



Renjani Mengabdi 2025: Kolaborasi DJP dengan *Tax Center* Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

**Nanda Dwi Nur'aini¹, Natul Maisaroh², Sabrina Intan Salsabilla³, Naiyanita Rahma
Husniyah⁴, Nova Fitriana⁵, Regita Karerin Isganadi⁶, Febry Fabian Susanto⁷**

^{1,2,3,4,5,6,7} Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Indonesia

Email : nandadwinuraini@gmail.com¹; natulmai15@gmail.com²;
sabrinaintansalsa@gmail.com³; naya1nita@gmail.com⁴; novafitriana004@gmail.com⁵;
regitakarerin0@gmail.com⁶; febryfabiansusanto@uinsa.ac.id⁷

Abstrak

Program Renjani Mengabdi 2025 merupakan bentuk kolaborasi antara Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan *Tax Center* UIN Sunan Ampel Surabaya dalam rangka meningkatkan literasi dan kepatuhan perpajakan di kalangan masyarakat, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi. Program ini dilaksanakan melalui perekrutan dan pelatihan mahasiswa sebagai Relawan Pajak yang kemudian memberikan edukasi dan asistensi pelaporan SPT Tahunan menggunakan metode *E-Filing*. Pengabdian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode *Participatory Action Research* (PAR) dan mencakup tiga tahap pelaksanaan, yaitu seleksi, pengukuhan dan pembekalan, serta pelaksanaan asistensi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa program ini mampu meningkatkan pemahaman dan kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT, meskipun masih terdapat kendala seperti rendahnya literasi digital, lupa EFIN, dan gangguan sistem DJP Online. Kolaborasi ini memberikan kontribusi nyata dalam mendekatkan administrasi perpajakan dengan masyarakat serta memperkuat peran perguruan tinggi dalam edukasi pajak.

Kata kunci: *DJP, E-Filing, Kepatuhan Pajak, Literasi Perpajakan, Renjani, Tax Center.*

Renjani Serves 2025: DJP Collaboration with UINSA Tax Center

Abstract

Renjani Mengabdi program 2025 is a collaboration between the Directorate General of Taxes (DJP) and the Tax Center of UIN Sunan Ampel Surabaya aimed at improving tax literacy and compliance among the public, especially individual taxpayers. This program involves the recruitment and training of university students as Tax Volunteers who provide education and assistance in submitting Annual Tax Returns (SPT) through the e-filing system. This community service initiative applies a qualitative descriptive approach using Participatory Action Research (PAR), implemented in three main phases: selection, inauguration and training, and assistance activities. The results indicate that the program effectively enhanced taxpayers' understanding and compliance, although several challenges remain, including low digital literacy, forgotten EFIN, and technical issues with the DJP Online system. This collaboration has proven to be a valuable effort in bridging tax administration with the public and reinforcing the academic sector's role in tax education.

Keywords: *DJP, E-Filing, Tax Compliance, Tax Literacy, Renjani, Tax Center.*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat vital dalam membiayai pembangunan dan penyelenggaraan negara. Pada tahun 2025, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menargetkan penerimaan pajak sebesar Rp 2.189,3 triliun, meningkat 13,3% dibandingkan tahun sebelumnya, sebagai bagian dari upaya reformasi perpajakan yang berkelanjutan dan mendukung pertumbuhan ekonomi nasional (IKPI, 2025). Penerimaan pajak memainkan peran sentral dalam keuangan negara dan pengembangan ekonomi. Pajak merupakan sumber utama pendapatan bagi pemerintah yang digunakan untuk membiayai berbagai program publik, termasuk infrastruktur, kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. Di Indonesia, pajak juga menjadi sarana penting untuk mencapai otonomi daerah di mana penerimaan pajak daerah menjadi kunci dalam mengurangi ketergantungan terhadap pemerintah pusat (Habib Saragih, 2018).

Penerimaan pajak di banyak negara termasuk Indonesia, seringkali terhambat oleh berbagai faktor seperti penghindaran pajak, kompleksitas sistem perpajakan, dan kurangnya kesadaran serta kepatuhan masyarakat. Penghindaran pajak menjadi masalah signifikan yang merugikan pendapatan negara dan dapat mengakibatkan ketidakharmonisan dalam distribusi beban pajak. Oleh karena itu, efektivitas pemerintahan dan transparansi dalam administrasi perpajakan sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan pajak dan pada akhirnya, penerimaan negara (Kristanto & Putu Chandrika, 2023; Wijaya, 2019). Sistem perpajakan yang efisien dan akuntabel dapat mendorong masyarakat untuk memenuhi kewajiban pajak mereka, sehingga memperkuat basis pajak yang ada (Darmawan et al., 2023; Wijaya, 2019).

