

UPAYA PENDAMPINGAN, PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN MELALUI *E-FILLING* DAN LAYANAN PUSAT PANGGILAN GUNA MENDORONG KEPATUHAN PAJAK

Manarul Fawaid
Nurin Niswah
Frida Fanani Rohma*

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trunojoyo Madura,

Abstract *Tax compliance is one of the main problems concerning taxation in Indonesia. The low ratio of taxpayer compliance in reporting and paying taxes indicates the low level of tax compliance. Therefore, it is needed to provide education regarding the importance of the role of reporting and payment with the roadshow system. The implementation of education is also strengthened by assisting activities in reporting and filling out the 2022 annual tax return in the KPP Pratama Bangkalan area. Moreover, call center service facility efforts were also made to boost tax compliance. This activity method is carried out through education, mentoring, consultation and call center services from 7 February to 24 June 2022. This activity is implemented and integrated with the Internal Industry internship program at KPP Pratama Bangkalan from the Accounting study program, Faculty of Economics and Business, Trunojoyo University Madura. This activity results in taxpayers filling out and reporting their annual tax returns correctly and on time. In addition, assistance activities and call center services are an effort to provide education and improve taxpayer compliance in the KPP Pratama Bangkalan area so that the filling and reporting of the Annual SPT can be carried out on time.*

Key word *compliance; education; income tax; call center, e-filling*

Abstrak Kepatuhan pajak merupakan salah satu permasalahan utama dari aspek perpajakan di Indonesia. Rendahnya rasio kepatuhan wajib pajak dalam melapor dan membayar pajak merupakan indikator rendahnya tingkat kepatuhan pajak. Oleh karena itu, perlu upaya memberikan edukasi terkait pentingnya peranan pelaporan dan pembayaran dengan sistem roadshow. Pelaksanaan edukasi juga diperkuat dengan kegiatan pendampingan pelaporan dan pengisian SPT tahunan pajak tahun 2022 di wilayah KPP Pratama Bangkalan. Lebih dari itu, upaya fasilitas layanan pusat panggilan juga dilakukan untuk mendorong tingkat kepatuhan pajak. Metode kegiatan ini dilaksanakan dengan edukasi, pendampingan, konsultasi dan layanan pusat panggilan selama 7 Februari sampai 24 Juni 2022. Kegiatan ini dilaksanakan dan terintegrasi dengan program magang Industri Internal di KPP Pratama Bangkalan dari program studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trunojoyo Madura. Hasil kegiatan ini adalah para wajib pajak dapat mengisi dan melaporkan SPT Tahunan dengan benar dan tepat waktu. Selain itu, aktivitas pendampingan dan layanan pusat panggilan sebagai upaya memberikan edukasi dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Pratama Bangkalan,

*Corresponding author: Frida Fanani Rohma, email: frida.frohma@trunojoyo.ac.id

<http://doi.org/10.38156/sjpm.v1i02.121>

Received July 19, 2022; Received in revised form August 25, 2022; Accepted September 5, 2022;
Available online October 31, 2022

sehingga pengisian dan pelaporan SPT Tahunan dapat terlaksana tepat waktu.

Kata kunci : kepatuhan; edukasi; pajak penghasilan; pusat panggilan; *e-filing*

PENDAHULUAN

Sektor perpajakan memberikan sumbangsih yang cukup besar terhadap penerimaan dan pembiayaan di Indonesia (Faisol dan Rahmawati, 2022). Meskipun pajak menjadi sumber pendapat negara terbesar penerimaan di bidang pajak masih belum maksimal. Hal ini bisa dilihat dari target yang ditetapkan oleh menteri keuangan Menteri Keuangan sebesar Rp. 1.265 Triliun dengan capaian pajak pada tahun 2022 sampai dengan bulan April tahun 2022 sebanyak Rp. 567,69 triliun (KEMENKEU, 2022).

