



ASISTENSI PELAPORAN SPT TAHUNAN MELALUI PEMBERDAYAAN RELAWAN PAJAK DALAM MENINGKATKAN KESADARAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DITINJAU DARI PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM PADA KPP PRATAMA JEMBER

ASSISTANCE IN ANNUAL TAX RETURN REPORTING THROUGH EMPOWERMENT OF TAX VOLUNTEERS IN INCREASING AWARENESS AND COMPLIANCE OF TAX OBLIGORS FROM THE PERSPECTIVE OF ISLAMIC BUSINESS ETHICS AT THE PRATAMA TAX OFFICE OF JEMBER

Hendi Yoga Pratama^{1*}, Eva Agustina², Rini Setiyowati³, Abdul Rokhim⁴

^{1*234} Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

^{1*}Pratamanural08@gmail.com, ²agustinaeva558@gmail.com, ³rinis1904@gmail.com,

⁴cakrokhim73@gmail.com

Article History:

Received: December 28th, 2024

Revised: February 10th, 2025

Published: February 15th, 2025

Abstract: *Tax is the main source of state revenue, with the largest contribution to the state budget (APBN). To enhance awareness and compliance among taxpayers, the Directorate General of Taxes (DJP) established Tax Volunteers for the Nation (Renjani) in collaboration with Tax Centers at various universities. Tax volunteers are tasked with assisting in the annual tax return (SPT) reporting and providing tax education to the community. This service aims to assist individual taxpayers (WPOP) in submitting their annual tax returns through e-filing, involving tax volunteers at the Primary Tax Office (KPP Pratama) in Jember. The assistance provided by these tax volunteers will be examined from the perspective of Islamic Business Ethics, which includes the principles of monotheism, justice, responsibility, honesty, and usefulness. The method used in this service is the Service Learning method (CS). The Service Learning method is an educational approach that focuses not only on academic aspects but also involves active participation in community service activities. The service is carried out through counseling and mentoring techniques, with stages including: technical mentoring, implementation assistance, and finally, evaluation. The results of the service indicate that tax volunteers have applied the principles of Islamic business ethics in their service activities. It is hoped that this service can contribute to improving the quality of services and tax education to enhance awareness and taxpayer compliance in the future.*

Keywords: *Tax Volunteers, Assistance, Services, SPT, Islamic Business Ethics, Compliance, Awareness, Taxpayers.*

Abstrak

Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara, dengan kontribusi terbesar dalam APBN. Untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) membentuk Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) bekerja sama dengan Tax Center di berbagai perguruan tinggi. Relawan pajak bertugas memberikan asistensi pelaporan SPT tahunan serta edukasi perpajakan kepada masyarakat. Pengabdian ini bertujuan untuk melakukan asistensi pelayanan wajib pajak orang pribadi (WPOP) dalam pelaporan SPT tahunan melalui e-filing, dengan melibatkan relawan pajak di KPP Pratama Jember. Asistensi pelayanan yang dilakukan oleh relawan pajak tersebut nantinya akan dikaji dari perspektif Etika Bisnis Islam., yaitu prinsip tauhid, keadilan, tanggung jawab, kejujuran, dan kebermanfaatannya. Metode yang di gunakan dalam pengabdian ini yaitu menggunakan *metode Service Learning (CS)*. Metode *Service Learning* merupakan sebuah pendekatan edukasi yang tidak hanya berfokus pada aspek akademik, tetapi juga melibatkan peran aktif dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Pengabdian dilaksanakan dengan teknik penyuluhan dan pendampingan, tahapan pengabdian ini meliputi: tahap pendampingan/bimbingan teknis, tahap pelaksanaan asistensi, dan terakhir tahap evaluasi. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa relawan pajak telah menerapkan prinsip etika bisnis Islam dalam kegiatannya. Pengabdian ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan edukasi perpajakan guna meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak kedepannya.

Kata Kunci: Relawan Pajak, Asistensi, Pelayanan, SPT, Etika Bisnis Islam, Kepatuhan, Kesadaran, Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara, bahkan menyumbang porsi terbesar dibandingkan sumber pendapatan lainnya. Hal ini tercermin dalam struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), dimana sektor perpajakan memberikan kontribusi terbesar terhadap penerimaan negara.¹ Pajak merupakan sumber pendapatan utama bagi pemerintah dalam upaya pembangunan. Sekitar 70% dari Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) berasal dari penerimaan pajak. Untuk memenuhi kebutuhan keuangan negara, administrasi pajak harus memantau kapasitas pengumpulan pendapatan serta aktivitas ekonomi dari individu dan bisnis. Oleh karena itu, penerimaan pajak menjadi aspek krusial yang memerlukan perhatian serius dari pemerintah, termasuk mendorong partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.² Di tinjau dari perspektif ekonomi, pajak berperan sebagai sumber penerimaan negara yang digunakan untuk mengarahkan masyarakat menuju kesejahteraan. Sementara itu, pendekatan dari sisi keuangan, yang termasuk dalam aspek ekonomi, lebih menekankan pada fungsi pajak sebagai elemen krusial dalam mendukung pendapatan negara.³

¹ Galih Wicaksono et al, *Perpajakan*, (PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI, 2022), 01.