Era digitalisasi dan globalisasi, membuat regulasi perpajakan harus terus berubah untuk beradaptasi dengan perkembangan ekonomi yang semakin kompleks (Susanto, 2025). Direktorat Jenderal Pajak memiliki peran strategis dalam pengelolaan pajak di Indonesia di bawah payung regulasi yang berlaku. Sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas pengumpulan pajak, DJP berupaya untuk meningkatkan kesadaran pajak melalui berbagai program edukasi dan sosialisasi. Namun, meskipun berbagai upaya telah dilakukan masih terdapat gap dalam pemahaman masyarakat, terutama di kalangan generasi muda mengenai pentingnya pajak dan kewajiban perpajakan mereka (Fachirainy et al., 2021; Zega et al., 2024). Direktur Jenderal Pajak saat ini, Bimo Wijayanto memimpin DJP dengan visi menjadi mitra terpercaya pembangunan bangsa melalui administrasi perpajakan yang efisien, berintegritas, dan berkeadilan. Dalam menjalankan tugasnya, DJP tidak hanya fokus pada pemungutan pajak, tetapi juga meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak melalui edukasi dan pelayanan yang berkualitas (DJP, 2021). Kesadaran pajak masyarakat menjadi faktor kunci dalam keberhasilan penerimaan pajak yang optimal, sehingga upaya literasi dan sosialisasi perpajakan.

Menurut data Direktorat Jenderal Pajak (DJP), tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan masih mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Penelitian oleh (Syafira & Nasution, 2021) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, serta transparansi dan akuntabilitas dalam sistem perpajakan berperan dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan. *Tax Center* di perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat pelatihan, pengkajian, dan sosialisasi perpajakan yang sangat potensial dalam membangun kesadaran pajak sejak dini. Namun, pemahaman tentang fungsi *Tax Center* ini masih terbatas baik di kalangan mahasiswa maupun civitas akademika secara umum. Penelitian di beberapa Universitas menunjukkan bahwa keberadaan *Tax Center* yang dikelola bersama DJP dan perguruan tinggi dapat meningkatkan persepsi positif mahasiswa terhadap pajak sebagai sumber utama penerimaan negara, sekaligus mendorong kepatuhan pajak di masa depan (Faisol & Chamalinda, 2022; Sihite et al., 2023).

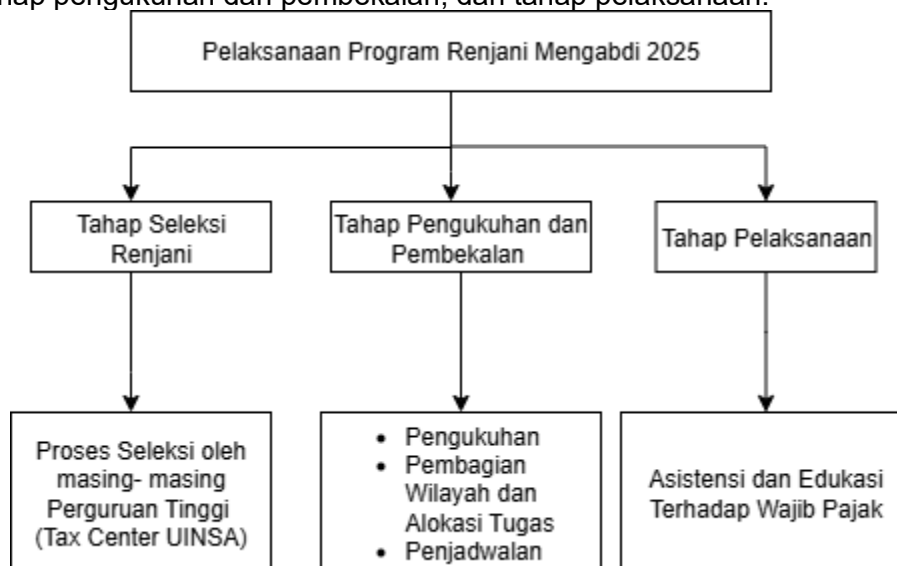
Renjani (Relawan Pajak untuk Negeri) adalah program Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang melibatkan mahasiswa sebagai relawan pajak. Tujuannya meningkatkan literasi dan kepatuhan perpajakan masyarakat melalui edukasi yang dilakukan oleh mahasiswa,

khususnya yang tergabung dalam *Tax Center* di perguruan tinggi. Melalui program tersebut diharapkan dapat terselenggara kegiatan edukasi yang menarik dan efektif. Sehingga mahasiswa memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya pajak dan turut berperan aktif dalam mendukung peningkatan penerimaan negara melalui pajak (Handayani et al., 2025).

