MASALIQ
Jurnal Pendidikan dan Sains

e-ISSN: 2808-8115
p-ISSN: 2809-1051

Terindeks: Sinta 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Crossref, Garuda, Google Scholar, Base, etc

https://doi.org/10.58578/masaliq.v5i4.6616

INTEGRASI PEMBELAJARAN PRAKTIS MELALUI KEGIATAN RELAWAN PAJAK DALAM KOLABORASI MAHASISWA DAN KPP PRATAMA JEMBER PADA ASISTENSI PELAPORAN SPT TAHUNAN

Integration of Practical Learning Through Tax Volunteer Activities in the Collaboration between Students and KPP Pratama Jember on Annual Tax Return Filing Assistance

Anni Mustawanda Puri Rasendriya[1], Fitria Nur Layla[2], Lailatul Munawaroh[3]
UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
annimustawandapurirasendriya@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
May 23, 2025	Jun 21, 2025	Jul 3, 2025	Jul 8, 2025

Abstract

This study is driven by the growing demand from the labor market for universities to produce graduates who are not only theoretically proficient but also practically competent. The research aims to analyze the collaboration between student volunteers and the Jember Primary Tax Office (KPP Pratama Jember) through the Tax Volunteer Program as a practical learning model in assisting individual taxpayers with the submission of their Annual Tax Returns (SPT). A case study approach was employed, with data collected through observation, interviews, and documentation. Participants included student volunteers from local universities and tax officers at KPP Pratama Jember involved in the 2024 tax season. The findings indicate that student involvement significantly contributed to increased taxpayer compliance and enhanced students' professional skills, particularly in communication, service, and tax-related problem-solving. Institutionally, the program helped expand the service reach

Masaliq Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

of the tax office and improved the efficiency of annual tax return reporting. This collaboration illustrates a strategic synergy between higher education institutions and tax authorities in promoting tax literacy and developing competent, ethical human resources. The study concludes that sustainable development of the program requires structured training and policy support. Its practical implications include strengthening partnerships and expanding cross-disciplinary participation in tax assistance activities as a strategy for advancing vocational learning in higher education.

Keywords: Tax Volunteers; Practical Learning; University Students; KPP Pratama; Annual Tax Return; Educational Collaboration

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tuntutan dunia kerja terhadap perguruan tinggi untuk menghasilkan lulusan yang tidak hanya unggul secara teoretis tetapi juga kompeten secara praktis. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kolaborasi antara mahasiswa relawan dan KPP Pratama Jember melalui Program Relawan Pajak sebagai model pembelajaran praktis dalam pendampingan wajib pajak orang pribadi dalam proses penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Partisipan terdiri dari mahasiswa relawan dari perguruan tinggi setempat dan petugas pajak di KPP Pratama Jember yang terlibat dalam musim pajak tahun 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa relawan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak serta penguatan keterampilan profesional mahasiswa, termasuk dalam komunikasi, pelayanan, dan pemecahan masalah perpajakan. Dari sisi kelembagaan, program ini membantu memperluas jangkauan layanan KPP dan meningkatkan efisiensi pelaporan SPT Tahunan. Kolaborasi ini mencerminkan sinergi strategis antara perguruan tinggi dan otoritas pajak dalam meningkatkan literasi pajak serta membentuk sumber daya manusia yang kompeten dan berintegritas. Kesimpulan dari penelitian ini menekankan pentingnya pengembangan berkelanjutan program melalui pelatihan terstruktur dan dukungan kebijakan. Implikasi praktisnya mencakup penguatan kemitraan dan perluasan partisipasi lintas disiplin dalam kegiatan asistensi pajak sebagai strategi pengembangan pembelajaran vokasional di pendidikan tinggi.

Kata Kunci: Relawan Pajak; Pembelajaran Praktis; Mahasiswa; KPP Pratama; SPT Tahunan; Kolaborasi Pendidikan.

PENDAHULUAN

Pendidikan perpajakan di Indonesia terus mengalami perkembangan yang diikuti dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pemahaman pajak sebagai kontribusi wajib masyarakat terhadap pembangunan negara. Namun, terkait pembelajaran perpajakan cenderung bersifat teoritis dan belum menyentuh praktik nyata. Banyak mahasiswa dari jurusan ekonomi yang memiliki pemahaman konseptual mengenai pajak, tetapi belum dibekali dengan pengalaman praktis dalam menghadapi proses pelaporan dan administrasi perpajakan yang sesungguhnya (Prihatini & Rachmawati, 2020). Hal ini

menciptakan kesenjangan antara teori akademik dan penerapan di lapangan kerja, karena secara teoritik akademik bertujuan untuk menghasilkan keunggulan dan kesiapan dalam bekerja secara maksimal (Nanggala & Suryadi, 2022).

Untuk mengatasi kesenjangan tersebut, berbagai perguruan tinggi telah mulai mengintegrasikan pembelajaran perpajakan berbasis praktik, termasuk melalui kerja sama dengan instansi perpajakan (Warno et al., 2020). Salah satu program yang mendukung adalah program relawan pajak yang dikenal sebagai RENJANI (Relawan Pajak Untuk Negeri). Program ini diadakan setiap tahun oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang bekerjasama dengan perguruan tinggi mitra (*Tax Center*) (Arina Nurul Hidayah & Indriyana Puspitosari, 2024). Program ini bertujuan untuk sarana edukasi kepatuhan dan literasi perpajakan kepada masyarakat melalui pelayanan secara langsung dan sekaligus memberikan pendampingan langsung kepada masyarakat, secara khusus dalam pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan. Sehingga mahasiswa dapat memperoleh pengalaman langsung dalam upaya pelayanan langsung kepada wajib pajak dan menerapkan pengetahuan perpajakan yang telah dipelajari di bangku perkuliahan (Muyasaroh et al., 2025).

Dengan keterlibatan mahasiswa dalam program seperti RENJANI menjadi langkah strategis untuk menjembatani dunia akademik dengan realitas profesional di lapangan. Melalui peran aktif sebagai relawan pajak, mahasiswa tidak hanya memperdalam pemahaman teknis terkait administrasi/pelaporan SPT tahunan dan regulasi perpajakan, tetapi juga diasah dalam aspek soft skills seperti komunikasi interpersonal, penyelesaian masalah, dan etika pelayanan publik. Interaksi langsung dengan wajib pajak memberikan ruang belajar yang kontekstual, di mana mahasiswa dapat menginternalisasi dinamika sosial yang menyertai praktik perpajakan (Imam et al., 2022). Lebih dari sekedar kegiatan asistensi, program relawan pajak berfungsi sebagai tempat mahasiswa menerapkan teori, menguji pemahaman, dan merefleksikan praktik. Maka inisiatif ini bukan hanya memberi kontribusi nyata bagi peningkatan kepatuhan pajak masyarakat, tetapi juga memperkuat kualitas pendidikan tinggi (Azizah et al., 2025).

