

PERAN RELAWAN PAJAK SEBAGAI WUJUD PARTISIPASI PEMUDA DALAM MENDUKUNG PENERIMAAN NEGARA

Vivi Ambarwati¹; Nur Sayidah²

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Universitas Dr. Soetomo, Surabaya^{1,2}

Email : vivi.33020@student.unitomo.ac.id¹; nur.sayidah@unitomo.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis peran Program Relawan Pajak sebagai bentuk partisipasi pemuda dalam mendukung penerimaan negara melalui peningkatan literasi pajak, kesadaran perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantian. Data diperoleh melalui *Focus Group Discussion* (FGD), wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan relawan pajak, wajib pajak, akademisi, pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP), dan konsultan pajak. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Relawan Pajak berperan sebagai *educational facilitators*, *tax assistants*, dan *community intermediaries* dalam membantu wajib pajak memahami prosedur perpajakan, menggunakan *Coretax*, serta memenuhi kewajiban pelaporan *Surat Pemberitahuan* (SPT) Tahunan. Pendampingan yang diberikan terbukti meningkatkan literasi pajak, menumbuhkan kesadaran perpajakan, serta mendorong kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa keterlibatan pemuda melalui Program Relawan Pajak memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dan mendukung terbentuknya budaya sadar pajak (*tax culture*). Oleh karena itu, penguatan kapasitas relawan, kolaborasi antara DJP dan perguruan tinggi, serta evaluasi program secara berkelanjutan diperlukan untuk mengoptimalkan pelaksanaan Program Relawan Pajak.

Kata Kunci : Relawan Pajak; Partisipasi Pemuda; Literasi Pajak; Kepatuhan Wajib Pajak; Penerimaan Negara

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of the Tax Volunteer Program as a form of youth participation in supporting state revenue through improving tax literacy, tax awareness, and taxpayer compliance. This study employed a qualitative approach using a case study method at KPP Pratama Surabaya Pabean Cantian. Data were collected through Focus Group Discussions (FGDs), in-depth interviews, observations, and documentation involving tax volunteers, taxpayers, academics, officials of the Directorate General of Taxes (DGT), and tax consultants. The data were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the Tax Volunteer Program functions as educational facilitators, tax assistants, and community intermediaries by assisting taxpayers in understanding tax procedures, using the Coretax system, and fulfilling their Annual Tax Return (Surat Pemberitahuan/SPT) obligations. The assistance provided has improved tax literacy, strengthened tax awareness, and enhanced taxpayer compliance. These findings demonstrate that youth participation through the Tax Volunteer Program contributes significantly to improving the quality of tax services and fostering a sustainable tax culture. Therefore, strengthening volunteer capacity, enhancing collaboration between the Directorate General of Taxes and universities, and conducting continuous program evaluation are essential to optimize the implementation of the Tax Volunteer Program.

Keywords : Tax Volunteers; Youth Participation; Tax Literacy; Taxpayer Compliance; State Revenue

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran strategis dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan nasional, serta penyediaan berbagai layanan publik. Sebagai instrumen fiskal, pajak menjadi fondasi dalam menjaga stabilitas ekonomi dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Dwi & Sayidah (2018), pajak merupakan iuran wajib kepada negara yang dipungut berdasarkan peraturan perundang-undangan tanpa adanya imbalan secara langsung kepada pembayar pajak. Kontribusi penerimaan perpajakan terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) terus mendominasi, dimana berdasarkan data Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2024), penerimaan perpajakan menyumbang lebih dari 80% total penerimaan negara. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pembangunan nasional sangat bergantung pada tingkat kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Meskipun memiliki peran yang sangat penting, optimalisasi penerimaan pajak di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, terutama rendahnya literasi perpajakan, kesadaran, kepatuhan wajib pajak, serta lemahnya *tax morale* masyarakat (Horisin, 2024). Permasalahan tersebut tidak dapat diselesaikan hanya melalui pendekatan regulatif dan penegakan hukum, tetapi juga memerlukan strategi edukatif yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Sebagai respons terhadap kondisi tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengembangkan Program Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) sebagai bentuk kolaborasi dengan perguruan tinggi untuk meningkatkan literasi dan kesadaran perpajakan masyarakat.

Program ini tidak hanya bertujuan memberikan asistensi pelaporan *Surat Pemberitahuan (SPT)* Tahunan, tetapi juga membangun budaya sadar pajak melalui edukasi dan pendampingan oleh mahasiswa sebagai representasi generasi muda (Thohir, 2024). Sebelum bertugas, relawan memperoleh pelatihan mengenai regulasi perpajakan, sistem administrasi, dan keterampilan komunikasi agar mampu memberikan layanan yang optimal kepada wajib pajak (STAN, 2025). Keterlibatan mahasiswa dalam program ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2009 tentang Kepemudaan yang menempatkan pemuda sebagai *agent of change*, serta mendukung penguatan sumber daya manusia dalam Asta Cita Pemerintah Indonesia (Administrator Portal Informasi Indonesia, 2024; Kemenpora, 2024).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa Program Relawan Pajak berkontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Nuraeni & Ramadhani (2024), Azizah et al. (2025), dan Wibowo et al. (2023) menemukan bahwa pendampingan Relawan Pajak mampu meningkatkan kepatuhan pelaporan *SPT*, efektivitas pelayanan, dan pemahaman wajib pajak. Selain itu, Az & Chamalinda (2022) menunjukkan bahwa Relawan Pajak berperan sebagai agen

edukasi yang adaptif selama pandemi COVID-19, sedangkan Indriani et al. (2024) menyatakan bahwa program ini meningkatkan efisiensi pelayanan dan pemahaman wajib pajak meskipun kompetensi teknis relawan masih perlu ditingkatkan. Temuan tersebut menegaskan bahwa Relawan Pajak memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepatuhan perpajakan.

Meskipun demikian, penelitian terdahulu masih didominasi oleh pembahasan mengenai efektivitas pelayanan, asistensi pelaporan *SPT*, dan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Kajian yang menempatkan Relawan Pajak sebagai representasi partisipasi aktif generasi muda dalam mendukung penerimaan negara melalui peningkatan literasi perpajakan, pembentukan *tax morale*, serta implementasi kebijakan publik berbasis kolaborasi antara Direktorat Jenderal Pajak, perguruan tinggi, dan masyarakat masih relatif terbatas. Padahal, keberadaan Relawan Pajak tidak hanya memiliki fungsi administratif, tetapi juga memiliki dimensi sosial sebagai penghubung antara negara dan masyarakat dalam membangun budaya sadar pajak yang berkelanjutan.

Berdasarkan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) dengan menempatkan Relawan Pajak tidak hanya sebagai pendamping administratif dalam pelaporan *Surat Pemberitahuan (SPT)* Tahunan, tetapi juga sebagai representasi partisipasi aktif generasi muda dalam mendukung pembangunan fiskal nasional. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih berfokus pada efektivitas layanan dan peningkatan kepatuhan wajib pajak, penelitian ini menganalisis peran Relawan Pajak dalam meningkatkan literasi perpajakan, kesadaran, *tax morale* masyarakat, serta memperkuat kolaborasi antara Direktorat Jenderal Pajak, perguruan tinggi, dan masyarakat sebagai upaya mendukung optimalisasi penerimaan negara.

TINJAUAN PUSTAKA DAN FOKUS STUDI

Literasi Pajak (*Tax Literacy*)

Literasi pajak merupakan tingkat pengetahuan, pemahaman, dan kemampuan wajib pajak dalam memahami hak, kewajiban, serta prosedur perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Literasi pajak mencakup pemahaman mengenai jenis pajak, perhitungan, pelaporan, dan pembayaran pajak serta kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk kontribusi masyarakat dalam membiayai pembangunan nasional (Gani et al., 2025; Triansyah & Putra, 2025).

Dalam pembangunan fiskal, literasi pajak menjadi dasar terbentuknya kepatuhan sukarela (*voluntary tax compliance*) dan budaya pajak (*tax culture*). Peningkatan literasi sejak usia muda dapat membentuk perilaku ekonomi yang bertanggung jawab. Dalam hal ini, Program Relawan Pajak menjadi media edukasi yang menjembatani informasi perpajakan

kepada masyarakat melalui pendekatan yang komunikatif dan mudah dipahami (Ristanto & Budiantara, 2024).

Penelitian Gani et al. (2025) dan Triansyah & Putra (2025) sama-sama menempatkan pengetahuan dan pemahaman sebagai unsur utama literasi pajak, tetapi Gani et al. (2025) lebih menekankan manfaat pajak bagi pembangunan, sedangkan Triansyah & Putra (2025) menekankan aspek teknis perpajakan. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa literasi pajak mencakup aspek pengetahuan dan pemahaman manfaat pajak. Meskipun demikian, penelitian terdahulu masih terbatas dalam mengkaji peran pemuda sebagai pihak yang membantu meningkatkan literasi pajak masyarakat. Celah tersebut menjadi dasar untuk mengkaji Program Relawan Pajak sebagai bagian dari edukasi perpajakan.

Kesadaran Pajak (*Tax Awareness*) dan Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance*)

Kesadaran pajak ialah pemahaman dan sikap wajib pajak terhadap pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan sebagai bentuk tanggung jawab kepada negara. Kesadaran tidak hanya berkaitan pada pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, tetapi juga mencerminkan nilai, integritas, dan tanggung jawab sosial (Oktris et al., 2024). Sementara itu, kepatuhan pajak merupakan perilaku wajib pajak dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajak secara benar, lengkap, dan tepat waktu (Meidawati & Waluristyaningtyas, 2023).

Literasi dan kesadaran pajak menjadi faktor penting dalam membentuk kepatuhan wajib pajak. Hakimattunnisa et al. (2025) menunjukkan bahwa edukasi dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai fungsi dan manfaat pajak serta hak dan kewajiban wajib pajak. Sementara itu, Agatha & W. (2025) menunjukkan bahwa kesadaran pajak berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan tersebut menunjukkan bahwa literasi memberikan dasar pengetahuan, sedangkan kesadaran mendorong penerapan pengetahuan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Temuan tersebut memiliki kesamaan dalam menunjukkan pentingnya faktor internal wajib pajak dalam membentuk kepatuhan, tetapi memiliki penekanan berbeda pada aspek literasi dan kesadaran. Penelitian terdahulu lebih banyak mengkaji hubungan literasi, kesadaran, dan kepatuhan dari sisi wajib pajak, sedangkan peran pemuda sebagai pihak yang memberikan edukasi belum banyak dikaji. Sehingga penelitian ini menempatkan partisipasi pemuda melalui Program Relawan Pajak sebagai bagian dari proses peningkatan literasi dan kesadaran pajak.

Partisipasi Pemuda/Relawan Pajak sebagai Agen Perubahan

Program Relawan Pajak ialah inisiatif Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang melibatkan mahasiswa sebagai mitra untuk memberikan edukasi dan asistensi perpajakan kepada

masyarakat. Program tersebut menjadi strategi guna memperluas jangkauan pelayanan dan edukasi perpajakan melalui kolaborasi pada perguruan tinggi (Direktorat Jenderal Pajak, 2024).

Penelitian Az & Chamalinda (2022) menunjukkan bahwa relawan berperan penting dalam mendukung pelaporan *SPT* selama pandemi *COVID-19*, Azizah et al. (2025) membuktikan bahwa relawan meningkatkan kepatuhan pelaporan *SPT* Tahunan, sedangkan Wibowo et al. (2023) menemukan bahwa relawan meningkatkan efektivitas asistensi pelaporan pajak. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan pemuda dapat mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan melalui edukasi dan asistensi.

Ketiga penelitian tersebut memiliki kesamaan dalam menunjukkan kontribusi positif Relawan Pajak terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan, tetapi lebih menekankan fungsi teknis berupa asistensi pelaporan *SPT*. Dengan demikian, masih terdapat celah dalam kajian mengenai peran relawan sebagai agen edukasi yang meningkatkan literasi dan kesadaran pajak masyarakat. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan mengkaji partisipasi pemuda melalui Program Relawan Pajak sebagai *agent of change* dalam sistem perpajakan.

Tax Gap antara Literasi Pajak, Kesadaran Pajak, dan Partisipasi Pemuda

Tax gap merupakan selisih antara potensi penerimaan pajak dan realisasi penerimaan yang berhasil dihimpun oleh negara. Indonesia masih menghadapi *tax gap* yang berkaitan dengan rendahnya kepatuhan, literasi, dan kesadaran perpajakan masyarakat. Pemerintah melakukan reformasi perpajakan melalui pembaruan organisasi, sumber daya manusia, proses bisnis, teknologi, dan regulasi untuk meningkatkan penerimaan negara (Ikatan Konsultan Pajak Indonesia, 2025; Suryantara, 2024).

Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan literasi pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran dan kepatuhan wajib pajak (Hakimatunnisa et al., 2025), sedangkan kesadaran pajak terbukti meningkatkan kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran pajak (Agatha & W., 2025). Dalam konteks tersebut, Relawan Pajak berperan sebagai penghubung antara DJP dan masyarakat melalui edukasi, asistensi, serta penyebaran informasi perpajakan (Indriani et al., 2024). Peran tersebut berpotensi memperkuat literasi dan kesadaran pajak yang mendukung kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat celah penelitian pada keterkaitan antara literasi pajak, kesadaran pajak, dan partisipasi pemuda dalam konteks Relawan Pajak. Penelitian mengenai relawan masih dominan membahas asistensi pelaporan *SPT*, sedangkan kajian mengenai peran pemuda sebagai penghubung antara edukasi, literasi, kesadaran, dan kepatuhan pajak masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi *research gap* tersebut dengan mengkaji partisipasi pemuda melalui Program Relawan Pajak sebagai agen perubahan dalam

meningkatkan literasi dan kesadaran pajak yang mendukung kepatuhan wajib pajak serta berkontribusi terhadap upaya memperkecil *tax gap*.

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memahami secara mendalam peran Relawan Pajak sebagai representasi partisipasi pemuda dalam meningkatkan literasi pajak, kesadaran pajak, kepatuhan wajib pajak, dan kontribusinya terhadap penerimaan negara. Penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Pabean Cantian yang dipilih secara *purposive* karena aktif menyelenggarakan Program Relawan Pajak, memiliki karakteristik wajib pajak yang beragam, serta berhasil merealisasikan penerimaan pajak melebihi target pada tahun 2024. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* yang terdiri atas Relawan Pajak, wajib pajak, pejabat Direktorat Jenderal Pajak (DJP), konsultan pajak, dan akademisi yang terlibat dalam pelaksanaan program.

