

PERAN RELAWAN PAJAK DALAM MELAYANI WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA JAKARTA TAMANSARI

Melvina¹ & Djeni Indrajati Widjaja²

¹Program Studi Sarjana Akuntansi, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: melvina.125210096@stu.untar.ac.id

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: djenii@fe.untar.ac.id

ABSTRACT

Tax Volunteers is one of the Merdeka Campus programs which provides students with the opportunity to develop social awareness and sensitivity. One of the Rajak Volunteer activities was carried out at KPP Pratama Jakarta Tamansari from February to April 2023. This activity was carried out to help the public to be more compliant in fulfilling their tax obligations in Indonesia. Various activities were carried out during implementation, including: activating the Electronic Filing Identification Number (EFIN), procedures for reporting Annual Tax Reports electronically, and verifying the Population Identification Number to become a Taxpayer Identification Number. The main aim of this activity is to help Taxpayers in Tamansari District to easily resolve various tax problems using education and consultation methods. This method is carried out by providing tax information such as activation, reporting and verification online via the Directorate General of Taxes website. The results of this activity can be said to be positive, seen from the Taxpayer being able to absorb the information provided and put it into practice independently. The implementation of this activity has provided benefits for many stakeholders, including Taxpayers being able to solve their problems, tax officers getting easier work, and Tax Volunteers having the opportunity to contribute to society.

Keywords: Tax Volunteers, Annual Tax Reports, Taxpayers, Education

ABSTRAK

Relawan Pajak merupakan salah satu program Kampus Merdeka yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengembangkan kesadaran dan kepekaan sosial. Kegiatan Relawan Rajak salah satunya dilaksanakan di KPP Pratama Jakarta Tamansari pada bulan Februari hingga April 2023. Kegiatan ini dilakukan untuk membantu masyarakat agar lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di Indonesia. Berbagai kegiatan dilakukan selama pelaksanaan, antara lain: pengaktifan *Electronic Filing Identification Number* (EFIN), tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak secara elektronik, dan verifikasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) menjadi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk membantu Wajib Pajak di Kecamatan Tamansari agar dapat dengan mudah menyelesaikan berbagai permasalahan perpajakan dengan metode edukasi dan penyuluhan. Cara tersebut dilakukan melalui penyediaan informasi perpajakan seperti aktivasi, pelaporan dan verifikasi secara online melalui situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Hasil dari kegiatan ini dapat dikatakan positif, dilihat dari Wajib Pajak mampu menyerap informasi yang diberikan dan mempraktekannya secara mandiri. Penerapan kegiatan ini telah memberikan manfaat bagi banyak pemangku kepentingan, antara lain Wajib Pajak dapat menyelesaikan permasalahannya, petugas pajak mendapatkan pekerjaan yang lebih mudah, dan Relawan Pajak memiliki kesempatan untuk berkontribusi kepada masyarakat.

Kata kunci: Relawan Pajak, SPT Tahunan, Wajib Pajak, Edukasi

1. PENDAHULUAN

Indonesia dinobatkan oleh Amerika Serikat sebagai salah satu negara maju dengan pangsa pasar lebih dari 0,5% total perdagangan dunia. Hal ini menjadi motivasi bagi Indonesia untuk mengupayakan pembangunan di segala bidang untuk mencapai masyarakat adil dan makmur sejalan dengan landasan negara. Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Hal ini selaras dengan rencana yang sedang dijalankan oleh pemerintah yaitu, melakukan pembangunan baik dari

segi infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan lainnya. Hal ini sejalan dengan rencana pemerintah saat ini untuk melaksanakan pembangunan di bidang infrastruktur, pendidikan, kesehatan dan bidang lainnya.

Pemahaman akan pentingnya peran pajak tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah tetapi juga partisipasi aktif seluruh elemen masyarakat. Sebagai negara yang terus bertumbuh, sistem perpajakan Indonesia sering berubah seiring dengan reformasi yang dilakukan setiap tahunnya. Perubahan ini bertujuan untuk menyempurnakan peraturan yang ada agar mencerminkan pembangunan Indonesia. Namun, hal ini seringkali tidak diketahui oleh masyarakat khususnya Wajib Pajak sehingga potensi kesalahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan meningkat. Penyebabnya adalah masih minimnya sosialisasi yang dilakukan, baik karena jumlah petugas pajak yang masih kurang maupun penyebaran yang tidak efektif sehingga tidak dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Kurangnya sosialisasi kepada Wajib Pajak juga mempengaruhi tingkat penerimaan pajak negara. Atas permasalahan tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sepakat untuk melaksanakan program Relawan Pajak yang dimulai sejak tahun 2017. Menurut Pasal 1 Nomor 9 PER-12/PJ/2021, Relawan Pajak adalah mereka yang dengan sukarela menyumbangkan waktu, tenaga, pikiran, dan keahliannya untuk berperan aktif dalam kegiatan pendidikan perpajakan. Relawan pajak berperan dalam meningkatkan literasi perpajakan masyarakat lokal, baik di lokasi pelayanan maupun di lingkungan sekitarnya seperti teman dan keluarga.

