

ASISTENSI PENGGUNAAN *E-FILING* DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA KARAWANG

Intan Nurhidayat¹, Endang Mahpudin²
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi
^{1,2} Universitas Singaperbangsa Karawang
Email: 2110631030088@student.unsika.ac.id¹

Abstract. *Some taxpayers do not understand how to operate e-filing because the various features and menus seem complicated. Therefore, assistance in filling out and reporting the Annual SPT is needed to assist individual taxpayers in operating e-filing to submit the Annual SPT. The method applied in this service is assistance in filling out and reporting the annual SPT to WPOP located in the Karawang area with 3 (three) implementation stages, namely the technical guidance stage, the assistance implementation stage, and the evaluation stage. Around 4,102 taxpayers received assistance from the tax volunteer team to submit SPT 1770SS and SPT 1770S. This assistance was carried out offline for 2 (two) months, namely February and March 2023. To measure the success of implementing this assistance, KPP Pratama Karawang and the Tax Center FE Singaperbangsa University Karawang carried out a 2023 tax volunteer service satisfaction survey with 3 (three) indicators assessment, namely assessment of attitudes/behavior with a value scale of 94.46%, assessment of understanding of taxation with a value scale of 94.10%, and assessment of communication skills with a value scale of 94.46%. The survey results show that respondents are very satisfied with the services provided by tax volunteers in helping individual taxpayers to submit annual tax returns.*

Keywords: *e-filing, annual SPT, assistance*

Abstrak. Sebagian wajib pajak belum memahami cara pengoperasian *e-filing* karena berbagai fitur dan menu yang terkesan rumit. Oleh karena itu, pendampingan pengisian dan pelaporan SPT Tahunan diperlukan guna membantu wajib pajak orang pribadi dalam mengoperasikan *e-filing* untuk menyampaikan SPT Tahunan. Metode yang diterapkan dalam pengabdian ini adalah pendampingan pengisian dan pelaporan SPT tahunan kepada WPOP yang terletak di daerah Karawang dengan 3 (tiga) tahap pelaksanaan, yaitu tahap bimbingan teknis, tahap pelaksanaan asistensi, dan tahap evaluasi. Sekitar 4.102 wajib pajak yang mendapat pendampingan dari tim relawan pajak untuk menyampaikan SPT 1770SS dan SPT 1770S. Asistensi ini dilakukan secara luring yang dilaksanakan selama 2 (dua) bulan yaitu Februari dan Maret 2023. Untuk mengukur keberhasilan dari pelaksanaan asistensi ini, KPP Pratama Karawang dan Tax Center FE Universitas Singaperbangsa Karawang melaksanakan survei kepuasan layanan relawan pajak 2023 dengan 3 (tiga) indikator penilaian, yaitu penilaian terhadap sikap/tingkah laku dengan skala nilai 94,46%, penilaian terhadap pemahaman perpajakan dengan skala nilai 94,10%, dan penilaian terhadap kemampuan komunikasi dengan skala nilai 94,46%. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa responden sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh relawan pajak dalam membantu wajib pajak orang pribadi untuk menyampaikan SPT Tahunan.

Kata kunci: *e-filing, SPT Tahunan, asistensi*

PENDAHULUAN

Pajak adalah salah satu pungutan yang harus dibayar oleh orang pribadi, perusahaan, dan lembaga hukum lainnya pada pemerintah sebagai bentuk pembiayaan pengeluaran publik dan kegiatan pemerintah. Pajak menjadi sumber pendapatan terbesar dalam APBN atau Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara yang berjasa dalam pembangunan dan pembiayaan nasional di Indonesia (Rahayu, P. 2016).

Sebagai salah satu sumber pendapatan negara, perpajakan mempunyai peran penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, terutama dalam melaksanakan pembangunan di Indonesia. Hal ini karena pajak berfungsi sebagai sumber utama penerimaan negara untuk membiayai segala kepentingan umum, termasuk pengeluaran pembangunan. Perpajakan diharapkan menjadi landasan untuk menciptakan masyarakat yang sejahtera dan alat untuk

mengatur pertumbuhan ekonomi (Harianto, R., Dwianika, A., Sofia, I. P., Nurhidayah, F., & Pratama, F. A. 2022).

