikan edukasi baik kepada mahasiswa maupun masyarakat terkait kesadaran dan inklusi pajak. Hal ini, menurutnya, akan berdampak positif bagi peningkatan kepatuhan sukarela dalam jangka panjang.

Bagi para relawan pajak, ini menjadi ajang pengabdian kepada masyarakat sekaligus memahami proses atau aktifitas konkret dalam administrasi perpajakan. Wajib pajak tentunya juga terbantu dengan relawan pajak ini, karena semakin banyak yang membantu dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Asistensi diharapkan agar wajib pajak yang belum paham tata cara melaporkan SPT akan menjadi paham guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya setelah mengikuti asistensi yang dilakukan relawan pajak, diharapkan juga wajib pajak pada tahun berikutnya tidak perlu lagi datang ke KPP Pratama Jepara untuk mengisi *e-filing*.

Secara umum lebih mudah, pengisian SPT dengan *e-filing* namun terdapat kendala yang dialami oleh para relawan pajak di KPP Pratama Jepara. Beberapa kendala diantaranya:

- 1) Wajib pajak yang lupa password akun *e-filing*. Meskipun lupa alamat email beserta password emailnya. Wajib pajak seperti ini adalah wajib pajak yang cukup berumur dan tidak terlalu paham dengan teknologi. Jika ada wajib pajak yang seperti ini biasanya relawan pajak akan membantu mengganti password akun *e-filing* maupun membantu untuk membuat akun email yang baru. Setelah dibuatkan atau diganti dengan yang baru, relawan pajak akan memberikan selebar kertas kecil yang berisi informasi tersebut kepada wajib pajak agar bisa disimpan dan digunakan kembali saat akan melaporkan SPT di tahun berikutnya.

- 2) Kesalahan pada bukti potong yang dibawa oleh wajib pajak. Ada beberapa wajib pajak yang bukti potongnya terdapat salah hitung, seperti jumlah PTKP yang belum di *update* ketika wajib pajak memiliki tambahan tanggungan. Ada juga kesalahan penghitungan jumlah pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Jika masalahnya seperti itu, biasanya relawan pajak akan berkonsultasi langsung dengan pegawai kantor pajak yang bertugas untuk mengawasi relawan pajak karena mereka yang lebih paham harus melakukan apa.
- 3) SPT tidak dapat dikirimkan karena berstatus Lebih Bayar. SPT dengan status Lebih Bayar terjadi karena pajak yang telah dipotong/pungut oleh pemberi kerja lebih besar daripada besarnya PPh terutang. Kendala yang dialami oleh relawan pajak adalah melakukan pengecekan terhadap formulir 1721-A1/A2 dari pemberi kerja. Dalam banyak kasus, status SPT Lebih Bayar terjadi karena pembuatan formulir 1721-A1/A2 yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sehingga harus melakukan perhitungan ulang atas formulir 1721A1/A2, dan melakukan penyesuaian atas besarnya pajak yang telah dipotong/dilunasi.
- 4) Di Jepara banyak terdapat WNA yang bekerja. Banyak juga dari mereka yang tidak bisa berbahasa Indonesia maupun berbahasa Inggris. Jadi kendala yang dialami oleh relawan pajak adalah bahasa dalam berkomunikasi dengan wajib pajak. Komunikasi merupakan hal penting dalam melakukan asistensi, ketika ada WNA akan diambil alih asistensinya oleh pegawai yang sedang bertugas mengawasi relawan pajak. Walaupun sudah begitu tetap ada kendala di segi bahasa yang terkadang terjadi kesalahpahaman pengertian antara wajib pajak dengan relawan pajak maupun petugas yang mengambil alih asistensi.
- 5) Sering terjadi adanya gangguan jaringan yang mengakibatkan SPT gagal dikirim atau wajib pajak harus mengisi SPT dari awal lagi. Meskipun pengisian SPT dengan *efiling* sangat mudah, masih terdapat kekurangan yang mengganggu, salah satunya adalah SPT harus diselesaikan saat itu juga untuk menghindari hilangnya data karena permasalahan jaringan. Wajib pajak sering tidak dapat menyimpan draft SPT untuk dilanjutkan lain waktu. Hal tersebut juga terjadi apabila wajib pajak mengisi SPT dengan *e-filing* saat menjelang jatuh tempo pelaporan. Karena banyaknya wajib pajak yang mengakses laman *djponline*, sering terjadi *overload* yang mengakibatkan *loading* lebih lambat atau gagal *loading*. Apabila hal ini terjadi di tengah proses pengisian SPT, wajib pajak harus mengulangi seluruh prosesnya dari awal. Salah satu cara untuk mengantisipasi hal tersebut adalah dengan memberikan sosialisasi dan imbauan agar wajib pajak melaporkan SPT lebih awal, sehingga tidak mengalami kendala jaringan.

b) Perbantuan Bagian Pelayanan Wajib Pajak

Pertama kali pengabdian sebagai relawan pajak yaitu pada bulan Februari, wajib pajak yang akan melaporkan SPT nya masih belum banyak, dalam satu hari hanya ada sekitar 10-15 wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Jepara untuk melaporkan SPT orang pribadi. Dengan situasi yang seperti itu, relawan pajak yang berjumlah 20 orang dibagi menjadi 2 shift setiap harinya dengan 10 orang relawan pajak perhari. Dan belum banyak bantuan yang dibutuhkan dari relawan pajak.

