

INTENSIFIKASI KOMPETENSI PAJAK PADA RELAWAN PAJAK DI UNIVERSITAS TERBUKA

Ridha Azka Raga^{1*}, Syafiqoh Nurhayati², Husna Putri Pertiwi³, Jasrial⁴, Syarif Fadillah⁵, Agus Santosa⁶, Dedy Juniadi⁷

Program Studi Perpajakan, FHISIP, Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, Indonesia
ridhaazka@ecampus.ut.ac.id^{1*}, syafiqoh@ecampus.ut.ac.id², husna@ecampus.ut.ac.id³,
jasrial@ecampus.ut.ac.id⁴, syarif@ecampus.ut.ac.id⁵, agusto@ecampus.ut.ac.id⁶,
dedy.juniadi@ecampus.ut.ac.id⁷

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Tax Center di Universitas terbuka serta intensifikasi kompetensi kepada relawan pajak sebelum diterjunkan ke wajib pajak dalam kegiatan asistensi pengisian SPT. Penelitian ini dilakukan melalui metode kualitatif dengan menyajikan data secara deskriptif yang diperoleh dari studi literatur dan hasil observasi yang dilakukan di Tax Center. Intensifikasi dilakukan dengan cara pemberian materi pelatihan, yaitu: Komunikasi dan Kepemimpinan, Kesadaran Pajak dan SPT Tahunan, Pengisian SPT Tahunan Orang Pribadi, dan Code of Conduct. Selain itu diselenggarakannya webinar, sharing session, dan klub literasi. Semua kegiatan ini sebagai bentuk Pengabdian kepada Masyarakat dan menjalin sinergi dengan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Banten. Berdasarkan hasil evaluasi Wajib Pajak yang mendapatkan asistensi dari Relawan Pajak, mereka puas terhadap layanan yang diberikan oleh Relawan Pajak di mana baik dari perannya yang memberikan asistensi dan juga dari cara mereka berkomunikasi dengan Wajib Pajak yang dinilai sangat membantu dengan keberadaan kegiatan Tax Center dan harapannya berkelanjutan setiap tahunnya.

Kata Kunci: Intensifikasi Kompetensi Pajak; Tax Center; Relawan Pajak.

ABSTRACT

This study aims to determine the role of the Tax Center at Universitas Terbuka and the intensification of competence for tax volunteers before being deployed to taxpayers in assisting activities in filling out tax returns. This research was conducted through a qualitative method by presenting descriptive data obtained from literature studies and observations at the Tax Center Universitas Terbuka. Intensification is held by providing training materials, namely: Communication and Leadership, Tax Awareness and Annual SPT, Completing Annual Individual SPTs, and Code of Conduct. In addition, webinars, sharing sessions, and literacy clubs are held. All of these activities are a form of Pengabdian Masyarakat as part of Tridharma Perguruan Tinggi and establish synergy with the Banten Regional Office of the Directorate General of Taxes. Based on the evaluation results of Taxpayers who receive assistance from Tax Volunteers, they are satisfied with the services provided by Tax Volunteers, both from their

role in providing assistance and also from the way they communicate with Taxpayers, which is considered helpful with the existence of Tax Center activities and hoping that the activities consistently exist annually.

Keywords: *Tax Competency Intensification; Tax Center; Tax Volunteers.*

Histori artikel:



Diunggah: 27-10-2022

Direview: 01-11-2022

Diterima: 07-11-2022

Dipublikasikan: 01-12-2022

* Penulis korespondensi 

PENDAHULUAN

Pajak menjadi komponen yang sangat penting di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara karena Penerimaan Negara (APBN) berasal dari Pajak, menurut Sri Mulyani pada tahun 2021, penerimaan mencapai 103,9% dari target penerimaan pajak dalam APBN di tahun 2021 (Perwitasari, 2021). APBN memiliki fungsi untuk mengelola negara dan perekonomiannya dan tujuannya untuk mencapai berbagai tujuan seperti peningkatan investasi, pemerataan, maupun pengurangan kemiskinan (Leoni, 2019). Selama fenomena COVID-19 berlangsung, di tahun 2020 pendapatan negara turun sebesar 15% tetapi mulai naik ke tahun 2021 naik 2,5%, berikut tabel realisasi pendapatan negara 2019-2021:

Tabel I. Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah)

Sumber Penerimaan - Keuangan	Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah)		
	2019	2020	2021
Penerimaan	1.955.136,20	1.698.648,50	1.742.745,70
Penerimaan Perpajakan	1.546.141,90	1.404.507,50	1.444.541,60

Sumber: BPS, 2021

Sektor pajak merupakan komponen terbesar dalam penerimaan negara dan juga dianggap sebagai kontributor untuk pendapatan domestik diseluruh dunia (Alshira'h, et al., 2020; Andaningsih et al., 2022). Hingga saat ini kontribusi pajak terhadap penerimaan negara sudah lebih dari 70% (Handayani & Woro Damayanti, 2018). Cara yang dapat membantu penerimaan negara adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan dan membayar pajak, selama tahun 2018 hingga tahun 2021 di dalam Rasio Kepatuhan Wajib Pajak mengalami kenaikan dengan dapat dilihat dari tabel di bawah ini:



Gambar I. Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Pajak
Sumber: Katadata, 2022

Menurut Kementerian Keuangan, Rasio Kepatuhan dari tahun 2017 hingga tahun 2021 secara berturut sebesar 72,58%, 71,1%, 73,06%, 77,63%, dan 84,07%. Rasio Kepatuhan Wajib Pajak pada tahun 2021 sebesar 84,07% dengan SPT yang dilaporkan berjumlah 15,9 juta laporan dari 19 juta Wajib Pajak (Katadata, 2022). Walau mengalami kenaikan tetapi rasio tingkat kepatuhan belum sesuai standar yang ditetapkan OECD sebesar 85%, persentase tersebut mengindikasikan masih ada Wajib Pajak yang belum melaporkan kewajibannya (Nugroho, et al., 2022). Salah satu cara yang dilakukan kementerian keuangan

untuk peningkatan pelaporan wajib pajak adalah bersinerginya antara Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Perguruan Tinggi (PT), dan Masyarakat (Wajib Pajak), Perguruan Tinggi menjadi jembatan antara DJP dengan Wajib Pajak dan termasuk menjadi bagian Tridharma Perguruan Tinggi yaitu Pengabdian kepada Masyarakat.