Pengumpulan data dilakukan melalui *Focus Group Discussion* (FGD) dan wawancara mendalam. FGD melibatkan Relawan Pajak, wajib pajak, dan akademisi untuk menggali pengalaman dan persepsi mengenai pelaksanaan program, sedangkan wawancara mendalam dilakukan kepada pejabat DJP dan konsultan pajak guna memperoleh informasi terkait kebijakan, implementasi program, serta tantangan pada pelaksanaannya. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan triangulasi metode dengan membandingkan hasil FGD dan wawancara sehingga diperoleh temuan yang konsisten dan kredibel (Susanto & Jailani, 2023).

Analisis data dilakukan menggunakan teknik *coding* yang meliputi *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding*. *Open coding* digunakan untuk mengidentifikasi kode awal dari hasil wawancara dan FGD, *axial coding* untuk mengelompokkan kode ke dalam kategori yang saling berkaitan, sedangkan *selective coding* digunakan untuk menyusun tema-tema utama yang menjelaskan peran Relawan Pajak dalam meningkatkan literasi pajak, kesadaran pajak, kepatuhan wajib pajak, dan kontribusinya terhadap penerimaan negara.

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Karakteristik Informan

Penelitian ini melibatkan 12 informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, terdiri atas 2 wajib pajak, 6 Relawan Pajak, 2 akademisi perpajakan, 1 pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP), dan 1 konsultan pajak. Pemilihan informan didasarkan pada

keterlibatan, pengalaman, serta pengetahuan mereka mengenai Program Relawan Pajak (Renjani). Keberagaman latar belakang informan memberikan perspektif yang komprehensif mengenai pelaksanaan program, mulai dari aspek pelayanan, edukasi, pengembangan kompetensi relawan, hingga kontribusinya terhadap peningkatan literasi, kesadaran, dan kepatuhan perpajakan masyarakat.

Peran Relawan Pajak dalam Asistensi Pelaporan *Surat Pemberitahuan (SPT)* Tahunan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Relawan Pajak (Renjani) berperan dalam mendukung pelaporan *Surat Pemberitahuan (SPT)* Tahunan melalui fungsi edukatif, teknis, dan fasilitatif. Berdasarkan hasil *Focus Group Discussion* (FGD) dan wawancara dengan wajib pajak, relawan pajak, akademisi, pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP), dan konsultan pajak, Relawan Pajak membantu wajib pajak memahami prosedur pelaporan, penggunaan sistem perpajakan, serta mengatasi kendala administratif. Peran tersebut semakin penting sejak penerapan sistem *Coretax* yang menggantikan DJP Online karena banyak wajib pajak masih beradaptasi dengan sistem baru.

Salah satu informan, Dr. Nensy Megawati Simanjuntak, mengungkapkan bahwa pendampingan Relawan Pajak memberikan kemudahan dalam memahami penggunaan *Coretax* sehingga proses pelaporan dapat dilakukan dengan lebih baik. Informan menyampaikan:

"Dengan adanya relawan pajak, sebenarnya relawan pajak itu membantu kami untuk memahami lebih lagi akun yang baru, yakni Coretax tadi, sehingga yang tadinya kami kesulitan untuk melaporkan pajak kami, dengan adanya relawan pajak sangat terbantu."

Selain memberikan pemahaman mengenai sistem baru, Relawan Pajak juga membantu wajib pajak dalam menyelesaikan permasalahan teknis yang muncul selama proses pelaporan. Salah satunya berkaitan dengan pengisian data ketika terjadi kondisi lebih bayar (*overpayment*). Mengenai hal tersebut, informan yang sama menjelaskan:

"Saya mengalami kebingungan kalau lebih bayar itu masuknya di mana. Terus harus isi yang bagaimana, karena biasanya kalau dulu kan DJP Online, kalau sekarang Coretax dengan banyaknya fitur, saya cukup bingung ini masuk ke mana. Dengan adanya relawan pajak, relawan pajak membantu saya untuk memaparkan. Setelah diajari, jadinya saya lebih paham."

Temuan serupa juga disampaikan oleh Drs. Sanhari Prawiradiredja yang menjelaskan bahwa kesulitan utama dalam pelaporan *SPT* Tahunan bukan hanya berkaitan dengan penggunaan *Coretax*, tetapi juga persoalan administratif yang memerlukan koordinasi dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dalam kondisi tersebut, Relawan Pajak berperan sebagai pendamping sekaligus penghubung antara wajib pajak dengan petugas pajak sehingga permasalahan yang dihadapi dapat diselesaikan sesuai prosedur. Informan menyatakan:

"Jadi kesulitan kita itu kan tidak paham detailnya, apalagi ini yang baru seperti yang dikatakan Bu Nensy tadi ada Coretax. Nah, kebetulan dokumen kalau tahun kemarin kelihatannya nggak ada masalah, dokumen dari Unitomo, pemotongan dari yayasan, kemudian yang dari Serdos itu nggak masalah. Tapi tahun ini saya ada masalah. Nah, kebetulan kayak Mas Safril itu kan punya koneksi di pelayanan pajak Pratama, itu menghubungkan ini nanti menghubungi ini. Sehingga kita bisa menangani persoalan-persoalan yang ada masalah ketika kita melaporkan pajak. Karena saya daftarnya NPWP itu kan di Purwokerto. Sehingga dengan fleksibilitas dan keluasan relawan pajak itu akhirnya persoalan yang saya hadapi dalam laporan pajak bisa selesai."

Berdasarkan temuan tersebut, dapat dipahami bahwa Relawan Pajak tidak hanya berperan sebagai pendamping dalam pengisian SPT Tahunan, tetapi juga sebagai fasilitator yang membantu wajib pajak memahami sistem perpajakan, menyelesaikan kendala administratif, serta menghubungkan wajib pajak dengan petugas DJP apabila permasalahan memerlukan penanganan lebih lanjut. Peran tersebut menunjukkan bahwa keberadaan Relawan Pajak mampu meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan, mengurangi hambatan dalam proses pelaporan, serta mendorong kepatuhan formal wajib pajak melalui pendekatan edukatif dan pendampingan secara langsung.

Peran Relawan Pajak dalam Meningkatkan Literasi Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Relawan Pajak berperan dalam meningkatkan literasi pajak wajib pajak melalui edukasi dan pendampingan. Berdasarkan hasil *Focus Group Discussion* (FGD) dan wawancara mendalam, peningkatan literasi terlihat dari bertambahnya pemahaman wajib pajak mengenai kewajiban perpajakan, penggunaan sistem Coretax, dokumen yang diperlukan, serta prosedur pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Pada masa transisi dari DJP Online ke Coretax, Relawan Pajak membantu wajib pajak beradaptasi dengan sistem baru melalui penjelasan dan pendampingan selama proses pelaporan.

Salah satu informan, Dr. Nensy Megawati Simanjuntak, menjelaskan bahwa keberadaan Relawan Pajak sangat membantu dalam memahami penggunaan Coretax yang sebelumnya dirasakan cukup sulit. Informan menyampaikan:

"Dengan adanya relawan pajak, sebenarnya relawan pajak itu membantu kami untuk memahami lebih lagi akun yang baru, yakni Coretax tadi, sehingga yang tadinya kami kesulitan untuk melaporkan pajak kami, dengan adanya relawan pajak sangat terbantu."