Beberapa penelitian terdahulu telah menyampaikan bahwa sangat mendukung pentingnya integrasi praktik dalam pembelajaran pajak serta banyak dari mereka yang menjelaskan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam program relawan pajak ini sangat membantu wajib pajak individu dan juga membantu dalam memberikan edukasi perpajakan kepada masyarakat luas. Misalnya, dalam penelitian yang dilakukan oleh (Oktavia et al., 2024),

dengan judul "Peranan Etika Relawan Pajak Untuk Negeri (RENJANI) Dalam Melayani Kepentingan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jember" menunjukkan bahwa kontribusi mahasiswa terbukti sangat positif dan efektif, khususnya dalam membantu pelaporan SPT Tahunan, menggunakan formulir 1770 S dan 1770 SS. Selain melakukan asistensi teknis, mereka juga mengedukasi wajib pajak secara langsung mengenai sistem perpajakan. Hal ini sangat menunjukkan bahwa kontribusi mahasiswa dalam program relawan pajak tidak hanya membanttu meringankan beban KPP, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan perpajakan.

Di Kabupaten Jember sendiri, antusiasme terhadap program relawan pajak cukup tinggi. Setiap tahunnya, beberapa mahasiswa dari bebagai perguruan tinggi di Jember ikut serta dalam kegiatan asistensi pajak, khususnya di lingkungan KPP Pratama Jember. Hal itulah yang menjadi pertimbangan utama dalam menentukan KPP Pratama Jember sebagai objek penelitian ini. Selain tingginya partisipasi mahasiswa dalam kegiatan relawan pajak di KPP Pratama Jember, lokasi ini juga tepat untuk menggambarkan kolaborasi antara dunia pendidikan dan otoritas perpajakan dalam mengintegrasikan pembelajaran praktis mahasiswa. Dan pembahasan hal tersebut belum banyak dikaji secara mendalam tentang efektivitas kegiatan ini sebagai bagian dari strategi pembelajaran praktis di pendidikan tinggi, terutama dalam konteks kontribusinya terhadap penguatan kompetensi mahasiswa dan pelayanan publik yang bekerjasama dengan KPP Pratama Jember. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami sejauh mana kegiatan Relawan Pajak mampu mengintegrasikan pembelajaran teori dengan praktik, serta bagaimana model kolaborasi ini dapat direplikasi atau dikembangkan ke depannya. Tujuan penelitian untuk menganalisis kolaborasi antara mahasiswa relawan dengan KPP Pratama Jember melalui Program Relawan Pajak sebagai model pembelajaran praktis dalam mendampingi wajib pajak orang pribadi dalam proses penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus partisipatif untuk mengeksplorasi proses integrasi pembelajaran praktis melalui Program Relawan Pajak dalam kolaborasi antara mahasiswa dan KPP Pratama Jember. Penelitian dilaksanakan di KPP Pratama Jember yang menjadi mitra aktif dalam Program RENJANI (Relawan Pajak untuk Negeri). Subjek penelitian terdiri dari mahasiswa peserta program,

pegawai KPP yang berperan sebagai pembina, serta Wajib Pajak Orang Pribadi yang mendapat pendampingan dalam pelaporan SPT Tahunan. Penelitian ini secara keseluruhan dilakukan selama lima bulan yaitu 15 Januari sampai 30 Juni 2025.

Data yang digunakan merupakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif di lapangan selama pelaksanaan asistensi dan edukasi pajak, wawancara mendalam semi-terstruktur dengan mahasiswa, pegawai KPP, dan wajib pajak, serta dokumentasi seperti materi pelatihan, modul, daftar hadir, foto kegiatan, dan laporan resmi dari Tax Center. Selain itu, studi pustaka juga dilakukan dengan mengkaji literatur relevan dari jurnal dan sumber ilmiah lain. Variabel yang diamati meliputi efektivitas pelaksanaan program, peningkatan literasi pajak masyarakat, serta penguatan keterampilan profesional mahasiswa. Teknik analisis data menggunakan pendekatan tematik melalui proses reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan mengunakan teori (Matthew B Miles, A Michael Huberman, 2020). Pengukuran dilakukan dengan mengamati keterlibatan mahasiswa, kualitas interaksi, serta persepsi wajib pajak dan pegawai terhadap manfaat program.

HASIL

Profil KPP Pratama Jember

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember tepatnya berlokasi di Jalan Karimata No. 54 A, Kelurahan Gumuk Kerang, Kecamatan Sumbersari, Provinsi Jawa Timur, berperan sebagai garda terdepan Direktorat Jenderal Pajak dalam menjalankan fungsi administrasi perpajakan di wilayah tersebut. Sebagaimana visi KPP Pratama Jember adalah "Menjadi Role Model Kantor Pelayanan Pajak Pratama berorientasi penghimpun penerimaan negara terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian negara". Kemudian misi dari KPP Pratama Jember, antara lain: 1) Menjamin terwujudnya kinerja kantor pelayanan pajak terbaik untuk mendukung penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri. 2) Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil. 3) Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan. 4) Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan professional. 5) Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja, serta 6) Menciptakan manajemen kinerja yang bersih, efektif, dan efisien

Sebagai lembaga yang berperan penting dalam peningkatan kepatuhan pajak masyarakat, kantor ini menyediakan berbagai layanan untuk mempermudah akses Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan mereka. Beberapa layanan utama yang ditawarkan meliputi pelayanan konsultasi perpajakan, pembuatan NPWP, asistensi dalam pengisian dan pelaporan pajak, serta penyediaan fasilitas e-Filing guna meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam pelaporan pajak secara daring. Selain itu, KPP Pratama Jember turut aktif dalam berbagai program edukasi dan sosialisasi perpajakan untuk meningkatkan pemahaman serta kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Dalam masa pelaporan SPT Tahunan yang berlangsung mulai Januari, KPP Pratama Jember memberikan perhatian khusus terhadap asistensi pelaporan bagi Wajib Pajak. Untuk memperluas jangkauan pelayanan, KPP Pratama Jember bekerja sama dengan mahasiswa relawan pajak yang bertugas mendampingi Wajib Pajak dalam memahami prosedur pelaporan serta memanfaatkan sistem e-Filing dengan cara yang lebih praktis dan mudah dipahami. Dengan pendekatan ini, diharapkan kesadaran dan kepatuhan perpajakan masyarakat semakin meningkat, serta pelaporan SPT dapat dilakukan dengan lebih mudah dan efisien.

Kontribusi Relawan Pajak dalam Layanan Perpajakan di KPP Pratama Jember.