² Hendro Lukman, MF Djeni Indrajati, Estralita Trisnawat, Purnama Helen Wijaya, "Faktor Penurunan Kunjungan Wajib Pajak Orang Pribadi Ke Kantor Pelayanan Pajak Di Wilayah Jakarta Barat", (Oktober, 2020), 37.

³ Lesti Hertati, "Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi", *JRAK: Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis* 7, No. 2, (Juli

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan di jelaskan bahwa “*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.*”⁴ Maka dapat di simpulkan bahwasannya pajak merupakan kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh individu atau badan usaha kepada negara untuk kesejahteraan rakyat sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku.

Berdasarkan data dari Kementria Keuangan Republik Indonesia penerimaan pajak pada tahun 2023 mencapai Rp1.932,4 triliun atau 100,5% dari target yang telah ditetapkan, dengan pertumbuhan sebesar 3,5% dibandingkan tahun sebelumnya (yoy). Peningkatan ini didukung oleh pertumbuhan signifikan pada jenis-jenis pajak utama, yang mencerminkan pengelolaan fiskal yang efektif serta kontribusi positif dari aktivitas ekonomi di berbagai sektor.⁵ Untuk memastikan pengumpulan pajak berjalan dengan efektif, keterlibatan aktif masyarakat menjadi hal yang sangat penting. Dalam upaya ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) membentuk kelompok relawan yang berfokus mendukung pengelolaan pajak serta meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kontribusi dalam perpajakan. Kelompok ini dikenal sebagai Renjani, singkatan dari Relawan Pajak untuk Negeri, yang dibentuk melalui proses seleksi oleh DJP dengan bekerja sama dengan Tax Center di berbagai perguruan tinggi di Indonesia.⁶

Selanjutnya, relawan pajak yang terpilih akan diberdayakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama setempat. Mahasiswa menunjukkan antusiasme yang tinggi untuk berpartisipasi dalam kegiatan Relawan Pajak, terutama dari perguruan tinggi yang memiliki Tax Center dan menjalin kerja sama dengan DJP. Minat yang besar ini mencerminkan kesiapan mereka dalam mendukung WPOP memenuhi kewajiban perpajakan, termasuk membantu proses pelaporan pajak penghasilan di kantor pelayanan pajak atau lokasi lain yang ditentukan oleh DJP.⁷ Pemberdayaan relawan pajak di KPP khususnya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember di harapkan dapat membantu serta memberikan kontribusi yang signifikan dalam upaya pelayanan asistensi pelaporan SPT tahunan WP orang prbadi menggunakan *E-filing* yang mana tidak semua wajib pajak paham terkait istem tersebut.

Dalam memberikan pelayanan dan edukasi relawan pajak di KPP Jember di harapkan dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin yaitu dengan memberikan pelayanan prima yaitu sebuah pelayanan terbaik dengan harapan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan kata lain pelayanan prima merujuk pada layanan yang sesuai dengan standar kualitas, layanan yang memenuhi standar kualitas adalah layanan yang mampu menciptakan kepuasan dan memenuhi ekspektasi pelanggan.⁸ Karena salah satu cara untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah

2021), 60.

⁴ 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, Pasal 1.

⁵ Kinerja Pendapatan Negara Tahun 2024 Tumbuh Positif, Kemenkeu RI, Januari 06, 2025, <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/Pendapatan-Negara-Tahun-2024-Tumbuh-Positif>.

⁶ Ayo Kenali Renjani, Relawan pajak untuk negeri, Diakses pada 22 Januari 2024, <https://www.pajak.go.id/index.php/id/artikel/ayo-kenali-renjani-relawan-pajak-untuk-negeri>.

⁷ Lukman, Indrajati, Trisnawat, Wijaya, "Faktor Penurunan Kunjungan Wajib Pajak Orang Pribadi Ke Kantor Pelayanan Pajak Di Wilayah Jakarta Barat", 37.