Relawan Pajak diberikan kesempatan untuk bertugas baik di *front office* maupun *back office*. Kegiatan yang dilakukan di *front office* antara lain aktivasi *Electronic Filing Identification Number* (EFIN), tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik, dan verifikasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) menjadi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Selain itu, untuk kegiatan *back office* diberi tugas untuk melakukan *blast chat* kepada Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak sesuai dengan daerah cakupan mengenai batas lapor SPT Tahunan serta adanya kebijakan baru mengenai penggunaan NIK menjadi NPWP. Terkait dengan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), ini merupakan salah satu program yang diinformasikan secara gencar. Pasalnya, pengisian formulir SPT secara manual dengan kertas telah diubah dan kini Wajib Pajak hanya perlu mengunjungi dponline.pajak.go.id melalui fitur *e-filing*. Adanya kebijakan terbaru DJP mengenai penggunaan NIK sebagai NPWP, memungkinkan Relawan Pajak untuk langsung memberikan informasi ketika membantu Wajib Pajak dalam menyelesaikan verifikasi data.

KPP Pratama Jakarta Tamansari sebagai tempat untuk melakukan pelayanan sekaligus pembekalan bagi Relawan Pajak yang bertugas telah memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Berlokasi di Kecamatan Tamansari dengan membawahi empat kelurahan, yaitu: Kelurahan Mangga Besar, Tangki, Maphar, dan Tamansari. Relawan Pajak berkesempatan untuk membantu *Account Representative (AR)* dalam melayani Wajib Pajak, terutama masyarakat dengan kategori pengisian formulir SPT 1770 S (penghasilan lebih besar atau sama dengan Rp 60.000.000 per tahun) dan 1770 SS (penghasilan kurang dari Rp 60.000.000 per tahun).

2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan melalui program Relawan Pajak ini merupakan kegiatan kerjasama antara Direktorat Jenderal Pajak dengan berbagai instansi pendidikan salah satunya Universitas Tarumanagara. Pelaksanaan yang dilaksanakan selama

kurang lebih tiga bulan dari Februari hingga April 2023 telah memberikan kesempatan bagi Relawan Pajak untuk berkontribusi melayani masyarakat baik secara langsung dan tidak langsung. Sebelum melakukan kegiatan pelayanan, setiap relawan akan dibekali pengetahuan agar siap dalam menjalankan tugasnya. Setiap relawan dibekali ilmu perpajakan seperti pengertian, jenis, fungsi pajak, pajak penghasilan beserta perhitungannya serta cara untuk melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Selain itu, pelatihan yang diberikan oleh KPP Pratama Jakarta Tamansari sebagai representatif dari Direktorat Jenderal Pajak, lebih memfokuskan pada praktik pelaporan SPT masyarakat yang tergolong sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Formulir 1770 S dan 1770 SS yang dilakukan dengan menggunakan *e-filing*. *E-Filing (Electronic Filing)* merupakan sistem pelaporan pajak secara elektronik sehingga diharapkan dapat memudahkan wajib pajak karena tidak perlu lagi datang ke kantor pajak.

Pelaksanaan yang dilakukan langsung di KPP Pratama Jakarta Tamansari, memberikan kesempatan bagi Wajib Pajak untuk aktif bertanya seputar masalah perpajakan yang dimiliki langsung ke Relawan Pajak maupun Fiskus (petugas pajak).

Edukasi yang diberikan mengenai:

Batas bayar dan lapor SPT Masa serta SPT Tahunan serta denda administrasi atas keterlambatan

- a) Cara perhitungan yang muncul pada Form 1721 A1 yang diberikan perusahaan tempat bekerja untuk nantinya dilampirkan pada Form 1770 S dan Form 1770 SS yang akan digunakan saat melakukan pelaporan SPT Tahunan dengan *e-filing*
- b) Informasi perpajakan berkaitan Wajib Pajak Orang Pribadi lainnya seperti Pendapatan Tidak Kena Pajak (PTKP) sebesar Rp 54.000.000, batas maksimal tanggungan (tiga orang dengan fasilitas tiap tanggungan sebesar Rp 4.500.000, objek pajak dan bukan objek pajak serta informasi lainnya.

