

PELATIHAN PENGGUNAAN *E-FILING* SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PEMAHAMAN RELAWAN PAJAK DALAM ASISTENSI WAJIB PAJAK

D. Tialurra Della Nabila^{1,3}, I Dewa Ketut Yudha S², Abdul Manan³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram

tialurradellanabila@unram.ac.id

ABSTRAK

Relawan Pajak merupakan salah satu program edukasi di bidang perpajakan yang diusung oleh Direktorat Jenderal Pajak yang dalam pelaksanaannya melibatkan pihak ketiga. Mahasiswa yang ditetapkan menjadi Relawan Pajak harus melalui beberapa tahapan, yaitu Tahap Perekrutan, Tahap Pelatihan, Tahap Penugasan, dan Tahap Evaluasi. Pada tahun 2019, *Tax Center* Universitas Mataram bekerjasama dengan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Nusa Tenggara telah melaksanakan program Relawan Pajak untuk pertama kalinya. Pada saat dilakukan evaluasi, diperoleh masukan agar durasi pelatihan diberikan lebih lama. Sehingga diperlukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan tambahan bagi para Calon Relawan Pajak periode tahun 2020. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan Calon Relawan Pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Dalam pelaksanaannya, pengabdian kepada masyarakat ini terdiri dari beberapa tahapan, yaitu Tahap Persiapan, Tahap Pelatihan, dan Tahap Evaluasi dan Pelaporan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan dan keterampilan Calon Relawan Pajak dalam menggunakan *e-Filing* untuk SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dengan formulir 1770 SS dan 1770 S.

Kata Kunci: *e-Filing*, Relawan Pajak

ABSTRACT

Tax Volunteers is one of the educational programs in the field of taxation carried out by the Direktorat Jenderal Pajak which in its implementation involves third parties. Students who are designated as Tax Volunteers must go through several stages, namely the Recruitment Stage, Training Stage, Assignment Stage, and Evaluation Stage. In 2019, the Tax Center Universitas Mataram in collaboration with the Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Nusa Tenggara has implemented the Tax Volunteers program for the first time. At the time of the

evaluation, input was obtained so that the duration of the training was given longer. So that community service activities are needed in the form of additional training for Tax Volunteers Candidates for the 2020 period. This training aims to increase the knowledge and skills of Tax Volunteers Candidates in using e-Filing. In its implementation, this community service consists of several stages, namely the Preparation Stage, Training Stage, and Evaluation and Reporting Stage. The results of the activity indicate an increase in the knowledge and skills of Tax Volunteers Candidates in using e-Filing for the Annual Personal Income Tax Return forms 1770 SS and 1770 S.

Keywords: *e-Filing, Tax Volunteers*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan iuran atau pungutan wajib yang harus dibayarkan oleh seluruh rakyat kepada negara berdasarkan aturan undang-undang yang berlaku, sehingga dalam proses pemungutannya dapat bersifat memaksa dan tidak memiliki imbal jasa secara langsung demi memenuhi pengeluaran umum negara (Ulfa, 2015). Untuk itu, dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, Indonesia yang merupakan negara berkembang terus menerus melaksanakan pembangunan berskala nasional memanfaatkan potensi pajak sebagai sumber pendanaan dalam rangka pembangunan nasional (Ngadiman dan Puspitasari, 2014). Sehingga dalam pelaksanaannya masyarakat sebagai wajib pajak diharapkan dapat melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak dengan sukarela berdasarkan peraturan undang-undang yang berlaku.

Sejak tahun 1983 Indonesia telah menerapkan *Self Assessment System* (SAS) dalam pelaporan pajak wajib pajaknya, yang sebelumnya menggunakan *Official Assessment System* (OAS). Menurut Waluyo dan Ilyas (2000) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa sistem ini memberikan wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besaran pajak yang harus di bayarkan.

Dalam melakukan *Self Assessment System* (SAS) sebagai bentuk kepatuhan wajib pajak, para wajib pajak diharuskan untuk memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pajak, terutama tentang bagaimana cara mengaksesnya. Namun saat ini tidak semua wajib pajak mengerti tentang bagaimana cara untuk mengakses dan menggunakan *Self Assessment System* (SAS) tersebut. Hal tersebut dapat mendorong para wajib pajak untuk tidak bersikap patuh (Utomo, 2011). Melihat fenomena tersebut maka Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) di beberapa daerah mengutus beberapa Relawan Pajak dalam upaya membantu mewujudkan jalannya *Self Assessment System* (SAS) dengan baik dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Relawan Pajak merupakan salah satu program edukasi di bidang perpajakan yang diusung oleh Direktorat Jenderal Pajak yang dalam pelaksanaannya melibatkan pihak ketiga (Della, dkk., 2019). Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. PER-12/PJ/2021 Pasal 1 angka 9, Relawan Pajak adalah seseorang yang secara sukarela menyumbangkan waktu, tenaga, pikiran, dan keahliannya untuk berperan aktif dalam kegiatan edukasi perpajakan. Pihak ketiga yang menjadi sasaran program Relawan Pajak adalah mahasiswa melalui keterlibatan organisasi mitra, yaitu *Tax Center* di suatu Perguruan Tinggi yang berada di seluruh Indonesia (Azizah dkk., 2018).

