

**ANALISIS PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DENGAN KETERLIBATAN RELAWAN PAJAK
DALAM PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN
TAHUNAN (SPT) DI KPP PRATAMA MAKASSAR
UTARA**

Jihan Zhalzabila Wahid¹, Ratna Sari², Muhammad Arsyad³

Jihansalsabila0408@gmail.com, ratna_sari@umi.ac.id, muharsyad@umi.ac.id

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan keterlibatan relawan pajak, mengetahui peningkatan kepatuhan WPOP sebelum dan sesudah adanya keterlibatan relawan pajak, serta mengevaluasi efektivitas peran relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Makassar Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan relawan pajak berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan formal dan material WPOP. Relawan pajak membantu wajib pajak dalam memahami prosedur pelaporan, menggunakan sistem *e-filing*, serta memberikan edukasi yang meningkatkan kesadaran pajak.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Relawan Pajak, Pelaporan SPT Tahunan

Abstract

This study aims to analyze the compliance of individual taxpayers (WPOP) in reporting their Annual Tax Return (SPT) with the involvement of tax volunteers, to identify the improvement in taxpayer compliance before and after the involvement of tax volunteers, and to evaluate the effectiveness of their role in SPT reporting at KPP Pratama Makassar Utara. The research employs a descriptive qualitative approach with data collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and drawing conclusions and verification. The findings indicate that the involvement of tax volunteers plays a significant role in improving both formal and material compliance of individual taxpayers. Tax volunteers assist taxpayers in understanding reporting procedures, using the *e-filing* system, and providing tax education that enhances tax awareness

Keywords: Taxpayer Compliance, Tax Volunteers, Annual Tax Return Reporting

Pendahuluan

Pajak merupakan elemen krusial dalam struktur keuangan negara karena berperan sebagai sumber utama pendanaan pembangunan nasional. Dalam konteks Indonesia, pajak tidak hanya menjadi tumpuan penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), tetapi juga menjadi instrumen kebijakan ekonomi yang strategis. Berdasarkan data Kementerian Keuangan RI, hingga Juli 2023 realisasi penerimaan pajak mencapai Rp 1.109,1

triliun atau 64,6% dari target APBN 2023, menunjukkan pertumbuhan positif seiring peningkatan ekonomi sebesar 7,8% (Hidayati, 2024). Salah satu strategi yang diadopsi pemerintah untuk mengoptimalkan penerimaan pajak adalah penerapan *self-assessment system*, yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutang sesuai ketentuan yang berlaku.

Meskipun sistem ini telah diterapkan secara luas, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP) masih tergolong rendah. Beberapa faktor penyebabnya antara lain rendahnya literasi perpajakan, kesulitan teknis penggunaan sistem *e-filing*, serta persepsi masyarakat terhadap kompleksitas proses pelaporan. Kondisi ini menimbulkan *tax gap* yang cukup besar, yang jika tidak ditangani akan memengaruhi efektivitas sistem perpajakan nasional. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengembangkan pendekatan partisipatif melalui program relawan pajak, yang melibatkan mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi untuk memberikan edukasi dan asistensi kepada wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara menjadi salah satu lokasi pelaksanaan program ini. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP), jumlah relawan pajak di KPP Pratama Makassar Utara meningkat dari 10 orang pada tahun 2023 menjadi 30 orang pada tahun 2024. Relawan pajak berperan sebagai perpanjangan tangan DJP dalam membantu wajib pajak, khususnya WPOP, memahami prosedur pelaporan SPT, menggunakan sistem *e-filing*, serta menyampaikan informasi mengenai hak dan kewajiban perpajakan secara komunikatif (Ruhni & Meitriana, 2023). Dengan adanya pendampingan ini, diharapkan kepatuhan formal maupun material WPOP dapat meningkat.

