

Workshop Pendampingan Pelaporan Pajak bagi Relawan Pajak sebagai Efektivitas Pelayanan Publik

Razif^{✉1}, Iswadi¹, Desvina Yulisda², Reza Alfarizi³, Erlija Nita³

¹ Program Studi Akuntansi, Universitas Malikussaleh, Bukit Indah, Lhokseumawe, Indonesia

² Program Sistem Informasi, Universitas Malikussaleh, Bukit Indah, Lhokseumawe, Indonesia

³ Program Studi Manajemen, Universitas Malikussaleh, Bukit Indah, Lhokseumawe, Indonesia

✉Corresponding Author: razif@unimal.ac.id | Phone: +6285260549999

Abstrak

Pada era yang serba digital ini, pelaporan pajak menjadi salah satu aspek penting dalam mengoptimalkan penerimaan negara dan pengelolaan keuangan publik. Namun, tidak semua wajib pajak memiliki pemahaman yang memadai tentang proses pelaporan pajak, yang seringkali mengakibatkan kesalahan atau keterlambatan dalam pelaporan. Oleh karena itu, penting untuk memberikan pendampingan kepada wajib pajak agar mereka dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan efektif. Workshop Pendampingan Pelaporan Pajak bagi Relawan Pajak bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui pendampingan yang diberikan oleh relawan pajak kepada wajib pajak. Workshop ini akan memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada relawan pajak untuk membantu wajib pajak dalam memahami proses pelaporan pajak, mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang mungkin timbul, serta memberikan saran dan solusi yang relevan. Workshop akan dilaksanakan dengan pendekatan praktis dan interaktif, melibatkan partisipasi aktif dari para relawan pajak dan wajib pajak. Selama workshop, akan diberikan materi tentang dasar-dasar perpajakan, langkah-langkah pelaporan pajak, dan peraturan terkini yang berlaku. Relawan pajak akan dilatih untuk memahami berbagai situasi yang mungkin dihadapi oleh wajib pajak dan membantu mereka dalam mengisi formulir pajak dengan benar. Diharapkan workshop ini dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang pentingnya pelaporan pajak yang tepat waktu dan akurat. Dengan adanya relawan pajak yang terlatih dan siap memberikan bantuan, diharapkan akan terjadi peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan. Sebagai hasilnya, efektivitas pelayanan publik dalam bidang perpajakan dapat meningkat, dengan penerimaan negara yang lebih baik untuk mendukung pembangunan dan pelayanan publik yang lebih baik bagi masyarakat.

Kata Kunci: Workshop; relawan pajak; pelayanan publik

Pendahuluan

Pengertian pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum" (Kesuma, 2016). "Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang terdapat pada pasal 1 ayat 1 "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" (Indonesia, 2007) (Putra & Asyik, 2021). Di sisi lain, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia pada tahun 2019 dalam melaporkan SPT tahunan pajaknya tergolong masih rendah, yaitu berada di angka 65,5%. Hal ini menjadi salah satu penyebab rendahnya penerimaan pajak di Indonesia (Apriyanti & Arifin, 2021).

Minimnya pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai kewajiban membayar pajak sangat berdampak terhadap penerimaan negara (Nurhayati, 2023). Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang paling besar (Wardani & Wati, 2018) (Wardani & Wati, 2018), oleh karena itu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai salah satu unit kerja di bawah koordinasi Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang bertugas menghimpun penerimaan negara dari sektor pajak berupaya mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor pajak (Agriyanto et al., 2022) (Nugroho & Zulaikha, 2012). Peran pajak sebagai penerimaan dalam negeri sangat dominan, namun masih belum optimal jika dilihat dari banyaknya wajib pajak yang belum puas terhadap pelayanan pajak dan banyaknya wajib pajak yang belum menjadi wajib pajak patuh (Mislaturrina et al., 2023). Fungsi pajak adalah untuk memenuhi kebutuhan negara baik untuk membiayai pengeluaran negara maupun menata kebijakan pemerintah dibidang sosial dan ekonomi (Sinaga, 2018) (Arifin et al., 2023). Di sisi lain, seiring dengan adanya upaya pemerintah dalam menanggulangi masalah kemiskinan dengan menerapkan sistem ekonomi kerakyatan yang sifatnya membantu pelaku usaha ekonomi lemah (Budiarto et al., 2018) DJP pun juga menerapkan hal yang sama dalam menetapkan kebijakan pajaknya (Amin, 2019). Kebijakan tersebut diantaranya adalah pemberlakuan insentif pajak bagi WP orang pribadi yang memiliki usaha bebas. Insentif tersebut berupa pengurangan tarif pajak sebesar 3% pada WP Badan dari yang sebelumnya 25% menjadi 22% (Sinambela, 2020). Dengan adanya insentif yang diberikan pada para pelaku usaha, hal ini diharapkan m e m b u a t para

