



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 17754-17760

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pembelajaran Berbasis Pengalaman Mahasiswa Relawan Pajak: Studi Kualitatif di KPP Mulyorejo

Putri Yunita¹, Erlina Yunanti²

^{1,2}STIE Mahardhika

putriyunitaaaa@gmail.com , erlina.yunanti@stiemahardhika.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menggali pengalaman serta pembelajaran yang diperoleh mahasiswa selama mengikuti Program Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) di KPP Pratama Mulyorejo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap lima mahasiswa yang telah mengikuti kegiatan relawan pajak. Data dianalisis menggunakan teknik analisis tematik melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa dalam Program Relawan Pajak untuk Negeri memberikan berbagai manfaat, meliputi peningkatan pengetahuan perpajakan, keterampilan komunikasi dengan wajib pajak, kemampuan menyelesaikan masalah, serta peningkatan rasa percaya diri dan kesiapan memasuki dunia kerja. Selain itu, mahasiswa juga menghadapi berbagai tantangan seperti menghadapi wajib pajak dengan tingkat pemahaman yang beragam, kendala teknis dalam sistem perpajakan digital, dan pengelolaan waktu antara kegiatan perkuliahan dengan tugas sebagai relawan. Temuan ini menegaskan bahwa keterlibatan langsung dalam pelayanan perpajakan mampu memperkuat pemahaman konseptual melalui praktik nyata sekaligus membentuk sikap profesional mahasiswa. Interaksi intensif dengan wajib pajak mendorong kemampuan beradaptasi, bekerja sama, dan memberikan edukasi secara efektif. Pengalaman tersebut juga memperluas wawasan mengenai peran administrasi perpajakan dalam mendukung kepatuhan masyarakat serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya integritas dalam memberikan layanan publik. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa program relawan pajak layak dipertahankan dan dikembangkan sebagai sarana pembelajaran berbasis pengalaman yang menghubungkan teori dengan praktik profesional. Hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi perguruan tinggi, otoritas perpajakan, serta penyelenggara program dalam meningkatkan kualitas pembinaan, pendampingan, evaluasi, dan efektivitas pelaksanaan kegiatan pada masa mendatang sehingga manfaat yang diterima mahasiswa maupun masyarakat dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan bersama.

Kata Kunci: Relawan Pajak, Pengalaman Mahasiswa, Pembelajaran, Kompetensi.

1. Latar Belakang

Pajak memiliki peranan penting sebagai sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan nasional. Optimalisasi penerimaan pajak tidak hanya bergantung pada kebijakan perpajakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kepada wajib pajak serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan berbagai inovasi dalam meningkatkan pelayanan perpajakan, salah satunya melalui kolaborasi dengan perguruan tinggi melalui Program Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani).

Program Relawan Pajak untuk Negeri merupakan program yang melibatkan mahasiswa sebagai mitra DJP dalam membantu pelayanan perpajakan, terutama dalam proses asistensi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, penggunaan layanan perpajakan digital, serta penyampaian informasi perpajakan kepada masyarakat. Keterlibatan mahasiswa dalam program tersebut tidak hanya memberikan manfaat bagi DJP dan wajib pajak, tetapi juga menjadi sarana pembelajaran yang memungkinkan mahasiswa memperoleh pengalaman secara langsung dalam lingkungan kerja perpajakan.

Konsep pembelajaran melalui pengalaman atau *experiential learning* menjelaskan bahwa pengetahuan terbentuk melalui proses pengalaman nyata, refleksi, pembentukan konsep, dan penerapan dalam situasi berikutnya. Dalam konteks pendidikan perpajakan, pengalaman langsung melalui kegiatan Relawan Pajak memungkinkan mahasiswa untuk menghubungkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik pelayanan yang sebenarnya.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa Program Relawan Pajak memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi mahasiswa. Penelitian terdahulu menjelaskan bahwa keterlibatan mahasiswa sebagai relawan pajak mampu meningkatkan pengetahuan perpajakan (*tax knowledge*), keterampilan teknis dalam pelaporan pajak, serta kemampuan komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak (Hasanah et al.). Penelitian lainnya menemukan bahwa Program Relawan Pajak juga menjadi bentuk pembelajaran berbasis praktik yang membantu mahasiswa memahami lingkungan kerja dan meningkatkan kesiapan profesional (Cahyani et al.).