Program Relawan Pajak yang bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dilaksanakan secara terstruktur melalui serangkaian tahapan yang dirancang untuk memastikan efektivitas dalam membantu Wajib Pajak melaksanakan kewajibannya. Program ini diawali dengan proses seleksi mahasiswa melalui kerja sama dengan perguruan tinggi, khususnya yang memiliki tax center sebagai pusat edukasi perpajakan. Proses seleksi ini dirancang untuk menemukan mahasiswa yang tidak hanya memiliki ketertarikan terhadap dunia perpajakan, tetapi yang dapat menunjukkan potensi dan kemampuan dasar yang dibutuhkan untuk terlibat langsung dalam kegiatan edukasi dan asistensi perpajakan. Melalui tahapan seleksi ini, diharapkan terjaring relawan yang siap berkontribusi secara aktif dan profesional dalam mendampingi Wajib Pajak serta mendukung tercapainya tujuan program. Setelah terpilih, mahasiswa menjalani tahap pelatiha teknis yang dilakukan secara serentak seluruh RENJANI. Pelatihan ini mencakup berbagai aspek penting, seperti pengetahuan umum tentang perpajakan, kode etik dalam pelayanan publik, prosedur pengisian dan pelaporan SPT, serta teknik komunikasi yang efektif guna memberikan edukasi kepada masyarakat. Dengan bekal pengetahuan ini, sebagaimana pernyataan pengurus KPP Pratama Jember bahwa mahasiswa akan lebih siap menjalankan tugasnya di meja pelayanan untuk membantu Wajib Pajak dalam proses pelaporan SPT Tahunan, dengan memberikan arahan

mengenai langkah-langkah yang harus diikuti, serta mengarahkan mereka agar dapat melaporkan pajak dengan lebih mudah dan sesuai ketentuan yang berlaku.

"Kami dari KPP Pratama Jember sangat terbantu dengan adanya program Relawan Pajak ini. Mahasiswa yang terlibat sudah melalui proses seleksi yang cukup ketat bekerja sama dengan perguruan tinggi, terutama yang memiliki tax center. Jadi kami bisa pastikan bahwa mereka yang terlibat memang memiliki minat dan kemampuan dasar di bidang perpajakan." Ungkap salah satu pengurus KPP Pratama Jember.

Selain bertugas di kantor pelayanan pajak, relawan pajak di Kabupaten Jember juga memiliki peran yang lebih luas dalam mendukung peningkatan kepatuhan pajak masyarakat. Salah satu bentuk kontribusinya adalah keterlibatan dalam program "Pojok Pajak" yang diadakan oleh KPP Pratama Jember. Program ini bertujuan untuk mendekatkan layanan perpajakan kepada masyarakat dengan membuka pos pelayanan di berbagai lokasi strategis, yaitu di beberapa kecamatan di Kabupaten Jember. Di dalam program ini, mahasiswa akan berperan aktif dalam melayani wajib pajak dengan pendampingan secara langsung sebagai perkataan salah satu mahasiswa.

"Sebelum turun ke lapangan, kami para relawan mendapat pelatihan teknis yang cukup komprehensif. Kami diajarkan tentang prosedur pelaporan SPT, etika pelayanan, hingga cara berkomunikasi yang baik dengan wajib pajak. Itu sangat membantu kami ketika berada di meja pelayanan." Ungkap Mahasiswa Relawan Pajak.

"Tidak hanya di kantor pajak, kami juga terlibat langsung dalam kegiatan Pojok Pajak yang diadakan di berbagai kecamatan di Jember. Di sana, kami mendampingi masyarakat secara langsung, memberikan edukasi, dan membantu mereka melaporkan SPT dengan benar. Ini benar-benar pengalaman berharga." Ungkap salah satu Mahasiswa Relawan Pajak yang bertugas di lapangan

Dengan hal tersebut memberikan penegasan bahwa mahasiswa akan ikut peran langsung didalam kegiatan termasuk pelaporan SPT Tahunan yang baik dan benar. Berikut gambar kegiatan relawan pajak yang dilakukan oleh mahasiswa di KPP Pratama jember:



Gambar 1. Kegiatan Pelaporan SPT Tahunan (Pajak)

Dari gambar 1 terlihat bahwa relawan pajak dari mahasiswa turut serta melakukan praktek bersama KPP Pratama Jember terkait pelaporan SPT Tahunan. Ini menunjukkan bahwa mahasiswa dalam program ini dituntut untuk memiliki pengalaman secara langsung. Sehingga tidak heran, menurut beberapa pernyataan mahasiswa sebagaimana diatas mengenai program kegiatan relawan pajak tersebut tentunya dalam menjalankan beberapa tugasnya, mahasiswa relawan pajak tidak hanya berfokus pada sisi teknis saja, tetapi juga harus menjunjung tinggi kode etik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka diharapkan untuk menjaga profesionalisme dalam berinteraksi dengan Wajib Pajak, memastikan setiap proses asistensi dilakukan dengan transparansi dan ketelitian, serta menghormati privasi dan data Wajib Pajak. Sikap ini tidak hanya mencerminkan integritas pribadi mahasiswa, tetapi juga berkontribusi terhadap citra positif KPP Pratama Jember sebagai institusi yang terpercaya. Selain itu, mahasiswa juga membawa nama baik perguruan tinggi tempat mereka belajar, sehingga penerapan kode etik dalam tugas mereka menjadi bagian penting dari tanggung jawab akademik dan profesional. Maka dengan adanya program RENJANI, relawan pajak lebih dari sekadar bermanfaat untuk masyarakat, tetapi juga menjadi ajang bagi mahasiswa untuk mempraktikkan ilmu yang telah mereka pelajari serta mengasah keterampilan sosial dan profesional mereka dalam dunia kerja.

Manfaat program Relawan Pajak Bagi Mahasiswa dan KPP Pratama Jember

Manfaat langsung yang dirasakan oleh mahasiswa, keterlibatan dalam Program Relawan Pajak di KPP Pratama Jember menjadi kesempatan berharga untuk mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik

langsung di lingkungan kerja yang sesungguhnya. Dengan terjun langsung dalam proses asistensi perpajakan, mahasiswa tidak hanya memahami konsep perpajakan secara lebih mendalam, tetapi juga melatih keterampilan dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi Wajib Pajak. Pembelajaran praktis ini membantu mahasiswa mengembangkan kompetensi yang lebih siap untuk dunia kerja, terutama dalam bidang administrasi dan pelayanan publik. Selain itu, interaksi langsung dengan Wajib Pajak mengasah kemampuan komunikasi dan pendekatan yang tepat dalam memberikan layanan, sehingga mahasiswa dapat memahami pentingnya sikap profesionalisme dan empati dalam dunia kerja. Hal ini menjadikan pengalaman mereka tidak hanya sebagai bentuk pengabdian, tetapi juga sebagai investasi keterampilan untuk masa depannya kelak sebagaimana berikut:



Gambar 2. Kegiatan Relawan Pajak (Mahasiswa)

Dari gambar 2 diatas terlihat salah satu relawan pajak yang berasal dari mahasiswa kampus membuka situs pajak. Dimana mahasiswa melakukan praktek sehingga nantinya dari hal ini akan menumbuhkan pengalaman dan juga sikap profesionalisme dan empati dalam bekerja sehingga mampu memberikan mamfaat kedepannya.

