

Implementasi Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi oleh Relawan Pajak

Yupita Riskia Handayani¹, Nurani Putri Biswas², Hikmal Akbar³, Zuhrotul Isnaini⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Akuntansi, Universitas Mataram

¹yupitariskia4@gmail.com, ²nuranibiswas29@gmail.com, ³akbar10789115632@gmail.com, ⁴zuhrotul.isnaini@unram.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the implementation of the annual tax return (SPT) assistance program by tax volunteers at KPP Pratama Mataram Timur and its contribution to the literacy and compliance of individual taxpayers. This research employs a descriptive qualitative method, collecting data through observations, in-depth interviews, and documentation. The findings reveal that tax volunteers facilitated the SPT reporting process, particularly for first-time e-Filing users. The hands-on approach, conducted without visual educational aids, proved effective in enhancing taxpayer understanding. However, the program faced technical challenges such as unstable internet connections and limited service space. The implications highlight the need for strengthening infrastructure support, continuous volunteer training, and formal collaboration between DJP, KPP, and educational institutions to ensure the effectiveness and sustainability of the assistance program.

Article Received:

May 26th, 2025

Article Revised:

May 29th, 2025

Article Published:

June 2nd, 2025

Keywords:

Tax Volunteers, Taxpayer Compliance, Annual Tax Return, e-Filing, Tax Literacy

Correspondence:

yupitariskia4@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan program asistensi pelaporan SPT Tahunan oleh relawan pajak di KPP Pratama Mataram Timur serta menilai kontribusinya terhadap peningkatan literasi dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kehadiran relawan pajak berperan signifikan dalam mempermudah proses pengisian serta pelaporan SPT, terutama bagi Wajib Pajak yang baru pertama kali melapor. Pendekatan langsung tanpa bantuan media visual terbukti mampu meningkatkan pemahaman para wajib pajak. Meskipun demikian, pelaksanaan program ini masih menemui kendala, seperti lambatnya koneksi internet dan keterbatasan sarana pelayanan. Hasil penelitian ini menggarisbawahi pentingnya penguatan infrastruktur pendukung, pelatihan yang berkelanjutan bagi relawan, serta kerjasama formal antara DJP, KPP, dan lembaga pendidikan guna memastikan efektivitas dan keberlangsungan program asistensi ke depan.

Artikel Diterima:

26 Mei 2025

Artikel Revisi:

29 Mei 2025

Artikel Dipublikasi:

2 Juni 2025

Kata Kunci:

Relawan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, SPT Tahunan, e-Filing, Literasi Pajak

Korespondensi:

yupiariskia4@gmail.com

A. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang memiliki peran vital dalam pembiayaan pembangunan nasional, penguatan stabilitas ekonomi, dan realisasi program kesejahteraan sosial. Hampir 85% penerimaan negara di Indonesia berasal dari sektor pajak, sehingga kontribusi pajak menjadi indikator penting bagi keberlanjutan fiskal negara (Prasetyo *et al.*, 2024). Dalam konteks ini, keberhasilan pengelolaan sistem perpajakan sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak (WP), baik dalam dimensi formal (administratif) maupun material (substansial) (Nurhayati *et al.*, 2024). Oleh karena itu, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan berbagai upaya reformasi perpajakan yang meliputi penguatan regulasi, penyempurnaan sistem administrasi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, hingga pemanfaatan teknologi informasi secara progresif (Yasa *et al.*, 2021).

Perjalanan sistem perpajakan di Indonesia telah mengalami perubahan paradigma signifikan, dari sistem *official assessment* menuju *self assessment*, yang memberikan kewenangan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajibannya (Fitriya *et al.*, 2025). Dalam sistem ini, peran negara lebih menekankan pada fungsi pengawasan dan pembinaan (Tambun & Aryanto, 2024). Konsekuensinya, keberhasilan sistem sangat ditentukan oleh tingkat literasi fiskal masyarakat (Tambun *et al.*, 2024), kesadaran hukum, serta kemampuan teknis dalam melakukan pelaporan pajak secara mandiri (Khasanah *et al.*, 2024). Meskipun sistem ini dinilai efisien dan adaptif

terhadap dinamika teknologi, realitas di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar WP perorangan masih menghadapi berbagai kendala, khususnya dalam penggunaan teknologi digital seperti sistem *e-Filling* (Saroh *et al.*, 2023; Darmayasa *et al.*, 2024).

Sebagai ilustrasi, Kementerian Keuangan mencatat bahwa pada tahun 2024 realisasi penerimaan pajak mencapai Rp1.932,4 triliun atau setara dengan 100,5% dari target APBN (Kemenkeu, 2024). Angka ini mencerminkan keberhasilan pengelolaan fiskal, namun perlu dicermati lebih dalam bahwa capaian tersebut belum sepenuhnya menggambarkan kualitas kepatuhan pajak. Tingkat pelaporan SPT Tahunan WP orang pribadi memang mencapai 85,75% atau sekitar 16,04 juta SPT (Kemenkeu, 2024), tetapi banyak di antaranya yang masih melaporkan secara administratif tanpa pemahaman mendalam terhadap prosedur dan hak serta kewajiban perpajakan mereka. Hal ini berimplikasi pada kesalahan pelaporan, ketidaksesuaian data, hingga munculnya potensi penghindaran pajak secara tidak langsung akibat rendahnya literasi perpajakan (Fitria *et al.*, 2021). Pengetahuan mengenai perpajakan juga berpengaruh pada tingkat pelaporan pajak (Putri *et al.*, 2023).