Penelitian ini menggunakan Teori Pembelajaran Sosial (Social Learning Theory) yang dikemukakan oleh Albert Bandura (1977), yang menjelaskan bahwa perilaku individu dapat terbentuk melalui proses observasi dan pengalaman sosial. Dalam konteks perpajakan, wajib pajak yang melihat contoh positif dari lingkungan sekitar seperti bimbingan langsung dari relawan pajak cenderung terdorong untuk patuh dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui keterlibatan relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Makassar Utara.

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan cara wawancara dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti model Milles and Huberman, menurut Milles and Huberman dalam jurnal sastia et al., (2023) beranggapan bahwa analisis dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu antara lain pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil Penelitian

Tabel 1 Data Jumlah Relawan Pajak Dan SPT Terlapor

Tahun	Jumlah Relawan Pajak	Realisasi	Target	Efektivitas	Kriteria

2022	10	73.537	58.830	125%	Sangat Efektif
2023	10	70.900	58.933	120%	Sangat Efektif
2024	30	70.363	60.787	116%	Sangat Efektif

Sumber : KPP Pratama Makassar Utara

Rumus yang dapat digunakan untuk menilai seberapa efektif keterlibatan relawan pajak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan sebagai berikut :

$$\text{Rasio Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Pelaporan SPT}}{\text{Target Pelaporan SPT}} \times 100\%$$

$$\text{Rasio Efektivitas Tahun 2022} = \frac{73.537}{58.830} \times 100\% = 125\%$$

$$\text{Rasio Efektivitas Tahun 2023} = \frac{70.900}{58.933} \times 100\% = 120\%$$

$$\text{Rasio Efektivitas Tahun 2024} = \frac{70.363}{60.787} \times 100\% = 116\%$$

Berdasarkan data efektivitas program Relawan Pajak pada tahun 2022 hingga 2024, dapat diketahui bahwa tingkat efektivitas secara konsisten berada pada kategori sangat efektif, meskipun target capaian yang ditetapkan menunjukkan tren penurunan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022, jumlah relawan pajak sebanyak 10 orang dengan realisasi penerimaan sebesar 73.537 dari target 58.830, menghasilkan tingkat efektivitas sebesar 125 persen. Tahun berikutnya, yaitu 2023, dengan jumlah relawan yang sama, realisasi penerimaan tercatat sebesar 70.900 dari target 58.933, sehingga tingkat efektivitas mencapai 120 persen. Pada tahun 2024, jumlah relawan pajak meningkat signifikan menjadi 30 orang, dengan realisasi penerimaan sebesar 70.363 dari target 60.787, dan tingkat efektivitas sebesar 116 persen. Penurunan target yang terjadi setiap tahunnya tidak dapat diartikan sebagai penurunan kinerja, melainkan sebagai bentuk penyesuaian strategis terhadap perubahan orientasi dan kapasitas program. Pada tahap awal pelaksanaan tahun 2022, fokus utama program Relawan Pajak masih berorientasi pada peningkatan capaian kuantitatif, yaitu jumlah wajib pajak yang dilayani atau volume pelaporan yang difasilitasi. Namun, seiring dengan perkembangan program, terutama pada tahun 2023 dan 2024, terjadi pergeseran fokus menuju peningkatan kualitas pendampingan dan perluasan jangkauan edukasi perpajakan, sehingga target capaian ditetapkan lebih moderat dan realistik.

Selain itu, peningkatan jumlah relawan pada tahun 2024 tidak secara otomatis diikuti oleh kenaikan target karena sebagian besar relawan merupakan peserta baru yang masih dalam tahap pembelajaran dan adaptasi terhadap sistem administrasi perpajakan. Kondisi tersebut mendorong pihak penyelenggara untuk menerapkan prinsip capacity-based

planning, yaitu penyesuaian target berdasarkan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat. Dengan demikian, target yang lebih rendah mencerminkan kebijakan yang berhati-hati untuk menjaga kualitas dan ketepatan hasil kerja para relawan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tren penurunan target dari tahun 2022 hingga 2024 lebih disebabkan oleh strategi penyesuaian kebijakan dan peningkatan kualitas pelaksanaan program, bukan karena melemahnya kinerja relawan pajak. Hal ini dibuktikan dengan capaian efektivitas yang tetap berada di atas 100% selama tiga tahun berturut-turut, yang menandakan bahwa secara keseluruhan, program Relawan Pajak tetap berjalan dengan sangat efektif dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kesadaran serta kepatuhan perpajakan masyarakat.

