

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
ANALISIS KENDALA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN MELALUI DJP
ONLINE SERTA PERAN RELAWAN PAJAK DI KPP
PRATAMA SIDOARJO UTARA



NAMA : JIHAN AFIYAH
NIM : 31423012

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA SIDOARJO
2025

**LEMBAR PERSETUJUAN
PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**ANALISIS KENDALA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN MELALUI DJP
ONLINE SERTA PERAN RELAWAN PAJAK DI KPP
PRATAMA SIDOARJO UTARA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian
Praktik Kerja Lapangan Program Studi Manajemen

Oleh :

**NAMA : JIHAN AFIYAH
NIM : 31423012**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Mata Kuliah
Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Sidoarjo, 30 September 2025

**Menyetujui,
Ketua Program Studi Manajemen**



M. Mustaqim, S.E., M.M.
NIK : 19881129 270921 398

Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop and a trailing line.

Ayu Lucy Larassaty, S.E., M.M.
NIK : 19890112 170918 380

LEMBAR PENGESAHAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Judul : ANALISIS KENDALA WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DALAM PELAPORAN
SPT TAHUNAN MELALUI DJP ONLINE
SERTA PERAN RELAWAN PAJAK DI KPP
PRATAMA SIDOARJO UTARA

Nama Praktikan : Jihan Afyah
NIM : 31423012
Program Studi : Manajemen

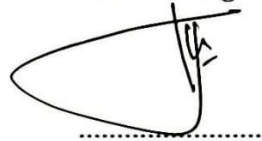
Dinyatakan LULUS Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Praktek Kerja
Lapangan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo

Sidoarjo, 22 Oktober 2025

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal



28 / 2025
10

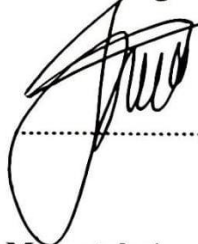
Ayu Lucy Larassaty, S.E., M.M.

NIK : 19890112 170918 380

Penguji

Tanda Tangan

Tanggal



28 / 2025
10

Jeziano Rizkita Boyas, S.E., M.M

NIK : 19950529 170222 403

**Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo**



M. Mustaqim, S.E., M.M.
NIK : 19881129 270921 398

**Mengetahui,
Dekan, Fakultas Ekonomi
Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo**



Dr. Hj. Muhammadhah Novie, SE., M.M.
NIK : 19741122 161115 353

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga praktikan dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan judul “Analisis Kendala Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Tahunan Melalui DJP Online serta Peran Relawan Pajak di KPP Pratama Sidoarjo Utara” dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo. terselesaikannya laporan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini praktikan menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Muhafidhah Novie, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo.
2. Bapak M. Mustaqim, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo.
3. Ibu Ayu Lucy Larassaty, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga dalam penyusunan laporan ini.
4. Bapak Richardus Patmodjo Hernugroho, selaku Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Sidoarjo Utara yang telah memberikan kesempatan serta dukungan dalam pelaksanaan kegiatan PKL.

5. Ibu tercinta, yang senantiasa memberikan doa, semangat, kasih sayang, dan dukungan penuh sehingga praktikan dapat menjalani PKL dengan lancar dan menyelesaikan laporan ini dengan baik.
6. Saudara serta teman-teman yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan kebersamaan yang sangat berarti selama pelaksanaan PKL hingga penyusunan laporan ini.

Praktikan menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat praktikan harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Besar harapan praktikan, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya bagi mahasiswa, Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo, dan KPP Pratama Sidoarjo Utara.

Sidoarjo, 14 September 2025

Penyusun,



Jihan Afiyah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang PKL.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan PKL	3
1.3 Kegunaan PKL	4
1.4 Tempat PKL	6
1.5 Jadwal Waktu PKL.....	8
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL.....	12
2.1 Gambaran Umum Perusahaan/Instansi	12
2.2 Struktur Organisasi & Job description	14
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan.....	20
BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	22

3.1	Bidang Kerja	22
3.2	Pelaksanaan Kerja	22
3.3	Kendala Yang Dihadapi.....	30
3.4	Cara Mengatasi Kendala	31
BAB IV PENUTUP		35
DAFTAR PUSTAKA.....		39
LAMPIRAN-LAMPIRAN		40

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Kerja Praktikan di KPP Pratama Sidoarjo Utara.....	10
---	----

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Struktur Organisasi KPP Pratama	15
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 KPP Pratama Sidoarjo Utara	7
Gambar 2.1 Logo DJP	12
Gambar 3.1 Bukti Potong.....	23
Gambar 3.2 Tampilan Laman DJP Online	24
Gambar 3.3 Registrasi Akun untuk Wajib Pajak Baru	24
Gambar 3.4 Memilih Jenis Verifikasi Melalui E-mail atau SMS.....	25
Gambar 3.5 Memasukkan Kode Verifikasi	26
Gambar 3.6 Memilih Jenis Pelaporan Menggunakan e-Filing.....	26
Gambar 3.7 Pengisian SPT Sesuai Jenis Formulir.....	27
Gambar 3.8 Memasukkan Kode Token untuk Mengirimkan SPT	28
Gambar 3.9 Bukti Penerimaan Elektronik (BPE)	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Magang	40
Lampiran 2 Surat Keterangan Magang dari Perusahaan/Instansi	41
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PKL	43
Lampiran 4 Jadwal Kegiatan PKL	44
Lampiran 5 Daftar Hadir PKL	44
Lampiran 6 Penilaian PKL	46
Lampiran 7 Kartu Bimbingan PKL	47
Lampiran 8 Sertifikat Renjani	48

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang PKL

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan bagian penting dari proses pembelajaran di perguruan tinggi, yang berfungsi untuk menjembatani teori yang diperoleh mahasiswa di bangku kuliah dengan praktik nyata di dunia kerja. Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo menargetkan agar mahasiswa tidak hanya memiliki landasan teoretis, tetapi juga keterampilan praktis, pengalaman interaksi dengan masyarakat, serta pemahaman tentang dinamika organisasi. Namun, realitas di lapangan sering kali menunjukkan adanya kesenjangan. Mahasiswa dihadapkan pada situasi yang kompleks, menuntut adaptasi cepat, kemampuan komunikasi, dan pemecahan masalah, yang terkadang tidak sepenuhnya dibekalkan melalui materi kuliah. Hal ini menegaskan pentingnya PKL sebagai sarana pembelajaran berbasis pengalaman yang mendukung kesiapan mahasiswa menghadapi dunia profesional.

Salah satu program yang memberikan kesempatan tersebut adalah Relawan Pajak untuk Negeri (RENJANI) yang diinisiasi oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Program ini melibatkan mahasiswa dari berbagai jurusan untuk mendukung pelaksanaan asistensi pelaporan SPT Tahunan, penyuluhan, dan edukasi perpajakan kepada masyarakat.

Melalui kolaborasi antara DJP, universitas, dan tax center, RENJANI bertujuan meningkatkan kesadaran serta kepatuhan wajib pajak, sekaligus memberikan ruang pembelajaran bagi mahasiswa dalam hal keterampilan komunikasi, pelayanan publik, serta manajemen administrasi (Direktorat Jenderal Pajak, 2024).

Kegiatan seperti memberikan layanan informasi, membantu wajib pajak menyelesaikan kendala teknis di DJP Online, serta mendukung kelancaran operasional Kantor Pelayanan Pajak (KPP), erat kaitannya dengan prinsip-prinsip manajemen seperti *organizing*, *coordinating*, *service management*, dan *problem solving*. Selain itu, literasi digital dan keterampilan interpersonal yang dikembangkan selama PKL juga menjadi kompetensi penting dalam bidang manajemen modern.

Dalam praktiknya, wajib pajak orang pribadi masih menghadapi sejumlah kendala ketika melakukan pelaporan SPT Tahunan melalui DJP Online. Kendala tersebut meliputi kesulitan memperoleh *Electronic Filing Identification Number* (EFIN), masalah autentikasi melalui email atau nomor telepon yang sudah tidak aktif, kesalahan pengisian formulir elektronik, hingga kendala teknis seperti kegagalan sistem saat mengunggah dokumen. Kondisi ini sering menimbulkan kebingungan bagi wajib pajak yang kurang memahami teknologi digital maupun prosedur perpajakan.

Di sinilah peran Relawan Pajak menjadi strategis. Relawan Pajak membantu memberikan pendampingan langsung kepada wajib pajak

dalam memahami prosedur pelaporan, mengatasi hambatan teknis, hingga memastikan data yang dilaporkan sesuai ketentuan. Bagi mahasiswa, pengalaman ini memberikan pembelajaran penting mengenai manajemen pelayanan publik, keterampilan komunikasi, dan praktik kepemimpinan di lapangan. Bagi KPP, kehadiran relawan mendukung peningkatan kualitas layanan, memperluas jangkauan edukasi, serta mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan hal tersebut, laporan PKL ini akan membahas kendala yang dihadapi wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan melalui DJP Online, serta menelaah kontribusi peran Relawan Pajak dalam mendukung kinerja KPP Pratama Sidoarjo Utara.