Kondisi tersebut mendorong perlunya intervensi edukatif dan pendampingan langsung kepada WP, terutama dalam rangka meningkatkan efektivitas pelaporan pajak berbasis teknologi. Sebagai respons terhadap persoalan tersebut, DJP bekerja sama dengan perguruan tinggi melalui pembentukan Tax Center dan pengembangan program Relawan Pajak. Program ini bertujuan untuk mengedukasi masyarakat, khususnya WP individu, serta memberikan asistensi teknis dalam pengisian dan pelaporan SPT Tahunan melalui sistem *e-Filling* (Yasa *et al.*, 2021). Dalam pelaksanaannya, mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi direkrut, diberikan pelatihan intensif, lalu diterjunkan ke masyarakat atau Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk membantu WP yang mengalami kesulitan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Apriliasari *et al.*, 2022).

Penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Pradnyani *et al.* (2020); Sasmitha *et al.* (2024), bahwa keberadaan Relawan Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan jumlah WP yang melakukan pembayaran pajak. Namun, dalam hal pelaporan SPT dan peningkatan total penerimaan, hasilnya belum menunjukkan perubahan yang signifikan. Hal ini menandakan bahwa efektivitas Relawan Pajak dalam meningkatkan kepatuhan WP masih bersifat parsial dan perlu didukung oleh kebijakan pelatihan berkelanjutan serta ekspansi wilayah kerja. Selain itu, studi tersebut bersifat kuantitatif dan berfokus pada data agregat, sehingga belum menyentuh aspek-aspek kualitatif seperti pengalaman, persepsi, dan hambatan yang dihadapi oleh WP dalam proses asistensi.

Berdasarkan tinjauan tersebut, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kesenjangan penelitian dalam mengevaluasi secara mendalam efektivitas program Relawan Pajak, terutama pada konteks lokal, seperti di wilayah kerja KPP Pratama Mataram Timur yang mencakup Kabupaten Lombok Barat dan Lombok Utara. Penelitian ini hadir untuk menjawab kebutuhan tersebut dengan pendekatan kualitatif, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang dinamika pelaksanaan program dan kontribusinya terhadap kepatuhan pelaporan pajak WP perorangan. Novelty dari penelitian ini terletak pada pendekatan kontekstual dan naratif yang menggali bagaimana interaksi antara WP, sistem teknologi, dan peran relawan menghasilkan dampak edukatif dalam proses pelaporan pajak.

Motivasi penelitian ini dilandaskan pada urgensi perlunya penguatan strategi edukasi fiskal berbasis komunitas melalui kolaborasi yang sinergis antara pemerintah dan lembaga pendidikan tinggi. Kolaborasi ini dipandang penting sebagai upaya untuk meningkatkan literasi pajak di kalangan masyarakat, khususnya Wajib Pajak perorangan, serta membentuk budaya kepatuhan sukarela yang berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi implementatif bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam mengembangkan desain program Relawan Pajak yang lebih efektif, akomodatif, dan berorientasi jangka panjang, guna mendukung peningkatan penerimaan negara. Fokus utama dari penelitian ini adalah meninjau sejauh mana efektivitas program Relawan Pajak dalam membantu meningkatkan pemahaman serta kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi terhadap pelaporan SPT Tahunan melalui sistem *e-filing*. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji berbagai hambatan yang dihadapi Wajib Pajak dalam menggunakan sistem tersebut, serta peran Relawan Pajak dalam memberikan pendampingan guna mengatasi kendala-kendala tersebut.

B. LITERATUR REVIEW

Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah pihak yang secara hukum memiliki hak serta kewajiban dalam bidang perpajakan, sebagaimana diatur dalam ketentuan perundang-undangan, yaitu Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 yang telah mengalami perubahan terakhir melalui Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). Menurut undang-undang tersebut, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, termasuk pembayar, pemotong, dan pemungut pajak, yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan. Wajib pajak orang pribadi dikategorikan sebagai subjek pajak dalam negeri apabila berdomisili atau berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan atau berniat untuk bertempat tinggal di Indonesia. Dalam konteks pelaporan kewajiban perpajakan, Wajib Pajak diwajibkan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) yang berisi laporan penghasilan, kewajiban pajak, serta harta dan utang yang dimiliki, baik melalui formulir fisik maupun sistem daring seperti *e-Filling* (Kemenkeu, 2024).

Peralihan sistem dari official assessment ke self assessment mengharuskan Wajib Pajak untuk secara mandiri menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, pemahaman regulasi dan kemampuan

teknis pelaporan menjadi krusial (Khasanah *et al.*, 2024). Namun, banyak Wajib Pajak masih melakukan pelaporan secara administratif tanpa memahami substansinya (Hapsari *et al.*, 2022). Akibatnya, terjadi kesalahann pelaporan dan potensi penghindaran pajak yang tidak disengaja. Untuk mengatasi hal ini, dibutuhkan edukasi dan pendampingan, seperti melalui program Relawan Pajak (Fitria *et al.*, 2022).

Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Kementerian Keuangan (2024), Pasal 1 ayat (11) dalam Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) mendefinisikan Surat Pemberitahuan (SPT) sebagai formulir yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk menyampaikan laporan mengenai penghitungan dan/atau pembayaran pajak, informasi mengenai objek atau non-objek pajak, serta data kekayaan dan kewajiban, sesuai ketentuan peraturan yang berlaku. Terdapat dua jenis SPT, yakni SPT Masa yang mencakup periode tertentu dalam satu tahun pajak, serta SPT Tahunan yang mencakup pelaporan untuk satu tahun penuh atau sebagian tahun pajak.

Kewajiban pengisian dan pelaporan SPT diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 yang telah diperbarui terakhir melalui Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009. Dalam aturan tersebut, setiap Wajib Pajak diwajibkan untuk menyampaikan SPT dengan informasi yang akurat, lengkap, dan jelas, menggunakan bahasa Indonesia, huruf Latin, angka Arab, serta satuan mata uang rupiah. SPT juga harus ditandatangani dan disampaikan ke kantor pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau lokasi lain yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Surat Pemberitahuan memiliki peranan penting bagi para pemangku kepentingan. Bagi Wajib Pajak orang pribadi, SPT berfungsi sebagai sarana pelaporan sekaligus bentuk pertanggungjawaban atas penghitungan dan pelunasan pajak yang terutang, baik yang dibayar secara mandiri maupun melalui pemotongan oleh pihak lain (Pebriani *et al.*, 2024). Selain itu, SPT juga memuat informasi mengenai penghasilan yang menjadi objek atau bukan objek pajak serta rincian harta dan kewajiban. Sementara itu, Pengusaha Kena Pajak (PKP) menggunakan SPT untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM). Laporan ini juga memuat rincian mengenai pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran serta pelunasan pajak, baik yang dibayar sendiri maupun melalui pihak lain, dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Relawan Pajak

Program Relawan Pajak merupakan inisiatif yang dirancang untuk mendukung upaya pemerintah dalam membentuk Wajib Pajak potensial yang memiliki tanggung jawab, dengan cara meningkatkan pemahaman mereka terkait aspek-aspek perpajakan (Layli *et al.*, 2023). Program ini lahir dari sinergi antara Direktorat Jenderal Pajak (DJP), perguruan tinggi dan mahasiswa yang menunjukkan kesadaran pajak yang tinggi diantara pihak tersebut. Pelaksanaan program ini juga mencerminkan pentingnya peningkatan jumlah dan kualitas sumber daya manusia di lingkungan otoritas pajak, seiring dengan tuntutan untuk mengikuti perkembangan dunia usaha serta optimalisasi sistem informasi (Tambunan *et al.*, 2020).

Dalam praktiknya, mahasiswa dari universitas terpilih yang tergabung dalam program relawan pajak bertugas memberikan pendampingan langsung kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, baik melauai formulir SPT 1770 S maupun 1770 SS, menggunakan layanan *e-Filling*. Mahasiswa dipilih karena dianggap generasi milenial dikenal lebih cepat beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi. Salah satu inovasi yang mendukung hal ini adalah *e-Filling*, yakni layanan dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang memfasilitasi penyampaian SPT secara elektronik guna memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak (Fitria *et al.*, 2022). Peluncuran sistem *e-Filling* oleh DJP merupakan bentuk adaptasi terhadap kemajuan teknologi di bidang perpajakan dan diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih sederhana, cepat, efisien, dan efektif, sehingga dapat mendorong peningkatan kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Apriliasari *et al.*, 2022).

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menyajikan gambaran secara sistematis, nyata, dan tepat mengenai kegiatan pendampingan pelaporan SPT Tahunan yang dilakukan oleh relawan pajak terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Mataram Timur selama periode Januari hingga Maret (Sugiyono, 2019). Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan metode purposive sampling, yakni teknik pemilihan sampel secara selektif berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria sampel meliputi Wajib Pajak Orang Pribadi yang mendapatkan bantuan dari relawan pajak dalam proses pelaporan SPT dan bersedia menjadi sumber informasi. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan prinsip kejenuhan data (data saturation), yaitu pengambilan sampel dilakukan hingga data yang diperoleh sudah tidak memberikan informasi baru yang berarti (Sugiyono, 2019).

Variabel dalam penelitian ini bersifat kualitatif dan difokuskan pada aspek-aspek seperti peran relawan pajak dalam mendampingi pelaporan SPT, pengalaman dan tanggapan Wajib Pajak Orang Pribadi selama pendampingan, serta memperoleh pemahaman yang komprehensif (Sugiyono, 2019). Hambatan dan solusi dalam pelaksanaan pelaporan tersebut. Pengukuran dilakukan secara kualitatif melalui interpretasi narasi hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dikumpulkan.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi non-partisipatif yang dilakukan dengan mengamati aktivitas

pendampingan tanpa ikut serta secara langsung, wawancara mendalam untuk menggali informasi lebih detail dari relawan dan Wajib Pajak, serta dokumentasi berupa catatan kegiatan, foto, dan dokumen pendukung lainnya (Sugiyono, 2019). Selanjutnya, data dianalisis menggunakan teknik deskriptif analisis, yang terdiri dari proses reduksi data untuk menyaring informasi penting, penyajian data secara sistematis dalam bentuk narasi, serta penarikan kesimpulan berdasarkan fakta dan hubungan antar fenomena yang ditemukan. Teknik ini dipilih agar hasil penelitian dapat menggambarkan dengan jelas dan mendalam proses pendampingan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Mataram Timur sehingga pembaca.