Rendahnya kepatuhan pajak merupakan salah satu penyebab masih rendahnya penerimaan pajak di Indonesia, yang ditunjukkan dengan rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan per 30 April 2022 mencapai 67,18% dibandingkan dengan Pendapatan Domestik Bruto yang pada triwulan-I mencapai Rp. 4.531 Triliun. Penerapan *self assessment system* yang telah diterapkan setelah masa reformasi pada 1983 dan masih berlaku hingga saat ini. Penerapan sistem ini memiliki konsekuensi terhadap pelaporan pajaknya wajib pajak hal ini diakibatkan wajib pajak bertanggung jawab untuk menghitung, menetapkan, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Perilaku individu dapat dioptimalkan dengan adanya partisipasi aktif (Rohma, 2021; Rohma 2019).

Untuk dapat meningkatkan rasio pajak maka harus dimulai dengan pengoptimalan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan. Ketidakpatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya adalah kurangnya kualitas pelayanan, kurangnya kesadaran dan kepedulian wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yang sesuai dengan peraturan pajaknya (Setiawan, 2016). Ginting, et al., (2017) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kepatuhan kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh pengetahuan wajib pajak. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi perpajakan yang berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat terhadap peranan perpajakan.

Hal tersebut didukung dengan penelitian dari Wardani dan Ermawati (2018) mengenai Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Wardani dan Ermawati, 2018). Selain itu, juga ditemukan bukti empiris bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan (Wardani dan Ermawati, 2018). Mintje (2016) menjelaskan bahwa terdapat 3 faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan yaitu sikap wajib, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas, edukasi, pendampingan, dan sosialisasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan. Oleh karena itu, tujuan kegiatan ini adalah untuk melakukan pendampingan pengisian dan pelaporan SPT tahun pajak 2022 serta melakukan layanan pusat panggilan guna meningkatkan kepatuhan wajib di wilayah KPP Pratama Bangkalan. Manfaat kegiatan ini adalah para wajib pajak diharapkan dapat mengisi dan melaporkan SPT Tahunan dengan benar dan tepat waktu. Selain itu, aktivitas pendampingan dan layanan pusat panggilan diharapkan dapat memberikan edukasi dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Pratama Bangkalan, sehingga pengisian dan pelaporan SPT Tahunan dapat terlaksana tepat waktu. Kegiatan ini dilaksanakan dan terintegrasi dengan program magang Industri Internal 2022 di KPP Pratama Bangkalan dari program studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trunojoyo Madura.

LITERATUR REVIEW

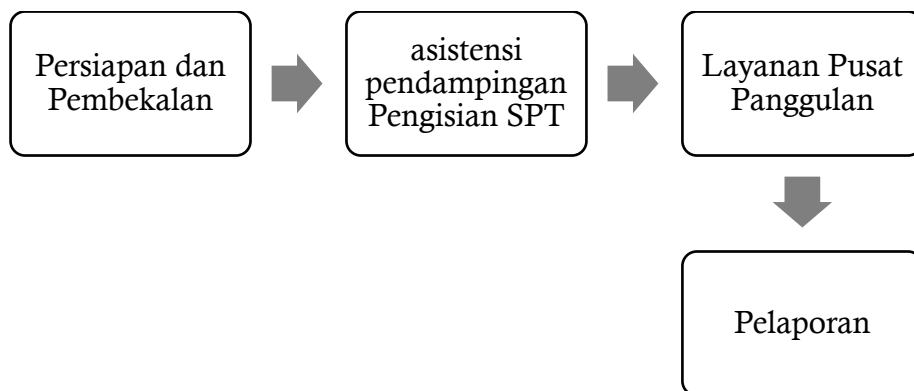
Kepatuhan pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan (Yuliyanti, 2022). Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 menyatakan bahwa: “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaa perpajakan yang berlaku dalam suatu sistem”

Ada beberapa faktor yang menentukan tinggi rendahnya kepatuhan perpajakan, antara lain kejelasan, biaya kepatuhan, panutan (Sinaga, 2022). Terdapat dua jenis kepatuhan membayar pajak yaitu kepatuhan perpajakan formal serta kepatuhan perpajakan material (Sinaga, 2022). Kepatuhan formal merupakan keadaan yang menyebabkan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal, sesuai dengan ketentuan UU perpajakan. Sementara, kepatuhan material merupakan kondisi wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai UU perpajakan.