⁸ Rahmi Setiawati, Pandu Siwi Tri Aji, "Implementasi Sapta Pesona Sebagai Upaya Dalam Memberikan

dengan memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan yang berlaku. Tujuan utamanya adalah menjaga kepuasan Wajib Pajak, sehingga diharapkan mereka lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan yang diberikan memuaskan, kepatuhan akan meningkat dan berdampak positif pada penerimaan pajak di masa mendatang.⁹

Tidak hanya pelayanan prima yang dipraktikkan oleh relawan pajak saat melakukan pelayanan di KPP Pratama Jember, akan tetapi aksioma etis yang terdapat dalam Etika Bisnis Islam juga di terapkan agar menciptakan pelayanan yang komplit seperti rasa ikhlas sebagai relawan pajak karena telah menyumbangkan tenaga dan pikirannya harus tertanam dalam diri masing-masing relawan pajak, penerapan prinsip keadilan dalam pelayanan dimana tidak memandang ras dan status sosial wajib pajak, rasa tanggung jawab terhadap tugas yang di amanahkan, kejujuran dalam menjalankan tugas, serta mampu menciptakan kemaslahatan yaitu hal merujuk pada tindakan-tindakan yang membawa kebaikan bagi masyarakat, secara umum, istilah ini mencakup segala hal yang dapat memberikan kebermanfaatn kepada manusia baik dalam bentuk mendatangkan keuntungan atau kesenangan maupun dalam bentuk mencegah atau menghindari kerugian atau kerusakan.¹⁰

Maka dengan itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Melalui Pemberdayaan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kesadaran Dan Kepatuhan Wajib Pajak Ditinjau Dari Perspektif Etika Bisnis Islam Pada KPP Pratama Jember”. Tujuan dari penelitian ini yaitu relawana pajak yang memiliki tugas serta peran dalam melakukan pendampingan asistensi pelaporan SPT, serta melakukan edukasi kepada wajib pajak untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan tanggungjawab perpajakannya, di perlukan pelayanan yang baik, sopan dan santun yang sejalan dengan prinsip Etika Bisnis Islam yang meliputi Prinsip Tauhid, keadilan, tanggungjawab, kejujuran, dan kebermanfaatn. Dengan pemberdayaan Relawan pajak sebagai objek penelitian di harapkan penelitian ini akan memberikan kontribusi dalam segi pelayanan serta edukasi yang lebih baik ke depannya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak melalui pemberdayaan relawan pajak.

METODE

Metode yang di gunakan dalam pengabdian ini yaitu menggunakan *metode Service Learning (CS)*. Metode *Service Learning* merupakan sebuah pendekatan edukasi yang tidak hanya berfokus pada aspek akademik, tetapi juga melibatkan peran aktif dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat.¹¹ Proses kegiatan pengabdian berlangsung di kantor pajak KPP Pratama Jember.

Pelayanan Prima Pada Wisatawan Di Desa Wisata Pentingsari”, *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan* 2 Nomor. 2, (Januari-Juni 2020), 129.

⁹ Narti Eka Putri, Apriliyah Pharamitha, "Keterkaitan Self Assessment System, Kualitas Pelayanan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi", *Jurnal STEI Ekonomi* 27, No. 02, (Desember 2018), 235

¹⁰ Ibrahim Ahmad Harun, "Implementasi Konsep Masalah Mursalah Dalam Ekonomi Islam Menurut Tokoh Islam Dan Jumhur Ulama", *JURNAL ECONOMINA* 1, Nomor. 3, (November 2022), 564.

¹¹ Tiffany Shahnaz Rusli, Yoseb Boari, Dahlia Amelia, Dewi Rahayu, Bambang Setiaji, Suhadarliyah, Syarfina, Ansar, Syahrudin, Amiruddin, Ika Yuniwati, "*Pengantar Metodologi Pengabdian Masyarakat*", (Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, Januari 2024), 129.

Pengabdian ini berfokus pada asistensi pelayanan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi (WPOP) menggunakan *e-filing* melalui pemberdayaan relawan pajak di KPP Pratama Jember. Dimana asistensi pelayanan yang di lakukan oleh relawan pajak nantinya di tinjau dari perspektif Etika Bisnis Islam, Kegiatan ini dilaksanakan dengan teknik penyuluhan dan pendampingan, tahapan pengabdian ini meliputi:

1. Tahap pembekalan/bimbingan teknis: Pada tahap ini, pihak KPP Pratama melalui tim penyuluh memberikan pembekalan kepada relawan pajak mengenai prosedur pengisian dan pelaporan SPT tahunan menggunakan *E-Filling*.
2. Tahap pelaksanaan pendampingan Asistensi: Relawan pajak bertugas secara langsung dalam membantu Wajib Pajak dalam melaporkan SPT tahunannya
3. Tahap Evaluasi: Mengevaluasi apa saja kendala dan hambatan selama melakukan pelayanan di lapangan dan juga mengevaluasi pelayanan relawana pajak apakah sudah menerapkan etika bisnis islam selama melakukan asistensi pelayanan di KPP Pratama Jember

HASIL

Sebelum relawan pajak di tugaskan ke lapangan terdapat serangkaian kegiatan yang harus dilalui oleh relawan pajak. Hasil daripada pengabdian yang kami lakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember yang mana di laksanakan selama 30 hari kerja, terdapat serangkaian kegiatan yang kami lakukan yaitu:

1. Tahap pembekalan/Bimbingan Teknis



Gambar 1. Tahap Pembekalan/Bimbingan Teknis

Sebelum relawan pajak menjalankan tugas di lapangan tim penyuluh KPP Pratama Jember terlebih dahulu diberikan pembekalan/bimbingan teknis kepada relawan pajak yang akan di perdayakan. Kegiatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan relawan pajak terkait perpajakan. Pembekalan ini mencakup materi tentang peraturan perpajakan, tata cara pengisian dan pelaporan pajak, serta teknik komunikasi yang efektif untuk membantu wajib pajak memahami hak dan kewajiban perpajakan mereka. Dengan adanya bimbingan teknis ini, relawan pajak diharapkan mampu menjalankan tugasnya dengan baik dan memberikan kontribusi maksimal dalam mendukung program edukasi dan pelayanan perpajakan.

Pembekalan/Bimbingan Teknis yang dilakukan oleh tim penyuluh KPP Pratama Jember yaitu menyampaikan materi terkait pengoperasian *e-filing* untuk SPT 1770SS dan 1770S. Materi yang disampaikan mencakup panduan teknis serta langkah-langkah pengisian SPT secara elektronik. Pelatihan ini bertujuan untuk membekali relawan pajak agar dapat mendampingi wajib pajak dengan tepat serta meminimalkan potensi kesalahan dalam proses pengisian dan pelaporan SPT Tahunan. Dan pada tahapan ini relawan pajak di harapkan dapat melakukan tugas-tugasnya dengan baik sehingga para relawan pajak mampu memeberikan pelayanan prima dan mampu memberikan kebermanfaatan bagi Wajib Pajak serta masyarakat pada umumnya.

2. Tahap pendampingan Asistensi SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)



Gambar 2. Tahap pendampingan Asistensi SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Pendampingan Asistensi SPT merupakan bentuk memberikan pelayanan, pendampingan, bantuan, serta pemberian arahan kepada wajib pajak selama proses pelaporan dan pengisian SPT Tahunan melalui platform *e-filing*. Tujuan daripada pendampingan asistensi ini adalah memastikan bahwasannya wajib pajak telah dapat menyelesaikan pengisian dan pelaporan SPT sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku. Salah satu peran utama dalam pendampingan tersebut adalah memberikan panduan teknis terkait penggunaan sistem *e-filing* melalui pemberdayaan relawan pajak.

Proses pendampingan yang dilakukan oleh relawan pajak melibatkan serangkaian langkah yang dirancang untuk membantu wajib pajak dalam pengisian dan pelaporan SPT Tahunan. Pada tahap kegiatan ini diawali dengan melakukan registrasi oleh Wajib Pajak kepada petugas KPP, yang bertujuan mencatat kehadiran serta mengumpulkan data yang diperlukan untuk administrasi. Setelah proses registrasi selesai, wajib pajak akan dipandu oleh relawan pajak dengan memberikan arahan serta tatacara mengenai langkah dalam penggunaan sistem *e-filing* secara tepat.

Sebelum menggunakan layanan *e-filing*, wajib pajak harus mempersiapkan sejumlah persyaratan yang dibutuhkan terlebih dahulu, seperti Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), nomor kode EFIN, Kartu Tanda Penduduk (KTP), membawa bukti potong 1721 A1 yang di peruntukan kepada pegawai swasta dan bukti potong 1721 A2 yang di peruntukan kepada pegawai negeri, serta Wajib Pajak menyiapkan email yang masih aktif. Selain itu, dalam proses pelaporan pajak juga memerlukan dokumen pendukung, antara lain daftar penghasilan, daftar harta dan utang, daftar tanggungan keluarga, bukti pembayaran zakat atau sumbangan (jika ada), serta dokumen terkait lainnya yang di butuhkan selama proses pelaporan

Dalam pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh), Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memberikan pedoman yang memudahkan wajib pajak untuk melaporkan SPT

Tahunan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Panduan ini umumnya disajikan melalui formulir SPT yang dirancang khusus berdasarkan jenis wajib pajak dan sumber penghasilannya. Jenis SPT Tahunan yang harus diisi oleh wajib pajak dikelompokkan berdasarkan tiga kategori penghasilan dan status pajaknya, sebagai berikut:

- 1) **Formulir 1770** diperuntukkan bagi wajib pajak orang pribadi yang memperoleh penghasilan dari kegiatan usaha atau bekerja secara mandiri dengan keahlian tertentu (pekerja lepas).
- 2) **Formulir 1770SS** digunakan oleh wajib pajak orang pribadi yang tidak memiliki penghasilan dari usaha atau pekerjaan bebas, dengan total penghasilan tahunan tidak lebih dari Rp60.000.000,- dan telah menerima bukti potong 1721 A1 atau 1721 A2.
- 3) **Formulir 1770S** dipakai oleh wajib pajak individu yang memperoleh penghasilan dari pekerjaan tetap yang diatur oleh pemberi kerja atau dari penghasilan yang dikenakan PPh Final, dengan total penghasilan tahunan lebih dari Rp60.000.000,- serta dilengkapi bukti potong 1721 A1 atau 1721 A2.