Relawan Pajak juga melakukan penyuluhan berkaitan:

- a) Penanganan secara *online* apabila lupa kode EFIN
- b) Pengisian SPT Tahunan menggunakan *e-filing*
- c) Cara melakukan validasi NIK menjadi NPWP apabila tidak otomatis tervalidasi

Selain informasi yang diberikan saat bertemu dengan Wajib Pajak, dilakukan juga penyebaran informasi melalui *WhatsApp* kepada Wajib Pajak yang terdaftar serta melalui video dan poster yang dibuat kemudian disebarakan melalui media sosial. Wajib Pajak juga diinformasikan bahwa dapat mencari informasi melalui situs DJP serta penanganan masalah yang dapat dilaksanakan secara *online* tanpa perlu lagi datang ke kantor pajak. Hal ini bertujuan agar Wajib Pajak dapat lebih efisien dalam menjalankan tugasnya. Walaupun demikian, peran petugas pajak yang dibantu oleh Relawan Pajak di KPP juga tetap penting dalam melayani masyarakat yang merasa lebih nyaman untuk datang langsung dalam mendapatkan pelayanan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan yang dilaksanakan selama tiga bulan di KPP Pratama Jakarta Tamansari dari bulan Februari hingga April 2023, dengan beberapa kegiatan pelayanan sebagai berikut:

Kegiatan *front office*:

- a) Melayani WPOP yang lupa dengan kode EFIN
Dibantu oleh fiskus dalam melakukan pengecekan data yang diberikan oleh WPOP dengan *database* DJP, seperti data KTP dan NPWP. Apabila data sudah cocok, maka akan dikirimkan berkas melalui *email* yang telah didaftarkan sebelumnya. Relawan Pajak berperan untuk menginformasikan apabila dikemudian hari terjadi hal yang sama, maka WPOP dapat mengatasinya dengan mengunjungi laman situs pajak.go.id lalu klik logo

“Chat Pajak”. Hal ini bertujuan agar WPOP tidak perlu datang ke KPP dan dapat lebih efisien.

- b) Melayani WPOP dalam melaporkan SPT Tahunan
Membantu WPOP dengan kategori Formulir 1770 S dan 1770 SS. Memastikan adanya bukti potong dari tempat bekerja, kemudian buka situs www.pajak.go.id dan mengikuti langkah-langkah pengisian. Memastikan setiap langkahnya dipahami untuk diisi dengan benar, terutama pada bagian data penghasilan, harta dan hutang. Relawan Pajak juga perlu untuk memastikan data keluarga yang tercatat sama dengan data pada kartu Keluarga karena dapat mempengaruhi PTKP. Kemudian, memastikan status dari SPT, apakah nihil, kurang bayar, atau lebih bayar. Tahap terakhir, mengambil kode verifikasi yang akan dikirimkan melalui *email* WPOP. WPOP akan mendapatkan Bukti penerimaan elektronik sebagai bukti bahwa WPOP telah melaporkan SPT.
- (c) Melayani validasi NIK menjadi NPWP
Melayani WPOP yang ingin melakukan validasi NIK menjadi NPWP dengan membuka situs www.pajak.go.id. Selanjutnya, *login* dan buka menu profil. Masukkan NIK sesuai KTP, kemudian melakukan validasi. Apabila sudah berhasil maka NIK sudah dapat dijadikan sebagai NPWP. Sebagian besar masyarakat telah otomatis tervalidasi tetapi pada beberapa WPOP, terdapat kendala. Hal ini disebabkan adanya perbedaan data yang tercatat pada NIK dan NPWP, seperti nama yang mengandung gelar, alamat tinggal yang sudah pindah, nomor telepon yang tidak aktif, dan beberapa alasan lainnya. WPOP dapat mengajukan validasi dan kemudian akan dilakukan pengecekan oleh petugas pajak untuk kemudian di sinkronisasi data keduanya.

Kegiatan *back office*:

- a) Melakukan *blast chat* di *WhatsApp*
Menyebarkan informasi batas lapor pada Wajib Pajak Orang Pribadi adalah 31 Maret dan untuk Wajib Pajak Badan 30 April. Selain itu, informasi validasi NIK menjadi NPWP bagi Orang Pribadi yang akan berlaku sejak 1 Januari 2024.
- c) Melakukan sinkronisasi NIK menjadi NPWP
Memasukkan data WPOP yang terdaftar belum dapat melakukan sinkronisasi data secara otomatis pada program DJP kemudian memeriksa penyebab validasi tidak dapat terjadi. Apabila karena perbedaan nama yang mengandung gelar, perubahan alamat, dan beberapa hal lainnya maka sinkronisasi akan disetujui secara otomatis melalui sistem dengan memasukan kode unik.