Bentuk sinerginya adalah pembentukan *Tax Center* sebagai wadah dan jembatan dalam mengedukasi, sebagai klinik, serta pusat informasi perpajakan. Jumlah *Tax Center* dengan jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia sangat minim karena hanya 10% PT yang memiliki *Tax Center*, berikut di bawah ini gambar rasio *Tax Center* dengan jumlah Perguruan Tinggi:



Gambar II. Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT
Sumber: Sakti, 2021.

Dari data di atas dapat diketahui di mana jumlah *Tax Center* 336 dengan jumlah perguruan tinggi di Indonesia sebanyak 3.119, sekitar 10% perguruan tinggi di Indonesia yang memiliki *tax center* (Sakti, 2021). Realisasi tersebut belum cukup dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tentang perpajakan, *Tax Center* akan selalu tumbuh karena sebagai motorik dalam menumbuhkan kesadaran pajak dan guna meningkatkan daya jangkauan edukasi perpajakan di tengah masyarakat. Cara untuk meningkatkannya dengan edukasi karena harus membangun kesadaran dan kepedulian akan keberadaan *Tax Center* di Perguruan Tinggi di Indonesia dan tidak mudah (Ilyas, 2021).

Perguruan Tinggi mendapatkan amanah dari DJP melalui Kantor Wilayahnya sebagai bentuk kemitraan melalui *Tax Center* untuk mewujudkan kesadaran dan kepedulian Wajib Pajak dimulai dari lingkungannya sebagai bentuk kontribusi untuk Negara. *Tax center* dapat menjadi pusat edukasi pajak di kampus dan masyarakat, pusat informasi perpajakan, mitra perumus kebijakan, mitra pemberdayaan masyarakat, dan mitra pendukung layanan perpajakan (ATPETS, 2020). Perguruan Tinggi yang mencetak lulusan, memberikan edukasi terhadap mahasiswa yang ingin terlibat dalam kegiatan yang ada di *Tax Center*. Perguruan Tinggi tidak dapat berdiri sendiri tanpa mahasiswa, mahasiswa diperlukan mendapatkan edukasi perpajakan karena dalam kehidupan perlu memikirkan cara untuk mendekati diri ke pentingnya peran pajak bagi suatu negara (Antalina, 2018; Kurniawan, 2020).

Berdasarkan penelitian Faisol & Andini (2019); Muamarah, *et al.* (2019) menyatakan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan jika mahasiswa yang dinyatakan sebagai Relawan Pajak diberikan Intensifikasi Pengetahuan Pajak berupa pelatihan, peningkatan pemahaman relawan pajak akan memberikan kontribusi yang optimal pada saat asistensi di masyarakat seperti melakukan asistensi berupa pengisian SPT PPh Orang Pribadi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yasa, *et al* (2021) menunjukkan hasil bahwa persepsi masyarakat tentang asistensi yang dilakukan oleh *Tax Center* sangat membantu Wajib Pajak dan juga pemahaman mahasiswa perpajakan terhadap keberadaan *Tax Center* menjadi penting karena kedepan mereka yang akan jadi penerus dan secara kajian ilmu perpajakan harus dikuasai mahasiswa yang akan menjadi nilai lebih bagi mahasiswa yang belum bekerja.

Adapun penelitian Nugroho, *et al.* (2022) menyatakan bahwa untuk program Relawan Pajak perlu dipertimbangkan pelatihan materi *softskill* dan juga mempertimbangkan narasumber dalam memberikan pelatihan. Dari beberapa penelitian terdahulu, maka dalam penelitian ini mempertimbangkan dari penelitian sebelumnya dengan mendalami intensifikasi berupa kompetensi di mana ditambahkan unsur *softskill* dan menghadirkan narasumber dalam pelatihan untuk hasil yang optimal.

TINJAUAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pada bagian ini, penulis menyajikan teori dan penelitian terdahulu yang mendasari penelitian. Selain itu, bagian ini juga menyajikan hipotesis yang dikembangkan (jika ada) berdasarkan teori dan penelitian terdahulu. Bagian ini ditulis menggunakan font Calibri Light 12pt, spasi 1. Hipotesis ditulis menggunakan format berikut:

Theory Planned Behavior (TPB)

TPB merupakan teori yang menekankan bahwa perilaku manusia dilakukan secara rasional dengan keyakinan hasil perilaku tersebut berada di bawah pengendalian individu itu sendiri (Saragih & Aswar, 2020). Faktor-faktor yang memengaruhi perilaku manusia menurut Jayanto (2011):

- 1) *Behavioral Beliefs*, kepercayaan terhadap perilaku yang dilakukan dan evaluasi terhadap perilaku tersebut;
- 2) *Normative Beliefs*, kepercayaan mengenai harapan orang lain dalam bentuk normatif dan motivasi dalam pemenuhan harapan tersebut;
- 3) *Control Beliefs*, kepercayaan mengenai adanya hal-hal yang menjadi pendukung dan penghambat perilaku yang ingin dihasilkan dan seberapa kuat hal-hal tersebut memengaruhinya.