Tabel 2 Perhitungan Selisih Realisasi Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di KPP Pratama Makassar Utara Tahun 2022-2023

Tahun	Realisasi	Target	Selisih
2022	73.537	58.830	14.707
2023	70.900	58.933	11.967
2024	70.363	60.787	9.576

Sumber : KPP Pratama Makassar Utara

Menghitung selisih tersebut dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Selisih} = \text{Target Pelaporan SPT} - \text{Realisasi Pelaporan SPT}$$

$$\text{Selisih Tahun 2022} = 73.537 - 58.830 = 14.707$$

$$\text{Selisih Tahun 2023} = 70.900 - 58.933 = 11.967$$

$$\text{Selisih Tahun 2024} = 70.363 - 60.787 = 9.576$$

Berdasarkan hasil perhitungan antara target dan realisasi pelaporan SPT Tahunan, terlihat bahwa keduanya mengalami penurunan dari tahun 2022 hingga 2024, pada tahun 2022, jumlah wajib pajak yang ditargetkan untuk melaporkan SPT adalah 58.830 orang, sedangkan realisasi pelaporannya mencapai 73.537 orang, sehingga terdapat selisih sebesar 14.707 wajib pajak. Di tahun 2023, realisasi pelaporan menurun menjadi 70.900 wajib pajak, dengan target sebesar 58.933 wajib pajak, menghasilkan selisih 11.967 wajib pajak. Kemudian pada tahun 2024, realialisasi kembali menurun 70.363 wajib pajak, sementara target meningkat sedikit menjadi 60.787 wajib pajak, dengan selisih sebesar 9.576 wajib pajak. Meskipun jumlah target dan realisasi pelaporan SPT menunjukkan penurunan setiap tahunnya, jarak atau selisih antara keduanya justru semakin kecil. Hal ini menandakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi semakin membaik, karena jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT semakin mendekati target yang telah ditetapkan oleh pihak KPP Pratama Makassar Utara. Tren penurunan selisih antara target dan realisasi pelaporan SPT selama tiga tahun terakhir memperlihatkan bahwa program relawan pajak memiliki kontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas pelaporan SPT Tahunan. Walaupun target pelaporan belum sepenuhnya tercapai, kecenderungan perbaikan tersebut menunjukkan bahwa sinergi antara Direktorat Jenderal Pajak (DJP), perguruan tinggi, dan relawan pajak telah berjalan efektif dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Makassar Utara.

Pembahasan

1. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Tahunan dengan Keterlibatan Relawan Pajak.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa keterlibatan relawan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Tahunan. Keberadaan relawan pajak membantu mengurangi antrian di loket dan meringankan beban petugas atau staf, sehingga pelayanan lebih efektif. Relawan pajak juga terbukti meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang sebelumnya masih ragu atau bingung dalam mengisi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Tahunan. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan kepatuhan formal karena lebih banyak wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara tepat waktu. Temuan ini dapat dijelaskan melalui Teori Pembelajaran Sosial (Social Learning Theory) Albert Bandura, yang menyatakan bahwa individu belajar melalui proses observasi, peniruan, dan interaksi sosial. Dalam konteks ini, relawan pajak bertindak sebagai Role Model yang memperagakan langkah – langkah pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Wajib pajak yang mengamati (Observasi) kemudian mencoba meniru (Reproduction), memahami maksudnya (Cognition Process), dan akhirnya mendorong untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan benar (Motivation). Proses tersebut menghasilkan perubahan perilaku berupa meningkatkan kepatuhan wajib pajak baik secara formal maupun material.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Listiani, Indrawan, dan Tanjung (2023) yang menunjukkan bahwa peran relawan pajak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukabumi. Kehadiran relawan pajak dianggap meringankan beban petugas dan membuat pelayanan lebih efektif.

