



## **Membangun Kesadaran Pajak melalui Difusi Inovasi Pada Program Relawan Pajak DJP Jakarta Utara**

**David Sukanto, Tuti Widyaningrum**

**Fakultas Hukum, Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta**

**david.sukanto@uta45jakarta.ac.id**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini mengeksplorasi upaya membangun kesadaran pajak melalui difusi inovasi dengan mengambil studi kasus dari Program Relawan Pajak DJP. Studi ini mengevaluasi bagaimana partisipasi relawan pajak DJP telah berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran pajak di masyarakat. Melalui pendekatan interaktif dan edukatif, relawan pajak DJP menyebarkan informasi perpajakan kepada wajib pajak secara langsung. Dengan menganalisis data partisipasi dan survei dari wajib pajak yang terlibat, penelitian ini mengidentifikasi dampak positif dari program relawan pajak dalam memperkuat kesadaran pajak. Hasil menunjukkan bahwa melalui difusi inovasi, program relawan pajak DJP telah berhasil mengubah pandangan wajib pajak terhadap pentingnya ketaatan pajak. Partisipasi dalam program ini membantu mengurai kompleksitas perpajakan, memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kewajiban perpajakan, dan mendorong kesadaran akan manfaat yang dihasilkan dari kontribusi pajak. Kesimpulannya, Program Relawan Pajak DJP merupakan contoh nyata bagaimana difusi inovasi dapat membentuk pola pikir dan perilaku perpajakan di masyarakat. Melalui pendekatan ini, kesadaran pajak dapat ditingkatkan secara signifikan, memberikan kontribusi pada pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan.

**Kata kunci:** Pemutakhiran; Data; Wajib Pajak

### **ABSTRACT**

*This study evaluates how the participation of DJP tax volunteers has contributed to increasing tax awareness in society. Through an interactive and educative approach, DJP tax volunteers disseminate tax information to taxpayers directly. By analyzing participation and survey data from the taxpayers involved, this research identifies the positive impact of the tax volunteer program in strengthening tax awareness. The results show that through the diffusion of innovation, the DJP tax volunteer program has succeeded in changing the taxpayer's view of the importance of tax compliance. Participating in this program helps untangle the complexities of taxation, provides a better understanding of tax obligations, and promotes awareness of the benefits that result from tax contributions. In conclusion, the DJP Tax Volunteer Program is a clear example of how the diffusion of innovation can shape the mindset and behavior of taxation in society. Through this approach, tax awareness can be significantly increased, contributing to sustainable economic and social development.*

**Keywords:** Update; Data; Taxpayer



## A. PENDAHULUAN

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.<sup>1</sup> Negara Indonesia mulai memberlakukan pajak dengan self assessment system atau kepercayaan untuk melakukan penghitungan pajak terutang, melunasi kekurangan pajak, menghitung pajak yang telah dibayarkan, dan melaporkan sendiri ke Dirjen Pajak. Tidak dipungkiri lagi banyak masyarakat yang kurang percaya terhadap keberadaan pajak, dilihat dari lingkungan masyarakat mereka hanya mengenal pajak sebagai suatu tradisi membayar sejumlah pungutan kepada pemerintah, tanpa mengerti dasar serta maksud dan tujuan dari pembayaran pajak karena kurangnya pemahaman mengenai pajak.

Sadar atau tidak, pajak saat ini memegang peranan utama dalam struktur pembiayaan negara seluruhnya, dan pajak akan selalu dinamis mengikuti pola bisnis yang berkembang di masyarakat. Sebagai warga negara yang baik, kita harus membayar pajak sesuai tarif pajak yang dikenakan. Pajak memiliki 4 fungsi penting untuk penyelenggaraan negara. Fungsi fungsi tersebut adalah:

1. Fungsi anggaran (budgetair) sebagai sumber dana bagi pemerintah, untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi mengatur (regulerend) sebagai alat pengatur atau melaksanakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi.
3. Stabilitas, pajak sebagai penerimaan negara dapat digunakan untuk menjalankan kebijakan-kebijakan pemerintah.
4. Redistribusi Pendapatan, penerimaan negara dari pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan pembangunan nasional sehingga dapat membuka kesempatan kerja dengan tujuan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat.<sup>2</sup>

Dalam tata cara pemungutan pajak, kita mengenali beberapa sistem pemungutan pajak. Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga sistem, yaitu sebagai berikut :

1. Official Assessment system

---

<sup>1</sup> Pasal 1 Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 *tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.*

<sup>2</sup> Kadek Wulan, "Pengetahuan Umum Perpajakan," [www.pajakku.com](http://www.pajakku.com), 2019.

