

BAB II

PEREKRUTAN DAN PELATIHAN RELAWAN TAX CLINIC

A. Analisis Situasi dan Permasalahan

Tax Clinic PKN STAN memiliki tugas menjadi salah satu wadah bagi para mahasiswa PKN STAN yang akan menjadi pelayan masyarakat dan ingin merasakan bagaimana pelayanan yang nantinya mereka akan laksanakan saat lulus dari PKN STAN. Tax Clinic PKN STAN diharapkan bisa membantu para mahasiswa PKN STAN terutama yang belum memiliki pengalaman untuk bisa mempelajari jiwa pelayanan masyarakat sembari mempelajari lebih dalam ilmu Perpajakan.

Tax Clinic PKN STAN merupakan organisasi yang sudah lama ingin diwujudkan oleh PKN STAN. Hadirnya program RENJANI (Relawan Pajak Untuk Negeri) oleh Direktorat Jenderal Pajak dan sudah adanya kerjasama dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren sebagai tempat awal melaksanakan kegiatan menjadi alasan tambahan untuk segera mewujudkan Tax Clinic di PKN STAN yang akhirnya terbentuk pada Tahun 2023.

Relawan Tax Clinic PKN STAN merupakan sebuah hal yang baru tapi setiap hal yang kita kerjakan akan menjadi gambaran PKN STAN di mata masyarakat. Alasan tersebutlah yang mendasari bahwa perlunya sebuah prosedur yang akan menjamin kualitas layanan yang diberikan oleh setiap Relawan Tax Clinic.

B. Solusi dan *Output* yang akan Dihasilkan

Solusi yang akan dibuat atas situasi dan permasalahan yang dijelaskan sebelumnya adalah dengan melaksanakan pelatihan. Pelatihan tersebut akan dilaksanakan bersama Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren yang akan dibagi menjadi dua rombongan dengan masing masing tahapan selama dua hari. Diharapkan setelah pelatihan tersebut setiap relawan Tax Clinic dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

Sebelum melaksanakan pelatihan hal pertama yang kita harus lakukan adalah mencari mahasiswa yang memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi. Hal tersebut yang mendasari kami membuat proses pendaftaran menjadi beberapa tahapan. Mahasiswa yang memiliki keinginan dan dapat meluangkan waktu mengikuti beberapa tahap tersebut akan kami anggap memiliki cukup komitmen untuk menjadi relawan Tax Clinic.

C. Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan dalam kegiatan ini dilaksanakan dalam empat tahapan. Setiap tahapan mempunyai prosesnya masing-masing. Berikut merupakan tahapan pelaksanaan dari kegiatan ini.

1. Analisa Pihak Berkepentingan

Tahap ini adalah tahapan pertama dalam menjaga kualitas layanan Tax Clinic yaitu mencari tahu pihak pihak yang memiliki kepentingan terhadap keberadaan Tax Clinic, Tahapan ini dilaksanakan agar pengurus dapat mengetahui kebutuhan dan kewajiban dari Tax Clinic.

2. Tahap Perekrutan

Tahap perekrutan adalah tahapan kedua dalam menjaga kualitas layanan Tax Clinic yaitu memilih calon relawan Tax Clinic yang memiliki komitmen tinggi. Tahap ini dilakukan dengan cara menganalisa jumlah relawan yang dibutuhkan oleh Tax Clinic, melaksanakan perekrutan, mengawasi perekrutan dan membuat laporan hasil perekrutan.

3. Tahap Pelatihan

Tahap pelatihan adalah tahapan ketiga dalam menjaga kualitas layanan Tax Clinic yaitu dengan membuat setiap relawan Tax Clinic memiliki kemampuan dasar yang diperlukan dalam melaksanakan pelayanan. Tahapan ini dilakukan dengan cara menganalisis kebutuhan relawan, membuat rencana pelatihan, melaksanakan pelatihan, melakukan evaluasi hasil pelatihan dan melaporkan hasil pelatihan.

4. Tahap Pembuatan Prosedur

Tahap ini adalah tahap terakhir dalam menjaga kualitas layanan Tax Clinic.