Selain membantu memahami sistem baru, Relawan Pajak juga meningkatkan pengetahuan wajib pajak mengenai prosedur pelaporan dan fitur-fitur yang tersedia dalam Coretax. Pendampingan tersebut membuat wajib pajak lebih percaya diri dalam memenuhi

kewajiban perpajakannya serta mengurangi kecenderungan untuk menunda pelaporan. Mengenai hal tersebut, Dr. Nensy Megawati Simanjuntak menyampaikan:

"Dengan adanya relawan pajak literasi pajak kita semakin bertambah dengan melalui Coretax mereka memberitahukan beberapa fitur cara-caranya dan sebagainya. Kemampuan pengetahuan kami bertambah kemudian kesadaran kami karena kami sangat terbantu jadinya kami ya udah nggak ada masalah untuk membayar pajak. Jadi tidak ada alasan untuk menunda pelaporan pajak."

Temuan tersebut diperkuat oleh pernyataan Drs. Sanhari Prawiradiredja yang menjelaskan bahwa rendahnya literasi perpajakan menjadi salah satu penyebab terhambatnya kepatuhan wajib pajak. Menurutnya, sebagian besar wajib pajak sebenarnya memiliki kemauan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan, namun kurang memahami aspek teknis pelaporan sehingga merasa ragu dan khawatir melakukan kesalahan. Informan menyatakan:

"Kita itu sebenarnya patuh, cuma persoalannya kepatuhan itu kan jadi terkendala karena pemahaman kita in detail-nya itu kurang. Lah itu yang ditutup oleh pelayanan dari sukarelawan itu. Jadi kita nggak tahu ngisinya gimana, takut keliru, apa itu kan jadinya tertunda. Jadi kalau secara umum yang membuat kepatuhan itu semakin meningkat karena pemahaman literasi yang di-support oleh sukarelawan pajak itu."

Lebih lanjut, informan menegaskan bahwa peningkatan literasi pajak akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak, terutama ketika pemerintah menerapkan kebijakan atau sistem baru dalam administrasi perpajakan. Pernyataan tersebut disampaikan sebagai berikut:

"Dengan pemahaman literasi yang semakin bagus maka kepatuhan itu akan semakin meningkat. Hal kepatuhan itu saya kira bukan masalah, cuma masalahnya kekurangpahaman itu. Apalagi kalau soal ada kebijakan baru kayak Coretax."

Selain diperoleh dari perspektif wajib pajak, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa peningkatan literasi dilakukan melalui kemampuan Relawan Pajak dalam menyederhanakan istilah-istilah teknis perpajakan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Dewi, salah satu Relawan Pajak, menjelaskan bahwa sebagian wajib pajak masih mengalami kesulitan memahami teknologi maupun istilah perpajakan sehingga relawan harus menggunakan bahasa yang lebih sederhana. Informan menyampaikan:

"Ada beberapa wajib pajak yang masih gagap akan teknologi. Jadi kita sebagai relawan pajak membantu supaya wajib pajak tidak salah input data. Lalu yang kedua dengan mengubah beberapa kalimat yang baku menjadi mudah dimengerti untuk wajib pajak. Misalkan beberapa wajib pajak itu akan bertanya apa sih bedanya PPh 21 dengan PPh 25? Nah itu kan ada opsi di Coretax."

Dewi juga menjelaskan bahwa proses pendampingan tidak hanya dilakukan melalui pemberian arahan, tetapi juga melalui komunikasi dua arah ketika wajib pajak mengajukan pertanyaan selama proses pelaporan berlangsung. Hal tersebut memungkinkan wajib pajak memahami alasan dan cara pengisian setiap bagian dalam *SPT* Tahunan. Informan menyatakan:

"Biasanya WP ini akan menanyakan beberapa pertanyaan di sela kita mengisi data untuk SPT Tahunan. Contohnya karyawan muda atau yang baru melakukan atau melaporkan SPT. Biasanya mereka akan meminta untuk mendampingi cara pengisiannya sekaligus menjelaskannya."

Berdasarkan keseluruhan temuan, peningkatan literasi pajak terjadi melalui interaksi langsung antara Relawan Pajak dan wajib pajak selama proses asistensi. Relawan tidak hanya membantu pelaporan *SPT* Tahunan, tetapi juga menjelaskan prosedur, dokumen, fitur *Coretax*, serta istilah perpajakan dengan bahasa yang mudah dipahami. Pendampingan tersebut meningkatkan pemahaman wajib pajak sehingga mereka lebih percaya diri dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Peran Relawan Pajak dalam Menumbuhkan Kesadaran dan Kepatuhan Perpajakan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan literasi yang diperoleh melalui pendampingan Relawan Pajak turut mendorong tumbuhnya kesadaran dan kepatuhan perpajakan. Berdasarkan hasil *Focus Group Discussion* (FGD) dan wawancara mendalam, Relawan Pajak membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan melalui pendampingan pelaporan *Surat Pemberitahuan (SPT)* Tahunan, penyederhanaan prosedur, serta edukasi yang mudah dipahami. Pendampingan tersebut tidak hanya mengatasi kendala teknis, tetapi juga meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk melaporkan pajak secara tepat waktu dan lebih percaya diri dalam menjalankan prosedur perpajakan.

Dr. Nensy Megawati Simanjuntak menjelaskan bahwa pendampingan Relawan Pajak meningkatkan literasi sekaligus kesadaran perpajakannya sehingga tidak lagi menunda pelaporan *SPT*. Informan menyatakan:

"Dengan adanya relawan pajak literasi pajak kita semakin bertambah dengan melalui Coretax mereka memberitahukan beberapa fitur cara-caranya dan sebagainya. Kemampuan pengetahuan kami bertambah kemudian kesadaran kami karena kami sangat terbantu jadinya kami ya udah nggak ada masalah untuk membayar pajak begitu ya. Jadi tidak ada alasan untuk menunda pelaporan pajak begitu sih kalau menurut saya secara personal."

Selain itu, informan juga menegaskan bahwa pendampingan Relawan Pajak membuatnya lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebelum batas waktu pelaporan.

"Jadi sangat terbantu sekali, secara literasi kami bertambah secara kesadaran untuk kami taat bayar pajak sebelum tenggat waktu yang telah ditentukan. Dan yang ketiga memang adanya peningkatan ya kepada diri kami sendiri kepada saya secara personal bahwa bayar pajak itu tidak sesusah yang kita bayangkan gitu ya."

Temuan tersebut diperkuat oleh Drs. Sanhari Prawiradiredja yang menyatakan bahwa rendahnya kepatuhan bukan disebabkan oleh ketidakmauan wajib pajak, melainkan karena kurangnya pemahaman terhadap prosedur pelaporan. Menurutnya, Relawan Pajak mampu menutup kesenjangan tersebut melalui pendampingan dan edukasi yang diberikan kepada wajib pajak.

"Kita itu sebenarnya patuh kan cuma persoalannya kepatuhan itu kan jadi terkendala karena pemahaman kita in detailnya itu kurang. Lah itu yang ditutup oleh pelayanan dari sukarelawan itu ya. Jadi saya kira dengan pemahaman literasi yang semakin bagus maka kepatuhan itu akan semakin meningkat."