Namun, penelitian sebelumnya sebagian besar berfokus pada efektivitas Program Relawan Pajak dalam meningkatkan literasi perpajakan, kompetensi teknis, dan kualitas pelayanan perpajakan. Kajian yang secara mendalam mengeksplorasi bagaimana mahasiswa memaknai pengalaman mereka selama menjalankan peran sebagai relawan pajak, bagaimana proses pembelajaran terbentuk, serta bagaimana pengalaman tersebut berkontribusi terhadap pengembangan kemampuan profesional mahasiswa masih terbatas.

Berdasarkan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dengan menggali pengalaman subjektif mahasiswa Relawan Pajak menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus pada lingkungan KPP Pratama Mulyorejo. Penelitian ini tidak hanya melihat peningkatan pengetahuan perpajakan, tetapi juga mengidentifikasi proses pembelajaran, tantangan yang dihadapi, serta pembentukan keterampilan profesional mahasiswa selama menjalankan kegiatan relawan pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi pengalaman mahasiswa selama mengikuti Program Relawan Pajak untuk Negeri di KPP Pratama Mulyorejo serta memahami pembelajaran dan kompetensi yang diperoleh dari pengalaman tersebut.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami makna pengalaman yang dirasakan mahasiswa selama mengikuti Program Relawan Pajak. Metode studi kasus digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena pembelajaran berbasis pengalaman dalam konteks pelaksanaan Program Relawan Pajak di KPP Pratama Mulyorejo.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria informan meliputi mahasiswa yang pernah mengikuti Program Relawan Pajak untuk Negeri, terlibat secara langsung dalam pelayanan wajib pajak, dan memiliki pengalaman selama pelaksanaan program. Penelitian ini melibatkan lima mahasiswa sebagai informan utama.

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

Kode Informan	Jenis Kelamin	Semester	Pengalaman Program	Peran Dalam Program
R1	Perempuan	2	3 Bulan	Asistensi Pelaporan SPT
R2	Perempuan	4	3 Bulan	Asistensi Pelaporan SPT
R3	Perempuan	4	3 Bulan	Asistensi Pelaporan SPT
R4	Perempuan	6	3 Bulan	Asistensi Pelaporan SPT
R5	Laki-laki	4	3 Bulan	Asistensi Pelaporan SPT

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi selama kegiatan relawan pajak, dan dokumentasi kegiatan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur sehingga memberikan keleluasaan bagi informan untuk menjelaskan pengalaman, pembelajaran, manfaat, serta tantangan yang mereka alami selama mengikuti program.

Data penelitian dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahapan analisis tersebut dilakukan secara sistematis untuk menyederhanakan data hasil wawancara, mengelompokkan informasi berdasarkan tema tertentu, serta menghasilkan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian (Miles et al.). Keabsahan data dilakukan melalui

proses pengecekan dan peninjauan kembali terhadap data yang diperoleh dari informan agar interpretasi yang dihasilkan sesuai dengan pengalaman yang disampaikan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti perlu memastikan bahwa makna yang diperoleh dari data merupakan hasil interpretasi yang valid melalui proses analisis yang dilakukan secara cermat dan sistematis Hasil dan Diskusi (Miles et al.)

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap lima mahasiswa yang mengikuti Program Relawan Pajak untuk Negeri di KPP Pratama Mulyorejo, diperoleh beberapa tema utama yang menggambarkan pengalaman dan pembelajaran mahasiswa selama menjalankan kegiatan relawan pajak. Proses analisis dilakukan dengan mengelompokkan data hasil wawancara berdasarkan kesamaan makna, kemudian dilakukan interpretasi untuk memahami pengalaman yang dirasakan oleh informan.

