

**PENDAMPINGAN LAYANAN PAJAK MELALUI RELAWAN PAJAK DI KPP PRATAMA SUKABUMI**

Syaira Nur Hanifa<sup>1</sup>, Risma Nurmilah<sup>2</sup>, Andri Indrawan<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

[1syairanurhanifa114@gmail.com](mailto:1syairanurhanifa114@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

[2risma@ummi.ac.id](mailto:2risma@ummi.ac.id)

<sup>3</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

[3andriindrawan@ummi.ac.id](mailto:3andriindrawan@ummi.ac.id)

**ABSTRAK**

Program Renjani (Relawan Pajak untuk Negeri) yang dilaksanakan di KPP Pratama Sukabumi merupakan hasil sinergi antara Direktorat Jenderal Pajak dengan mahasiswa dari Universitas Muhammadiyah Sukabumi dan Universitas Nusa Putra. Inisiatif ini hadir sebagai respon atas masih terbatasnya pemahaman masyarakat terhadap literasi perpajakan digital, khususnya dalam pelaporan SPT Tahunan melalui platform e-Filing. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menelusuri bagaimana kontribusi relawan dalam memfasilitasi wajib pajak yang mengalami kendala teknis saat pelaporan. Selama periode Februari hingga Maret 2025, tercatat sebanyak 1.882 wajib pajak mendapatkan pendampingan, dengan puncaknya terjadi pada minggu ketujuh, yaitu 485 orang menjelang batas akhir pelaporan. Relawan memberikan bantuan mulai dari aktivasi EFIN, hingga penyelesaian permasalahan teknis lainnya. Lebih dari sekadar mendampingi proses administratif, kehadiran mereka juga membawa nilai edukatif yang mendorong meningkatnya kesadaran serta kepatuhan pajak di tengah masyarakat. Program ini tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga mempererat hubungan antara otoritas pajak dan masyarakat melalui pendekatan yang lebih manusiawi.

**Kata Kunci:** Relawan Pajak, Literasi Perpajakan Digital, e-Filing, Kepatuhan Wajib Pajak, KPP Pratama Sukabumi

**ABSTRACT**

*The Renjani Program (Relawan Pajak untuk Negeri) at KPP Pratama Sukabumi represents a collaborative effort between the Directorate General of Taxes and students from Universitas Muhammadiyah Sukabumi and Universitas Nusa Putra. This initiative was introduced to help bridge the gap in public understanding of digital taxation, particularly in filing Annual Tax Returns via the e-Filing system. Adopting a descriptive qualitative method, this study explores how volunteers contribute to resolving technical obstacles faced by taxpayers. From February to March 2025, a total of 1,882 taxpayers received assistance, with the highest spike occurring in the seventh week, when 485 individuals sought support close to the deadline. Volunteer involvement extended beyond simple technical guidance; they played crucial roles in EFIN generation, and troubleshooting. The program's impact is evident not only in the number of taxpayers served but also in the growing public awareness and compliance with tax regulations. Ultimately, Renjani has proven to be more than just a support system—it embodies a human-centered approach that fosters trust and accessibility in tax services.*

**Keywords:** Tax Volunteers, Digital Tax Literacy, e-Filing, Taxpayer Compliance, KPP Pratama Sukabumi

## 1. PENDAHULUAN

Pajak bukan sekadar angka-angka yang tertulis di laporan keuangan negara. Ia adalah napas pembangunan, sumber utama yang menopang jalannya roda pemerintahan serta program-program yang berdampak langsung bagi masyarakat luas. Dalam undang-undang, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib yang dibayarkan oleh orang pribadi maupun badan kepada negara, bersifat memaksa, tanpa imbalan langsung, dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Namun dalam praktiknya, kesadaran akan kewajiban ini masih menjadi tantangan besar, terutama bagi masyarakat yang belum teredukasi secara baik mengenai hak dan kewajiban perpajakannya.