Kolaborasi antara Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan *Tax Center* di perguruan tinggi memiliki potensi signifikan dalam meningkatkan kesadaran pajak serta kepatuhan wajib pajak di kalangan mahasiswa dan masyarakat umum. Salah satu alasan utama kolaborasi ini sangat penting adalah karena *Tax Center* dapat berfungsi sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat, terutama dalam hal pemahaman dan penerapan aturan perpajakan. Dengan dukungan akademis dari perguruan tinggi, *Tax Center* dapat memperkuat pengetahuan perpajakan melalui program pendidikan dan pelatihan yang lebih efektif (Fransinatra et al., 2023). Oleh karena itu, dibutuhkan pertukaran informasi dan pengetahuan antara DJP dan *Tax Center*. Pengalaman dan penelitian yang dilakukan di *Tax Center* dapat memberikan DJP wawasan tentang tantangan yang dihadapi oleh wajib pajak, serta cara-cara inovatif untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Misalnya, penelitian mengenai penggunaan *E-Filing* dan Relawan Pajak menunjukkan bahwa penguatan peran relawan di *Tax Center* dapat berdampak positif terhadap kepatuhan pajak, baik melalui mekanisme pembelajaran maupun sosialisasi.

METODE

Metode pengabdian yang diterapkan dalam program ini adalah PAR (*Participatory Action Research*) yang berfokus untuk upaya pendampingan masyarakat dalam mengetahui atau mengenali masalah yang ada dengan cara melakukan observasi, diskusi, wawancara dengan Masyarakat (Assingkily, 2021). Gambar 1 menunjukkan tahapan kegiatan pengabdian ini dilaksanakan yang melalui tiga tahapan utama yaitu tahap seleksi calon Renjani, tahap pengukuhan dan pembekalan, dan tahap pelaksanaan.



Gambar 1. Tahapan pelaksanaan SPT.

Pelaksanaan program asistensi oleh Relawan Pajak Tax Center UINSA terdiri dari tiga fase, yaitu:

1. Tahap Seleksi

Pendaftaran Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) 2025 dibuka pada tanggal 19 hingga 31 Oktober 2024, calon peserta mengikuti proses seleksi yang dilaksanakan oleh pengurus *Tax Center* UINSA yang dinyatakan lulus setelah melalui seluruh tahapan

seleksi diharapkan telah memiliki kesiapan dan kompetensi yang memadai untuk melaksanakan tugas asistensi secara profesional.

2. Tahap Pengukuhan dan Pembekalan

Peserta yang telah dinyatakan lulus seleksi selanjutnya mengikuti proses pengukuhan yang dilaksanakan di Kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kanwil Jawa Timur. Pada tahap ini juga dilakukan pembekalan yang mencakup penyusunan rencana program kerja, penjadwalan kegiatan, serta alokasi tugas bagi masing-masing relawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang ditentukan.

3. Tahap Pelaksanaan

Relawan Pajak Renjani memberikan pendampingan langsung kepada wajib pajak. Dengan pelaksanaan yang terstruktur dan sistematis, Program Renjani Mengabdi 2025 diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap pelaporan pajak melalui *E-Filing*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setiap tahunnya, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan menjadi salah satu kewajiban penting bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia. Namun, setiap tahunnya juga banyak jutaan Wajib Pajak masih belum menyampaikan SPT-nya hingga menjelang batas waktu pelaporan. Fenomena ini menunjukkan masih adanya kendala dalam pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan, terutama di kalangan individu. Untuk menjawab tantangan tersebut, berbagai program pendampingan dan edukasi terus didorong oleh otoritas pajak, termasuk kolaborasi dengan perguruan tinggi dan organisasi akademik. Salah satu bentuk nyata upaya tersebut adalah Renjani. Program Renjani di bawah naungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang bekerjasama dengan *Tax Center* UIN Sunan Ampel Surabaya. Tujuan utama kegiatan ini, yaitu untuk memberikan pendampingan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan Tahun 2025 membantu meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT secara tepat waktu dan sesuai dengan regulasi. Melalui program tersebut, Wajib Pajak diberikan edukasi perpajakan serta pendampingan teknis dalam proses pelaporan SPT. Tabel 1 menunjukkan jadwal kegiatan Relawan Pajak 2025.

