

## Pelatihan Relawan Pajak Kanwil DJP Banten

Hanik Susilawati Muamarah <sup>1</sup>, Suparna Wijaya <sup>2</sup>, Marsono <sup>3</sup>

<sup>1, 2</sup> Program Studi Pajak, Politeknik Keuangan Negara STAN, Tangerang; <sup>3</sup> Program Studi Akuntansi, Politeknik Keuangan Negara STAN, Tangerang

Corresponding Author: hanik.muamarah@pknstan.ac.id

<p><b>Abstract</b></p> <p>In 2018, the number of taxpayers who submitted their annual income tax returns increased significantly compared to 2017, 80% of them using e-filing. By using e-filing, taxpayers do not have to come to the Tax Service Office (KPP). To help the Individual Tax Payers fill out the Annual Tax Return, since 2017, the DGT has launched a Tax Volunteer (Relawan Pajak) program which is a student spread across universities throughout Indonesia. In order to be able to provide assistance in filling SPT using e-filing, tax volunteers (Relawan Pajak) must first attend training.</p> <p>However, not all universities are able to provide training to tax volunteers. PKN STAN participated in the community service program to participate in providing training to Tax Volunteers in the Regional Office of the DJP Banten. The training method is carried out by means of material delivery, discussion, simulation practice of filling Annual Tax Returns and create billing codes for tax payments.</p> <p>Based on the review after the training, it is known that the tax volunteers have been able to complete the Annual Personal Income Tax Form 17700 S and 1770 SS.</p>	<p><b>Keywords:</b> e-Filing, Tax Volunteers, Annual Tax Return, Individual Tax Payers.</p>
<p><b>Abstrak</b></p> <p>Pada tahun 2018, jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi meningkat pesat dibandingkan dengan tahun 2017, 80% di antaranya menggunakan <i>e-filing</i>. Dengan menggunakan <i>e-filing</i>, wajib pajak tidak harus datang ke kantor pelayanan pajak (KPP). Untuk membantu wajib pajak orang pribadi melakukan pengisian SPT Tahunan, sejak tahun 2017, DJP meluncurkan Program Relawan Pajak yang merupakan mahasiswa yang tersebar di perguruan tinggi di seluruh Indonesia. Agar dapat melakukan asistensi pengisian SPT menggunakan <i>e-filing</i>, para relawan pajak terlebih dahulu harus mengikuti pelatihan.</p> <p>Namun demikian, tidak seluruh perguruan tinggi mampu memberikan pelatihan kepada para relawan pajak. PKN STAN melalui program pengabdian masyarakat ikut serta dalam memberikan pelatihan kepada relawan pajak di Kanwil DJP Banten. Metode pelatihan dilakukan dengan cara penyampaian materi, diskusi, praktik simulasi pengisian SPT Tahunan PPh dan pembuatan kode <i>billing</i>.</p> <p>Berdasarkan hasil evaluasi setelah pelatihan, diketahui bahwa para relawan pajak telah mampu melakukan pengisian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi, yaitu Formulir 1770 S dan 1770 SS.</p>	<p><b>Kata Kunci:</b> <i>e-Filing</i>, Relawan Pajak, SPT Tahunan, Wajib Pajak Orang Pribadi,</p>

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, selanjutnya disebut UU KUP, mengatur bahwa setiap wajib pajak wajib mengisi surat pemberitahuan (SPT) dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat wajib pajak (WP) terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak. Bagi wajib pajak orang pribadi (WP OP), penyampaian SPT Tahunan diatur paling lama tiga bulan setelah akhir tahun pajak.

Meskipun sudah diatur dengan tegas dalam UU KUP, tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh belum memenuhi target. Pada tahun 2018, Direktorat Jenderal Pajak menargetkan sebanyak 80% WP menyampaikan SPT Tahunan. Namun demikian, realisasi wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan hanya sekitar 71% dari total WP terdaftar.

WP terdaftar dibedakan menjadi orang pribadi dan badan. Jumlah WPOP yang melaporkan SPT pada tahun 2018 adalah 10,59 juta orang. Jumlah ini menunjukkan kenaikan dari tahun sebelumnya, yaitu 9,28 juta WP. Direktur Jenderal Pajak mengemukakan bahwa dari 10,59 juta SPT Tahunan PPh OP yang dilaporkan, sebanyak 8,49 juta SPT dilaporkan secara elektronik atau *e-filing* dan sisanya masih dilaporkan secara manual. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat preferensi WPOP untuk menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan.

*E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada laman Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau penyedia jasa aplikasi atau *application service provider* (ASP). *E-filing* mulai digunakan pada tahun 2011 bagi WPOP yang melaporkan SPT Tahunan menggunakan formulir 1770 S dan 1770 SS. *E-Filing* merupakan salah satu inovasi dalam modernisasi Direktorat Jenderal Pajak, khususnya terkait modernisasi sistem informasi. Sarunan (2015) melakukan penelitian terhadap wajib pajak di Manado, dan menemukan bahwa modernisasi DJP, salah satunya adalah melalui *e-filing*, berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Astuti (2015) mengonfirmasi hal ini dengan melakukan penelitian terhadap WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Gresik Utara dan menemukan bahwa penggunaan *e-filing* sebagai sarana pelaporan meningkat dari 4.631 SPT pada tahun 2014 menjadi 8.352 pada tahun 2015. Jumlah itu semakin meningkat menjadi 8,94 juta secara nasional pada tahun 2018.

Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam penyampaian SPT menggunakan *e-filing*. Teza dan Junep (2018) melakukan analisis mengenai persepsi WP dalam menggunakan *e-filing* dan menemukan bahwa terdapat kendala dari WP, antara lain kurangnya pengetahuan masyarakat tentang penggunaan *e-filing*. Untuk meningkatkan pengetahuan tersebut diperlukan adanya sosialisasi atau penyuluhan kepada wajib pajak.