Hubungan *Theory of Planned Behavior* dengan penelitian ini yaitu kesadaran dengan niat Wajib Pajak akan dapat memengaruhi perilakunya untuk patuh atau tidak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Hal ini didukung dari penelitian. Solichin & Astuti (2021) yang menyatakan bahwa jika terdapat niat pada diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan yang menjadi tanggungjawabnya, perilaku sebagai wajib pajak yang patuh itu akan terjadi.

Adapun sinergi yang dilakukan antara teori TPB dengan penelitian ini adalah dengan melakukan pelatihan sebagai bentuk intensifikasi kompetensi kepada calon relawan pajak karena ketika kita memiliki pengetahuan pajak serta niat, maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dan diri kita dapat bermanfaat untuk orang lain dalam melakukan asistensi melaporkan kewajiban Wajib Pajak serta juga membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penjelasan ini sesuai dengan penelitian Kumala & Anisah (2021); Khotimah *et al.* (2020) yang mengatakan bahwa ada pengaruh positif antara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Suryanti dan Sari (2018) menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan sikap taat, tunduk, dan patuh dalam melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan dapat diartikan sebagai ketaatan dalam pelaksanaan *self assessment system* oleh Wajib Pajak, kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Pratiwi, 2014).

Menurut Mardiasmo (2018) menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat dibedakan menjadi dua secara umum, yaitu:

- 1) Kepatuhan Formal, kepatuhan ini tergambar dalam pemenuhan kewajiban dalam membayar dan melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Kepatuhan Material, kepatuhan ini tergambar dalam kebenaran substansi di mana jumlah pembayaran pajak telah benar dan tidak ada manipulasi data.

Intensifikasi Kompetensi

Menurut Faisol & Andini (2019) adanya intensifikasi memberikan bekal yang akan mampu memberikan nilai tambah, seperti:

- 1) Pengetahuan relawan pajak yang matang, sehingga melakukan asistensi kepada wajib pajak dapat maksimal dan wajib pajak tidak ragu untuk didampingi melaporkan pajaknya;
- 2) Wajib pajak tidak perlu melakukan konsultasi perpajakan kepada Kantor Pajak (KPP atau KP2KP), karena sudah ada Relawan Pajak; dan
- 3) Misi meningkatkan tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak akan tercapai sehingga berdampak pada penerimaan negara.

Pelatihan

Pelatihan merupakan instrumen yang berperan penting dalam menjembatani antara tingkat kinerja saat ini dan tingkat kinerja yang diharapkan (Raza *et al.*, 2017). Pelatihan akan menyebabkan perubahan dalam kinerja di mana perubahan tersebut dalam hal kompetensi, daya tanggap, dan produktivitas (Sendawula *et al.*, 2018).

Tax Center

Menurut Sakti (2021) peranan tax center selain menjadi mitra Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan mitra Kemendikbudristek juga mempunyai peran lainnya, seperti: Pusat Pengembangan Pendidikan/Kurikulum dan Inklusi Perpajakan, Pengkajian praktik perpajakan, perumusan Kebijakan Pajak, Riset potensi Perpajakan. Adapun tujuan *Tax Center* menurut DJP

(2021), yaitu: meningkatkan pengetahuan dan kesadaran tentang hak dan kewajiban perpajakan kepada masyarakat serta meningkatkan kerja sama dan kemitraan DJP dengan perguruan tinggi dan organisasi nirlaba. Fungsi dalam *tax center* menurut DJP (2021), yaitu: pusat edukasi pajak di kampus dan masyarakat, pusat informasi perpajakan, mitra perumusan kebijakan, mitra pemberdayaan masyarakat.

Relawan Pajak

Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) No. PER-12/PJ/2021, Relawan Pajak merupakan seseorang yang secara sukarela menyumbangkan waktu, tenaga, pikiran, dan keahliannya untuk berperan aktif dalam kegiatan edukasi perpajakan. DJP (2018) menyatakan bahwa Relawan Pajak ini merupakan program yang berasal dari rekomendasi dari Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) karena rendahnya kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Konsep Relawan Pajak mengadopsi model yang dilaksanakan di Amerika Serikat dengan nama *Volunteer Income Tax Assistance* (VITA) dan *Tax Counseling for the Elderly* (TCE), sedangkan di Indonesia berasal dari mahasiswa/I yang bertugas untuk membantu masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya. Dalam asistensi melakukan pengisian SPT melalui *e-Filing*, Relawan Pajak sebelum melakukan tugasnya diberikan intensifikasi untuk menunjang dalam asistensi pengisian formulir PPh Orang Pribadi SPT 1770 S ataupun 1770 SS serta tidak lupa mendapatkan *softskill* mengenai bagaimana cara menghadapi Wajib Pajak yang beragam perilakunya dan beberapa kasus yang akan ditemukan dalam pengisian SPT.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan melalui metode kualitatif dengan menggunakan strategi studi kasus. Penelitian dilakukan melalui analisis studi literatur dan hasil observasi empiris yang dilakukan pada Tax Center Universitas Terbuka terkait pelaksanaan Intensifikasi Kompetensi yang dilakukan bagi Relawan Pajak. (Sekaran & Bougie, 2016). Observasi tersebut mengukur aspek persiapan, pelaksanaan, dan melihat dampak setelah intensifikasi diberikan. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa, pengambilan sample dengan purposive sampling (Sekaran & Bougie, 2016), yaitu mengobservasi secara spesifik para Relawan Pajak yang tergabung dan dilibatkan dalam kegiatan intensifikasi. Adapun kriteria yang ditetapkan untuk mengikuti intensifikasi adalah mahasiswa aktif Universitas Terbuka (UT) yang berdomisili di sekitar Universitas Terbuka Pusat dan tidak berada di semester akhir.