Tabel 2 : Tema Hasil Penelitian

Tema	Temuan Utama
Pembelajaran perpajakan melalui pengalaman langsung	Mahasiswa memperoleh pengalaman praktik perpajakan yang tidak diperoleh secara maksimal selama proses perkuliahan
Peningkatan kompetensi teknis perpajakan	Mahasiswa mengalami peningkatan pemahaman mengenai pelaporan SPT, administrasi pajak, serta penggunaan layanan perpajakan digital
Pengembangan kemampuan interpersonal dan profesional	Mahasiswa mengembangkan kemampuan komunikasi, kepercayaan diri, kesabaran, tanggung jawab, dan etika pelayanan
Tantangan dalam pelaksanaan program	Mahasiswa menghadapi perbedaan karakter wajib pajak, kendala penggunaan teknologi, dan keterbatasan pengalaman awal
Kontribusi terhadap kesiapan karier	Program memberikan gambaran lingkungan kerja dan meningkatkan kesiapan mahasiswa memasuki dunia profesional

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Pembelajaran Perpajakan Melalui Pengalaman Langsung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman menjadi Relawan Pajak memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk belajar secara langsung melalui praktik pelayanan perpajakan. Seluruh informan menyampaikan bahwa kegiatan tersebut memberikan pengalaman yang berbeda dibandingkan pembelajaran di dalam kelas karena mereka dapat berinteraksi secara langsung dengan wajib pajak dan menghadapi berbagai situasi nyata yang terjadi di lingkungan kerja perpajakan.

Informan R1 menyampaikan bahwa:

“Ketika berada di kelas, saya lebih banyak mempelajari teori perpajakan, sedangkan saat menjadi relawan pajak saya dapat melihat secara langsung bagaimana proses pelayanan dilakukan. Pengalaman tersebut membuat saya lebih memahami penerapan perpajakan dalam kondisi yang sebenarnya.”

Pernyataan tersebut didukung oleh informan R3 yang menyatakan bahwa:

“Saya mendapatkan banyak pengalaman baru karena setiap wajib pajak memiliki permasalahan yang berbeda. Dari situ saya belajar bagaimana menerapkan ilmu perpajakan dan mencari solusi sesuai dengan prosedur yang berlaku.”

Temuan tersebut menunjukkan bahwa Program Relawan Pajak menjadi media pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*) yang memungkinkan mahasiswa menghubungkan pengetahuan teoritis dengan praktik nyata. Proses pembelajaran tidak hanya terjadi melalui penerimaan materi, tetapi juga melalui keterlibatan langsung mahasiswa dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep *experiential learning* yang menyatakan bahwa pengalaman konkret menjadi sumber utama dalam pembentukan pengetahuan dan pemahaman individu. Keterlibatan langsung mahasiswa dalam aktivitas pelayanan perpajakan memberikan kesempatan untuk melakukan refleksi terhadap pengalaman tersebut sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap materi perpajakan.

Selain itu, temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa Program Relawan Pajak dapat menjadi sarana pembelajaran praktis yang memperkuat hubungan antara teori akademik dan praktik di lapangan serta meningkatkan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja (Rasendriya et al.).

3.2 Peningkatan Kompetensi Teknis Perpajakan Mahasiswa

Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan adanya peningkatan kompetensi teknis setelah mengikuti Program Relawan Pajak. Peningkatan tersebut mencakup pemahaman mengenai prosedur pelaporan SPT Tahunan, penggunaan sistem perpajakan digital, administrasi perpajakan, serta pemecahan masalah yang dihadapi oleh wajib pajak selama proses pelaporan.

Informan R2 mengungkapkan bahwa:

“Melalui kegiatan ini saya menjadi lebih memahami cara pelaporan SPT, penggunaan sistem pajak online, dan berbagai kendala yang sering dialami oleh wajib pajak. Pengetahuan tersebut sulit diperoleh jika hanya belajar dari teori di kelas.”