Dalam kegiatan asistensi pelaporan SPT Tahunan, sebagian besar wajib pajak yang dilayani merupakan karyawan atau pegawai. Oleh sebab itu, pelaporan SPT Tahunan mereka umumnya menggunakan formulir 1770SS atau 1770S, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk mempermudah proses pelaporan, pengisian dilakukan secara online melalui e-filing. Metode ini dirancang agar Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dapat belajar mengisi dan melaporkan SPT Tahunannya secara mandiri. Meskipun demikian, proses ini tetap didampingi oleh relawan pajak yang siap memberikan panduan dan bantuan langsung di lokasi asistensi. Selama berlangsungnya kegiatan asistensi, berbagai tantangan sering kali muncul seperti diantaranya:

- 1) Beberapa wajib pajak mengalami kesulitan dalam mengisi formulir akibat kurangnya pemahaman teknis, seperti keliru dalam memasukkan data atau tidak mengetahui cara melengkapi informasi tertentu.
- 2) Adanya gangguan jaringan atau sistem *e-filing* yang tiba-tiba tidak dapat diakses juga menjadi hambatan yang sering terjadi.
- 3) Banyak Wajib Pajak yang lupa kata sandai (*Password*) sehingga kesulitan untuk masuk ke laman DJP untuk login ke *e-filing*.
- 4) Ada juga Wajib pajak yang E-Mailnya tidak sinkron dan harus merubah email terbaru dan hal tersebut membutuhkan beberapa waktu untuk sinkron.

Menghadapi situasi ini, relawan pajak selalu berupaya membantu wajib pajak menyelesaikan masalah tersebut dengan memberikan bimbingan secara langsung, mencari solusi terbaik, serta memastikan proses pelaporan dapat diselesaikan dengan baik dan benar. Oleh karena itu, dalam program relawan pajak, peran relawan tidak hanya sebatas membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan akan tetapi juga berfungsi sebagai pendamping dalam memberikan arahan terkait pengelolaan administrasi perpajakan berbasis elektronik, seperti salah satunya membantu proses pembuatan akun DJP Online. Maka melalui peranan tersebut, relawan pajak berkontribusi memastikan wajib pajak dapat mengoptimalkan penggunaan sistem perpajakan yang tersedia secara efektif.

3. Tahap Evaluasi Relawan Pajak

Tahap ketiga adalah tahap evaluasi, dalam tahap ini relawan pajak diberikan penilaian tentang pendampingan asistensi SPT Tahunan yang sudah mereka lakukan dengan cara melihat bukti laporan yang sudah mereka upload melalui website Renjani (Relawan Pajak

Untuk Negeri). Dalam tahap evaluasi ini nantinya penilaian Relawan Pajak dilihat dari poin yang telah dikumpulkan untuk menetapkan mereka mendapatkan medal emas, perak atau perunggu.

Oleh sebab itu, tahap ini berperan penting dalam memberikan apresiasi kepada relawan pajak atas kontribusi mereka dalam pendampingan asistensi SPT Tahunan. Selain itu, tahap evaluasi ini juga berfungsi sebagai umpan balik bagi para relawan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas dan kualitas pendampingan yang telah mereka berikan.

Melalui sistem poin yang dikumpulkan, relawan pajak dapat lebih termotivasi untuk meningkatkan kualitas pendampingan mereka agar mendapatkan penghargaan yang lebih tinggi. Dengan adanya sistem penilaian ini, diharapkan relawan pajak semakin bersemangat dalam membantu wajib pajak serta meningkatkan pemahaman mereka mengenai kewajiban perpajakan.