Tabel 1. Agenda Kegiatan *Tax Center* UIN Sunan Ampel Surabaya

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Pendaftaran Renjani	19 – 31 Oktober 2024
2	Seleksi Wawancara Calon Renjani	4 November 2024
3	Pengumuman Peserta yang Lolos	6 November 2024
4	Pengukuhan Kelulusan Renjani 2025 dan Pembekalan Materi dari DJP	14 Februari 2025
5	Pembekalan Renjani 2025 oleh <i>Tax Center</i> UIN Sunan Ampel Surabaya	21 Februari 2025
6	Pelayanan Konsultasi dan Pendampingan Pengisian SPT	25 Februari – 31 Maret 2025

Sumber: Diolah oleh penulis, 2025

Dari total 62 mahasiswa UIN Sunan Ampel yang mendaftar, sebanyak 41 mahasiswa berhasil lolos seleksi dalam proses rekrutmen yang diselenggarakan oleh *Tax Center* UIN Sunan Ampel Surabaya. Adapun tahapan yang dijalankan oleh Relawan Pajak sebagai berikut:

Tahap Seleksi

Proses pendaftaran Relawan Pajak Renjani 2025 dibuka pada tanggal 19 hingga 31 Oktober 2024. Selama periode tersebut, calon Renjani diwajibkan mengisi formulir pendaftaran dan memenuhi persyaratan administrasi yang telah ditetapkan. Selanjutnya dilakukan tahap seleksi wawancara pada tanggal 4 November 2024, yang mencakup penilaian terhadap kompetensi dasar, pemahaman perpajakan, serta komitmen calon relawan dalam mengikuti seluruh rangkaian program. Tahap berikutnya adalah pelatihan dan *levelling test* Calon Renjani, dimana calon Renjani diwajibkan mengikuti pelatihan mandiri melalui website Renjani. Peserta harus menyimak dengan seksama materi yang disajikan dalam bentuk video terkait tahap-tahap pengisian SPT Wajib Pajak. Setelah menyelesaikan pelatihan, peserta diwajibkan mengikuti *levelling test* untuk menguji pemahaman terhadap materi dalam video tersebut. Setelah melalui rangkaian ujian, pengumuman hasil seleksi disampaikan pada tanggal 6 November 2024 melalui media sosial resmi *Tax Center* UINSA. Peserta yang dinyatakan lolos selanjutnya dijadwalkan mengikuti prosesi Pengukuhan Relawan Pajak Renjani 2025 yang dilaksanakan di awal tahun 2025.

Tahap Pengukuhan dan Pembekalan



Gambar 2. Pengukuhan Renjani 2025

Sumber: *Instagram Tax Center UINSA*

Gambar 2 menunjukkan kantor Wilayah DJP Jawa Timur I yang menetapkan 272 Renjani yang berasal dari 16 Organisasi Mitra Lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I. Alokasi pengukuhan relawan pajak dilaksanakan di lingkungan Kanwil DJP Jawa Timur I pada hari Jumat 14 Februari 2025 dengan masing-masing perguruan tinggi mengirim sebanyak lima renjani sebagai perwakilan setiap kampus. Mahasiswa yang ditugaskan untuk menghadiri pengukuhan dikoordinasikan dengan ketua *Tax Center* masing-masing.

Sementara itu, sebagai bagian dari persiapan pelaksanaan program, Renjani menerima dua tahap pembekalan. Pembekalan pertama diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada tanggal 14 Februari 2025, yang mencakup materi teknis mengenai pengisian dan pelaporan SPT Tahunan, penggunaan *E-Filing*, serta etika pelayanan publik dalam konteks asistensi perpajakan. Selanjutnya, pembekalan kedua dilaksanakan oleh *Tax Center* UIN Sunan Ampel Surabaya pada tanggal 21 Februari 2025 yang menjelaskan teknis serta penguatan kompetensi akademik dan pembentukan karakter relawan yang profesional dan berintegritas.

