



Asistensi Pelaporan PPh 21 Oleh Relawan Pajak Upaya Meningkatkan Literasi Dan Kepatuhan Perpajakan Di Universitas Negeri Gorontalo

Adham Revandy Zul B. Mada¹, Nazwa Cesilia Ibrahim², Moch. Rizky Fadhillah Yusuf³, Nur Cahyani Dehi⁴

^{1,2,3,4} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo, Jl. Jend. Sudirman No. 6 Kota Gorontalo, Gorontalo 96128, Indonesia

Email: bachtiarmada18@gmail.com, nazwaibrahim656@gmail.com, rizkyusuf1945@gmail.com, nurdehi5@gmail.com.

Article History:

Received: 15-05-2024

Revised: 28-06-2024

Accepted: 01-07-2024

Abstract: Kegiatan pengabdian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya literasi serta kendala teknis yang dihadapi wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan PPh 21 melalui e-filing. Fokus pengabdian adalah asistensi pelaporan pajak oleh relawan pajak di Universitas Negeri Gorontalo. Tujuan kegiatan ini untuk meningkatkan pemahaman, kemandirian, dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif dan edukatif melalui pendampingan langsung (direct assistance) dalam program "Pojok Pajak". Data kegiatan diperoleh melalui tahapan persiapan, pelaksanaan asistensi, dan evaluasi yang didukung oleh dokumentasi serta umpan balik dari wajib pajak. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa asistensi mampu membantu mengatasi kendala teknis, meningkatkan pemahaman pelaporan, serta mendorong kepatuhan wajib pajak. Program ini juga meningkatkan kompetensi relawan pajak. Dengan demikian, kegiatan ini efektif dalam meningkatkan literasi dan kepatuhan perpajakan.

Keywords: Asistensi, Relawan Pajak, PPh 21, Universitas Negeri Gorontalo

Pendahuluan

Dalam UU No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 disebutkan tentang definisi pajak, menurut UU tersebut dijelaskan definisi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Aribowo et al., 2024).

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dan digunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak juga menjadi sumber utama penerimaan negara yang berperan penting dalam membiayai berbagai pengeluaran pemerintah, baik untuk pembangunan maupun operasional negara. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, termasuk pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, menjadi indikator penting dalam mendukung optimalisasi penerimaan negara (Prayogi et al., 2024).

Secara obyektif, pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi masih menghadapi berbagai kendala di lapangan, khususnya dalam pengisian dan pelaporan SPT Tahunan melalui sistem elektronik (*e-filing*). Permasalahan yang sering dihadapi antara lain kurangnya pemahaman terhadap prosedur pelaporan pajak berbasis digital, keterbatasan literasi teknologi, serta kendala teknis seperti lupa EFIN, kesalahan pengisian data, dan keterbatasan akses layanan konsultasi. Selain itu, keterbatasan jumlah petugas pajak dalam memberikan pendampingan kepada wajib pajak juga menjadi faktor yang menyebabkan pelayanan perpajakan belum optimal (Fitria et al., 2022).

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tuntutan sistem administrasi perpajakan yang semakin modern dengan kemampuan wajib pajak dalam mengakses dan memanfaatkannya. Hal ini sejalan dengan fenomena masih rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap *e-system* perpajakan, sehingga diperlukan upaya edukasi dan pendampingan yang lebih intensif untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan pajak. Dengan demikian, diperlukan suatu intervensi yang mampu menjembatani kesenjangan tersebut melalui pendekatan yang lebih partisipatif dan edukatif (Dwi Cahyani & Putra Yasa, 2024).

Sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menginisiasi program Relawan Pajak yang melibatkan mahasiswa sebagai mitra dalam kegiatan edukasi dan asistensi perpajakan (Dwi Cahyani & Putra Yasa, 2024). Relawan pajak merupakan individu yang secara sukarela berkontribusi dalam memberikan bantuan, edukasi, serta pendampingan kepada masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Prayogi et al., 2024). Program ini dilaksanakan melalui kerja sama antara DJP dengan perguruan tinggi melalui *Tax Center* sebagai bentuk implementasi pengabdian kepada masyarakat (Fitria et al., 2022).