Pemerintah Indonesia, melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP), menyadari bahwa meningkatkan kepatuhan pajak tidak cukup hanya dengan regulasi yang bersifat koersif. Dibutuhkan pendekatan yang lebih kolaboratif dan edukatif, terutama menasar generasi muda yang akan menjadi tulang punggung kepatuhan pajak di masa depan. Dalam upaya itu, DJP meluncurkan program Relawan Pajak, bekerja sama dengan perguruan tinggi di seluruh Indonesia. Program ini dirancang untuk melibatkan mahasiswa dalam kegiatan edukasi, asistensi, dan penyuluhan perpajakan kepada masyarakat. Salah satu implementasi program ini diberi nama Renjani (Relawan Pajak untuk Negeri), yang menjadi jembatan antara DJP dan masyarakat dalam membangun budaya sadar pajak sejak dini.

Melalui program Renjani, mahasiswa tidak hanya diberikan pelatihan teknis mengenai pelaporan SPT, penggunaan e-Filing, maupun pengelolaan data, tetapi juga dilibatkan langsung dalam praktik pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan KP2KP. Mereka ditugaskan untuk memberikan asistensi kepada wajib pajak, terutama dalam momentum puncak pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Salah satu titik krusial dalam pelayanan ini adalah pemanfaatan sistem pelaporan pajak berbasis teknologi seperti e-Filing. Di balik kemudahannya, e-Filing masih menyisakan tantangan bagi wajib pajak, terutama kelompok usia lanjut, pelaku UMKM, dan masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem digital. Di sinilah kehadiran relawan menjadi penting mereka menjawab kebingungan, memandu proses teknis, bahkan menenangkan kekhawatiran wajib pajak yang cemas terhadap potensi kesalahan pelaporan.

Salah satu lokasi pengabdian yang menjadi bukti nyata kontribusi relawan adalah KPP Pratama Sukabumi. Di kantor ini, para relawan pajak dari berbagai perguruan tinggi, termasuk dari Universitas Muhammadiyah Sukabumi, bekerja sama membantu pelayanan pajak di tengah keterbatasan jumlah pegawai dan lonjakan jumlah wajib pajak. Tidak jarang relawan harus berhadapan dengan sistem yang lambat, antrean panjang, serta berbagai ekspresi frustrasi wajib pajak. Namun justru di tengah situasi itu, karakter relawan sebagai pribadi yang komunikatif, sabar, dan sigap diuji. Peran mereka bukan hanya membantu secara teknis, tetapi juga menciptakan suasana layanan yang humanis, empatik, dan mendidik.

Melalui pengalaman ini, program Renjani bukan hanya bermanfaat bagi DJP dan wajib pajak, tetapi juga bagi relawan itu sendiri. Mereka belajar menghadapi dinamika lapangan, memperdalam pemahaman perpajakan, sekaligus mengasah soft skill pelayanan publik. Namun, terlepas dari kontribusinya yang nyata, belum banyak kajian yang secara spesifik mengevaluasi efektivitas relawan pajak dalam pelayanan e-Filing, terutama di KPP Pratama Sukabumi. Maka dari itu, tulisan ini disusun sebagai upaya untuk menggali bagaimana relawan pajak berperan secara konkret dalam membantu proses pelaporan pajak berbasis elektronik, serta memahami tantangan dan dampaknya bagi peningkatan kesadaran dan kepatuhan perpajakan masyarakat di daerah tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Ratno Agriyanto, Irma Istiariani, Tri Widyastuti Ningsih, dan Nining Sulistyowati (2022) dalam jurnal berjudul “Peran Relawan Pajak dalam Upaya Pendampingan Pelaporan Pajak di KPP Pratama Kudus” menunjukkan bahwa keterlibatan relawan pajak secara langsung dalam proses asistensi pelaporan SPT tahunan di KPP Pratama Kudus mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selama satu bulan pelaksanaan, tim relawan berhasil membantu pelaporan sebanyak 1.784 SPT tahunan melalui aplikasi e-filing.

Penelitian lainnya oleh Oktaviani dan Yulianto (2021) juga mendukung hal serupa. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa keberadaan relawan pajak sangat membantu proses asistensi pengisian SPT Tahunan di KPP Pratama Sukoharjo. Para relawan tidak hanya memberikan bantuan teknis, tetapi juga membantu meningkatkan pemahaman Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan mereka.