Di sisi lain, bagi Wajib Pajak, kehadiran relawan pajak juga memberikan manfaat nyata, khususnya dalam hal kemudahan akses layanan dan peningkatan kualitas pendampingan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan mengenai pemberdayaan relawan pajak dalam mendukung pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing di KPP Pratama Jember, diungkapkan bahwa program ini dirasakan sangat membantu,, terutama yang membutuhkan asistensi dalam pelaporan SPT Tahunan. Pendampingan yang diberikan sejak awal hingga

akhir, relawan dinilai sigap, informatif, dan ramah, sehingga proses pengisian SPT menjadi lebih cepat dan tidak membingungkan. Meskipun demikian, masih terdapat catatan penting terkait perlunya pemerataan pelatihan, agar setiap relawan memiliki keterampilan dan pemahaman yang setara, terutama dalam menghadapi kasus-kasus khusus seperti pelaporan dari wajib pajak yang memiliki lebih dari satu pemberi kerja. Hal ini penting agar kualitas layanan tetap terjaga dan seluruh wajib pajak mendapatkan pendampingan yang maksimal.

Sementara itu, bagi KPP Pratama Jember, keberadaan relawan pajak memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Terutama pada masa puncak pelaporan SPT Tahunan, ketika jumlah Wajib Pajak yang memerlukan bantuan meningkat, dan kehadiran relawan membantu mengurai antrean serta mempercepat proses pelayanan. Dengan tenaga tambahan dari mahasiswa, kantor dapat memastikan bahwa setiap Wajib Pajak mendapatkan pendampingan yang memadai tanpa mengorbankan kualitas layanan. Selain itu, program ini memperkuat upaya edukasi perpajakan kepada masyarakat, karena relawan turut serta dalam mengsosialisasikan pentingnya kepatuhan pajak secara lebih luas. Dapat disimpulkan bahwa, KPP Pratama Jember tidak hanya mampu meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga disertai dengan terjalinnya sinergi bersama institusi akademik di Wilayah Jember dan masyarakat dalam rangka menciptakan kesadaran pajak yang lebih baik.

"Kehadiran relawan pajak dari kalangan mahasiswa sangat membantu kami, terutama saat masa puncak pelaporan SPT Tahunan. Mereka membantu mengurai antrean dan mempercepat pelayanan, sehingga wajib pajak tidak perlu menunggu terlalu lama. Selain itu, relawan juga berperan aktif dalam memberikan edukasi perpajakan. Kolaborasi ini bukan hanya meningkatkan kualitas layanan kami, tapi juga membangun sinergi positif antara KPP, kampus, dan masyarakat dalam membentuk kesadaran pajak yang lebih baik." Ungkap salah satu Petugas KPP Pratama Jember

Kendala dalam Pelaksanaan Program Relawan Pajak

Meskipun Program Relawan Pajak di KPP Pratama Jember berjalan dengan baik, terdapat beberapa tantangan yang muncul selama pelaksanaannya, terutama pada masa pelaporan SPT Tahunan. Salah satu kendala utama yang dirasakan saat awal adalah keterbatasan jumlah relawan dibandingkan dengan tingginya volume Wajib Pajak pada awal tahun untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan. Antrean yang panjang dan tingginya permintaan asistensi menyebabkan pelayanan berjalan lebih lambat dari yang diharapkan, sehingga relawan harus bekerja dengan efisiensi tinggi untuk tetap memberikan layanan yang

optimal. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi KPP Pratama Jember dalam memastikan bahwa setiap Wajib Pajak mendapatkan bantuan yang memadai tanpa harus menunggu terlalu lama.

Selain keterbatasan jumlah relawan, tantangan lain yang cukup sering dihadapi adalah rendahnya pemahaman sebagian Wajib Pajak terhadap prosedur pelaporan SPT dan penggunaan e-Filing. Contohnya tidak sedikit Wajib Pajak yang masih belum familiar dengan konsep Bukti Potong, yang merupakan dokumen penting dalam pengisian SPT 1770 S, sehingga relawan harus memberikan edukasi tambahan agar mereka dapat memahami dan melaporkan pajak dengan benar. Proses edukasi ini memerlukan pendekatan yang sabar dan komunikatif, mengingat beberapa Wajib Pajak mungkin baru pertama kali melakukan pelaporan secara daring. Selain itu, kendala teknis pada sistem DJP Online, seperti server yang lambat, penerimaan email Wajib Pajak yang membutuhkan waktu lama atau gangguan akses, juga sering menghambat kelancaran proses pelaporan. Gangguan ini menyebabkan antrean semakin lama karena Wajib Pajak harus menunggu sistem kembali normal sebelum dapat menyelesaikan pelaporan mereka. Oleh karena itu, KPP Pratama Jember terus berupaya mencari solusi untuk meningkatkan efektivitas layanan, termasuk dengan mengoptimalkan sumber daya yang tersedia dan memperkuat edukasi bagi masyarakat agar semakin siap dalam menghadapi proses pelaporan pajak.

"Tantangan terbesar kami bukan hanya pada jumlah relawan yang terbatas, tapi juga pada rendahnya pemahaman sebagian Wajib Pajak terhadap pelaporan SPT dan penggunaan e-Filing. Banyak yang belum paham soal Bukti Potong, jadi kami harus jelaskan dari awal. Selain itu, kendala teknis di sistem DJP Online, seperti server lambat atau email verifikasi yang lama masuk, sering memperlambat proses. Akibatnya, antrean makin panjang. Kami terus berupaya meningkatkan edukasi dan mengoptimalkan pelayanan agar semua bisa berjalan lebih lancar." Ungkap Petugas KPP Pratama Jember atau Relawan Pajak

Keterkaitan antara Pembelajaran Teoritis dan Praktis Mahasiswa

Program Relawan Pajak memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menghubungkan teori yang mereka pelajari di kampus dengan pengalaman praktis di dunia kerja. Dengan terjun langsung ke dalam pelayanan perpajakan masyarakat, mahasiswa tidak hanya memahami konsep perpajakan secara lebih mendalam, tetapi juga mendapatkan wawasan tentang berbagai aspek administrasi perpajakan yang tidak selalu bisa diajarkan dalam kelas. Mereka belajar tentang jenis penghasilan, klasifikasi Wajib Pajak, serta

mekanisme pelaporan pajak yang harus dilakukan oleh individu. Di samping itu, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk menerapkan konsep dan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan, seperti penggunaan sistem e-Filing dan peraturan perpajakan, dengan lebih baik melalui pengalaman langsung di meja pelayanan.