D. HASIL DAN DISKUSI

Program Relawan Pajak merupakan bentuk kolaborasi strategis antara Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan lembaga pendidikan tinggi yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan di kalangan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Program ini direalisasikan melalui Tax Center di perguruan tinggi, yang secara aktif merekrut dan melatih mahasiswa untuk menjadi relawan pajak. Para relawan diberikan pembekalan komprehensif yang mencakup penguasaan sistem *e-Filing*, pemahaman regulasi pelaporan SPT Tahunan, hingga keterampilan komunikasi dengan WPOP.

Di KPP Pratama Mataram Timur, implementasi program ini melibatkan 8 relawan yang ditempatkan di unit pelayanan khusus untuk mendampingi WPOP dalam mengisi dan melaporkan SPT Tahunan. Kehadiran para relawan terbukti efektif dalam membantu wajib pajak, khususnya mereka yang kurang memahami mekanisme pelaporan mandiri atau merasa kesulitan dalam mengoperasikan sistem *e-Filing*. Selain memberikan bantuan teknis, relawan pajak juga memainkan peran edukatif dengan memberikan pemahaman tentang hak dan kewajiban perpajakan, potensi risiko kesalahan pelaporan, serta pentingnya kepatuhan terhadap peraturan perpajakan.

Dengan adanya program ini, terjadi sinergi antara DJP, institusi pendidikan, dan masyarakat, yang tidak hanya mempermudah pelaporan tetapi juga mendorong terbentuknya budaya kepatuhan pajak berbasis literasi fiskal. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam implementasi asistensi pelaporan SPT Tahunan oleh relawan pajak, dengan menyoroti aspek pelaksanaan program, kendala yang dihadapi, hingga kontribusinya terhadap literasi dan kepatuhan WPOP di KPP Pratama Mataram Timur.

Hasil penelitian di KPP Pratama Mataram Timur memperlihatkan bahwa implementasi program asistensi pelaporan SPT Tahunan oleh relawan pajak telah dilaksanakan secara komprehensif dan terstruktur. Berdasarkan observasi, setiap hari terdapat 3-5 relawan pajak yang bertugas, dengan kemampuan melayani sekitar 12 WP per hari untuk setiap relawan. Jumlah ini meningkat signifikan pada minggu terakhir bulan Maret, menjelang batas akhir pelaporan SPT, dengan total WP yang dilayani mencapai lebih dari 240 orang dalam seminggu, sehingga relawan perlu bekerja lebih cepat dan efisien. Walaupun terjadi antrean panjang, relawan tetap memberikan pelayanan yang komikatif dan sabar.

Alur asistensi dimulai dari pendaftaran dan verifikasi data WP. Relawan pajak memandu WP untuk memastikan akun DJP Online aktif, mengecek kelengkapan dokumen (NPWP, bukti potong, laporan penghasilan). Proses dilanjutkan dengan pengisian formulir SPT 1770 S atau 1770 SS, menggunakan perangkat laptop/tablet yang dibawa sendiri oleh para relawan. Relawan langsung memandu WP untuk mengakses akun DJP Online, mengisi data penghasilan, memeriksa potongan pajak, mengunggah dokumen, dan mengirimkan SPT. Pendekatan praktik langsung ini memudahkan WP memahami langkah-langkah pengisian.

Rata-rata waktu asistensi per WP adalah 15-30 menit, dengan variasi tergantung tingkat pemahaman dan kelengkapan dokumen. Selain pengisian teknis, relawan juga menjelaskan tentang hak dan kewajiban perpajakan WP, termasuk pentingnya melaporkan penghasilan secara benar dan tepat waktu. Implementasi ini menunjukkan bahwa relawan berfungsi bukan hanya sebagai pendamping teknis, tetapi juga sebagai agen edukasi perpajakan. Dalam mengimplementasikan program ini, para relawan mendapatkan briefing harian, teknis pelayanan dan pembagian tugas. Pengawasan dilakukan oleh petugas KPP untuk memastikan bahwa prosedur pelayanan sesuai dengan standar operasional.

Tabel 1. Implementasi Relawan Pajak

Aspek Implementasi	Temuan
Jumlah relawan per hari	3-5orang
Rata-rata WP dilayani per hari	35 WP
Waktu layanan per WP	15–30 menit
Media pendukung	Praktik langsung, laptop/tablet pribadi
Antisipasi lonjakan WP	Pembagian antrean
Lokasi	Aula Sekotong KPP Mataram Timur

Pelaksanaan asistensi oleh relawan pajak di KPP Pratama Mataram Timur tidak terlepas dari berbagai kendala yang cukup kompleks. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kendala yang muncul dapat dikategorikan menjadi teknis, non-teknis, dan operasional.