Pembagian wilayah dan alokasi tugas

Setelah dilakukan proses pengukuhan, relawan renjani mulai melaksanakan pelayanan konsultasi dan pendampingan pengisian SPT Tahunan Orang Pribadi sesuai dengan lokasi penempatan masing-masing KPP, yang berlangsung mulai dari tanggal 25 Februari hingga 31 Maret 2025. Adapun penempatan Relawan Pajak UIN Sunan Ampel Surabaya tersebar di beberapa unit kerja Direktorat Jenderal Pajak, yaitu:

1. Sebanyak 3 mahasiswa ditugaskan di Kanwil DJP Jawa Timur I
2. Sebanyak 4 mahasiswa ditugaskan di KPP Pratama Surabaya Karangpilang
3. Sebanyak 1 mahasiswa ditugaskan di KPP Pratama Surabaya Krembangan
4. Sebanyak 11 mahasiswa ditugaskan di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo
5. Sebanyak 3 mahasiswa ditugaskan di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan
6. Sebanyak 3 mahasiswa ditugaskan di KPP Pratama Surabaya Sawahan
7. Sebanyak 2 mahasiswa ditugaskan di KPP Pratama Surabaya Tegalsari
8. Sebanyak 9 mahasiswa ditugaskan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo
9. Sebanyak 5 mahasiswa ditugaskan di Tax Center UIN Sunan Ampel Surabaya

Penjadwalan

Jadwal pelaksanaan Program Relawan Renjani terbagi menjadi tiga lokasi, yaitu di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) I, Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dan *Tax Center* UIN Sunan Ampel Surabaya. Pembagian jadwal Relawan Renjani disesuaikan dengan jadwal kuliah masing-masing relawan untuk mengantisipasi terjadinya benturan kegiatan. Pada Kanwil DJP Jawa Timur I dan KPP Pratama, kegiatan masing-masing dilaksanakan dalam dua sesi. Tujuan pembagian ini guna memastikan pemerataan tugas relawan pajak dalam memberikan pendampingan sehingga setiap relawan memiliki beban kerja yang proporsional dan pelaksanaan program dapat berjalan secara efektif di semua lokasi. Sementara pada *Tax Center* UINSA, kegiatan terbagi menjadi tiga sesi untuk mengakomodasi jumlah peserta yang lebih besar dan memaksimalkan proses pendampingan.

Tahap Pelaksanaan

1. Edukasi Wajib Pajak

Gambar 3 menunjukkan konten edukasi tentang pajak yang dibuat oleh Relawan Pajak Renjani yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kepatuhan perpajakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan diadakannya edukasi perpajakan ini diharapkan para Wajib Pajak Orang Pribadi dapat melaporkan pajaknya sebelum tanggal 31 Maret 2025 agar terhindar dari sanksi perpajakan (Faisol & Chamalinda, 2022). Dalam rangka memberikan edukasi kepada Wajib Pajak, para relawan Renjani memanfaatkan teknologi informasi melalui media sosial. Para relawan membuat konten yang berisi informasi mengenai pentingnya pelaporan pajak tepat waktu, tata cara pelaporan pajak, dan panduan pelaporan SPT melalui *E-Filling*. Kegiatan kehumasan ini merupakan salah satu upaya untuk mengedukasi masyarakat melalui konten yang dipublikasikan.

Selain kegiatan kehumasan, terdapat kegiatan seminar yang diadakan oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) ditujukan untuk relawan Renjani. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman para relawan terkait perpajakan, sehingga mereka dapat menyampaikan informasi dengan tepat kepada masyarakat.



Gambar 3. Konten Edukasi Pajak
Sumber: *Tiktok*

2. Konsultasi Wajib Pajak

Wajib Pajak Orang Pribadi setiap tahunnya mengkonsultasikan permasalahan pada relawan yang telah dipersiapkan oleh pihak penyelenggara, yaitu petugas pajak atau relawan pajak yang telah dibekali pelatihan sebelumnya (Wardani et al., 2024). Gambar 4 menunjukkan kegiatan konsultasi yang mencakup berbagai permasalahan seperti cara pelaporan SPT Tahunan, lupa EFIN atau sandi NPWP, perhitungan pajak penghasilan, hingga pengenalan insentif pajak yang berlaku. Dalam sesi ini, Wajib Pajak dapat mengajukan pertanyaan secara langsung dan mendapatkan solusi terhadap kendala yang mereka hadapi dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Selain konsultasi, dilakukan pula sesi pendampingan berupa asistensi pengisian SPT melalui *E-Filing*, di mana Wajib Pajak Orang Pribadi dibimbing secara langsung dalam setiap langkahnya. Simulasi ini sangat membantu khususnya bagi Wajib Pajak pemula atau yang belum terbiasa dengan sistem pelaporan *online*.