Di lapangan, mahasiswa dihadapkan pada berbagai tantangan yang menguji kemampuan berpikir kritis dan adaptasi mereka dalam menghadapi situasi nyata. Beberapa Wajib Pajak yang datang untuk meminta asistensi sering kali mengalami kendala dalam memahami alur pelaporan pajak, bahkan ada yang baru mengetahui tentang Bukti Potong dalam pengisian SPT 1770 S. Mahasiswa relawan harus mampu memberikan penjelasan secara sabar dan komunikatif supaya Wajib Pajak mampu memahami kewajiban perpajakannya dengan baik. Sehingga mahasiswa juga mendapatkan pengalaman dalam menangani berbagai karakter masyarakat dan membangun keterampilan komunikasi yang lebih profesional. Melalui interaksi ini, mereka belajar bagaimana bersikap empati, ramah, dan solutif dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Lebih dari sekadar pengalaman teknis, keterlibatan dalam program ini juga menanamkan nilai-nilai profesionalisme dan etika pelayanan bagi mahasiswa. Mereka harus mampu menjaga integritas dalam memberikan asistensi kepada Wajib Pajak, bekerja dengan teliti dan transparan, serta tetap menjunjung tinggi kode etik dalam setiap interaksi. Sikap profesional ini bukan hanya penting untuk membangun citra baik mahasiswa sebagai individu, tetapi juga menjaga reputasi institusi pendidikan tempat mereka belajar serta terkhusus pada KPP Pratama Jember sebagai lembaga yang terpercaya. Dengan demikian, pengalaman dalam Program Relawan Pajak bukan hanya sekadar kesempatan belajar, tetapi juga sebagai proses pembentukan karakter dan kesiapan memasuki dunia kerja yang lebih luas.

PEMBAHASAN

Dalam dunia pendidikan tinggi, pembelajaran tidak hanya diarahkan pada penguasaan teori, tetapi juga pada penguatan kemampuan praktis mahasiswa. Pergeseran paradigma pendidikan menuju experiential learning atau pembelajaran berbasis pengalaman menjadi landasan penting dalam menghasilkan lulusan yang adaptif dan siap kerja (Jazuli et al., 2023). Kegiatan Relawan Pajak menjadi salah satu contoh konkret dari implementasi pembelajaran praktis tersebut, yang mengintegrasikan mahasiswa secara langsung dalam proses pelayanan perpajakan, Terutama bagi mahasiswa di jurusan ekonomi, akutansi dan juga sejenisnya.

Sebagaimana penelitian (Pratama, Syaifuddin, et al., 2025) yang dilakukan oleh mengidentifikasi bahwa mahasiswa dari program studi ekonomi dan bidang sejenisnya perlu mendapatkan pengalaman praktik langsung sebagai bagian dari penguatan kompetensi profesional dan pemahaman kontekstual terhadap ilmu yang dipelajari secara langsung. Salah satunya adalah program kegiatan kerjasama dengan lembaga kerja seperti di KPP Pratama Jember.

Kolaborasi antara mahasiswa dan KPP Pratama Jember dalam program Relawan Pajak merupakan langkah strategis yang saling menguntungkan. Dimana dalam hal ini, mahasiswa memperoleh pengalaman nyata di lapangan dalam memberikan asistensi kepada Wajib Pajak, sementara pihak KPP terbantu dalam meningkatkan kapasitas pelayanan, terutama pada masa puncak pelaporan SPT Tahunan. Kolaborasi ini juga memperkuat hubungan antara dunia akademik dan institusi pemerintahan dalam mendukung program nasional terutama dalam menyiapkan calon pekerja yang professional (Nirbita, 2020). Dan hal ini pula mendukung mengatasi terkait permasalahan kekurangan pekerjaan dan kekurangan pengetahuan calon pekerja mahasiswa yang professional dan berpengalaman.

Mahasiswa yang terlibat dalam program ini dipilih melalui proses seleksi bekerja sama dengan perguruan tinggi, khususnya yang memiliki tax center. Seleksi ini bertujuan untuk memastikan peserta memiliki dasar pengetahuan perpajakan dan kemampuan komunikasi yang baik serta memiliki keinginan yang kuat. Dari peserta mahasiswa yang lolos akan diteruskan dengan berbagai pembinaan dan pelatihan sebelum terjun menjadi relawan pajak. Hal ini sesuai dengan penelitian (Widyarto, 2021) bahwa setiap relawan pajak sebelum memasuki tempat harus diupayakan adanya kolaborasi pelatihan dan pembinaan terlebih dahulu dari kampus, sehingga setelahnya akan langsung menjadi relawan pajak yang banyak praktek di lapangan. Setelah dibekali pelatihan, mahasiswa relawan pajak ditempatkan di meja pelayanan KPP termasuk di Jember untuk memberikan asistensi langsung kepada Wajib Pajak. Mereka membantu dalam pengisian dan pelaporan SPT secara e-Filing, serta memberikan edukasi perpajakan. Kehadiran mahasiswa membuat proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan ramah. Pengalaman ini juga membentuk karakter pelayanan publik yang komunikatif dan profesional dalam diri mahasiswa. Hal ini penting sebagaimana penelitian (Mujtahid et al., 2023) bahwa karakter dan pengalaman sangat dibutuhkan untuk menjadi pekerja yang professional di bidangnya.

Maka tidak heran di Program Relawan Pajak di Jember ini juga memiliki bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dilaksanakan secara terstruktur melalui serangkaian tahapan yang dirancang untuk memastikan efektivitas dalam membantu Wajib Pajak melaksanakan kewajibannya. Program ini diawali dengan proses seleksi mahasiswa melalui kerja sama dengan perguruan tinggi, khususnya yang memiliki tax center sebagai pusat edukasi perpajakan. Proses seleksi ini dirancang untuk menemukan mahasiswa yang tidak hanya memiliki ketertarikan terhadap dunia perpajakan, tetapi yang dapat menunjukkan potensi dan kemampuan dasar yang dibutuhkan untuk terlibat langsung dalam kegiatan edukasi dan asistensi perpajakan. Melalui tahapan seleksi ini, diharapkan terjaring relawan yang siap berkontribusi secara aktif dan profesional dalam mendampingi Wajib Pajak serta mendukung tercapainya tujuan program. Setelah terpilih, mahasiswa menjalani tahap pelatiha teknis yang dilakukan secara serentak seluruh RENJANI. Pelatihan ini mencakup berbagai aspek penting, seperti pengetahuan umum tentang perpajakan, kode etik dalam pelayanan publik, prosedur pengisian dan pelaporan SPT, serta teknik komunikasi yang efektif guna memberikan edukasi kepada masyarakat. Dengan bekal pengetahuan ini, sebagaimana pernyataan pengurus KPP Pratama Jember bahwa mahasiswa akan lebih siap menjalankan tugasnya di meja pelayanan untuk membantu Wajib Pajak dalam proses pelaporan SPT Tahunan, dengan memberikan arahan mengenai langkah-langkah yang harus diikuti, serta mengarahkan mereka agar dapat melaporkan pajak dengan lebih mudah dan sesuai ketentuan yang berlaku.

