

Peran Mahasiswa Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kesadaran Perpajakan Masyarakat

Zahwa Safira¹, Pratana Puspa Midiastuty²

¹Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bengkulu, ²Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bengkulu

*Corresponding author

E-mail: zahwasafira0905@gmail.com (Zahwa Safira)*

Article History:

Received: June, 2026

Revised: August, 2026

Accepted: August, 2026

Abstract: Kesadaran perpajakan masyarakat merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama di era digitalisasi perpajakan. Namun, masih terdapat kendala dalam penggunaan layanan perpajakan digital, seperti aktivasi akun dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara daring. Artikel ini bertujuan menganalisis peran mahasiswa relawan pajak dalam meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat melalui edukasi dan pendampingan. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif melalui pendampingan wajib pajak dalam aktivasi akun, pelaporan SPT Tahunan, dan pelayanan outbound call. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mahasiswa relawan pajak berkontribusi dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap layanan perpajakan digital, mempercepat pelayanan, serta mendorong kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Program relawan pajak menjadi bentuk sinergi antara Direktorat Jenderal Pajak dan perguruan tinggi dalam meningkatkan literasi dan kepatuhan perpajakan masyarakat.

Keywords:

Digitalisasi Perpajakan; Kesadaran Perpajakan; Relawan Pajak

Pendahuluan

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang berperan penting dalam mendukung pembangunan dan pelayanan publik. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak menjadi faktor penting dalam meningkatkan penerimaan negara. Namun, kepatuhan tidak hanya dipengaruhi oleh regulasi perpajakan, tetapi juga oleh tingkat pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pajak. Kesadaran wajib pajak mengenai fungsi pajak sebagai sumber pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan (Nugroho, 2006). Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi cenderung lebih patuh dalam menghitung, membayar, dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu.

Seiring dengan perkembangan teknologi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan transformasi digital dalam sistem perpajakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada wajib pajak. Berbagai layanan perpajakan seperti aktivasi akun perpajakan dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan kini dapat dilakukan secara daring melalui sistem administrasi perpajakan digital. Transformasi ini diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya secara mandiri.

Dalam implementasinya masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi wajib pajak, terutama dalam penggunaan layanan perpajakan digital. Banyak wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam memahami tata cara pelaporan SPT, penggunaan sistem e-filing, hingga proses aktivasi akun perpajakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa literasi perpajakan dan kemampuan adaptasi teknologi masyarakat masih perlu ditingkatkan. Hal ini juga berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara tepat waktu. Sejalan dengan itu, Agriyanto et al. (2022) menyatakan bahwa tingkat pelaporan SPT Tahunan masih tergolong rendah, baik melalui layanan langsung maupun layanan elektronik, sehingga diperlukan upaya peningkatan edukasi perpajakan kepada masyarakat.

Selain itu, Pangayow (2021) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Semakin tinggi pemahaman perpajakan yang dimiliki wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini diperkuat oleh Julianti (2014) yang menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan melalui sosialisasi perpajakan berkontribusi terhadap meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (sebagaimana dikutip dalam Muhamad et al., 2021).

Direktorat Jenderal Pajak melalui kerja sama dengan tax center perguruan tinggi menyelenggarakan Program Relawan Pajak untuk membantu Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pengisian dan pelaporan SPT Tahunan. Program ini melibatkan mahasiswa sebagai relawan untuk memberikan pendampingan hingga penerbitan Bukti Pengiriman Elektronik (BPE), sebagai upaya mengatasi keterbatasan sumber daya petugas dan meningkatkan kepatuhan pajak (Apriliasari et al., 2022). Program Relawan Pajak diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan sekaligus memperkuat edukasi perpajakan kepada masyarakat.

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti digitalisasi sistem perpajakan, kualitas pelayanan, serta peran relawan pajak dalam membantu wajib pajak. Penelitian Ristiyana et al. (2024) menunjukkan bahwa insentif, digitalisasi, dan relawan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan

kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan serta optimalisasi digitalisasi perpajakan dapat memperkuat efektivitas program relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan untuk menganalisis peran mahasiswa relawan pajak dalam meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat melalui kegiatan edukasi dan pendampingan perpajakan secara langsung.

Metode

Kegiatan Relawan Pajak dilaksanakan melalui metode pendampingan dan pelayanan langsung kepada wajib pajak sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Subjek pengabdian dalam kegiatan ini adalah wajib pajak yang mengalami kendala dalam penggunaan layanan perpajakan digital, khususnya aktivasi akun perpajakan dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara daring. Kegiatan dilaksanakan di lingkungan pelayanan perpajakan dengan melibatkan mahasiswa Relawan Pajak sebagai pendamping wajib pajak.