1.2 Maksud dan Tujuan PKL

Untuk memperjelas arah serta hasil yang diharapkan, maka maksud dan tujuan kegiatan PKL dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Maksud Kegiatan PKL

Berdasarkan pelaksanaan PKL melalui program Relawan Pajak RENJANI 2025 di KPP Pratama Sidoarjo Utara, maksud dari kegiatan PKL adalah sebagai berikut:

- a. Mempelajari praktik pelayanan publik dengan mendampingi wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan melalui DJP Online.

- b. Mengembangkan pemahaman praktis mengenai manajemen pelayanan dan administrasi di lingkungan instansi perpajakan.

2. Tujuan Kegiatan PKL

Berdasarkan kegiatan yang telah dilaksanakan selama PKL, tujuan dari pelaksanaan kegiatan PKL adalah sebagai berikut:

- a. Memperoleh pengalaman nyata dalam pelayanan publik serta melatih keterampilan komunikasi yang relevan dengan disiplin ilmu manajemen.
- b. Menghubungkan teori manajemen dengan praktik di lapangan, termasuk mengimplementasikan pengetahuan dari mata kuliah Perilaku Organisasi selama pelaksanaan PKL.

1.3 Kegunaan PKL

Praktik Kerja Lapangan (PKL) memiliki kegunaan yang signifikan, baik bagi praktikan, fakultas, maupun instansi tempat pelaksanaan. Melalui kegiatan ini, diperoleh manfaat yang dapat mendukung pengembangan akademik, peningkatan kualitas kelembagaan, serta perbaikan mutu layanan pada instansi terkait.

1. Kegunaan PKL bagi Praktikan

Adapun manfaat PKL bagi Praktikan adalah:

- a. Menambah wawasan dan pengalaman praktis di bidang perpajakan, khususnya dalam pendampingan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan melalui DJP Online.

- b. Mengasah keterampilan komunikasi, analisis masalah, serta kemampuan adaptasi terhadap kendala teknis maupun non-teknis yang dihadapi wajib pajak.
 - c. Memberikan pengalaman kerja nyata yang dapat menjadi bekal untuk dunia profesional setelah menyelesaikan studi.
2. Kegunaan PKL bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo (UNUSIDA)

Sedangkan bagi Fakultas Ekonomi UNUSIDA, kegiatan PKL ini bermanfaat sebagai:

- a. Menjadi sumber data dan informasi empiris yang relevan untuk mendukung pengembangan kurikulum, khususnya terkait pembelajaran perpajakan bagi mahasiswa manajemen.
 - b. Mempererat hubungan kelembagaan antara fakultas dengan Direktorat Jenderal Pajak, khususnya KPP Pratama Sidoarjo Utara, dalam rangka memperluas jaringan kerja sama.
 - c. Memberikan bahan evaluasi mengenai kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja melalui kegiatan praktik lapangan.
3. Kegunaan PKL bagi KPP Pratama Sidoarjo Utara

Manfaat yang diperoleh dari kegiatan PKL bagi KPP Pratama Sidoarjo Utara adalah sebagai berikut:

- a. Membantu meringankan beban petugas pajak dalam memberikan pelayanan, khususnya pada masa pelaporan SPT Tahunan yang memiliki volume wajib pajak cukup tinggi.
- b. Memberikan gambaran langsung mengenai permasalahan yang dihadapi wajib pajak, baik dalam aspek teknis sistem DJP Online maupun faktor non-teknis, yang dapat dijadikan dasar evaluasi peningkatan layanan.
- c. Mendukung upaya peningkatan kepatuhan pajak masyarakat melalui pendampingan yang lebih personal dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak.

1.4 Tempat PKL

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Utara merupakan salah satu unit kerja di bawah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang memiliki fungsi utama dalam melaksanakan pelayanan, penyuluhan, dan pengawasan perpajakan kepada masyarakat. KPP Pratama Sidoarjo Utara menjadi garda terdepan dalam memberikan layanan administrasi perpajakan, mulai dari penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT), pelayanan registrasi, hingga pendampingan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Keberadaan KPP Pratama Sidoarjo berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mendukung optimalisasi penerimaan negara melalui pajak yang merupakan sumber utama APBN. Berikut data Lembaga tempat Praktik Kerja Lapangan:



Gambar 1.1 KPP Pratama Sidoarjo Utara

Sumber: Laman Resmi Direktorat Jenderal Pajak

Nama Instansi : KPP Pratama Sidoarjo Utara

Alamat Instansi : Jl. Pahlawan No.55, Jetis, Lemahputro, Kec.
Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo.

Telepon : 031-8941013

E-Mail : kpp.643@pajak.go.id

Link Google Maps : <https://maps.app.goo.gl/bJ6qGKvHw8Cz3t7Q6>

Pemilihan KPP Pratama Sidoarjo Utara sebagai tempat PKL bukan merupakan hasil pemilihan langsung oleh praktikan, melainkan melalui mekanisme penempatan dari program Relawan Pajak untuk Negeri (RENJANI) 2025. Sebelum penempatan, praktikan terlebih dahulu mengikuti serangkaian seleksi yang dilaksanakan secara daring melalui laman resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Berdasarkan hasil seleksi

tersebut, praktikan dinyatakan lolos dan memperoleh penugasan di KPP Pratama Sidoarjo Utara.

1.5 Jadwal Waktu PKL

Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan dalam beberapa tahapan yang meliputi tahap pra pelaksanaan, tahap pelaksanaan, dan tahap pelaporan. Setiap tahapan memiliki fungsi dan peran yang berbeda, namun saling berkaitan untuk mencapai tujuan kegiatan PKL secara menyeluruh. Dengan adanya pembagian tahapan ini, kegiatan dapat berlangsung secara terarah, sistematis, dan sesuai dengan ketentuan akademik maupun kebutuhan instansi.

1. Tahap Pra Pelaksanaan

Tahap pra pelaksanaan diawali dengan kegiatan pembekalan yang diselenggarakan pada tanggal 4 Februari 2025 di KPP Pratama Sidoarjo Utara. Kegiatan ini berbentuk edukasi perpajakan yang ditujukan kepada seluruh relawan pajak dalam program RENJANI 2025 yang bertugas di KPP Pratama Sidoarjo Utara. Melalui pembekalan ini, relawan pajak memperoleh pemahaman mengenai regulasi perpajakan terkini, mekanisme pelayanan, serta penggunaan aplikasi perpajakan berbasis digital. Hal ini penting sebagai bekal untuk menjalankan tugas pendampingan wajib pajak secara optimal.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan PKL berlangsung selama kurang lebih dua bulan, yakni sejak 10 Februari hingga 11 April 2025, bertempat di KPP Pratama Sidoarjo Utara. Kegiatan ini tidak dilakukan setiap hari, melainkan mengikuti jadwal mingguan yang disusun oleh panitia dengan rata-rata frekuensi kehadiran 2-3 hari dalam satu minggu. Adapun pelaksanaan kegiatan dibagi ke dalam dua shift, yaitu shift pagi pada pukul 08.00-12.00 WIB dan shift siang pada pukul 12.00-16.00 WIB. Selama bulan Ramadhan, jam kegiatan mengalami penyesuaian, yaitu shift pagi pada pukul 08.00-11.30 WIB dan shift siang pada pukul 11.30-15.30 WIB. Pola pelaksanaan yang fleksibel ini memungkinkan kegiatan PKL berjalan efektif sekaligus menyesuaikan dengan kondisi operasional instansi.

Selain kegiatan reguler di KPP Pratama Sidoarjo Utara, praktikan juga mengikuti Layanan di Luar Kantor (LDK) pada tanggal 18 Februari 2025 yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Buduran. Kegiatan LDK ini dikenal dengan sebutan “Pojoek Pajak”, yaitu layanan jemput bola yang diselenggarakan oleh KPP untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pojoek Pajak memberikan asistensi pelaporan SPT Tahunan, konsultasi perpajakan, serta edukasi mengenai penggunaan aplikasi DJP Online secara langsung di lokasi masyarakat. Melalui kegiatan ini, praktikan memperoleh pengalaman baru dalam memberikan

pelayanan di luar lingkungan kantor, sekaligus memahami strategi penyuluhan perpajakan yang lebih luas dan inklusif. Berikut adalah jadwal kerja praktikan selama melaksanakan PKL di KPP Pratama Sidoarjo Utara :