Namun demikian, tidak semua penelitian mendukung sepenuhnya temuan ini. Penelitian Rahmadani dan Anggraini (2023) menunjukkan bahwa meskipun relawan pajak berperan positif, keberadaannya tidak selalu memoderasi secara signifikan hubungan antara pemahaman wajib pajak, penggunaan e-filing, dan moral pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa peran relawan pajak saja belum cukup menjamin peningkatan kepatuhan materian, karena faktor internal seperti pemahaman dan kesadaran pajak masih sangat menentukan.

2. Keterlibatan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Tahunan.

Program relawan pajak adalah inisiatif yang membantu pemerintah membentuk wajib pajak potensial yang bertanggung jawab di masa depan dengan memperdalam pengetahuan dan keterampilan ini merupakan kompetensi inti organisasi serta keahlian khusus yang dimiliki. Kolaborasi dan kesadaran pajak yang kuat antara Direktorat Jenderal Pajak (DJP), perguruan tinggi, dan mahasiswa menjadi pendorong utama dalam penciptaan program relawan pajak ini (Hidayati, 2024). Pengembangan program ini sejalan dengan penelitian Tambunan dan Rosdiana yang pada tahun 2020 menggaris bawahi pentingnya meningkatkan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) di lembaga perpajakan Indonesia untuk mengikuti perkembangan bisnis, dengan melakukan optimalisasi sistem informasi. Program relawan pajak diimplementasikan dengan memberikan bantuan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam proses pelaporan SPT Tahunan mereka, baik yang menggunakan formulir SPT 1770 S maupun SPT 1770 SS melalui platform E-filing. Dengan bantuan yang kuat dalam penggunaan layanan E-filing, maka secara bertahap wajib pajak akan menjadi terbiasa

untuk melaporkan pajak secara daring, sesuai dengan temuan dalam studi yang dilakukan oleh Chen pada tahun 2010.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan relawan pajak tidak hanya memfasilitasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan efektivitas dan efisiensi operasional di instansi pajak. Secara keseluruhan, peran serta relawan pajak menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung terwujudnya sistem perpajakan yang lebih optimal serta memberikan dampak positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori pembelajaran sosial (social learning theory) oleh Bandura (1977) yang menekankan bahwa individu belajar melalui pengamatan, peniruan, dan interaksi sosial. Keberadaan relawan pajak di KPP Pratama Makassar Utara telah memberikan contoh nyata (role model) kepada wajib pajak dalam proses pelaporan SPT Tahunan, sehingga wajib pajak tidak hanya memperoleh pemahaman teknis, tetapi juga terbentuk perilaku kepatuhan melalui proses observasi dan pengalaman langsung.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Aribowo, Wibowo, dan Hadi (2024) yang menunjukkan bahwa program relawan pajak di KPP Pratama Pondok Aren mendapat respon positif dan berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh Eliza, Suwardi, Junita, dan Suryani (2022) yang menemukan bahwa program relawan pajak di Dumai mampu meningkatkan konsistensi pelaporan SPT mingguan serta memberikan pengalaman belajar yang bermanfaat bagi wajib pajak.

Namun demikian, terdapat pula penelitian yang tidak sejalan dengan temuan ini. Ruhni dan Meitriana (2025) mengungkapkan bahwa asistensi relawan pajak di KPP Pratama Gianyar justru berpengaruh negatif meskipun signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang kemungkinan disebabkan oleh kualitas asistensi yang belum merata serta kecenderungan wajib pajak untuk bergantung pada relawan. Selain itu, penelitian Utami dan Yofani (2023) juga menunjukkan bahwa program relawan pajak di KPP Pratama Cikarang Utara belum berjalan efektif karena realisasi pelaporan SPT hanya mencapai 52% dari target 77%, sehingga kontribusinya terhadap peningkatan kepatuhan masih terbatas.