Sejak tahun 2017, sebagai upaya untuk memberikan sosialisasi kepada wajib pajak terkait penggunaan *e-filing*, Direktorat Jenderal Pajak mencanangkan Program Relawan Pajak. Program Relawan Pajak dilakukan dengan melibatkan para akademisi, baik dosen maupun mahasiswa, untuk ikut serta dalam mengedukasi wajib pajak melalui program penyuluhan langsung (*face-to-face*). Pada

tahun 2017 s.d. 2018, terdapat 1.111 relawan pajak yang memberikan asistensi terhadap lebih dari 100.000 wajib pajak untuk melaporkan SPT melalui *e-filing*.

Sebelum dapat memberikan asistensi, para relawan pajak diharuskan mengikuti pelatihan terlebih dahulu yang dilaksanakan oleh Kanwil DJP. Namun demikian, karena keterbatasan sumber daya manusia (SDM), tidak seluruh Kanwil DJP dapat memberikan pelatihan ke seluruh *tax center* yang menjadi mitranya.

PKN STAN merupakan mitra DJP dalam program Relawan Pajak sejak tahun 2018. Sebagai kampus yang alumninya berkecimpung di bidang keuangan negara, PKN STAN merasa terpenggil untuk membantu DJP, dalam hal ini Kanwil DJP Banten, untuk memberikan pelatihan kepada para relawan pajak agar dapat memberikan asistensi kepada wajib pajak. Setelah mendapatkan pelatihan yang cukup dan memadai, para relawan diharapkan dapat memberikan asistensi kepada wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan PPh OP Formulir 1770 S dan 1770 SS.

## TINJAUAN PUSTAKA

**Kepatuhan Pajak.** Dalam penelitian mengenai manajemen konflik, Kelman (1996) mengembangkan tiga proses pengaruh sosial, yaitu kepatuhan (*compliance*), identifikasi (*identification*), dan internalisasi (*internalization*). Kepatuhan akan terjadi ketika seorang individu menerima pengaruh untuk mengikuti aturan "*harmony and legitimacy*" dan menghindari pertentangan dengan rekannya. Aturan yang dimaksud termasuk aturan perundang-undangan. Dalam kerangka pajak, Mardiasmo (2018) menyebutkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak secara umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal tergambar dalam pemenuhan kewajiban untuk membayar dan melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan material tergambar dalam kebenaran substansi, yaitu jumlah pembayaran pajak telah benar dan tidak ada manipulasi data. Kewajiban pembayaran dan pelaporan pajak telah diatur dalam ketentuan perundang-undangan perpajakan.

**Relawan Pajak.** DJP (2018) menyebutkan bahwa Program Relawan Pajak berasal dari rekomendasi OECD yang menyatakan bahwa faktor pengetahuan dan kesadaran masyarakat adalah salah satu penyebab rendahnya kepatuhan masyarakat membayar pajak. Konsep Relawan Pajak mengadopsi model sejenis yang telah dilaksanakan di Amerika Serikat dengan nama VITA (*Volunteer Income Tax Assistance*) dan TCE (*Tax Counseling for the Elderly*). Di Indonesia, relawan pajak merupakan mahasiswa/i yang bertugas untuk membantu masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya, khususnya asistensi pengisian SPT Tahunan via *e-filing*. Para relawan pajak tersebut sebelum menjalankan tugasnya, akan memperoleh pelatihan terlebih dahulu dengan materi mengenai kesadaran pajak, SPT Tahunan, pengisian SPT 1770S dan 1770 SS, *frequently asked question* (FAQ), *soft skill* mengenai cara menghadapi Wajib Pajak, dan beberapa contoh kasus terkait pengisian SPT.

## METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat dilaksanakan dalam dua tahap, yaitu:

### A. Tahap Persiapan

Kegiatan persiapan dilakukan dengan melakukan inventarisasi atas penelitian terkait penggunaan *e-filing* dalam penyampaian SPT Tahunan PPh OP dan membaca ketentuan yang berlaku terkait *e-filing* dan relawan pajak. Saat tahap persiapan juga dilakukan pelatihan terhadap para mahasiswa yang akan membantu dalam pelaksanaan pelatihan relawan pajak Kanwil DJP Banten yang dilaksanakan di Universitas Bina Bangsa Serang.

### B. Tahap Pelaksanaan

Kegiatan ini dilaksanakan dengan melakukan pelatihan berupa penyampaian materi dan diskusi mengenai pengisian SPT Tahunan PPh OP Formulir 1770 S dan 1770 SS menggunakan *e-filing*, serta simulasi mengenai hal-hal yang mungkin dihadapi dalam pelaksanaan asistensi kepada wajib pajak.

## PEMBAHASAN

Peserta Program Relawan Pajak Kanwil DJP Banten yang dilaksanakan di Universitas Bina Bangsa Serang pada tanggal 30 Januari 2019 adalah mahasiswa Universitas Bina Bangsa Serang sebanyak 33 orang. PKN STAN melaksanakan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan relawan pajak berdasarkan permintaan mitra, yaitu Kanwil DJP Banten.

Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilakukan dengan terlebih dahulu melakukan identifikasi dan evaluasi awal atas pengetahuan para relawan mengenai pajak penghasilan dan SPT. Identifikasi dan evaluasi dilakukan secara lisan, berupa tanya jawab.