Tabel 1.1 Jadwal Kerja Praktikan di KPP Pratama Sidoarjo Utara

Hari/Tanggal	Jam Kerja (WIB)
Senin, 10/02/2025	12.00-16.00
Kamis, 13/02/2025	08.00-12.00
Jum'at, 14/02/2025	12.00-16.00
Senin, 17/02/2025	08.00-12.00
Selasa, 18/02/2025	08.00-14.00
Kamis, 20/02/2025	12.00-16.00
Selasa, 25/02/2025	12.00-16.00
Rabu, 26/02/2025	12.00-16.00
Senin, 03/03/2025	08.00-12.00
Selasa, 04/03/2025	12.00-16.00
Rabu, 05/03/2025	12.00-16.00
Senin, 10/03/2025	11.30-15.30
Selasa, 11/03/2025	11.30-15.30
Kamis, 13/03/2025	11.30-15.30
Kamis, 20/03/2025	08.00-11.30
Jum'at, 21/03/2025	08.00-15.30
Senin, 24/03/2025	08.00-11.30
Rabu, 26/03/2025	11.30-15.30
Kamis, 27/03/2025	08.00-11.30
Selasa, 08/04/2025	08.00-11.30
Rabu, 09/04/2025	11.30-15.30
Jum'at, 11/04/2025	11.30-15.30

Sumber: Data diolah oleh penulis

3. Tahap Pelaporan

Tahap pelaporan dilaksanakan setelah kegiatan PKL selesai. Pada tahap ini, praktikan menyusun laporan tertulis yang berisi

uraian mengenai seluruh kegiatan, pengalaman, serta temuan yang diperoleh selama melaksanakan PKL di KPP Pratama Sidoarjo Utara. Penyusunan laporan dilakukan dengan mengacu pada pedoman yang ditetapkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo. Selama proses penyusunan, laporan dikonsultasikan dengan dosen pembimbing agar isi dan sistematika sesuai dengan standar akademik yang berlaku.

Setelah laporan tersusun, praktikan mengikuti ujian atau seminar PKL sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh program studi. Dalam kegiatan ini, praktikan mempresentasikan hasil kegiatan PKL di hadapan dosen penguji serta memperoleh masukan untuk penyempurnaan laporan. Tahap selanjutnya adalah melakukan perbaikan berdasarkan arahan pembimbing maupun penguji hingga laporan dinyatakan layak. Laporan yang telah disempurnakan kemudian disahkan oleh dosen pembimbing, dosen penguji, ketua program studi, serta dekan sebagai tanda bahwa seluruh rangkaian kegiatan PKL telah selesai.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

2.1 Gambaran Umum Perusahaan/Instansi



Gambar 2.1 Logo DJP

Sumber: Laman Resmi Direktorat Jenderal Pajak

KPP Pratama Sidoarjo Utara resmi dibentuk pada tanggal 27 November 2007 berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-158/PJ./2007 (Ortax). Keputusan tersebut menetapkan pembentukan KPP Pratama Sidoarjo Utara melalui pemecahan dari KPP Sidoarjo Timur. Sebelumnya, wilayah kerja KPP Pratama Sidoarjo Utara masih menjadi bagian dari KPP Sidoarjo Timur. Pemecahan ini dilakukan sebagai bagian dari restrukturisasi organisasi perpajakan di lingkungan Kanwil DJP Jawa Timur II dengan tujuan meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Saat ini, KPP Pratama Sidoarjo Utara dipimpin oleh Kepala Kantor, Nanik Triwahyuningsih. Wilayah kerja KPP ini meliputi empat kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, yaitu Waru, Sedati, Gedangan, dan Buduran, termasuk seluruh desa/kelurahan yang berada di dalamnya.

1. Visi dan Misi Perusahaan/Instansi

a. Visi

Menjadi Kantor Pelayanan Pajak terbaik untuk menghimpun penerimaan negara yang Efisien, Efektif, Berintegritas, dan Berkeadilan melalui penyelenggaraan administrasi perpajakan yang Mudah, Andal, Terintegrasi, Akurat dan Pasti.

b. Misi

- 1) Meningkatkan kepatuhan pajak melalui edukasi dan pelayanan yang berkualitas, pengawasan yang efektif, serta penegakan hukum yang adil,
- 2) Menerapkan Sistem Inti Administrasi Perpajakan didukung dengan budaya organisasi yang adaptif dan kolaboratif serta aparatur pajak yang berintegritas, profesional, dan inovatif.

2. Logo Perusahaan/Instansi

Logo Direktorat Jenderal Pajak memiliki makna bahwa bentuk luarnya yang rounded melambangkan sikap ramah dan fleksibel, sedangkan bentuk dalam yang kotak mencerminkan aturan yang tegas; dua bentuk identik dengan warna berbeda menggambarkan keadilan, sehingga secara keseluruhan logo merepresentasikan DJP yang bersahabat namun tetap kokoh dan tegas. Unsur warna biru untuk DJP dan kuning untuk wajib pajak mencerminkan sinergi keduanya dalam mendukung penerimaan negara, sementara gradasi

terang dan gelap melambangkan fungsi ganda DJP, yaitu pelayanan dan penegakan hukum. Makna tiap warna juga memiliki arti khusus: emas melambangkan kesejahteraan, kuning mencerminkan kemitraan yang bersahabat, biru melambangkan profesionalisme, dan biru kehitaman menggambarkan ketegasan.

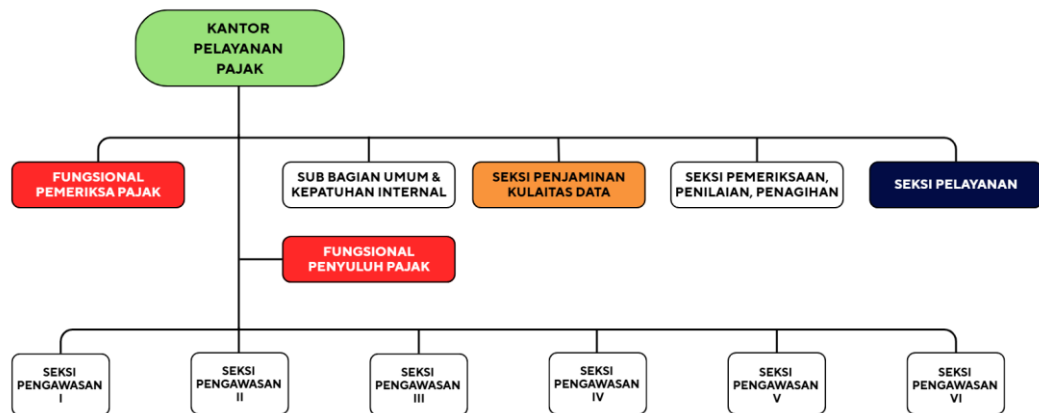
2.2 Struktur Organisasi & Job description

Struktur organisasi dan *job description* memiliki peranan penting dalam suatu instansi karena keduanya menjadi pedoman dalam mengatur pembagian tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap bagian. Melalui struktur organisasi, alur koordinasi antarbagian dapat terlihat jelas, sedangkan *job description* membantu menjelaskan fungsi dan peran masing-masing unit kerja. Adapun struktur organisasi dan *job description* dalam instansi ini adalah sebagai berikut:

1. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi dari KPP Pratama Sidoarjo Utara adalah sebagai berikut:

Bagan 2.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Sidoarjo Utara



Sumber : KPP Pratama Sidoarjo Utara

2. *Job description*

Berdasarkan bagan struktur organisasi di atas, maka di bawah ini dijelaskan tugas dan tanggung jawab masing-masing karyawan, yaitu:

a. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal merupakan bagian yang memiliki tanggung jawab utama dalam mendukung tata kelola organisasi agar berjalan efektif dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Bagian ini tidak hanya mengurus hal administratif, tetapi juga berperan dalam memastikan keberlangsungan operasional, pengelolaan kinerja, serta penerapan sistem kepatuhan. Adapun tugas pokok yang dilaksanakan oleh Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal meliputi:

1. Mengelola urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, dan kinerja;
2. Melakukan pemantauan pengendalian intern, pengujian kepatuhan, dan manajemen risiko;
3. Melaksanakan internalisasi kepatuhan;
4. Menyusun laporan serta mengelola dokumen nonperpajakan;
5. Memberikan dukungan teknis atas pelaksanaan tugas kantor.

b. Seksi Penjaminan Kualitas Data

Seksi Penjaminan Kualitas Data berperan penting dalam menjaga validitas, reliabilitas, dan akurasi data perpajakan yang menjadi dasar pengambilan keputusan. Melalui fungsi analisis dan pengelolaan data, seksi ini memastikan bahwa seluruh informasi yang dipergunakan dapat dipertanggungjawabkan serta mendukung program intensifikasi dan ekstensifikasi perpajakan. Adapun tugas pokok Seksi Penjaminan Kualitas Data adalah sebagai berikut:

1. Melakukan analisis, penjabaran, dan pengelolaan data perpajakan;
2. Melakukan pencarian, pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data serta informasi perpajakan;
3. Melaksanakan perekaman dokumen perpajakan dan tindak lanjut kerja sama perpajakan;

4. Menjamin kualitas data terkait kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi;
5. Melaksanakan tindak lanjut atas distribusi data dan penatausahaan dokumen pembangunan data;
6. Menyusun monografi fiskal;
7. Mengelola administrasi produk hukum dan produk pengolahan data perpajakan.

c. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan merupakan unit kerja yang berfokus pada pemberian layanan perpajakan secara langsung kepada masyarakat. Bagian ini menjadi garda terdepan dalam memastikan Wajib Pajak memperoleh hak dan memahami kewajiban perpajakannya melalui layanan yang transparan, cepat, dan berkualitas. Dalam rangka melaksanakan fungsi tersebut, Seksi Pelayanan memiliki tugas sebagai berikut:

1. Melaksanakan analisis, penjabaran, dan pengelolaan layanan perpajakan;
2. Melaksanakan edukasi dan konsultasi perpajakan;
3. Mengelola registrasi perpajakan serta penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan;
4. Menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan permohonan, saran, dan/atau pengaduan dari Wajib Pajak atau masyarakat;

5. Melaksanakan pemenuhan hak-hak Wajib Pajak;
 6. Melakukan penatausahaan dan penyimpanan dokumen perpajakan;
 7. Mengelola administrasi penetapan serta penerbitan produk hukum dan produk layanan perpajakan.
- d. Seksi Pemeriksaan, Penilaian, dan Penagihan

Seksi Pemeriksaan, Penilaian, dan Penagihan memiliki tanggung jawab dalam mengoptimalkan penerimaan pajak negara melalui pemeriksaan, penilaian, serta pelaksanaan tindakan penagihan. Bagian ini tidak hanya memastikan ketaatan Wajib Pajak, tetapi juga menjalankan peran strategis dalam menjaga kepatuhan fiskal. Adapun tugas yang dilaksanakan oleh Seksi Pemeriksaan, Penilaian, dan Penagihan antara lain:

1. Melakukan analisis, penjabaran, dan pengelolaan kegiatan pemeriksaan pajak;
2. Melaksanakan penilaian properti, bisnis, maupun aset takberwujud;
3. Melaksanakan tindakan penagihan, penundaan, dan angsuran tunggakan pajak;
4. Melakukan penatausahaan piutang pajak;
5. Mengelola administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum pemeriksaan, penilaian, serta penagihan.

e. Seksi Pengawasan

Seksi Pengawasan memiliki fungsi sentral dalam memastikan kepatuhan Wajib Pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Melalui kegiatan pengawasan yang berbasis data, seksi ini berupaya meningkatkan intensifikasi dan ekstensifikasi pajak sekaligus menjaga kualitas kepatuhan. Untuk mendukung peran tersebut, Seksi Pengawasan memiliki tugas sebagai berikut:

1. Melaksanakan analisis, penjabaran, dan pengelolaan data pengawasan;
2. Menyusun perencanaan, pelaksanaan, serta tindak lanjut intensifikasi dan ekstensifikasi berbasis pendataan dan pemetaan (mapping) subjek maupun objek pajak;
3. Melakukan penguasaan wilayah, pengamatan potensi pajak, serta pengumpulan dan pengolahan informasi;
4. Melaksanakan penelitian, analisis, pemutakhiran, dan tindak lanjut data perpajakan;
5. Melakukan pengawasan dan pengendalian mutu kepatuhan perpajakan;
6. Memberikan imbauan dan konseling kepada Wajib Pajak;
7. Melaksanakan pengawasan dan pemantauan tindak lanjut pengampunan pajak;

8. Mengelola administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum serta produk pengawasan perpajakan.

Selain bagian-bagian tersebut, dalam struktur organisasi KPP Pratama Sidoarjo Utara juga terdapat kelompok jabatan fungsional, seperti Fungsional Pemeriksa Pajak dan Fungsional Penyuluh Pajak. Kelompok jabatan fungsional ini berperan mendukung pelaksanaan tugas teknis di masing-masing seksi sesuai bidang keahlian dan ketentuan peraturan yang berlaku.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Utara merupakan unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang memiliki tugas utama memberikan pelayanan, pengawasan, serta penegakan hukum di bidang perpajakan kepada wajib pajak di wilayah kerjanya. Kegiatan umum yang dilakukan KPP meliputi pelayanan administratif perpajakan seperti pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT), penerbitan produk hukum, hingga penanganan konsultasi dan edukasi perpajakan bagi masyarakat.

Selain fungsi pelayanan, KPP juga melaksanakan fungsi pengawasan untuk memastikan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dilakukan melalui pemeriksaan, verifikasi data, dan tindak lanjut terhadap potensi ketidakpatuhan. Dalam hal penegakan hukum, KPP

berwenang melaksanakan penagihan pajak, menerbitkan surat paksa, hingga melakukan lelang aset sesuai ketentuan peraturan perpajakan.

Seiring dengan perkembangan teknologi, KPP Pratama Sidoarjo Utara juga mendukung modernisasi administrasi perpajakan melalui pemanfaatan sistem digital, seperti penggunaan DJP Online dan layanan e-filing untuk pelaporan SPT Tahunan. Pemanfaatan teknologi ini bertujuan meningkatkan efisiensi dan kemudahan bagi wajib pajak, khususnya orang pribadi, dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor pajak.

Dalam praktiknya, tidak semua wajib pajak mampu beradaptasi dengan baik terhadap sistem digital. Oleh karena itu, KPP Pratama Sidoarjo Utara secara rutin melaksanakan program edukasi dan asistensi, termasuk dengan melibatkan Relawan Pajak melalui program Relawan Pajak untuk Negeri (RENJANI). Program ini menjadi salah satu bentuk kolaborasi antara otoritas pajak dan mahasiswa relawan untuk membantu wajib pajak dalam memahami prosedur pelaporan SPT Tahunan, mengatasi kendala teknis penggunaan DJP Online, serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya kepatuhan pajak. Dengan demikian, kegiatan umum KPP tidak hanya sebatas administrasi dan penegakan hukum, tetapi juga mencakup pemberdayaan masyarakat wajib pajak melalui pendampingan langsung.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

3.1 Bidang Kerja

Bidang kerja yang dijalani praktikan selama Praktik Kerja Lapangan melalui Program RENJANI 2025 di KPP Pratama Sidoarjo Utara berfokus pada pelayanan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan melalui DJP Online.

Tugas praktikan selama kegiatan PKL di KPP Pratama Sidoarjo Utara adalah sebagai berikut:

1. Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Formulir 1770S

Mendampingi wajib pajak orang pribadi dengan penghasilan $\geq$ Rp60 juta per tahun.

2. Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Formulir 1770SS

Mendampingi wajib pajak orang pribadi dengan penghasilan $\leq$ Rp60 juta per tahun.

3.2 Pelaksanaan Kerja

Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, praktikan memiliki sejumlah tugas utama yang terkait dengan pendampingan wajib pajak dalam proses pelaporan SPT Tahunan melalui aplikasi DJP Online. Tugas-tugas tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Memastikan Kelengkapan Data Wajib Pajak

Tahap awal yang dilakukan praktikan adalah memeriksa kelengkapan dokumen dan data pribadi wajib pajak sebelum proses pelaporan dilakukan. Bukti potong pajak (Formulir 1721-A1 atau 1721-A2) yang diterbitkan oleh pemberi kerja, khususnya untuk pelaporan menggunakan Formulir 1770 S. Identitas diri (NIK, NPWP), serta data keluarga, harta, dan kewajiban. Proses ini penting untuk memastikan bahwa data yang nantinya diinput ke sistem sudah sesuai dan lengkap.

**KEMENTERIAN KEUANGAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

**BUKTI PEMOTONGAN PAJAK PENGHASILAN
PASAL 21 BAGI PEGAWAI TETAP ATAU
PENERIMA PENSIUN ATAU TUNJANGAN HARI
TUA/JAMINAN HARI TUA BERKALA**

FORMULIR 1721 - A1
Lampiran ke-1 : untuk Pemotong Penghasilan
Lampiran ke-2 : untuk Penerima

NOMOR : 001 1 1 - - - - -

MASA PEROLEHAN
PENGHASILAN (mm - mm)

NPWP : 0000
PEMOTONG : 0000
NAMA : 0000
PEMOTONG : 0000

A. IDENTITAS PENERIMA PENGHASILAN YANG DIPOTONG

1. NPWP : 0000
2. NIK/NO. PASPOR : 0000
3. NAMA : 0000
4. ALAMAT : 0000
5. JENIS KELAMIN : 0000 LAKSANA 0000 PEREMPUAN
6. STATUS / JUMLAH TANGGUNGAN KELUARGA UNTUK PTKP
K / 0000 TK / 0000 HD / 0000
7. NAMA JABATAN : 0000
8. KARYAWAN ASING : 0000 YA
9. KODE NEGARA DOMISILI : 0000