Sementara itu, informan R5 menyatakan bahwa:

“Setiap hari kami menghadapi permasalahan yang berbeda sehingga kami dituntut untuk terus belajar dan memahami aturan maupun prosedur perpajakan agar dapat memberikan bantuan yang tepat kepada wajib pajak.”

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pembelajaran melalui pengalaman memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk meningkatkan penguasaan keterampilan teknis. Pengalaman menghadapi kasus nyata membantu mahasiswa memahami penerapan konsep perpajakan secara lebih mendalam dibandingkan pembelajaran teoritis. Temuan tersebut juga sejalan dengan penelitian Fatimah, Hanum, dan Fahriani yang menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa sebagai Relawan Pajak memberikan kesempatan untuk meningkatkan kemampuan dalam memahami proses pelaporan SPT Tahunan, penggunaan sistem perpajakan digital, serta kemampuan memberikan pendampingan kepada wajib pajak secara langsung (Fatimah et al.).

Peningkatan kompetensi teknis tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam Program Relawan Pajak mampu meningkatkan *tax knowledge*, kemampuan penggunaan teknologi perpajakan, serta pemahaman terhadap prosedur administrasi perpajakan (Raga et al.).

Selain meningkatkan kemampuan teknis mahasiswa, kehadiran Relawan Pajak juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pelaporan SPT Tahunan. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang menunjukkan bahwa kegiatan Relawan Pajak mampu membantu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak melalui pendampingan pelayanan perpajakan (Indriani et al.).

3.3 Pengembangan Kemampuan Interpersonal dan Profesional

Selain peningkatan kemampuan teknis, penelitian ini menemukan bahwa pengalaman menjadi Relawan Pajak memberikan dampak terhadap perkembangan kemampuan interpersonal dan profesional mahasiswa. Interaksi dengan wajib pajak yang memiliki latar belakang dan tingkat pemahaman yang berbeda menjadi sarana bagi mahasiswa untuk meningkatkan kemampuan komunikasi, kesabaran, empati, dan rasa percaya diri.

Informan R4 menyampaikan bahwa:

“Awalnya saya merasa gugup ketika harus berkomunikasi dengan wajib pajak, tetapi setelah beberapa kali melakukan pelayanan saya menjadi lebih percaya diri dalam menyampaikan informasi perpajakan.”

Informan R1 juga menjelaskan bahwa:

“Saya belajar untuk menggunakan bahasa yang lebih sederhana agar wajib pajak dapat memahami informasi yang saya sampaikan. Hal tersebut melatih kemampuan komunikasi dan kesabaran saya.”

Temuan tersebut menunjukkan bahwa Program Relawan Pajak tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan kemampuan akademik, tetapi juga membentuk keterampilan non-teknis (*soft skills*) yang dibutuhkan dalam dunia kerja. Kemampuan berkomunikasi, bekerja sama, beradaptasi, dan memberikan pelayanan profesional menjadi aspek penting yang berkembang melalui pengalaman mahasiswa selama mengikuti program.

Pengalaman pelayanan secara langsung kepada masyarakat merupakan salah satu bentuk *experiential service learning* yang dapat membentuk keterampilan profesional, meningkatkan kemampuan komunikasi, serta memberikan pengalaman kerja yang lebih nyata kepada mahasiswa sebelum memasuki dunia profesional (Boneck et al.).

Hasil ini sesuai dengan penelitian mengenai pembelajaran berbasis pelayanan (*service learning*) yang menjelaskan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam aktivitas pelayanan masyarakat mampu meningkatkan kemampuan interpersonal, kesadaran sosial, serta kesiapan profesional mahasiswa (Hanifa et al.).