Dari perspektif Relawan Pajak, peningkatan kesadaran perpajakan terlihat dari perubahan sikap wajib pajak setelah memperoleh pendampingan. Relawan mengamati bahwa wajib pajak yang semula merasa takut dan bingung terhadap proses pelaporan menjadi lebih memahami kewajiban perpajakannya serta lebih percaya diri dalam melaksanakan pelaporan. Temuan ini menunjukkan bahwa Relawan Pajak tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan sebagai edukator yang membantu membangun kesiapan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Aura sebagai Relawan Pajak menyampaikan:

"Iya sangat membantu. Karena kan dengan adanya relawan pajak mungkin bisa membuka pandangan wajib pajak yang mungkin di awalnya itu takut atau merasa bingung jadi merasa paham tentang kewajiban pajaknya. Jadi tidak takut untuk melapor."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Relawan Pajak tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan dalam membangun kesiapan psikologis wajib pajak melalui pendekatan yang komunikatif dan edukatif. Selain itu, Irma memandang bahwa keterlibatan Relawan Pajak merupakan bentuk partisipasi nyata generasi muda dalam pembangunan negara melalui peningkatan kesadaran perpajakan. Irma menyatakan:

"Secara pribadi saya merasa pengalaman ini lebih berkontribusi. Karena di negara tidak harus selalu besar atau langsung. Dari hal sederhana seperti membantu kayak relawan pajak ini wajib pajak memahami kewajibannya. Itu sudah menjadi bagian dari proses pembangunan negara."

Temuan tersebut menunjukkan bahwa Relawan Pajak tidak hanya membantu penyelesaian administrasi perpajakan, tetapi juga berperan sebagai agen edukasi yang

menumbuhkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pajak sebagai bentuk tanggung jawab warga negara terhadap pembangunan.

Peran Relawan Pajak dalam meningkatkan kepatuhan juga terlihat dari pola pendampingan yang fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak. Syafril menjelaskan bahwa pendampingan tidak selalu dilakukan secara tatap muka, tetapi juga melalui komunikasi digital sehingga wajib pajak tetap dapat menyelesaikan pelaporan tepat waktu. Syafril menyampaikan:

"Kalau pengalaman saya mendampingi Bu Nensi dan Pak Sanhari itu ya cukup baik sih Bu. Kayak memang untuk perjanjian ketemu itu memang cukup fleksibel. Jadi kalau di Bu Nensi itu saya dampingi dulu di chat WA dan sudah bisa lapor. Jadi nggak perlu ketemu pada saat itu Bu."

Selain itu, Maria menjelaskan bahwa relawan juga membantu wajib pajak memenuhi persyaratan administrasi sebelum pelaporan dilakukan. Salah satu kendala yang sering ditemui adalah wajib pajak belum membawa bukti potong sehingga proses pelaporan belum dapat dilanjutkan. Maria menjelaskan:

"Nggak semuanya mereka yang lapor wajib pajak itu bawa bukti potongnya Ibu. Jadi kita pun yang mau melaporkan kadang nggak bisa. Soalnya kan mau nggak mau kalau mau melaporin SPT kan harus ada bukti potongnya. Kadang mereka itu nggak bawa."

Untuk mengatasi kendala tersebut, relawan memberikan arahan mengenai langkah yang harus dilakukan terlebih dahulu.

"Saya sarankan untuk menghubungi juru bayarnya dulu Ibu supaya mendapatkan bukti potongnya itu. Karena kalau tidak ada bukti potong tidak bisa melaporkan SPT tahunan."

Temuan ini menunjukkan bahwa Relawan Pajak berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan melalui pendampingan yang fleksibel, edukatif, dan responsif terhadap permasalahan wajib pajak. Pendekatan tersebut membantu mengurangi hambatan administratif, mempermudah proses pelaporan SPT Tahunan, serta mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara tepat waktu.

Dari perspektif akademisi, Program Relawan Pajak dipandang sebagai strategi edukatif untuk membangun kesadaran dan kepatuhan perpajakan melalui pendekatan partisipatif. Ibu Alvi Mulyaningtyas, S.E., M.M. menjelaskan bahwa program ini merupakan bagian dari upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui edukasi masyarakat.

"Relawan pajak ini adalah salah satu program resmi dari DJP untuk membantu pemerintah di dalam meningkatkan kepatuhan pajak melalui edukasi masyarakat. Jadi intinya di sini itu harapannya adalah warga bantu warga untuk bisa paham pajak bareng-bareng."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Relawan Pajak tidak hanya membantu pelaporan *Surat Pemberitahuan (SPT)*, tetapi juga menjadi media pembelajaran yang mendekatkan masyarakat dengan sistem perpajakan melalui pendekatan yang komunikatif dan kolaboratif.

Pandangan tersebut diperkuat oleh Ibu Alberta Esti Handayani, S.E., M.M., Ak. yang menjelaskan bahwa pendampingan perpajakan telah dilakukan secara berkelanjutan melalui berbagai kegiatan, seperti asistensi pengisian *SPT*, pemadanan NIK dan NPWP, serta pendampingan penggunaan *Coretax*. Menurutnya, kegiatan tersebut juga menjadi sarana bagi mahasiswa untuk mengimplementasikan kompetensi yang diperoleh selama perkuliahan.

"Pada saat itu memang tujuan kita adalah mahasiswa yang mengambil konsentrasi perpajakan itu bisa menerapkan ilmu yang dia peroleh dengan praktik yang ada di dunia nyata... kita selalu mengadakan kegiatan pendampingan pengisian SPT bagi dosen dan karyawan Unitomo... kemudian setelah mulai diberlakukan Coretax ini kemarin juga kita adakan kegiatan pojok pajak."

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pembentukan kesadaran pajak berlangsung secara bertahap melalui edukasi dan pendampingan yang berkelanjutan. Interaksi yang terus dilakukan membuat wajib pajak semakin memahami prosedur perpajakan serta lebih siap menjalankan kewajibannya.

Dari perspektif Direktorat Jenderal Pajak, keberadaan Relawan Pajak juga dinilai mampu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mendorong kepatuhan wajib pajak. Bu Widdy menjelaskan bahwa pendampingan yang diberikan Relawan Pajak membuat proses pelaporan menjadi lebih mudah dan cepat sehingga wajib pajak terdorong untuk melaksanakan kewajibannya tepat waktu.

"Dengan adanya bantuan Renjani dalam asistensi SPT Tahunan, Wajib Pajak jadi lebih mudah dan relatif lebih cepat untuk lapor SPT Tahunan. Dengan adanya bantuan Renjani, Wajib Pajak jadi lebih patuh lapor SPT Tahunan."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kemudahan pelayanan yang diberikan Relawan Pajak menjadi salah satu faktor yang mendukung peningkatan kepatuhan formal wajib pajak. Melalui pendampingan yang responsif, hambatan administratif dapat dikurangi sehingga proses pelaporan menjadi lebih efektif.

Sementara itu, dari perspektif konsultan pajak, efektivitas Relawan Pajak dipengaruhi oleh tingkat kompleksitas permasalahan yang dihadapi wajib pajak. Ibu Nika Juyun Tini, S.E. menilai bahwa Relawan Pajak efektif dalam menangani persoalan administratif dasar, sedangkan permasalahan yang lebih kompleks perlu diarahkan kepada petugas atau tenaga profesional yang berwenang.