B. RINCIAN PENGHASILAN DAN PENGHITUNGAN PPh PASAL 21

URAIAN	JUMLAH (Rp)
KODE OLEK PAJAK: 21-180-01 21-180-02	
PENGHASILAN BRUTO:	
1. GAJI/PENSIUN ASULI THY/HT	
2. TUNJANGAN PPh	
3. TUNJANGAN LAINNYA, UANG GEMBLANG DAN DESAK/ANITA	
4. HONORARIUM DAN IMBALAN LAIN SELAINNYA	
5. PREMI ASURANSI YANG DIBAYAR PEMBERI KERJA	
6. PENERIMAAN DALAM BENTUK NATURALA DAN KESEKUTUPAN LAINNYA YANG DIKENAKAN PEMOTONGAN PPh PASAL 21	
7. TANTEM, BONUS, GRATIFIKASI, GAJA PRODUKSI DAN THR	
8. JUMLAH PENGHASILAN BRUTO (1 s.d. 7)	
PENGURANGAN:	
9. BIAYA JASTANSURUA PENSUN	
10. ALIHAN PENSUN ATAU LUNAS THY/HT	
11. JUMLAH PENGURANGAN (9 s.d. 10)	
PENGHITUNGAN PPh PASAL 21:	
12. JUMLAH PENGHASILAN NETO (8 - 11)	
13. PENGHASILAN NETO MASA SEBELUMNYA	
14. JUMLAH PENGHASILAN NETO UNTUK PENGHITUNGAN PPh PASAL 21 (SELAIN/SELAINKAN)	
15. PENGHASILAN TIDAK MENAKLUK PTKP	
16. PENGHASILAN KONG PRAK SELAIN/SELAINKAN (14 - 15)	
17. PPh PASAL 21 ATAS PENGHASILAN KONG PRAK SELAIN/SELAINKAN	
18. PPh PASAL 21 YANG TELAH DIPOTONG MASA SEBELUMNYA	
19. PPh PASAL 21 TERUTANG	
20. PPh PASAL 21 DAN PPh PASAL 21 YANG TELAH DIPOTONG DAN DILUNAS	

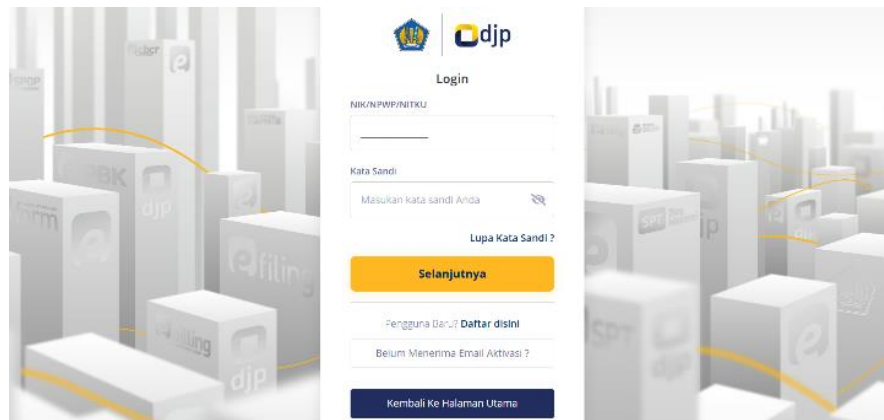
C. IDENTITAS PEMOTONG

1. NPWP : 0000
2. NAMA : 0000
3. TANGGAL & TANDA TANGAN
0000 - 0000 - 0000

Gambar 3.1 Bukti Potong

Sumber: Laman Resmi Direktorat Jenderal Pajak

2. Membantu Akses Akun DJP Online



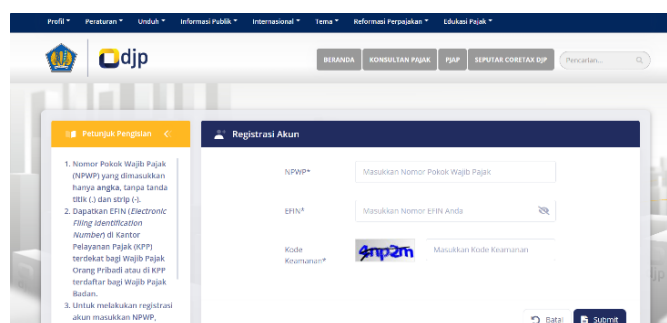
Gambar 3.2 Tampilan Laman DJP Online

Sumber: Data diolah oleh Penulis

Setelah data siap, praktikan mendampingi wajib pajak dalam mengakses aplikasi DJP Online melalui laman <https://djponline.pajak.go.id>. Pada tahap ini, terdapat dua kondisi yang dihadapi:

a. Wajib Pajak Baru

Praktikan membantu melakukan registrasi atau aktivasi akun terlebih dahulu dengan menggunakan NPWP dan kode EFIN yang diterbitkan oleh KPP.



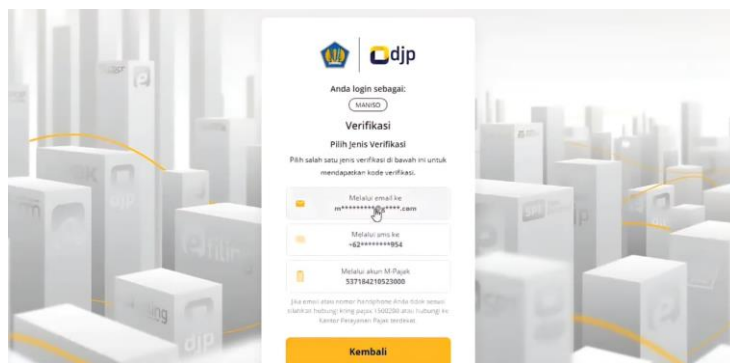
Gambar 3.3 Registrasi Akun untuk Wajib Pajak Baru

Sumber: Data diolah oleh Penulis

b. Wajib Pajak yang Sudah Pernah Laporkan

Praktikan membantu proses login dengan menggunakan akun yang telah terdaftar, dengan catatan alamat email atau nomor telepon yang digunakan masih aktif, serta password masih diketahui atau kode EFIN tersimpan dengan baik.

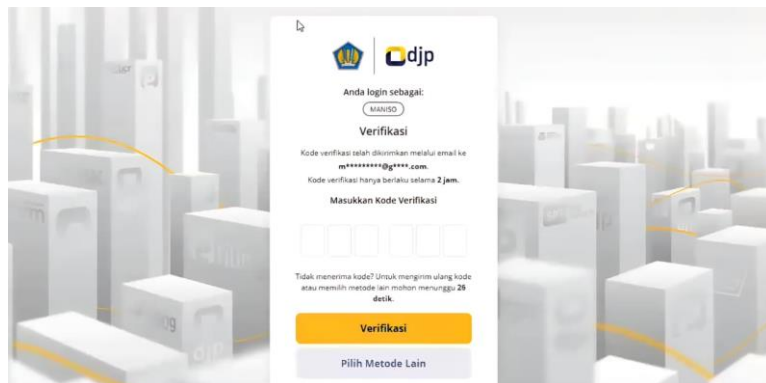
Setelah memasukkan NPWP dan password untuk login, akan dilakukan verifikasi melalui alamat E-mail atau nomor telepon.



Gambar 3.4 Memilih Jenis Verifikasi Melalui E-mail atau SMS

Sumber: Data diolah oleh Penulis

Selanjutnya praktikan memasukkan kode verifikasi yang dikirim melalui E-mail atau SMS.

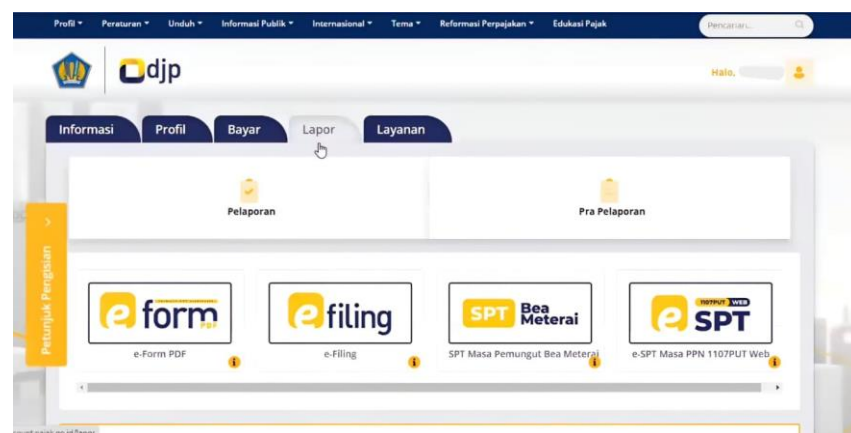


Gambar 3.5 Memasukkan Kode Verifikasi

Sumber: Data diolah oleh Penulis

3. Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi

Setelah akun wajib pajak dapat diakses, pilih menu Laporan lalu pilih e-Filing.



Gambar 3.6 Memilih Jenis Pelaporan Menggunakan e-Filing

Sumber: Data diolah oleh Penulis

Setelah itu praktikan mendampingi wajib pajak dalam melakukan pengisian SPT sesuai jenis formulir yang berlaku:

a. Formulir 1770 S

Digunakan oleh wajib pajak dengan penghasilan dari satu pemberi kerja dan/atau penghasilan lain yang dikenai pajak final. Pada pengisian formulir ini, dibutuhkan bukti potong pajak dan detail data keuangan yang lebih lengkap.