Meningkatkan penerimaan pajak bukanlah perkara mudah. Upaya untuk mencapai tujuan perpajakan itu sendiri tentu tak selamanya berjalan lancar. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya patuh dalam pelaporan dan pembayaran pajak di Indonesia (Hermawansyah, A., Setyaningsih, E., Wahyuni, N., Surmiati, S., Hasrullah, H., Pratama, A., & Canta, D. S. 2022). Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu landasan perpajakan. Syarat kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak menghormati kewajiban dan melaksanakan hak perpajakannya (Mahpudin, E., & Ikhsan, S. 2022). Ada beberapa aspek yang menjadi penyebab wajib pajak tak melapor atau memenuhi kewajiban perpajakannya, salah satunya adalah kurangnya pengetahuan perpajakan.

Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk menyediakan layanan yang berkualitas dengan memanfaatkan teknologi digital dan sistem administrasi perpajakan yang modern agar wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya. Tujuan utamanya ialah untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak. Salah satu cara DJP menerapkan modernisasi sistem perpajakan adalah dengan menyediakan layanan pengisian secara elektronik yaitu menggunakan *electronic filing (e-filing)* (Darmayasa, I. N., Wibawa, B. P., & Nurhayanti, K. 2020).

E-filing merupakan salah satu sarana penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pajak secara elektronik yang dapat dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet di portal DJP online yang dapat diakses pada link <http://www.pajak.go.id>. (Purnama Sari, D., Lasdi, L., Shanti, S., Hartanto, S., & Kristina, N. 2022). Hal ini dikarenakan telah diatur dalam peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang tata cara penyampaian, penerimaan, dan pengolahan surat pemberitahuan dalam format elektronik yang mewajibkan wajib pajak menggunakan saluran komputer atau online untuk melaporkan SPT Tahunan ([pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), 2019).

E-filing diperkenalkan dengan tujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam

melaporkan SPT tahunannya agar lebih efektif dan efisien. Hal ini dapat membantu wajib pajak untuk mengakses layanan tersebut 24 jam sehari seminggu dari mana saja dan kapan saja selama tersedia akses internet (Rahayu, P. et al., 2016). Di samping itu, *e-filing* juga dapat membantu mengurangi biaya yang dikeluarkan untuk mengelola proses pengisian dan pengolahan SPT Tahunan karena semuanya dilakukan secara elektronik.

Namun disisi lain, masih ada wajib pajak yang belum mengetahui mekanisme pengoperasian *e-filing* sehingga mengharuskan mereka datang ke KPP atau Kantor Pelayanan Pajak untuk melaporkan SPT tahunan (Darmayasa et al., 2020). Hal tersebut disebabkan karena kompleksitas sistem *e-filing* yang memiliki beberapa fitur dan menu sehingga terlihat rumit bagi sebagian wajib pajak, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi digital (Fitria, L., Shafitri, S. D., Kinasih, U. C., Mutiara, M., Santi, S., Ica, I., & Astuti, A. 2022). Oleh karena itu, asistensi/pendampingan dalam pengisian dan pelaporan SPT Tahunan dianggap perlu dilakukan untuk membantu individu yang wajib membayar pajak dalam menggunakan layanan *e-filing* untuk menyampaikan SPT tahunannya (Faisol, I. A., & Chamalinda, K. N. L. 2022).

Dalam pelaksanaan asistensi, individu yang wajib membayar pajak seringkali menghadapi beberapa kendala dalam mengisi dan melaporkan SPT Tahunannya. Hal tersebut mendorong penulis untuk dapat melakukan kegiatan nyata berupa relawan pajak yaitu program yang bertujuan untuk membantu wajib pajak orang pribadi dalam mengisi dan melaporkan SPT Tahunan melalui sistem *e-filing*, baik SPT Tahunan 1770SS maupun 1770S (Harianto et al., 2022). Program ini diselenggarakan oleh Tax Center FE Universitas Singaperbangsa Karawang yang bekerja sama dengan KPP Pratama Karawang (Fitria et al., 2022). Adapun target dan luaran yang hendak dicapai dalam asistensi ini yaitu mampu memberikan solusi kepada wajib pajak yang menghadapi kendala dalam melaporkan SPT Tahunannya.

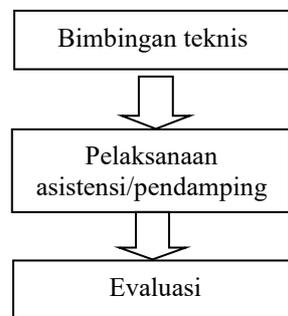
METODE PELAKSANAAN

Pengabdian ini menerapkan metode pendampingan pengisian dan pelaporan SPT tahunan kepada WPOP yang terletak di daerah Karawang. Walaupun KPP Pratama Karawang berada di Kecamatan Karawang Barat, wajib pajak yang datang bukan hanya wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Karawang saja, beberapa wajib pajak yang datang tidak sesuai dengan tempat tinggalnya. Hal tersebut sejalan dengan Kebijakan DJP yang memperbolehkan wajib pajak melaporkan SPT Tahunannya di KPP yang bukan tempat NPWP-nya terdaftar. Selama 2 (dua) bulan pelaksanaan pendampingan yaitu Februari dan Maret 2023, Relawan Pajak Tax Center FE Unsika berhasil mendampingi sekitar

4.102 (empat ribu seratus dua) wajib pajak di Karawang. Asistensi ini dilakukan secara luring dengan melibatkan 10 (sepuluh) tim relawan pajak yang dilakukan pembagian jadwal untuk setiap timnya. Meskipun dalam bentuk tim tetapi asistensi ini dilakukan secara individual yang artinya setiap relawan mendampingi satu wajib pajak (Muamarah, H. S., Tresnajaya, R. T. J., & Sopian. 2022).

Asistensi penggunaan *e-filing* dalam pengisian dan pelaporan SPT Tahunan ini melibatkan KPP Pratama Karawang dan pengurus Tax Center FE Universitas Singaperbangsa Karawang.

Alur kegiatan ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur kegiatan

Proses kegiatan pengabdian kepada masyarakat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tahap Bimbingan Teknis

Para pengurus yang telah direkrut menjadi relawan pajak mendapatkan pelatihan dari Tim Penyuluh KPP Pratama Karawang terkait penggunaan sistem *e-filing* dalam pengisian dan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Pelatihan tersebut dilakukan secara tatap muka di aula KPP Pratama Karawang pada tanggal 1 Februari 2023. Tujuan diadakannya bimbingan teknis untuk membekali para relawan agar menguasai cara menggunakan sistem *e-filing* dan meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pengisian juga pelaporan SPT Tahunan.

2. Tahap Pelaksanaan Asistensi/Pendampingan

Setelah relawan mendapat bimbingan teknis dari tim penyuluh, relawan melakukan pendampingan kepada setiap wajib pajak berupa penjelasan langkah demi langkah cara mengisi dan melaporkan SPT

Tahunan melalui sistem *e-filing*. Selain itu, pendampingan ini juga berperan dalam menjawab segala pertanyaan yang muncul dari wajib pajak mengenai keraguan mereka terhadap pelaporan SPT.

3. Tahap Evaluasi

Tahap terakhir adalah tahap evaluasi, dimana wajib pajak memberikan penilaian dengan cara mengisi survei kepuasan pelayanan relawan pajak untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan asistensi. Penilaian ini merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh relawan pajak memenuhi harapan wajib pajak dan memberikan dampak positif. Melalui survei kepuasan, wajib pajak dapat mengungkapkan pendapatnya mengenai kualitas pendampingan yang mereka terima, kejelasan penjelasan terkait prosedur pengisian dan pelaporan SPT Tahunan, dan tingkat kepuasannya terhadap kemampuan komunikasi dari setiap relawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap Bimbingan Teknis



Gambar 2. Bimbingan teknis bagi relawan pajak KPP Pratama Karawang

Sebelum relawan pajak terjun ke dalam kegiatan nyata, relawan mendapat pembekalan terlebih dahulu dari Tim Penyuluh KPP Pratama Karawang yang telah dilaksanakan pada 1 Februari 2023. Dalam kegiatan pembekalan relawan pajak KPP Pratama Karawang 2023, kegiatan diawali dengan sambutan dari Kepala KPP Pratama Karawang yang memberikan pendapat dan arahan mengenai pentingnya asistensi untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPH) orang pribadi.

Kemudian acara dilanjutkan dengan sambutan dari Dosen Pembimbing Tax Center FE Universitas Singaperbangsa Karawang. Dosen tersebut memberikan pemahaman mendalam mengenai kebijakan perpajakan dan peran penting wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sambutan dari Dosen Unsika menjadi tambahan pengetahuan dan pemahaman yang dibutuhkan para relawan.

Selanjutnya yang menjadi puncak kegiatan ini adalah bimbingan teknis yang diberikan oleh tim penyuluh mengenai pengoperasian *e-filing* SPT 1770SS dan 1770S. Pada sesi ini relawan mendapatkan pengetahuan praktis penggunaan sistem *e-filing*, termasuk langkah-langkah teknis pengisian SPT secara elektronik. Bimbingan ini membantu mempersiapkan relawan untuk memberikan pendampingan kepada wajib pajak dengan benar dan menghindari risiko terjadinya kesalahan dalam pengisian dan pelaporan SPT Tahunan. Selain itu, tahap bimbingan teknis merupakan langkah penting dalam memberdayakan relawan

agar memiliki pemahaman yang kuat mengenai peraturan perpajakan, tata cara pelaporan pajak, dan dapat melakukan tugasnya dengan baik guna memberikan manfaat bagi wajib pajak serta masyarakat secara keseluruhan.

Terakhir, acara diakhiri dengan sesi tanya jawab dan penutupan yang juga dipimpin oleh tim penyuluh. Sesi ini memberikan kesempatan kepada relawan untuk bertanya, meminta penjelasan, dan berbagi pemikiran mengenai materi yang telah dipelajari. Sesi penutup ini menjadikan interaksi antara relawan dan tim penyuluh sehingga membantu memperkuat pemahaman relawan terhadap materi pelatihan.

Tahap Pelaksanaan Asistensi/Pendampingan

Asistensi dalam konteks pengisian *e-filing* mengacu pada pendampingan, bantuan, dan arahan yang diberikan kepada WP atau wajib pajak selama proses pengisian dan pelaporan SPT Tahunan melalui sistem *e-filing*. Asistensi ini bertujuan untuk memastikan bahwa wajib pajak dapat mengisi dan melaporkan SPT Tahunan dengan baik sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Salah satu peran penting dari pendampingan dalam *e-filing* adalah memberikan panduan teknis kepada wajib pajak terkait penggunaan sistem *e-filing*.

Proses pendampingan oleh relawan pajak mencakup serangkaian prosedur yang dirancang untuk membantu wajib pajak dalam proses pengisian dan pelaporan SPT Tahunan. Prosesnya diawali dengan melakukan registrasi kepada petugas KPP. Registrasi tersebut bertujuan untuk mencatat kehadiran wajib pajak

dan mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk keperluan administrasi. Setelah pendaftaran selesai, wajib pajak akan diarahkan kepada relawan pajak yang akan memberikan panduan teknis mengenai cara menggunakan sistem *e-filing* dengan benar.

Sebelum memberikan panduan teknis terkait penggunaan sistem *e-filing*, terdapat beberapa persyaratan yang harus disiapkan oleh wajib pajak, seperti NPWP, kode EFIN, KTP, bukti potong 1721 A1 yang diperuntukkan bagi pegawai swasta atau bukti potong 1721 A2 yang diperuntukkan bagi pegawai negeri, dan email aktif. Selain itu, untuk melaporkan pajak diperlukan juga dokumen lain, seperti daftar penghasilan, daftar harta dan utang, daftar tanggungan keluarga, bukti pembayaran zakat/sumbangan (opsional), dan dokumen yang terkait lainnya.

Dalam proses pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh), Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memberikan panduan yang bermanfaat kepada wajib pajak agar lebih mudah melaporkan SPT Tahunannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Pedoman ini seringkali diberikan dalam bentuk formulir SPT yang dirancang khusus untuk berbagai jenis wajib pajak dan jenis penghasilan. Jenis Surat Pemberitahuan Tahunan wajib pajak dapat mencakup berbagai kategori berdasarkan jenis penghasilan wajib pajak dan status pajaknya, yaitu sebagai berikut (Agriyanto, R., Istiariani, I., Ningsih, T. W., & Sulistyowati, N. 2022):

- 1) Pengisian formulir 1770 dikhususkan bagi wajib pajak orang pribadi yang sumber penghasilannya berasal dari kegiatan usaha atau bagi pekerja dengan keterampilan tertentu yang tidak mempunyai ikatan kerja (pekerja bebas).
- 2) Pengisian formulir 1770SS diperuntukkan bagi individu yang wajib membayar pajak dan memperoleh penghasilan selain dari usaha atau pekerjaan bebas, serta memiliki penghasilan tahunan yang tidak melebihi Rp60.000.000,- dan telah mendapatkan lembar bukti potong 1721 A1 atau 1721 A2.
- 3) Pengisian formulir 1770S dipergunakan oleh individu yang wajib membayar pajak dan memperoleh penghasilan dari pekerjaan yang

diatur oleh pemberi kerja, atau penghasilan yang dikenakan PPh Final, dengan penghasilan tahunan yang melebihi Rp60.000.000,- dan telah memiliki lembar bukti potong 1721 A1 atau 1721 A2.

Pada kegiatan asistensi ini, sebagian besar wajib pajak merupakan pegawai. Oleh karena itu, pelaporan SPT Tahunannya menggunakan formulir 1770SS dan 1770S. Pengisian dilakukan melalui *e-filing* untuk mempermudah WPOP dalam belajar mengisi SPT Tahunan sendiri dengan tetap mendapat bantuan dan pendampingan dari relawan (Purnama Sari et al., 2022). Selama kegiatan asistensi berlangsung, tidak jarang wajib pajak menghadapi berbagai kendala atau permasalahan terkait pelaporan SPT Tahunannya. Kendala tersebut bisa bermacam-macam, mulai dari masalah teknis pengisian formulir hingga *error*nya jaringan yang menyebabkan downtime. Dalam hal ini, relawan pajak akan berusaha semaksimal mungkin membantu mengatasi berbagai kendala yang dihadapi wajib pajak dan solusi yang diberikan adalah sebagai berikut (Muamarah et al., 2022):

Dalam program relawan pajak, relawan memiliki peran yang lebih dari sekadar membantu wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan. Mereka juga berperan dalam memberikan panduan pengelolaan administrasi perpajakan elektronik, seperti membantu wajib pajak dalam membuat akun DJP Online, membantu mengaktivasi akun, dan turut membantu melakukan validasi NIK (Nomor Induk Kependudukan). Melalui peran ini, relawan membantu memastikan wajib pajak dapat memanfaatkan sistem perpajakannya secara maksimal.

Setelah sesi pendampingan selesai, proses asistensi diakhiri dengan ucapan terima kasih kepada wajib pajak atas partisipasinya. Melalui pendampingan ini, relawan pajak dapat membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT pajak penghasilannya dengan lebih baik, memahami proses perpajakan dan mengatasi berbagai kendala yang mereka hadapi. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan perpajakan, serta membantu wajib

pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lebih baik.

Tabel 1. Kendala dan solusi yang diberikan dalam melaksanakan asistensi

No	Kendala	Solusi
1.	Wajib pajak lupa kode EFIN	Langkah-langkah yang diperlukan untuk melakukan permohonan EFIN, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Wajib Pajak mengisi formulir permohonan EFIN • Serahkan dokumen-dokumen yang telah disiapkan seperti salinan KTP dan NPWP dan surat permohonan EFIN kepada petugas KPP • Setelah dokumen-dokumen diverifikasi, petugas akan memproses permohonan EFIN • Jika permohonan EFIN disetujui maka petugas akan memberikan EFIN kepada Wajib Pajak yang bersangkutan
2.	Wajib pajak lupa kata sandi akun DJP	Langkah-langkah yang dilakukan untuk melakukan permohonan ubah kata sandi, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Kunjungi situs layanan perpajakan DJP online • Klik lupa kata sandi • Kemudian lakukan permohonan ubah kata sandi dengan mengisi NPWP, kode EFIN, email (jika lupa), dan kode keamanan • Klik submit untuk mengajukan penggantian kata sandi • Wajib pajak membuka emailnya yang terdaftar di DJP online, kemudian klik link ubah <i>password</i> • Lalu isi dengan kata sandi baru dan konfirmasi, isi kode keamanan, klik submit.
3.	Bukti potong wajib pajak tidak terdapat NPWP dan wajib pajak tidak membawa NPWP	Menyampaikan kepada bagian pelayanan untuk dicari data NPWP-nya melalui NIK
4.	Kapasitas penyimpanan email wajib pajak penuh dan tidak dapat menerima notifikasi dari DJP	Diminta untuk menghapus beberapa spam email. Jika notifikasi tetap tidak masuk, dapat menggantinya dengan email lain atau buat email baru
5.	Terdapat perbedaan nomor NPWP dalam bukti potong dengan kartu	Login menggunakan NPWP yang terdapat di kartu
6.	Wajib pajak tidak membawa bukti potong	Diminta untuk datang kembali saat bukti potong telah tersedia
7.	Website DJP Online tidak responsif atau mengalami downtime	Diminta untuk menunggu beberapa saat dan coba lagi setelah internet membaik



Gambar 3. Pendampingan SPT Tahunan oleh relawan pajak

Tahap Evaluasi

Tahap ketiga adalah tahap evaluasi, dimana wajib pajak mempunyai kesempatan untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima dengan cara mengisi survei kepuasan layanan relawan pajak 2023. Survei tersebut dirancang khusus untuk mengukur kepuasan dan keberhasilan program asistensi. Dari 4.102 wajib pajak yang berpartisipasi dalam program relawan pajak, hanya 113 orang yang bersedia mengisi survei kepuasan layanan relawan pajak. Hasil survei ini kemudian akan digunakan sebagai dasar untuk menyusun

Berikut adalah hasil survei kepuasan layanan Relawan Pajak 2023:

Tabel 2. Hasil survei kepuasan layanan relawan pajak 2023

No	Pertanyaan	Skala Nilai (%)
1	Penilaian terhadap sikap/tingkah laku	94,46
2	Penilaian terhadap pengetahuan perpajakan	94,10
3	Penilaian terhadap kemampuan komunikasi	94,46

Sumber: Instagram @pajakkarawang

Persentase di atas mencerminkan skor atau nilai yang diberikan oleh responden (wajib pajak) dalam tiga aspek survei kepuasan pelayanan yang berbeda mengenai sikap/perilaku relawan pajak, pengetahuan perpajakan relawan pajak, dan kemampuan komunikasi relawan pajak. Skor atau nilai tersebut mewakili sejauh mana responden puas atau tidak puas terhadap aspek-aspek tersebut, dengan asumsi 100% merupakan tingkat kepuasan tertinggi.

- 1) Penilaian sikap/perilaku (94,46%): Persentase ini menunjukkan bahwa sebanyak 107 dari 113 responden (wajib pajak) menilai sikap dan perilaku relawan pajak baik atau positif, sedangkan 6 responden memberikan penilaian yang kurang baik (sebesar 5,54%). Nilai tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap sikap dan perilaku relawan pajak selama melayani.
- 2) Penilaian pengetahuan perpajakan (94,10%): Persentase ini menunjukkan bahwa sebanyak 106 dari 113 responden (wajib pajak) memberikan penilaian baik atau positif terhadap pengetahuan perpajakan relawan pajak, sedangkan 7 responden memberikan penilaian yang kurang baik (sebesar 5,90%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas

rencana perbaikan atau pengembangan program asistensi di masa depan, termasuk cara meningkatkan kualitas pelayanan dan membantu wajib pajak secara lebih efektif.

Oleh karena itu, tahap evaluasi berperan penting dalam mengukur efektivitas program asistensi penggunaan *e-filing*, menjamin kesinambungan dan peningkatan pelayanan, menjadikan pengalaman wajib pajak sebagai dasar perbaikan berkelanjutan, serta meningkatkan pemahaman dan kesadaran perpajakan.

responden puas dengan tingkat pengetahuan perpajakan yang dibantu oleh para relawan.

- 3) Penilaian kemampuan komunikasi (94,46%): Persentase ini menunjukkan bahwa sebanyak 107 dari 113 responden (wajib pajak) memberikan penilaian kemampuan komunikasi relawan yang baik atau positif, sedangkan 6 responden memberikan penilaian yang kurang baik (sebesar 5,54%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan kemampuan relawan pajak dalam berkomunikasi dengan wajib pajak.

Dengan demikian, hasil survei ini menunjukkan bahwa responden sangat puas dengan pelayanan yang diberikan relawan pajak dalam asistensi SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2023. Nilai diatas 90% menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap seluruh aspek pelayanan yang diberikan oleh relawan pajak

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Tujuan utama dari kegiatan asistensi/pendampingan ini adalah untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang

berlaku. Hal ini termasuk memastikan wajib pajak dapat mengisi SPT Tahunan pajaknya dengan benar untuk menghindari denda dan sanksi, serta menjadi solusi bagi wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam menyampaikan SPT Tahunan.