Melalui metode tersebut, akan diperoleh data terkait, proses penyelenggaraan intensifikasi perpajakan yang dilakukan di lingkungan *Tax Center* Universitas Terbuka Pusat, dan hasil dari diadakannya intensifikasi bagi mahasiswa dan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan di Universitas Terbuka Pusat karena sudah memiliki *Tax Center*, dari Peranan *Tax Center* yang diklasifikasi Ilyas (2021) seperti: Pusat Pengembangan Pendidikan/Kurikulum dan Inklusi Perpajakan, Pengkajian praktik perpajakan yang

diselaraskan dengan teori sesuai dengan konsep normatif perpajakan, Penelitian, pelatihan dan sosialisasi dibidang Perpajakan, Mitra perumusan Kebijakan Pajak, Kolaborasi dengan Pihak ketiga (asosiasi, akuntan dll) dan Peningkatan Layanan Perpajakan, Riset potensi Perpajakan, *Tax center* terbuka untuk semua disiplin ilmu, Program *Digital Marketing* BDS dengan dan Media memanfaatkan Sosial. *Tax Center* UT, sudah mengimplementasikan perannya yaitu: sudah berperan dalam Inklusi Perpajakan, Pelatihan dan sosialisasi dibidang Perpajakan, kolaborasi dengan Pihak Ketiga, Peningkatan Layanan Perpajakan, terbuka untuk semua disiplin ilmu.

Hal tersebut, tidak dapat berdiri sendiri tanpa dukungan dan sinergi dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Kami bekerja sama dengan Kanwil DJP Banten dalam penyelenggarannya. Kegiatan yang diselenggarakan adalah Relawan Pajak sebagai bentuk Pengabdian kepada Masyarakat di mana *Tax Center* memberikan perannya dengan inklusi Perpajakan, memberikan Pelatihan dan sosialisasi dibidang Perpajakan serta kolaborasi dengan DJP. Kegiatan ini diselenggarakan cukup lama dengan dibuka Januari dan ditutup September.

Relawan pajak diberikan intensifikasi kompetensi terlebih dahulu dari dosen maupun pakar dari DJP dalam bentuk pelatihan, webinar, sharing session, dan klub literasi. Calon Relawan Pajak sebanyak 19 mahasiswa yang terdaftar untuk berpartisipasi, mahasiswa yang mendaftar berasal dari program studi yang beragam seperti: Ilmu Administrasi Bisnis, Ilmu Hukum, Ilmu Perpustakaan, Manajemen, Akuntansi, Ekonomi Pembangunan, dan Perpajakan. Dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini, kegiatan dilaksanakan secara *offline* dan *online*. Metode pendekatan dalam pengabdian masyarakat ini terdiri dari beberapa kegiatan diantaranya: *recruitment*, *sharing session*, pelatihan, *levelling*, asistensi, monitoring, dan evaluasi. Skema kegiatannya seperti di bawah ini:

1) Recruitment

Kegiatan ini menjadi langkah pertama dalam mencari calon relawan pajak mahasiswa dengan kriteria yang sudah ditetapkan dengan waktu 12 hari dan juga wawancara kepada mahasiswa calon relawan pajak, rekrutmen ini menggunakan *google forms* yang sudah dibuat lalu untuk *follow up* nya kami *personal chat* melalui *whatsapp* dan membuat WAG (*WhatsApp Group*) untuk memberikan informasi langkah berikutnya.

2) Sharing session

Sesi ini dilakukan untuk pengenalan keberadaan *tax center*, pengenalan dari ketua *tax center* maupun dosen-dosen D-III Perpajakan Universitas Terbuka, dan menjelaskan kegiatan yang diselenggarakan. Kegiatan ini dilakukan secara *online*. *Sharing session* ini dilaksanakan secara daring melalui *microsoft teams*.

3) Pelatihan

Sebelum dilakukan *levelling*, calon relawan pajak diberikan pelatihan sebanyak 2 kali secara *online* dengan melalui microsoft teams dengan topik: Kesadaran Pajak, Komunikasi, Kepemimpinan, Tata Cara Pengisian dan Pelaporan SPT, *Code of Conduct*.

4) Levelling

Kegiatan ini dengan kata lain yaitu seleksi, merupakan langkah akhir, sebelum dinyatakan sebagai relawan pajak. Kegiatan ini dilaksanakan secara *online* dengan memberikan soal dan waktu yang sudah ditentukan untuk setiap tema secara bertahap. Calon relawan pajak yang lulus, langsung dilibatkan dalam kegiatan asistensi wajib pajak.

5) Asistensi

Mahasiswa yang dinyatakan sudah menjadi Relawan Pajak diberikan sedikit gambaran, sebelum melakukan asistensi. Mahasiswa dan dosen yang dintayakan sebagai relawan pajak melakukan kegiatan asistensi secara *offline* dan *online*, serta untuk mahasiswa diberi kesempatan untuk langsung membantu di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren secara bergantian sebagai bentuk pengalaman mahasiswa.

6) Monitoring

Kegiatan ini dilakukan dosen dalam melihat mahasiswa dalam proses asistensi terhadap Wajib Pajak, jika mahasiswa mengalami kebingungan maka peran dosen hadir terhadap jalannya kegiatan agar kondusif.

7) Evaluasi

Kegiatan penutupan ini dilakukan dengan mengirimkan form *feedback* terhadap wajib pajak melalui *googleforms* terhadap kegiatan yang sudah kami selenggarakan dengan sifatnya *continuous improvement* untuk *Tax Center* Universitas Terbuka.