3. Efektivitas Keterlibatan Relawan Pajak Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Tahunan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan relawan pajak terbukti berperan dalam meningkatkan efektivitas pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Makassar Utara. Berdasarkan perhitungan rasio efektivitas selama periode 2022–2024, capaian realisasi pelaporan SPT secara konsisten melampaui target yang ditetapkan, meskipun mengalami tren penurunan efektivitas dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022 rasio efektivitas tercatat sebesar 125%, tahun 2023 sebesar 120%, dan tahun 2024 sebesar 116%. Seluruh capaian tersebut berada pada kategori sangat efektif, sehingga dapat dikatakan bahwa keberadaan relawan pajak memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepatuhan formal wajib pajak.

Temuan ini mendukung teori pembelajaran sosial oleh Bandura (1977), yang menjelaskan bahwa individu dapat belajar melalui proses observasi, imitasi, dan interaksi sosial. Wajib pajak belajar dari bimbingan relawan pajak dalam mengisi dan melaporkan SPT, sehingga terbentuk kepercayaan diri untuk melaporkan secara mandiri pada periode berikutnya. Dengan demikian, keterlibatan relawan pajak tidak hanya meningkatkan efektivitas jangka pendek, tetapi juga menumbuhkan perilaku kepatuhan yang lebih berkelanjutan.

Penelitian ini sejalan dengan temuan Aribowo, Wibowo, dan Hadi (2024) yang menunjukkan bahwa program relawan pajak di KPP Pratama Pondok Aren berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak, serta penelitian Eliza, Suwardi, Junita, dan Suryani (2022) yang menegaskan bahwa kegiatan relawan pajak di Dumai berkontribusi pada peningkatan konsistensi pelaporan SPT. Namun, terdapat pula penelitian yang tidak sejalan. Ruhni dan Meitriana (2025) menemukan bahwa asistensi relawan pajak justru berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar, yang kemungkinan disebabkan oleh kualitas asistensi yang belum merata serta adanya ketergantungan wajib pajak terhadap relawan. Hal serupa ditunjukkan oleh Utami dan Yofani (2023) yang mengungkapkan bahwa pelaksanaan program relawan pajak di KPP Pratama Cikarang Utara belum optimal, dengan realisasi SPT hanya mencapai 52% dari target 77%.

Dengan demikian, meskipun efektivitas program relawan pajak di KPP Pratama Makassar Utara dapat dikategorikan sangat baik, tren penurunan margin efektivitas perlu menjadi perhatian. Hal ini menunjukkan pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas pendampingan relawan pajak, kesiapan infrastruktur teknologi, serta strategi untuk mendorong kemandirian wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan keterlibatan relawan pajak di KPP Pratama Makassar Utara, dapat disimpulkan bahwa keterlibatan relawan pajak berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Kehadiran relawan pajak terbukti meningkatkan kepatuhan formal dan material wajib pajak, yang ditunjukkan melalui pelaporan SPT yang lebih tepat waktu serta meningkatnya pemahaman wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan. Selain itu, relawan pajak membantu mengurangi antrean, mempercepat proses pelayanan, dan memberikan pendampingan langsung dalam penggunaan sistem e-filing.