pelaku usaha sadar melaksanakan kewajibannya dalam membayar dan melaporkan SPT tahunan pajaknya. Pelaporan pajak tahunan merupakan pekerjaan tahunan yang sudah biasa dilakukan, namun karena dikerjakan setahun sekali ditambah lagi dengan banyaknya masyarakat yang masih awam tentang tata cara pelaporan pajak tahunan berbasis aplikasi e-filing.

Tujuan dilakukannya edukasi terhadap relawan pajak adalah untuk membantu wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan di lingkungan masyarakat hingga batas waktu akhir pelaporan PPh tahunan, yaitu tanggal 31 Maret dapat tercapai. Relawan pajak nantinya berasal dari mahasiswa dan masyarakat yang sudah di edukasi terlebih dahulu. Diharapkan dengan hadirnya relawan pajak di lingkungan masyarakat, dapat membantu mereka dalam pelaporan pajak khususnya wajib pajak pribadi dan industri yang ingin melaporkan SPT tahunan pajaknya melalui e-filing (Nilla & Widyawati, 2021) sehingga meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat dari sisi perpajakan yang masih jarang dilakukan dan dapat dijadikan sebagai literasi utama untuk pengabdian serupa yang berkaitan dengan kontribusi Universitas bagi masyarakat luas dari sisi perpajakan.

Pada setiap tahun terutama pada masa masa pelaporan pajak yang berakhir ditanggal 31 Maret tahun berikutnya, tingkat kesibukan dan kepadatan kerja petugas Kantor Pelayanan Pajak sangat tinggi. Disatu pihak ada kesadaran dari para wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu melapor SPT, dipihak lain masih banyak yang menunggu sampai ke waktu yang hampir berakhir. Akibatnya petugas KPP kewalahan, wajib pajak juga tidak sabar dan kecewa. Benang merah dalam permasalahan ini adalah kurangnya kesadaran dari masyarakat mengenai wajib pajak baik itu pribadi maupun industri. Pada beberapa permasalahan di masyarakat juga ditemukan bahwa kurangnya responsif terhadap wajib pajak yang harus dibayarkan sehingga tidak efektifnya pelayanan publik yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak.

Berdasarkan observasi dan diskusi dengan pihak KPP Kota Lhokseumawe (Khusaini, 2018) (Hasibuan, Siregar, et al., 2022) yang telah kami lakukan, kami menyimpulkan bahwa potret permasalahan dimana masyarakat belum memahami kewajiban dalam pelaporan dan wajib pajak. Serta kurang memahaminya cara dalam pelaporan pajak secara berkala. Menyadari berbagai kendala diatas, Kementerian Keuangan, khususnya DJP dan KPP telah berbenah diri antara lain dengan bantuan teknologi (e-filing dan lain-lain) dengan mengedukasi relawan pajak guna membantu wajib pajak dalam pelaporan pajak pribadi maupun industri. Pada masa-masa pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi dan Industri, disinilah para Relawan Pajak akan berperan membantu petugas KPP melayani para wajib pajak. Kebutuhan tersebut ditanggapi oleh beberapa dosen tetap FEB UNIMAL yang memiliki keahlian dibidangnya dan sudah mendapatkan sertifikasi dosen untuk melakukan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) serta dukungan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat. Harapan kami, kegiatan PKM ini dapat ikut memberikan kontribusi positif bagimasyarakat dan Dirjen Pajak dalam hal turut membangun inklusi kesadaran Perpajakan para wajib Pajak.