Selain itu, hasil evaluasi ini juga dapat digunakan oleh perusahaan untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan program relawan pajak di masa mendatang, sehingga program ini dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

PEMBAHASAN

Setelah di lakukan penelitian pengabdian melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi di tempat Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) dengan judul Asistensi Pelaporan Spt Tahunan Melalui Pemberdayaan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kesadaran Dan Kepatuhan Wajib Pajak Ditinjau Dari Perspektif Etika Bisnis Islam Pada KPP Pratama Jember. Perlu kranya di adakan bahasan berlanjut terkait temuan yang ada selama di lakukannya Praktik Pengalaman Lapangan di KPP Pratama Jember guna menjawab rumusan masalah yang ada pada rumusan masalah penelitian ini

1. Pemberdayaan Relawan Pajak Di KPP Pratama Jember

Dalam kegiatan pemberdayaan relawan pajak di KPP Pratama Jember guna membantu serta memberikan kontribusi dan edukasi yang signifikan dalam upaya pelayanan asistensi pelaporan SPT tahunan WP orang pribadi menggunakan *E-filing* yang mana tidak semua wajib pajak paham terkait istem tersebut. Dalam pemberdayaan relawan pajak di KPP Pratama Jember di lakukan pembekalan guna menunjang pemahaman dan keterampilan relawan pajak terkait perpajakan. Dalam pebekalan tersebut mencakup beberapa tahapan di antaranya:

a. Tahap pembekalan/Bimbingan Teknis

Pembekalan/Bimbingan Teknis bagi relawan pajak oleh tim penyuluh KPP Pratama Jember merupakan sebuah langkah untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan relawan pajak terkait perpajakan sebelum, di berdayakan, khususnya pengisian SPT melalui *e-filing* untuk jenis SPT 1770SS dan 1770S. Materi yang diberikan mencakup peraturan perpajakan, tata cara pelaporan, serta teknik komunikasi efektif. Pelatihan ini membekali relawan agar mampu mendampingi wajib pajak secara tepat, meminimalkan kesalahan dalam pengisian SPT, dan memberikan pelayanan prima. Dengan bekal tersebut, relawan diharapkan dapat menjalankan tugasnya dengan baik, mendukung program edukasi perpajakan, serta memberikan manfaat bagi wajib pajak dan masyarakat luas.

b. Tahap pendampingan Asistensi SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Pendampingan asistensi SPT Tahunan oleh pemberdayaan relawan pajak melalui e-filing bertujuan memastikan wajib pajak dapat melaporkan SPT sesuai aturan perpajakan. Relawan pajak berperan memberikan panduan teknis mulai dari registrasi hingga pengisian SPT dengan formulir 1770, 1770S, atau 1770SS sesuai kategori penghasilan. Proses asistensi diawali dengan persiapan dokumen seperti NPWP, EFIN, KTP, serta bukti potong 1721 A1 atau A2.

Dalam praktiknya, tantangan sering muncul, seperti kesulitan teknis dalam pengisian, gangguan jaringan, lupa kata sandi, hingga sinkronisasi email. Relawan membantu wajib pajak menyelesaikan masalah tersebut secara langsung, memastikan proses pelaporan berjalan lancar, serta memberikan edukasi pengelolaan administrasi perpajakan elektronik. Peran relawan pajak tidak hanya sebatas membantu pelaporan, tetapi juga mendukung wajib pajak mengoptimalkan sistem DJP Online secara efektif.

c. Tahap Evaluasi Relawan Pajak

Tahap evaluasi dalam program relawan pajak memiliki tujuan yaitu menilai kinerja relawan melalui laporan asistensi SPT yang diunggah di website Renjani. Penilaian dilakukan berdasarkan poin yang dikumpulkan, yang menentukan apakah relawan mendapatkan medali emas, perak, atau perunggu.

Pada Tahap ini memberikan apresiasi atas kontribusi relawan serta menjadi umpan balik untuk meningkatkan kualitas pendampingan. Sistem poin memotivasi relawan di gunakan untuk terus memperbaiki layanan kedepannya. Selain itu, hasil evaluasi ini dapat digunakan untuk menyempurnakan program di masa mendatang, sehingga pendampingan asistensi SPT berjalan lebih efektif dan bermanfaat bagi masyarakat luas.

2. Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Melalui Pemberdayaan Relawan Pajak Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam di KPP Pratama Jember

a. Prinsip Kesatuan (*Tauhid/Unity*)

Berdasarkan pengamatan selama kegiatan pengabdian di KPP Pratama Jember tentang Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Melalui Pemberdayaan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kesadaran Dan Kepatuhan Wajib Pajak Ditinjau Dari Perspektif Etika Bisnis Islam Pada KPP Pratama Jember. Bahwasannya Relawan Pajak yang bertugas di KPP Pratama Jember telah menerapkan prinsip kesatuan (*Tauhid/Unity*) berdasarkan teori prinsip Kesatuan (*Tauhid/Unity*) merepresentasikan dimensi vertikal dalam Islam yang mengintegrasikan berbagai aspek kehidupan, seperti politik, ekonomi, sosial, dan religius, menjadi satu kesatuan yang harmonis dan selaras, baik secara internal maupun eksternal. Prinsip kesatuan yang di maksudkan yaitu para relawan pajak telah bersikap sabar selama melakukan asistensi pelayanan, bertanggungjawab penuh terhadap tugas yang di amanahkan, dan bersikap adil setiap melakukan asistensi pelayanan kepada wajib pajak. Hal tersebut telah mencerminkan konsep satu kesatuan dari berbagai aspek kehidupan, sosial, dan religius.