Tidak hanya di dalam kantor, pelayanan pajak, relawan pajak di Kabupaten Jember juga memiliki peran yang lebih luas dalam mendukung peningkatan kepatuhan pajak masyarakat. Salah satu bentuk kontribusinya adalah keterlibatan dalam program "Pojok Pajak" yang diadakan oleh KPP Pratama Jember. Program ini bertujuan untuk mendekatkan layanan perpajakan kepada masyarakat dengan membuka pos pelayanan di berbagai lokasi strategis, yaitu di beberapa kecamatan di Kabupaten Jember. Di dalam program ini, mahasiswa akan berperan aktif dalam melayani wajib pajak dengan pendampingan secara langsung sebagai perkataan salah satu mahasiswa. Dengan hal tersebut memberikan penegasan bahwa mahasiswa akan ikut peran langsung didalam kegiatan termasuk pelaporan SPT Tahunan yang baik dan benar. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wati et al., 2024), sebagaimana menyampaikan bahwa program Relawan Pajak di KPP Pratama Jember memainkan peran penting dalam membantu wajib pajak orang pribadi, khususnya dalam membimbing pengisian dan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing. Serta Relawan

Pajak juga aktif dalam program "Pojok Pajak" yang dilaksanakan KPP dengan mendatangi berbagai daerah. Selain itu, Relawan Pajak memberikan edukasi perpajakan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pajak. Sehingga peran mereka tidak hanya terbatas di lingkungan KPP, tetapi juga menjangkau masyarakat sekitar, memanfaatkan pengalaman praktis mereka untuk mendukung proses pelaporan pajak yang lebih efektif dan meningkatkan kepatuhan pajak.

Selain itu, manfaat langsung yang dirasakan oleh mahasiswa, keterlibatan dalam Program Relawan Pajak di KPP Pratama Jember menjadi kesempatan berharga untuk mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik langsung di lingkungan kerja yang sesungguhnya. Dengan terjun langsung dalam proses asistensi perpajakan, mahasiswa tidak hanya memahami konsep perpajakan secara lebih mendalam, tetapi juga melatih keterampilan dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi Wajib Pajak. Pembelajaran praktis ini membantu mahasiswa mengembangkan kompetensi yang lebih siap untuk dunia kerja, terutama dalam bidang administrasi dan pelayanan publik. Selain itu, interaksi langsung dengan Wajib Pajak mengasah kemampuan komunikasi dan pendekatan yang tepat dalam memberikan layanan, sehingga mahasiswa dapat memahami pentingnya sikap profesionalisme dan empati dalam dunia kerja. Hal ini menjadikan pengalaman mereka tidak hanya sebagai bentuk pengabdian, tetapi juga sebagai investasi keterampilan untuk masa depannya kelak. Sedangkan bagi Wajib Pajak, kehadiran relawan pajak sangat membantu dalam memahami proses pelaporan pajak secara daring. Banyak di antara mereka yang baru pertama kali menggunakan e-Filing atau belum memahami istilah teknis seperti Bukti Potong. Dengan adanya pendampingan relawan, proses pelaporan menjadi lebih cepat dan mudah dipahami. Sikap ramah, sabar, dan informatif para relawan juga meningkatkan kenyamanan dalam menerima layanan. Meskipun demikian, masih terdapat catatan penting terkait perlunya pemerataan pelatihan, agar setiap relawan memiliki keterampilan dan pemahaman yang setara, terutama dalam menghadapi kasus-kasus khusus seperti pelaporan dari wajib pajak yang memiliki lebih dari satu pemberi kerja. Hal ini penting agar kualitas layanan tetap terjaga dan seluruh wajib pajak mendapatkan pendampingan yang maksimal sebagaimana beberapa hasil penelitian (Khasanah et al., 2024) yang mendukung adanya pendampingan dan pelatihan secara lebih maksimal di KPP termasuk di Jember.

Sementara itu, bagi KPP Pratama Jember, keberadaan relawan pajak memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Terutama pada masa puncak pelaporan SPT Tahunan, ketika jumlah Wajib Pajak yang memerlukan

bantuan meningkat, dan kehadiran relawan membantu mengurai antrean serta mempercepat proses pelayanan. Dengan tenaga tambahan dari mahasiswa, kantor dapat memastikan bahwa setiap Wajib Pajak mendapatkan pendampingan yang memadai tanpa mengorbankan kualitas layanan. Selain itu, program ini memperkuat upaya edukasi perpajakan kepada masyarakat, karena relawan turut serta dalam mengsosialisasikan pentingnya kepatuhan pajak secara lebih luas. Dapat disimpulkan bahwa, KPP Pratama Jember tidak hanya mampu meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga disertai dengan terjalinnya sinergi bersama institusi akademik di Wilayah Jember dan masyarakat dalam rangka menciptakan kesadaran pajak yang lebih baik.