Official Assessment system adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

## 2. Self Assessment System

Self Assessment System adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang.

## 3. With Holding System

With Holding System adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Dari beberapa system diatas, Negara Indonesia telah menggunakan dan menerapkan Self Assessment System dalam pemungutan pajak. Indonesia menggunakan Self Assessment System (SAS) dalam pemungutan pajak sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan, mendorong kepatuhan wajib pajak, dan meminimalkan birokrasi. SAS adalah pendekatan di mana wajib pajak memiliki tanggung jawab lebih besar dalam menghitung, melaporkan, dan membayar kewajiban pajak mereka sendiri kepada otoritas pajak, berdasarkan informasi yang mereka miliki. Beberapa alasan mengapa Indonesia mengadopsi SSA dalam pemungutan pajak adalah:

### 1. Efisiensi Administrasi

SAS mengurangi beban administrasi bagi otoritas pajak dengan memindahkan tanggung jawab penghitungan dan pelaporan pajak kepada wajib pajak. Hal ini memungkinkan fokus sumber daya pajak pada audit dan pemantauan wajib pajak yang berisiko tinggi.

### 2. Keterlibatan Wajib Pajak

SAS melibatkan wajib pajak dalam proses perpajakan, mendorong mereka untuk lebih memahami kewajiban perpajakan mereka dan mengurusnya dengan lebih efektif. Ini juga dapat meningkatkan kesadaran dan literasi perpajakan.

### 3. Meminimalkan Kecurangan

Meskipun SAS memberikan lebih banyak kewenangan kepada wajib pajak, hal ini juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Seiring dengan

teknologi yang lebih maju, otoritas pajak dapat melakukan audit lebih efisien untuk memastikan kepatuhan.

#### 4. Penyederhanaan Prosedur

Dengan memungkinkan wajib pajak melaporkan dan membayar pajak mereka sendiri, proses perpajakan menjadi lebih sederhana dan mudah diakses. Ini dapat menarik investasi dan memfasilitasi kegiatan bisnis.

#### 5. Peningkatan Pendapatan Pajak

Dengan mendorong kepatuhan dan memberdayakan wajib pajak, potensi pendapatan pajak dapat ditingkatkan. Wajib pajak yang sadar akan kewajiban perpajakannya cenderung membayar pajak lebih tepat waktu. Namun, perlu diingat bahwa suksesnya implementasi SAS bergantung pada pemahaman yang baik dari wajib pajak, pendekatan pengawasan yang efektif dari otoritas pajak, dan sistem yang handal untuk menerima laporan dan pembayaran pajak secara elektronik.

Indonesia mulai mengadopsi Self Assessment System (SAS) dalam pemungutan pajak sejak tahun 1984. Penerapan SAS ini merupakan bagian dari upaya modernisasi administrasi perpajakan dan reformasi perpajakan yang dilakukan oleh Pemerintah Indonesia untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan perpajakan. Pada tahun 1983, Pemerintah Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) mengatur pengenalan SAS dalam sistem perpajakan Indonesia. Dengan demikian, wajib pajak diharapkan memiliki tanggung jawab yang lebih besar dalam menghitung, melaporkan, dan membayar pajak mereka sendiri kepada otoritas pajak. Penerapan SAS ini merupakan langkah signifikan dalam transformasi administrasi perpajakan di Indonesia, mengarah pada perubahan dalam kultur perpajakan dan tanggung jawab wajib pajak. Pada saat yang sama, ini juga memberikan tantangan bagi otoritas pajak untuk mengawasi kepatuhan wajib pajak dan memastikan kewajiban pembayaran pajak. Sejak diberlakukannya SAS, Pemerintah Indonesia terus melakukan peningkatan dan penyesuaian dalam sistem perpajakan guna meningkatkan efektivitasnya dan memastikan kepatuhan perpajakan yang lebih baik.