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat akan memberikan materi yang telah disesuaikan dengan kebutuhan para relawan pajak. Gambaran pengetahuan para relawan mengenai pajak penghasilan dan SPT terdapat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Gambaran Pengetahuan Dasar Relawan**

Uraian	Kurang (K)	Cukup (C)	Baik (B)
Penghasilan yang merupakan objek pajak		V	
Penghasilan yang dikenakan PPh Final	V		
Penghasilan yang bukan objek pajak	V		
Jenis Penghasilan berdasarkan sumber		V	
Penghasilan tidak kena pajak (PTKP)		V	
Tarif pajak penghasilan			V
Bukti potong (1721-A1/A2)		V	
Status kewajiban perpajakan (KK/PH/HB/MT)	V		
Jenis SPT (1770 SS/1770S/1770)			V
<i>e-Filing</i>	V		
Pembuatan kode <i>billing</i>	V		

Sumber: Hasil Tanya Jawab dengan Peserta

### A. Pemberian Materi Dasar Pajak Penghasilan dan SPT

Setelah mengetahui gambaran pengetahuan para relawan mengenai dasar-dasar pajak penghasilan dan SPT, tim pengabdian kepada masyarakat memberikan materi terlebih dahulu untuk mengisi bagian-bagian yang berstatus “kurang” dan “cukup”.

Pengisian kesenjangan pengetahuan ini sangat diperlukan karena struktur pengisian SPT dan penghitungan besarnya PPh yang terutang memerlukan pengetahuan mengenai hal tersebut. Dengan memiliki pengetahuan mengenai PTKP dan tarif PPh misalnya, para relawan pajak akan dapat mengidentifikasi masalah yang terjadi, misalnya status SPT Lebih Bayar pada wajib pajak karyawan yang tidak memiliki penghasilan lain selain dari pekerjaan.

Materi yang disampaikan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan adalah penjelasan mengenai penghasilan yang diatur dalam UU PPh, jenis penghasilan berdasarkan sumber, penentuan PTKP, bukti pemotongan pajak (Formulir 1721-A1/A2), dan status kewajiban perpajakan (KK/PH/HB/MT). Penyampaian materi tersebut dilakukan secara klasikal.

Dalam penjelasan mengenai Penghasilan dalam Pasal 4 UU PPh, tim pengabdian kepada masyarakat menyampaikan jenis-jenis penghasilan disertai contohnya. Termasuk penghasilan yang merupakan objek pajak dan penghasilan yang bukan merupakan objek pajak. Kepada para relawan juga diberikan penekanan bahwa seluruh penghasilan yang diterima oleh wajib pajak harus dilaporkan dalam SPT, bukan hanya penghasilan yang berasal dari pekerjaan. Hal tersebut disebabkan bahwa pada praktiknya, wajib pajak menganggap bahwa penghasilan yang harus dilaporkan adalah gaji atau tunjangan saja, sehingga apabila memperoleh penghasilan dari sumber lain, misalnya memperoleh warisan, hibah, atau hadiah, wajib pajak menganggap tidak perlu dilaporkan.

Mengenai jenis penghasilan berdasarkan sumber, tim pengabdian kepada masyarakat menjelaskan bahwa jenis penghasilan berdasarkan sumber dibedakan menjadi penghasilan dari pekerjaan, penghasilan dari kegiatan usaha, penghasilan dari pekerjaan bebas, penghasilan dalam negeri lainnya, dan/atau penghasilan dari luar negeri. Para relawan pajak perlu memiliki pengetahuan ini, sehingga dapat menentukan jenis SPT yang sesuai bagi wajib pajak. Pengisian SPT menggunakan *e-filing* (Form 1770 SS dan 1770 S) hanya dapat digunakan untuk wajib pajak yang memperoleh penghasilan dari pekerjaan (bukan penghasilan dari usaha dan/atau pekerjaan bebas).

Dalam menjelaskan mengenai PTKP, materi meliputi besaran PTKP dan cara penentuan status PTKP. Beberapa materi yang diberikan adalah penentuan PTKP sesuai kondisi pada tanggal 1 Januari tahun pajak, kriteria tanggungan yang dapat diberikan PTKP, kriteria anak belum dewasa yang dapat menjadi tanggungan, termasuk apabila wajib pajak memiliki istri lebih dari satu. Hal ini penting karena pada umumnya wajib pajak menghitung PTKP berdasarkan kondisi saat penyampaian SPT, yang mungkin berbeda dengan kondisi pada 1 Januari tahun pajak tersebut. Hal tersebut tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Selanjutnya tim pengabdian kepada masyarakat memberikan penjelasan mengenai bukti pemotongan pajak penghasilan (1721-A1/A2). Meskipun terdapat bukti pemotongan pajak yang lain, misalnya bukti potong PPh Pasal 23, yang dijelaskan kepada mahasiswa hanya formulir 1721-A1/A2. Hal tersebut disebabkan wajib pajak yang dapat mengisi SPT menggunakan *e-filing* adalah wajib pajak yang memperoleh penghasilan dari pekerjaan, sehingga pasti memperoleh bukti potong PPh Pasal 21. Bagi wajib pajak yang merupakan PNS atau anggota TNI/Polri akan memperoleh bukti

potong 1721-A2, sedangkan bagi selain TNI/Polri akan memperoleh 1721-A1. Kepada para relawan diberikan contoh formulir dan cara mengisi formulir 1721-A1/A2. Hal ini penting karena biasanya terdapat formulir bukti potong yang pengisiannya tidak benar sehingga akan menjadi kendala dalam pengisian SPT menggunakan *e-filing*, misalnya salah dalam penentuan besarnya biaya jabatan dan PTKP untuk karyawan.

Materi mengenai status kewajiban perpajakan (KK/PH/HB/MT) adalah materi terakhir yang disampaikan kepada relawan pajak. Para relawan perlu mengetahui status kewajiban perpajakan, karena akan berdampak pada cara penghitungan PPh terutang dan pengisian SPT. Bagi wajib pajak dengan status pisah harta dan penghasilan (PH), hidup berpisah (HB), dan memilih terpisah (MT), penghitungan PPh terutang dilakukan secara proporsional antara suami dan isteri. Hal ini sering kurang dipahami oleh wajib pajak dan relawan, sehingga terjadi kesalahan dalam penghitungan PPh terutang. Kepada para relawan juga diberikan pemahaman mengenai kondisi seperti apa yang menyebabkan status kewajiban perpajakan menjadi kepala keluarga (KK), pisah harta dan penghasilan (PH), hidup berpisah (HB), dan memilih terpisah (MT).