Kemudian pada saat memasuki bulan Maret, wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Jepara mulai meningkat. Dengan kondisi yang seperti itu dan jumlah pegawai KPP Pratama Jepara yang terbatas, relawan pajak yang bertugas ditambah lagi 2 orang setiap shiftnya dalam sehari. Jadi jika sebelumnya dalam sehari relawan pajak yang bertugas sebanyak 10 orang, ketika memasuki bulan maret maka menjadi 14 orang relawan pajak setiap harinya. Dengan komposisi tetap 5 orang setiap shift yang akan melakukan asistensi pelaporan *efiling*, dan 2 relawan pajak tambahan yang membantu dibagian pelayanan awal pelaporan SPT.

Pada bagian depan ruangan untuk pelaporan SPT orang pribadi, terdapat petugas yang bertugas untuk mengecek kelengkapan syarat-syarat pelaporan SPT, baik untuk orang pribadi maupun badan. Selain mengecek, juga memberikan nomor antrian agar pelaporannya berjalan dengan tertib. Jika syarat yang dibutuhkan sudah lengkap, termasuk nomor EFIN untuk mengakses akun *e-filling*, wajib pajak akan langsung diberikan nomor antrian untuk pelaporan SPT. Tetapi ketika wajib pajak belum mengetahui nomor EFIN ataupun lupa password akun *e-filling*, akan diberikan nomor antrian untuk mencetak nomor EFIN baru setelah itu diberikan nomor antrian untuk pelaporan SPT.

Tugas relawan pajak dibagian pelayanan adalah mengecek kelengkapan syarat-syarat pelaporan SPT, baik itu bukti potong bagi wajib pajak orang pribadi, maupun laporan-laporan keuangan bagi wajib pajak badan, dan juga kelengkapan untuk mengakses akun *e-filling* wajib pajak. Kemudian relawan pajak juga bertugas untuk membantu pencetakan nomor EFIN dan pengaktifannya sekaligus membuat atau mengganti alamat email untuk akun *e-filling* wajib pajak.

5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat maka dapat disimpulkan bahwa relawan pajak merupakan salah satu bentuk program kerjasama antara otoritas pajak dan lembaga pendidikan tinggi sebagai wujud edukasi dan sosialisasi perpajakan, khususnya pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara *online*. Selain memberikan asistensi, Relawan Pajak juga membantu pelayanan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara. Pertama, Relawan Pajak membantu mengarahkan wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Jepara menuju ke bagian tertentu sesuai kebutuhan wajib pajak. Kedua, Relawan Pajak membantu pengecekan nomor EFIN wajib pajak. Ketiga, Relawan Pajak membantu secara kondisional bagian pelayanan.

Beberapa saran atas pelaksanaan kegiatan relawan pajak selanjutnya diperuntukan bagi Masyarakat, KPP Pratama Pratama Jepara dan bahan praktikum mahasiswa guna mengaplikasikan ilmu perpajakan yang telah diterimanya.

Daftar Pustaka

- Agustin, D. P. (2018, Januari 24). DDTC News : Trusted Indonesian Tax News Portal. Retrieved Juli 2, 2020, from Relawan Pajak: Membangun Generasi Sadar Pajak: <https://news.ddtc.co.id>
- Arifin, M. (2014, April). Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Praktek Kerja Lapangan Pada Instansi/Perusahaan. *Jurnal SIMETRIS*, 5(1), 49-56.
- Asis, D. K. (2017, Oktober). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program
- Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Akuntansi Dewantara*, 1(2), 106-116.
- Hanik Susilawati Muamarah, S. W. (2019). Pelatihan Relawan Pajak Kanwil DJP Banten. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, 1(1), 219-230.
- indonesia.go.id. (2019, Juni 17). Layanan Pajak Kring Pajak. Retrieved from Portal Informasi Indonesia: <https://indonesia.go.id/layanan/keuangan/ekonomi/kring-pajak>
- kppjepara.business.site. (2020, Juni 25). KPP Pratama Jepara . Retrieved from KPP Jepara Business: <https://kppjepara.business.site/#summary>
- Rahayu, E. F. (2017, Agustus). Sosialisasi Pajak Kepada Para Pedagang Untuk Meningkatkan Kesadaran, Kepercayaan, dan Kepatuhan Sebagai Wajib Pajak. *Sinar Sang Surya*, 1(1), 91-100.

RI, K. T. (n.d.). Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor PER.22/MEN/IX/2009 Tentang Penyelenggaraan Permagangan di Dalam Negeri. Biro Hukum Skeretaris Jenderal Kementerian Tenaga Kerja Dan Transmigrasi RI.

Utami, D. W. (n.d.). Relawan Pajak, Jembatan Persuasif Otoritas Pajak. Retrieved Juni 21, 2020, from Pajakku: <https://www.pajakku.com>

Lampiran



Gambar 1. Pembukaan kegiatan relawan pajak bagi mahasiswa/I UIN Walisongo



Gambar 2. Kegiatan pelatihan dan pengukuhan relawan pajak



Gambar 3. Kegiatan asistensi pengisian SPT orang pribadi oleh relawan pajak



Gambar 4. Asistensi pelaporan SPT orang pribadi oleh relawan pajak



Gambar 5. Kegiatan perbantuan bagi pelayanan wajib pajak