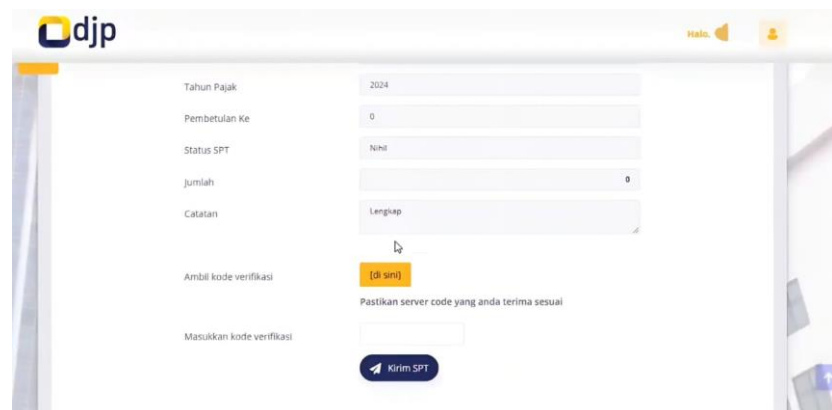
b. Formulir 1770 SS

Digunakan oleh wajib pajak dengan penghasilan dari satu pemberi kerja dan jumlah penghasilan bruto di bawah batas tertentu sesuai ketentuan. Pengisian formulir ini lebih sederhana dibandingkan formulir 1770 S.

Gambar 3.7 Pengisian SPT Sesuai Jenis Formulir

Sumber: Data diolah oleh Penulis

Setelah seluruh data diisi, wajib pajak melakukan review untuk memastikan kebenaran pengisian. Selanjutnya, wajib pajak menerima kode verifikasi (token) yang dikirim melalui E-mail atau SMS, kemudian memasukkan kode tersebut untuk mengirimkan SPT.



The screenshot displays the DJP Online web application interface. At the top left is the 'djp' logo. The main area contains a form with the following fields: 'Tahun Pajak' (Tax Year) set to '2024', 'Pembetulan Ke' (Correction To) set to '0', 'Status SPT' (SPT Status) set to 'Nihil', 'Jumlah' (Amount) set to '0', and 'Catatan' (Remarks) set to 'Lengkap'. Below these fields, there is a section for verification. It includes a button labeled '(di sini)' (here) for 'Ambil kode verifikasi' (Get verification code), a text prompt 'Pastikan server code yang anda terima sesuai' (Ensure the server code you receive is correct), a text input field for 'Masukkan kode verifikasi' (Enter verification code), and a blue button labeled 'Kirim SPT' (Send SPT).

Gambar 3.8 Memasukkan Kode Token untuk Mengirimkan SPT

Sumber: Data diolah oleh Penulis

Setelah berhasil terkirim, sistem akan menampilkan Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) sebagai tanda bahwa SPT telah dilaporkan. BPE juga otomatis dikirim ke alamat E-mail wajib pajak yang terdaftar pada sistem DJP Online. Praktikan mengingatkan wajib pajak untuk mengunduh dan menyimpan dokumen tersebut sebagai arsip pelaporan di kemudian hari.

Penyampaian SPT Elektronik	
© Direktorat Jenderal Pajak	
Berikut ini adalah Bukti Penerimaan Elektronik Anda.	

Nama :	MUHAMMAD SAMSUL HARI,ST
NPWP :	5012011011000000000
NITKU :	0000000000000000000
Tahun Pajak :	2024
Masa Pajak :	01-12
Jenis SPT :	1770S
Pembetulan ke :	0
Status SPT :	Nihil
Nominal :	0
Tanggal Penyampaian :	27/03/2025
Nomor Tanda Terima Elektronik :	
Terima kasih telah menyampaikan Laporan SPT Anda.	

Gambar 3.9 Bukti Penerimaan Elektronik (BPE)

Sumber: Data diolah oleh Penulis

Melalui rangkaian tugas tersebut, praktikan tidak hanya berperan dalam mendampingi wajib pajak, tetapi juga turut memberikan kontribusi bagi KPP Pratama Sidoarjo Utara. Kehadiran praktikan membantu memperlancar proses pelayanan pada periode pelaporan SPT Tahunan, khususnya dengan memberikan asistensi langsung dalam penggunaan aplikasi DJP Online serta membantu meringankan beban petugas pajak. Selain itu, praktikan juga berusaha memberikan penjelasan sederhana agar wajib pajak dapat lebih memahami prosedur pelaporan, sehingga diharapkan mampu melakukan pelaporan secara mandiri pada tahun berikutnya.

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan di KPP Pratama Sidoarjo Utara, praktikan menghadapi beberapa kendala yang muncul selama menjalankan peran sebagai relawan pajak. Kendala tersebut berkaitan dengan pelaksanaan pendampingan terhadap wajib pajak orang pribadi dalam proses pelaporan SPT Tahunan melalui sistem DJP Online. Adapun kendala yang dimaksud dijelaskan sebagai berikut:

1. Kesulitan dalam Menyampaikan Informasi kepada Wajib Pajak.

Pada tahap awal pelaksanaan kegiatan, praktikan mengalami kesulitan dalam menyesuaikan cara berkomunikasi dengan wajib pajak yang memiliki latar belakang, tingkat pemahaman, dan kemampuan teknologi yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut menyebabkan proses penyampaian informasi terkait penggunaan DJP Online tidak selalu berjalan dengan lancar. Beberapa wajib pajak tampak kesulitan memahami istilah atau tahapan tertentu dalam sistem, sehingga proses pendampingan memerlukan waktu lebih lama dan menuntut ketelitian dalam menjelaskan setiap langkah pelaporan. Kondisi ini berpengaruh terhadap kelancaran komunikasi antara praktikan dan wajib pajak selama kegiatan berlangsung.

2. Kesulitan dalam Penyesuaian terhadap Sistem dan Prosedur Pelaporan SPT Tahunan Secara Online.

Pada tahap awal kegiatan, praktikan mengalami kesulitan dalam memahami alur serta tahapan pelaporan SPT melalui sistem DJP Online, seperti proses login, aktivasi EFIN, penggunaan token verifikasi, dan pengisian formulir elektronik. Ketidakterbiasaan praktikan dalam menerapkan prosedur pelaporan secara langsung menyebabkan proses pendampingan kepada wajib pajak tidak berjalan seefisien yang diharapkan. Situasi tersebut menunjukkan adanya keterbatasan pemahaman awal praktikan terhadap mekanisme teknis yang diterapkan dalam sistem DJP Online di lingkungan KPP Pratama Sidoarjo Utara.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Berdasarkan kendala yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, praktikan melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di KPP Pratama Sidoarjo Utara. Upaya tersebut dilakukan agar proses pendampingan kepada wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan melalui DJP Online dapat berjalan lebih optimal. Adapun upaya yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Kesulitan dalam Menyampaikan Informasi kepada Wajib Pajak.

Dalam menghadapi kesulitan komunikasi pada tahap awal kegiatan, praktikan berupaya menyesuaikan gaya komunikasi

dengan karakter wajib pajak yang beragam. Langkah ini dilakukan dengan menggunakan bahasa yang lebih sederhana, menghindari istilah teknis, serta menyusun urutan penyampaian informasi secara runtut agar mudah dipahami oleh wajib pajak. Pendekatan ini dilakukan untuk menciptakan suasana komunikasi yang efektif dan tidak menimbulkan kebingungan bagi masyarakat yang baru pertama kali melapor pajak secara daring. Menurut Tumanggor dan Kholil (2025), komunikasi yang efektif dalam organisasi publik menuntut kemampuan pegawai publik untuk menyampaikan informasi secara jelas, terbuka, dan menyesuaikan pesan sesuai kebutuhan masyarakat.

Melalui pengalaman tersebut, praktikan dapat mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya pada mata kuliah Perilaku Organisasi. Dalam mata kuliah tersebut, praktikan mempelajari bagaimana perilaku individu, dinamika komunikasi, serta interaksi sosial dalam organisasi dapat memengaruhi efektivitas kerja sama dan penyampaian informasi. Pemahaman ini kemudian diterapkan secara nyata di lapangan ketika praktikan berinteraksi dengan wajib pajak yang memiliki latar belakang dan karakter berbeda. Praktikan belajar menyesuaikan gaya berbicara, membangun empati, dan menjaga sikap profesional agar komunikasi berjalan efektif. Hal ini sejalan dengan penelitian Syahwan et al. (2023) yang menekankan

bahwa komunikasi adaptif berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak.

2. Kesulitan dalam Penyesuaian terhadap Sistem dan Prosedur Pelaporan SPT Tahunan Secara Online.

Pada awal pelaksanaan kegiatan, praktikan mengalami kesulitan dalam memahami sistem dan prosedur pelaporan SPT Tahunan melalui DJP Online. Untuk mengatasinya, praktikan mencatat setiap tahapan pelaporan, dan berdiskusi dengan pegawai pajak terkait fungsi serta alur sistem pelaporan. Hasil penelitian Sopiah dan Riyadi (2022) menjelaskan bahwa pemahaman terhadap sistem e-filing secara menyeluruh dapat meningkatkan efisiensi waktu dan mengurangi kesalahan pelaporan yang dilakukan.