"Tergantung tingkat kesulitan yang dimiliki oleh masing-masing WP. Kalau hanya sebatas administrasi mungkin bisa membantu, namun jika sudah di tingkat kasus yang lebih berat seharusnya sudah diarahkan ke pihak yang lebih memahami. Tergantung kemampuan Relawan Pajak memahami WP juga."

Temuan tersebut menunjukkan bahwa Relawan Pajak memiliki peran strategis sebagai fasilitator awal dalam membangun kesadaran dan kepatuhan perpajakan melalui edukasi, pendampingan, dan penyederhanaan informasi perpajakan. Namun, efektivitas peran tersebut tetap memerlukan kolaborasi dengan Direktorat Jenderal Pajak dan tenaga profesional ketika wajib pajak menghadapi permasalahan yang lebih kompleks. Dengan demikian, Program Relawan Pajak tidak hanya mendukung peningkatan kepatuhan formal, tetapi juga berkontribusi terhadap pembentukan budaya sadar pajak yang berkelanjutan.

Relawan Pajak sebagai *Educational Facilitators*, *Tax Assistants*, dan *Community Intermediaries*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Relawan Pajak menjalankan tiga peran utama, yaitu sebagai *educational facilitators*, *tax assistants*, dan *community intermediaries*. Sebagai *educational facilitators*, relawan membantu wajib pajak memahami prosedur, istilah, dan penggunaan *Coretax* sehingga proses pelaporan menjadi lebih mudah. Temuan ini didukung oleh pernyataan wajib pajak yang mengakui bahwa pendampingan relawan meningkatkan pemahaman terhadap prosedur perpajakan. Dari sisi relawan, informasi perpajakan disampaikan dengan bahasa yang lebih sederhana, sedangkan akademisi menegaskan bahwa Program Relawan Pajak merupakan program resmi DJP yang bertujuan meningkatkan kepatuhan melalui edukasi masyarakat.

Selain sebagai edukator, Relawan Pajak juga berperan sebagai *tax assistants* melalui pendampingan teknis dalam pelaporan *Surat Pemberitahuan (SPT)* Tahunan, mulai dari aktivasi akun, pengisian *SPT*, pemadanan data, hingga penyelesaian kendala administratif. Pendampingan dilakukan secara fleksibel, termasuk melalui media *WhatsApp*, sehingga memudahkan wajib pajak menyelesaikan kewajibannya. Dari perspektif DJP, keberadaan relawan mempercepat proses pelaporan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, meskipun penanganan kasus perpajakan yang kompleks tetap memerlukan petugas DJP atau tenaga profesional.

Sebagai *community intermediaries*, Relawan Pajak berperan sebagai penghubung antara DJP dan masyarakat melalui pendampingan serta kegiatan edukasi perpajakan. Relawan membantu wajib pajak memperoleh akses informasi dan layanan perpajakan sekaligus memperluas jangkauan sosialisasi di berbagai lingkungan. Dengan demikian, Relawan Pajak tidak hanya mendukung pelayanan administratif, tetapi juga membangun kepercayaan

masyarakat terhadap sistem perpajakan serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui pendekatan edukatif, teknis, dan sosial.

Dukungan KPP terhadap Penguatan Peran Relawan Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penguatan peran Relawan Pajak didukung oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui tahapan rekrutmen, pelatihan, pengorganisasian kerja, dukungan operasional, dan evaluasi program. Pada tahap rekrutmen, relawan dipilih melalui proses seleksi yang mempertimbangkan persyaratan administrasi, komitmen, dan kesiapan mengikuti pelatihan. Menurut Alvi Mulyaningtyas, proses tersebut bertujuan memastikan bahwa relawan memiliki kompetensi dasar sebelum terlibat dalam pelayanan perpajakan. Selain itu, relawan memperoleh pembekalan mengenai pelaporan *Surat Pemberitahuan (SPT)*, penggunaan *Coretax*, serta prosedur administrasi perpajakan sebagai bekal dalam memberikan asistensi kepada wajib pajak.

Pada tahap pelaksanaan, KPP menyediakan sistem pengorganisasian kerja melalui penempatan relawan, koordinasi dengan *person in charge (PIC)*, serta dukungan operasional, termasuk bantuan transport selama bertugas. Syafril dan Sintia menjelaskan bahwa komunikasi dengan PIC berjalan dengan baik sehingga relawan dapat berkonsultasi ketika menghadapi kendala di lapangan. Namun demikian, relawan juga mengusulkan adanya perluasan akses terhadap beberapa layanan administratif sederhana, seperti perubahan data kontak wajib pajak, agar proses pendampingan menjadi lebih efektif tanpa harus selalu merujuk wajib pajak ke petugas KPP.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa evaluasi program dilakukan melalui umpan balik dari berbagai pihak. Wajib pajak menilai perlunya peningkatan kemampuan komunikasi dan *public speaking* relawan agar penyampaian informasi semakin mudah dipahami. Dari sisi relawan, evaluasi diarahkan pada kebutuhan pelatihan lanjutan, kejelasan batas kewenangan, dan peningkatan dukungan operasional selama pelaksanaan program. Akademisi menekankan pentingnya penguatan *soft skills*, sedangkan pihak DJP mengidentifikasi beberapa kendala teknis, seperti gangguan sistem, benturan jadwal, dan ketidaksesuaian data wajib pajak yang memengaruhi proses asistensi. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan KPP telah berkontribusi terhadap efektivitas Program Relawan Pajak, namun masih diperlukan penguatan pada aspek pelatihan berkelanjutan, kewenangan operasional yang proporsional, serta sistem evaluasi yang lebih terstruktur agar kualitas pendampingan kepada wajib pajak semakin optimal.

Hambatan dalam Pelaksanaan Peran Relawan Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Relawan Pajak masih menghadapi berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitas pendampingan kepada wajib

pajak. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan waktu relawan, kendala penggunaan sistem *Coretax*, keterbatasan kewenangan dalam menangani permasalahan perpajakan, serta variasi kemampuan komunikasi relawan. Dari perspektif Direktorat Jenderal Pajak (DJP), pelaksanaan asistensi juga sering terkendala oleh benturan jadwal relawan dengan kegiatan akademik, gangguan sistem, dan ketidaksesuaian data wajib pajak sehingga proses pelaporan belum dapat berjalan secara optimal.

Hambatan juga berasal dari sisi wajib pajak, terutama ketidaksiapan dokumen pendukung seperti bukti potong serta rendahnya pemahaman terhadap penggunaan *Coretax*. Kondisi tersebut menyebabkan relawan tidak hanya mendampingi proses pelaporan *Surat Pemberitahuan (SPT)* Tahunan, tetapi juga harus memberikan penjelasan mengenai persyaratan administrasi dan prosedur pelaporan dari tahap awal. Selain itu, kemampuan komunikasi relawan yang belum merata menunjukkan perlunya penguatan kompetensi *public speaking* dan pelayanan kepada wajib pajak dengan karakteristik yang beragam.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa jangkauan dan kapasitas Program Relawan Pajak masih terbatas. Relawan dinilai efektif dalam membantu permasalahan administratif dasar, sedangkan kasus perpajakan yang lebih kompleks tetap memerlukan penanganan petugas DJP atau konsultan pajak. Oleh karena itu, penguatan kompetensi relawan, penyempurnaan sistem digital, serta peningkatan literasi wajib pajak menjadi faktor penting untuk meningkatkan efektivitas Program Relawan Pajak di masa mendatang.

