

## Pemberdayaan Masyarakat dalam Kepatuhan Pajak melalui Edukasi dan Asistensi Tax Center

Y. Rahmat Akbar<sup>\*1</sup>, Dodi Agusra<sup>2</sup>, Irsyadi Zain<sup>3</sup>, Deviana Sofyan<sup>4</sup>, Jusmarni<sup>5</sup>, Asepma Hygi Prihastuti<sup>6</sup>, Annesa Adriyani<sup>7</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Persada Bunda Indonesia

<sup>4,5,6,7</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Akuntansi, Universitas Persada Bunda Indonesia

e-mail: \*[1yrahmat.akbar@upbi.ac.id](mailto:1yrahmat.akbar@upbi.ac.id), [2dodi.agusra@upbi.ac.id](mailto:2dodi.agusra@upbi.ac.id), [3irsyadi.zain@upbi.ac.id](mailto:3irsyadi.zain@upbi.ac.id), [4deviana.sofyan@upbi.ac.id](mailto:4deviana.sofyan@upbi.ac.id),  
[5jusmarni@upbi.ac.id](mailto:5jusmarni@upbi.ac.id), [6asepma.hp@upbi.ac.id](mailto:6asepma.hp@upbi.ac.id), [7annesa.adriyani@upbi.ac.id](mailto:7annesa.adriyani@upbi.ac.id)

---

### Article History

Received: 7 November 2025

Revised: 19 November 2025

Accepted: 21 Desember 2025

DOI: <https://doi.org/10.58794/jdt.v5i2.1806>

**Kata Kunci** – Kepatuhan Pajak, Edukasi Perpajakan, Asistensi, Relawan Pajak, Tax Center

**Abstract** – Taxpayer compliance is an important factor in optimizing state revenue. However, the level of tax compliance among Indonesians is still relatively low, partly due to a lack of knowledge and awareness of tax obligations. This community service activity aims to improve taxpayer understanding and compliance through an education program and assistance in reporting Annual Income Tax Returns by the Tax Center of Persada Bunda Indonesia University (UPBI) in collaboration with the Directorate General of Taxes (DJP) Riau Regional Office. The implementation method uses a participatory approach by involving lecturers and students as tax volunteers. The activity was carried out for one month (March 1–28, 2025) at the UPBI campus. The results of this activity contributed to increased taxpayer awareness, with 82% gaining a new understanding of tax reporting obligations and 74% gaining the confidence to file their own taxes via e-Filing. Furthermore, students gained practical experience in taxation and public service.

**Abstrak** – Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor penting dalam optimalisasi penerimaan negara. Namun, tingkat kepatuhan pajak masyarakat Indonesia masih tergolong rendah, salah satunya akibat kurangnya pengetahuan dan kesadaran terhadap kewajiban perpajakan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak melalui program edukasi dan asistensi pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan oleh Tax Center Universitas Persada Bunda Indonesia (UPBI) bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kanwil Riau. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif dengan melibatkan dosen dan mahasiswa sebagai relawan pajak. Kegiatan dilaksanakan selama satu bulan (1–28 Maret 2025) di kampus UPBI. Hasil kegiatan ini berkontribusi pada peningkatan kesadaran wajib pajak, dengan 82% memperoleh pemahaman baru tentang kewajiban pelaporan pajak dan 74% memiliki kepercayaan diri untuk melaporkan pajak secara mandiri melalui e-Filing. Selain itu, mahasiswa juga memperoleh pengalaman praktis dalam bidang perpajakan dan pelayanan publik.

---

## 1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan komponen utama dalam sistem keuangan negara yang berperan penting dalam membiayai pembangunan nasional, penyediaan layanan publik, dan pemerataan kesejahteraan sosial. Lebih dari 80% Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Indonesia bersumber dari penerimaan pajak, sehingga efektivitas sistem perpajakan dan tingkat kepatuhan wajib pajak sangat menentukan keberhasilan pembangunan nasional [1]. Namun, hingga saat ini tingkat kepatuhan pajak masyarakat Indonesia masih tergolong rendah. Berdasarkan data Kementerian

Keuangan tahun 2023, rasio pajak (tax ratio) Indonesia berada pada kisaran 10,4%, jauh di bawah rata-rata negara OECD yang mencapai 33,5% [2]. Kondisi ini menunjukkan bahwa potensi penerimaan negara belum termanfaatkan secara optimal. Rendahnya kepatuhan pajak dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti kurangnya literasi perpajakan, kesadaran masyarakat, persepsi negatif terhadap pajak, serta keterbatasan dalam pelayanan fiskus [3, 5].

Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa literasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak dengan tingkat pengetahuan perpajakan yang tinggi cenderung lebih taat dalam melaksanakan kewajibannya [6]. Demikian pula, peningkatan kualitas layanan dan kemudahan sistem pelaporan digital (e-Filing) berkontribusi terhadap peningkatan partisipasi pelaporan SPT Tahunan [4].

Perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan kesadaran dan literasi pajak masyarakat melalui implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam bidang pengabdian kepada masyarakat. Salah satu wujud konkret kontribusi akademik terhadap negara adalah pendirian Tax Center yang berfungsi sebagai pusat kajian, pelatihan, dan edukasi perpajakan bagi civitas akademika dan masyarakat umum [7]. Melalui program Relawan Pajak, perguruan tinggi dapat berkolaborasi dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan asistensi dan pendampingan pelaporan pajak secara langsung.

Berdasarkan Pasal 1 angka 9 PER-12/PJ/2021, relawan pajak adalah seseorang yang secara sukarela menyumbangkan waktu, tenaga, pikiran, dan keahliannya untuk berperan aktif dalam kegiatan edukasi perpajakan. Relawan pajak ini merupakan salah satu bentuk kegiatan edukasi pajak yang tertuang pada tema peningkatan pengetahuan dan keterampilan perpajakan, pada Pasal 4 Ayat (1) dan Pasal 6 Ayat (3) Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-12/PJ/2021. Sementara, mengacu Nota Dinas Nomor ND – 1317/ J.09/2019, program relawan pajak dilaksanakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak serta mendorong implementasi pelibatan pihak ketiga dalam kegiatan penyuluhan perpajakan [8].

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan oleh Tax Center Universitas Persada Bunda Indonesia (UPBI) bekerja sama dengan DJP Kanwil Riau, dengan tujuan memberikan asistensi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi dan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kegiatan ini bertujuan sebagai sarana pembelajaran bagi mahasiswa untuk mengembangkan kompetensi profesional di bidang perpajakan dan pelayanan publik. Program relawan pajak menyasar kepada seluruh mahasiswa, baik dengan latar belakang perpajakan maupun non perpajakan. Selain berkontribusi kepada negara, pengembangan kapasitas diri dan networking adalah manfaat yang dapat diperoleh oleh mahasiswa jika menjadi Relawan Pajak (hasil survei Kantor Pusat DJP tahun 2017) [8]. Tidak bisa dipungkiri bahwa pengalaman di lapangan akan menjadi bekal mereka untuk memasuki dunia kerja yang semakin kompetitif. Relawan Pajak nantinya tentu akan lebih unggul mendalamai hal-hal berbau ekonomi terutama dalam bidang perpajakan.

Di lain sisi, kegiatan ini juga sebagai wadah bagi dosen dan kampus untuk melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat sebagai salah satu pilar tri dharma perguruan tinggi. Dengan demikian, program edukasi dan asistensi perpajakan yang dilakukan melalui kemitraan antara perguruan tinggi dan otoritas pajak diharapkan mampu menjadi model kolaboratif yang efektif dalam membangun budaya kepatuhan pajak yang berkelanjutan di Indonesia.

## 2. METODE PENGABDIAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan partisipatif dan kolaboratif, dengan melibatkan unsur perguruan tinggi melalui Tax Center Universitas Persada Bunda Indonesia, mahasiswa sebagai Relawan Pajak, serta Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kanwil Riau sebagai mitra utama. Metode ini dipilih agar kegiatan tidak hanya bersifat edukatif, tetapi juga aplikatif melalui praktik langsung asistensi kepada wajib pajak.

### a. Tahap Persiapan

Tahap ini meliputi koordinasi awal antara tim pengabdian dengan pihak DJP Kanwil Riau dalam merancang jadwal, kebutuhan sarana prasarana, dan pembagian peran relawan. Selain itu, dilakukan pula seleksi dan bimbingan teknis (Bimtek) kepada mahasiswa calon relawan pajak. Materi Bimtek mencakup dasar-dasar perpajakan, tata cara pelaporan SPT tahunan, serta etika pelayanan publik.