Fokus pengabdian dalam kegiatan ini adalah asistensi pelaporan PPh 21 bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, khususnya dalam pengisian dan pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing*. Kegiatan asistensi ini bertujuan untuk membantu wajib pajak memahami prosedur pelaporan, mengurangi kesalahan dalam pengisian SPT, serta meningkatkan kepatuhan pelaporan pajak secara tepat waktu (Goh et al., 2024). Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kegiatan asistensi oleh relawan pajak terbukti efektif dalam membantu wajib pajak memahami tata cara pelaporan SPT dan meningkatkan kepercayaan terhadap sistem perpajakan (Fitria et al., 2022).

Subjek Pengabdian dalam kegiatan ini adalah wajib pajak yang berada di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo, yang terdiri dari dosen, tenaga kependidikan, serta masyarakat sekitar yang membutuhkan pendampingan dalam pelaporan pajak. Pemilihan subjek ini didasarkan pada pertimbangan bahwa kelompok tersebut memiliki kewajiban pelaporan SPT Tahunan secara rutin, namun masih terdapat keterbatasan pemahaman dalam penggunaan sistem *e-filing* (Prayogi et al., 2024), pelibatan mahasiswa sebagai relawan pajak juga menjadi sarana strategis dalam meningkatkan kapasitas akademik sekaligus memberikan pengalaman praktis di bidang perpajakan.

Kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat memberikan perubahan sosial berupa meningkatnya kesadaran, pemahaman, dan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, khususnya dalam pelaporan SPT Tahunan PPh 21. Selain itu, kegiatan ini juga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan melalui pendekatan kolaboratif antara perguruan tinggi dan pemerintah. Secara lebih luas, program ini berkontribusi dalam mendukung optimalisasi penerimaan negara melalui peningkatan kepatuhan pajak masyarakat (Goh et al., 2024).

Dengan demikian, kegiatan pengabdian masyarakat melalui asistensi pelaporan PPh 21 oleh relawan pajak di Universitas Negeri Gorontalo menjadi relevan untuk dilaksanakan sebagai solusi atas permasalahan yang dihadapi wajib pajak, sekaligus sebagai bentuk implementasi peran perguruan tinggi dalam mendukung pembangunan nasional melalui peningkatan kesadaran dan kepatuhan perpajakan.

Metode

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan partisipatif dan edukatif, di mana relawan pajak berperan sebagai fasilitator yang bekerja sama dengan KPP Pratama Gorontalo dalam mendampingi wajib pajak. Pendekatan partisipatif menekankan keterlibatan aktif subjek dampingan dalam setiap proses kegiatan, sedangkan pendekatan edukatif bertujuan untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak terkait kewajiban perpajakan, khususnya dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Pasal 21 (PPh 21) melalui sistem *e-Filing*. Kegiatan pengabdian dilaksanakan melalui layanan “Pojok Pajak” dengan pendampingan langsung dari KPP Pratama Gorontalo. Asistensi berlangsung selama tiga hari, yaitu pada 10, 11, dan 12 Maret 2024, dengan lokasi utama di Gedung Rektorat Universitas Negeri Gorontalo lantai 4. Selain berpusat di lokasi tersebut, kegiatan juga diperluas dengan penempatan relawan pajak di beberapa fakultas, yakni Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta Fakultas Hukum. Pemilihan beberapa lokasi tersebut bertujuan untuk menjangkau lebih banyak wajib pajak di lingkungan kampus serta memudahkan akses layanan asistensi pelaporan SPT Tahunan.