Skema dilakukan hingga akhir, pelaksanaan kegiatan ini sebagai bentuk Pengabdian kepada Masyarakat dengan membantu wajib pajak dalam pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang harus dilaporkan sebagai wujud kepatuhan wajib pajak dan juga memberikan kesempatan serta pengalaman kepada mahasiswa di lingkungan Universitas Terbuka maupun KPP Pondok Aren dengan jembatan yang bernama Relawan Pajak yang bersinergi dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Formulir SPT yang disediakan ada 2 (dua), yaitu: Formulir 1770 S dan 1770 SS yang harus dipahami terlebih dahulu oleh mahasiswa karena perlakuannya akan berbeda. Kegiatan ini menghasilkan beberapa manfaat, seperti memberikan peningkatan kompetensi maupun *softskill* kepada mahasiswa dengan melalui pelatihan yang sudah disediakan karena melalui berbagai tahapan hingga dinyatakan sebagai relawan pajak.

Kegiatan ini dimulai dari rekrutmen selama 12 hari, di mana mahasiswa yang mendaftar banyak karena atensi mereka begitu tinggi dan berasal dari berbagai program studi dengan jumlahnya 19 Mahasiswa. Rekrutmen melalui *googleforms* dan di data yang kemudian

dimasukkan kedalam *WhatsApp Group*. Intensifikasi kompetensi dilakukan dalam kegiatan kedua ini berupa *sharing session* yang dibuka ketua *Tax Center* dan diikuti ketua program studi D-III Perpajakan dengan dosen-dosen yang berada di program studi D-III Perpajakan. Kegiatan ini mengenalkan tentang fenomena pajak saat ini dan kegiatan relawan pajak sebagai bentuk kontribusi kepada masyarakat bahkan negara dan juga kegiatan yang diselenggarakan selama menjadi relawan pajak. Berikut gambar di bawah ini:



Gambar III. Peserta *Sharing Session* Calon Relawan Pajak Universitas Terbuka

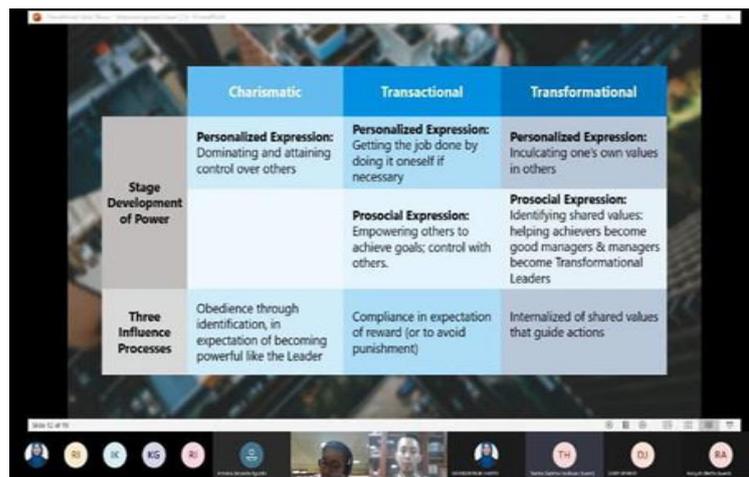
Sharing session bertujuan sebagai pembuka dan pengenalan dari program studi perpajakan selaku penyelenggara kegiatan relawan pajak tersebut serta pendekatan terlebih dahulu dan menjelaskan tentang agenda yang akan diselenggarakan serta pengenalan bahwa Universitas Terbuka memiliki tax center. Setelah kegiatan tersebut, calon relawan pajak diberikan intensifikasi kompetensi dari dosen perpajakan UT dan praktisi dari Kanwil DJP Banten.

Intensifikasi kompetensi ini dilakukan karena calon relawan pajak berasal dari program studi yang beragam, kegiatan ini sebagai bentuk akselerasi edukasi perpajakan yang belum mendapatkan mata kuliah pajak penghasilan 1 dari program studi perpajakan. Intensifikasi kompetensi diperlukan agar memberi bekal kepada calon relawan pajak dalam melakukan bukan hanya ilmu tetapi softskill dalam menghadapi wajib pajak yang mempunyai karakter beragam dan juga kasus yang berbeda. Intensifikasi kompetensi pajak pada relawan pajak dilaksanakan di Universitas Terbuka di tanggal 28 Januari 2022 & 04 Februari 2022 dengan rangkaian kegiatan sebagai berikut:

Tabel II. Kegiatan Intensifikasi

Waktu	Kegiatan	Narasumber
28 Januari 2022	Komunikasi dan Kepemimpinan	Ridha Azka Raga
28 Januari 2022	Kesadaran Pajak dan SPT Tahunan	Syafiqoh Nurhayati
04 Februari 2022	Pengisian SPT Tahunan OP	Kanwil DJP Banten
04 Februari 2022	Code of Conduct	Agus Santosa

Calon relawan pajak diberikan pelatihan tidak berbekal ilmu tetapi bagaimana cara komunikasi dan memberikan asistensi serta memberikan solusi yang cepat dan tepat sebagai bentuk *softskill*-nya. Berikut kegiatan pelatihan yang dilakukan secara *online*:



Gambar IV. Pelatihan Calon Relawan Pajak – Komunikasi dan Kepemimpinan



Gambar V. Pelatihan Calon Relawan Pajak - Kesadaran Pajak dan SPT Tahunan



Gambar VI. Pelatihan Calon Relawan - Pengisian SPT Tahunan OP

Setelah diberikan pelatihan, calon relawan pajak menghadapi *levelling*. Ujian yang diberikan berupa materi yang sudah diberikan saat pelatihan, calon relawan pajak yang lolos maka akan dinyatakan sebagai relawan pajak. Relawan pajak dengan nilai tertinggi akan menjadi koordinator, proses *levelling* diselenggarakan secara terstruktur. Hasilnya 7 mahasiswa yang dinyatakan sebagai relawan pajak dengan kompetensi dan *softskill* yang sudah diuji. Setelah dinyatakan sebagai relawan pajak, maka selanjutnya Tim Tax Center Universitas Terbuka menyebarkan *flyer* untuk pendaftaran bagi Wajib Pajak yang ingin diberikan asistensi oleh Relawan Pajak, berikut *flyer*-nya:



Gambar VII. Flyer Asistensi Pengisian SPT

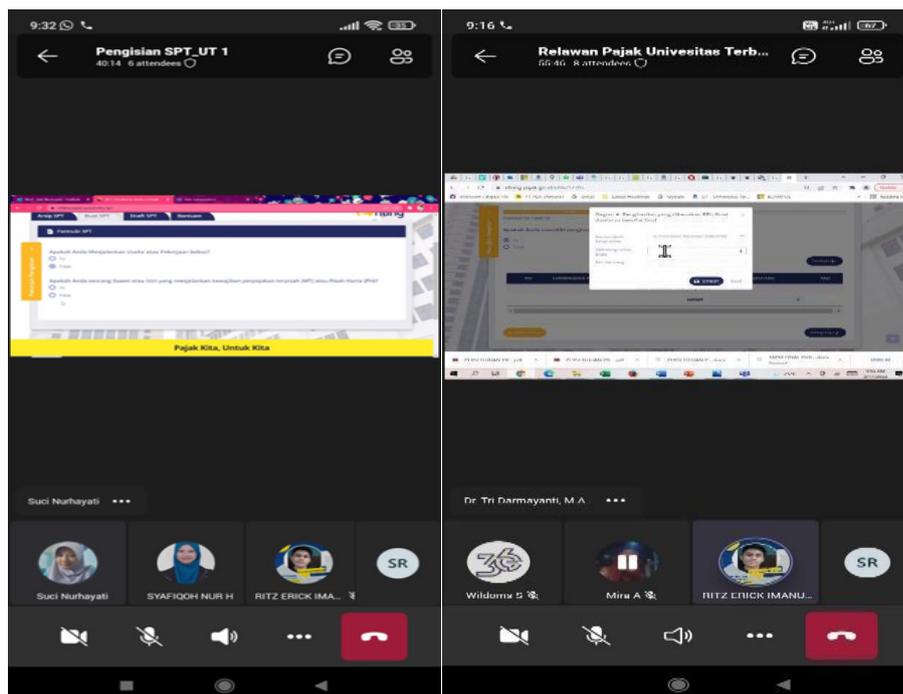
Wajib Pajaknya adalah sivitas akademika Universitas Terbuka yang tersebar diseluruh Indonesia. Kegiatan dilaksanakan secara *offline* dan *online*, *offline* dilaksanakan di UT Pusat dan *online* dilaksanakan melalui Ms. Teams. Kegiatan pelaksanaan asistensi dilakukan dari

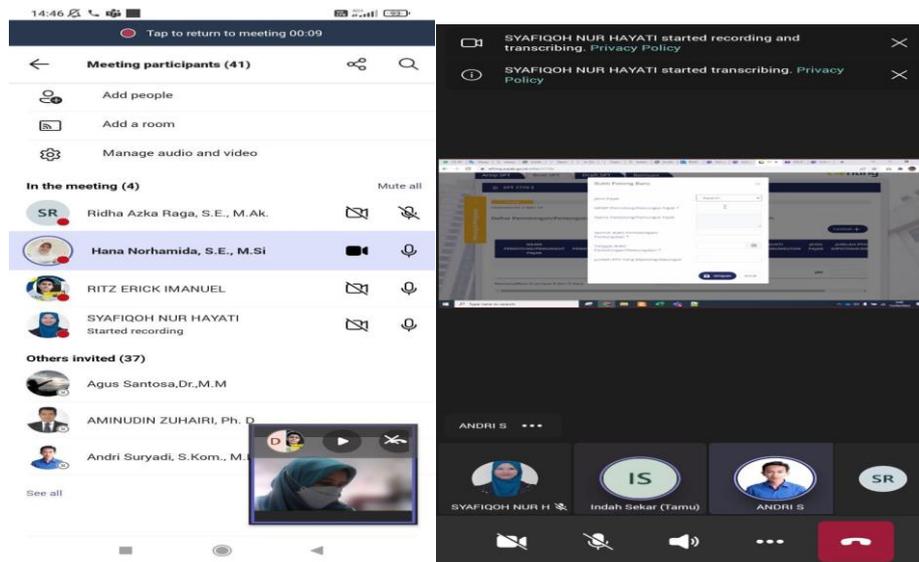
tanggal 10 Maret 2022 – 18 Maret 2022. Wajib Pajak dapat memilih jadwal apakah *offline* atau *online*. Berikut kegiatan asistensi relawan pajak secara *offline*:



Gambar VIII. Asistensi Relawan Pajak Secara *Offline*

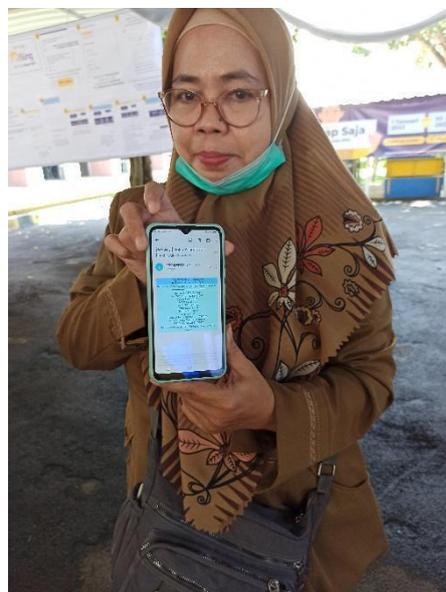
Setelah asistensi dilaksanakan secara *offline*, kegiatan berikutnya secara *online* untuk menjangkau sivitas akademik UT yang tersebar diseluruh Indonesia. Berikut kegiatan asistensi relawan pajak secara *online*:





Gambar IX. Asistensi Relawan Pajak Secara Online

Selain itu, relawan pajak diberi kesempatan untuk praktik langsung di KPP Pondok Aren dengan beragamnya wajib pajak yang hadir. Relawan Pajak memberikan edukasi dan juga asistensi terhadap Wajib Pajak dengan intensifikasi kompetensi yang sudah diberikan dengan membantu Wajib Pajak dalam pengisian SPT-nya sebagai bentuk kepatuhan wajib pajak. Seperti yang tertera pada gambar di bawah ini:



Gambar X. Asistensi Relawan Pajak di KPP Pondok Aren

Pengalaman relawan pajak yang di mana itu berasal dari mahasiswa ini menjadi sesuatu nilai yang tidak pernah didapatkan sebelumnya dan juga berkumpul dengan beberapa mahasiswa dari Perguruan Tinggi lainnya sebagai Relawan Pajak dengan fasilitatornya Kanwil DJP Banten dan tanpa didampingi oleh Dosen Prodi Perpajakan UT yang telah memberikan relawan pajak intensifikasi kompetensi untuk ke lapangan di KPP Pondok Aren. Setelah itu,

terdapat kegiatan *monitoring*. Kegiatan ini melibatkan dosen sebagai pendamping Relawan Pajak mahasiswa selama kegiatan secara *offline* maupun *online*. Perannya sebagai jembatan antara mahasiswa dengan Wajib Pajak maupun membantu mahasiswa jika kebingungan akan pertanyaan Wajib Pajak maupun praktiknya agar kondusif.

Kegiatan yang dilakukan terakhir adalah evaluasi. Hal yang akan terus ada sebagai wujud *continuous improvement*, pengelola *Tax Center* UT, menyebar *googleforms* ke Wajib Pajak yang sudah diasistensi oleh Relawan Pajak. Hasilnya Wajib Pajak di lingkungan Universitas Terbuka merasa sangat puas dan sangat terbantu serta memfasilitasi Wajib Pajak dalam pengisian SPT dan berharap ini akan menjadi agenda tahunan secara konsisten.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat partisipasi mahasiswa sebagai Relawan Pajak sangat tinggi dengan atensi pendaftarannya tetapi ada kriteria yang ditetapkan karena terselenggaranya kegiatan yang diadakan *Tax Center* berada di Universitas Terbuka Pusat di mana mengingat bahwa Universitas Terbuka tersebar diseluruh daerah di Indonesia. *Tax Center* Universitas Terbuka memberikan perannya secara aktif. Yaitu dengan inklusi Perpajakan, memberikan Pelatihan dan sosialisasi dibidang Perpajakan serta kolaborasi dengan DJP. Berdasarkan pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat, *Tax Center* Universitas Terbuka telah bersinergi dengan Kanwil DJP Banten dan juga melibatkan mahasiswa program studi D-III Perpajakan dengan terselenggaranya kegiatan Relawan Pajak berupa asistensi pengisian laporan SPT Wajib Pajak. Hal ini meningkatkan kompetensi mahasiswa setelah melakukan intensifikasi berupa pelatihan serta meningkatkan kemampuan softskill mahasiswa dalam menangani Wajib Pajak dan menambah pengalaman mahasiswa dalam praktik dengan membantu masyarakat. Kegiatan ini mendapat dukungan penuh dari Kanwil DJP Banten dan bermanfaat juga untuk masyarakat yaitu Wajib Pajak karena sifatnya memberikan edukasi dan asistensi, Wajib Pajak berharap kegiatan ini terus berlangsung dengan menjadi kegiatan tahunan. Jadi, intensifikasi akan meningkatkan kompetensi dan intensifikasi kompetensi ini akan membantu Relawan Pajak dalam kinerjanya saat menghadapi Wajib Pajak yang beragam.

Adapun rekomendasi dalam penelitian ini terkait dengan penyuluhan terhadap mahasiswa, karena akan jauh lebih baik jika persuasif di mana sesungguhnya jika sosialisasinya lebih persuasif kepada mahasiswa dengan baik maka seharusnya terdapat jumlah mahasiswa yang lebih banyak sebagai relawan pajak di *Tax Center* Universitas Terbuka Pusat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alshira'h, A. F., Alsqour, M. D., Lutfi, A., Alsyouf, A., & Alshirah, M. (2020). *A socio-economic model of sales tax compliance*. *Economies*, 8(4), 88.
- Andiningsih I. Ratih., Murti, W., Yolanda. (2022). Kepatuhan dan Kesadaran Wajib Pajak UMKM dalam Meminimalisir Kecurangan Pajak di Wilayah Jakarta dan Bekasi. *Trilogi Accounting and Business Research*. 3 (1), 80-97.