1. **Kendala teknis** yang dominan adalah koneksi internet yang tidak stabil dan gangguan pada sistem DJP Online. Hal ini terutama terjadi pada jam-jam sibuk ketika banyak WP yang mengakses *e-Filing* secara bersamaan, sehingga

menyebabkan sistem menjadi lambat, halaman tidak responsif, bahkan gagal submit. Selain itu perangkat yang digunakan relawan, seperti laptop atau tablet pribadi, meskipun mendukung fleksibilitas, kadang mengalami keterbatasan performa, misalnya kecepatan proses yang lambat, baterai cepat habis, atau kesulitan membuka dokumen berukuran besar. Tak hanya itu, handphone yang digunakan oleh relawan juga kerap kali mengalami gangguan seperti browser lambat ataupun penyimpanan memori handphone dan email yang sudah penuh.

2. **Kendala non-teknis** yang cukup signifikan adalah rendahnya literasi pajak sebagian besar WP. Berdasarkan pengamatan, sekitar 60-65% WP yang datang untuk asistensi merupakan pengguna *e-Filling* pemula yang belum terbiasa dengan prosedur pengisian SPT. Banyak dari mereka yang masih bingung dengan istilah-istilah teknis dalam formulir, seperti penghasilan bruto, potongan, PPh terutang, dan lain-lain. Beberapa WP bahkan datang tanpa membawa dokumen yang diperlukan, seperti bukti potong pajak, NPWP dan data penghasilan tahunan, yang menyebabkan proses asistensi harus ditunda atau memakan waktu lebih lama. Rendahnya literasi ini bukan hanya menghambat kecepatan pelayanan, tetapi juga menunjukkan masih adanya kesenjangan edukasi perpajakan di masyarakat.
3. **Kendala operasional** muncul terutama menjelang batas akhir pelaporan SPT Tahunan, di mana jumlah WP yang datang untuk asistensi melonjak tajam hingga mencapai 90 orang per hari. Kondisi ini membuat ruang asistensi yang tersedia menjadi penuh dan kurang nyaman, sehingga relawan harus bekerja lebih cepat untuk mengurangi antrean. Namun keterbatasan jumlah relawan (sekitar 3-5 orang per hari) dan ruang yang tersedia membuat pelayanan menjadi kurang optimal. WP harus menunggu lebih lama, dan suasana ruang menjadi kurang kondusif.

Munculnya kendala dalam pelaksanaan *e-Filling* ini disebabkan oleh beberapa faktor utama. Pertama, infrastruktur teknologi yang tersedia masih kurang memadai. Koneksi internet yang disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sering kali tidak cukup stabil untuk mengakomodasi tingginya volume akses *e-Filling* secara bersamaan. Selain itu, relawan sering kali harus menggunakan perangkat pribadi yang mungkin tidak didesain untuk aktivitas komputasi berat, sehingga memperlambat proses pelayanan. Kedua, rendahnya tingkat edukasi perpajakan di kalangan masyarakat menjadi hambatan tersendiri. Banyak Wajib Pajak (WP) datang tanpa pemahaman dasar tentang pelaporan pajak, sehingga relawan harus mengawali pelayanan dengan memberikan penjelasan mengenai istilah-istilah dan prosedur perpajakan secara mendasar. Ketiga, kurangnya perencanaan dalam mengantisipasi lonjakan jumlah WP menjelang batas akhir pelaporan turut memperburuk situasi. Tidak adanya penambahan fasilitas seperti ruang pelayanan tambahan atau sistem penjadwalan khusus menyebabkan antrean panjang dan pelayanan yang terbatas, yang pada akhirnya menghambat efektivitas proses *e-Filling*.

Tabel 2. Kendala Dalam proses Pelaporan

Jenis Kendala	Contoh Kasus dan Alasan
Teknis	Koneksi internet lambat karena banyak akses serentak; perangkat relawan lemot atau baterai cepat habis; halaman DJP Online error
Non-teknis	WP pemula tidak paham istilah SPT; WP datang tanpa dokumen lengkap; kurangnya edukasi pajak dasar
Operasional	Antrean panjang karena membludaknya WP menjelang batas pelaporan; ruang terbatas; relawan harus inisiatif berkoordinasi tanpa dukungan Tax Center

Meskipun demikian, relawan tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan menerapkan strategi adaptif, seperti meminjamkan charger atau jaringan cadangan saat perangkat bermasalah, serta melakukan komunikasi yang lebih intensif dan sabar. Namun, tetap saja, kendala-kendala ini menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh dan perbaikan sistem dalam pelaksanaan program asistensi di masa mendatang.

Pelaksanaan program asistensi pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi oleh relawan pajak di KPP Pratama Mataram Timur menunjukkan dinamika yang menarik dalam konteks peningkatan kepatuhan berbasis komunitas. Berdasarkan pengamatan, implementasi program ini bukan hanya memfokuskan pada aspek teknis pengisian SPT, tetapi juga pada dimensi edukasi dan pemberdayaan Wajib Pajak (WP). Relawan pajak membawa perangkat mereka sendiri seperti laptop/tablet, yang menunjukkan kesiapan dan fleksibilitas. Namun, penggunaan perangkat pribadi juga membuat mereka harus siap menghadapi potensi gangguan teknis, seperti koneksi internet lambat, atau kesulitan membuka sistem DJP Online saat trafik tinggi. Salah satu relawan mengatakan, "*Kadang koneksi wifi di sini lambat banget, jadi harus nunggu loading lama atau coba refresh berkali-kali sampai bisa login.*"