Gambar 1

Dokumentasi Pelatihan Perpajakan oleh KPP Pratama Jakarta Tamansari



Gambar 2

Pelaksanaan kegiatan Relawan Pajak di KPP Pratama Jakarta Tamansari



Kegiatan Relawan Pajak dinyatakan berhasil, salah satunya adalah keberhasilan dalam memberikan penyuluhan kepada masyarakat dalam mengatasi permasalahan perpajakan. Selain mampu menyelesaikan masalah, informasi perpajakan yang disebarkan juga dapat diserap dengan baik sehingga diharapkan akan memberikan pengaruh positif kedepannya bagi penerimaan negara. Pihak KPP Pratama Jakarta Tamansari juga menyatakan dengan adanya Relawan Pajak, telah mampu membantu lonjakan jumlah WPOP yang melaporkan SPT Tahunan pada bulan Februari hingga Maret sehingga pelayanan yang diberikan dapat maksimal kepada seluruh WPOP.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan kegiatan Relawan Pajak yang dilakukan oleh para mahasiswa Universitas Tarumanagara telah berjalan dengan baik, hal ini terlihat dari WPOP yang datang ke KPP Pratama Jakarta Tamansari merasa puas setelah menerima pelayanan yang diberikan. WPOP juga dapat menerima informasi perpajakan yang diberikan oleh Relawan Pajak selama kegiatan asistensi yang dilakukan. Dampak positif yang diterima oleh WPOP dengan kategori 1770 S dan 1770 SS adalah dalam menerima penyuluhan mengenai pengisian SPT Tahunan untuk dilaporkan serta melakukan validasi NIK menjadi NPWP sehingga mampu untuk melakukannya secara mandiri kedepannya. Melalui kegiatan ini, mahasiswa dapat melatih kemampuan kognitif mereka dalam bidang perpajakan serta *softskill* seperti komunikasi, analisa, dan profesionalisme yang dapat digunakan di dunia kerja maupun masa mendatang dalam berbagai hal.

Selama kegiatan yang berjalan lancar, tentu tetap terdapat beberapa hal yang perlu untuk dibenahi kedepannya. Seperti pembekalan Relawan Pajak yang perlu dilakukan lebih matang sehingga dapat memiliki ilmu yang cukup. Selain itu, pelayanan dapat dilakukan tidak hanya di KPP tetapi juga kerjasama dengan lingkungan sehingga dapat melakukan pelayanan di titik yang ramai dengan WPOP yang membutuhkan bantuan seperti pedagang di pasar ataupun pusat perbelanjaan.

Ucapan Terima Kasih (*Acknowledgement*)

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga kegiatan Relawan Pajak ini dapat berjalan dengan lancar dan dapat menyelesaikan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini tepat waktu. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih atas dukungan yang diberikan oleh Kanwil DJP Jakarta Barat, KPP Pratama Jakarta Tamansari dan *Tax Center* Universitas Tarumanagara selama kegiatan pengabdian kepada masyarakat terkait asistensi perpajakan kepada WPOP.

REFERENSI

- Direktorat Jenderal Pajak. (2020, Feb 21). Tutorial Pengisian SPT 1770 S melalui *E-Filing*. Diakses dari https://youtu.be/jLSARSW3vzk?si=Lay9_urpXT474K8z
- Dwianika, Augustine, & Sofia, I.P. (2019). “Relawan Pajak: Bagaimana Pelatihan Pajak Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pada Masyarakat Urban? (Studi Pada Tax Centre Universitas Pembangunan Jaya).” *Keberlanjutan* 4(2): 1176
- Rinaningsih. (2018). Tinjauan Ketentuan Atas Kewajiban E-Filing dalam Penyampaian SPT Tahunan PPH Bagi ASN/Anggota TNI/ POLRI
- Satriya, I Wayan Budi et al (2023). “Sosialisasi dan Asistensi Validasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) Menjadi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Orang Pribadi”. *Jurnal Sewaka Bhakti*, 9(2), 154-164. Diakses dari <https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/sewakabhakti/article/view/4201/2286>
- Sholikaturun, Nurul. (2017). Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Tamansari Satu. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta
- Waluyo. (2019). *Perpajakan Indonesia Edisi 12 Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat
- Yuniarwati, dkk. (2019). *Belajar Mudah Perpajakan*. Jakarta: Mitra Wacana Media