Peran relawan pajak juga terbukti efektif dalam menutupi keterbatasan sumber daya manusia (SDM) di KPP Pratama Makassar Utara, dengan membantu memberikan asistensi teknis dan edukatif sehingga pegawai pajak dapat lebih fokus pada pelayanan lainnya. Dari sisi capaian, efektivitas program relawan pajak tergolong sangat baik pada periode 2022–2024. Walaupun terjadi penurunan selisih antara target dan realisasi pelaporan, efektivitas tetap berada di atas 100%, menunjukkan bahwa target pelaporan selalu terlampaui. Selain fungsi teknis, relawan pajak juga berperan sebagai agen pembelajaran sosial. Melalui proses pendampingan langsung, wajib pajak belajar memahami proses pelaporan dan manfaatnya, yang pada akhirnya membentuk kemandirian serta kepatuhan berkelanjutan di masa mendatang.

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa saran diajukan kepada pihak-pihak terkait agar pelaksanaan program relawan pajak dapat berjalan lebih optimal.

Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), disarankan untuk terus melanjutkan dan memperluas program relawan pajak di berbagai Kantor Pelayanan Pajak di Indonesia. Pembekalan bagi relawan perlu dilakukan secara lebih intensif agar kualitas asistensi dan edukasi merata di seluruh wilayah. Selain itu, sistem e-filing perlu dioptimalkan agar lebih stabil, mudah diakses, dan ramah bagi wajib pajak yang belum terbiasa dengan teknologi digital.

Bagi KPP Pratama Makassar Utara, diharapkan dapat meningkatkan koordinasi dengan perguruan tinggi untuk menjaring relawan pajak yang kompeten serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik. KPP juga sebaiknya menyediakan ruang khusus layanan relawan

pajak untuk memberikan pelayanan yang lebih terarah dan efisien, serta melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja relawan agar kualitas pendampingan tetap terjaga.

Bagi Relawan Pajak, diharapkan tidak hanya berfokus pada bantuan teknis, tetapi juga aktif dalam mengedukasi wajib pajak mengenai pentingnya kepatuhan pajak. Sikap ramah, sabar, dan komunikatif perlu terus dijaga agar wajib pajak merasa nyaman selama proses pendampingan berlangsung.

Sementara itu, bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, disarankan untuk memanfaatkan keberadaan relawan pajak sebagai sarana pembelajaran, bukan semata bantuan teknis sesaat. Wajib pajak perlu meningkatkan kesadaran dan kemandirian dalam melaporkan SPT secara tepat waktu dan sesuai ketentuan, sehingga kepatuhan dapat tumbuh secara berkelanjutan tanpa ketergantungan pada relawan pajak.

Referensi

- Amalia, S. (2020). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT (Studi Kasus di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Anakotta, F. M., Sapulette, S. G., & Iskandar, T. E. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filing System dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Peran Relawan Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Accounting Research Unit: ARU Journal Volume 4 Nomor 1*, 48-66.
- Aribowo, I., Wibowo, O., & Hadi, M. (2024). Pendampingan penyampaian SPT tahunan: Asistensi kewajiban pajak melalui relawan pajak. *Pangabdhi: Jurnal Ilmiah Pengabdian kepada Masyarakat*, 10(1), 1–8. <https://doi.org/10.21107/pangabdhi.v10i1.23029>
- Arismaya, Anisa Dewi. 2023. "Pengabdian Relawan Pajak Tax Center – Peningkatan Literasi Perpajakan." *Bakti Humaniora*, Vol. III, No. 2, Desember 2023. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Salatiga. <https://doi.org/10.35473/jbh.v3i2.2560>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). Laporan Kinerja DJP Tahun 2023. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2022). Nota Dinas Program Relawan Pajak Tahun 2023 Nomor ND-2369/PJ.09/2022. Jakarta: Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat, DJP.
- Eliza, R., Suwardi, C. O., Junita, W., Nirmala, H., & Siregar, F. (2022). Pelayanan mahasiswa relawan pajak dalam membantu wajib pajak mengisi SPT tahunan di Kota Dumai. *Jurnal Pengabdian UNDIKMA*, 3(2), 239–248. <https://doi.org/10.33394/jpu.v3i2.5594>
- Hamdan, N. M. (2021). *Kajian Kinerja Relawan Pajak dalam Perspektif Islam untuk Meningkatkan Kepatuhan Pajak (Studi pada Relawan Pajak di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungguminasa)*. Makassar: UIN Alauddin Makassar.
- Hidayati, I. (2024). *Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Keterlibatan Relawan Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pasuruan*. Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq.
- Inayah, Afifudin, & Nandiroh, U. (2023). Pengaruh Program Relawan Pajak dan Pendampingan oleh Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *e-Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi Vol. 12 No. 01*, 582-589.
- Indriani, A., Utaminingtyas, H. T., & Khairunnisa, H. (2023). Analisis Peran Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan dan Auditing*, Vol. 5, No. 3, 542-550.
- Listiani, L., Indrawan, A., & Tanjung, H. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Akuntansi 45: Jurnal*