Menariknya, sebagian besar WP yang dilayani adalah pemula dalam penggunaan *e-Filling*. Mereka datang dengan berbagai tingkat pemahaman, bahkan ada yang belum pernah mencoba *e-Filling* sama sekali. Seorang WP berusia 35 tahun yang baru pertama kali menggunakan *e-Filling* mengungkapkan, "*Awalnya saya bingung banget lihat menu-menunya, takut salah input. Untung ada relawan yang sabar banget ngajarin step by step*" WP lain yang datang dengan dokumen tidak lengkap mengatakan, "*Saya pikir cuma bawa kartu NPWP cukup. Ternyata harus ada bukti potong segala. Jadi saya harus pulang dulu ambil dokumen. Untung relawan tetap mau nungguin dan bantu.*" Banyak WP yang mengapresiasi pendekatan langsung yang dilakukan relawan. Seorang WP mengatakan, "*Lebih enak langsung dipraktekin bareng. Kalau pake video mungkin malah bingung. Ini langsung ditunjukkan di laptop, jadi cepat ngerti.*"

Namun tidak sedikit WP yang mengeluhkan waktu antrean yang panjang, terutama mendekati batas akhir pelaporan.

Seorang WP menuturkan, “Antriannya panjang banget, saya datang jam 9 baru dilayani jam 12, Tapi begitu dilayani, cepat kok, mungkin karena relawan sudah biasa.” Meskipun relawan harus bekerja dalam kondisi terbatas, seperti ruang sempit dan antrean yang panjang, mereka tetap berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Salah satu relawan menceritakan, “Kadang kami harus ganti-gantian laptop karena baterai habis, atau bantu WP yang panik karena lupa password. Tapi kami tetap semangat.”

Analisis ini menunjukkan bahwa implementasi program tidak hanya memperlihatkan keberhasilan teknis, tetapi juga memperlihatkan interaksi sosial yang penting antara relawan dan WP. Peran relawan sebagai agen edukasi dan fasilitator terwujud secara nyata, terlihat dari cara mereka membangun komunikasi, memberikan arahan praktis, dan menenangkan WP yang cemas. Secara menyeluruh, program ini telah membantu meningkatkan kepercayaan diri WP dalam melaksanakan pelaporan pajak secara mandiri. Seorang WP berkomentar, “Tahun depan saya mau coba sendiri, soalnya ternyata nggak sesulit yang saya bayangkan. Penting banget ada relawan kayak gini buat bantu kami.” Namun, kendala tetap ada, seperti keterbatasan ruang, kurangnya perangkat cadangan, dan gangguan teknis yang kadang tidak dapat dihindari. Hal ini menegaskan pentingnya peningkatan fasilitas pendukung, pelatihan lanjutan untuk relawan, dan pengelolaan antrean yang lebih baik kedepannya.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi asistensi pelaporan SPT Tahunan oleh Relawan Pajak di KPP Mataram Timur memberikan kontribusi nyata dalam mempermudah proses pelaporan pajak bagi Wajib Pajak Orang pribadi. Hasil observasi dan wawancara mendalam mengungkapkan bahwa relawan pajak tidak hanya berfungsi sebagai pendamping teknis, tetapi juga sebagai agen edukasi yang menjembatani kesenjangan pemahaman antara otoritas pajak dan WP. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Khasanah *et al.* (2024) mengenai *self-assesment* yang menyatakan bahwa tingkat kepatuhan pajak dipengaruhi oleh pemahaman, kesadaran, dan kepercayaan diri WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Pendekatan praktik langsung yang diterapkan relawan pajak tanpa media visual, dengan perangkat pribadi, dan edukasi lisan terbukti dalam membantu WP, terutama bagi mereka yang merupakan pengguna *e-Filling* pemula. Seorang WP bahkan menyatakan “Kalau nggak ada relawan, saya nggak ngerti cara isi SPT ini. Terima kasih sudah sabar ngajarin kami walaupun antreannya panjang.”

Penelitian ini juga memperkuat hasil studi sebelumnya, Seperti Pradnyani *et al.* (2020) yang menemukan bahwa kehadiran relawan pajak berkontribusi positif dalam meningkatkan literasi pajak WP, meskipun belum secara signifikan meningkatkan penerimaan pajak. Begitu pula dengan penemuan Apriliasari *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa asistensi oleh relawan pajak efektif dalam mendorong kepatuhan WP, khususnya dalam penggunaan sistem *e-Filling*. Namun, Penelitian ini memberikan kontribusi baru, dengan menyoroti konteks spesifik di KPP Mataram Timur, dimana relawan bekerja secara mandiri menggunakan perangkat pribadi, dan mengandalkan praktik langsung tanpa visual. Selain itu, penelitian ini menambah wawasan mengenai tantangan lokal, seperti keterbatasan visual, ruang sempit, antrean panjang, dan kendala teknis jaringan. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang lebih menekankan pada aspek teoritis dan prosedural, penelitian ini memberikan gambaran nyata tentang dinamika dilapangan yang dihadapi relawan dan WP. Misalnya, seorang relawan menceritakan, “Kadang Wi-Fi di sini lama banget, jadi kami harus sabar menunggu, refresh berkali-kali. Tapi, WP tetap kami layani sebisa mungkin biar gak panik.”