b. Prinsip Keadilan (*Equilibrium*)

Berdasarkan pengamatan selama pengabdian bahwasannya relawan pajak telah menerapkan prinsip keadilan. Dalam melayani setiap wajib pajak di lakukan dengan adil dan tanpa diskriminasi. Berdasarkan teori yang telah di paparkan mengenai prinsip keadilan (*equilibrium*) bahwa bersikap adil dapat membawa seseorang lebih dekat pada ketakwaan. Oleh karena itu, dalam dunia bisnis islam melarang segala bentuk kecurangan, termasuk tindakan yang dapat menimbulkan keraguan atau ketidakjelasan.

Melalui prinsip keadilan (*equilibrium*) yang telah diamanatkan dalam Islam menjadi pedoman bagi relawan pajak dalam melakukan asistensi dan pelayanan kepada wajib pajak di KPP Pratama Jember tanpa membedakan latar belakang, status sosial dan tingkat pengetahuan wajib pajak. Dengan kesetaraan dalam pelayanan yang diberikan oleh Relawan Pajak menunjukkan bahwa pentingnya akan membangun sebuah kepercayaan dan kenyamanan bagi wajib pajak sehingga dengan hal tersebut mampu mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka yang nantinya akan berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pajak secara keseluruhan.

c. Prinsip Tanggung jawab (*Responsibility*)

Penerapan prinsip tanggung jawab oleh Relawan Pajak dalam menjalankan tugas menjadi aspek penting dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil wawancara terlihat bahwa para Relawan Pajak tidak hanya berperan sebagai pendamping teknis dalam pelaporan SPT Tahunan, akan tetapi juga berperan sebagai fasilitator yang menciptakan suasana ramah dan nyaman bagi wajib pajak. Sikap tanggung jawab tersebut diwujudkan oleh relawan pajak melalui beberapa langkah yang nyata, seperti memberikan edukasi pajak, mendampingi wajib pajak dalam proses pelaporan SPT Tahunan, serta mensosialisasikan pentingnya kepatuhan pajak.

Penerapan prinsip rasa tanggung jawab yang di terapkan dalam diri relawan pajak dalam menjalankan tugasnya membantu membangun kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Relawan Pajak berperan dalam memberikan pengalaman positif yang mendorong wajib pajak untuk lebih memahami terhadap prosedur perpajakan serta meningkatkan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Dengan pendampingan yang sopan, ramah, profesional dan rasa tanggung jawab yang tinggi akan menjadikan wajib pajak menjadi lebih termotivasi untuk melapor pajaknya dan patuh pada peraturan yang berlaku.

d. Prinsip Kejujuran

Hasil pengabdian yang di lakukan di KPP Jember menunjukkan bahwa relawan pajak telah menerapkan prinsip kejujuran. berdasarkan teori yang ada dalam pembahasan etika bisnis islam terkait teori prinsip kejujuran bahwasannya sikap jujur tidak hanya berfungsi sebagai prinsip moral, tetapi juga berperan penting dalam keberhasilan bisnis. Maka dengan demikian kejujuran (*shiddiq*) menjadi prinsip utama yang harus dipegang teguh dalam setiap aktivitas, termasuk dalam pelayanan perpajakan. Kejujuran menuntut adanya transparansi dalam memberikan informasi kepada wajib pajak terkait hak dan kewajiban mereka. Prinsip ini harus semaksimal mungkin diimplementasikan dengan baik oleh Relawan Pajak dalam proses pendampingan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) bagi wajib pajak orang pribadi.

Komunikasi yang jujur dan jelas menjadi sebuah kunci dalam membangun hubungan yang saling percaya antara wajib pajak dan instansi terkait salah satunya KPP Pratama Jember. Dengan adanya rasa percaya, wajib pajak akan lebih terdorong untuk patuh tanpa merasa akan adanya tertekan dalam diri wajib pajak. Dengan melalui sikap kejujuran (*siddiq*) yang diterapkan Relawan Pajak tidak hanya memastikan wajib pajak melaporkan SPT dengan benar, tetapi juga menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan humanis.

e. Kebermanfaatan (*Maslahah*)

Dari hasil pengabdian yang dilakukan bahwasannya dengan adanya pendampingan dari Relawan Pajak dalam pelayanan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

proses pelaporan menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini menunjukkan bahwa Relawan Pajak berperan dalam mengatasi berbagai kendala administratif yang dihadapi wajib pajak. Dengan adanya pemberdayaan Relawan Pajak sangat membantu wajib pajak terutama dalam pengisian data-data yang sering menjadi kendala bagi wajib pajak itu sendiri terkait pelaporan SPT Tahunan yang di lakukan dengan sistem perpajakan digital. Hal ini menjadi bukti bahwa kehadiran Relawan Pajak memberikan kebermanfaatan (*maslahah*) serta dapat memberikan solusi praktis dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Berdasarkan berbagai tanggapan dari wajib pajak, jelas bahwa keberadaan Relawan Pajak memberikan dampak positif dalam mendorong kepatuhan perpajakan. Dukungan yang diberikan tidak hanya meningkatkan kenyamanan dalam proses pelaporan, tetapi juga menumbuhkan budaya sadar pajak di kalangan masyarakat serta mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak untuk pembangunan bangsa.