Tahapan ini dilaksanakan dengan membuat prosedur yang diperlukan dari kegiatan yang telah dilaksanakan. Prosedur tersebut akan menjadi panduan untuk melaksanakan kegiatan serupa kedepannya.

D. Uraian Realisasi Kegiatan

1. Analisa Pihak Berkepentingan

a. Tax Clinic

Pada kegiatan ini Tax Clinic menjadi pemegang kepentingan utama. Hal yang dibutuhkan oleh Tax Clinic adalah membuat nama baik. Nama baik ini bisa didapatkan dengan cara menjamin setiap orang yang diberikan pelayanan oleh Tax Clinic mendapatkan pelayanan yang terbaik. Pelayanan baik membutuhkan anggota Tax Clinic yang berkompeten dan memiliki komitmen sehingga seleksi masuk Tax Clinic harus dilaksanakan dengan ketat.

b. Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Pada Kegiatan ini DJP yang diwakilkan oleh Kantor Pelayanan Pajak(KPP) Pratama Pondok Aren menjadi pemegang kepentingan tertinggi kedua. Hal yang dibutuhkan DJP dari Tax Clinic adalah membantu kegiatan edukasi perpajakan. Oleh karena hal tersebut, DJP melalui KPP Pratama Pondok Aren akan dimintai tolong untuk memberikan bantuan terkait pelatihan relawan Tax Clinic.

c. Masyarakat

Pada kegiatan ini masyarakat menjadi pihak pemegang kepentingan ketiga. Hal yang dibutuhkan masyarakat adalah tambahan pilihan selain Kantor Pajak dan Konsultan Pajak. Tempat ini akan menjadi tempat mereka bertanya jika terdapat masalah tentang perpajakan.

d. Mahasiswa

Pada kegiatan ini mahasiswa menjadi pihak pemegang kepentingan keempat. Hal yang dibutuhkan oleh mahasiswa adalah sarana belajar tentang perpajakan dan pelayanan masyarakat. Oleh karena itu, mahasiswa akan memiliki niatan untuk bergabung dengan organisasi Tax Clinic.

e. Politeknik Keuangan Negara (PKN) STAN

Pada kegiatan ini PKN STAN menjadi pihak pemegang kepentingan terakhir. Hal yang dibutuhkan oleh PKN STAN adalah sarana belajar tentang perpajakan dan pelayanan untuk mahasiswa. Walaupun begitu PKN STAN tidak akan terlibat langsung dan cenderung hanya memberikan bantuan dari belakang melalui pengurus Tax Clinic.

2. Tahap Perekrutan

2.1 Analisis Kebutuhan

Dalam melaksanakan analisa kebutuhan yang perlu kita lihat adalah lama waktu dan jadwal pelaksanaan kegiatan. Target pelaksanaan kegiatan tax clinic adalah dari jam delapan pagi sampai jam empat sore total 8 jam dan dari hari senin sampai jumat sehingga total 5 hari. Hal kedua yang perlu di pertimbangkan adalah

jumlah relawan yang akan melaksanakan piket dalam sehari yaitu 8 (delapan) orang yang akan dibagi menjadi 4 giliran 2 jam per giliran. Hal yang terakhir menjadi pertimbangan adalah seberapa sering seorang relawan akan melaksanakan piket. Targetnya adalah 3 minggu sekali sehingga dalam perhitungan tersebut dibutuhkan adalah 120 orang minimal.

2.2 Pelaksanaan Perekrutan

Perekrutan dilaksanakan dengan menyebarluaskan Google Form perekrutan relawan Tax Clinic pada tanggal 20 Oktober 2023 dan memberitahukan batas waktu pengisiannya sampai 23 Oktober 2023 Pukul 21.00. Hasil dari perekrutan tersebut terdapat 143 orang yang mengisi Google Form pendaftaran Tax Clinic.

Hasil dari perekrutan tersebut kemudian dikumpulkan pada sebuah grup WhatsApp. Jumlah tersebut digabungkan dengan 43 orang yang dihubungi secara langsung. Hal selanjutnya yang dilaksanakan adalah menjelaskan proses pendaftaran RENJANI melalui Zoom Meeting.