Metode Pelaksanaan

Tahapan Persiapan

Tahap persiapan ini merupakan tahap awal yang diperlukan untuk mengumpulkan data ataupun informasi yang terkait dengan kelompok sasaran dari kegiatan pengabdian ini (Siregar et al., 2021) (Hasibuan, Setiawan, et al., 2022). Tahap persiapan ini terdiri dari beberapa kegiatan, yaitu:

1. Mengadakan pertemuan dengan anggota tim pelatihan untuk mendiskusikan materi kegiatan yang akan dilaksanakan dan pembagian tugas antar tim pelaksana kegiatan pengabdian masyarakat ini.
2. Melakukan koordinasi dengan relawan pajak untuk persiapan mempelajari modul yang akan di gunakan terkait dengan pelaksanaan kegiatan pengabdian tersebut.
3. Mengadakan pertemuan dengan institusi terkait guna mendapatkan izin pelaksanaan dan penetapan jadwal kegiatan.
4. Mengidentifikasi potensi lain yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung program yang direncanakan pada pengabdian.
5. Mempersiapkan materi untuk pelatihan dan pendampingan, peralatan maupun bahan yang diperlukan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat tersebut.

Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan PKM ini akan dilakukan pada bulan Juni sampai dengan Desember 2023 secara langsung (Maizuar et al., 2022) untuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lhokseumawe yaitu di Kota Lhokseumawe. Pelatihan kepada mahasiswa Relawan pajak dilakukan pada bulan Juni. Di bawah ini susunan acara yang akan dilaksanakan:

1. September minggu ke 1:
Rapat tim peneliti dan relawan pajak membahas job description masing-masing.
2. Oktober minggu ke 2 :
Kunjungan awal ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lhokseumawe.
3. Oktober minggu ke 4 sampai dengan November awal 2023:
Pelaksanaan Workshop Pendampingan Pelaporan Pajak Bagi Relawan Pajak.

Laporan Pertanggung Jawaban kepada LPPM dibuat setelah PKM selesai dilaksanakan dan akan dipublikasikan dalam bentuk artikel. Berdasarkan hasil angket yang dibagikan dapat diketahui minat para wajib pajak untuk mendapat bantuan pelayanan tersebut.

Skenario Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan kegiatan pelatihan dilaksanakan secara interaktif (Agriyanto et al., 2022) antara peserta dan tim pengabdian dengan skenario agar pelatihan dapat berhasil sesuai tujuan sebagai berikut:

1. Skenario pertama adalah dengan memberikan pengantar tentang tujuan, manfaat, dan harapan dari workshop. Di sini, menyampaikan materi presentasi secara sistematis dan interaktif, melibatkan partisipasi aktif dari relawan pajak melalui sesi tanya jawab atau diskusi kelompok.
2. Skenario kedua dalam kegiatan ini adalah memberikan contoh kasus atau latihan praktik untuk mengasah keterampilan relawan pajak dalam melakukan pelaporan pajak. Peserta akan diberikan panduan praktis dan tips yang berguna dalam membantu masyarakat dalam pelaporan pajak.
3. Skenario ketiga peserta akan diberikan waktu yang cukup untuk mempraktikkan keterampilan mereka dan memberikan mpan balik konstruktif.

Tujuan yang akan dicapai

1. Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman relawan pajak tentang sistem pajak dan tugas mereka dalam membantu masyarakat dengan pelaporan pajak. Mereka akan diberikan informasi menyeluruh tentang aturan, hak dan kewajiban pajak serta prosedur pelaporan.
2. Pengabdian ini akan mengajarkan relawan pajak keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk membantu wajib pajak melaporkan pajak. Materi workshop meliputi pemahaman tentang dokumen dan formulir yang diperlukan, metode yang tepat untuk mengisi formulir, dan teknik untuk menemukan potensi penghematan pajak yang sah.
3. Selain itu, pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang pentingnya pelaporan pajak yang benar dan tepat waktu. Relawan pajak juga dapat membantu dengan memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada wajib pajak tentang keuntungan dan konsekuensi dari pelaporan pajak yang baik.
4. Diharapkan wajib pajak akan merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam melaporkan pajak mereka jika ada relawan pajak yang terlatih dan siap membantu. Ini dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak secara keseluruhan, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada perekonomian negara.
5. Selain itu, pengabdian ini juga bertujuan untuk memotivasi dan mendorong relawan pajak untuk berpartisipasi secara aktif dalam membantu masyarakat dalam pelaporan pajak. Dengan memberi mereka pengetahuan dan keterampilan yang mereka butuhkan, kegiatan ini dapat membangun semangat relawan dan memastikan program relawan pajak akan bertahan.

Solusi yang Ditawarkan

Berdasarkan permasalahan yang ada serta temuan awal, maka beberapa dosen FEB UNIMAL bersama beberapa mahasiswa dan relawan pajak yang sudah di edukasi serta Direktorat Jendral Pajak/Kantor Pelayanan Pajak terdekat di Lhokseumawe, berinisiatif untuk:

- a. Memberikan edukasi dan penyuluhan kepada wajib pajak mengenai kewajiban perpajakan, proses pelaporan, dan manfaat dari kepatuhan pajak.
- b. Membantu Kantor Pelayanan Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lhokseumawepada periode ini untuk memberikan penyuluhan secara langsung serta membantu pengisian laporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Industri.
- c. Membantu menghitung kewajiban pajak para wajib pajak yang datang berkonsultasi dan yang mungkin masih terhutang pajak.
- d. Membantu pengisian pelaporan SPT dengan e-filing.
- e. Membantu wajib pajak memanfaatkan teknologi untuk mempermudah proses pelaporan pajak. Dengan memberikan panduan tentang penggunaan aplikasi perpajakan atau sistem e-filing yang dapat membantu mereka mengatur data keuangan dan melaporkan pajak dengan lebih efisien.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lhokseumawe pada tanggal 31 Oktober 2022 s/d 1 November 2023, kegiatan ini berbentuk workhsop yang mana turut mengundang elemen masyarakat dan pelaku wajib pajak daerah Aceh Utara dan Kota Lhokseumawe. Kegiatan ini dipandu langsung oleh pihak Pelayanan Pajak Pratama Lhokseumawe. Pelaksanaan kegiatan ini terbagi menjadi beberapa tahapan yang terdiri dari:

- a. Tahap Awal: penyuluhan (briefing). Pada tahap ini tim relawan pajak diberi pelatihan berupa penjelasan dari KPP tentang kewajiban membayar pajak. Tim relawan pajak terdiri dari masyarakat dan mahasiswa yang telah diberi pengetahuan terlebih dahulu.
- b. Tahap Kedua : arahan. Tahap arahan merupakan tahap pendampingan dari pihak KPP pada tim relawan pajak. Arahan diberikan kepada tim relawan pajak untuk memberikan pemahaman dasar.



Gambar 1. Pelaksanaan workshop pendampingan

- c. Tahap ketiga : pelaksanaan workshop. Pelaksanaan workshop dilaksanakan selama dua hari, mulai tanggal 30 Oktober 2023 - 01 November 2023. Relawan pajak diberi pendampingan dalam pelaporan pajak untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Kegiatan ini dilakukan di gedung Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lhokseumawe.



Gambar 2. Penyerahan cendramata

Berdasarkan hasil analisis terhadap situasi dan gagasan saat perencanaan kegiatan serta ekspektasi terhadap hasil yang diharapkan, maka kegiatan ini akan memberikan manfaat antara lain:

- Meningkatkan pemahaman relawan pajak tentang ketentuan perpajakan.
- Meningkatkan motivasi relawan pajak dalam membantu masyarakat dalam pelaporan pajak.
- Meningkatkan kapasitas relawan pajak dalam aspek teknis pelaporan pajak.
- Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak.

Setelah pelaku wajib pajak diberi edukasi melalui relawan pajak, para pelaku wajib pajak merasa kegiatan workshop ini bermanfaat bagi mereka dalam meningkatkan kapasitas dan kompetensi dalam melaporkan pajak.

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

- Pentingnya meningkatkan pemahaman dan keterampilan relawan pajak dalam proses pelaporan pajak sebagai elemen penting dalam meningkatkan efektivitas layanan publik dan kesadaran pelaku wajib pajak melalui edukasi yang dilakukan.
- Workshop ini bertujuan untuk memberdayakan relawan pajak dengan pengetahuan pajak yang lebih mendalam, meningkatkan kemampuan mereka dalam membantu masyarakat, dan akhirnya, meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Malikussaleh atas bantuan dana PNBP tahun 2023.

Referensi

- Agriyanto, R., Istiariani, I., Ningsih, T. W., & Sulistyowati, N. (2022). Peran Relawan Pajak dalam Upaya Pendampingan Pelaporan Pajak di KPP Pratama Kudus. *Panrita Abdi-Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 6(2), 235-243.
- Amin, F. (2019). *Penganggaran di pemerintah daerah*. Universitas Brawijaya Press.
- Apriyanti, H. W., & Arifin, M. (2021). Tax aggressiveness determinants. *Journal of Islami Accounting and Finance Research--Vol*, 3(1).
- Arifin, Z., Winanda, N. N., & Noer, S. (2023). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Dalam Upaya Peningkatan Pembayaran PBB Tahun 2022 Di Kecamatan Peterongan. *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial*, 2(4), 131-141.
- Budiarto, R., Putero, S. H., Suyatna, H., Astuti, P., Saptoadi, H., Ridwan, M. M., & Susilo, B. (2018). *Pengembangan UMKM antara konseptual dan pengalaman praktis*. Ugm Press.
- Hasibuan, A., Setiawan, A., Daud, M., Siregar, W. V., Baidhawi, B., Hendrival, H., Kurniawan, R., & Safina, P. A. (2022). Peningkatan Kualitas Pembelajaran Melalui Variasi Pembelajaran Online di Kabupaten Aceh Singkil. *Jurnal Solusi Masyarakat Dikara*, 2(2), 62-67.
- Hasibuan, A., Siregar, W. V., & Riskina, S. (2022). *Sekelumit Keberagaman Lhokseumawe dan Aceh Utara*. Pelataran Sastra Kaliwungu.
- Indonesia, P. N. R. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*.
- Kesuma, A. I. (2016). Pengampunan pajak (tax amnesty) sebagai upaya optimalisasi fungsi pajak. *Jurnal Ekonomi Keuangan, Dan Manajemen*, 12(2), 270-280.
- Khusaini, M. (2018). *Keuangan daerah*. Universitas Brawijaya Press.
- Maizuar, M., Hasibuan, A., Putri, R., Ezwarsyah, E., Muhammad, M., & Zulnazri, Z. (2022). Upaya Pengembangan Profesionalisme Guru Melalui Pelatihan Penulisan Karya Ilmiah di Kabupaten Aceh Singkil. *Jurnal Solusi Masyarakat Dikara*, 2(1), 26-29.
- Mislaturrina, M., Razif, R., Khaddafi, M., & Rais, R. G. P. (2023). Analisis Kepuasan Wajib Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Fasilitas Program Si Jempol (Jemput Pajak Online) Di Samsat Kota Lhokseumawe. *Jurnal Akuntansi Malikussaleh (JAM)*, 1(2), 274-291.
- Nilla, V. S., & Widyawati, D. (2021). Pengaruh Penerapan E-Billing, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(4).
- Nugroho, R. A., & Zulaikha, Z. (2012). *Faktor--Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Nurhayati, N. (2023). *Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor*. Universitas Islam" 45" Bekasi.
- Putra, A. T. L., & Asyik, N. F. (2021). Evaluasi Kepatuhan Pembayaran Pajak dalam Meningkatkan Penerimaan Negara Pasca Penerbitan PP 23 Tahun 2018 Pada Pelaku UMKM di Kota Madiun. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(3).
- Sinaga, N. A. (2018). Reformasi Pajak Dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Negara. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 8(1).
- Sinambela, T. (2020). *Kebijakan dan Insentif Pajak di masa Pandemi Covid-19: Panduan dan Aplikasi*. Yayasan Anak Bangsa Cendekia.
- Siregar, W. V., Hasibuan, A., & Nurdin, M. D. (2021). Pemanfaatan Aplikasi Pembelajaran Daring Untuk Membangun Generasi Hebat. *Jurnal Vokasi*, 5(2), 86-90.
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel intervening (Studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1), 33-54.