## B. METODE

Dalam pemecahan masalah terkait kekurangan Self Assessment System (SAS) dalam pemungutan pajak, berikut adalah beberapa metode yang akan digunakan, termasuk metode analisis yang relevan:

### 1. Analisis Perbandingan (Comparative Analysis)

Membandingkan pengalaman dan hasil implementasi SAS di setiap KPP dalam pemungutan pajak. Ini membantu mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dari pendekatan yang berbeda.

## 2. Studi Kasus (Case Study)

Menganalisis kasus-kasus konkret di mana SAS menghadapi kendala atau kegagalan dalam memungut pajak. Melalui analisis studi kasus, dapat diidentifikasi pola-pola umum dan faktor penyebab.

## 3. Wawancara dan Survei

Mengumpulkan pandangan dan pengalaman dari wajib pajak, praktisi perpajakan, dan ahli perpajakan melalui wawancara dan survei. Ini dapat memberikan wawasan langsung tentang tantangan yang dihadapi dalam menggunakan SAS .

Metode-metode ini dapat digunakan dalam kombinasi untuk memberikan pandangan yang komprehensif tentang kekurangan dalam implementasi SAS dalam pemungutan pajak dan untuk merumuskan solusi yang efektif.

**Tempat dan Waktu :** Dalam Jurnal ini saya mengambil data melalui pengalaman saya sebagai relawan pajak pada KPP Pratama Koja pada bulan Febuari hingga Maret 2023.

**Khalayak Sasaran :** Jurnal ini dibuat untuk memenuhi wawasan para pembaca mengenai cara membangun kesadaran pajak melalui difusi inovasi, jurnal ini ditujukan untuk seluruh masyarakat, terutama mahasiswa yang berperan penting sebagai agent of change.

**Metode Pengabdian :** Metode pengabdian yang saya lakukan saat menjadi relawan pajak sangatlah beragam, metode tersebut dapat berupa asistensi pelaporan SPT Tahunan melalui DJP Online, memberikan wawasan kepada wajib pajak mengenai pemahaman pentingnya pajak serta memperkenalkan sistem pelaporan pajak yang baru yaitu E- Filling.

**Indikator Keberhasilan :** Indikator keberhasilan saat saya menjadi relawan pajak adalah saat saya dapat membantu banyak wajib pajak dalam menyelesaikan masalahnya terkait perpajakan.

Selain itu feedback baik dari wajib pajak kepada para relawan pajak juga merupakan salah satu indikator keberhasilan yang menjadi acuan utama dalam program tersebut karena dalam pengabdian ini, kami diberikan tanggung jawab dan kewajiban untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pajak merupakan salah satu elemen penting dalam penyelenggaraan negara yang baik, karena pajak mempunyai fungsi-fungsi yang penting dalam keuangan negara. Hal tersebut membuat setiap negara pasti berusaha untuk meminimalisir permasalahan dalam pemungutan pajak di negaranya.

Salah satu masalah dalam pemungutan pajak di setiap negara adalah kurangnya kesadaran para wajib pajak terkait pentingnya pajak untuk negara. Sebagai contoh, dilansir dari CNBC News, ternyata tingkat kepatuhan pajak orang Indonesia masih sangat rendah. Hal ini juga yang menjadi alasan pemerintah untuk mengulangi kebijakan pengampunan pajak alias tax amnesty.<sup>3</sup>

Bahkan orang Indonesia yang taat melakukan kewajiban perpajakannya tidak banyak berubah bahkan sejak tahun 2015 lalu. Artinya, dalam enam tahun terakhir masyarakat yang membayar pajak hanya itu-itulah saja. Hal ini terlihat dari rasio kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang tidak bertambah signifikan sejak 2015 lalu.