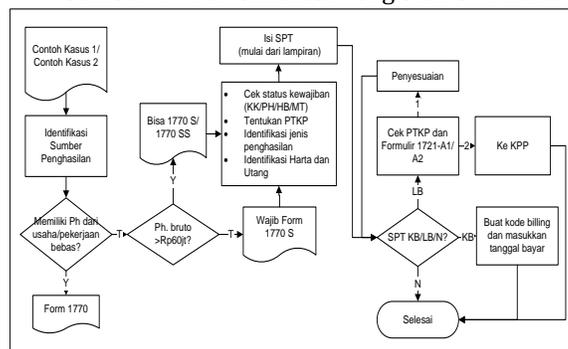
Dalam pemberian materi ini juga diberikan ilustrasi perhitungan dan contoh-contoh yang sering terjadi dalam masyarakat. Pemberian ilustrasi dan contoh ini diharapkan dapat mempermudah para relawan pajak dalam memahami materi.

Para relawan juga diberikan kesempatan untuk berdiskusi mengenai hal-hal yang belum mereka pahami mengenai materi yang disampaikan oleh tim pengabdian kepada masyarakat. Setelah dirasa para relawan telah memahami materi dari tim, mereka melakukan simulasi pengisian SPT 1770 SS dan 1770 S. Simulasi dilakukan dengan dua cara, yaitu mengisi formulir SPT kertas (*hardcopy*) dan mengisi melalui *e-filing*. Simulasi menggunakan SPT kertas tetap dilakukan karena para relawan tidak membawa laptop sehingga tidak dapat langsung melakukan simulasi *e-filing*. Struktur SPT *e-filing* juga tidak jauh berbeda dengan SPT kertas, sehingga diharapkan relawan yang mampu mengisi SPT kertas juga mampu mengisi SPT *e-filing*.

## B. Pengisian SPT secara Manual (*Hardcopy*)

Simulasi pengisian SPT menggunakan formulir kertas diawali dengan pengenalan formulir 1770 S dan 1770 SS. Relawan diberikan gambaran dan penjelasan mengenai wajib pajak yang diperbolehkan mengisi SPT Formulir 1770 S dan 1770 SS. Selanjutnya dilakukan simulasi pengisian SPT menggunakan contoh Kasus 1 dan Contoh Kasus 2, sebagaimana terdapat pada lampiran. Alur proses simulasi pengisian SPT kertas sebagaimana terdapat pada Gambar 1.

Gambar 1. Alur Simulasi Pengisian SPT Kertas



Pengisian SPT Kertas dilakukan dari halaman paling belakang (lampiran SPT). SPT Induk merupakan rekapitulasi dari isian yang telah dilakukan pada halaman-halaman lampiran sebelumnya.

Penentuan jenis SPT yang digunakan oleh Wajib Pajak dilakukan dengan melihat besarnya penghasilan bruto wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki penghasilan bruto lebih besar dari Rp60 juta setahun, wajib menggunakan formulir 1770S, sedangkan wajib pajak dengan penghasilan bruto sampai dengan Rp60 juta, dapat memilih menggunakan formulir 1770 S atau 1770 SS.

Dalam contoh Kasus 1, wajib pajak menggunakan formulir 1770 S dengan status MT dan contoh Kasus 2, wajib pajak menggunakan SPT 1770 SS. Selanjutnya berdasarkan data dalam soal, para relawan melakukan pengisian SPT sesuai ketentuan.

Saat simulasi pengisian SPT ini, dapat diketahui besarnya tingkat pemahaman para relawan dari materi yang telah disampaikan sebelumnya. Beberapa relawan mengalami kesulitan dalam menentukan status kewajiban perpajakan, dan dalam menghitung besarnya PPh terutang bagi wajib pajak dengan status kewajiban perpajakan PH/HB/MT. Contoh Kasus 1 adalah contoh kasus wajib pajak dengan status MT.

Untuk membantu relawan pajak yang mengalami kesulitan dalam simulasi pengisian SPT kertas, tim pengabdian kepada masyarakat melibatkan mahasiswa PKN STAN. Mahasiswa yang dilibatkan sebanyak sepuluh orang, yang telah lulus mata kuliah Pajak Penghasilan.

Dalam simulasi pengisian diketahui terdapat wajib pajak yang status SPT-nya Kurang Bayar dan Nihil. Untuk wajib pajak dengan status Nihil, maka pengisian SPT telah selesai. Untuk wajib pajak dengan status Kurang Bayar, terdapat satu tahapan yang harus dilakukan, yaitu melakukan pembayaran pajak menggunakan kode *billing*. Agar pengisian SPT bisa dilanjutkan sampai selesai, Tim Pengabdian menyampaikan materi mengenai pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*.

### **C. Pembayaran Pajak secara Elektronik Menggunakan Kode *Billing***

Layanan pembuatan kode *billing* terdapat juga pada akun wajib pajak di *djponline*. Ketika status SPT adalah lebih bayar, Wajib Pajak dapat memilih menu *e-billing* untuk membuat kode *billing*.

Untuk membuat kode *billing*, Wajib Pajak harus mengetahui jenis pajak yang akan dibayar. Untuk SPT Tahunan PPh Orang Pribadi, jenis pajak yang akan dibayar adalah PPh Pasal 25/29 OP dengan kode jenis pajak 411125. Selanjutnya wajib pajak memilih kode jenis setoran, yaitu tahunan atau kode 200. Wajib pajak kemudian mengisi besarnya pajak yang akan dibayar sesuai dengan jumlah kurang bayar yang terdapat dalam SPT.