KESIMPULAN

Pemberdayaan relawan pajak di KPP Pratama Jember memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Melalui pendampingan teknis dalam pengisian dan pelaporan SPT menggunakan sistem *E-Filing*, relawan pajak membantu mengatasi kendala yang dihadapi wajib pajak, seperti lupa kata sandi atau kendala akses email. Selain itu, mereka juga berfungsi sebagai agen perubahan yang mendorong pemahaman dan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepatuhan pajak. Dengan keterlibatan aktif relawan pajak, proses pelaporan pajak menjadi lebih mudah dan transparan, sehingga meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan.

Pelayanan yang diterapkan relawan pajak berbasis pada prinsip-prinsip etika bisnis Islam, seperti tauhid, keadilan, tanggung jawab, kejujuran, dan kebermanfaatan, yang dapat memperkuat hubungan antara wajib pajak dan otoritas perpajakan. Sikap jujur dan adil dalam memberikan asistensi dan pelayanan serta rasa tanggung jawab dalam mendampingi wajib pajak berkontribusi dalam membangun kepercayaan dan kesadaran bahwa membayar pajak adalah bagian dari kewajiban sosial dan ibadah. Dengan demikian, pemberdayaan relawan pajak yang berlandaskan nilai-nilai etika bisnis Islam dapat menjadi strategi yang efektif nantinya dalam menciptakan sistem perpajakan yang lebih baik, adil, dan berkelanjutan (*Sustainable*).

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis mengungkapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam mendukung pelaksanaan penelitian ini. Selain itu, penulis juga menyampaikan terima kasih serta apresiasi kepada lembaga dan organisasi yang telah menyediakan data serta informasi yang diperlukan selama proses penelitian, khususnya Kantor Pelayanan Pajak Jember. Tak lupa, penulis juga berterima kasih kepada para pembaca yang telah meluangkan waktu untuk membaca dan memperhatikan hasil penelitian ini. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi positif dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman kita bersama.

DAFTAR REFERENSI

- Ayo Kenali Renjani, Relawan pajak untuk negeri, Diakses pada 22 Januari 2024, <https://www.pajak.go.id/index.php/id/artikel/ayo-kenali-renjani-relawan-pajak-untuk-negeri>.
- Harun, Ibrahim Ahmad, "Implementasi Konsep Masalah Mursalah Dalam Ekonomi Islam Menurut Tokoh Islam Dan Jumbuh Ulama", *JURNAL ECONOMINA* 1, Nomor. 3, (November 2022), 564-577.
- Hertati, Lesti, "Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi", *JRAK: Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis* 7, No. 2, (Juli 2021), 59-70.
- Kinerja Pendapatan Negara Tahun 2024 Tumbuh Positif, Kemenkeu RI, Januari 06, 2025, <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/beritautama/Pendapatan-Negara-Tahun-2024-Tumbuh-Positif>.
- Lukman, Hendro, MF Djeni Indrajati, Estralita Trisnawat, Purnama Helen Wijaya, "Faktor Penurunan Kunjungan Wajib Pajak Orang Pribadi Ke Kantor Pelayanan Pajak Di Wilayah Jakarta Barat", (Oktober, 2020), 37.
- Putri, Narti Eka, Apriliyah Pharamitha, "Keterkaitan Self Assessment System, Kualitas Pelayanan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi", *Jurnal STEI Ekonomi* 27, No. 02, (Desember 2018), 233-252.
- Rusli, Tiffany Shahnaz, Yoseb Boari, Dahlia Amelia, Dewi Rahayu, Bambang Setiaji, Suhadarliyah, Syarfina, Ansar, Syahrudin, Amiruddin, Ika Yuniwati, "*Pengantar Metodologi Pengabdian Masyarakat*", (Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, Januari 2024).
- Setiawati, Rahmi, Pandu Siwi Tri Aji, "Implementasi Sapta Pesona Sebagai Upaya Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Wisatawan Di Desa Wisata Pentingsari", *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan* 2 Nomor. 2, (Januari-Juni 2020), 128-130.
- 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, Pasal 1.
- Wicaksono, Galih et al, *Perpajakan*, (PT Global Eksekutif Teknologi, 2022).