METODE

Kegiatan dan terintegrasi dengan program magang industri internal 2022 di KPP Pratama Bangkalan dari oleh mahasiswa dan dosen program studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trunojoyo Madura. Tahapan yang dilaksanakan mencakup beberapa bagian. Pertama, melakukan persiapan dengan mengikuti pembekalan lebih lanjut terkait pengisian SPT Tahunan untuk formulir 1770S dan 1770SS baik offline di KPP Pratama Bangkalan dan online di Zoom Apps yang dilakukan oleh pihak KPP Pratama Bangkalan dan Tax Center Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura. Kedua, pelaksanaan asistensi pendampingan pelaporan pajak dan mengedukasi wajib pajak

di KPP Pratama Bangkalan. Mahasiswa sebelum melakukan pendampingan pelaporan memastikan beberapa data wajib pajak yang mencakup NPWP dan kata sandi. Apabila wajib pajak lupa kata sandi maka diperlukan nomor EFIN dan e-mail aktif wajib pajak. Setelah itu memeriksa bukti potong yang di bawa oleh wajib pajak sebagai data dalam pelaporan pajak di e-filling. Terdapat beberapa pertanyaan yang akan diajukan kepada wajib pajak yang tidak membawa bukti potong atau tidak memiliki bukti potong. Hal tersebut mencakup beberapa pertanyaan yaitu Apakah Anda menjalankan usaha atau pekerjaan bebas? Apakah Anda seorang suami atau istri yang menjalankan kewajiban perpajakan terpisah (MT) atau pisah harta (PH)? Apakah penghasilan Bruto yang Anda peroleh selama setahun kurang dari 60 juta rupiah? Berapakah jumlah harta yang Anda miliki? Berapakah jumlah hutang yang Anda miliki? Apakah Anda memiliki penghasilan lain (selain penghasilan bruto pada pekerjaan yang dilaporkan)? Apakah Anda sudah menikah? Berapakah orang yang sedang menjadi tanggungan Anda? selanjutnya, dilakukan dengan mencetak bukti lapor wajib pajak dan menyerahkan hasilnya ke wajib pajak, dan mengingatkan kembali terkait kewajiban melapor untuk tahun berikutnya. Terakhir yaitu, tahap pelaporan.



Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

HASIL

Kegiatan ini dilaksanakan dengan project aktivitas yang menunjukkan hasil yang berbeda pada setiap kegiatan. Pertama, identifikasi masalah mengenai kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Paratama Bangkalan. Hasil identifikasi masalah menemukan masih banyaknya wajib pajak orang pribadi yang belum melakukan pelaporan kewajiban pajaknya. Kedua, Roadshow Pelaporan Pajak yang dilakukan pada 15 Mei sampai dengana 30 Mei. *Roadshow* dilakukan menggunakan dua skema edukasi dan pelatihan pelaporan pajak PPh 21 secara mandiri *e-filling*. *Roadshow* dilakukan sebagai upaya untuk mendorong tingkat kepatuha wajib pajak. Kegiatan roadshow disajikan pada gambar 1 dan gambar 2 berikut:



Gambar 1 Roadshow pelaporan pajak di Dinas Pekerja Umum Kabupaten Bangkalan



Gambar 2 Roadshow pelaporan pajak di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangkalan

Ketiga, kegiatan asistensi pendampingan pelaporan PPh 21 yang dilaksanakan pada 7 Februari hingga 24 Juni. Pendampingan pelaporan PPh 21 untuk SPT 1770 S dan 1770 SS dilakukan di Kantor Pajak Pratama Bangkalan, Universitas Trunojoyo Madura (Fakultas Hukum dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis), Dinas Perindustrian dan Perdagangan.