Sistem akan *men-generate* kode *billing* (*ID billing*) yang digunakan untuk melakukan pembayaran. *ID billing* berlaku selama 7 x 24 jam. Apabila *ID billing* tidak digunakan dalam jangka waktu tersebut, *ID billing* tersebut kedaluwarsa. *ID billing* yang telah kedaluwarsa tidak dapat digunakan lagi untuk melakukan pembayaran pajak. Wajib Pajak dapat melakukan pembuatan *ID billing* yang baru, melalui akun *djponline* dengan cara yang sama dengan sebelumnya.

Pembayaran pajak dengan *ID billing* dapat dilakukan melalui ATM, *internet banking*, *mobile banking*, maupun pembayaran secara manual melalui *teller (over the counter)*. Selain membayar pajak melalui bank persepsi, wajib pajak juga dapat melakukan pembayaran melalui pos persepsi. Sebagai bukti pembayaran pajak, wajib pajak akan menerima bukti penerimaan negara (BPN) yang telah

ditera nomor transaksi penerimaan negara (NTPN). Tanggal BPN yang telah ditera NTPN tersebut selanjutnya diisikan dalam SPT sebagai tanggal pelunasan pajak yang kurang Bayar.

Tim pengabdian kepada masyarakat menunjukkan tahapan proses pembuatan kode *billing* tersebut kepada para relawan. Hal tersebut bertujuan agar nantinya wajib pajak yang dibantu pengisian SPT-nya dapat menyelesaikan secara paripurna sampai dengan menyampaikan SPT (*submit*) ke sistem DJP.

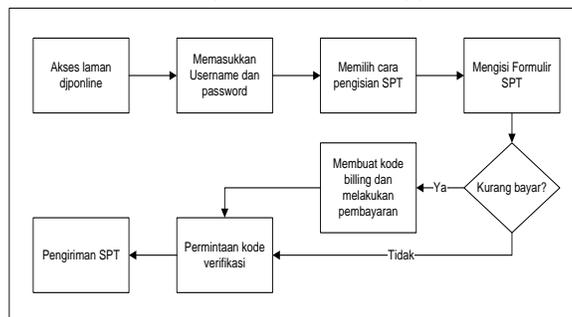
#### D. Pengisian SPT 1770 SS dan 1770 S dengan *e-Filing*

Setelah para relawan dapat melakukan pengisian SPT formulir kertas, pelatihan dilanjutkan dengan simulasi pengisian SPT dengan *e-filing*. Pengisian SPT menggunakan *e-filing* dilakukan melalui laman djponline. Agar dapat melakukan pengisian SPT dengan *e-filing*, wajib pajak harus memiliki email dan *e-fin*. *E-fin* diperlukan agar dapat melakukan login, sedangkan alamat email diperlukan untuk penyampaian kode verifikasi dan bukti penerimaan SPT secara elektronik dari server DJP. Pada kenyataannya, wajib pajak sering melupakan *e-fin* dan alamat emailnya sehingga terkendala dalam mengakses djponline. Untuk kendala ini, tim pengabdian kepada masyarakat menyarankan agar relawan menghubungi KPP tempat wajib pajak terdaftar atau narahubung di Kanwil DJP Banten.

Dalam melakukan simulasi pengisian SPT dengan *e-Filing*, tim pengabdian kepada masyarakat menggunakan akun salah satu anggotanya. Hal tersebut disebabkan akun *dummy* tidak disediakan oleh pihak Kanwil DJP Banten. Penggunaan akun milik salah satu anggota tim pengabdian masyarakat juga mengakibatkan simulasi proses *e-filing* tidak bisa dilakukan sampai akhir. Sehingga SPT yang telah diisi tidak sampai pada tahapan *submit*.

Tahapan pengisian SPT menggunakan *e-filing* adalah sebagaimana terdapat pada Gambar 2.

Gambar 2. Pengisian SPT menggunakan *e-Filing*



Tidak berbeda dengan pengisian SPT kertas, dalam pengisian SPT dengan *e-filing*, relawan juga perlu memahami sumber penghasilan dan jenis penghasilan yang diterima/diperoleh wajib pajak. Relawan juga harus dapat menentukan status kewajiban perpajakan dari wajib pajak.

Untuk mempermudah dalam pelaksanaan asistensi pengisian SPT, relawan pajak diarahkan untuk mengisi SPT menggunakan *wizard*. Artinya, dalam mengisi SPT, sistem akan memberikan pertanyaan yang perlu dijawab yang akan membantu pengisian. Misalnya, untuk menentukan jenis SPT yang digunakan, sistem akan memberikan pertanyaan mengenai besarnya penghasilan bruto. Apabila Wajib Pajak memilih besarnya penghasilan bruto lebih dari Rp60 juta, sistem akan secara

otomatis memandu untuk mengisi formulir 1770 S. Demikian pula apabila wajib pajak memenuhi ketentuan untuk mengisi formulir 1770 SS.

Sama halnya dengan pengisian SPT menggunakan formulir kertas, pengisian SPT dengan *e-filing* juga dilakukan dari lampiran. Hal yang membedakan dari SPT kertas adalah proses penyampaian SPT. Apabila menggunakan SPT kertas, penyampaian SPT dilakukan secara langsung atau menggunakan pos/jasa pengiriman ke KPP. Penyampaian SPT dengan *e-filing* dilakukan dengan melakukan klik pada tombol "*submit*". Server DJP selanjutnya akan mengirimkan kode verifikasi ke alamat email wajib pajak. Wajib pajak kemudian melakukan pengisian kode verifikasi pada kolom yang telah ditentukan. Setelah proses tersebut dilakukan dengan tepat, wajib pajak akan menerima notifikasi bahwa SPT telah terkirim. Wajib pajak dapat mengecek bukti penerimaan SPT secara elektronik di email.