Selain itu, praktikan juga memperkuat kemampuan teknis melalui pembelajaran mandiri dan diskusi dengan rekan relawan lain. Kegiatan ini menjadi sarana untuk bertukar pengalaman dan menemukan solusi atas kendala teknis yang sering dihadapi wajib pajak selama proses pelaporan SPT. Pendekatan ini mencerminkan pentingnya literasi digital dalam menunjang kemampuan beradaptasi terhadap sistem pelaporan pajak berbasis teknologi. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Praskoco dan Widiatmoko (2025) yang menyatakan bahwa literasi digital dan efektivitas

penggunaan e-filing berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) melalui program Relawan Pajak RENJANI 2025 di KPP Pratama Sidoarjo Utara, dapat disimpulkan beberapa hal penting sebagai berikut:

1. Pelaporan SPT Tahunan melalui DJP Online masih menimbulkan kendala bagi sebagian besar Wajib Pajak Orang Pribadi. Kendala tersebut muncul karena kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai prosedur teknis, kesalahan saat pengisian formulir, hingga kendala teknis pada sistem DJP Online. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat literasi digital wajib pajak masih perlu ditingkatkan agar dapat mendukung kelancaran proses pelaporan.
2. Kehadiran Relawan Pajak dalam program RENJANI terbukti memberikan kontribusi nyata bagi KPP Pratama Sidoarjo Utara. Relawan Pajak tidak hanya membantu proses teknis pelaporan, tetapi juga memberikan edukasi sederhana kepada wajib pajak. Dengan demikian, keberadaan relawan mampu meringankan beban petugas pajak, khususnya pada masa puncak pelaporan SPT.
3. Kegiatan PKL memberikan kesempatan bagi praktikan untuk memahami dinamika pelayanan publik dan berinteraksi dengan berbagai karakter wajib pajak. Praktikan juga dapat menerapkan

teori dari mata kuliah Perilaku Organisasi, sehingga teori yang dipelajari di bangku kuliah dapat langsung diterapkan dalam praktik pendampingan wajib pajak di lapangan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan berbagai temuan yang diperoleh, maka praktikan memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait, yaitu sebagai berikut:

1. Saran bagi Mahasiswa/Praktikan
 - a. Sebelum melaksanakan PKL, mahasiswa sebaiknya mempersiapkan diri dengan mempelajari lebih detail prosedur pelaporan SPT melalui DJP Online. Hal ini akan mempermudah mahasiswa ketika mendampingi wajib pajak.
 - b. Mahasiswa perlu terus mengasah kemampuan komunikasi interpersonal, karena setiap wajib pajak memiliki karakter dan sikap yang berbeda. Dengan komunikasi yang baik, proses pendampingan akan lebih efektif.
 - c. Ilmu yang diperoleh di bangku kuliah hendaknya selalu dihubungkan dengan praktik di lapangan. Seperti pada mata kuliah Perilaku Organisasi, teori tentang komunikasi terbukti sangat membantu dalam menyelesaikan kendala di lapangan.

2. Saran bagi Fakultas Ekonomi UNUSIDA

- a. Fakultas diharapkan dapat memberikan pembekalan yang lebih intensif sebelum mahasiswa diterjunkan ke lapangan, terutama terkait pelayanan publik, literasi digital, dan teknik komunikasi persuasif.
- b. Perlu adanya forum evaluasi setelah PKL agar fakultas dapat mengetahui pengalaman, kendala, dan masukan dari mahasiswa maupun instansi tempat PKL. Hal ini akan membantu fakultas dalam memperbaiki kurikulum maupun sistem pelaksanaan PKL ke depannya.
- c. Fakultas diharapkan terus menjalin dan memperluas kerja sama dengan instansi terkait, sehingga mahasiswa memiliki kesempatan untuk mendapatkan pengalaman PKL yang lebih beragam dan sesuai dengan bidang keilmuan yang dipelajari.

3. Saran bagi KPP Pratama Sidoarjo Utara

- a. KPP sebaiknya menyediakan jadwal konsultasi fleksibel di luar jam kantor, misalnya pada sore hari atau akhir pekan, agar wajib pajak yang memiliki kesibukan tetap dapat mengakses layanan dengan mudah.
- b. Mengurangi antrian panjang dengan menambah jumlah loket atau menyusun sistem antrian yang lebih efisien. Dengan begitu, proses pelayanan menjadi lebih cepat dan wajib pajak tidak perlu menunggu terlalu lama.

- c. KPP juga dapat meningkatkan kegiatan sosialisasi dan edukasi, misalnya melalui seminar, workshop, atau materi panduan yang sederhana dan mudah dipahami. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman wajib pajak mengenai prosedur perpajakan.

4. Saran bagi Wajib Pajak

- a. Wajib Pajak sebaiknya lebih proaktif dalam mempelajari tata cara penggunaan DJP Online, sehingga pelaporan SPT dapat dilakukan sendiri tanpa selalu bergantung pada petugas pajak maupun relawan.
- b. Wajib Pajak perlu menjaga keamanan akun dengan memastikan email, nomor telepon, dan password yang digunakan dalam sistem DJP Online tetap aktif dan valid, agar tidak terjadi kendala saat login atau verifikasi.
- c. Wajib Pajak diharapkan menggunakan sumber informasi resmi dari DJP, baik melalui website, aplikasi, atau media sosial resmi, sehingga informasi yang diperoleh benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). *Ayo Kenali RENJANI, Relawan Pajak untuk Negeri*. Diakses dari <https://pajak.go.id/id/artikel/ayo-kenali-renjani-relawan-pajak-untuk-negeri>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2007, 5 November). Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-158/PJ./2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan Saat Mulai Beroperasinya KPP Pratama dan KP2KP di Lingkungan Kanwil DJP Jawa Timur I/II/III dan Bali. Ortax Data Center. Diakses dari <https://datacenter.ortax.org/ortax/aturan/show/12915>
- Tumanggor, T., & Kholil, S. (2025). Reformasi Sistem Komunikasi Organisasi Pemerintah Indonesia dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 6(2), 1381-1391.
- Syahwan, M. I. N., Alam, S., Ikhtiarani, K., & Rahman, Z. (2023). Menelusuri Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Wajib Pajak untuk Mengadopsi Fasilitas E-Filing: Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. *Center of Economic Students Journal*, 6(4), 415-430.
- Sopiah, I., & Riyadi, R. (2022). Tinjauan atas Penerapan Sistem E-Filing dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaporkan SPT Tahunan di Kantor KPP Pratama Sukabumi. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 2(2).
- Praskoco, Y. S., & Widiatmoko, J. (2025). Analisis pengaruh Literasi Digital, Efektivitas e-Filing, dan Tingkat Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal GeoEkonomi*, 16(2), 350-359.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Magang



UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA SIDOARJO FAKULTAS EKONOMI

TERAKREDITASI BAN PT No. 517/SK/BAN-PT/Akred/PT/XII/2018
Kampus I: Jl. Monginsidi Dalam Kav. DPR Sidoklumpuk Sidoarjo 61218
Kampus II: Jl. Lingkar Timur KM 5.5 Rangkah Kidul Sidoarjo 61234
website : www.unusida.ac.id email : f.ekonomi@unusida.ac.id Telp. (031) 8079900

Nomor : 060/U9.4/PH/2025
Lampiran : -
Hal : Permohonan Magang Mandiri

Sidoarjo, 17 Juli 2025

Kepada Yth,
Bapak / Ibu Pimpinan
KPP Pratama Sidoarjo Utara.
Jl. Pahlawan No.55, Jetis, Lemahputro, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur.

Bismillahirrohmanirrohim

Salam Silaturahmi, semoga kita senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Amin.

Dalam rangka memenuhi kewajiban kurikulum Pendidikan Tinggi berupa Magang Mandiri, maka Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo bermaksud melaksanakan kegiatan tersebut.

Sehubungan dengan hal di atas, kami mohon kepada Bapak/Ibu agar berkenan memberikan izin mahasiswa kami untuk melaksanakan Magang Mandiri di instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun mahasiswa kami yang akan melaksanakan Magang Mandiri sebagai berikut :

Nama : **Jihan Afyiah**
NIM : 31423012
Program Studi : S-1 Manajemen
No. HP : '0895338398718

Pelaksanaan Magang Mandiri pada : **10 Februari – 11 April 2025**

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan izin yang diberikan disampaikan terima kasih.