Gambar 3 Asistensi Pendampingan Pelaporan Pajak PPh 21 di KPP Pratama Bangkalan

Keempat yaitu *call center pajak* untuk mengingatkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan pajaknya Kegiatan ini disajikan pada gambar 3 dan gambar 4



Gambar 4 *Call Center Pajak* di KPP Pratama Bangkalan

PEMBAHASAN

Terdapat beberapa tahapan yang dilakukan. Pertama, dilakukan identifikasi masalah yang dilaksanakan dengan menganalisis kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Pratama Bangkalan. Hasil identifikasi masalah menemukan masih banyaknya wajib pajak orang pribadi yang belum melakukan pelaporan kewajiban pajaknya. Hal ini dikarenakan wajib pajak belum dapat melakukan pelaporan perpajakan secara mandiri di *e-filing*. Kedua, pelaporan pajak yang dilaksanakan pada 15 Mei sampai dengan 30 Mei 2022. *Roadshow* dilakukan menggunakan dua skema edukasi dan pelatihan pelaporan pajak PPh 21 secara mandiri melalui *e-filing*. Solusi yang diberikan selama kegiatan *roadshow* kepada wajib pajak. Pertama, memberikan pengetahuan pentingnya pelaporan pajak PPh 21 bagi wajib pajak yang berpengaruh pada peningkatan pendapatan negara yang terbesar adalah dari pajak. Kedua, memberikan pengetahuan terkait Penghasilan Tidak Kena Pajak agar wajib pajak tidak takut melaporkan penghasilannya dikarenakan harus membayar pajak dua kali (di potong pemberi kerja dan kantor pajak). Ketiga, memberikan pengetahuan terkait informasi atau data pada bukti potong 1721-A1 (untuk karyawan atau pegawai swasta), 1721-A2 (untuk Pegawai Negeri Sipil, Anggota Tentara Nasional Indonesia, Anggota Polisi Republik Indonesia dan/atau pensiunan) dan slip gaji; 4) Memberikan pelatihan pada Wajib Pajak dalam mengisi SPT di *e-filing*.

Kegiatan ketiga yaitu asistensi pendampingan pelaporan PPh 21. Kegiatan ini dilakukan mulai dari 7 Februari hingga 24 Juni 2022. Pendampingan pelaporan PPh 21 untuk SPT 1770 S dan 1770 SS dilakukan di Kantor Pajak Pratama Bangkalan, Universitas Trunojoyo Madura (Fakultas Hukum dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis), Dinas Perindustrian dan Perdagangan. Kegiatan ini dilakukan dengan 1) Memberikan pengetahuan terkait informasi atau data pada bukti potong 1721-A1 (untuk karyawan atau pegawai swasta), 1721-A2 (untuk Pegawai Negeri

Sipil, Anggota Tentara Nasional Indonesia, Anggota Polisi Republik Indonesia dan/atau pensiunannya) dan slip gaji; 2) Memberikan pendampingan pada Wajib Pajak dalam mengisi SPT 1770 S dan 1770 SS di e-filing. Kegiatan keempat yaitu *Call Center Pajak* yang dilakukan pada tanggal 24 April-24 Juni. Call Center Pajak merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengingatkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan pajaknya dan sekaligus memberikan pengetahuan batas waktu akhir dalam pelaporan pajak sekaligus menyampaikan peraturan perpajakan yaitu adanya denda administratif yang akan dibebankan kepada wajib pajak apabila terdapat keterlambatan pelaporan. Denda administratif tersebut yaitu Rp. 100.000 untuk WP Pribadi dan Rp. 1.000.000 untuk WP Badan.