Salah satu keunggulan mengisi SPT dengan *e-filing* adalah adanya data SPT tahun-tahun lalu yang pernah disampaikan wajib pajak. Arsip SPT disimpan dalam server DJP, sehingga apabila wajib pajak sewaktu-waktu memerlukannya, dapat melihat pada akunnya saja. Untuk pengisian daftar harta, daftar utang, dan daftar susunan keluarga, secara otomatis juga mengambil data SPT Tahun lalu, sehingga wajib pajak hanya perlu melakukan pemutakhiran apabila ada perubahan, dan tidak perlu mengisi dari awal.

Keunggulan lain adalah apabila pemberi kerja telah menggunakan aplikasi e-Bukpot, maka data formulir 1721-A1/A2 secara otomatis juga tersimpan dalam *database* wajib pajak. Hal tersebut sangat memudahkan dalam pengisian SPT dan mencegah adanya kesalahan dalam pembuatan formulir 1721-A1/A2 yang terjadi apabila dilakukan secara manual.

#### **E. Kendala yang Sering Terjadi dalam Pengisian SPT dengan *e-Filing***

Meskipun secara umum lebih mudah, pengisian SPT dengan *e-filing* bukannya tanpa kendala sama sekali. Tim pengabdian kepada masyarakat menyampaikan kendala-kendala yang sering terjadi kepada relawan pajak, agar nantinya tidak panik dan dapat memberikan solusi yang tepat. Kendala yang sering ditemui adalah wajib pajak yang tidak mengingat nomor *e-fin* dan alamat *email*, SPT tidak dapat dikirim karena berstatus Lebih Bayar, dan adanya gangguan jaringan.

Hal yang paling sering terjadi yang menghambat pengisian SPT dengan *e-filing* adalah Wajib Pajak tidak ingat nomor *e-fin* atau alamat *email* atau keduanya. Bagi wajib pajak yang melupakan nomor *e-fin*, relawan perlu menghubungi KPP tempat Wajib Pajak terdaftar atau narahubung di Kanwil DJP Banten. KPP atau Kanwil selanjutnya akan memberikan nomor *e-fin* agar wajib pajak dapat melakukan *login* ke dalam akun di *djponline*. Apabila Wajib Pajak melupakan alamat *email*-nya, relawan pajak dapat membantu wajib pajak untuk membuat alamat email baru dan selanjutnya melakukan pemutakhiran alamat *email* pada profil wajib pajak. Alamat *email* sangat diperlukan dalam pengisian SPT dengan *e-filing*, karena merupakan tempat pengiriman kode verifikasi dan bukti penerimaan SPT secara elektronik. Tanpa kode verifikasi, wajib pajak tidak dapat menyelesaikan proses penyampaian SPT, dan tanpa bukti penerimaan SPT, wajib pajak akan dianggap tidak menyampaikan SPT dan dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan Pasal 7 UU KUP.

Kendala berikutnya adalah SPT tidak dapat dikirimkan karena berstatus Lebih Bayar. SPT dengan status Lebih Bayar terjadi karena pajak yang telah dipotong/pungut oleh pemberi kerja lebih besar daripada besarnya PPh terutang. Apabila terjadi hal ini, relawan pajak dapat melakukan

pengecekan terhadap formulir 1721-A1/A2 dari pemberi kerja. Dalam banyak kasus, status SPT Lebih Bayar terjadi karena pembuatan formulir 1721-A1/A2 yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Untuk memastikannya, relawan pajak dapat melakukan penghitungan ulang atas formulir 1721-A1/A2, dan melakukan penyesuaian atas besarnya pajak yang telah dipotong/dilunasi. Apabila ternyata SPT masih berstatus Lebih Bayar setelah penyesuaian pada formulir 1721-A1/A2, relawan pajak dapat mengarahkan wajib pajak untuk berkonsultasi ke KPP.

Kendala yang ketiga yang sering terjadi adalah adanya gangguan jaringan yang mengakibatkan SPT gagal dikirim atau wajib pajak harus mengisi SPT dari awal lagi. Meskipun pengisian SPT dengan *e-filing* sangat mudah, masih terdapat kekurangan yang mengganggu, salah satunya adalah SPT harus diselesaikan saat itu juga untuk menghindari hilangnya data karena permasalahan jaringan. Wajib pajak sering tidak dapat menyimpan draft SPT untuk dilanjutkan lain waktu. Hal tersebut juga terjadi apabila wajib pajak mengisi SPT dengan *e-filing* pada saat menjelang jatuh tempo pelaporan, yaitu di akhir bulan Maret. Karena banyaknya wajib pajak yang mengakses laman dionline, sering terjadi *overload* yang mengakibatkan *loading* lebih lambat atau gagal *loading*. Apabila hal ini terjadi di tengah proses pengisian SPT, wajib pajak harus mengulangi seluruh prosesnya dari awal.

Salah satu cara untuk mengantisipasi hal tersebut adalah dengan memberikan sosialisasi dan imbauan agar wajib pajak melaporkan SPT lebih awal, sehingga tidak mengalami kendala jaringan. Cara yang lain adalah dengan melakukan pengisian SPT dengan *e-filing* tetapi memilih menu SPT *e-form*. Dengan pengisian SPT menggunakan *e-form*, wajib pajak akan mengunduh formulir SPT dalam bentuk PDF dan selanjutnya mengisi secara luring. Dengan demikian, apabila terjadi gangguan pada jaringan, SPT yang sudah diisi tidak akan terdampak. Namun, pengisian SPT secara *e-form* ini memerlukan instalasi aplikasi tertentu pada komputer yang digunakan.