Selain itu, studi yang dilakukan oleh Mulyadi dan Wahyuni (2020) menemukan bahwa tingkat literasi pajak di kalangan masyarakat, khususnya pelaku UMKM, masih rendah. Dalam konteks ini, peran relawan pajak sangat signifikan dalam menjembatani pemahaman masyarakat tentang peraturan perpajakan yang berlaku.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa relawan pajak memiliki kontribusi nyata dalam meningkatkan kepatuhan dan kesadaran pajak masyarakat. Mereka berfungsi sebagai penghubung antara Direktorat Jenderal Pajak dan masyarakat, terutama dalam memperkuat aspek edukasi dan asistensi pelaporan pajak secara daring.

## 2. METODE PELAKSANAAN

### 2.1 Tempat dan Waktu

Kegiatan Program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukabumi, yang beralamat di Jl. R. E. Martadinata No.1, Gunungparang, Kec. Cikole, Kota Sukabumi, Jawa Barat 43111. Lokasi ini dipilih karena merupakan pusat pelayanan pajak yang strategis dan mudah diakses oleh masyarakat yang ingin melaporkan SPT Tahunan mereka.

Program ini akan berlangsung selama periode pelaporan SPT Tahunan, dimulai pada 4 Februari 2025 dan berakhir pada 31 Maret 2025. Durasi kegiatan disesuaikan dengan kebutuhan pelaporan pajak dan kapasitas relawan yang tersedia, dengan kemungkinan adanya perpanjangan berdasarkan respons masyarakat dan tingkat kesulitan yang dihadapi oleh Wajib Pajak. Setiap harinya, kegiatan akan berlangsung mulai pukul 08.00 hingga 16.00 WIB, memberikan kesempatan bagi Wajib Pajak yang memiliki berbagai jadwal untuk hadir dan mendapatkan bantuan.

**Tabel 1.** *Timeline* Kegiatan Renjani

No	Nama kegiatan	Waktu pelaksanaan
1.	Periode Pendaftaran Renjani	26 Agustus - 30 September 2024
2.	Pelatihan dan Leveling Test Calon Relawan Pajak	01 Oktober - 29 November 2024
3.	Pengumuman Lolos dari Kanwil DJP	01 Desember - 31 Desember 2024
4.	Unggah Kode Etik Relawan Pajak	14 - 31 Desember 2024
5.	Bimbingan teknis oleh KPP Pratama Sukabumi	03 Februari 2025
6.	Pelaksanaan kegiatan	04 Februari - 31 Maret 2025

### 2.2 Khalayak Sasaran

Khalayak sasaran dalam kegiatan PKM ini adalah Wajib Pajak (WP) orang pribadi yang mengalami kesulitan atau kebingungan dalam pelaporan SPT Tahunan mereka, terutama yang tergolong dalam kelompok masyarakat dengan tingkat literasi digital rendah. Kelompok ini meliputi pekerja sektor informal, seperti pedagang, buruh, pengusaha kecil, pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) dan anggota POLRI serta masyarakat dengan akses terbatas terhadap teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, program ini juga menasar WP yang memiliki kebutuhan khusus atau mereka yang belum terbiasa dengan sistem perpajakan digital yang kini menjadi bagian integral dari pelaporan SPT Tahunan.

Dari segi demografi, kegiatan ini menargetkan Wajib Pajak di wilayah Kota Sukabumi, khususnya yang berada di sekitar Kecamatan Cikole dan sekitarnya, namun terbuka juga bagi masyarakat dari kecamatan lain di Sukabumi yang membutuhkan bantuan serupa. Program ini juga akan mengakomodasi kelompok rentan yang mungkin membutuhkan perhatian lebih dalam pelaporan pajak. Target jumlah peserta yang terlibat dalam kegiatan ini adalah sekitar 500 hingga 1000 Wajib Pajak yang diperkirakan akan mendapatkan pendampingan selama periode kegiatan, dengan mempertimbangkan kapasitas relawan dan lokasi kegiatan.