3.4 Tantangan dalam Pelaksanaan Program Relawan Pajak

Selain memperoleh berbagai pengalaman dan pembelajaran positif, hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa juga menghadapi berbagai tantangan selama menjalankan peran sebagai Relawan Pajak. Tantangan tersebut terutama berkaitan dengan perbedaan tingkat pemahaman wajib pajak terhadap teknologi perpajakan, kemampuan mahasiswa dalam menjelaskan istilah perpajakan secara sederhana, serta kondisi teknis yang terjadi selama proses pelayanan.

Informan R2 menyampaikan bahwa:

“Salah satu tantangan yang saya rasakan adalah ketika membantu wajib pajak yang kurang memahami penggunaan layanan pajak secara digital. Saya harus menjelaskan langkah demi langkah dengan bahasa yang sederhana agar wajib pajak dapat mengikuti proses pelaporan dengan baik.”

Hal serupa juga disampaikan oleh informan R5 yang menyatakan bahwa:

“Setiap wajib pajak memiliki karakter dan tingkat pemahaman yang berbeda. Ada yang cepat memahami penjelasan, tetapi ada juga yang perlu diberikan penjelasan berulang kali. Kondisi tersebut melatih saya untuk menjadi lebih sabar dan mampu menyesuaikan cara berkomunikasi.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa perbedaan karakteristik wajib pajak menjadi salah satu tantangan utama bagi mahasiswa. Namun, tantangan tersebut tidak dipandang sebagai hambatan, melainkan menjadi bagian dari proses pembelajaran yang membantu mahasiswa meningkatkan kemampuan adaptasi, komunikasi, serta penyelesaian masalah.

Selain tantangan dalam komunikasi dengan wajib pajak, mahasiswa juga menghadapi kendala teknis seperti gangguan jaringan internet, kesalahan penginputan data, ataupun keterbatasan pengalaman ketika menghadapi permasalahan yang belum pernah ditemukan sebelumnya. Dalam kondisi tersebut, mahasiswa melakukan koordinasi dengan sesama relawan maupun petugas KPP untuk menemukan solusi yang sesuai dengan prosedur pelayanan perpajakan. Temuan tersebut juga sejalan dengan penelitian mengenai kontribusi kolaboratif Relawan Pajak yang menunjukkan bahwa dalam proses pendampingan pelaporan SPT, relawan sering menghadapi berbagai karakteristik wajib pajak dan tantangan teknis yang membutuhkan kemampuan adaptasi serta pemecahan masalah secara tepat (Nisrina et al.).

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman menghadapi tantangan selama kegiatan relawan pajak turut membentuk kemampuan profesional mahasiswa. Hal ini sejalan dengan konsep *experiential learning* yang menjelaskan bahwa pembelajaran tidak hanya diperoleh dari keberhasilan dalam melakukan suatu aktivitas, tetapi juga dari proses menghadapi masalah, melakukan refleksi, dan menemukan solusi berdasarkan pengalaman yang

diperoleh (Kolb et al.). Dengan demikian, tantangan yang muncul selama kegiatan relawan pajak menjadi bagian penting dalam pembentukan kompetensi mahasiswa.

3.5 Kontribusi Program Relawan Pajak terhadap Kesiapan Karier Mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam Program Relawan Pajak memberikan manfaat yang lebih luas dibandingkan peningkatan pengetahuan perpajakan semata. Pengalaman bekerja dalam lingkungan KPP memberikan gambaran nyata mengenai dunia kerja, standar pelayanan profesional, serta tanggung jawab yang harus dimiliki oleh seorang tenaga profesional di bidang perpajakan.

Informan R3 menyampaikan bahwa:

“Melalui kegiatan ini saya memperoleh gambaran bagaimana suasana kerja di lingkungan perpajakan. Saya belajar mengenai kedisiplinan, tanggung jawab, serta pentingnya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.”

Selanjutnya, informan R4 menjelaskan bahwa:

“Pengalaman menjadi relawan pajak membuat saya lebih percaya diri untuk memasuki dunia kerja karena saya sudah memiliki pengalaman berinteraksi dengan masyarakat dan menyelesaikan berbagai permasalahan secara langsung.”