Wallahu Muwafiq Illa Aqvamith Thoriq
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Dekan,

Dr. Hj Muhafidhah Novie, S.E., M.M.
NIK. 19741122 161115 353

Tembusan :
1. Rektor
2. Arsip

Sumber: Admin Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo

Lampiran 2 Surat Keterangan Magang dari Perusahaan/Instansi



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK JAWA TIMUR II
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SIDOARJO UTARA

JALAN PAHLAWAN NOMOR 55, SIDOARJO 61212
 TELEPON (031) 8941013, 8962890; FAKSIMILE (031) 8941035; LAMAN www.pajak.go.id
 LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200
 SUREL pengaduan@pajak.go.id; informasi@pajak.go.id

SURAT KETERANGAN
NOMOR KET-148/KPP.2411/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Nanik Triwahyuningsih;
 jabatan : 197510251995112001;

dengan ini menerangkan bahwa,

1. Telah dilaksanakan program Relawan Pajak melalui kerjasama dengan pihak ketiga yaitu Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo dalam rangka mendukung penerimaan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Tahun 2024 melalui e-filing;
2. Sebanyak 17 (tujuh belas) mahasiswa Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo (sebagaimana terlampir) yang bertugas menjadi relawan pada periode Januari sampai dengan Desember 2024 di KPP Pratama Sidoarjo Utara dengan predikat "Baik";
3. Kegiatan Relawan Pajak tersebut merupakan bentuk pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan bagi mahasiswa Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sidoarjo, 12 September 2025
 Kepala Kantor Pelayanan Pajak
 Pratama Sidoarjo Utara



Ditandatangani secara elektronik
 Nanik Triwahyuningsih



Daftar Nama Mahasiswa Renjani 2025			
Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo			
No	Nama	Nim	Predikat
1	Amelia Kartika Sari	31423030	Baik
2	Mubarakah Ari Yanti	31423033	Baik
3	Ike Wahyu Eka Safiri	31423034	Baik
4	Roudhotus Sa'diyah Al 'aziziyah	31423100	Baik
5	Jihan Afiah	31423012	Baik
6	Nadia Amaliani	32423045	Baik
7	Novita Aurelya R	32423029	Baik
8	Fadhilah Rochmatin	32423025	Baik
9	Risma Eiga Ambarwati	32423031	Baik
10	Ria Febrianti	32423009	Baik
11	Nabilla Nadine	32423006	Baik
12	Mariyatul Kiftiyah	32423039	Baik
13	M Agil Putra R	32423012	Baik
14	Nabil Muhammad Balya	32423028	Baik
15	Alief Firmansyah	32423032	Baik
16	Nifhfu Lailaturohma	32423037	Baik
17	Ulul Azmi Badriyah	32423033	Baik



Sumber: KPP Pratama Sidoarjo Utara

Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PKL



Sumber: Data diolah oleh Penulis

Lampiran 4 Jadwal Kegiatan PKL

JADWAL KEGIATAN PKL FAKULTAS EKONOMI – UNUSIDA TAHUN AKADEMIK 2025

No.	Bulan Kegiatan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober
1.	Pendaftaran PKL										
2.	Kontak dengan Instansi/Perusahaan untuk penempatan PKL										
3.	Surat permohonan PKL ke Instansi/Perusahaan										
4.	Penjelasan umum tentang PKL kepada semua Program Studi										
5.	Pembukaan program PKL dan Ceramah Etika Kerja PKL										
6.	Penentuan Supervisor										
7.	Pelaksanaan Program PKL										
8.	Penulisan Laporan PKL										
9.	Penyerahan Laporan PKL										
10.	Seminar Laporan PKL										
11.	Koreksi Laporan PKL										
12.	Penyerahan Koreksi Laporan PKL										
13.	Batas akhir penyerahan Laporan PKL										
14.	Penutupan Program PKL dan Pengumuman Nilai PKL										

Sidoarjo, 31 Oktober 2025

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. H. Munandah Novie, SE., M.M.
 NIK : 19741122 161115 353

Sumber : Buku Pedoman PKL

Lampiran 5 Daftar Hadir PKL

DAFTAR HADIR PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Nama : Jihan Afiyah

NIM : 31423012

Program Studi : Manajemen

Nama Instansi : Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo

No.	Hari/Tanggal	Paraf	Keterangan
1.	Senin, 10/02/2025	1.	Asistensi SPT 1770 S & 1770 SS
2.	Kamis, 13/02/2025	2.	Asistensi SPT 1770 S & 1770 SS
3.	Jum'at, 14/02/2025	3.	Asistensi SPT 1770 S & 1770 SS
4.	Senin, 17/02/2025	4.	Asistensi SPT 1770 S & 1770 SS
5.	Selasa, 18/02/2025	5.	LDK (Layanan di Luar Kantor)
6.	Kamis, 20/02/2025	6.	Asistensi SPT 1770 S & 1770 SS
7.	Selasa, 25/02/2025	7.	Asistensi SPT 1770 S & 1770 SS
8.	Rabu, 26/02/2025	8.	Asistensi SPT 1770 S & 1770 SS
9.	Senin, 03/03/2025	9.	Asistensi SPT 1770 S & 1770 SS
10.	Selasa, 04/03/2025	10.	Asistensi SPT 1770 S & 1770 SS
11.	Rabu, 05/03/2025	11.	Asistensi SPT 1770 S & 1770 SS
12.	Senin, 10/03/2025	12.	Asistensi SPT 1770 S & 1770 SS
13.	Selasa, 11/03/2025	13.	Asistensi SPT 1770 S & 1770 SS
14.	Kamis, 13/03/2025	14.	Asistensi SPT 1770 S & 1770 SS
15.	Kamis, 20/03/2025	15.	Asistensi SPT 1770 S & 1770 SS
16.	Jum'at, 21/03/2025	16.	Asistensi SPT 1770 S & 1770 SS
17.	Senin, 24/03/2025	17.	Asistensi SPT 1770 S & 1770 SS
18.	Rabu, 26/03/2025	18.	Asistensi SPT 1770 S & 1770 SS
19.	Kamis, 27/03/2025	19.	Asistensi SPT 1770 S & 1770 SS
20.	Selasa, 08/04/2025	20.	Asistensi SPT 1770 S & 1770 SS
21.	Rabu, 09/04/2025	21.	Asistensi SPT 1770 S & 1770 SS
22.	Jum'at, 11/04/2025	22.	Asistensi SPT 1770 S & 1770 SS

10 September 2025

Richardus Patmajo Hergugroho
 Kepala Seksi Pelayanan

Sumber: KPP Pratama Sidoarjo Utara

Lampiran 6 Penilaian PKL

PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA SIDOARJO 3 SKS

Nama Praktikan : Jihan Afiah
NIM : 31423012
Program Studi/Jurusan : Manajemen
Tempat Praktik : KPP Pratama Sidoarjo Utara

No.	Aspek yang dinilai	Skor 50-100	Keterangan				
1.	Kehadiran	98	Keterangan Penilaian :				
2.	Kedisiplinan	98	Skor Nilai Predikat				
3.	Sikap dan Kepribadian	92	80-100 A Sangat Baik				
4.	Kemampuan Dasar	88	70-79 B Baik				
5.	Keterampilan Menggunakan Fasilitas	87	60-69 C Cukup				
			55-59 D Kurang				
6.	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	80	Nilai rata-rata :				
7.	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	78	$\frac{883}{10 \text{ (sepuluh)}} = 88,3$				
8.	Aktivitas dan Kreativitas	80	Nilai Akhir :				
9.	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	89	<table border="1"><tr><td>88</td><td>Delapan puluh delapan</td></tr><tr><td>Angka bulat</td><td>Huruf</td></tr></table>	88	Delapan puluh delapan	Angka bulat	Huruf
88	Delapan puluh delapan						
Angka bulat	Huruf						
10.	Hasil Pekerjaan	93					
	Jumlah	883					

Sidoarjo, 10 September 2025
Penilai,


 Richardus Patmojo Hernugroho
 Kepala Seksi Pelayanan

Sumber: KPP Pratama Sidoarjo Utara

Lampiran 7 Kartu Bimbingan PKL


UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA SIDOARJO
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

 TERAKREDITASI BAN PT No. 517/SK/BAN-PT/Akred/PT/XII/2018
 Jl. Lingkar Timur KM 5.5 Rangkah Kidul Sidoarjo 61234 Telp. (031) 8079900
 website : www.unusida.ac.id email : manajemen@unusida.ac.id

KARTU BIMBINGAN
PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)

Nama Mahasiswa : Jihan Afriyah
 NIM : 31423012
 Dosen Pembimbing : Ayu Lucy Larassaty, S.E., M.M.
 Judul PKL : Analisis Kendala Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT Tahunan Melalui PJP Online Serta Peran Keluhan Pajak di KPP Pratama Sidoarjo Utara.

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1.	19 / Sept 25	- Sistematika penulisan. - Tujuan, Kendala, Kesimpulan	
2.	29 / Sept 25	Revisi Daftar Isi.	
3.	30 / Sept 25	Acc	
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

PERHATIAN !
TIDAK BOLEH HILANG
SETIAP BIMBINGAN HARUS DIBAWA

Dosen Pembimbing

(Ayu Lucy Larassaty, S.E., M.M.)

NIK.19890112 170918 380

Sumber: Admin Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo

Lampiran 8 Sertifikat Renjani



Sumber: Laman Resmi Renjani