Subjek dalam kegiatan pengabdian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo, yang meliputi dosen, tenaga kependidikan, serta civitas akademika lainnya yang memiliki kewajiban pelaporan SPT Tahunan. Subjek dampingan difokuskan pada wajib pajak yang telah memiliki bukti potong Pajak Penghasilan Pasal 21 dan akan melakukan pelaporan SPT secara mandiri. Dalam proses pelaksanaan, kegiatan ini menerapkan strategi berbasis pendampingan langsung (*direct assistance*) yang dikombinasikan dengan pendekatan edukatif. Subjek dampingan tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga dilibatkan secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan. Keterlibatan tersebut ditunjukkan melalui partisipasi wajib pajak dalam menyampaikan kendala yang dihadapi, mengikuti proses asistensi, serta mempraktikkan secara langsung pengisian SPT Tahunan melalui sistem *e-Filing* dengan pendampingan relawan pajak. Dengan

demikian, kegiatan ini tidak hanya berorientasi pada penyelesaian pelaporan pajak, tetapi juga pada peningkatan pemahaman dan kemandirian wajib pajak.

Teknik pengumpulan data dalam kegiatan ini dilakukan melalui observasi langsung selama proses asistensi, wawancara singkat dengan wajib pajak terkait kendala yang dihadapi, serta dokumentasi kegiatan. Data yang diperoleh digunakan untuk mengevaluasi efektivitas pelaksanaan kegiatan pengabdian. Tahapan pelaksanaan kegiatan meliputi:

1. Tahap Persiapan

- a. Melakukan identifikasi permasalahan dan kebutuhan wajib pajak orang pribadi di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo, khususnya terkait pelaporan SPT Tahunan PPh 21.
- b. Melaksanakan koordinasi antara relawan pajak, *Tax Center* Universitas Negeri Gorontalo, serta pihak KPP Pratama Gorontalo sebagai mitra dalam kegiatan pengabdian.
- c. Menyusun rencana teknis pelaksanaan kegiatan asistensi, termasuk penyiapan materi edukasi dan panduan pelaporan SPT Tahunan melalui *e-Filing*.

2. Tahap Pelaksanaan

- a. Melaksanakan pendampingan secara langsung kepada wajib pajak orang pribadi di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo dalam proses pelaporan SPT Tahunan melalui sistem *e-Filing*, dengan melibatkan wajib pajak secara aktif dalam setiap tahapan pengisian dan pelaporan.
- b. Memberikan asistensi dalam pengisian data perpajakan sekaligus edukasi terkait prosedur pelaporan SPT Tahunan, serta membantu wajib pajak dalam mengatasi kendala teknis yang dihadapi selama proses pelaporan.

3. Tahap Evaluasi

- a. Melakukan evaluasi terhadap tingkat pemahaman dan kemampuan wajib pajak dalam melaksanakan pelaporan SPT Tahunan secara mandiri.
- b. Mengidentifikasi berbagai kendala yang masih dihadapi wajib pajak sebagai bahan perbaikan untuk pelaksanaan kegiatan selanjutnya.

Indikator keberhasilan kegiatan ini ditandai dengan meningkatnya kemampuan wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan secara mandiri melalui *e-Filing*, serta berkurangnya kendala teknis yang dihadapi selama proses pelaporan.

Hasil

Kegiatan asistensi pelaporan PPh 21 melalui program Relawan Pajak untuk Negeri dilaksanakan dalam bentuk layanan “Pojok Pajak” yang didampingi langsung oleh KPP Pratama Gorontalo. Kegiatan asistensi berlangsung selama tiga hari, pada tanggal 10, 11, dan 12 Maret 2024 bertempat di titik utama yaitu Gedung Rektorat Universitas Negeri Gorontalo lantai 4. Tidak hanya berfokus pada lokasi utama tersebut, pelaksanaan kegiatan juga didukung dengan penyebaran relawan pajak ke beberapa fakultas, yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis

serta Fakultas Hukum, dimaksudkan untuk memperluas jangkauan layanan kepada wajib pajak yang berada di lingkungan kampus.