Temuan tersebut menunjukkan bahwa Program Relawan Pajak berperan sebagai media pengembangan kesiapan kerja (*work readiness*) mahasiswa. Kegiatan pelayanan secara langsung memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengembangkan kompetensi teknis, kemampuan komunikasi, etika profesional, kerja sama, serta kemampuan dalam menghadapi situasi kerja yang dinamis.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kegiatan berbasis *service learning* mampu meningkatkan kesiapan profesional mahasiswa karena memberikan pengalaman nyata yang menghubungkan pembelajaran akademik dengan kebutuhan dunia kerja (Seaman et al.). Pengalaman tersebut menjadi modal penting bagi mahasiswa, khususnya bagi mereka yang memiliki minat untuk berkarier pada bidang perpajakan, akuntansi, maupun pelayanan publik.

Program Relawan Pajak tidak hanya memberikan manfaat bagi mahasiswa dari sisi peningkatan kompetensi akademik, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan literasi perpajakan masyarakat dan kepatuhan wajib pajak melalui kegiatan edukasi dan asistensi perpajakan (Rabbani et al.). Selain itu, pemberdayaan mahasiswa melalui Program Relawan Pajak untuk Negeri menjadi wadah bagi mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan profesional, pengalaman kerja, dan kepedulian terhadap pelayanan public (Triandani et al.).

Secara keseluruhan, kelima tema yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Program Relawan Pajak tidak hanya memberikan tambahan pengetahuan mengenai perpajakan, tetapi juga membentuk proses pembelajaran yang bersifat holistik melalui pengalaman langsung. Mahasiswa memperoleh kesempatan untuk menerapkan teori, menghadapi tantangan nyata, mengembangkan kemampuan interpersonal, serta membangun kesiapan profesional sebelum memasuki dunia kerja.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya melibatkan lima mahasiswa Relawan Pajak yang bertugas di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo sehingga hasil penelitian hanya menggambarkan pengalaman pada konteks lokasi tersebut dan tidak dapat digeneralisasikan secara luas. Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan perspektif mahasiswa sehingga belum mencakup pandangan dari pihak lain, seperti pegawai KPP maupun wajib pajak. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan informan yang lebih beragam agar memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pelaksanaan Program Relawan Pajak untuk Negeri.

4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman dan pembelajaran mahasiswa dalam Program Relawan Pajak untuk Negeri di KPP Pratama Mulyorejo. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa pengalaman mahasiswa sebagai relawan pajak dapat dikelompokkan ke dalam lima tema utama, yaitu pembelajaran perpajakan

melalui pengalaman langsung, peningkatan kompetensi teknis perpajakan, pengembangan kemampuan interpersonal dan profesional, tantangan dalam pelaksanaan program, serta kontribusi terhadap kesiapan karier mahasiswa. Keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan pelayanan perpajakan memberikan kesempatan untuk menghubungkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik nyata di lapangan. Pengalaman tersebut meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai pelaporan SPT, penggunaan layanan perpajakan digital, serta prosedur pelayanan kepada wajib pajak. Selain itu, mahasiswa juga mengalami perkembangan pada aspek komunikasi, rasa percaya diri, kemampuan beradaptasi, kesabaran, dan profesionalisme. Berbagai tantangan yang dihadapi selama kegiatan relawan pajak, seperti perbedaan tingkat pemahaman wajib pajak dan kendala teknis pelayanan, menjadi bagian dari proses pembelajaran yang memperkuat kemampuan mahasiswa dalam menyelesaikan masalah. Oleh karena itu, Program Relawan Pajak untuk Negeri dapat menjadi bentuk pembelajaran berbasis pengalaman yang efektif dalam membentuk kompetensi akademik maupun kesiapan profesional mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan jumlah informan yang lebih beragam dari berbagai KPP, serta menggabungkan perspektif mahasiswa, pegawai pajak, dan wajib pajak agar dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai pengalaman, manfaat, serta tantangan dalam pelaksanaan Program Relawan Pajak untuk Negeri.