Diskusi ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sangat ditentukan oleh kombinasi faktor teknis, komunikasi interpersonal, dan dukungan institusional. Meski relawan bekerja dengan keterbatasan, semangat dan kesabaran mereka dalam menghadapi berbagai kendala menjadi modal utama keberhasilan program. Temuan ini sejalan dengan pandangan Darmayasa *et al.* (2024) yang menekankan bahwa pengembangan sistem pajak berbasis teknologi memerlukan dukungan SDM yang terlatih, infrastruktur memadai, serta kesiapan adaptasi dari pengguna dan pendamping.

Hasil penelitian ini juga memberikan gambaran praktis mengenai pentingnya peran komunitas dan kolaborasi lintas sektor dalam membangun budaya kepatuhan pajak. Relawan pajak yang berinteraksi langsung dengan WP berhasil membangun kepercayaan dan memberikan edukasi dasar yang efektif. Hal ini menunjukkan bahwa model asistensi seperti ini dapat menjadi alternatif strategis untuk meningkatkan kepatuhan pajak secara berkelanjutan.

Namun, perlu dicatat bahwa keberhasilan program di KPP Pratama Mataram Timur masih menyisakan tantangan yang harus diatasi. Antrean panjang, keterbatasan perangkat, kendala jaringan, dan kurangnya dukungan formal dari Tax Center harus menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan ke depan. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi agar peningkatan fasilitas, pelatihan lanjutan, dan penguatan koordinasi formal antara DJP, perguruan tinggi, dan relawan menjadi prioritas untuk meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan program.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa program asistensi pelaporan SPT Tahunan oleh Relawan Pajak di KPP Pratama Mataram Timur memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kepatuhan dan literasi perpajakan di kalangan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Relawan pajak tidak hanya membantu secara teknis dalam penggunaan sistem *e-Filling*, tetapi juga berperan sebagai agen edukasi yang menjembatani pemahaman antara otoritas pajak dan masyarakat. Pendekatan praktik langsung yang digunakan, ditambah dengan komunikasi yang intensif, membantu wajib pajak terutama pengguna pemula untuk lebih percaya diri dalam melakukan pelaporan pajak secara mandiri. Namun, pelaksanaan program ini masih menghadapi kendala seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, gangguan sistem DJP Online, rendahnya literasi pajak, serta antrean panjang menjelang batas akhir pelaporan.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar KPP Pratama Mataram Timur meningkatkan fasilitas layanan asistensi, seperti jaringan internet yang stabil, ruang tunggu yang memadai, serta penyediaan perangkat cadangan bagi relawan. DJP dan institusi pendidikan tinggi juga perlu memperkuat sinergi melalui Tax Center agar relawan memiliki dukungan kelembagaan yang memadai. Pelatihan yang diberikan kepada relawan sebaiknya diperluas cakupannya tidak hanya pada aspek teknis pelaporan SPT, tetapi juga pada kemampuan komunikasi dan edukasi publik.

Sebagai pertimbangan strategis, perlu juga dipersiapkan langkah-langkah konkret menjelang implementasi penuh *CoreTax Administration System* (Coretax) yang akan diterapkan pada tahun mendatang. Coretax akan mengubah sistem administrasi pajak menjadi lebih terintegrasi, otomatis, dan kompleks. Oleh karena itu, program relawan pajak perlu disesuaikan agar mampu mendampingi wajib pajak dalam proses adaptasi terhadap sistem baru ini. Hal ini mencakup peningkatan kapasitas teknis relawan, pembaruan materi pelatihan berbasis Coretax, serta simulasi layanan berbasis sistem baru agar proses transisi berjalan lancar, inklusif, dan minim hambatan. Dukungan teknis dan kebijakan dari DJP sangat diperlukan agar relawan pajak dapat menjadi mitra strategis dalam menyukseskan transformasi sistem administrasi perpajakan nasional.

Implikasi dari penelitian ini menegaskan bahwa pendekatan edukatif berbasis komunitas melalui relawan pajak dapat menjadi model efektif untuk membangun budaya kepatuhan perpajakan yang berkelanjutan. Dengan dukungan kebijakan, pelatihan, dan infrastruktur yang memadai, peran relawan pajak dapat diperluas sebagai jembatan antara masyarakat dan sistem perpajakan yang terus berkembang.