Gambar 4. Konsultasi Wajib Pajak Orang Pribadi
Sumber: *Instagram Kanwil DJP Jawa Timur I*

3. Asistensi Pelaporan SPT Tahunan

SPT Tahunan (Surat Pemberitahuan Tahunan) adalah dokumen yang wajib diisi dan dilaporkan oleh setiap Wajib Pajak (WP) sebagai bentuk pelaporan penghasilan, pajak terutang, serta kewajiban perpajakan lainnya dalam satu tahun pajak. Untuk tahun pajak 2024 yang dilaporkan pada tahun 2025, batas waktu pelaporan SPT Tahunan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi adalah hingga 31 Maret 2025. Namun, pemerintah memberikan kebijakan relaksasi khusus, dimana pelaporan yang dilakukan hingga 11 April 2025 tidak akan dikenakan sanksi administrasi keterlambatan. Sementara itu, bagi Wajib Pajak Badan, batas waktu pelaporan adalah 30 April 2025, dan dapat diperpanjang sesuai ketentuan yang berlaku.

Meskipun pelaporan formulir SPT Tahunan dapat dilakukan secara mandiri melalui internet pada website DJP Online www.pajak.go.id, namun masih banyak Wajib Pajak yang mengalami kesulitan dalam memahami tata cara pelaporan serta pengisian formulir SPT secara tepat. Oleh karena itu, salah satu program Relawan Pajak untuk Negeri adalah dengan melakukan asistensi pelaporan SPT (gambar 5) sebagai upaya dalam memberikan pendampingan dan edukasi kepada masyarakat. Dalam rangka mendukung program tersebut, Renjani turut berperan aktif dalam memberikan asistensi pelaporan SPT di berbagai lokasi, seperti pada KPP Pratama Surabaya, Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I, *Tax Center* UINSA maupun diluar kantor (gambar 6).



Gambar 5. Asistensi Pelaporan SPT Tahunan di *Tax Center* Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya



Gambar 6. Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Layanan Di Luar Kantor (Kecamatan Karang Pilang Surabaya)

Kendala

Kendala yang dihadapi oleh Relawan Pajak UIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2025 dalam menjalankan tugas sebagian besar berkaitan dengan permasalahan teknis pada sistem Direktorat Jenderal Pajak (DJP), rendahnya tingkat pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), lupa EFIN dan kata sandi akun DJP Online, serta keterlambatan dalam pembayaran pajak.

Selama menjalankan tugasnya, Relawan Pajak UIN Sunan Ampel Surabaya 2025 kerap menghadapi berbagai kendala sistem yang menghambat kelancaran pelayanan, terutama saat membantu wajib pajak dalam pengisian dan pelaporan SPT. Beberapa sistem *error* yang sering muncul antara lain sulitnya mengakses situs DJP Online karena traffic pengguna yang tinggi, dan kegagalan dalam proses submit SPT yang disebabkan oleh gangguan jaringan atau *server* DJP yang tidak stabil. Kendala seperti ini juga tercatat dalam studi kasus di KPP Pratama Bekasi Barat, di mana sistem DJP Online yang sering mengalami gangguan menjadi hambatan utama bagi relawan pajak dalam memberikan layanan asistensi secara optimal (Nugraha et al., 2024). Situasi-situasi tersebut menuntut relawan untuk bersikap sigap, memberikan penjelasan yang menenangkan kepada wajib pajak, dan mencari solusi alternatif, seperti mencoba kembali di luar jam sibuk atau menghubungi call center DJP untuk bantuan teknis lebih lanjut.

Menurut (Achmad Wicaksono et al., 2024) tingkat kepatuhan pajak di Indonesia mengalami persentase yang rendah. Hal ini disebabkan WPOP yang mendaftar banyak yang tidak melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajaknya karena dianggap rumit. Meskipun pemerintah telah mengeluarkan berbagai regulasi dan sistem pendukung untuk memudahkan pelaporan SPT, seperti penggunaan e-filing namun banyak masyarakat yang mengalami kendala dalam proses pelaporannya. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman terhadap peraturan perpajakan, rendahnya literasi teknologi, serta minimnya pengetahuan tentang prosedur pengisian SPT yang benar (Zahra Gunawan et al., 2024). Kendala tersebut dialami oleh Relawan Pajak UIN Sunan Ampel Surabaya dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengatasi kendala tersebut, *Tax Center* UIN Sunan Ampel Surabaya membagi Relawan Pajak UIN Sunan Ampel Surabaya menjadi 3 sesi untuk jadwal setiap harinya. Sehingga hal tersebut memberikan banyak opsi jam kerja yang fleksibel untuk WPOP yang ingin mendapatkan bantuan langsung dalam pelaporan SPT apabila mengalami kesulitan.