Salah satu hasil yang dapat dicapai dalam program relawan pajak ini yaitu berhasil memberikan pelayanan yang efektif dan berkualitas kepada wajib pajak. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil evaluasi yang menunjukkan bahwa lebih dari 90% mayoritas responden merasa puas dengan seluruh aspek pelayanan yang diberikan oleh relawan pajak. Tingkat kepuasan yang tinggi ini mencerminkan kontribusi positif yang dilakukan relawan pajak dalam membantu wajib pajak memahami peraturan perpajakan dan mematuhi kewajiban perpajakan.

Saran

Disini penulis mencoba menyampaikan saran untuk langkah kegiatan selanjutnya, sebaiknya KPP Pratama Karawang memberikan kesempatan kepada para relawan untuk dapat melaksanakan asistensi dalam pelaporan SPT Tahunan melalui *E-form*.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengungkapkan rasa terima kasih kepada KPP Pratama Karawang yang telah membimbing dan memberikan kami kesempatan untuk menjadi Relawan Pajak 2023 dan mengabdikan ke masyarakat serta pihak-pihak yang telah membantu kelancaran program asistensi ini yang tidak dapat kami sebutkan semuanya.

DAFTAR PUSTAKA

Agriyanto, R., Istiariani, I., Ningsih, T. W., & Sulistyowati, N. (2022). Peran Relawan Pajak dalam Upaya Pendampingan Pelaporan Pajak di KPP Pratama Kudus. *Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2), 235–243. <https://doi.org/10.20956/pa.v6i2.12686>

Faisol, I. A., & Chamalinda, K. N. L. (2022). Pendampingan Pengisian dan Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2022. *Jurnal Altifani Penelitian Dan Pengabdian*

Kepada Masyarakat, 2(6), 579–584. <https://doi.org/10.25008/altifani.v2i6.301>

Fitria, L., Shafitri, S. D., Kinasih, U. C., Mutiara, S., Santi, S., Ica, & Astuti, A. (2022). ASISTENSI SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI OLEH MAHASISWA RELAWAN PAJAK STIE TUAH NEGERI DUMAI. *Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, 6(2), 33–42. <https://doi.org/10.22219/skie.v6i02.22329>

Harianto, R., Dwianika, A., Paramita Sofia, I., Nurhidayah, F., & Ady Pratama, F. (2022). ASISTENSI PELAPORAN SPT TAHUNAN ORANG PRIBADI DENGAN OPTIMALISASI PROGRAM TAX GOES TO CAMPUS. *Jurnal Abdi Masyarakat Multidisiplin*, 1(3), 26–30. <https://doi.org/10.56127/jammu.v1i3.32>

Hermawansyah, A., Setyaningsih, E., Wahyuni, N., Pratama, A., & Seltika Canta, D. (2022). Asistensi Pelaporan Spt Pph Orang Pribadi Melalui E-Filling Atau E-Form. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 295–299. <https://doi.org/10.56799/joongki.v1i2.417>

Rahayu, P. (2016). *PENGARUH PENERAPAN APLIKASI ELECTRONIC FILLING (E-FILLING) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MELAPORKAN SPT TAHUNAN*, *Jurnal Ilmiah Cendekia Akuntansi*, 4(2). <https://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/CendekiaAkuntansi/article/view/284>.

Mahpudin, E., & Ikhsan, S. (2022). Pengaruh penerapan E-SPT, pengetahuan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(1), 472–481. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i1.225>

Muamarah, H. S., Tresnajaya, Rd. T. J., & Sopian, S. (2022). Pendampingan Penyampaian SPT Tahunan dalam Program Relawan Pajak. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 7(3), 690–698. <https://doi.org/10.30653/002.202273.128>

Nyoman Darmayasa, I., Putra Wibawa, B., Nurhayanti, K. (2020). E-FILLING DAN RELAWAN PAJAK DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. *Jurnal Kajian Akuntansi* 4(2). <http://jurnal.ugj.ac.id/index.php/jkpajak.go.id>. (2019, January 23). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019. Diperoleh dari

<https://pajak.go.id/peraturan-direktur-jenderal-pajak-nomor-02pj2019>

Purnama Sari, D., Lasdi, L., Shanti., Hartanto, S., Kristina, N. (2022). Pendampingan Pengisian SPT Tahunan Tahun 2021 Bagi

Wajib Pajak Orang Pribadi, *PARTA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 72–76.

<https://doi.org/10.38043/parta.v3i2.3681>