Meskipun program ini berjalan cukup efektif, masih terdapat beberapa tantangan, baik dari sisi internal maupun eksternal. Salah satunya adalah rendahnya pemahaman sebagian Wajib Pajak terhadap prosedur pelaporan SPT dan penggunaan e-Filing. Contohnya tidak sedikit Wajib Pajak yang masih belum familiar dengan konsep Bukti Potong, yang merupakan dokumen penting dalam pengisian SPT 1770 S, sehingga relawan harus memberikan edukasi tambahan agar mereka dapat memahami dan melaporkan pajak dengan benar. Proses edukasi ini memerlukan pendekatan yang sabar dan komunikatif, mengingat beberapa Wajib Pajak mungkin baru pertama kali melakukan pelaporan secara daring (Redhana, 2018). Selain itu, kendala teknis pada sistem DJP Online, seperti server yang lambat, penerimaan email Wajib Pajak yang membutuhkan waktu lama atau gangguan akses, juga sering menghambat kelancaran proses pelaporan. Gangguan ini menyebabkan antrean semakin lama karena Wajib Pajak harus menunggu sistem kembali normal sebelum dapat menyelesaikan pelaporan mereka (Rahmawati et al., 2024). Oleh karena itu, KPP Pratama Jember terus berupaya mencari solusi untuk meningkatkan efektivitas layanan, termasuk dengan mengoptimalkan sumber daya yang tersedia dan memperkuat edukasi bagi masyarakat agar semakin siap dalam menghadapi proses pelaporan pajak. Menanggapi tantangan tersebut, KPP Pratama Jember terus melakukan evaluasi dan perbaikan program. Salah satunya adalah meningkatkan kualitas pelatihan agar setiap relawan memiliki pemahaman yang setara dan mampu menghadapi berbagai variasi kasus perpajakan. Selain itu, penguatan edukasi kepada masyarakat juga menjadi prioritas agar Wajib Pajak lebih siap dalam menghadapi masa pelaporan di tahun-tahun mendatang. Bagi mahasiswa, keterlibatan dalam program Relawan Pajak memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kompetensi teknis dan soft skills. Mereka tidak hanya memahami prosedur perpajakan secara nyata, tetapi juga belajar berkomunikasi dengan berbagai kalangan, mengelola emosi saat

melayani, dan bekerja dalam tim. Kompetensi ini menjadi modal penting dalam menghadapi dunia kerja ke depan.

Secara keseluruhan, integrasi pembelajaran praktis melalui program Relawan Pajak di KPP Pratama Jember terbukti menjadi strategi yang efektif dalam menjembatani dunia akademik dan praktik lapangan. Program ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan publik, tetapi juga memberikan pengalaman belajar bermakna bagi mahasiswa. Ke depan, program serupa dapat diperluas dan dijadikan model dalam pengembangan kurikulum pendidikan tinggi berbasis praktik dan kolaborasi institusional. Hal ini mendukung beberapa penelitian lainnya yang serupa sebagaimana (Pratama, Agustina, et al., 2025) dan (Nugieanto et al., 2023) bahwa peran relawan pajak memiliki kontribusi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak seseorang selain juga meningkatkan kualitas pajak dan juga pribadi relawan pajak dalam menjadi tenaga yang profesional di dalam perpajakan sebagaimana di KPP Pratama Jember.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa sinergi antara dunia pendidikan tinggi dan instansi pemerintah mampu menciptakan ekosistem pembelajaran yang aplikatif dan berdampak langsung pada masyarakat. Keterlibatan mahasiswa dalam pelayanan publik tidak hanya meningkatkan kompetensi profesional mereka di bidang perpajakan, tetapi juga memberikan kontribusi riil terhadap efektivitas layanan dan peningkatan kepatuhan pajak. Oleh karena itu, program semacam ini dapat dijadikan rujukan dalam merancang kurikulum berbasis pengalaman (experiential learning) yang relevan, sekaligus mendorong perguruan tinggi untuk lebih aktif berkolaborasi dengan institusi pemerintah dalam rangka mengembangkan pembelajaran yang kontekstual, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Dari pemaparan diatas maka disimpulkan bahwa program Relawan Pajak yang dilaksanakan di KPP Pratama Jember terbukti menjadi sarana yang efektif dalam menjembatani antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktik langsung di lapangan. Melalui keterlibatan aktif dalam kegiatan asistensi pelaporan SPT Tahunan, mahasiswa memperoleh pengalaman nyata dalam memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat, memahami prosedur administrasi secara langsung, dan mengasah keterampilan teknis serta komunikasi yang sangat relevan dengan kebutuhan dunia kerja. Selain itu, mahasiswa juga belajar menumbuhkan etika pelayanan publik dan menjaga profesionalisme

dalam menghadapi beragam karakter wajib pajak. Dari sisi institusional, kehadiran relawan turut meningkatkan efektivitas pelayanan di KPP Pratama Jember dan memperluas jangkauan edukasi perpajakan kepada masyarakat. Kolaborasi ini membuktikan bahwa sinergi antara institusi pendidikan tinggi dan otoritas pajak mampu menciptakan model pembelajaran yang bermakna, aplikatif, dan berdampak positif terhadap peningkatan literasi pajak serta pembentukan sumber daya manusia yang kompeten. Melalui hasil penelitian ini, disarankan agar program Relawan Pajak terus dikembangkan dengan mempertahankan sinergi yang telah terbangun antara perguruan tinggi dan KPP Pratama. Pelatihan yang diberikan kepada mahasiswa dapat terus disempurnakan dengan materi yang lebih kontekstual dan responsif terhadap dinamika lapangan. Tak hanya itu, perluasan cakupan wilayah pelaksanaan serta peningkatan dokumentasi praktik baik dari program ini diharapkan dapat menjadi rujukan untuk pengembangan kebijakan pendidikan vokasional di bidang perpajakan.

Kontribusi dari penelitian ini terletak pada penguatan model pembelajaran praktis berbasis kolaborasi antara perguruan tinggi dan instansi pemerintah, khususnya dalam bidang perpajakan. Melalui keterlibatan langsung mahasiswa sebagai relawan pajak, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa program semacam ini tidak hanya meningkatkan pemahaman dan keterampilan mahasiswa dalam pelayanan perpajakan, tetapi juga berperan dalam memperluas jangkauan edukasi pajak kepada masyarakat. Penelitian ini juga memberikan masukan berharga bagi KPP Pratama dan institusi pendidikan untuk mengembangkan program pemberdayaan mahasiswa yang terstruktur, relevan, dan berkelanjutan, serta menjadi acuan bagi pelaksanaan program sejenis di daerah lain untuk mendukung kepatuhan pajak nasional.

Rekomendasi terhadap penelitian selanjutnya: 1) Memperluas ruang lingkup kajian dengan melibatkan lebih banyak lokasi atau KPP lain di luar Kabupaten Jember. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas program Relawan Pajak dapat diimplementasikan di daerah dengan karakteristik Wajib Pajak yang berbeda. Dengan membandingkan beberapa wilayah, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai tantangan, strategi, dan keberhasilan program dalam berbagai konteks geografis dan sosial. 2) Fokus pada analisis kompetensi mahasiswa sebelum dan sesudah mengikuti program Relawan Pajak dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Evaluasi berbasis data statistik terhadap peningkatan pemahaman, keterampilan komunikasi, dan kepercayaan diri mahasiswa dalam melayani masyarakat akan memberikan bukti empiris

yang lebih kuat mengenai dampak program ini terhadap pengembangan kapasitas sumber daya manusia di lingkungan perguruan tinggi. 3) Melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai persepsi dan kepuasan Wajib Pajak terhadap layanan yang diberikan oleh relawan. Penelitian ini dapat menggali aspek kualitas layanan, keefektifan edukasi yang diberikan, serta hambatan yang dirasakan Wajib Pajak selama proses asistensi. Temuan tersebut dapat menjadi dasar dalam merancang pelatihan yang lebih terarah bagi relawan serta meningkatkan kualitas interaksi antara relawan pajak dan masyarakat penerima layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Arina Nurul Hidayah, & Indriyana Puspitosari. (2024). Memahami Perilaku Kepatuhan Pajak Dengan Persepsi Teori Atribusi. *JIEF Journal of Islamic Economics and Finance*, *4*(1), 41–61. https://doi.org/10.28918/jief.v4i1.7286