### 2.3 Metode Pengabdian

Dalam kegiatan ini, metode pengabdian yang diterapkan melibatkan beberapa tahapan utama yang saling berkesinambungan. Sebagai langkah awal, relawan pajak mengikuti pelatihan intensif yang diselenggarakan oleh KPP Pratama Sukabumi. Pelatihan ini bertujuan untuk membekali relawan dengan pemahaman yang mendalam mengenai regulasi perpajakan terbaru, prosedur pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing, serta teknik komunikasi yang efektif dengan Wajib Pajak (WP). Untuk memastikan kesiapan sebelum terjun langsung, relawan juga diberikan simulasi pelaporan pajak dan studi kasus yang relevan.

Setelah mendapatkan pelatihan, relawan mulai melaksanakan tugas pendampingan dan asistensi bagi WP. Penempatan dilakukan di area pelayanan KPP Pratama Sukabumi untuk membantu WP dalam berbagai proses perpajakan, seperti pembuatan EFIN, registrasi NPWP, serta pengisian dan pengunggahan SPT secara online. Selain itu, relawan juga membantu mengatasi kendala teknis, seperti lupa password, kesulitan mengakses sistem DJP Online, serta kendala administratif lainnya yang sering dihadapi oleh WP.

Selain memberikan asistensi langsung, relawan juga turut serta dalam kegiatan sosialisasi dan edukasi pajak kepada masyarakat. Kegiatan ini dilakukan melalui seminar, lokakarya, serta penyebaran materi edukatif dalam bentuk brosur dan media sosial. Dalam sosialisasi ini, relawan tidak hanya memberikan pemahaman mengenai pentingnya pelaporan pajak yang benar dan tepat waktu, tetapi juga menjelaskan manfaat pajak bagi pembangunan negara serta memberikan tutorial singkat mengenai cara melaporkan SPT secara mandiri.

Dengan pendekatan ini, diharapkan program relawan pajak dapat meningkatkan literasi perpajakan masyarakat, mempermudah proses pelaporan pajak, serta mendorong kepatuhan pajak yang lebih tinggi di KPP Pratama Sukabumi.

### 2.4 Indikator Keberhasilan

Keberhasilan program ini dapat diukur melalui beberapa aspek utama. Salah satunya adalah jumlah Wajib Pajak yang berhasil melaporkan SPT Tahunan mereka dengan bantuan para relawan. Jika semakin banyak WP yang terbantu dan dapat menyelesaikan pelaporan dengan baik, hal ini menunjukkan bahwa pendampingan yang diberikan berjalan dengan efektif.

Selain itu, tingkat kepuasan Wajib Pajak juga menjadi faktor penting. Di akhir kegiatan, akan dilakukan survei untuk mengetahui sejauh mana mereka merasa terbantu oleh para relawan, baik dari segi kualitas informasi yang diberikan maupun kemudahan dalam proses pelaporan. Kepuasan yang tinggi akan mencerminkan kualitas layanan yang baik.

Program ini juga bertujuan untuk meningkatkan literasi digital perpajakan di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan dapat dilihat dari seberapa banyak peserta yang mengalami peningkatan pemahaman mengenai sistem perpajakan digital setelah mengikuti kegiatan ini. Pengukuran bisa dilakukan melalui kuesioner atau wawancara dengan Wajib Pajak.

Selain manfaat yang dirasakan oleh WP, keterlibatan relawan juga menjadi indikator keberhasilan. Semakin banyak relawan yang terlibat secara aktif dan berkontribusi dalam program ini, semakin besar pula dampak positif yang bisa dihasilkan. Keaktifan mereka dalam membantu WP akan menjadi cerminan dari efektivitas program secara keseluruhan.

### 2.5 Metode Evaluasi

Evaluasi kegiatan ini akan dilakukan dengan pendekatan kualitatif untuk menilai efektivitas program dan dampaknya terhadap Wajib Pajak. Sebagai relawan yang terlibat langsung, evaluasi pertama akan dilakukan melalui observasi pribadi terhadap jalannya kegiatan. Selama program berlangsung, saya akan memantau sendiri interaksi antara relawan dan Wajib Pajak, memastikan bahwa proses pendampingan berjalan sesuai prosedur dan efektif dalam membantu WP menyelesaikan pelaporan SPT Tahunan mereka.