### b. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan selama satu bulan, yakni dari 1–28 Maret 2025, di Kampus Universitas Persada Bunda Indonesia, Jalan Diponegoro No. 42, Pekanbaru. Kegiatan asistensi dilakukan kepada wajib pajak orang pribadi,

terutama pegawai dan masyarakat umum di sekitar lingkungan kampus. Tim dosen berperan sebagai pengarah dan pembimbing mahasiswa selama proses pendampingan.

c. **Evaluasi dan Monitoring**

Evaluasi dilakukan secara harian dan mingguan untuk menilai efektivitas pelaksanaan asistensi menggunakan instrumen wawancara dan kuesioner sederhana. Indikator evaluasi mencakup jumlah wajib pajak yang terbantu, kelancaran proses pelaporan, serta peningkatan pemahaman mahasiswa terhadap praktik perpajakan dengan persentase keberhasilan minimal 70% tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap pentingnya pelaporan pajak tahunan. Selain itu, tim pengabdian juga melakukan refleksi terhadap kendala lapangan guna menjadi dasar perbaikan kegiatan serupa di masa mendatang.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui program Relawan Pajak Universitas Persada Bunda Indonesia (UPBI) berlangsung selama satu bulan, yaitu pada 1–28 Maret 2025, bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak Kanwil Riau. Kegiatan dilakukan di kampus UPBI dan terbuka bagi seluruh wajib pajak orang pribadi, baik pegawai kampus maupun masyarakat umum.

a. **Pelaksanaan Kegiatan Asistensi Pajak**

Mahasiswa yang terpilih sebagai relawan pajak terlebih dahulu mengikuti Bimbingan Teknis (Bimtek) tentang sistem perpajakan, prosedur pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, dan penggunaan aplikasi e- Filing. Setelah pelatihan, mereka ditempatkan dalam empat fungsi utama:

- 1) Petugas Asistensi: memberikan pendampingan langsung kepada wajib pajak;
- 2) Petugas Pengawas: memastikan pelaksanaan asistensi berjalan sesuai prosedur;
- 3) Petugas Registrasi: mengelola data wajib pajak yang datang;
- 4) Petugas Pendukung: mengurus publikasi dan dokumentasi kegiatan.



Gambar 1. Kegiatan Asistensi dan Dan Edukasi Tax Center UPBI

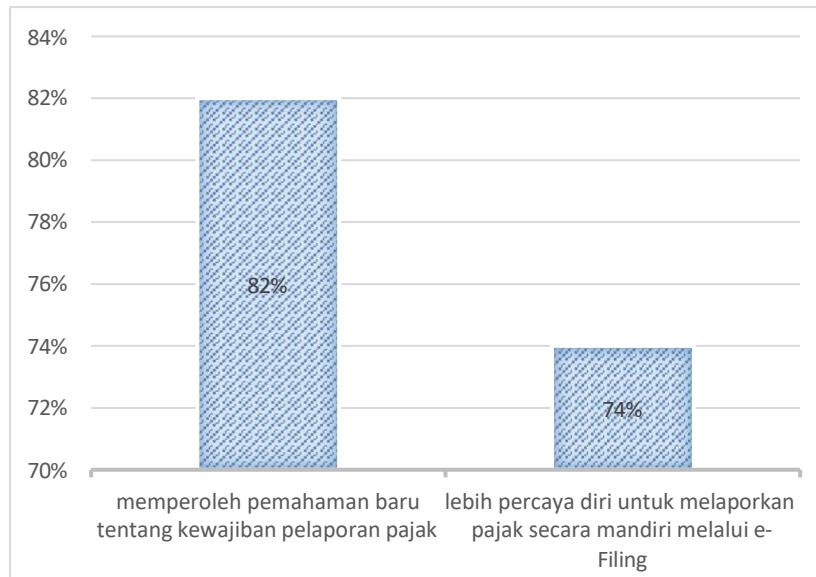
Selain layanan asistensi, tim dosen juga berperan memberikan pengarahan teknis dan motivasi kepada mahasiswa relawan agar mampu berkomunikasi efektif dan menjaga etika pelayanan publik. Mahasiswa yang sebelumnya telah mengikuti bimbingan teknis (Bimtek) menunjukkan peningkatan kemampuan dalam memahami peraturan perpajakan dan aplikasi e-Filing.