- Ilmiah Akuntansi, 4(2), 411–424. <https://doi.org/10.30640/akuntansi45.v4i2.1323>
- Mardiasmo. (2019). Perpajakan Edisi Terbaru. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Nabila, A., & Gangodawilage, D. (2023). Analysis of the effectiveness of the implementation of the tax volunteer program in improving compliance with the annual tax return reporting of individuals at KPP Pratama Menteng Satu Jakarta in 2020 – 2021. Sinergi International Journal of Accounting and Taxation, 1(1), 15–29. <https://doi.org/10.61194/ijat.v1i1.8>
- Nugraha, R., Wijaya, T., & Harjo, D. (2024). Peran Relawan Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat. Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol 4, No.1, 96-106.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, P. d. (n.d.).
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 152/PMK.03/2009 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007 tentang Bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan.
- Rahayu, S. K. (2021). Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal). Bandung: Rekayasa Sains.
- Rahayu, S., Sumyati, & Susanti. (2023). Evaluasi Pelayanan Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Dosen Oleh Relawan Pajak Tax Center AP UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Gunung Djati Conference Series, Volume 27, 11-17.
- Rahmadani, S., & Anggraini, R. (2023). Effect of taxpayer understanding, use of e-filing and tax morale on taxpayer compliance with the existence of tax volunteers as a moderating variable. Proceedings of the 5th International Conference on Applied Economics and Social Science (ICAESS 2023), 7 November 2023, Batam, Riau Islands, Indonesia. EAI. <https://doi.org/10.4108/eai.7-11-2023.2342388>
- Ruhni, Z., & Meitriana, M. A. (2023). Pengaruh asistensi relawan pajak, e-filling, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar. Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha, 15(1), 171–182. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v15i1.61814>
- Safriza, R. A., & Harwida, G. A. (2024). Peran E-Filling Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi : Public Trust Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Se-Madura). Neo-Bis Volume 13, No.2, 227-239.
- Salsabila. (2024). Pengaruh Kemampuan Membayar Pajak dan Dilema Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kpp Pratama Makassar Selatan).Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sastia, E., Den Ka, V. S., & Burhan, I. (2023). Analisis Kinerja Relawan Pajak Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Makassar. Income Journal: Accounting, Management and Economic Research, 129-138.
- Sihombing, S., & Sibagariang, S. A. (2020). Perpajakan Teori dan Aplikasi. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Syarifudin, A. (2018). Buku Ajar Perpajakan. STIE Putra Bangsa: Kebumen.
- Syarifudin, A. (2021). Perpajakan Menghitung Pajak Pribadi, Badan, dan Usahawan Dalam Sudut Pandak Anlisa Undang-Undang di Indonesia. STIE Putra Bangsa: Kebumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Utami, R. A., & Yofani, B. (2024). Efektivitas pelaksanaan program Relawan Pajak Institut STIAMI tahun 2022 pada KPP Pratama Cikarang Utara. Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, 7(2), 123–134. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v7i2.2897>
- Yuliarna. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filling, E-Billing dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Makassar Utara). Makassar: Universitas Hasanuddin.