## F. Hasil Pelatihan

Setelah dilakukan pelatihan berupa pemberian materi dan praktik pengisian SPT kepada relawan pajak, terdapat peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki relawan pajak. Pengetahuan dan keterampilan tersebut diharapkan cukup memadai untuk memberikan asistensi kepada wajib pajak dalam melakukan pengisian SPT dengan *e-filing*. Pengetahuan tersebut diharapkan akan semakin meningkat seiring dengan asistensi yang akan dilakukan oleh relawan pajak kepada wajib pajak. Gambaran peningkatan pengetahuan para relawan pajak dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Peningkatan Pengetahuan Dasar Relawan

Uraian	Sebelum	Sesudah
Penghasilan yang merupakan objek pajak	C	B
Penghasilan yang dikenakan PPh Final	K	C
Penghasilan yang bukan objek pajak	K	C
Jenis penghasilan berdasarkan sumber	C	B
Penghasilan tidak kena pajak (PTKP)	C	B
Tarif pajak penghasilan	B	B

Bukti potong (1721-A1/A2)	C	B
Status kewajiban perpajakan (KK/PH/HB/MT)	K	C
Jenis SPT (1770 SS/1770S/1770)	B	B
<i>e-Filing</i>	K	C
Pembuatan kode <i>billing</i>	K	C

## KESIMPULAN

Pelatihan relawan pajak Kanwil DJP Banten yang dilakukan di Universitas Bina Bangsa Serang bertujuan untuk memberikan pembekalan yang memadai agar para relawan mampu memberikan asistensi kepada wajib pajak orang pribadi dalam pengisian SPT menggunakan *e-filing*. Hasil pelatihan berupa penyampaian materi dan pengisian SPT 1770 SS dan 1770 S oleh relawan pajak menunjukkan bahwa para relawan pajak memperoleh peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang diharapkan cukup memadai dalam memberikan asistensi kepada wajib pajak. Peningkatan umumnya mengenai pengelompokan jenis penghasilan, penentuan PTKP, penentuan status kewajiban perpajakan, pengisian SPT dengan *e-filing* dan pembuatan kode *billing*. Program ini diharapkan dapat dilakukan secara terus menerus untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya orang pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan.

## PUSTAKA

- Astuti. 2015. Analisis Penerapan e-Filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara. *Jurnal Akuntansi Unesa, Vol 3, No 3*.
- Handoyo, S., & Candrapuspa, H. (2017). Knowledge of Fraud and Taxpayer Compliance. *JEJAK: Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan*, 10(2), 385-397. doi:http://dx.doi.org/10.15294/jejak.v10i2.11303.
- Kelman, H. C. 1996. Negotiation as Interactive Problem Solving. *International Negotiation*. 1: 99-123.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan Edisi Revisi 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sarunan, Widya K. 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA Vol.3 No.4 Desember 2015, Hal. 518-526*.
- Serim, Nilgun, Betul Inam, dan Dilek Murat. 2017. Factors Affecting Tax Compliance of Taxpayers: The Role of Tax Officer The Case of Istanbul and CanakkaleTeza. *Business and Economics Research Journal Volume 5 Number 2 2014, pp. 19-31*.
- Serli Diovani dan Annisa Risecha Junep. 2018. Analisis Persepsi Wajib Pajak Terhadap Efektifitas dan Tingkat Kepatuhan Pelaporan Pajak Menggunakan e-Filing. *ECONOMICA Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatera Barat Vol.7 No.1 (88-94)*.
- Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2018. *Modul Relawan Pajak*. Jakarta: Direktorat P2Hum as dan Direktorat TPB.

## Lampiran

### Contoh Kasus 1 (SPT 1770 SS Status KK)

Jaya Argantara, seorang Analis Program, memiliki penghasilan sbb.

B. RINCIAN PENGHASILAN DAN PENGHUTUNGAN PPh PASAL 21	
URAIAN	JUMLAH (Rp)
KODE OBJEK PAJAK : <input type="checkbox"/> 21-100-01 <input checked="" type="checkbox"/> 21-100-02	
<b>PENGHASILAN BRUTO :</b>	
1. GAJI/PENSIUN/ATAU THT/HT	99.000.000
2. TUNJANGAN PPh	
3. TUNJANGAN LAINNYA, UANG LEMBUR DAN SEBAGAINYA	
4. HONORARIUM DAN IMBALAN LAIN SEBENYAR	
5. PREMI ASURANSI YANG DIBAYAR PEMBERI KERJA	
6. PEMBERIAN DALAM BENTUK SATU-SATU DAN KEMBATAN LAINNYA YANG DIBAYAR PEMOTONGAN PPh PASAL 21	
7. TANTIEM, BONUS, GRATIFIKASI, JASA PRODUKSI DAN THR	
8. JUMLAH PENGHASILAN BRUTO (1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7)	99.000.000
<b>PENGURANGAN :</b>	
9. BIAYA JABATAN BIAYA PENSIUN	600.000
10. SURAH PENSIUN/ATAU SURAH THT/HT	1.200.000
11. JUMLAH PENGURANGAN (9 + 10)	1.800.000
<b>PENGHUTUNGAN PPh PASAL 21 :</b>	
12. JUMLAH PENGHASILAN NETO (8-11)	97.200.000
13. PENGHASILAN NETO MASA SEBELUMNYA	-
14. JUMLAH PENGHASILAN NETO UNTUK PENGHUTUNGAN PPh PASAL 21 (SETAHUNDISETAHUNKAN)	97.200.000
15. PENGHASILAN TIDAK KENA PAJAK (PTKP)	54.000.000
16. PENGHASILAN KENA PAJAK SETAHUNDISETAHUNKAN (14 - 15)	3.200.000
17. PPh PASAL 21 ATAS PENGHASILAN KENA PAJAK SETAHUNDISETAHUNKAN	160.000
18. PPh PASAL 21 YANG TELAH DIPOTONG MASA SEBELUMNYA	-
19. PPh PASAL 21 TERUTANG	160.000
20. PPh PASAL 21 DAN PPh PASAL 28 YANG TELAH DIPOTONG DAN DILURASI	-

Daftar harta adalah sebagai berikut:

No	Tahun	Nama harta	Harga Perolehan	Keterangan
1.	1996	Rumah	50.000.000	
2.	2010	Sepeda Motor	12.000.000	
3.	2014	Perabotan	3.000.000	

Daftar Utang adalah sebagai berikut:

No	Tahun	Nama Pemberi Pinjaman	Alamat	Jumlah
1.	2000	Bank DKI	-	30.000.000
2.	2010	Adira Finance	-	4.000.000

Daftar Keluarga adalah sebagai berikut:

No	Nama	NIK	Hubungan	Pekerjaan
1.	Winarni	327894028388	Adik	Karyawan Swasta

### Contoh Kasus 2 (SPT 1770 S Status PH)

Dirga Raya melakukan perjanjian pisah harta dengan istrinya, Diandra. Dirga Raya adalah seorang Pegawai di Dinas A, dan Diandra karyawan di PT B. Cuplikan Formulir 1721-A2 Dirga Raya adalah sbb.