Pembahasan

Literasi Pajak sebagai Fondasi Kepatuhan Perpajakan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi pajak merupakan fondasi utama dalam membentuk kepatuhan perpajakan. Wajib pajak pada dasarnya memiliki kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakan, namun sering menghadapi kendala akibat kurangnya pemahaman mengenai prosedur pelaporan, dokumen yang diperlukan, serta penggunaan sistem *Coretax*. Dalam kondisi tersebut, Relawan Pajak berperan sebagai fasilitator edukasi yang membantu wajib pajak memahami prosedur pelaporan, menjelaskan istilah perpajakan, serta memberikan pendampingan selama proses pelaporan *Surat Pemberitahuan (SPT)* Tahunan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan perpajakan tidak hanya dipengaruhi oleh kewajiban formal, tetapi juga oleh tingkat literasi pajak yang dimiliki wajib pajak.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Triansyah & Putra (2025) yang menyatakan bahwa literasi pajak mencakup pengetahuan dan kemampuan wajib pajak dalam menerapkan ketentuan perpajakan secara praktis. Selain itu, Gani et al. (2025) menegaskan bahwa literasi pajak juga membangun kesadaran mengenai pentingnya pajak sebagai kontribusi terhadap pembangunan negara. Sementara itu, Ristanto & Budiantara (2024) menempatkan literasi pajak

sebagai dasar terbentuknya budaya pajak (*tax culture*) melalui peran generasi muda sebagai agen perubahan. Ketiga pandangan tersebut saling melengkapi karena menempatkan literasi pajak tidak hanya sebagai kemampuan teknis, tetapi juga sebagai proses pembentukan kesadaran dan budaya kepatuhan perpajakan.

Hasil penelitian memperkuat teori tersebut melalui pengalaman informan yang menunjukkan bahwa pendampingan Relawan Pajak meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap penggunaan *Coretax*, prosedur pelaporan, serta istilah-istilah perpajakan yang sebelumnya sulit dipahami. Pendekatan edukatif yang dilakukan relawan mampu menyederhanakan informasi perpajakan sehingga wajib pajak menjadi lebih percaya diri dalam memenuhi kewajibannya dan tidak lagi menunda pelaporan. Dengan demikian, Program Relawan Pajak tidak hanya berfungsi sebagai layanan asistensi administrasi, tetapi juga sebagai strategi peningkatan literasi pajak yang mampu memperkuat kepatuhan perpajakan serta mendukung terbentuknya budaya pajak yang lebih partisipatif.

Kesadaran Pajak dan Perubahan Sikap Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Relawan Pajak tidak hanya membantu wajib pajak dalam aspek teknis pelaporan *Surat Pemberitahuan (SPT)* Tahunan, tetapi juga berkontribusi terhadap pembentukan kesadaran dan perubahan sikap wajib pajak. Pendampingan yang diberikan membuat wajib pajak lebih memahami prosedur perpajakan, lebih percaya diri dalam menggunakan *Coretax*, serta mengurangi anggapan bahwa pelaporan pajak merupakan proses yang rumit. Temuan ini menunjukkan bahwa kesadaran pajak terbentuk melalui peningkatan pemahaman, pengalaman memperoleh pendampingan, serta keyakinan bahwa kewajiban perpajakan dapat dilaksanakan dengan mudah apabila memperoleh dukungan yang memadai. Dengan demikian, peningkatan kesadaran pajak menjadi salah satu faktor yang mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu.

Temuan tersebut sejalan dengan Oktris et al. (2024) yang menjelaskan bahwa kesadaran pajak mencerminkan sikap, nilai, dan tanggung jawab sosial wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya kepada negara. Selain itu, Meidawati & Waluristyaningtyas (2023) menegaskan bahwa kesadaran pajak, literasi pajak, dan kualitas pelayanan merupakan faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini, kualitas pendampingan Relawan Pajak terbukti memperkuat hubungan antara literasi dan kesadaran pajak, sehingga wajib pajak tidak hanya memahami prosedur pelaporan, tetapi juga memiliki persepsi yang lebih positif terhadap kewajiban perpajakan. Hasil tersebut juga memperkuat konsep Program Relawan Pajak sebagai media edukasi yang melibatkan generasi muda dalam menumbuhkan budaya sadar pajak di masyarakat.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa perubahan sikap wajib pajak terjadi setelah memperoleh pengalaman pendampingan secara langsung dari Relawan Pajak. Wajib pajak yang semula merasa takut, bingung, dan ragu dalam melaporkan pajak menjadi lebih yakin untuk memenuhi kewajibannya, sedangkan relawan memandang perannya sebagai bentuk partisipasi nyata dalam mendukung pembangunan melalui edukasi perpajakan. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran pajak tidak hanya dibangun melalui penyampaian informasi, tetapi juga melalui interaksi yang komunikatif, pelayanan yang berkualitas, dan keterlibatan pemuda sebagai agen perubahan. Oleh karena itu, Program Relawan Pajak menjadi salah satu strategi yang efektif dalam membentuk kesadaran perpajakan sekaligus memperkuat kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

Partisipasi Pemuda dalam Mendukung Penerimaan Negara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penguatan peran Relawan Pajak didukung oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui proses rekrutmen, pelatihan, pengorganisasian kerja, serta evaluasi program. Relawan dipilih melalui proses seleksi untuk memastikan kesiapan dan kompetensi dasar sebelum bertugas. Selain itu, relawan memperoleh pembekalan mengenai pelaporan *Surat Pemberitahuan (SPT)*, penggunaan *Coretax*, dan prosedur administrasi perpajakan sebagai bekal dalam memberikan pendampingan kepada wajib pajak.

Pada tahap pelaksanaan, KPP memberikan dukungan melalui penempatan relawan, koordinasi dengan *person in charge (PIC)*, serta fasilitas operasional selama kegiatan berlangsung. Relawan menilai koordinasi dengan PIC telah berjalan dengan baik, meskipun masih diperlukan perluasan akses terhadap beberapa layanan administratif sederhana agar proses pendampingan menjadi lebih efektif dan tidak selalu bergantung pada petugas KPP.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa evaluasi program dilakukan melalui masukan dari wajib pajak, relawan, akademisi, dan DJP. Evaluasi tersebut menekankan pentingnya peningkatan kemampuan komunikasi dan *public speaking* relawan, pelatihan lanjutan, kejelasan batas kewenangan, serta penyempurnaan dukungan operasional. Dengan demikian, meskipun dukungan KPP telah berkontribusi terhadap efektivitas Program Relawan Pajak, penguatan pelatihan dan sistem evaluasi yang lebih terstruktur masih diperlukan untuk mengoptimalkan kualitas pendampingan kepada wajib pajak.