Perencanaan kegiatan dilakukan melalui koordinasi antara Direktorat Jenderal Pajak, Tax Center perguruan tinggi, dan mahasiswa relawan pajak untuk menentukan bentuk pelayanan dan pendampingan yang akan diberikan kepada wajib pajak. Dalam pelaksanaannya, wajib pajak berperan sebagai subjek dampingan yang secara aktif mengikuti proses pendampingan dan edukasi perpajakan.

Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi dan pendampingan langsung terhadap wajib pajak. Pendampingan dilakukan dengan pendekatan komunikatif agar wajib pajak dapat memahami penggunaan layanan perpajakan digital secara lebih mudah. Selain memberikan pelayanan administrasi perpajakan, mahasiswa relawan pajak juga melakukan edukasi terkait pentingnya kepatuhan dan kesadaran perpajakan.

Tahapan kegiatan diawali dengan perencanaan program melalui koordinasi antara Direktorat Jenderal Pajak, Tax Center, dan mahasiswa relawan pajak. Selanjutnya dilakukan identifikasi kendala yang dialami wajib pajak dalam penggunaan layanan perpajakan digital, pendampingan aktivasi akun perpajakan, asistensi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara daring, pelaksanaan outbound call sebagai bentuk pelayanan dan tindak lanjut kepada wajib pajak, serta observasi dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan.



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Kegiatan Relawan Pajak

Hasil

Pelaksanaan kegiatan Relawan Pajak menunjukkan bahwa pendampingan dan edukasi yang diberikan mampu membantu wajib pajak dalam memahami penggunaan layanan perpajakan digital. Kegiatan yang dilaksanakan meliputi aktivasi akun perpajakan, asistensi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara daring, serta outbound call sebagai bentuk pelayanan dan tindak lanjut kepada wajib pajak.



Gambar 2. Asistensi SPT di KPP Pratama Bengkulu Satu

Selama kegiatan berlangsung, ditemukan bahwa sebagian besar wajib pajak masih mengalami kendala dalam penggunaan layanan perpajakan digital. Kendala yang paling sering ditemui meliputi kesulitan melakukan login akun, lupa kata sandi, kurang memahami prosedur pelaporan SPT secara daring, serta keterbatasan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi digital. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian wajib pajak memerlukan pendampingan secara langsung dalam menyelesaikan administrasi perpajakannya.

Melalui kegiatan pendampingan, mahasiswa relawan pajak membantu wajib pajak menyelesaikan berbagai kendala teknis yang dihadapi. Pendampingan dilakukan mulai dari proses aktivasi akun, pengisian data perpajakan, hingga pelaporan SPT Tahunan secara daring. Selain itu, mahasiswa relawan pajak juga memberikan edukasi mengenai pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu.



Gambar 3. Pendampingan Wajib Pajak dalam Aktivasi Akun dan Pelaporan SPT Tahunan

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman wajib pajak terhadap penggunaan layanan perpajakan digital. Wajib pajak menjadi lebih mampu mengakses layanan perpajakan secara mandiri dan memahami prosedur pelaporan SPT dengan lebih baik. Selain meningkatkan efektivitas pelayanan perpajakan, kegiatan ini juga mendorong tumbuhnya kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.

Bagi mahasiswa, kegiatan relawan pajak memberikan pengalaman praktis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mengembangkan kemampuan komunikasi, serta menerapkan pengetahuan perpajakan yang diperoleh selama perkuliahan. Dengan demikian, program Relawan Pajak memberikan manfaat bagi wajib pajak maupun mahasiswa sebagai bentuk sinergi antara perguruan tinggi dan Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan literasi perpajakan masyarakat.

Tabel 1. Kendala Wajib Pajak dan Bentuk Pendampingan Relawan Pajak

No	Kendala yang Ditemukan	Bentuk Pendampingan yang Diberikan
1	Kesulitan melakukan login akun perpajakan	Membantu proses login dan verifikasi data akun
2	Lupa kata sandi akun perpajakan	Memberikan bantuan pemulihan dan pengaturan ulang kata sandi
3	Kurang memahami aktivasi akun perpajakan	Memberikan panduan aktivasi akun dan penjelasan fungsi layanan digital
4	Kesulitan dalam pengisian dan pelaporan SPT Tahunan	Mendampingi pengisian data dan pelaporan SPT secara daring
5	Kurang memahami alur penggunaan layanan perpajakan digital	Memberikan edukasi dan penjelasan mengenai penggunaan layanan perpajakan digital
6	Keterbatasan kemampuan penggunaan teknologi digital	Memberikan pendampingan langsung selama proses administrasi perpajakan

Diskusi

Kegiatan Relawan Pajak dilaksanakan sebagai bentuk pendampingan dan edukasi perpajakan kepada wajib pajak yang mengalami kendala dalam penggunaan layanan perpajakan digital. Pada tahap awal kegiatan, mahasiswa relawan pajak melakukan identifikasi terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi wajib pajak, terutama terkait aktivasi akun perpajakan, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara daring, serta pemanfaatan layanan perpajakan digital. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa sebagian wajib pajak masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur administrasi perpajakan digital, seperti proses login akun, pemulihan kata sandi, dan pengisian data perpajakan secara mandiri.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital dalam sistem perpajakan belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kemampuan dan pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan teknologi perpajakan. Padahal,

Indonesia menerapkan sistem self assessment yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara mandiri (Direktorat Jenderal Pajak, 2024). Dalam sistem ini, pemahaman dan kesadaran perpajakan menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Melando dan Waluyo (2013) menjelaskan bahwa wajib pajak memiliki tanggung jawab penuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga diperlukan pemahaman yang memadai mengenai administrasi perpajakan.

Melalui kegiatan pendampingan, mahasiswa relawan pajak berperan sebagai fasilitator yang membantu wajib pajak memahami penggunaan layanan perpajakan digital. Pendampingan dilakukan mulai dari proses aktivasi akun, asistensi pelaporan SPT Tahunan, hingga pemberian informasi melalui kegiatan outbound call. Selain membantu menyelesaikan kendala teknis, mahasiswa relawan pajak juga memberikan edukasi mengenai pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu. Pendekatan ini memungkinkan wajib pajak tidak hanya memperoleh bantuan administratif, tetapi juga memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai fungsi dan manfaat perpajakan.

Hasil kegiatan menunjukkan adanya perubahan positif pada wajib pajak setelah memperoleh pendampingan. Wajib pajak menjadi lebih memahami penggunaan layanan perpajakan digital dan lebih mampu menyelesaikan proses administrasi perpajakan secara mandiri. Selain itu, kegiatan pendampingan juga mendorong meningkatnya kesadaran wajib pajak mengenai pentingnya pelaporan dan kepatuhan perpajakan. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa edukasi dan pendampingan secara langsung dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan literasi perpajakan masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Pangayow (2021) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Semakin baik pemahaman yang dimiliki wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hasil kegiatan ini juga mendukung penelitian Nasiroh dan Afiqoh (2022) yang menyatakan bahwa rendahnya pengetahuan perpajakan dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, pendampingan yang dilakukan oleh mahasiswa relawan pajak menjadi salah satu upaya yang dapat membantu meningkatkan pemahaman sekaligus kepatuhan wajib pajak.

Selain memberikan manfaat bagi masyarakat, kegiatan Relawan Pajak juga memberikan dampak positif bagi mahasiswa. Melalui keterlibatan secara langsung dalam pelayanan perpajakan, mahasiswa memperoleh pengalaman praktis dalam

menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan, meningkatkan kemampuan komunikasi, serta memahami berbagai permasalahan yang dihadapi wajib pajak. Dengan demikian, program Relawan Pajak tidak hanya menjadi sarana edukasi bagi masyarakat, tetapi juga menjadi media pembelajaran bagi mahasiswa dalam mengembangkan kompetensi akademik dan sosial.

Secara keseluruhan, kegiatan Relawan Pajak menunjukkan bahwa kolaborasi antara Direktorat Jenderal Pajak dan perguruan tinggi mampu memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Kehadiran mahasiswa relawan pajak membantu meningkatkan efektivitas pelayanan perpajakan, memperkuat literasi perpajakan masyarakat, serta mendorong terbentuknya kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ristiyana et al. (2024) yang menunjukkan bahwa relawan pajak dan digitalisasi perpajakan berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan yang lebih baik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian yang telah dilaksanakan, mahasiswa relawan pajak memiliki peran penting dalam meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat melalui edukasi dan pendampingan perpajakan secara langsung. Pendampingan yang diberikan membantu wajib pajak dalam menyelesaikan berbagai kendala administrasi perpajakan, seperti aktivasi akun perpajakan, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, serta penggunaan layanan perpajakan digital. Kegiatan ini menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman perpajakan melalui pendampingan dan edukasi dapat mendukung pelaksanaan sistem *self assessment*, di mana wajib pajak dituntut untuk melaksanakan kewajibannya secara mandiri.

Secara teoritis, hasil kegiatan ini memperkuat pandangan bahwa pengetahuan dan kesadaran perpajakan merupakan faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kehadiran mahasiswa relawan pajak tidak hanya membantu meningkatkan efektivitas pelayanan perpajakan, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan literasi perpajakan masyarakat di era digitalisasi.

Sebagai rekomendasi, program Relawan Pajak perlu terus dikembangkan melalui perluasan kegiatan edukasi dan pendampingan kepada masyarakat, khususnya bagi wajib pajak yang masih mengalami kesulitan dalam penggunaan layanan perpajakan digital. Selain itu, kolaborasi antara Direktorat Jenderal Pajak dan perguruan tinggi perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar program ini dapat

memberikan manfaat yang lebih luas dalam mendukung peningkatan kesadaran dan kepatuhan perpajakan masyarakat.

Pengakuan/Acknowledgements

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui Program Relawan Pajak Tahun 2026 atas kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam kegiatan edukasi dan pendampingan perpajakan kepada masyarakat. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada KPP Pratama Bengkulu Satu yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta pengalaman praktis selama pelaksanaan kegiatan.

Penulis turut menyampaikan apresiasi kepada Tax Center Universitas Bengkulu, dosen pembimbing, koordinator Relawan Pajak, serta seluruh mahasiswa Relawan Pajak Tahun 2026 yang telah bekerja sama dalam menyukseskan kegiatan ini. Terima kasih juga diberikan kepada seluruh wajib pajak yang telah berpartisipasi dalam kegiatan pendampingan sehingga program ini dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat bagi peningkatan literasi serta kesadaran perpajakan masyarakat.

Daftar Referensi

- Adawiyah, R., Rahmawati, Y., & Eprianto, I. (2023). Literature review: Pengaruh sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Economina*, 2(9). <https://doi.org/10.55681/economina.v2i9.812>
- Agriyanto, R., Istiariani, I., Ningsih, T. W., & Sulistyowati, N. (2022). Peran relawan pajak dalam upaya pendampingan pelaporan pajak di KPP Pratama Kudus (The role of tax volunteers in assistance efforts in tax reporting at KPP Pratama Kudus).
- Apriliasari, V., Fahmi, A., & Usman, F. (2022). Peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui program relawan pajak.
- Direktorat Jenderal Pajak. (n.d.). Ayo kenali Renjani: Relawan pajak untuk negeri. <https://www.pajak.go.id/index.php/id/artikel/ayo-kenali-renjani-relawan-pajak-untuk-negeri>
- Direktorat Jenderal Pajak. (n.d.). Relawan pajak jadi perpanjangan tangan DJP wujudkan Indonesia emas. <https://pajak.go.id/id/berita/relawan-pajak-jadi-perpanjangan-tangan-djp-wujudkan-indonesia-emas>

- Direktorat Jenderal Pajak. (n.d.). Sistem perpajakan. <https://www.pajak.go.id/id/sistem-perpajakan>
- Melando, N., & Waluyo. (2013). Pengaruh sosialisasi perpajakan, tarif pajak, sanksi perpajakan, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi (Studi empiris pada KPP Pratama Jayapura). *Ultima Accounting*, 5(2).
- Muhamad, M. S., Asnawi, M., & Pangayow, B. J. C. (2021). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah*, 14(1), 69–86.
- Nasiroh, D., & Afiqoh, N. W. (2022). Literature review: Pengaruh sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *RISTANSI: Riset Akuntansi*, 3(2). <https://doi.org/10.32815/ristansi.v3i2.1232>
- Pangayow, B. J. C. (2021). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- Ristiyana, R., Atichasari, A. S., & Indriani, R. (2024). Pengaruh insentif, digitalisasi, dan relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi. *Owner*, 8(2). <https://doi.org/10.33395/owner.v8i2.2096>
- Sari, A. W., Made, A., & Dianawati, E. (2016). Pengaruh penerapan sanksi perpajakan, kesadaran, dan kepatuhan wajib pajak terhadap ketepatan pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kepanjen. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi (JRMA)*, 4(1).