Proses terakhir untuk diarahkan mendaftar ke situs RENJANI dari Direktorat Jenderal Pajak sebagai tahap selanjutnya dari pendaftaran. Proses pendaftaran pada situs RENJANI juga terdapat tes khusus. Setelah melewati seluruh proses pendaftaran para calon Relawan akan menunggu pengumuman hasil akhir.

Gambar II.1 Contoh Form Pendaftaran Tax Clinic

PENDAFTARAN RELAWAN PAJAK TAX CLINIC

B I U ↺ ↻

Periode Relawan Januari-Desember 2024

Email *

Alamat email valid

Formulir ini mengumpulkan alamat email. [Ubah setelah](#)

Nama *

Teks jawaban singkat

Nomor Induk Mahasiswa *

Teks jawaban singkat

Program Studi *

Teks jawaban singkat

Nomor HP (Whatsapp) *

Teks jawaban singkat

Sumber : Diolah oleh penulis

2.3 Pengawasan Perekrutan

Pada tahapan ini pengurus bertugas melakukan validasi data dan melihat kesesuaian data dengan kebenaran. Progress pendaftaran sampai dengan pengerjaan tes pada situs RENJANI juga menjadi perhatian bagi pengurus. Setelah dilakukan pendataan kami mendapatkan data sebagai berikut:

Gambar II.2 Data Pendaftaran Tax Clinic PKN STAN

Nama	Belum Daftar	Sudah Daftar	Grand Total
Batch 1	22	20	42
Batch 2	50	93	143
Tidak Daftar Tax Clinic	0	16	16
Grand Total	72	129	201

Sumber: Diolah oleh penulis

Batch 1 adalah mahasiswa yang mendaftar menjadi pengurus Tax Clinic namun tidak diterima lalu dihubungi kembali untuk menjadi relawan Tax Clinic. Batch 2 adalah mahasiswa yang telah mendaftar menjadi relawan Tax Clinic. Setelah dilakukan pendataan dapat diketahui dari 185 orang yang sudah mendaftar di Tax Clinic hanya 113 orang yang mendaftar pada situs RENJANI Direktorat Jenderal Pajak. Jumlah tersebut ditambah dengan 16 orang yang mendaftar di RENJANI namun belum mendaftar di Tax Clinic menjadikan 129 orang.

2.4 Pelaporan Hasil Perekrutan

Sejumlah 99 orang berhasil lulus menyelesaikan seluruh persyaratan dan telah diangkat menjadi Relawan RENJANI yang dilakukukan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Banten. Relawan RENJANI telah kami masukkan ke dalam grup *Whatsapp* Renjani 2024. 72 Orang yang tidak mendaftar dan 30 orang yang tidak lulus seleksi RENJANI telah kami hubungi satu persatu.

Terdapat 49 orang yang bersedia tetap menjadi relawan Tax Clinic meskipun tidak akan mengikuti kegiatan Tax Clinic yang berhubungan dengan program RENJANI dari Direktorat Jenderal pajak dan kami telah masukkan ke grup

WhatsApp Relawan Tax Clinic. Pembagian ini kami lakukan untuk membuat setiap pengumuman yang tentang RENJANI hanya akan sampai kepada mereka yang ikut RENJANI sehingga tidak menimbulkan kesalahan pemberian informasi. Akhirnya Tax Clinic berhasil memiliki anggota sebanyak 148 orang yang selanjutnya akan mengikuti pelatihan Tax Clinic.

3. Tahap Pelatihan

3.1 Menganalisis kebutuhan pelatihan

Relawan Tax Clinic berasal dari berbagai jurusan sehingga anggapan awal kami adalah para relawan hanya memiliki sedikit pengetahuan perpajakan. Analisis kedua adalah sedikit sekali jumlah mahasiswa yang sudah pernah bekerja oleh karena itu kami juga berfikir bahwa mereka membutuhkan teknik dasar pelayanan wajib pajak.