Terlaksananya keempat kegiatan utama diharapkan mampu meningkatkan rasio kepatuhan pelaporan perpajakan di Wilayah KPP Pratama Bangkalan. Wajib Pajak mendapatkan pengetahuan mengenai adanya kewajiban melaporkan pajak selama NPWP masih aktif. Wajib Pajak memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam melaporkan pajak secara mandiri di e-filing. Selain itu, diharapkan Wajib Pajak mengetahui periode untuk pelaporan pajak sehingga tidak melakukan keterlambatan dan dibebankan denda administratif.

KESIMPULAN

Pentingnya pengetahuan dan sosialisasi terkait pentingnya peranan perpajakan yang membantu meningkatkan rasio kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, upaya dilakukan upaya pemberian edukasi terkait pentingnya peranan pelaporan dan pembayaran dengan sistem *roadshow*. Selain itu, adanya pelaksanaan edukasi juga diperkuat dengan kegiatan pendampingan pelaporan dan pengisian SPT tahunan pajak tahun 2022 di wilayah KPP Pratama Bangkalan.

Upaya kegiatan dalam bentuk fasilitas layanan pusat panggilan juga dilakukan untuk mendorong tingkat kepatuhan pajak. Tujuan kegiatan ini adalah untuk berpartisipasi aktif dalam melakukan pendampingan pengisian dan pelaporan SPT tahunan pajak tahun 2022 guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Bangkalan. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan para wajib pajak di wilayah KPP Pratama Bangkalan. Lebih dari itu, wajib pajak diharapkan dapat mengisi dan melaporkan SPT Tahunannya dengan benar dan tepat waktu. Terlaksananya kegiatan tersebut memberikan indikasi awal pentingnya memberikan layanan pusat panggilan penggunaan cukup efektif meningkatkan kesadaran pajak bagi wajib pajak. Pelaksanaan layanan pusat panggilan diharapkan dapat diberikan secara berkala oleh para petugas pelaksana dan penyuluh.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Jurusan Akuntansi Universitas Trunojoyo Madura dan KPP Pratama Bangkalan.

PERNYATAAN BEBAS KONFLIK KEPENTINGAN

Artikel ini ditulis dengan bebas dari konflik kepentingan dan tidak sedang dalam proses publikasi di jurnal lain.

REFERENSI

- Rahmawati, F. (2022). Analisis Persepsi Wajib Pajak dan Implementasi Undang-Undang Cipta Kerja Segmen Kemudahan Berusaha Bidang Perpajakan. *Infestasi*, 18(1).
- Ginting, A. V. L., Sabijono, H. & Pontoh, W. (2017). Peran Motivasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib. *Jurnal Emba*, 5 (2).
- Kemenkeu. (2022). Realisasi Penerimaan Pajak Capai Rp567,69 Triliun, Menkeu: 44,88 Persen dari Target APBN.
- Mintje, M. S. (2016). Pengaruh Sikap, Kesadaran, Dan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib. *Jurnal Emba*, 4(1), 1031–1043.
- Rohma, F. F. (2019). Analisis biaya dan manfaat aliran kas investor: telaah literatur kewajaran dari nilai wajar. *Jurnal Penelitian Teori & Terapan Akuntansi (PETA)*, 4(2), 49–65.
- Rohma, F. F. (2021). Analisis Komparabilitas dan Fleksibilitas Triple Bottom Line Pada Aliran Kas Investor. *Kajian Akuntansi*, 22(1), 78–87.
- Setiawan, A. (2016). *Peranan KPP Pratama Dalam Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak Di Kabupaten Kebumen*. Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sinaga, S. B. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan*. Universitas HKBP Nommensen.
- Wardani, D. K. & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kebumen). *Jurnal NOMINAL*, 7(1).
- Yulianti, L. N. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pemahaman Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 46–53.