Selama periode kegiatan, tercatat lebih dari 70 wajib pajak orang pribadi (terdiri dari pegawai UPBI dan masyarakat umum) mendapatkan layanan asistensi pelaporan pajak. Sebagian besar wajib pajak merasa terbantu karena mendapatkan penjelasan langsung tentang cara pelaporan dan kewajiban perpajakan mereka.

b. **Dampak terhadap Literasi dan Kepatuhan Pajak**

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap pentingnya pelaporan pajak tahunan. Berdasarkan evaluasi singkat melalui wawancara dan kuesioner sederhana, 82% wajib pajak yang dilayani mengaku memperoleh pemahaman baru tentang kewajiban pelaporan pajak, dan 74% menyatakan lebih percaya diri untuk melaporkan pajak secara mandiri melalui e-Filing.

Untuk lebih jelasnya hasil evaluasi dapat dilihat pada grafik berikut:



Gambar 2. Evaluasi Literasi dan Kepatuhan Pajak

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya [4, 5] bahwa efektivitas edukasi perpajakan perlu ditopang oleh sistem digital yang mudah diakses, komunikasi yang inklusif, serta kontinuitas program pembinaan wajib pajak. Edukasi langsung yang dilakukan melalui asistensi tatap muka mampu menurunkan tax anxiety dan persepsi negatif masyarakat terhadap administrasi pajak [6]. Selain itu, kegiatan ini memperkuat bahwa penyuluhan dan asistensi pajak berbasis kampus efektif dalam meningkatkan voluntary compliance karena masyarakat lebih mudah menerima informasi dari institusi pendidikan yang dianggap netral dan kredibel [7].

#### c. Penguatan Peran Perguruan Tinggi melalui Tax Center

Kegiatan ini menunjukkan bahwa Tax Center berfungsi strategis sebagai jembatan antara perguruan tinggi dan otoritas pajak dalam meningkatkan edukasi fiskal masyarakat. Melalui kegiatan ini, perguruan tinggi tidak hanya menjalankan misi Tri Dharma dalam pengabdian masyarakat, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap pencapaian target nasional peningkatan tax ratio.

Kolaborasi lintas lembaga menjadi salah satu kunci keberhasilan reformasi perpajakan, khususnya dalam aspek edukasi dan literasi [1]. Keberadaan Tax Center memungkinkan terjadinya sinergi antara teori dan praktik, serta memperluas akses masyarakat terhadap informasi perpajakan yang benar.

Kegiatan ini juga menjadi media pembelajaran praktik perpajakan bagi mahasiswa, terutama dalam hal komunikasi publik, etika pelayanan, serta penerapan teori perpajakan yang telah mereka pelajari di kelas. Mereka berkesempatan mempraktikkan pengetahuan teknis tentang pelaporan pajak, mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal, dan menumbuhkan rasa empati sosial. Kegiatan ini juga membentuk karakter profesional yang berorientasi pada pelayanan publik dan tanggung jawab sosial yang merupakan kompetensi penting bagi calon akuntan dan profesional ekonomi masa depan.

#### d. Analisis Kritis terhadap Pelaksanaan

Selama kegiatan berlangsung, mahasiswa relawan pajak berhasil memberikan layanan asistensi kepada puluhan wajib pajak dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan. Kegiatan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Setiap wajib pajak yang datang diberikan bimbingan mulai dari pembuatan akun DJP Online, pengisian data SPT, hingga proses pelaporan elektronik melalui e-Filing.

Meskipun kegiatan berlangsung lancar dan mendapatkan respons positif, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi tim pelaksana, antara lain keterbatasan sarana dan jaringan internet, yang kadang memperlambat proses pelaporan daring serta variasi kemampuan digital wajib pajak, terutama dari kalangan masyarakat lanjut usia yang belum terbiasa dengan sistem e-Filing. Namun, kendala tersebut dapat diatasi melalui dukungan teknis dari DJP Kanwil Riau dan kerja sama tim mahasiswa yang membantu. Ke depan, perlu diperkuat mekanisme monitoring dan evaluasi berkelanjutan untuk mengukur dampak jangka panjang terhadap kepatuhan pajak masyarakat.

Dari hasil pengamatan lapangan, sebagian besar wajib pajak mengaku terbantu dengan adanya program ini karena mereka memperoleh panduan langsung dalam mengisi dan melaporkan SPT. Hal ini berdampak positif terhadap peningkatan jumlah pelaporan SPT di wilayah kerja KPP Pekanbaru selama periode kegiatan berlangsung.

## Pembahasan

Kegiatan asistensi pelaporan pajak yang dilakukan melalui sinergi antara perguruan tinggi dan DJP membuktikan bahwa partisipasi kampus dapat memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepatuhan pajak masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori community engagement dalam pendidikan tinggi, di mana kolaborasi akademisi dan masyarakat menghasilkan dampak sosial yang berkelanjutan.