Permasalahan lainnya yang sering dihadapi oleh Relawan Pajak dalam memberikan asistensi kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) adalah lupa EFIN (*Electronic Filing Identification Number*) dan password akun DJP Online. Dilansir dari berita (DDTC, 2021), lupa password dan EFIN termasuk ke dalam dua kendala paling sering dialami wajib pajak saat hendak menyampaikan SPT Tahunan secara elektronik, bahkan Direktur Penyuluhan dan Pelayanan DJP menyampaikan bahwa banyak panggilan ke Kring Pajak disebabkan oleh masalah ini. Akibatnya, proses pelaporan SPT Tahunan sering terkendala karena EFIN dan password merupakan data penting yang diperlukan untuk login ke sistem DJP. Sering kali, WPOP tidak menyimpan data tersebut dengan baik, sehingga relawan harus membantu mereka mengajukan permintaan ulang EFIN atau melakukan reset password, yang tentunya memakan waktu dan prosedur tambahan. Pada akhirnya, hal ini tidak hanya memperlambat pelayanan, tetapi juga berdampak pada efektivitas kinerja relawan dalam menangani WPOP secara efisien.

Selanjutnya, salah satu tantangan utama yang sering dihadapi oleh Relawan Pajak dalam memberikan asistensi adalah keterlambatan pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Banyak WPOP yang belum memahami atau menyadari bahwa batas akhir pelaporan SPT Tahunan adalah tanggal 31 Maret, sehingga tidak jarang mereka terlambat atau bahkan tidak melaporkan sama sekali. Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) per 2 Maret 2025, tercatat sebanyak 5,98 juta SPT Tahunan PPh telah dilaporkan oleh wajib pajak, yang terdiri atas 5,79 juta SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dan 182.000 SPT Tahunan PPh Badan. Dari total tersebut, sebanyak 5,84 juta SPT disampaikan secara elektronik, sementara 139.000 lainnya disampaikan secara manual

(Theodora, 2025). Sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku, keterlambatan dalam penyampaian SPT Tahunan dikenai sanksi administrasi berupa denda. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, besaran denda atas keterlambatan pelaporan adalah Rp100.000 untuk setiap SPT yang tidak disampaikan tepat waktu.

SIMPULAN

Program Renjani Mengabdi 2025 menunjukkan bahwa kolaborasi antara Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan *Tax Center* UIN Sunan Ampel Surabaya mampu memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap pelaporan SPT Tahunan. Melalui pelibatan mahasiswa sebagai relawan pajak, kegiatan ini berhasil menjembatani kesenjangan pemahaman perpajakan di masyarakat melalui edukasi, konsultasi, dan asistensi pelaporan secara langsung. Meski dihadapkan pada sejumlah kendala teknis seperti sistem DJP yang tidak stabil, rendahnya literasi perpajakan, serta permasalahan akses akun DJP Online, program ini tetap berjalan efektif berkat perencanaan kegiatan yang sistematis dan dukungan penuh dari pihak kampus dan DJP. Keberhasilan program ini merekomendasikan perlunya peningkatan kapasitas relawan pajak secara berkelanjutan serta replikasi program serupa di berbagai perguruan tinggi guna memperluas dampak edukasi perpajakan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Wicaksono, Diana Sharfina, & Siti Nur Syarif'ah. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketidakpatuhan Masyarakat Dalam Melaporkan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Literature Review). *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 3(2), 395–405. <https://doi.org/10.30640/inisiatif.v3i2.2389>
- Assingkily, M. S. (2021). *Penelitian Tindakan Kelas*. Medan: CV. Pusdikra Mitra Jaya.
- Darmawan, A., Tripermata, L., & Putri, A. U. (2023). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Aplikasi E-Tax Terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Palembang Ilir Timur. *Ekono Insentif*, 17(1), 59–70. <https://doi.org/10.36787/jei.v17i1.1161>
- DJP. (2021). Buku Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2020 - 2024. *Kementerian Keuangan Republik Indonesia*, 1–6.
- DDTC. (2021). Sering Ditanyakan WP, Ini Solusi DJP Soal Lupa Password dan EFIN. *DDTC News*. <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/28798/sering-ditanyakan-wp-ini-solusi-djp-soal-lupa-password-dan-efin>
- Fachirainy, A., Sari, R. H. D. P., & Ermawati. (2021). Kepatuhan Pajak Generasi Muda sebagai Calon Wajib Pajak Potensial. *Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 2, 188–204.
- Faisol, I. A., & Chamalinda, K. N. L. (2022). Studi Kualitatif: Peran Tax Center terhadap Kepatuhan Perpajakan Orang Pribadi Saat Implementasi Regulasi Harmonisasi Peraturan Perpajakan. *Jurnal IAKP: Jurnal Inovasi Akuntansi Keuangan & Perpajakan*, 3(1), 20. <https://doi.org/10.35314/iakp.v3i1.2436>
- Fransinatra, Z., Saputra, R. M. I., Corrina, F., Sholihat, W., Adi Putra, M., Hairudin, A., & Iskandar, Y. (2023). Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Program Relawan Pajak Tax Center ITB Indragiri Rengat. *VALUES: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 32–37. <https://journal.itbind.ac.id/index.php/pkm/article/view/72>
- Habib Saragih, A. (2018). Pengaruh Penerimaan Pajak Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia. *Jurnal SIKAP*, 3(1), 17–27. <https://doi.org/10.32897/jsikap.v3i1.103>
- Handayani, Y. R., Biswas, N. P., Akbar, H., & Isnaini, Z. (2025). Implementasi Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi oleh Relawan Pajak. *Media Akuntansi Perpajakan*, 10(1), 54–61. <https://doi.org/10.52447/map.v10i1.8332>
- IKPI. (2025). Kejar Target Rp 2.189 Triliun, Dirjen Pajak: Tahun 2025 Jadi Ujian Nyata Reformasi Perpajakan. *IKPI*. <https://ikpi.or.id/en/kejar-target-rp-2-189-triliun-dirjen-pajak-tahun-2025-jadi-ujian-nyata-reformasi-perpajakan/>