Pelaksanaan kegiatan ini merupakan hasil kolaborasi antara dua pihak, yaitu *Tax Center* Universitas Negeri Gorontalo dengan KPP Pratama Gorontalo, yang melibatkan mahasiswa sebagai relawan pajak. Kegiatan pengabdian masyarakat ini melibatkan tim pelaksana yang terdiri dari pengurus *Tax Center* Universitas Negeri Gorontalo, mahasiswa Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani), serta didampingi langsung oleh pihak KPP Pratama Gorontalo.

Relawan pajak berperan aktif dalam memberikan edukasi dan asistensi kepada Wajib Pajak Orang Pribadi, khususnya dosen, tenaga kependidikan, dan civitas akademika lainnya dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan PPh 21 melalui sistem *e-filing* yang bisa diakses melalui *website*/aplikasi resmi dari DJP. Kegiatan ini sejalan dengan program relawan pajak yang bertujuan memberikan pemahaman serta pendampingan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan, dalam hal ini wajib pajak yang berada di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo (Aribowo et al., 2024).

Relawan pajak memberikan layanan berupa konsultasi, pendampingan teknis pengisian SPT, serta bantuan dalam proses pelaporan secara online. Wajib pajak yang datang ke lokasi kegiatan umumnya menghadapi beberapa kendala dalam penggunaan *e-filing*, seperti lupa EFIN, kesalahan pengisian data, maupun kurangnya pemahaman terhadap alur pelaporan SPT. Kendala yang paling banyak dialami oleh wajib pajak adalah lupa EFIN. Melalui pendampingan langsung, relawan pajak membantu menyelesaikan beberapa kendala tersebut dengan tetap mendapatkan pendampingan langsung oleh pihak KPP, sehingga wajib pajak dapat menyelesaikan pelaporannya dengan lebih mudah dan tepat waktu, sebagaimana juga ditemukan bahwa asistensi mampu membantu wajib pajak memenuhi kewajibannya secara lebih efektif (Khasanah et al., 2024).

Relawan pajak juga berperan dalam membimbing wajib pajak dalam proses pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara langsung, serta memberikan asistensi dalam pelaporan melalui sistem *e-filing*. Dalam proses tersebut, relawan tidak hanya membantu secara teknis, tetapi juga memberikan penjelasan terkait prosedur yang harus dilakukan apabila terdapat kondisi pajak kurang bayar maupun lebih bayar. Di samping itu, relawan turut membantu mengatasi kendala teknis seperti lupa kata sandi akun DJP Online dengan memandu proses pembuatan ulang kata sandi agar wajib pajak dapat kembali mengakses akunnya. Melalui pelaksanaan kegiatan ini, para relawan pajak memperoleh pengalaman praktis yang sangat berharga, khususnya dalam mengaplikasikan pengetahuan perpajakan secara langsung di lapangan. Interaksi dengan wajib pajak memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait permasalahan nyata yang dihadapi dalam pelaporan pajak. Hal ini mendorong meningkatnya minat relawan untuk lebih mendalami ilmu perpajakan serta meningkatkan kompetensi mereka di bidang tersebut.

Di sisi lain, wajib pajak yang mengikuti kegiatan asistensi menunjukkan respon yang positif terhadap program “Pojoek Pajak” ini. Meskipun pelaksanaan kegiatan berlangsung dalam waktu yang relatif singkat, wajib pajak merasa terbantu dalam menyelesaikan kewajiban

pelaporan SPT Tahunan. Pendampingan yang diberikan secara langsung dinilai mampu mempermudah proses pelaporan serta meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap sistem *e-filing*.

Gambar 1. Proses Asistensi Relawan Pajak



Selama pelaksanaan kegiatan “Pojok Pajak”, relawan pajak memberikan berbagai layanan asistensi yang mencakup proses administratif hingga teknis, seperti pendampingan pengajuan dan aktivasi EFIN, registrasi akun DJP Online, hingga asistensi pengisian dan pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing*. Jika dianalisis lebih lanjut, ragam layanan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan utama yang dihadapi wajib pajak tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berkaitan dengan rendahnya literasi digital perpajakan. Hal ini sejalan dengan temuan sebelumnya bahwa banyak wajib pajak masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem pelaporan pajak berbasis elektronik (Aribowo et al., 2024).