Mahasiswa yang ditetapkan menjadi Relawan Pajak harus melalui beberapa tahapan. Tahap Perekrutan merupakan tahapan awal dalam program Relawan Pajak, yang meliputi kegiatan koordinasi antara *Tax Center* dengan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak setempat, publikasi rekrutmen, proses seleksi, dan pengumuman hasil seleksi. Tahap berikutnya adalah Tahap Pelatihan, yang terdiri dari kegiatan pelatihan dan *Leveling Test*. Selanjutnya adalah Tahap Penugasan berdasarkan hasil penetapan kategori penugasan dan

lokasi asistensi. Tahap Evaluasi merupakan tahapan terakhir dalam program ini, yaitu pemberian apresiasi kepada Relawan Pajak berupa sertifikat dan *souvenir*.

Pada tahun 2019, *Tax Center* Universitas Mataram bekerjasama dengan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Nusa Tenggara telah melaksanakan program Relawan Pajak untuk pertama kalinya. Relawan Pajak angkatan pertama ini terdiri dari 66 orang mahasiswa dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram yang ditetapkan dalam Surat Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Nusa Tenggara No. S-97/WPJ.31/2019. Para mahasiswa Relawan Pajak tersebut ditempatkan pada 3 lokasi asistensi, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat sebanyak 28 orang, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Timur sebanyak 19 orang, dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama sebanyak 19 orang. Relawan Pajak bertugas selama kurang lebih 1 bulan, yang berakhir pada saat batas akhir pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi, yaitu 31 Maret 2019.

Evaluasi kegiatan dilakukan untuk dapat dijadikan bahan masukan dan perbaikan pada program Relawan Pajak periode selanjutnya, yaitu Relawan Pajak 2020. Pada saat dilakukan evaluasi, diperoleh masukan dari mahasiswa yang terlibat dalam Relawan Pajak angkatan pertama ini agar durasi pelatihan diberikan lebih lama. Hal tersebut disampaikan karena pada awal penugasan, Relawan Pajak masih membutuhkan bimbingan dalam menggunakan *e-Filing*, walaupun telah melalui Tahap Pelatihan dan *Leveling Test* sebelumnya. Sehingga diperlukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan tambahan bagi para Calon Relawan Pajak periode tahun 2020. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan Calon Relawan Pajak dalam menggunakan *e-Filing* sebelum mengikuti Tahap Perekrutan program Relawan Pajak 2020 dan jika dinyatakan lolos pada Tahap Perekrutan, akan mendapatkan pelatihan lanjutan pada Tahap Pelatihan.

METODE KEGIATAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan metode presentasi untuk mengenalkan program Relawan Pajak, metode praktik untuk penggunaan *e-Filing*, serta diskusi dan pendampingan selama praktik berlangsung. Dalam pelaksanaannya, kegiatan-kegiatan dalam pengabdian kepada masyarakat ini dikelompokkan menjadi beberapa tahapan, yaitu Tahap Persiapan, Tahap Pelatihan, dan Tahap Evaluasi dan Pelaporan. Berikut penjelasan dari tahapan-tahapan tersebut.

a. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan, tim berkoordinasi dengan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Nusa Tenggara untuk memperoleh informasi terkait jumlah kebutuhan, kategori penugasan, dan pemahaman yang dibutuhkan untuk Relawan Pajak periode tahun 2020. Selanjutnya tim juga berkoordinasi dengan Relawan Pajak 2019 terkait dengan kendala dan permasalahan yang sering dihadapi selama asistensi Wajib Pajak. Pada tahap ini juga tim menyiapkan teknis dan lokasi pelatihan, serta dilakukan seleksi terhadap mahasiswa untuk mengikuti pelatihan Calon Relawan Pajak 2020 sebagai peserta.

b. Tahap Pelatihan

Pada tahap pelatihan, peserta Calon Relawan Pajak 2020 diperkenalkan dengan program Relawan Pajak, maksud dan tujuannya, serta tahapan-tahapan yang harus dilaksanakan oleh Relawan Pajak. Selanjutnya, peserta melakukan praktik penggunaan *e-Filing* dengan pendampingan. Materi dan praktik penggunaan *e-Filing* disesuaikan dengan hasil koordinasi antara tim dengan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Nusa Tenggara dan Relawan Pajak 2019.