Setelah kegiatan selesai, evaluasi akan dilanjutkan dengan wawancara mendalam dengan Wajib Pajak yang telah dibantu. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pengalaman mereka dalam menggunakan layanan pendampingan. Hal ini akan memberikan gambaran mengenai pemahaman mereka terhadap proses pelaporan SPT Tahunan dan sistem perpajakan digital, serta sejauh mana mereka merasa terbantu oleh program ini. *Insights* yang diperoleh akan sangat berguna untuk

mengevaluasi keberhasilan program dan melakukan perbaikan di masa depan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Sosialisasi Relawan Pajak oleh KPP Pratama Sukabumi

Pada kegiatan pertama, staf dari KPP Pratama Sukabumi mengadakan sesi sosialisasi khusus untuk relawan pajak yang baru bergabung. Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai tugas relawan pajak dalam mendampingi wajib pajak yang akan melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan). Para relawan diajak untuk memahami bagaimana cara menggunakan e-filing, serta diperkenalkan dengan prosedur yang berlaku di KPP Pratama Sukabumi. Staf KPP memberikan penjelasan tentang langkah-langkah pelaporan SPT dan bagaimana relawan pajak dapat membantu wajib pajak, baik yang melaporkan dengan formulir 1770 SS maupun 1770 S.



**Gambar 1.** Sosialisasi Relawan Pajak

#### 3.2 Asistensi Pelaporan Pajak (Formulir 1770 SS dan 1770 S)

Asistensi Pelaporan Pajak Menggunakan DJP Online dan E-Filing Deskripsi: Kegiatan kedua adalah saat relawan pajak melakukan asistensi pelaporan pajak menggunakan website DJP Online dengan metode E-Filing. Dalam proses ini, wajib pajak wajib memiliki bukti potong pajak sebelum melakukan pelaporan. Relawan pajak membantu wajib pajak dalam mengunggah bukti potong dan mengisi formulir SPT 1770 SS maupun 1770 S dengan benar. Dengan adanya pendampingan ini, wajib pajak dapat lebih mudah memahami proses pelaporan secara elektronik dan mengurangi risiko kesalahan dalam pengisian data pajak mereka.



**Gambar 2.** Asistensi SPT Tahunan oleh Relawan Pajak

Melihat keterbatasan sarana dan jumlah perangkat komputer yang tersedia, pelaksanaan layanan Relawan Pajak di KPP Pratama Sukabumi dibagi ke dalam dua sesi per hari. Shift pagi berlangsung dari pukul 08.00 hingga 12.00 WIB, sementara shift siang dilanjutkan pada pukul 12.00 hingga 16.00 WIB. Dalam tiap shift, terdapat sekitar 6 hingga 7 relawan yang bertugas, sehingga secara total ada sekitar 12 relawan yang aktif memberikan layanan setiap harinya. Selama

pelaksanaan kegiatan, para relawan tidak bekerja sendiri—mereka selalu didampingi oleh petugas dari KPP Pratama Sukabumi yang siap memberikan arahan dan dukungan teknis.

Fokus utama kegiatan ini adalah memberikan asistensi dalam pengisian SPT Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi melalui sistem e-Filing. Dalam praktiknya, relawan dituntut untuk memiliki kemampuan berkomunikasi yang fleksibel dan adaptif, mengingat karakter wajib pajak yang sangat beragam. Sebelum proses pendampingan dimulai, relawan biasanya akan menggali informasi dasar dari wajib pajak melalui beberapa pertanyaan singkat untuk memahami kondisi dan kebutuhan mereka. Dari pengalaman di lapangan, banyak wajib pajak yang merasa kesulitan karena belum memahami cara kerja pelaporan pajak secara elektronik. Di sinilah peran relawan menjadi sangat krusial: mereka hadir memberikan panduan langkah demi langkah, menjelaskan alur pelaporan, hingga membantu menyelesaikan kendala teknis yang muncul.

Evaluasi yang dilakukan oleh pihak KPP Pratama Sukabumi menunjukkan bahwa kehadiran para relawan dari Universitas Muhammadiyah Sukabumi dan Universitas Nusa Putra memberikan kontribusi nyata terhadap kelancaran layanan pajak. Efektivitas program ini salah satunya tercermin dari meningkatnya jumlah pelaporan SPT Tahunan yang tercatat setiap minggunya. Data rekapitulasi menunjukkan tren positif dari jumlah wajib pajak yang terbantu, menjadi bukti bahwa kehadiran relawan pajak memberikan dampak langsung dalam mendukung kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan.