Peran relawan pajak dalam memastikan kebenaran pengisian data, status wajib pajak, serta memberikan penjelasan terkait kondisi pajak kurang bayar atau lebih bayar menunjukkan adanya fungsi kontrol kualitas dalam proses pelaporan SPT. Hal ini penting karena kesalahan dalam pengisian SPT dapat berdampak pada ketidakpatuhan administratif. Dengan demikian, kehadiran relawan pajak tidak hanya membantu secara teknis, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelaporan pajak itu sendiri.

Dari sisi efektivitas pelaksanaan, kegiatan ini menunjukkan bahwa pendekatan asistensi secara langsung (*face-to-face*) masih menjadi metode yang relevan dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak. Interaksi langsung antara relawan dan wajib pajak memungkinkan

terjadinya transfer pengetahuan secara lebih efektif dibandingkan hanya melalui media digital. Hal ini memperkuat temuan dari (Aribowo et al., 2024) bahwa kegiatan pendampingan mampu meningkatkan pemahaman dan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem pelaporan pajak. Dengan demikian, pendekatan ini dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*).

Tak hanya itu, kegiatan ini juga memberikan dampak positif bagi relawan pajak itu sendiri. Secara analitis, keterlibatan langsung dalam kegiatan asistensi memberikan pengalaman *experiential learning* yang tidak diperoleh di dalam kelas. Relawan tidak hanya memahami konsep perpajakan secara teoritis, tetapi juga mampu mengidentifikasi permasalahan riil yang dihadapi wajib pajak di lapangan. Hal ini berimplikasi pada peningkatan kompetensi teknis dan *soft skills*, seperti komunikasi dan *problem solving*, yang sangat relevan untuk kesiapan memasuki dunia kerja (Khasanah et al., 2024).

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan, program “Pojok Pajak” di Universitas Negeri Gorontalo menunjukkan tingkat efektivitas yang baik dalam mencapai tujuan pengabdian, yakni membantu wajib pajak dalam proses pelaporan SPT Tahunan serta meningkatkan pemahaman mereka terhadap perpajakan. Selain memberikan manfaat secara langsung kepada wajib pajak, kegiatan ini juga memiliki kontribusi dalam mendorong peningkatan kepatuhan pajak secara berkelanjutan. Oleh karena itu, program serupa perlu dilaksanakan secara berkesinambungan dengan perencanaan yang lebih terstruktur, termasuk penambahan jumlah relawan serta penguatan literasi perpajakan berbasis digital, sehingga dampak yang dihasilkan dapat semakin maksimal.

Gambar 2. Foto Bersama Relawan Pajak



Diskusi

Hasil kegiatan asistensi pelaporan PPh 21 melalui program Relawan Pajak menunjukkan bahwa pendekatan pendampingan langsung yang dikombinasikan dengan edukasi mampu meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini sejalan dengan teori *tax compliance* yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh faktor sanksi, tetapi juga oleh tingkat pemahaman, kesadaran, serta kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Kirchler, 2007). Dalam konteks ini, asistensi yang diberikan relawan pajak berperan dalam meningkatkan *tax knowledge* yang menjadi salah satu determinan utama kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*). Pendekatan partisipatif yang diterapkan dalam kegiatan ini relevan dengan teori *experiential learning* yang dikemukakan oleh Kolb (1984), di mana pembelajaran akan lebih efektif apabila individu terlibat langsung dalam pengalaman nyata. Wajib pajak yang didampingi secara langsung dalam proses pengisian dan pelaporan SPT tidak hanya menerima informasi, tetapi juga mempraktikkan secara langsung, sehingga meningkatkan pemahaman dan kemandirian. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa metode pembelajaran berbasis praktik lebih efektif dalam meningkatkan literasi perpajakan dibandingkan metode konvensional (Fitria et al., 2022).