c. Tahap Evaluasi dan Pelaporan

Tahap evaluasi dilakukan untuk menilai dan memperoleh informasi faktual terkait kegiatan yang telah dilakukan dan perbaikan yang perlu dilakukan pada kegiatan selanjutnya. Tahap akhir dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah pelaporan. Dasar dalam penyusunan pelaporan akhir diperoleh berdasarkan hasil dari tahap evaluasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil koordinasi tim dengan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Nusa Tenggara diperoleh informasi terkait Relawan Pajak periode tahun 2020, yaitu jumlah kebutuhan sebanyak kurang lebih 40 orang mahasiswa, kategori penugasan masih sama dengan Relawan Pajak 2019 meliputi Petugas Pengawas, Petugas Asistensi, Petugas Registrasi, dan Petugas Pendukung, selanjutnya pemahaman yang dibutuhkan meliputi *e-Filing* untuk pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dengan formulir 1770 SS dan 1770 S. Kemudian, hasil koordinasi tim dengan Relawan Pajak 2019 terkait dengan kendala dan permasalahan yang sering dihadapi selama asistensi Wajib Pajak meliputi lupa EFIN, lupa e-mail, dan jaringan internet yang tidak lancar. Dari hasil koordinasi tersebut tim menyiapkan teknis dan lokasi yang disesuaikan dengan jumlah peserta dan metode pelatihan. Hasil seleksi terhadap mahasiswa diperoleh sebanyak 43 orang mahasiswa yang lolos untuk menjadi peserta pelatihan Calon Relawan Pajak 2020. Seluruh kegiatan pada tahap persiapan ini dilaksanakan dalam waktu 1 bulan.

Pelatihan dilaksanakan pada tanggal 28 Agustus 2019 berlokasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram. Tim bersama perwakilan Relawan Pajak 2019 memperkenalkan dan menjelaskan program Relawan Pajak, maksud dan tujuannya, serta tahapan-tahapan yang harus dilaksanakan oleh Relawan Pajak kepada peserta Calon Relawan Pajak 2020. Perwakilan Relawan Pajak 2019 juga menyampaikan pengalaman pada saat bertugas

menjadi Relawan Pajak. Termasuk bagaimana cara menghadapi Wajib Pajak, *troubleshoot* dalam situs DJP Online, dan pemahaman mengenai *Codes of Conduct* Relawan Pajak. Kegiatan selanjutnya adalah peserta didampingi oleh tim untuk melakukan praktik penggunaan *e-Filing*. Selama pelatihan berlangsung, peserta memperoleh pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan *e-Filing*. Penggunaan *e-Filing* tersebut dimulai dari aktivasi *e-FIN* sampai dengan pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi melalui *e-Filing*. SPT Tahunan PPh Orang Pribadi yang dimaksud adalah SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dengan formulir 1770 SS dan 1770 S.

Evaluasi terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan *e-Filing* berjalan dengan baik. Selama kegiatan berlangsung, Calon Relawan Pajak 2020 sangat antusias dan secara aktif dan menjawab dengan tepat pertanyaan-pertanyaan dari tim terkait dengan materi dan praktik penggunaan *e-Filing*. Dengan demikian, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini telah berjalan sesuai dengan tujuan. Selanjutnya hasil dari evaluasi ini disusun dalam bentuk pelaporan kegiatan pengabdian kepada masyarakat untuk publikasi ilmiah.



Gambar 1. Dokumentasi Tahap Pelatihan

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dari pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berjudul Pelatihan Penggunaan *e-Filing* sebagai Upaya Peningkatan Pemahaman Relawan Pajak dalam Asistensi Wajib Pajak ini adalah kegiatan terlaksana dengan baik dan sesuai dengan tujuan, yaitu peningkatan pengetahuan dan keterampilan Calon Relawan Pajak dalam menggunakan *e-Filing* untuk SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dengan formulir 1770 SS dan 1770 S.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat selanjutnya adalah perlunya dilakukan penambahan jangka waktu pelatihan dan pelatihan lebih lanjut menggunakan sistem pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi elektronik lainnya, seperti *e-Form*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Nusa Tenggara, dan Relawan Pajak 2019 yang telah memfasilitasi dan membantu dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwianika, A., Nurhidayah, F., & Azizah, N. N. (2018). Relawan Pajak : Tidak Hanya Sekedar Mengerti Pajak (Motivasi Layanan dan Implikasinya Pada Kepuasan WPOP/UMKM). Sembadha. 01(01).
- Nabila, D. Tialurra Della, dkk. (2019). *Edukasi Penggunaan e-Filing melalui Program Relawan Pajak 2019*. *Jurnal Warta Desa (JWD)*. 1(2). 217-222.
- Ngadiman dan Christiany Puspitasari. (2014). *Pengaruh Leverage, Kepemilikan Institusional dan Ukuran Perusahaan terhadap Penghindaran Pajak (Tax*

Avoidance) pada Perusahaan Sektor Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia 2010- 2012. Jurnal Akuntansi, 18 (3): 408-421

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-12/PJ/2021 tentang *Edukasi Perpajakan.*

Ulfa, Auliyah. (2015). *Pengaruh Kemungkinan Terdeteksinya Kecurangan, Teknologi dan Informasi Perpajakan dan Kepercayaan pada Otoritas Pemerintah terhadap Penggelapan Pajak. Jom FEKON, 2(2): 1-15*

Utomo, Banyu Ageng Wahyu. (2011). *Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. Skripsi UIN Syarif Hidayatullah : Jakarta*

Waluyo dan Wirawan B. Ilyas. (2000). *Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat*