

Pelatihan Tata Kelola Administrasi Tax Center Politeknik Negeri Jember

Oryza Ardhiarisca^{1*}, Rahma Rina Wijayanti¹, Nur Faizin²

¹Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Jember
oryza_risca@polije.ac.id, rahma@polije.ac.id

³Jurusan Teknik, Politeknik Negeri Jember
nur.faizin@polije.ac.id

Abstrak

Administrasi adalah suatu sumber yang dapat digunakan untuk mendapatkan data ataupun informasi. Tax Center Politeknik Negeri Jember seyogyanya melakukan administrasi dengan baik agar dapat memberikan pelayanan terbaik. Salah satu administrasi yang harus dilakukan oleh Tax Center Polije adalah mengadimistrasi data pelanggan yang hadir di Tax Center. Pemberian pelayanan kepada pelanggan dapat berupa konsultasi pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dan konsultasi perpajakan. Informasi data jumlah pelanggan dapat menjadi indikator ketaatan perpajakan, khususnya pegawai Politeknik Negeri Jember. Selain itu dalam kegiatan ini juga diberikan buku pencatatan surat masuk dan keluar agar dapat mengarsip surat di Tax Center. Metode yang dilakukan adalah dengan survei, diskusi dan juga pelatihan kepada para relawan pajak. Hasil kegiatan pengabdian ini adalah tercapainya pemahaman relawan pajak terkait pentingnya tata kelola administrasi dan pengelolaan administrasi. Ketercapaian kegiatan pengabdian ditunjukkan oleh hasil umpan balik terhadap relawan pajak yang berada di Tax Center. Hasil umpan balik tersebut menunjukkan 81% responden menyatakan bahwa kegiatan pengabdian ini sangat bermanfaat bagi mitra.

Kata Kunci: Adminsitasi, Tata Kelola, Tax Center Politeknik Negeri Jember.

Abstract

Administration is a source that can be used to obtain data or information. The Jember State Polytechnic Tax Center should carry out administration well in order to provide the best service. One of the administrations that must be carried out by the Polije Tax Center is to administer customer data that is present at the Tax Center. Providing services to customers can take the form of consultations on filling out Annual Tax Returns (SPT) and tax consultations. Information on the number of customers can be an indicator of tax compliance, especially for Jember State Polytechnic employees. Apart from that, this activity also provided a book for recording incoming and outgoing letters so that they could archive letters at the Tax Center. The method used is surveys, discussions and also training for tax volunteers. The result of this service activity is that tax volunteers achieve understanding regarding the importance of administrative governance and administrative management. The achievement of service activities is demonstrated by the results of feedback from tax volunteers at the Tax Center. The feedback results show that 81% respondent stated that this service activity is very beneficial for partners

the Tax Center. The method used is surveys, discussions and also training for tax volunteers. The result of this service activity is that tax volunteers achieve understanding regarding the importance of administrative governance and administrative management. The achievement of service activities is demonstrated by the results of feedback from tax volunteers at the Tax Center. The feedback results show that 81% respondent stated that this service activity is very beneficial for partners

Keywords: administration, governance, Tax Center Politeknik Negeri Jember

I. PENDAHULUAN

Administrasi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam suatu organisasi. Administrasi didefinisikan sebagai sekelompok kegiatan, struktur, proses serta kebijakan yang dimanfaatkan untuk

melakukan pengelolaan dan pengaturan dalam suatu organisasi. Administrasi bertujuan untuk menggapai efisiensi, efektivitas dan pertanggungjawaban dalam pelaksanaan tugas untuk mencapai tujuan organisasi (Anwaruddin, 2004). Salah satu organisasi yang juga perlu untuk melakukan tata kelola administrasi dengan baik adalah Tax Center (TC). Tax Center adalah lembaga yang ada di perguruan tinggi. Beberapa tugas pokok dari TC adalah memberikan edukasi perpajakan serta asistensi pengisian SPT kepada wajib pajak (Hariani, 2022). Salah satu Tax Center yang ada di Jember adalah TC Politeknik Negeri Jember (TC Polije). TC Polije baru berdiri pada Oktober tahun 2022 silam (Ijal, 2022). Keberadaan TC memiliki dampak terhadap kepatuhan wajib pajak (Faisol, 2022).