Dari perspektif literasi digital, kendala yang dihadapi wajib pajak seperti kesulitan penggunaan *e-filing* dan lupa EFIN menunjukkan masih adanya kesenjangan dalam *digital literacy*. Menurut teori literasi digital, kemampuan individu dalam mengakses, memahami, dan menggunakan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem berbasis elektronik (Gilster & Watson, 1997). Oleh karena itu, peran relawan pajak sebagai fasilitator menjadi krusial dalam menjembatani kesenjangan tersebut, terutama bagi wajib pajak yang belum terbiasa dengan sistem digital. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital menjadi salah satu hambatan utama dalam kepatuhan pelaporan pajak berbasis elektronik (Prayogi et al., 2024).

Selain itu, keberhasilan program ini juga dapat dijelaskan melalui teori *service quality* dalam pelayanan publik, di mana kualitas pelayanan yang baik meliputi aspek keandalan, responsivitas, dan empati dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna layanan (Parasuraman et al., 1988). Dalam kegiatan ini, relawan pajak tidak hanya memberikan bantuan teknis, tetapi juga menunjukkan sikap responsif dan komunikatif dalam membantu wajib pajak, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap sistem perpajakan. Kepercayaan ini merupakan faktor penting dalam mendorong kepatuhan pajak jangka panjang (Torgler, 2007).

Keterlibatan mahasiswa sebagai relawan pajak juga memberikan dampak positif dalam pengembangan kompetensi. Hal ini sesuai dengan konsep *community-based learning* yang menekankan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan pengabdian masyarakat dapat meningkatkan kemampuan akademik sekaligus keterampilan praktis (Bringle & Hatcher, 1996). Pengalaman langsung dalam menghadapi permasalahan perpajakan di lapangan memungkinkan mahasiswa mengembangkan kemampuan *problem solving*, komunikasi, serta pemahaman kontekstual yang lebih baik terhadap sistem perpajakan. Dengan demikian, hasil

kegiatan ini memperkuat berbagai teori yang menyatakan bahwa peningkatan literasi, kualitas layanan, serta pendekatan partisipatif merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan. Oleh karena itu, integrasi antara edukasi, pendampingan langsung, dan pemanfaatan teknologi perlu terus dikembangkan sebagai strategi berkelanjutan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di era digital.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, kegiatan asistensi pelaporan PPh 21 melalui program Relawan Pajak di Universitas Negeri Gorontalo menunjukkan efektivitas yang baik dalam meningkatkan literasi dan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pelaksanaan layanan “Pojok Pajak” dengan pendekatan pendampingan langsung mampu membantu wajib pajak dalam memahami prosedur pelaporan SPT Tahunan, mengatasi berbagai kendala teknis seperti lupa EFIN dan kesalahan pengisian data, serta mendorong kemandirian dalam penggunaan sistem *e-filing*. Selain itu, keterlibatan relawan pajak tidak hanya berperan dalam aspek teknis, tetapi juga meningkatkan kualitas pelaporan dan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Kegiatan ini juga memberikan dampak positif bagi relawan dalam meningkatkan kompetensi praktis dan *soft skills*. Dengan demikian, program ini berkontribusi dalam mendorong kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) dan perlu dilaksanakan secara berkelanjutan dengan penguatan literasi perpajakan serta peningkatan kapasitas relawan agar dampaknya semakin optimal.

Pengakuan/Acknowledgements

Ucapan terima kasih kepada Direktorat Jenderal Pajak, khususnya KPP Pratama Gorontalo, atas kesempatan, bimbingan, serta dukungan yang diberikan dalam pelaksanaan kegiatan pendampingan pelaporan SPT Tahunan. Dukungan tersebut sangat membantu dalam memperlancar proses kegiatan serta memberikan pengalaman langsung dalam praktik perpajakan di lapangan. Terima kasih juga disampaikan kepada Tax Center Universitas Negeri Gorontalo yang telah memfasilitasi serta mengoordinasikan keterlibatan mahasiswa dalam program Relawan Pajak untuk Negeri. Melalui wadah ini, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk mengembangkan kompetensi di bidang perpajakan sekaligus berkontribusi secara nyata kepada masyarakat.

Apresiasi kepada seluruh wajib pajak di wilayah Gorontalo yang telah berpartisipasi dalam kegiatan ini, baik dalam pendampingan langsung maupun dalam kegiatan sosialisasi di ruang publik seperti Car Free Day (CFD). Partisipasi aktif tersebut sangat berperan dalam mendukung kelancaran kegiatan serta menjadi bagian penting dalam upaya peningkatan kepatuhan perpajakan. Terima kasih turut disampaikan kepada seluruh relawan pajak yang telah bekerja sama dengan penuh tanggung jawab dan dedikasi dalam memberikan pendampingan kepada wajib pajak. Sinergi dan kerja sama yang baik antar relawan menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelaksanaan kegiatan ini.

Selain itu, tim pengabdian juga menyampaikan penghargaan kepada LPPM Universitas Negeri Gorontalo atas dukungan dalam pelaksanaan kegiatan ini sebagai bagian dari implementasi Tri

Dharma Perguruan Tinggi. Akhirnya, kami berharap kegiatan ini dapat memberikan manfaat yang berkelanjutan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mendorong terciptanya sistem perpajakan yang lebih efektif, khususnya di wilayah Gorontalo.

Daftar Referensi

- Aribowo, I., Wibowo, O., & Hadi, M. (2024). Pendampingan Penyampaian SPT Tahunan: Asistensi Kewajiban Pajak Melalui Relawan Pajak. *Jurnal Ilmiah Pangabdhi*, 10(1), 53–58.
- Dwi Cahyani, N. K. M., & Putra Yasa, I. N. (2024). Mengungkap Persepsi Penerapan Program Asistensi Relawan Pajak di Universitas Pendidikan Ganesha. *Vokasi : Jurnal Riset Akuntansi*, 13(3), 122–132.
- Fitria, L., Shafitri, S. D., Kinasih, U. C., Mutiara, M., Santi, S., Ica, I., & Astuti, A. (2022). Asistensi Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Oleh Mahasiswa Relawan Pajak Stie Tuah Negeri Dumai. *Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, 6(02), 33–42.
- Gilster, P., & Watson, T. (1997). Digital Literacy. *Gilster, Paul*, 141.
- Goh, T. S., Purba, D. H. P., Rumapea, M., Sembiring, R., Simanjuntak, A., Ginting, M. C., Jamaluddin, J., Elisabeth, D. M., Sagala, F., & Sagala, L. (2024). Asistensi Pelaporan Pajak oleh Relawan Pajak Universitas Methodist Indonesia. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat METHABDI*, 4(1), 40–43.
- Khasanah, I. N., Noverita, F., Romsiyatun, S., & Pratama, M. M. (2024). Pemberdayaan Relawan Pajak Dalam Optimalisasi Kebijakan Fiskal Melalui Asistensi Pelaporan Spt Tahunan Orang Pribadi Menggunakan E-Filing Di Kpp Pratama Jember. *Jurnal PEDAMAS (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 2(2), 474–484.
- Prayogi, Y. A., Sanusi, R., Rahman, A., Fauziah, D. A., Muhdor, A., Bambang, A., & Hermanto, H. (2024). Pendampingan Asistensi Pengisian SPT Tahunan Bagi Dosen dan Karyawan Universitas Bhayangkara Surabaya. *Jubaedah : Jurnal Pengabdian Dan Edukasi Sekolah (Indonesian Journal of Community Services and School Education)*, 4(1), 175–190.
- Bringle, R. G., & Hatcher, J. A. (1996). Implementing service learning in higher education. *The Journal of Higher Education*, 67(2), 221–239.
- Kirchler, E. (2007). The economic psychology of tax behaviour. *Cambridge University Press*.
- Kolb, D. A. (1984). Experiential learning: Experience as the source of learning and development. *Prentice Hall*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Torgler, B. (2007). Tax compliance and tax morale: A theoretical and empirical analysis. *Edward Elgar Publishing*.