URAIAN		JUMLAH (Rp)
KODE OBJEK PAJAK : <input type="checkbox"/> 21-100-01 <input checked="" type="checkbox"/> 21-100-02		
<b>PENGHASILAN BRUTO :</b>		
1. GAJI/POKOKPENSIUN	130.000.000	
2. TUNJANGAN ISTERI	200.000	
3. TUNJANGAN ANAK	100.000	
4. JUMLAH GAJI DAN TUNJANGAN KELUARGA (1 + 2 + 3)	130.300.000	
5. TUNJANGAN PERBAIKAN PENGHASILAN		
6. TUNJANGAN STRUKTUR/AFUNGSIONAL		
7. TUNJANGAN BERAS	200.000	
8. TUNJANGAN KRUSUD	2.500.000	
9. TUNJANGAN JALAN LARI		
10. PENGHASILAN TETAP DAN TERATUR LAINNYA YANG PEMBAYARANNYA TERPISAH DARI PEMBAYARAN GAJI		
11. JUMLAH PENGHASILAN BRUTO (4 + 5 + 6 + 7 + 8 + 9)	133.000.000	
<b>PENGURANGAN :</b>		
12. BIAYA JABATAN BIAYA PENSIUN	3.000.000	
13. SURAH PENSIUN/ATAU SURAH THT	1.200.000	
14. JUMLAH PENGURANGAN (12 + 13)	4.200.000	
<b>PENGHUTUNGAN PPh PASAL 21 :</b>		
15. JUMLAH PENGHASILAN NETO (11 - 14)	128.800.000	
16. JUMLAH PENGHASILAN NETO MASA SEBELUMNYA	-	
17. JUMLAH PENGHASILAN NETO UNTUK PENGHUTUNGAN PPh PASAL 21 (SETAHUNDISETAHUNKAN)	128.800.000	
18. PENGHASILAN TIDAK KENA PAJAK (PTKP)	63.000.000	
19. PENGHASILAN KENA PAJAK SETAHUNDISETAHUNKAN (17 - 18)	65.800.000	
20. PPh PASAL 21 ATAS PENGHASILAN KENA PAJAK SETAHUNDISETAHUNKAN	4.870.000	
21. PPh PASAL 21 YANG TELAH DIPOTONG MASA SEBELUMNYA	-	
22. PPh PASAL 21 TERUTANG	4.870.000	
23. PPh PASAL 21 YANG TELAH DIPOTONG DAN DILURASI	4.870.000	
24. ATAS GAJI DAN TUNJANGAN		
25. ATAS PENGHASILAN TETAP DAN TERATUR LAINNYA YANG PEMBAYARANNYA TERPISAH DARI PEMBAYARAN GAJI		

Cuplikan Formulir 1721-A1 Diandra adalah sbb.

URAIAN		JUMLAH (Rp)
KODE OBJEK PAJAK : <input checked="" type="checkbox"/> 21-100-01 <input type="checkbox"/> 21-100-02		
<b>PENGHASILAN BRUTO :</b>		
1. GAJI/PENSIUN/ATAU THT/HT	66.000.000	
2. TUNJANGAN PPh		
3. TUNJANGAN LAINNYA, UANG LEMBUR DAN SEBAGAINYA	500.000	
4. HONORARIUM DAN IMBALAN LAIN SEBENYAR	1.200.000	
5. PREMI ASURANSI YANG DIBAYAR PEMBERI KERJA		
6. PEMBERIAN DALAM BENTUK SATU-SATU DAN KEMBATAN LAINNYA YANG DIBAYAR PEMOTONGAN PPh PASAL 21		
7. TANTIEM, BONUS, GRATIFIKASI, JASA PRODUKSI DAN THR	5.500.000	
8. JUMLAH PENGHASILAN BRUTO (1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7)	73.200.000	
<b>PENGURANGAN :</b>		
9. BIAYA JABATAN BIAYA PENSIUN		
10. SURAH PENSIUN/ATAU SURAH THT/HT		
11. JUMLAH PENGURANGAN (9 + 10)		
<b>PENGHUTUNGAN PPh PASAL 21 :</b>		
12. JUMLAH PENGHASILAN NETO (8-11)	73.200.000	
13. PENGHASILAN NETO MASA SEBELUMNYA	-	
14. JUMLAH PENGHASILAN NETO UNTUK PENGHUTUNGAN PPh PASAL 21 (SETAHUNDISETAHUNKAN)	73.200.000	
15. PENGHASILAN TIDAK KENA PAJAK (PTKP)	54.000.000	
16. PENGHASILAN KENA PAJAK SETAHUNDISETAHUNKAN (14 - 15)	19.200.000	
17. PPh PASAL 21 ATAS PENGHASILAN KENA PAJAK SETAHUNDISETAHUNKAN	960.000	
18. PPh PASAL 21 YANG TELAH DIPOTONG MASA SEBELUMNYA	960.000	
19. PPh PASAL 21 TERUTANG	-	
20. PPh PASAL 21 DAN PPh PASAL 28 YANG TELAH DIPOTONG DAN DILURASI	-	

Isilah SPT Dirga Raya dan Diandra!