

PERAN RELAWAN PAJAK DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI MELALUI EDUKASI DAN ASISTENSI

Ilham Wisnu Herlambang, Agustina Mutia, Nur Fitri Martaliah*,
Bram Surya Irawan, M.Yassir Affan

Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri
Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

*Email: nmartaliah@uinjambi.ac.id

Article history

Received : 11/11/2025

Revised : 29/11/2025

Accepted : 10/12/2025

Published: 15/12/2025

Abstrak

Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP) melalui edukasi dan asistensi pelaporan SPT Tahunan di Tax Center UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Menggunakan metode Participatory Action Research (PAR), pengabdian ini melibatkan mahasiswa sebagai Relawan Pajak dalam serangkaian kegiatan yang berlangsung mulai dari 2 Februari hingga 31 Maret 2025. Relawan Pajak berperan aktif dalam memberikan pelayanan asistensi perpajakan, memperluas jangkauan edukasi tentang pentingnya pelaporan pajak yang benar, serta mendorong terciptanya budaya sadar pajak di lingkungan kampus secara lebih luas. Peran aktif Relawan Pajak ini menjadi wujud nyata kontribusi generasi muda dalam mendukung pencapaian kepatuhan perpajakan nasional yang berkelanjutan. Hasil pengabdian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kesadaran dan kepatuhan pajak di kalangan Masyarakat, khususnya WPOP, serta menjadi model bagi kegiatan pengabdian serupa di masa mendatang.

Kata kunci: Kepatuhan Pajak, Relawan Pajak, Tax Center

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu sumber penerimaan negara, pajak sudah menjadi ketergantungan suatu negara dalam membiayai berbagai kebutuhan penyelenggaraan pemerintahan dan Pembangunan nasional. Menurut ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang tercantum pada UU Nomor 28 Tahun 2007 dalam pasal 1 ayat 1 di jelaskan bahwa, Pajak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh individu atau entitas kepada negara, bersifat memaksa sesuai dengan ketentuan Undang-Undang. Kewajiban ini diberikan tanpa adanya imbalan langsung, dan bertujuan untuk memenuhi keperluan negara dengan maksud meningkatkan kesejahteraan masyarakat semaksimal mungkin.

Pajak menjadi instrumen penting dalam menopang pembiayaan pembangunan nasional secara berkelanjutan. Faktanya pendapatan negara yang terbesar bersumber dari pajak (Ramadhani dkk., 2023). Pada tahun 2024 realisasi penerimaan pajak mencapai Rp1.932,4 T, sementara itu pendapatan negara tahun 2024 mencapai Rp2.842,5T(kemenkeu.go.id, 2025), artinya kurang lebih 68% pendapatan negara di peroleh dari penerimaan pajak, yang menunjukkan betapa besar ketergantungan negara terhadap kontribusi pajak dalam mendanai program-program pembangunan dan pelayanan publik. Oleh karena itu, pendapatan negara yang berasal dari penerimaan pajak menjadi sumber utama yang diharapkan akan mengalami pertumbuhan setiap tahunnya (Ponto dkk., 2022).

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya merupakan faktor utama dalam realisasi penerimaan pajak (Agun dkk., 2022). Tingkat kepatuhan yang tinggi akan berdampak langsung pada stabilitas penerimaan negara, sekaligus mencerminkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya peran pajak dalam pembangunan nasional. Kepatuhan ini mencakup ketepatan waktu dalam pelaporan, keakuratan data yang disampaikan, serta keterbukaan dalam menjalankan kewajiban sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam Upaya meningkatkan kepatuhan perpajakan di Indonesia pemerintah dan DJP melakukan serangkaian perubahan sistem dalam pemungutan pajak di Indonesia mulai dari official assessment system, with holding system, dan sistem terakhir yang di terapkan yaitu self assessment system (Pramudya dkk., 2022). Melalui self assessment system WP diberi kepercayaan penuh untuk menghitung dan membayar sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta melakukan penyampaian dan pelaporan langsung kepada kantor pajak tempat wajib pajak terdaftar. Walaupun sistem ini memberikan kebebasan penuh kepada wajib pajak, sistem ini juga mengharuskan tingkat kejujuran dan kepatuhan yang tinggi, sebab kesalahan dalam menghitung atau melaporkan dapat menimbulkan konsekuensi hukum (Natafusadha dkk., 2023).

Seiring dengan perkembangan teknologi, saat ini proses pelaporan SPT tahunan dapat dilakukan secara online melalui e-filing pada situs resmi djponline. Melalui implementasi sistem pelaporan secara elektronik (e-filing) ini, Direktorat Jenderal Pajak mengharapkan Wajib Pajak dapat lebih mudah menyelesaikan kewajiban melaporkan SPT tanpa perlu mengantre di kantor pelayanan pajak (Darmayasa dkk., 2020). Adanya sistem ini diharapkan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi Wajib Pajak, karena dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Hal ini juga diharapkan dapat meminimalisir biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk melakukan perhitungan, pengisian, dan pengiriman SPT dengan akurat dan tepat waktu. Dengan penerapan ini, tingkat kepatuhan Wajib Pajak terutama dalam melaporkan SPT Tahunan oleh wajib pajak orang pribadi diharapkan dapat meningkat (Atun Nadiroh & Suprianik, 2024).

Namun demikian, meskipun fasilitas e-filing telah memberikan kemudahan dalam proses pelaporan SPT, pada kenyataannya masih terdapat sejumlah Wajib Pajak yang mengalami kesulitan dalam penggunaannya, karena Sebagian wajib pajak juga belum familiar dengan penggunaan e-filing untuk melaporkan pajaknya (Sari dkk., 2021). Faktor-faktor seperti kurangnya literasi digital, ketidaktahuan mengenai tata cara pelaporan SPT secara online, serta ketidakpahaman terhadap ketentuan perpajakan, menjadi hambatan yang kerap ditemui di lapangan, karena hal tersebut wp terkadang melakukan kesalahan dalam pelaporan atau bahkan tidak melaporkan SPT sama sekali (Darmayasa dkk., 2020). Sehingga sangat penting bagi wajib pajak untuk menyadari bahwa adanya sanksi jika mereka tidak mematuhi kewajiban perpajakan yang diberlakukan (Natafusadha dkk., 2023).

Untuk mengatasi tantangan tersebut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menginisiasi suatu kelompok khusus yang berdedikasi untuk memperluas edukasi perpajakan kepada masyarakat dengan melibatkan generasi muda, khususnya mahasiswa, dalam memberikan asistensi pelaporan SPT Tahunan dan penyuluhan perpajakan, yang disebut sebagai Relawan Pajak untuk Negeri (RENJANI) yang merupakan hasil seleksi oleh DJP yang bekerja sama dengan Tax Center di berbagai perguruan tinggi di Indonesia. Sejalan dengan program RENJANI tersebut, Kanwil DJP Sumbar Jambi yang bekerjasama dengan Tax Center UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi berdasarkan surat perpanjangan Kerjasama nomor : B.619/Un.15/R/PP.9/08/2019, pada tahap awal melaksanakan rekrutmen kepada para mahasiswa Akuntansi Syariah FEBI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi untuk menjadi bagian dari RENJANI tahun 2024, serta memberikan pelatihan dan penugasan untuk membekali para relawan pajak yang akan ditugaskan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di wilayah Jambi dan Tax Center UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Melalui pengabdian ini, Relawan Pajak diharapkan dapat membantu Tax Center UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dalam memberikan pelayanan asistensi perpajakan kepada WPOP dalam melaporkan SPT tahunan, memperluas jangkauan edukasi tentang pentingnya pelaporan pajak yang benar, serta mendorong terciptanya budaya sadar pajak di lingkungan kampus dan masyarakat Jambi secara lebih luas. Peran aktif Relawan Pajak ini menjadi wujud nyata kontribusi generasi muda dalam mendukung pencapaian kepatuhan perpajakan nasional yang berkelanjutan.

METODE

Metode dalam pengabdian ini berfokus pada edukasi dan asistensi pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi yang berada di lingkungan kampus UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi secara langsung dengan pendekatan *Participatory Action Research* (PAR). PAR adalah sebuah metodologi penelitian yang menekankan pada partisipasi aktif dari seluruh pihak yang terlibat, yaitu Direktorat Jenderal Pajak, Tax Center UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, mahasiswa relawan pajak, dan wajib pajak orang pribadi untuk membangun kesadaran dalam memahami serta melaksanakan kewajiban perpajakan, khususnya pelaporan SPT tahunan. Pendekatan PAR dalam pengabdian ini di pilih karena sejalan dengan tujuan pengabdian yang tidak hanya tertuju pada hasil, tetapi juga pada proses pemberdayaan dan pengembangan kemampuan partisipan. Dengan adanya kolaborasi dan Tindakan yang berkelanjutan, PAR memungkinkan untuk dapat memecahkan masalah secara bersama. (Cornish dkk., 2023).

Pelaksanaan pengabdian ini berlangsung selama 2 bulan, dimulai dari tanggal 2 Februari hingga 31 Maret 2025. Sasaran dari program pengabdian ini adalah Tax Center UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, yang bertugas untuk membantu Masyarakat baik dosen, staff, petinggi kampus sampai dengan karyawan yang merupakan wajib pajak orang pribadi di lingkungan kampus dengan kategori wajib pajak orang pribadi yang memiliki bukti potong pajak

penghasilan pasal 21 yang akan melakukan pelaporan SPT tahunan melalui e-filing.

Tahapan PAR dalam pengabdian ini meliputi :

1. Perencanaan : Pada tahap ini, Relawan Pajak dan staf *Tax Center* bersama sama mengidentifikasi kebutuhan wajib pajak terkait pelaporan SPT Tahunan, merumuskan tujuan pengabdian, serta merancang strategi dan kegiatan yang akan dilaksanakan. Diskusi dan masukan dari semua pihak menjadi landasan untuk memastikan relevansi dan efektivitas program
2. Aksi : Tahapan ini merupakan penerapan dari rencana yang telah disusun. Relawan pajak secara aktif terlibat langsung dalam memberikan edukasi dan asistensi pelaporan SPT tahunan kepada wajib pajak di *Tax Center* UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Kegiatan ini mencakup edukasi pengisian SPT tahunan melalui *e-filing*, penjelasan mengenai dokumen yang diperlukan, serta memberikan penjelasan secara sederhana tentang peraturan perpajakan.
3. Observasi : Selama tahapan aksi berlangsung, tim relawan pajak dan staf *Tax Center* juga melakukan observasi terhadap proses dan dampak dari kegiatan yang dilaksanakan. Observasi ini mencakup Tingkat partisipasi wajib pajak, kendala yang dihadapi, serta respon wajib pajak terhadap edukasi dan asistensi yang diberikan. Hasil dari observasi tersebut didapat melalui catatan lapangan, dan wawancara informal.
4. Refleksi : Setelah tahapan aksi dan observasi dilakukan, selanjutnya tim relawan pajak bersama staf *Tax Center* akan melakukan tahap refleksi yang bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan kegiatan, mengidentifikasi area perbaikan, dan menyusun Langkah-langkah selanjutnya dengan lebih baik. Tahapan ini bersifat kritis dan konstruktif untuk menjadi pembelajaran berkelanjutan dan adaptasi program sesuai dengan kondisi yang terjadi dilapangan.

Peran Relawan Pajak dalam pengabdian ini sangat sentral, yaitu :

1. Memberikan asistensi pelaporan SPT Tahunan dengan membantu WPOP dalam proses pegisian dan pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing*, memastikan kelengkapan dokumen, dan meminimalisir kesalahan dalam pelaporan.
2. Melakukan edukasi tentang pentingnya pelaporan pajak, menjelaskan kepada WPOP mengenai kewajiban perpajakan, manfaat, serta konsekuensi jika tidak melaporkan SPT tahunan atau melakukan kesalahan saat pelaporan.
3. Mendorong budaya sadar pajak dengan menginspirasi dan memotivasi WPOP untuk menjadi wajib pajak yang patuh dan bertanggungjawab, serta menyebarkan kesadaran pajak dilingkungan kampus.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama 2 bulan melaksanakan kegiatan edukasi dan asistensi di *Tax Center* UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang merupakan pusat pelayanan dan edukasi perpajakan bagi Masyarakat dilingkungan kampus terutama wajib pajak, Relawan Pajak yang terlibat aktif dalam kegiatan ini telah menjalankan peran mereka sesuai dengan tahapan *Participatory Action Research* yang telah di rencanakan.

Kegiatan edukasi dilakukan melalui informasi singkat secara langsung dan penyebaran materi cetak maupun digital melalui sosial media yang mudah di pahami. Materi edukasi mencakup dasar-dasar perpajakan, pentingnya pelaporan SPT Tahunan, jenis-jenis SPT Tahunan seperti 1770, 1770S dan 1770SS, serta tahapan pelaporan SPT melalui e-filing. Relawan pajak juga secara proaktif mendekati WPOP yang datang ke *Tax Center* untuk menawarkan bantuan dan memberikan penjelasan awal mengenai kewajiban perpajakan mereka.

Sedangkan asistensi pelaporan SPT Tahunan menjadi fokus utama kegiatan, relawan pajak secara personal mendampingi WPOP dalam setiap tahapan pengisian dan pelaporan SPT. Pendampingan ini dimulai dari mengecek kelengkapan dokumen yang diperlukan (bukti potong, daftar penghasilan, dll.), panduan logon ke DJP Online, pengisian data pada formulir SPT, hingga proses submit dan pencetakan pelaporan. Lalu bagi WPOP yang mengalami kendala teknis atau kebingungan dalam memahami istilah perpajakan, relawan pajak juga akan memberikan penjelasan yang sederhana dan mudah dimengerti. Interaksi langsung ini menciptakan suasana yang nyaman dan mengurangi kecemasan WPOP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Tingkat partisipasi WPOP dalam kegiatan edukasi dan asistensi di *Tax Center* menunjukkan respon yang positif, banyak WPOP, baik dari kalangan civitas akademika maupun Masyarakat umum di sekitar kampus, memanfaatkan layanan yang diberikan oleh relawan pajak. Partisipasi aktif juga terlihat dari relawan pajak itu sendiri. Mereka menunjukkan antusias dan dedikasi yang tinggi dalam menjalankan tugasnya, tidak hanya memberikan layanan tetapi juga sebagai agen edukasi. Sesi refleksi yang di lakukan secara berkala dalam kerangka PAR memungkinkan relawan pajak untuk berbagi pengalaman, mengidentifikasi masalah umum yang dihadapi WPOP, dan mencari Solusi terbaik secara kolektif. Staf *Tax Center* juga berperan sebagai fasilitator dan pembimbing, memastikan bahwa relawan pajak memiliki pemahaman yang akurat dan dapat memberikan bantuan yang efektif.

Melalui edukasi dan asistensi yang intensif, pengabdian ini memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kepatuhan WPOP. WPOP yang sebelumnya kesulitan bahkan tidak melaporkan SPT sama sekali, menjadi lebih termotivasi dan mampu menyelesaikan pelaporan mereka dengan bantuan relawan pajak. Peningkatan pemahaman tentang pentingnya pelaporan pajak yang benar juga berkontribusi pada akurasi data yang dilaporkan. Relawan pajak berhasil menjangkau segmen WPOP yang mungkin belum terlayani secara optimal oleh layanan perpajakan, sehingga memperluas

basis wajib pajak yang patuh. Data internal *Tax Center* menunjukkan peningkatan jumlah SPT Tahunan WPOP yang berhasil dilaporkan selama periode ini dibandingkan dengan periode sebelumnya.

Kehadiran Relawan Pajak tidak hanya berdampak pada kepatuhan individu, tetapi juga pada perluasan jangkauan edukasi perpajakan. Melalui interaksi personal dan penyebaran informasi, pesan-pesan tentang kesadaran pajak tersebar lebih luas di lingkungan kampus. Hal ini secara bertahap akan mendorong terciptanya budaya sadar pajak, dimana Masyarakat memahami bahwa pajak adalah kontribusi penting bagi Pembangunan dan bukan sekedar beban. Diskusi yang terjadi selama proses asistensi juga turut membangun pemahaman kolektif tentang peran pajak dalam kehidupan bernegara.

Tantangan dan Solusi

Beberapa tantangan yang dihadapi selama pengabdian meliputi :

1. Keterbatasan waktu dan sumber daya relawan pajak di Tengah kesibukan akademik;
2. Variasi Tingkat pemahaman WPOP yang datang, sehingga membutuhkan pendekatan asistensi yang berbeda;
3. Kendala teknis pada sistem DJP Online ataupun *e-filing* yang terkadang tidak stabil;

Untuk mengatasi tantangan tersebut, beberapa solusi diterapkan meliputi :

1. Penjadwalan relawan pajak yang fleksibel dan pembagian tugas yang merata;
2. Pelatihan berkelanjutan bagi relawan pajak untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan pemahaman teknis;
3. Koordinasi dengan staf *Tax Center* dan DJP untuk penanganan kendala teknis yang lebih cepat.

Pendekatan PAR yang reflektif memungkinkan tim untuk mengidentifikasi tantangan ini lebih awal dan menyesuaikan strategi secara dinamis.

KESIMPULAN

Pengabdian kepada Masyarakat dengan judul “Peran Relawan Pajak dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui Edukasi dan Asistensi di *Tax Center* UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi” telah berhasil dilaksanakan menggunakan metode *Participatory Action Research* (PAR). Pengabdian ini menunjukkan bahwa Relawan Pajak memiliki peran yang sangat signifikan dalam mendukung upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui kegiatan edukasi dan asistensi pelaporan SPT Tahunan. Partisipasi aktif Relawan Pajak tidak hanya membantu WPOP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tetapi juga berkontribusi pada perluasan jangkauan edukasi perpajakan dan pembentukan budaya sadar pajak di lingkungan kampus dan Masyarakat secara lebih luas. Pendekatan

PAR terbukti efektif dalam menciptakan proses pengabdian yang kolaboratif, reflektif, dan adaptif terhadap dinamika lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agun, W. A. N. U., Datrini, L. K., & Amlayasa, A. A. B. (2022). KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PERPAJAKAN ORANG PRIBADI. *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan dan Pembangunan*, 6(1), 23–31. <https://doi.org/10.22225/wicaksana.6.1.2022.23-31>
- Atun Nadiroh, R. & Suprianik. (2024). Peran Relawan pajak Dalam Pelaporan SPT Tahunan wajib Pajak Orang Pribadi di tax Center UIN Khas Jember: Peran Relawan pajak dalam pelaporan SPT tahunan. *Jurnal Abdimas Mandiri*, 8(1), 7–14. <https://doi.org/10.36982/jam.v8i1.3711>
- Cassiano Natafusadha, Syamsuddin Syamsuddin, & Syarifuddin Rasyid. (2023). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Penerapan Self Assessment terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Kota Makassar | Akrua: Jurnal Bisnis dan Akuntansi Kontemporer. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi Kontemporer*, 16(2). <https://journal.unhas.ac.id/index.php/akrua/article/view/25152>
- Cornish, F., Breton, N., Moreno-Tabarez, U., Delgado, J., Rua, M., de-Graff Aikins, A., & Hodgetts, D. (2023). Participatory action research. *Nature Reviews Methods Primers*, 3(1), 34. <https://doi.org/10.1038/s43586-023-00214-1>
- Darmayasa, I. N., Wibawa, B. P., & Nurhayanti, K. (2020). E-filing dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.33603/jka.v4i2.3949>
- Kemenkeu.go.id. (t.t.). Diambil 25 April 2025, dari <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/Pendapatan-Negara-Tahun-2024-Tumbuh-Positif>
- Ponto, R. T., Karamoy, H., & Kindangen, W. (2022). Efektivitas Penggunaan E-Filing Dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)*, 5(2), Article 2.
- Pramudya, A. H. P., Wibisono, A., & Mustafa, M. (2022). Self Assessment dalam Hukum Pajak. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 2(2), 361–374. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v2i2.340>
- Ramadhani, D. K., Reza, D., Nisa, K., Mahfuzdhoh, N., & Fitri, V. (2023). ANALISIS PENERIMAAN DAN PENGELURAN NEGARA INDONESIA TAHUN 2019-2021. *Journal of Economic Education*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.22437/jeec.v2i1.22762>
- Sari, D. P., Lindrawati, L., Purwanto, M., Dwijayanti, S. P. F., & Hartanto, S. (2021). Pendampingan Pengisian SPT Tahunan WPOP di Era Pandemi COVID-19. *Archive: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.55506/arch.v1i1.10>