REFERENCES

- Apriliasari, Vita, Anisa Fahmi, and Fadlil Usman. 2022. 'Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Program Relawan Pajak'. *Abdimas* 5(2):422–27.
- Darmayasa, and Nyoman Sentosa Hardika. 2024. 'Core Tax Administration System: The Power and Trust Dimensions of Slippery Slope Framework Tax Compliance Model'. *Cogent Business and Management* 11(1). doi:10.1080/23311975.2024.2337358.
- Fitria Jayusman, Sri, Alistraja Dison Silalahi, Wastina Sari Siregar, Rismania Br Barus, Atika Wardati Hubbi, Kiki Amalia Harahap, and Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah Medan. 2022. 'Relawan Pajak Mengajak Masyarakat Sadar Pentingnya Pajak (Pelaksanaan Program Relawan Pajak Mahasiswa UMN Al Washliyah Tahun 2022)'. *Jurnal PKM Journal Liaison Academia and Society (J-LAS)* (2):96–101.
- Fitria, Syofyan Billfan, Rahmah Alia, and Desiana Ika. 2021. 'Asistensi Pelaporan SPT Wajib Pajak Pribadi Oleh Relawan Pajak Di Kota Dumai'. *Jurnal Pengabdian Dan Peningkatan Mutu Masyarakat (Janayu)* 2(2):82–89. doi:10.22219/janayu.v2i2.16075.
- Fitriya, Putri Prasetya, Rizka, Umi Nandiroh, Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, and Universitas Islam Malang. 2025. 'Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Self Assessment System, Digitalisasi Pajak Dan Penalty Rate Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi'. *E_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi* 14(01):311–24.
- Hapsari, Putri Pramudya, Arief Wibisono, Dan Marni Mustafa, and Putri Pramudya¹. 2022. 'Self Assessment Dalam Hukum Pajak'. *Jurnal Sosial Dan Sains* 2:361–74.
- Kementerian Keuangan. 2024. *Susunan Dalam Satu Naskah Undang-Undang Perpajakan Edisi Perubahan UU Nomor 7 Tahun 2021 Harmonisasi Peraturan Perpajakan*.
- Kementerian Keuangan 2024. 2024. *Informasi APBN 2024 Mempercepat Transformasi Ekonomi Yang Inklusif Dan Berkelanjutan*.
- Khasanah, Ika Nur, Faiza Fitria Noverita, Siti Romsiyatun, and Mohammad Mirza Pratama. 2024. 'Empowering Tax Volunteers in Optimizing Fiscal Policy Through Assistance in Reporting Annual Personal SPT Using E-Filing at KPP Pratama Jember'. *Jurnal PEDAMAS (Pengabdian Kepada Masyarakat)* 2(2).
- Layli, Meutia, Cornelia Mutiara Puspitasari, and Alma Ata. 2023. 'Asistensi SPT Tahunan Menggunakan E-Filling Melalui Program Relawan Pajak Tahun 2023'. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 15(2):252–56.
- Nurhayati, Dwi Puspitasari, Endah, Angela Dirman, Program Studi Akuntansi, and Universitas Mercu Buana. 2024. 'Pengaruh Pemahaman Pajak, Kesadaran Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak'. *Media Jurnal Akuntansi* 9(1):51–57.
- Pebriani, Wahyu, Fitri, and Santosa, Dessylva Maharany. 2024. 'The Collaboration Between Educational Institutions and the Directorate General of Taxes in Enhancing Student Literacy on Tax Technology'. 6(1):27–40. doi:10.15575/kp.v6i1.
- Pradnyani, and Ni Luh Putu Normadewi Abdi. 2020. 'The Effectiveness of Tax Volunteers in Increasing Taxpayer Compliance'. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)* 9(5):281–84. doi:10.20525/ijrbs.v9i5.826.
- Prasetyo, Bagus, Khusnul Khafidotul Jannah, Abdul Wadud Nafis, Universitas Islam, Negeri Kiai, Haji Achmad, and Siddiq Jember. 2024. 'The Role of Tax Volunteers in the Assistance of Annual Tax Returns and Public Relations Functions for Taxpayer Compliance'. *Jurnal PEDAMAS (Pengabdian Kepada Masyarakat)* 2(2).

- Putri, Diana Eka, Dokman Marulitua Situmorang, Dan Bisnis, and Kristen Bukit Pengharapan. 2023. 'Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pemeriksaan Pajak, Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Era Digital'. *Media Akuntansi Perpajakan* 8(1):1-7.
- Saroh, and Ratnawati. 2023. 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Semarang Selatan'. *Jurnal EMT KITA* 7(2):409-21. doi:10.35870/emt.v7i2.1027.
- Sasmitha, Dian Beni, and Sabinus. 2024. 'Kegiatan Relawan Pajak Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Dan Pemadanan NIK-NPWP Di KP2KP Bengkayang'. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business* 4(1):23-32. doi:10.54373/iffjeb.v4i1.952.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. 2019th ed. Bandung Alfabeta.
- Tambun, S., & Aryanto, Y. (2024). Pengawasan dan Pemeriksaan Pajak serta Penerapan Tax Control Framework. *Media Akuntansi Perpajakan*, 9(2), 126-142. doi.org/10.52447/map.v9i2.8232
- Tambun, S., Yahya, M. H., & Lukiyana, L. (2024). Pengaruh Literasi Akuntansi dan Literasi Keuangan Terhadap Perilaku Keuangan dengan Pengendalian Diri Sebagai Pemoderasi. *Media Akuntansi Perpajakan*, 9(2), 97-110. doi.org/10.52447/map.v9i2.7957
- Tambunan, Maria R. U. D., and Haula Rosdiana. 2020. 'Indonesia Tax Authority Measure on Facing the Challenge in Taxing Digital Economy'. *The International Technology Management Review* 9(1):1. doi:10.2991/itm.k.200203.001.
- Yasa, I. Nyoman Putra, Ni Made Ayu Sri Putri Artini, Luh Melly Astari, and Ni Putu Purnama Sari. 2021. 'Mengungkapkan Persepsi Wajib Pajak Atas Pendampingan Relawan Pajak'. *Jurnal Akuntansi Bisnis* 14(1). doi:10.30813/jab.v14i1.2453.