Tabel 1. Tingkat kepatuhan masyarakat terhadap pajak dari tahun 2015-2020<sup>4</sup>

<i>Tahun</i>	<i>Masyarakat Taat Pajak</i>	<i>Total Wajib Pajak</i>	<i>Rasio Kepatuhan</i>
2015	10,97 Juta	18,16 Juta	60%
2016	12,25 Juta	20,17 Juta	61%
2017	14,72 Juta	20,17 Juta	73%
2018	12,55 Juta	17,65 Juta	71%
2019	13,39 Juta	18,33 Juta	73%
2020	14,76 Juta	19,01 Juta	78%

Dari tabel tersebut dapat dipahami bahwa tingkat kepatuhan masyarakat terhadap pajak sangatlah minim, hal tersebut memang terjadi karena banyak faktor. Namun pada jurnal ini saya hanya akan membahas dari perspektif tingkat difusi inovasi sistem pemungutan pajak pada masyarakat, terutama pada tempat saya menjadi relawan pajak yaitu KPP Pratama Koja, DJP Jakarta Utara. Difusi Inovasi adalah teori tentang bagaimana sebuah ide dan teknologi baru tersebar dalam sebuah kebudayaan.<sup>5</sup> Difusi inovasi merujuk pada proses penyebaran dan adopsi suatu inovasi atau ide baru di antara anggota suatu kelompok, masyarakat, atau organisasi. Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh Everett Rogers dalam bukunya yang berjudul "Diffusion of Innovations" pada tahun 1962. Difusi inovasi memeriksa bagaimana suatu inovasi diterima, diadopsi, dan menyebar melalui

<sup>3</sup> Lidya Julita Sembiring, "Ternyata Cuma Segini Orang RI Patuhi Pajak, Kamu Termasuk?," CNBC Indonesia, 2021.

<sup>4</sup> Sembiring.

<sup>5</sup> Everett M Rogers, *Diffusions of Innovations*, 5th ed. (New York: Free Press, 2003).

berbagai tahap dan kelompok dalam masyarakat.

Dalam konteks inovasi, Indonesia telah menggunakan Self Assessment System (SAS) dalam pemungutan pajak sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan, mendorong kepatuhan wajib pajak, dan meminimalkan birokrasi. Salah satu bentuk inovasi dalam penggunaan Self Assessment System (SAS) adalah lahirnya DJP Online. DJP Online adalah sistem pajak online, dimana dalam sistem ini hampir seluruh kegiatan perpajakan dilakukan berbasis elektronik. Sesuai pengalaman saya sebagai relawan pajak pada saat itu, maka dalam Jurnal ini saya hanya akan membahas mengenai sistem e-Filing dalam pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak. e-Filing pajak.go.id merupakan inovasi Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah pelaporan pajak. e-Filing pajak lahir dari penerapan sistem Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) yang mulai dijalankan pada tahun 2007. Dalam sistem ini, negara menggunakan surat elektronik serta pembayaran dengan billing sebagai bagian dari sistem transaksinya.

Menurut situs resmi kementerian keuangan, sistem ini berlaku baik untuk penerimaan negara yang berbentuk pajak maupun bukan pajak. Direktorat Jenderal Pajak adalah salah satu pihak penerima tagihan resmi (biller) di kementerian keuangan. Pemerintah kemudian membuat situs khusus untuk mendukung e-Filing dan e-Billing yakni sse.pajak dan efile.pajak. Akan tetapi, situs-situs ini memiliki sistem yang terpisah dari situs resmi DJP. Pada tahun 2014, DJP menyatukan semua layanan pelaporan dan pembayaran pajak di bawah satu sistem. DJP juga membuat situs DJP Online (djponline.pajak.go.id) sebagai pusat pelayanan SPT elektronik. Semua situs layanan lama yang sistemnya masih terpisah juga dihapus, sehingga masyarakat bisa menggunakan satu sistem yang praktis. Usaha-usaha pemerintah yang telah dipaparkan diatas adalah salah satu bentuk inovasi terkait tata cara pemungutan pajak. Inovasi tersebut melahirkan platform baru yang bernama DJP Online. Dengan adanya platform tersebut, tentu saja akan mempermudah masyarakat dalam membayar dan melaporkan pajak.

DJP Online adalah platform elektronik yang diperkenalkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di Indonesia untuk memfasilitasi layanan perpajakan secara daring. Meskipun memiliki banyak manfaat, DJP Online juga memiliki beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan:

1. Keterbatasan Teknologi

Salah satu masalah yang mungkin dihadapi adalah keterbatasan teknologi, terutama bagi wajib pajak yang tidak memiliki akses atau pengetahuan yang cukup dalam penggunaan teknologi. Ini bisa membuat sulit bagi mereka untuk menggunakan DJP Online dengan efektif.

2. Kesulitan Teknis

Meskipun dirancang untuk kemudahan penggunaan, beberapa wajib pajak mungkin mengalami kesulitan dalam mengoperasikan platform atau memahami langkah-langkah yang diperlukan dalam proses perpajakan online.

### 3. Keamanan Data

Keamanan data dan informasi pribadi merupakan masalah yang penting dalam layanan daring. Ada risiko data pribadi wajib pajak yang tersimpan di DJP Online terkena ancaman keamanan, seperti peretasan atau pelanggaran privasi.

### 4. Ketergantungan pada Koneksi Internet

DJP Online memerlukan akses internet yang stabil untuk berfungsi dengan baik. Wajib pajak di daerah dengan konektivitas internet yang buruk mungkin menghadapi hambatan dalam mengakses layanan ini.

### 5. Ketidakfleksibelan

Beberapa wajib pajak mungkin memiliki situasi atau kondisi khusus yang tidak dapat diakomodasi oleh DJP Online. Ini termasuk situasi bisnis yang kompleks atau transaksi yang tidak biasa.

### 6. Literasi Teknologi

Wajib pajak yang kurang terbiasa dengan teknologi mungkin menghadapi kesulitan dalam menggunakan platform online ini. Ini terutama berlaku bagi kelompok wajib pajak yang lebih tua.

### 7. Pemeliharaan dan Pembaruan

Perlu pemeliharaan rutin dan pembaruan pada platform DJP Online untuk memastikan kinerjanya yang optimal. Pembaruan ini kadang-kadang dapat mengakibatkan ketidaknyamanan atau kebingungan bagi pengguna.

### 8. Kesulitan Mendapatkan Bantuan Langsung

Ketika menghadapi masalah atau kesulitan dalam penggunaan DJP Online, beberapa wajib pajak mungkin kesulitan mendapatkan bantuan langsung secara cepat.

Delapan poin di atas merupakan permasalahan serius yang harus segera diatasi oleh negara. Karena jika tidak segera diatasi maka, permasalahan permasalahan tersebut dapat menghambat peningkatan kenaikan ketaatan wajib pajak dan menyebabkan kurangnya pendapatan negara dari pajak.

## **Kegiatan 1 : Pembekalan dan Pengukuhan Relawan Pajak DJP Jakarta Utara**

Kegiatan pembekalan relawan pajak adalah proses penyampaian informasi, pengetahuan, keterampilan, dan panduan kepada individu yang akan menjadi relawan pajak. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mempersiapkan relawan dengan pemahaman yang komprehensif tentang tugas mereka, pengetahuan perpajakan yang diperlukan, serta etika dan praktik yang sesuai dalam memberikan bantuan perpajakan kepada masyarakat. Pembekalan ini dapat mencakup materi terkait peraturan perpajakan, teknis pelaporan pajak, keterampilan komunikasi, dan aspek lain yang relevan. Kegiatan pengukuhan relawan pajak merujuk pada upaya untuk memperkuat dan memantapkan peran serta kontribusi relawan dalam program relawan pajak. Pengukuhan ini melibatkan pemberian dukungan terus-menerus, pelatihan lanjutan, pemantapan keterampilan, serta pemahaman lebih dalam tentang isu-isu perpajakan yang kompleks. Kegiatan ini juga bertujuan untuk membangun rasa saling percaya antara relawan dan otoritas pajak, serta mengakui dan menghargai kontribusi yang telah diberikan oleh relawan dalam meningkatkan kesadaran perpajakan dan membantu wajib pajak. Kedua jenis kegiatan ini merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa relawan pajak memiliki pengetahuan yang memadai dan siap untuk memberikan bantuan yang efektif kepada masyarakat terkait perpajakan. Pemahaman yang mendalam tentang peraturan perpajakan dan keterampilan komunikasi yang baik adalah faktor kunci dalam kesuksesan relawan pajak dalam memberikan bimbingan dan dukungan kepada wajib pajak.



Gambar 1. Foto bersama usai pembekalan dan pengukuhan relawan pajak DJP Jakarta Utara



Gambar 2. Sesi tanya jawab pada saat kegiatan pembekalan relawan pajak DJP Jakarta Utara

## **Kegiatan 2 : Asistensi dan Pemecahan Masalah Pada Wajib Pajak**

Salah satu penyebab terjadinya permasalahan wajib pajak mengenai sistem e-Filing yang sering saya atasi adalah ketidaktahuan masyarakat akan penggunaan sistem tersebut. Hal ini disebabkan karena dua faktor, yaitu tingkat literasi masyarakat yang rendah dan proses difusi inovasi yang kurang baik. Seharusnya difusi inovasi terkait penerapan e-filing pada wajib pajak melalui program relawan pajak DJP Online harus melibatkan serangkaian tahapan dan strategi yang dirancang untuk memperkenalkan dan mendorong adopsi penggunaan platform e-filing oleh wajib pajak. Proses difusi inovasi melalui relawan pajak terdiri dari:

### **1. Pendidikan dan Pelatihan**

Tahap awal dalam difusi inovasi adalah memberikan pendidikan dan pelatihan kepada relawan pajak. Mereka perlu memahami secara mendalam tentang manfaat e-filing, bagaimana cara menggunakan platform DJP Online, serta langkah-langkah yang diperlukan untuk melaporkan SPT secara elektronik.

### **2. Advokasi dan Kesadaran**

Relawan pajak dapat memainkan peran penting dalam mengadvokasi dan meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang manfaat e-filing. Mereka dapat

memberikan informasi tentang kemudahan, efisiensi, dan keamanan penggunaan DJP Online kepada wajib pajak melalui berbagai media komunikasi.

3. Demonstrasi Praktis

Relawan pajak dapat mengadakan sesi demonstrasi praktis tentang penggunaan DJP Online. Ini dapat membantu wajib pajak merasa lebih percaya diri dan mengurangi ketidakpastian dalam menggunakan platform tersebut.

4. Pendampingan Langsung

Relawan pajak dapat memberikan pendampingan langsung kepada wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam menggunakan DJP Online. Mereka bisa membantu mengisi formulir, menggambarkan langkah-langkah yang perlu diambil, dan menjawab pertanyaan.

5. Komitmen Otoritas Pajak

Otoritas pajak perlu berkomitmen dalam memberikan dukungan dan akses yang memadai terhadap DJP Online. Ini termasuk menyediakan panduan resmi, materi tutorial, dan dukungan teknis jika diperlukan.

6. Pengumpulan Umpan Balik

Relawan pajak dapat mengumpulkan umpan balik dari wajib pajak terkait pengalaman mereka menggunakan DJP Online. Ini dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan atau permasalahan yang mungkin timbul.

7. Perkembangan Berkelanjutan

Proses difusi inovasi perlu berlanjut secara berkelanjutan. Relawan pajak dapat terus memberikan dukungan, mengadakan pelatihan berkala, dan memastikan bahwa wajib pajak merasa nyaman dengan penggunaan DJP Online.



Gambar 3. Pemecahan masalah wajib pajak oleh relawan pajak

Melalui upaya difusi inovasi ini, program relawan pajak DJP Online dapat membantu meningkatkan adopsi e-filing oleh wajib pajak. Dengan bantuan relawan, wajib pajak dapat memahami dan merasakan manfaat dari penggunaan teknologi untuk melaporkan pajak secara elektronik.

#### **D. SIMPULAN**

Program relawan pajak DJP Online merupakan inisiatif yang penting dalam upaya meningkatkan literasi perpajakan dan adopsi teknologi di Indonesia. Dalam menjalankan peran sebagai relawan pajak, individu dapat berkontribusi dalam membantu wajib pajak memahami peraturan perpajakan, mengatasi hambatan dalam melaporkan SPT, dan meningkatkan kesadaran perpajakan secara keseluruhan. Difusi inovasi dalam penerapan e-filing menjadi salah satu fokus utama program ini. Penggunaan platform DJP Online sebagai sarana pelaporan pajak secara daring memiliki potensi untuk memberikan efisiensi, transparansi, dan keterlibatan aktif wajib pajak dalam proses perpajakan.