3.2 Membuat rencana pelatihan,

Hal selanjutnya setelah mengetahui kebutuhan pelatihan adalah membuat rencana pelatihan. Kami pengurus Tax Clinic bekerjasama dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren untuk menjadi narasumber dari pelatihan. Pelatihan dibagi menjadi pelatihan dasar pelaporan pajak dan pelatihan dasar pelayanan. Karena jumlah relawan yang perlu dilatih lebih dari 100 orang maka akan dilaksanakan dengan 2 gelombang dengan total 4 hari.

3.3 Melaksanakan pelatihan,

Setelah terbitnya Surat Tugas nomor ST-1744/PKN/2023 dari PKN STAN kami menjadi panitia pelatihan yang terbagi atas dua gelombang. Gelombang pertama dilaksanakan pada tanggal 29 dan 30 November 2023 pada hari rabu dan

kamis di Gedung J PKN STAN. Narasumber yang hadir berasal dari penyuluh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren.

Hari pertama diikuti oleh 74 peserta yang dibuka dengan sambutan dari Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren dengan salah satu dari pengurus Tax Clinic menjadi pembawa acara yang membuka dan menutup acara. Pada hari pertama dibuka dengan materi cara pelaporan SPT Tahunan sedangkan di hari kedua tentang layanan lainnya dan tata cara pelayanan yang baik dan benar.

Gambar II.3 Pelatihan Tax Clinic Gelombang 1



Sumber: Diolah oleh penulis

Gelombang kedua dilaksanakan pada tanggal 6 dan 7 Desember 2023 hari rabu dan kamis yang bertempat di Gedung N PKN STAN. Hal ini sedikit berbeda dengan apa yang tertulis di Surat Tugas namun tetap harus dilaksanakan. Gelombang kedua dibuka dengan sambutan dari Dosen Pembimbing dari Tax Clinic dan pembawa acara salah satu dari pengurus secara bergantian.

Gelombang kedua diikuti oleh 74 orang, materi yang diberikan sama dengan gelombang pertama yaitu cara pelaporan SPT Tahunan sedangkan di hari kedua tentang layanan lainnya dan tata cara pelayanan yang baik dan benar. Hari kedua kembali ditutup oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren.

3.4 Melakukan evaluasi hasil

Pelaksanaan kedua gelombang pelatihan berjalan dengan lancar namun beberapa hal perlu untuk di evaluasi. Beberapa hal tersebut yaitu kehadiran peserta yang tidak seluruhnya terdapat beberapa peserta yang tidak dapat hadir karena jadwal bertabrakan dengan jadwal kuliah dan kegiatan lain. Sehingga diperlukan manajemen resiko yang lebih lanjut.

3.5 Melaporkan hasil pelatihan

Pada akhirnya berakhir sudah dua gelombang pelatihan relawan Tax Clinic yang dibantu oleh narasumber dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren. Setelah kegiatan ini diharapkan setiap relawan Tax Clinic baik yang mengikuti program renjani ataupun tidak dapat melaksanakan piket Tax Clinic dengan baik.

Hasil pelatihan dilaporkan kepada dosen pembimbing dan akan menjadi bahan pertimbangan dalam mengadakan pelatihan relawan Tax Clinic kedepannya. Laporan berupa daftar hadir peserta pelatihan, daftar hadir pengurus dan narasumber serta dokumentasi berupa foto dan/atau video.

4. Membuat Prosedur

Metode pembuatan prosedur yang penulis pakai adalah pengamatan berdasarkan pengalaman yang telah dijalani oleh penulis sebagai pengurus Tax Clinic. Penulis juga menggunakan beberapa referensi dari “Pendaftaran Relawan Tax Center UIN Salatiga”, “Pelatihan relawan pajak Universitas Pembangunan Jaya” dan “Pelatihan Brevet A”. Hasil dari pembuatan prosedur tersebut adalah Standar Operasional Prosedur Tax Clinic mengenai alur pendaftaran dan pelatihan relawan Tax Clinic. SOP yang dimaksud dapat dilihat pada lampiran 1 dan 2.