Peran mahasiswa sebagai relawan pajak tidak hanya memperkuat keterampilan teknis di bidang perpajakan, tetapi juga menanamkan nilai tanggung jawab sosial dan profesionalisme. Kegiatan ini sekaligus menjadi bentuk implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi pada aspek pengabdian masyarakat. Bagi pihak DJP, kehadiran relawan pajak membantu memperluas jangkauan layanan edukasi kepada wajib pajak, khususnya dalam masa pelaporan tahunan.

Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya memberikan manfaat langsung bagi masyarakat, tetapi juga memperkuat posisi perguruan tinggi sebagai mitra strategis pemerintah dalam meningkatkan kesadaran pajak dan membangun budaya kepatuhan yang berkelanjutan.

## 4. SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui program Relawan Pajak Universitas Persada Bunda Indonesia telah terlaksana dengan baik dan memberikan hasil yang signifikan. Pelaksanaan kegiatan asistensi selama satu bulan menunjukkan peningkatan partisipasi wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan. Melalui kolaborasi antara perguruan tinggi dan DJP, kegiatan ini berhasil meningkatkan literasi dan kemampuan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan secara mandiri. Selain itu, mahasiswa memperoleh pengalaman empiris dalam bidang perpajakan dan pelayanan publik. Mahasiswa relawan memperoleh pengalaman langsung dalam memberikan layanan publik dan memahami praktik perpajakan secara nyata. Kelebihan kegiatan ini dapat berdampak yang positif bagi masyarakat, khususnya wajib pajak dan relawan pajak serta memperkuat hubungan kelembagaan antara perguruan tinggi dan Direktorat Jenderal Pajak dalam mendukung program nasional peningkatan kepatuhan pajak. Keterbatasan kegiatan ini masih terdapat pada keterbatasan sarana dan infrastruktur digital.

## 5. SARAN

Kegiatan relawan pajak perlu dijadikan program tahunan berkelanjutan, sehingga dampaknya terhadap peningkatan kepatuhan pajak masyarakat dapat terus dipantau. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas mahasiswa relawan melalui pelatihan lanjutan di bidang perpajakan digital dan pelayanan publik. Model kerja sama antara perguruan tinggi dan DJP dapat direplikasi di kampus lain sebagai upaya memperluas jangkauan edukasi pajak di masyarakat sebagai bentuk kontribusi akademik terhadap pembangunan nasional melalui edukasi pajak.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Persada Bunda Indonesia (UPBI) dan dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kanwil Riau yang telah memberi dukungan terhadap keberhasilan pengabdian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Masri, I., Chasbiandani, T., Rasyid, D. K., & Nur'Aini. (2023). Governance quality, intrinsic and extrinsic factors on tax compliance: Evidence from expert individual taxpayers. *Jurnal Reviu Akuntansi dan Keuangan*, 15(2). <https://doi.org/10.22219/jrak.v15i2.31383>
- [2] Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD). (2023). *Revenue Statistics in Asia and the Pacific 2023*. Paris: OECD Publishing.
- [3] Probowulan, D., & Zulkarnnaeni, A. S. (2024). Measuring potential tax non-compliance in the Indonesian tax system: A meta-analysis. *The Indonesian Accounting Review*, 12(2). <https://doi.org/10.14414/tiar.v12i2.2821>
- [4] Simatupang, T., Hasibuan, T. F., & Rahmadhani, S. N. (2024). Service quality, awareness, and knowledge of taxpayers on compliance with land and building tax payments with tax sanctions as a moderating variable. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi (JIST)*, 4(9). <https://doi.org/10.59141/jist.v4i9.704>
- [5] Sulastri, S., Andesto, R., & Oktris, L. (2023). The determinant of tax compliance in Indonesia (experience in e-commerce environment). *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 3(1), 49–67. <https://doi.org/10.59141/jrsssem.v3i1.523>
- [6] Suwailim, G. T., Anwar, M., & Purnomo, E. (2024). Dissemination and tax knowledge analysis on tax compliance. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 5(1). <https://doi.org/10.31092/jpkn.v5i1.2043>
- [7] Tantriangela, J., & Setyowati, M. S. (2023). Sharpening the concept of tax literacy as an effort to improve tax compliance. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 9(1), 30–42. <https://doi.org/10.31289/jab.v9i1.9109>
- [8] <https://edukasi.pajak.go.id/renjani>