#### **SARAN**

##### **1. Peningkatan Literasi Teknologi**

Dalam mendukung penggunaan DJP Online, relawan pajak perlu mengadakan pelatihan intensif untuk meningkatkan literasi teknologi wajib pajak. Dengan demikian, wajib pajak dapat mengatasi ketidakpastian dalam menggunakan platform daring.

##### **2. Pengembangan Materi Edukasi**

Diperlukan pengembangan materi edukasi yang komprehensif mengenai penggunaan DJP Online, langkah-langkah pelaporan pajak elektronik, serta manfaat e-filing. Materi ini dapat menjadi panduan yang mudah diakses bagi wajib pajak.

##### **3. Kemitraan dengan Lembaga Pendidikan**

Kerjasama dengan lembaga pendidikan, universitas, dan sekolah bisnis dapat memperluas jangkauan program relawan pajak. Ini dapat membantu memasukkan literasi perpajakan dan penggunaan teknologi ke dalam kurikulum.

##### **4. Peningkatan Dukungan Teknis**

Otoritas pajak perlu memastikan bahwa dukungan teknis yang memadai tersedia bagi wajib pajak yang mengalami masalah dalam menggunakan DJP

Online. Ini termasuk pemberian panduan, solusi atas masalah teknis, dan saluran komunikasi yang efektif.

#### 5. Pelatihan Berkelanjutan

Relawan pajak perlu menjalani pelatihan berkelanjutan untuk tetap mendapatkan pemahaman mendalam tentang perubahan dalam peraturan perpajakan dan perkembangan teknologi. Ini akan memastikan bahwa mereka selalu siap memberikan bantuan terkini kepada wajib pajak.

#### 6. Pengumpulan Data dan Umpan Balik

Otoritas pajak harus secara aktif mengumpulkan umpan balik dari wajib pajak terkait pengalaman mereka menggunakan DJP Online. Data ini dapat digunakan untuk perbaikan berkelanjutan dalam platform dan program relawan pajak.

#### 7. Promosi dan Kesadaran

Upaya promosi dan kesadaran terkait e-filing dan program relawan pajak DJP Online perlu terus berlanjut. Ini dapat melibatkan kampanye publik, kolaborasi dengan media, serta kegiatan sosial yang melibatkan komunitas.

Dengan komitmen dan upaya berkelanjutan, program relawan pajak DJP Online dapat menjadi sarana efektif dalam meningkatkan literasi perpajakan, memfasilitasi adopsi teknologi dalam pelaporan pajak, serta mendorong partisipasi wajib pajak yang lebih aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

### **ACKNOWLEDGMENT**

Saya ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Kanwil DJP Jakarta Utara dan Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta atas kesempatan berharga yang telah diberikan kepada saya untuk menjadi relawan pajak. Pengalaman ini telah memberikan saya wawasan mendalam tentang dunia perpajakan dan dampak positif yang dapat dihasilkan melalui kolaborasi dan edukasi. Saya merasa sangat bersyukur dapat terlibat dalam program ini, yang tidak hanya memberi saya peluang untuk berkontribusi pada peningkatan literasi perpajakan masyarakat, tetapi juga membantu saya mengembangkan keterampilan komunikasi, kolaborasi, dan pemecahan masalah yang berharga. Kerjasama yang baik dan dukungan dari Kanwil DJP Jakarta Utara dan Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta telah memberikan fondasi kuat bagi perjalanan saya sebagai relawan pajak. Semoga semangat positif ini terus berlanjut dan memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi masyarakat dan perekonomian Indonesia.



Terima kasih atas kepercayaan dan dukungannya. Saya berharap dapat terus berkontribusi dalam upaya menjadikan literasi perpajakan sebagai bagian penting dari pembangunan negara kita.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku/Artikel/Laporan

Rogers, Everett M. *Diffusions of Innovations*. 5th ed. New York: Free Press, 2003.

Sembiring, Lidya Julita. "Ternyata Cuma Segini Orang RI Patuhi Pajak, Kamu Termasuk?" CNBC Indonesia, 2021.

Wulan, Kadek. "Pengetahuan Umum Perpajakan." [www.pajakku.com](http://www.pajakku.com), 2019.

### Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang *Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang *Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*