Referensi

- [1] U. Hasanah and G. A. Harwida, "Motivasi Dibalik Keikutsertaan dan Ketidakeikutsertaan pada Program Relawan Pajak dalam Meningkatkan *Tax Knowledge* di Universitas Trunojoyo Madura," *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, vol. 12, no. 2, 2024. <https://doi.org/10.21067/jrma.v12i2.10555>
- [2] N. K. M. D. Cahyani and I. N. P. Yasa, "Mengungkap Persepsi Penerapan Program Asistensi Relawan Pajak di Universitas Pendidikan Ganesha," *Vokasi: Jurnal Riset Akuntansi*, vol. 13, no. 3, 2024. <https://doi.org/10.23887/vjra.v13i3.82401>
- [3] A. Rasendriya, F. Layla, and L. Munawaroh, "Integrasi Pembelajaran Praktis melalui Kegiatan Relawan Pajak dalam Kolaborasi Mahasiswa dan KPP Pratama Jember pada Asistensi Pelaporan SPT Tahunan," *MASALIQ: Jurnal Pendidikan dan Sains*, vol. 5, no. 4, 2025. <https://doi.org/10.58578/masaliq.v5i4.6616>
- [4] R. A. Raga et al., "Intensifikasi Kompetensi Pajak pada Relawan Pajak di Universitas Terbuka," *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 2022.
- [5] S. Hanifa, R. Nurmilah, and A. Indrawan, "Pendampingan Layanan Pajak Melalui Relawan Pajak di KPP Pratama Sukabumi," *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2024.
- [6] D. A. Kolb, *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. New Jersey, United States: Prentice-Hall, 1984.
- [7] J. Seaman, U. Dettweiler, B. Humberstone, B. Martin, H. Prince, and J. Quay, "Joint Recommendations on Reporting Empirical Research in Outdoor, Experiential, Environmental, and Adventure Education Journals," *Journal of Outdoor Recreation, Education, and Leadership*, vol. 43, no. 4, pp. 394–406, 2020. <https://doi.org/10.1177/1053825920969443>
- [8] M. B. Miles and A. M. Huberman, *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*, 2nd ed. California, United States: Sage Publications, 1994.
- [9] S. Fatimah, F. A. Hanum, and D. Fahriani, "Peran Mahasiswa Relawan Pajak dalam Membantu Wajib Pajak Orang Pribadi Mengisi SPT Tahunan di KPP Madya Sidoarjo," *Jurnal Pengabdian Perpajakan*, 2024.
- [10] A. Indriani, T. H. Utaminingsya, and H. Khairunnisa, "Analisis Peran Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Jurnal Akuntansi, Perpajakan dan Auditing*, 2024.
- [11] R. M. Nisrina, "Tax Volunteer Collaborative Contribution in Improving SPT Reporting at KPP Pratama Cicadas," *Jurnal Dialektika*, 2025.
- [12] R. A. Rabbani, I. Harefa, and Y. M. Putra, "The Role of Tax Volunteers for the Nation in Enhancing Tax Compliance and Tax Literacy at KPP Pratama Jakarta Kembangan," *Pelita: Jurnal Penelitian, Terapan dan Aplikatif*, vol. 2, no. 2, 2025. <https://doi.org/10.70550/pelita.v2i2.226>
- [13] S. Triandani and I. V. Anggriani, "Pemberdayaan Mahasiswa Melalui Program Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani)," *Proceeding of Universitas Riau Conference Series*, 2025.
- [14] R. Boneck, J. Barnes, and T. Stillman, "VITA Experiential Service Learning, Learned Competencies, and Changed Mindsets," *Journal of College Teaching and Learning*, vol. 11, no. 2, 2014.
- [15] M. B. Miles and A. M. Huberman, "Drawing Valid Meaning from Qualitative Data: Toward a Shared Craft," *Educational Researcher*, vol. 13, no. 5, pp. 20–30, 1984. <https://doi.org/10.3102/0013189X013005020>