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

Imam, I. A. F., Chamalinda, K. N. L., & Hakim, T. I. R. (2022). Penguatan Kompetensi Relawan Pajak Universitas Trunojoyo Madura. *Jurnal Altifani: Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, *2*(4), 327. https://mail.altifani.org/index.php/altifani/article/view/256

Jazuli, A., Salsabila, A. Y., Assidiqi, A. H., & Sadiyah, D. (2023). The Strategy of the Head of Madrasah in Cultivating Fastabiqul Khoirot Culture in the State High School Environment in Batu City. *EDHJ Unnusa*, *8*(April), 56–65. https://journal2.unusa.ac.id/index.php/EHDJ/article/view/4849

Khasanah, I. N., Noverita, F. F., Romsiyatun, S., & Pratama, M. M. (2024). Pemberdayaan relawan pajak dalam optimalisasi kebijakan fiskal melalui asistensi pelaporan SPT Tahunan orang pribadi menggunakan e-filing di KPP Pratama Jember. *Jurnal PEDAMAS (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, *2*(2), 48. https://pekatpkm.my.id/index.php/JP/article/view/267

Matthew B Miles, A Michael Huberman, J. S. (2020). *Qualitative Data Analysis (A Methods Sourcebook)* (Helen Salmon (Ed.)). SAGE Publications.

Mujtahid, Assidiqi, A. H., Sadiyah, D., & Maulana, H. F. (2023). Educational values in Eid culture of Javanese society in Malang and Jember. *Jurnal Agama, Sosial, Dan Budaya*, *6*(4), 2599–2473. https://doi.org/https://doi.org/10.31538/almada.v6i4.4225

Muyasaroh, S., Iransyah, W. P., Rofiqoh, K. H., Hidayati, A., Ayuningrum, N., Aldana, M. H. M., Rohmawati, S. N., & Fathoni, N. (2025). Edukasi dan Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan melalui Program Relawan Pajak di KP2KP Kendal. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, *3*(3), 756–763. https://doi.org/10.59837/jpmba.v3i3.2276

Nanggala, A., & Suryadi, K. (2022). Realisasi citizenship education melalui program Kampus Merdeka. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, *7*(1), 68.

https://journal2.um.ac.id/index.php/jppk/article/view/19315

Nirbita, B. N. (2020). Pentingnya Technopreneurship Dalam Dunia Pendidikan Tinggi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Wirausaha*, *1*(1), 62. https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/prospek/article/view/1627

Nugieanto, B. A., Probowolan, D., & Syahfrudin, A. (2023). Peran relawan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pribadi (PPh Pasal 21) yang terdaftar di KPP Pratama Jember. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, *2*(4), 2. https://repository.unmuhjember.ac.id/16233/10/J. ARTIKEL.pdf

Oktavia, D., Afiv, M., & P, M. M. (2024). Peranan etika relawan pajak untuk negeri (RENJANI) dalam melayani kepentingan wajib pajak di KPP Pratama Jember. *KHIDMAH: Jurnal Pengabdian Masyarakat STIT Tanggamus*, *2*(1), 41. http://jurnal.stittanggamus.ac.id/index.php/Khidmah/article/view/77

Pratama, H. Y., Agustina, E., Setiyowati, R., & Rokhim, A. (2025). Asistensi pelaporan SPT tahunan melalui pemberdayaan relawan pajak dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak ditinjau dari perspektif etika bisnis Islam pada KPP Pratama Jember. *Jurnal GEMBIRA (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, *3*(1), 362–372. https://gembirapkm.my.id/index.php/jurnal/article/view/908

Pratama, H. Y., Syaifuddin, M., & Sari, N. K. (2025). Integrasi pembelajaran praktis melalui kegiatan relawan pajak dalam kolaborasi mahasiswa dan KPP Pratama Jember pada asistensi pelaporan SPT tahunan. *Jurnal Gembira: Pengabdian Kepada Masyarakat*, *6*(2), 110. https://gembirapkm.my.id/index.php/jurnal/issue/view/16

Prihatini, P. A., & Rachmawati, N. A. (2020). Pengaruh Motivasi, Efektivitas Pembelajaran Mata Kuliah Perpajakan Dan Kesempatan Kerja Di Bidang Perpajakan Terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Dalam Berkarir Di Bidang Perpajakan. *NOAFA*, *2*(1), 168. https://trilogi.ac.id/journal/ks/index.php/EPAKT/article/view/768

Rahmawati, P. A., Husni, M., & Anggriawan, M. A. (2024). PENGARUH KENAIKAN TARIF PPN, INSENTIF PAJAK DAN DIGITALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM. *"LAWSUIT" Jurnal Perpajakan*, *3*(2), 98–113. https://doi.org/10.30656/lawsuit.v3i2.9700

Redhana, I. W. (2018). Model pembelajaran berbasis masalah untuk peningkatan keterampilan pemecahan masalah dan berpikir kritis. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran*, *46*(1), 1. https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JPP/article/view/1694

Warno, W., Amalia F., S., Amalia F., S., Hidayah, A. N., Indah, A. N., Yus'atika, W., Shofana, N. U., Maulida, L. A., Az Zahra, H., Afifah, M. A., Aziza, H. S., & Aslamiyah, S. (2020). Kolaborasi Otoritas Pajak Bersama Relawan Pajak Dalam Pemberian Layanan Perpajakan Di Kantor Pajak Pratama Jepara. *Buletin Pembangunan Berkelanjutan*, *4*(2), 45–55. https://doi.org/10.25299/bpb.2020.5296

Wati, L., Maulidya, W. I., Muchlis, B., & Nafis, A. W. (2024). The role of tax volunteers in the RENJANI program at the Jember Primary Tax Office. *ARTOKULO: Journal of Accounting, Economic and Management*, *1*(1), 64. https://ejournal.mediakunkun.com/index.php/artokulo/article/view/52

Widyarto, W. G. (2021). Kolaborasi dalam komunikasi kelompok menurut analitik strukturasi. *Jurnal Intelektiva*, *3*(1), 45. https://www.jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/issue/view/27