**Tabel 2.** Rekap Jumlah SPT Tahunan Perminggu

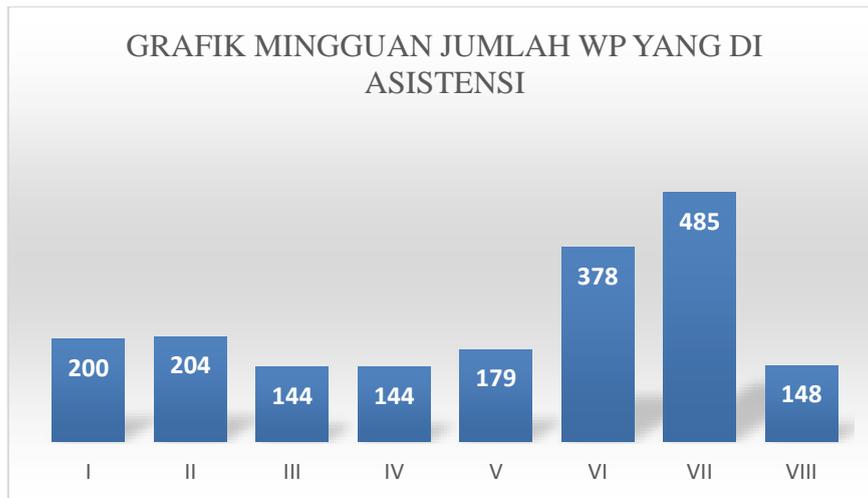
No	Tanggal	Minggu	Jumlah WP
1	04 – 07 Feb 2025	I	200
2	10 – 14 Feb 2025	II	204
3	17 – 21 Feb 2025	III	144
4	24 – 28 Feb 2025	IV	144
5	03 – 07 Mar 2025	V	179
6	10 – 14 Mar 2025	VI	378
7	17 – 24 Mar 2025	VII	485
8	25 – 31 Mar 2025	VIII	148
<b>Total</b>			<b>1.882</b>

Sumber: Rekapitulasi Relawan Pajak KPP Pratama Sukabumi.

Berdasarkan data rekapitulasi, jumlah Wajib Pajak (WP) yang melaporkan SPT Tahunan dengan bantuan Relawan Pajak di KPP Pratama Sukabumi mengalami naik turun setiap minggunya. Selama periode 4 Februari hingga 31 Maret 2025, tercatat sebanyak 1.847 WP telah berhasil melaporkan SPT mereka.

Angka ini menunjukkan bahwa kehadiran Relawan Pajak benar-benar membantu masyarakat dalam proses pelaporan pajak, terutama menjelang batas akhir. Semakin dekat dengan tenggat waktu, jumlah WP yang datang untuk meminta asistensi pun cenderung meningkat. Hal ini membuktikan bahwa peran Relawan Pajak sangat berarti dalam

Memberikan edukasi dan pendampingan bagi Wajib Pajak yang masih mengalami kendala dalam penggunaan E-Filing.



**Gambar 3.** Grafik Mingguan Jumlah SPT yang Di asistensi

Grafik ini menggambarkan naik turunnya jumlah Wajib Pajak (WP) yang mendapatkan asistensi selama delapan minggu. Di dua minggu pertama, jumlah WP relatif stabil di kisaran 200 orang. Namun, pada minggu ketiga dan keempat, jumlahnya menurun menjadi 144 WP per minggu.

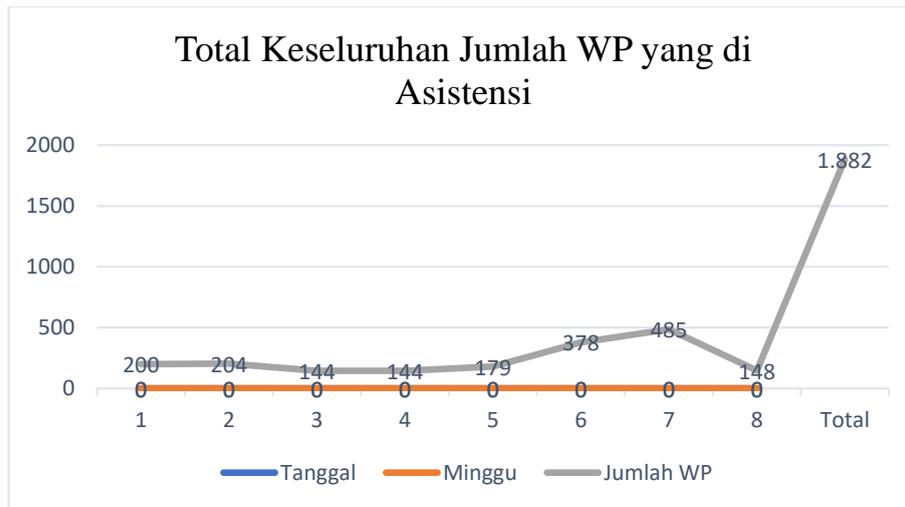
Memasuki minggu kelima, jumlah WP mulai meningkat menjadi 167 orang, lalu melonjak tajam pada minggu keenam dan mencapai puncaknya di minggu ketujuh dengan 485 WP. Setelah itu, jumlahnya kembali turun drastis di minggu kedelapan menjadi 147 WP. Lonjakan pada minggu keenam dan ketujuh kemungkinan besar terjadi karena mendekati batas akhir pelaporan pajak, di mana semakin banyak WP yang datang untuk meminta bantuan dalam proses pelaporan SPT Tahunan mereka.

### 3.3 Evaluasi Peran Relawan Pajak Melalui Wawancara

Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana peran relawan pajak dalam membantu wajib pajak melalui wawancara langsung. Beberapa wajib pajak yang telah menerima asistensi berbagi pengalaman mengenai kemudahan yang mereka rasakan, terutama dalam memahami proses E-Filing. Sebagian besar dari mereka merasa lebih terbantu karena ada panduan yang jelas dan pendampingan yang membuat proses pelaporan pajak menjadi lebih terarah. Wawancara ini juga menjadi bagian dari evaluasi efektivitas program relawan pajak dalam meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan mereka.

### 3.4 Keberhasilan Kegiatan

Secara keseluruhan, keberadaan relawan pajak di KPP Pratama Sukabumi berhasil memberikan dampak positif yang signifikan, baik bagi wajib pajak maupun bagi pihak KPP. Program ini berhasil meningkatkan efisiensi proses pelaporan SPT dan mengurangi antrian panjang. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, banyak wajib pajak yang merasa lebih terbantu dan lebih percaya diri dalam melaporkan SPT mereka. Pelatihan penggunaan e-filing juga mendapat tanggapan positif, karena memudahkan wajib pajak untuk melapor secara online tanpa kebingungan.



**Gambar 4.** Total Keseluruhan Jumlah WP yang di Asistensi

Grafik ini memperlihatkan bagaimana relawan pajak telah bekerja dalam membantu Wajib Pajak selama 8 minggu. Di awal periode, para relawan berhasil membantu sekitar 200 WP di minggu pertama dan sedikit lebih banyak (204 WP) di minggu kedua. Kemudian terlihat adanya penurunan, dengan hanya 144 WP yang dibantu pada minggu ketiga dan keempat. Namun, semangat para relawan tampaknya kembali bangkit di minggu kelima dengan 167 WP yang diasistensi, dan bahkan melonjak tajam di minggu keenam (356 WP) dan ketujuh (485 WP) - yang merupakan pencapaian tertinggi mereka.

Meski di minggu terakhir angkanya turun menjadi 147 WP, secara keseluruhan para relawan pajak berhasil mengasistensi total 1.847 WP. Ini menunjukkan kerja keras dan dedikasi mereka, terutama di periode tengah hingga akhir program yang menjadi masa tersibuk dalam membantu masyarakat memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

#### 4. KESIMPULAN

Program Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) yang melibatkan mahasiswa dari Universitas Muhammadiyah Sukabumi dan Universitas Nusa Putra benar-benar membawa manfaat bagi layanan perpajakan di KPP Pratama Sukabumi. Mereka membantu wajib pajak memahami sistem digital, mempermudah pelaporan SPT Tahunan melalui E-Filing, dan mengatasi kendala administratif. Dengan pendampingan langsung, pelatihan teknis, serta simulasi pengisian SPT, para relawan berhasil membantu 1.847 wajib pajak selama program berlangsung. Hasilnya, kepatuhan pajak meningkat, beban administrasi di KPP berkurang, dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pajak semakin tinggi. Banyak wajib pajak yang baru melaporkan SPT di minggu-minggu terakhir, dan kehadiran relawan pajak terbukti sangat membantu mereka memahami sistem perpajakan digital. Lebih dari sekadar solusi sesaat, program Renjani berperan dalam membangun budaya sadar pajak di masyarakat.

## 5. REFERENSI

- [1] . R. Eliza, C. O. Suwardi, . W. Junita, . H. Nirmala and F. Siregar, "Pelayanan Mahasiswa Relawan Pajak dalam Membantu Wajib Pajak Mengisi SPT Tahunan di Kota Dumai," *Jurnal Hasil Pengabdian & Pemberdayaan kepada Masyarakat*, vol. 3, no. 2, pp. 304-311, 2022.
- [2] N. N. and S. Yunawati , "PKM Pelatihan Relawan Pajak Pada Tax Center Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian," *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, vol. 2, no. 1, pp. 23-30, 2022.
- [3] R. Pundissing, D. Kannapadang and D. I. Tangkeallo, "Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan PPH Wajib Pajak Orang Pribadi 1770 SS Melalui E- Filing," *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, vol. 2, no. 1, pp. 17-24, 2023.
- [4] J. . R. Kirana, Y. F. F. Basori and D. Purwanti, "Implementasi E-Filing Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Sukabumi 2022," *Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, vol. 10, no. 2, pp. 625-634, 2023.
- [5] R. Agriyanto, I. Istiariani, T. W. Ningsih and N. Sulistyowati, "Peran Relawan Pajak dalam Upaya Pendampingan Tax Reporting at KPP Pratama Kudus," *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, vol. 6, no. 2, pp. 235-243, 2022.
- [6] I. Aribowo, O. Wibowo and M. Hadi, "Pendampingan Penyampaian SPT Tahunan: Asistensi Kewajiban Pajak Melalui Relawan Pajak," *Jurnal Ilmiah*, vol. 10, no. 1, pp. 53-58, 2024.
- [7] H. S. Muamarah , S. Wijaya and M. , "Pelatihan Relawan Pajak Kanwil DJP Banten," *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, vol. 1, no. 1, pp. 219-230, 2019.
- [8] I. N. Khasanah, F. . F. Noverita, S. Romsiyatun and M. M. Pratama, "PEMBERDAYAAN RELAWAN PAJAK DALAM OPTIMALISASI KEBIJAKAN FISKAL MELALUI ASISTENSI PELAPORAN SPT TAHUNAN ORANG PRIBADI MENGGUNAKAN E-FILING DI KPP PRATAMA JEMBER," *Jurnal Pedamas (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, vol. 2, no. 2, pp. 474-484, 2024.
- [9] R. Eliza, H. M. Pasaribu, H. Shoumi, N. Apriliyanti and W. Junita, "ASISTENSI SURAT PEMBERITAHAUAN TAHUNAN WAJIB PAJAK PRIBADI OLEH MAHASISWA," *Jurnal Masyarakat Mandiri*, vol. 7, no. 4, pp. 3118-3127 , 2023.
- [10] C. R. Widiyohening, P. Ayuningtyas and L. A. Mauludin, "Pendampingan Pelaporan Pajak oleh Relawan Pajak di KPP Pratama Purworejo," *Jurnal Abdiraja*, vol. 5, no. 2, pp. 69-75, 2022.
- [11] M. Rumapea, A. Simanjuntak, D. M. Elisabeth, M. C. Ginting, L. Sagala, S. B. Siahaan, D. Pasaribu, S. Purba, . R. Y. Panjaitan, W. A. Simanjuntak, J. Mesakh, R. M. P. Simanjuntak and G. Simanjuntak, "PELAYANAN E-SPT OLEH PARA RELAWAN PAJAK DI KPP DJP WILAYAH SUMUT 1 MEDAN," *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, vol. 1, no. 2, pp. 76-79, 2021.