TC Polije masih terbilang cukup baru dalam menjalankan tugasnya, terdapat beberapa hambatan yang dihadapi oleh TC Polije. Permasalahan utama yang dihadapi adalah belum terdapat tata kelola administrasi yang baik di TC Polije. Hal ini terbukti dari tidak adanya buku tamu di TC Polije. Para relawan pajak memberikan informasi ataupun asistensi kepada wajib pajak tanpa ada administrasi yang baik. Bahkan para relawan hanya dapat memperkirakan secara kasar berapa jumlah wajib pajak yang menerima layanan dari TC Polije. Hal ini tentu bertentangan dengan tugas TC Polije dalam memberikan layanan asistensi pengisian SPT. Program TC Polije yang berada di bawah naungan Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama Jember (Sandra, 2021). TC merupakan kepanjangan tangan dari kedua instansi tersebut yang memiliki visi agar wajib pajak dapat peduli dengan pajak serta membayar pajak sesuai dengan ketentuan. Ketercapaian target penerimaan negara dari pajak tak luput dari peran serta TC dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu sangat penting adanya buku tamu dalam mengadministrasi para wajib pajak yang mendatangi TC polije.

Selain itu, TC Polije juga masih melakukan pencatatan surat masuk dan keluar secara manual di buku. Hal ini tentu dapat menjadi permasalahan jika tidak terdapat tindak lanjut perbaikan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Oleh karena itu, pada kegiatan pengabdian ini, tim pelaksana menawarkan solusi terkait permasalahan tersebut. Solusi tersebut adalah membuat buku tamu digital dan buku pencatatan surat masuk keluar secara digital. Selain itu, tim pelaksana melakukan kegiatan pelatihan untuk meningkatkan kesadaran para relawan pajak tentang pentingnya administrasi yang baik.

II. METODE

Kegiatan pengabdian telah dilaksanakan di Tax Center Politeknik Negeri Jember. Metode pada kegiatan pengabdian ini adalah survei lapang, Pembuatan buku tamu digital, pembuatan buku pencatatan surat digital, pelatihan, praktik dan diskusi. Metode ini dipilih karena mitra merupakan orang dewasa yang menerima rangsang dengan lebih efektif jika melalui mendengarkan, melihat, serta berbicara langsung (Alhdar *et al.*, 2023). Metode pelaksanaan kegiatan disajikan pada Gambar 1:



Gambar 1. Metode Pelaksanaan Kegiatan

Pada kegiatan survei lapang dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang detail masalah yang dihadapi Tax Center Politenik Negeri Jember. Maidiana (2021) menyebutkan bahwa survei dapat dilakukan untuk mengumpulkan data. Tahap kedua adalah pembuatan buku tamu digital yang dapat membantu administrasi Tax Center Polije. Tahap ini juga diikuti oleh pembuatan buku pencatatan surat digital. Pendigitalisasian ini memiliki tujuan untuk mempermudah pekerjaan sehingga dapat meningkatkan efisiensi (Wibawa dan Pritandhari, 2020). Selanjutnya adalah melakukan praktik pengisian buku tamu dan diakhiri dengan diskusi untuk menyempurnakan kekurangan dari buku tamu digital yang telah dibuat. Selain kegiatan tersebut, TC Polije juga diberikan pelatihan terkait pentingnya administrasi. Nasution *et al* (2022) menyatakan jika peningkatan pemahaman administrasi juga dapat meningkatkan pengembangan dan kemajuan organisasi. Kegiatan pengabdian ini diselesaikan dengan berbagai kepakaran yakni ekonomi, akuntansi, dan teknik. Uraian pelaksanaan kegiatan pengabdian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Uraian Tugas Pelaksana

Nama	Tugas
Oryza Ardhiarisca, SE, S.Si, M.ST	<ul style="list-style-type: none"> ● Berkoordinasi dengan mitra ● Membuat laporan kegiatan dan artikel ● Melaksanakan praktik dan diskusi
Rahma Rina Wijayanti, SE., MSc. Ak	<ul style="list-style-type: none"> ● Membuat laporan keuangan ● Melaksanakan pelatihan
Nur Faizin, S.Si., M.Si.	<ul style="list-style-type: none"> ● Membuat buku tamu digital ● Melakukan dokumentasi

Pelaksanaan pengabdian ini dapat terlaksana dengan baik karena selain telah terbentuk tim pengabdian yang sesuai kepakaran dan juga telah adanya penjadwalan kegiatan pengabdian dengan presisi. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan sebelumnya. Perencanaan tersebut merupakan penyusunan langkah kegiatan yang akan dilaksanakan sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Nurdin, 2019). Jadwal pelaksanaan dari kegiatan ini sebagai berikut:

Tabel 2. Jadwal Kegiatan

Tanggal	Kegiatan	Tempat
2 Januari 2024	Penyusunan proposal	Politeknik Negeri Jember
11 Januari 2024	Survei lapang	Tax Center Polije
12 Januari 2024	Rapat Koordinasi	Tax Center Polije
19 Januari 2024	Pembuatan Buku Tamu Digital	Tax Center Polije
26 Januari 2024	Pembuatan buku pencatatan surat digital	Tax Center Polije
2 Februari 2024	Pelatihan tentang pentingnya administrasi	Tax Center Polije
5 Februari 2024	Praktek dan Diskusi	Tax Center Polije

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan ini diawali dengan survei lapang. Pada kegiatan ini tim pelaksana berdiskusi dengan Relawan Pajak Tax Center Polije. Kegiatan ini telah dilaksanakan pada awal Januari 2024. Pada kegiatan ini diketahui informasi terkait permasalahan yang dihadapi TC Polije serta diperlukannya penguatan administrasi di TC Polije. Berikut merupakan dokumentasi pada kegiatan survei:



Gambar 2. Survei Lapang

Pada tahapan kedua, tim melaksanakan rapat koordinasi untuk menyelesaikan masalah yang ditemukan. Hal ini disebabkan adanya komunikasi dalam rapat. Melalui komunikasi dapat membuat orang lain memahami dan mengerti maksud yang ingin disampaikan. Hal ini berdampak kepada penerimaan ide ataupun gagasan sehingga tujuan dapat terlaksana dengan baik (Naway, Letak and Yusuf, 2017). Pada rapat koordinasi ini diputuskan terdapat tiga hal yang akan dilakukan untuk memperbaiki administrasi TC Polije. Pertama yakni pembuatan buku tamu digital dan kedua adalah pembuatan buku pencatatan surat digital. Selain itu direncanakan akan dilakukan pelatihan penguatan administrasi. Berikut merupakan dokumentasi kegiatan rapat koordinasi:



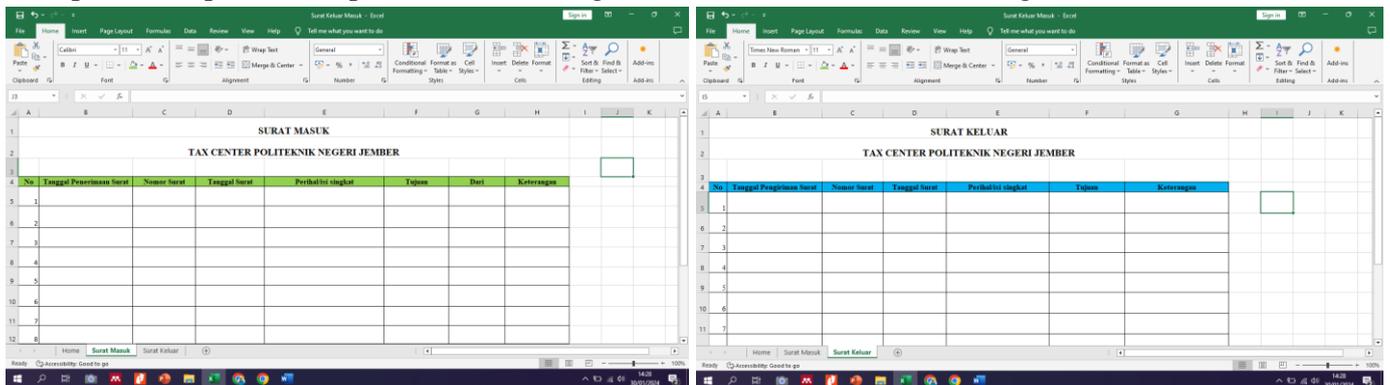
Gambar 3. Rapat Koordinasi

Tahapan selanjutnya adalah membuat buku tamu digital, buku pencatatan surat digital. Kegiatan ini menjadi tanggung jawab dari Bapak Nur Faizin dalam membuat ketiga produk tersebut. Akan tetapi juga diperlukan kolaborasi dari tim agar dapat dihasilkan output kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan mitra, yakni TC Polije. Berikut merupakan dokumentasi kegiatan:



Gambar 4. Pembuatan Buku Tamu Digital dan Buku Pencatatan Surat Digital

Buku Pencatatan surat digital terdiri dari dua item yakni buku surat masuk dan buku surat keluar. Buku pencatatan surat digital tersebut berbasis MS. Excel. Buku surat masuk terdiri dari: tanggal penerimaan surat, nomor surat, tanggal surat, perihal, tujuan, dari, dan keterangan. Sedangkan buku surat keluar terdiri dari: tanggal penerimaan surat, nomor surat, tanggal surat, perihal, tujuan, dan keterangan. Berikut merupakan tampilan buku pencatatan surat digital di Tax Center Politeknik Negeri Jember:



SURAT MASUK TAX CENTER POLITEKNIK NEGERI JEMBER							
No	Tanggal Penerimaan Surat	Nomor Surat	Tanggal Surat	Perihal/Isi Surat	Tujuan	Dari	Keterangan
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							

SURAT KELUAR TAX CENTER POLITEKNIK NEGERI JEMBER							
No	Tanggal Pengiriman Surat	Nomor Surat	Tanggal Surat	Perihal/Isi Surat	Tujuan	Keterangan	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							

Gambar 5. Tampilan Buku Pencatatan Surat Masuk dan Keluar Tax Center Polije

Selanjutnya untuk Buku Tamu Digital disusun Menggunakan Google Form. Google Form tersebut terdiri dari isian nama, program studi, jurusan, jenis kelamin, alamat, nomer handphone, dan keperluan. Hal ini dapat memudahkan Tax Center untuk menagministrasi tamu yang hadir dan menerima layanan. Berikut merupakan QR Code untuk pengisian buku tamu:



Gambar 6. Tampilan QR Code Buku Tamu Digital

Tahapan selanjutnya adalah melakukan pelatihan kepada para relawan pajak Tax Center Polije tentang pentingnya administrasi. Pelatihan tersebut dilakukan oleh Ibu Rahma Rina Wijayanti sebagai narasumber kegiatan. Hal ini menunjukkan antusiasme dari relawan pajak dalam bertanya terkait keadminsitrasian. Berikut merupakan dokumentasi kegiatan pelatihan di TC Polije:



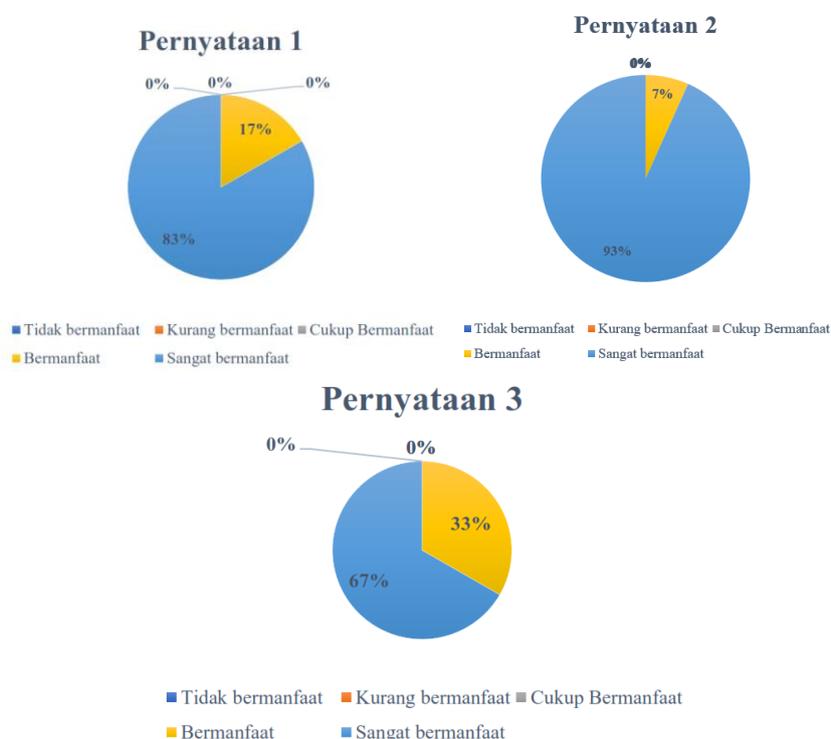
Gambar 7. Pelaksanaan Pelatihan

Tahap akhir dari kegiatan pengabdian ini adalah praktik dan diskusi. Kegiatan ini didampingi oleh Ibu Oryza Ardhiarisca yang memberikan informasi secara teknis tentang penggunaan buku tamu digital dan buku pencatatan surat digital. Berikut merupakan dokumentasi kegiatan praktik dan diskusi. Berikut pelaksanaan praktik dan diskusi pada kegiatan pengabdian ini:



Gambar 8. Pelaksanaan Praktik dan Diskusi

Kegiatan pengabdian ini telah berjalan dengan lancar dimana terdapat peningkatan pemahaman para relawan pajak tentang pentingnya administrasi. Selain itu para relawan pajak juga telah memiliki buku tamu digital dan buku pencatatan surat digital. Pada kegiatan pengabdian ini dilakukan umpan balik kepada relawan pajak terkait manfaat dari kegiatan yang telah dilakukan. Umpan balik yang diberikan kepada relawan pajak terdiri dari 3 pernyataan yaitu : 1) Materi yang disampaikan memberikan manfaat terhadap pengetahuan; 2) Buku tamu digital yang diberikan memberikan manfaat bagi tax center; 3) Buku pencatatan surat digital bermanfaat bagi tax center.



Gambar 9. Hasil Umpan Balik Terhadap Relawan Pajak

Hasil yang diperoleh dari umpan balik yang telah diberikan sebagian besar memberikan penilaian sangat bermanfaat rata-rata sebesar 81%. Sedangkan yang menyatakan Bermanfaat rata-rata sebesar 19%. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian yang dilakukan memberikan dampak positif pada Tax Center Politeknik Negeri Jember.

IV. KESIMPULAN

Pelaksanaan pengabdian di Tax Center Polije telah berjalan dengan lancar. Tax Center telah diberikan informasi terkait pentingnya administrasi dalam kegiatan pelatihan. Selanjutnya adalah telah diberikan daftar hadir digital dan buku pencatatan surat keluar dan masuk yang dapat membantu proses administrasi Tax Center Polije. Hal ini diharapkan diimplementasikan secara optimal dan kontinue sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan kinerja Tax Center Polije.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhdar, S. *et al.* (2023) 'Penguatan tata kelola administrasi terhadap pelayanan publik di kelurahan polohungo kecamatan limboto kabupaten gorontalo', *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), pp. 4697–4704.
- Anwaruddin, A. (2004) 'Pasang Surut Paradigma Administrasi Publik', *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 1(2), pp. 1–16.
- Faisol, I.A. (2022) 'Studi Kualitatif: Peran Tax Center terhadap Kepatuhan Perpajakan Orang Pribadi Saat Implementasi Regulasi Harmonisasi Peraturan Perpajakan', *Jurnal IAKP: Jurnal Inovasi Akuntansi Keuangan & Perpajakan*, 3(1, Juni), pp. 20–29.
- Hariani, A. (2022) *Peran dan Fungsi "Tax Center" di Perguruan Tinggi*, *Pajak.com*. Available at: <https://www.pajak.com/pajak/peran-dan-fungsi-tax-center-di-perguruan-tinggi/>.
- Ijal, M. (2022) 'Gandeng DJP Jatim Polije edukasi perpajakan melalui TeFa Tax Center', *radarjember.id*. Available at: <https://radarjember.jawapos.com/sinergi/791120218/gandeng-djp-jatim-polije-edukasi-perpajakan-melalui-tefa-tax-center>.
- Maidiana, M. (2021) 'Penelitian survey', *ALACRITY: Journal of Education*, pp. 20–29.
- Nasution, L., Ichsan, R.N. and Ali, T.M. (2022) 'PELATIHAN PEMAHAMAN ADMINISTRASI PRAKTIS DALAM PENGEMBANGAN ORGANISASI', *Jurnal PKM Hablum Minannas*, 1(2), pp. 31–36.
- Naway, F.A., Letak, P. and Yusuf, D. (2017) 'Komunikasi dan Organisasi Pendidikan', *Gorontalo: Ideas Publishing* [Preprint].
- Nurdin, A. (2019) 'Perencanaan pendidikan sebagai fungsi manajemen'. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Sandra (2021) *Pengelompokan pajak berdasarkan instansi pemungutnya*, *Pajakku*. Available at: <https://www.pajakku.com/read/6099f14ceb01ba1922ccabae/Pengelompokan-Pajak-Berdasarkan-Instansi-Pemungutnya>.
- Wibawa, F.A. and Pritandhari, M. (2020) 'Pemanfaatan teknologi informasi dalam pembelajaran era revolusi industri 4.0', in *SNPPM-2 (Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat) Tahun*.