- Kristanto, A. B., & Putu Chandrika, N. L. (2023). Government Effectiveness dan Kepatuhan: Peran Mediasi Kompleksitas Pajak. *Perspektif Akuntansi*, 6(2), 1–20. <https://doi.org/10.24246/persi.v6i2.p1-20>
- Nugraha, R., Wijaya, T., & Harjo, D. (2024). Peran Relawan Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat. *Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 96–106.
- Sihite, I. L., Puspitasari, D. H., & Arsopi, A. (2023). Implementasi Kebijakan Pengembangan Inklusi Kesadaran Pajak Melalui Tax Center di Kantor Wilayah DJP Jakarta Selatan I. *Journal of Public Policy and Applied Administration*, 4(1). <https://doi.org/10.32834/jplan.v4i1.564>
- Susanto, F. F. (2025). Bibliometric Analysis in Taxation Research: Tax Accounting Trends. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Informasi*, 6(2), 118–131. <https://doi.org/10.31949/j-aksi.v6i2.13387>
- Syafira, E. Z. A., & Nasution, R. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *El Muhasaba Jurnal Akuntansi*, 12(1), 79–91. <https://doi.org/10.18860/em.v12i1.10256>
- Theodora, A. (2025). SPT Tahunan Belum Pakai Coretax, Telat Lapor Tetap Kena Sanksi. *Kompas.id*.
- Wardani, A., Muliani, V., Candra, D. G. A., & Azizah, J. (2024). Renjani Mengabdi 2024: Edukasi Kesadaran dan Kepatuhan Masyarakat Terhadap Pelaporan Pajak Melalui E-Filing. *Smart Humanity: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 112–121.
- Wijaya, S. (2019). Taxpayer Attitude on the Elimination of Tax Sanction and Taxation Awareness Toward Taxpayer Compliance in Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 19(1), 71. <https://doi.org/10.25124/jmi.v19i1.1986>
- Zahra Gunawan, Riska Ainur Rosyida, & Achmad Wicaksono. (2024). Pendampingan Pengisian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Sidoarjo. *Karunia: Jurnal Hasil Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(3), 72–79. <https://doi.org/10.58192/karunia.v3i3.2567>
- Zega, A., Gea, Y. V., Zebua, M. S., Ndraha, A. B., & Ferida, Y. (2024). Pengetahuan Perpajakan, Disertai Dengan Sistem Pajak Yang Efisien Seperti E-System. *Jurnal IDENTIK: Ilmu Ekonomi, Pendidikan Dan Teknik*, 01(2), 11–22. <https://doi.org/10.70134/identik.v1i2.36>