Implikasi Temuan terhadap Penguatan Program Relawan Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Relawan Pajak memiliki implikasi penting bagi penguatan pelayanan perpajakan di Indonesia. Keberadaan relawan terbukti tidak hanya membantu proses asistensi pelaporan *Surat Pemberitahuan (SPT)* Tahunan, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan literasi, kesadaran, dan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa Program Relawan Pajak layak diposisikan sebagai bagian dari strategi

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memperkuat edukasi dan pelayanan perpajakan, bukan sekadar program pendukung yang bersifat sementara. Oleh karena itu, keberlanjutan program perlu didukung melalui penguatan kelembagaan, kolaborasi dengan perguruan tinggi, serta perluasan jangkauan edukasi kepada masyarakat.

Dari aspek pengembangan sumber daya manusia, penelitian ini mengindikasikan perlunya peningkatan kapasitas Relawan Pajak melalui pelatihan yang tidak hanya berfokus pada kompetensi teknis perpajakan, tetapi juga pada pengembangan *soft skills*, seperti komunikasi, *public speaking*, penyelesaian masalah, dan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, Program Relawan Pajak perlu didukung oleh sistem kerja yang adaptif, dukungan operasional yang memadai, serta mekanisme koordinasi yang jelas agar relawan dapat menjalankan tugas secara lebih efektif. Penguatan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pendampingan sekaligus memberikan pengalaman belajar yang lebih bermakna bagi generasi muda sebagai bagian dari pengembangan kapasitas pelayanan publik.

Penelitian ini juga menegaskan pentingnya pengembangan sistem evaluasi Program Relawan Pajak yang lebih terstruktur sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Evaluasi tidak hanya diarahkan pada kinerja relawan, tetapi juga mencakup efektivitas pelatihan, dukungan kelembagaan, kualitas pelayanan, serta kepuasan wajib pajak. Dengan sistem evaluasi yang komprehensif, Direktorat Jenderal Pajak dapat mengidentifikasi kebutuhan pengembangan program secara lebih tepat, sehingga Program Relawan Pajak mampu berkontribusi secara berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan, memperkuat budaya pajak (*tax culture*), dan mendukung optimalisasi penerimaan negara.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Program Relawan Pajak berperan penting sebagai bentuk partisipasi pemuda dalam mendukung penerimaan negara melalui peningkatan literasi pajak, kesadaran perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak. Peran tersebut diwujudkan melalui fungsi sebagai *educational facilitators*, *tax assistants*, dan *community intermediaries* yang membantu wajib pajak memahami prosedur perpajakan, menggunakan *Coretax*, serta memenuhi kewajiban pelaporan *Surat Pemberitahuan (SPT)* Tahunan. Temuan ini menunjukkan bahwa keterlibatan pemuda melalui Program Relawan Pajak memberikan kontribusi nyata dalam memperkuat kualitas pelayanan perpajakan dan mendukung terciptanya budaya sadar pajak (*tax culture*). Oleh karena itu, Program Relawan Pajak perlu terus diperkuat melalui peningkatan kapasitas relawan, penguatan kolaborasi antara Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan perguruan tinggi, serta evaluasi program secara berkelanjutan agar manfaatnya semakin optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Administrator Portal Informasi Indonesia. (2024). *Tantangan besar, Asta Cita, dan keberlanjutan pembangunan*. Portal Informasi Indonesia.

- Agatha, N. T., & W., M. S. (2025). *The Effect of Tax Knowledge, Awareness, Education and Financial Literacy on Individual Tax Compliance at Sawangan KPP*. 266–275.
- Az, N. A. F., & Chamalinda, K. N. L. (2022). Pelaporan SPT tahunan di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Pajak Indonesia*, 11(2), 6–9.
- Azizah, N., Maylaurenzia, S., Marsalina, N. A., Agustin, N. A., Maturofiah, N., Rachmawati, Y., & Lestari, H. S. (2025). Optimalisasi kontribusi relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT tahunan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 3(3), 721–727. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v3i3.2290>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). *Relawan pajak jadi perpanjangan tangan DJP wujudkan Indonesia Emas*. Direktorat Jenderal Pajak.
- Dwi, P. R., & Sayidah, N. (2018). Persepsi wajib pajak atas PP No. 46 Tahun 2013 tentang pajak penghasilan dengan peredaran bruto tertentu. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 2(46), 42–53.
- Gani, F., Suryadi, T., & Astama, S. P. (2025). The influence of tax literacy on compliance with individual income tax obligations (PPH 21) in 2023. *Journal of Taxation Studies*, 3(2), 185–192.
- Hakimatunnisa, A., Izzah, S., & Pratiwi, D. A. (2025). Peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui edukasi pengetahuan pajak dan sanksi perpajakan di KPP Demak. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 3(3), 579–587.
- Horisin, D. (2024). *Menghayati peran pajak untuk pembangunan*. Direktorat Jenderal Pajak. <https://pajak.go.id/id/artikel/menghayati-peran-pajak-untuk-pembangunan>
- Ikatan Konsultan Pajak Indonesia. (2025). *Tax gap RI Rp1.300 triliun, pengamat kritisi rapuhnya basis pajak*. IKPI.
- Indriani, A., Utaminingsy, T. H., & Khairunnisa, H. (2024). Meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak. *Jurnal Abdimas Perpajakan Indonesia*, 5(3), 542–550.
- Kemenpora, A. (2024). *Kemenpora 2025 prioritaskan Asta Cita Presiden Prabowo jadikan pemuda Indonesia sebagai pilar utama bangsa yang kreatif*. Kementerian Pemuda dan Olahraga.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2024). *APBN KiTa Desember 2024*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://media.kemenkeu.go.id/getmedia/be27c9e1-082c-4000-b795-ffe76296c191/APBN-KiTa-Desember-2024.pdf>
- Meidawati, N., & Waluristyaningsy, N. D. (2023). Peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 27(2), 133–145.
- Nuraeni, A. S., & Ramadhani, M. (2024). Analisis peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Majalaya. *Jurnal Pajak Vokasi*, 1(1), 56–62.
- Oktris, L., Muktiasih, I., & Azhar, Z. (2024). Understanding of taxation, taxpayer morality, and tax compliance in Indonesia: The importance of tax awareness. *Jurnal Akuntansi Aktual*, 16(1), 1–14. <https://doi.org/10.26740/jaj.v16n1.p1-p14>
- Ristanto, N., & Budiantara, M. (2024). Pengaruh Literasi Pajak, Kesadaran Pajak, dan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Kontemporer*, 7(2).
- STAN, P. K. N. (2025). *Kiprah Relawan Pajak PKN STAN 2025: Wujud Nyata Kolaborasi Akademik dan Pengabdian Masyarakat*. Politeknik Keuangan Negara STAN.
- Suryantara, I. G. (2024). *Menguak Celah dalam Tax Gap*. Direktorat Jenderal Pajak.
- Susanto, D., & Jailani, M. S. (2023). *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Penelitian Ilmiah*. 1(1), 53–61.
- Thohir, M. Y. (2024). *Ayo Kenali Renjani, Relawan Pajak untuk Negeri*. Direktorat Jenderal Pajak. <https://pajak.go.id/en/node/104546>
- Triansyah, I., & Putra, R. R. (2025). *Pengaruh Literasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Literasi Digital sebagai Pemoderasi*. 4(4), 6784–6797.
- Wibowo, E. T., Hidayat, T., Sellina, S., & Nur Aini, A. (2023). Aktivitas relawan pajak dalam membantu pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 3(3), 98–107.
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222–243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>.