- Asosiasi Tax center Perguruan Tinggi Seluruh Indonesia (ATPETSU). (2020). *Tax center UIN SGD dan UNP Resmi Dibentuk*. Diakses dari <https://atpetsu.or.id/tax-center-uin-sgd-dan-unp-resmi-dibentuk>. Diakses 01 September 2022.
- Antalina, N. P. D. (2018). *Generasi milenial generasi z dan generasi sadar pajak*. Salampajak.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2021). *Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah), 2019-2021*. Diakses dari <https://www.bps.go.id/indicator/13/1070/1/realisasi-pendapatan-negara.html>. Diakses 31 Agustus 2022.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2018. Modul Relawan Pajak. Jakarta: Direktorat P2Humas dan Direktorat TPB.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2021). PERATURAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK NOMOR PER-12/PJ/2021 TENTANG EDUKASI PERPAJAKAN.
- Faisol, M., & Andini, I. Y. (2019). Intensifikasi Pengetahuan Pajak Pada Relawan Pajak. *Jurnal Abdiraja*, 2(2), 18-23. <https://doi.org/10.24929/adr.v2i2.759>
- Handayani, O., & Woro Damayanti, T. (2018). *Determinants of Individual Taxpayers' Compliance in Indonesia: A Meta-Analysis*. *The Indonesian Journal of Accounting Research*, 21(1), 1–22.
- Ilyas, M. A. (2021). *International Best Practices for tax center. National Tax center Gathering 2021*.
- Jayanto, P. Y. (2011). Faktor-Faktor Ketidaktepatan Wajib Pajak. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 2(1), 48–61.
- Katadata. (2022). Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Pajak Tercapai 84% pada 2021. Diakses dari [https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/04/rasio-kepatuhan-pelaporan-spt-pajak-tercapai-84-pada-2021#:~:text=Direktorat%20Jenderal%20Pajak%20\(DJP\)%20mencatat,kepatuhannya%20sebesar%2072%2C58%25](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/04/rasio-kepatuhan-pelaporan-spt-pajak-tercapai-84-pada-2021#:~:text=Direktorat%20Jenderal%20Pajak%20(DJP)%20mencatat,kepatuhannya%20sebesar%2072%2C58%25). Diakses 31 Agustus 2022.
- Khotimah, I. M. K., Susyanti, J., & Mustapita, A. F. (2020). Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Pelaku Ekonomi Kreatif Sub Sektor Fashion Di Kota Batu. *Jurnal Riset Manajemen*, 1–16.
- Kumala, R., & Anisah. (2021). Taxation Knowledge, Tax Rate and Awareness Toward SMEs Taxpayer Compliance in Bekasi City. *Economics and Digital Business Review*, 2(1), 13–22. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v2i1.19>
- Kurniawan, D. (2020). *THE INFLUENCE OF TAX EDUCATION DURING HIGHER EDUCATION ON TAX KNOWLEDGE AND ITS EFFECT ON PERSONAL TAX COMPLIANCE*. *Journal of Indonesian Economy & Business*, 35(1).
- Leoni, G. A. R. (2019). *Pajak Sumbang Penerimaan Terbesar*. Pajakku. diakses dari <https://www.pajakku.com/read/5d9ff4a0b01c4b456747b70b/Pajak-Sumbang-Penerimaan-Terbesar>. Diakses 30 Agustus 2022.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan Edisi Revisi 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Muamarah, H. S., Wijaya, S., & Marsono, M. (2019). Pelatihan Relawan Pajak Kanwil DJP Banten. *Journal Pemberdayaan Masyarakat Indonesia*, 1(1), 219-229. <https://doi.org/10.21632/jpmi.1.1.219-229>

- Nugroho, R., Liyana, N. F., Muamarah, H. S., & Wijaya, S. (2022). *Relawan Pajak 2021: Upaya Menjaga Kepatuhan Wajib Pajak melalui Asistensi Pengisian SPT secara Daring*. *Jurnal Nusantara Mengabdi*, 1(3), 157-165. <https://doi.org/10.35912/jnm.v1i3.763>
- Pratiwi, I. C. (2014). *Pengaruh pelayanan fiskus, pengetahuan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi di wilayah kpp pratama tigaraksa* (Doctoral dissertation, Universitas Multimedia Nusantara).
- Perwitasari, A. S. (2021). *Penerimaan Pajak 2021 Capai 103,9% dari Target, Ini Kata Sri Mulyani*. <https://nasional.kontan.co.id/news/penerimaan-pajak-2021-capai-1039-dari-target-ini-kata-sri-mulyani>. Diakses 31 Agustus 2022.
- Raza, K., Afridi, F. K., Khan, S. I. (2017). Impact of Training on Employees Performance and Job Satisfaction: An Empirical Study of Plastic Industry of Hayatabad Industrial Estate. *Journal of Business and Tourism*. 3 (1): 173-189. <https://doi.org/10.34260/jbt.v3i1.65>
- Sakti, N. F. (2021). *Tax center in The Future*. National Tax Center Gathering 2021.
- Saragih, T. R., & Aswar, K. (2020). The Influencing Factors of Taxpayer Compliance: Risk Preferences as a Moderating Variable. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 9(4), 269–278. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARAFMS/v9-i4/6845>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business* (7th ed.). Wiley.
- Sendawula, K., Nakyejwe Kimuli, S., Bananuka, J., & Najjemba Muganga, G. (2018). Training, employee engagement and employee performance: Evidence from Uganda’s health sector. *Cogent Business & Management*, 5(1), 1470891. <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1470891>
- Solichin, M. R., & Astuti, S. (2021). Tax Payment Intention using Theory of Planned Behavior Approach. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 10(1), 11–19. <https://doi.org/10.32639/jiak.v10i1.723>
- Suryanti, H., & Sari, I. E. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran). *AkunNas*, 15(2).
- Yasa, I. N. P., Artini, N. M. A. S. P., Astari, L. M., & Sari, N. P. P. (2021). *MENGUNGKAP PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS ASISTENSI RELAWAN PAJAK*. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 14(1)