

## PELAYANAN DAN ASISTENSI PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN WAJIB PAJAK DI FRESH MARKET GRAND GALAXY

S. Pentanurbowo<sup>1\*</sup>, Ratih Kumala<sup>2</sup>, Adinda Mustika Tunisa<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Administrasi, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia  
[pentanurbowo@gmail.com](mailto:pentanurbowo@gmail.com)<sup>1</sup>, [rhaty07@gmail.com](mailto:rhaty07@gmail.com)<sup>2</sup>, [adindamustika84@gmail.com](mailto:adindamustika84@gmail.com)<sup>3</sup>

### ABSTRAK

**Abstrak:** Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini merupakan kegiatan pengabdian yang telah dilakukan pada bulan Maret 2022 di Fresh Market Grand Galaxy yang terletak di wilayah Kota Bekasi. Tujuan diadakan pengabdian ini adalah meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak, membantu pemerintah dalam memenuhi target pelaporan SPT Tahunan, serta memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan. Kegiatan ini dilakukan dengan beberapa metode pendekatan yang dapat membantu dalam menyelesaikan masalah yang ada yaitu dengan melakukan metode penyuluhan, asistensi serta bimbingan. Adapun Wajib Pajak yang telah mengunjungi Pojok Pajak Fresh Market Galaxy sejak tanggal 8 Maret sampai 31 Maret 2022, sebanyak 122 Wajib Pajak. Tahapan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan (1) tahap persiapan; (2) tahap pelaksanaan; dan (3) tahap monitoring dan evaluasi. Hasil kegiatan yang telah dilakukan bahwa dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak mengenai pentingnya melapor pajak, antusias wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan maupun konsultasi perpajakan. Kegiatan pengabdian ini juga menemukan bahwa Relawan pajak dapat meningkatkan *softskill* maupun *hardskill* perpajakan dan pengetahuan serta pengalaman dalam mengasistensi para Wajib Pajak Orang Pribadi.

**Kata Kunci:** Asistensi; E-Filling; Pelayanan; Surat Pemberitahuan; Wajib Pajak.

**Abstract:** *This community service activity is a service activity that has been carried out in March 2022 at fresh March Grand Galaxy which is located in the Bekasi City area. The purpose of this service is to provide services, assistance with annual tax returns, and tax consultations for free. This stage of community service is carried out by (1) the preparation stage; (2) the implementation stage; and (3) the monitoring and evaluation stage. The results of the activities that have been carried out that can increase taxpayers' knowledge about the importance of reporting taxes, taxpayers' enthusiasm to report annual tax returns and tax consultations. This service activity also found that tax volunteers can improve skills and knowledge as well as experience in assisting individual taxpayers. Therefore, considering the large benefits of this Tax Corner activity, it is further necessary to hold a similar tax corner in other areas, in collaboration with several media partners in Bekasi City, so that information about the procurement of tax corners can be widely spread, immediately providing wi-fi facilities to support the internet network.*

**Keywords:** Assistance; E-Filling; Service; SPT; Tax Payer.



#### Article History:

Received: 30-09-2022

Revised : 07-11-2022

Accepted: 13-11-2022

Online : 01-12-2022



*This is an open access article under the  
CC-BY-SA license*

## A. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan iuran rakyat kepada negara yang dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib pajak membayarnya dan digunakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional (Kumala & Junaidi, 2020). Oleh karena itu Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang menyumbang paling besar sekitar 80% dari total Anggaran Pendapatan Belanja Negara (Sukiyaningsih, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa pajak sangat mempengaruhi penerimaan negara. Dalam proses pelaksanaannya pajak memiliki fungsi sebagai budgetair, yang berarti bahwa pajak sebagai sumber penghasilan negara yang digunakan untuk membiayai sebagian besar pengeluaran negara seperti pengeluaran dalam pembangunan serta pengeluaran dalam proses pelayanan masyarakat (Rahmi et al., 2020; Viva et al., 2019) Tercapainya rencana penerimaan pajak sangat ditentukan oleh peran serta wajib pajak baik orang pribadi maupun badan dalam sistem pemungutan pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk taat sebagai Wajib Pajak, Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 s.t.d.t.d PER-02/PJ/2019 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik DJP memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filing* dan DJP juga menyediakan fitur *e-form*, yaitu paduan antara sistem luring dan daring (Haryaningsih & Juniwati, 2021) Masyarakat bisa mengisi formulir secara manual, kemudian mengunggah dan mengirimkannya lewat sistem filing online pada website [djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id) atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Merujuk pada Surat Edaran Menteri Keuangan Nomor SE-39/PJ/2015, SP2DK adalah surat yang diterbitkan Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk meminta penjelasan atas data dan/atau keterangan kepada wajib pajak terhadap dugaan belum dipenuhinya kewajiban perpajakan. Dengan kata lain, SP2DK diterbitkan sebagai bentuk pengawasan terhadap penerapan sistem *self-assessment*. Kendati pemerintah telah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak, proses pengawasan tetap harus dilakukan untuk menjamin dipenuhinya ketentuan perpajakan. Ketika wajib pajak mendapatkan SP2DK, wajib pajak dapat menyampaikan tanggapannya secara tertulis kepada Kepala KPP (Adinola & Utomo, 2021). Sesuai dengan ketentuan Bagian E No. 2 huruf b poin 2c SE-39/2015, wajib pajak dapat mengirimkan tanggapan secara tertulis. Dengan demikian, pelaksanaan pemungutan pajak dapat berjalan dan penerimaan pajak tetap optimal.

DJP mencatat bahwa pada tahun 2022, terdapat 19 juta Wajib Pajak (WP) yang harus mengisi SPT Tahunan. Jumlah itu terdiri dari 1,65 juta WP badan dan 17,35 juta WP Orang Pribadi (OP). Penyampaian surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan atau SPT Tahunan PPh per 15

Maret 2022 telah mencapai 6,39 juta SPT atau 96,5 persen dari realisasi tahun lalu. Totalnya mencakup 33,63 persen dari total wajib pajak yang harus mengisi SPT. Pemerintah sendiri menargetkan agar rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan mencapai 80 persen atau setidaknya 15,2 juta wajib pajak harus melengkapi laporan tersebut (Wibi, 2022).

Meningkatnya kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor untuk mendukung penerimaan pajak (Chamalinda & Kusumawati, 2021). Kepatuhan wajib pajak diharapkan dapat terus meningkat sehingga realisasi penerimaan pajak dipengaruhi oleh kepatuhan pajak (Syakura, 2009). Meskipun rendahnya kepatuhan pajak masih menjadi masalah yang kerap terjadi, namun DJP telah melakukan berbagai upaya, salah satunya yaitu meningkatkan kualitas pelayanan (Kumala & Ayu, 2019). Untuk mendukung tercapainya target pajak salah satunya dengan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. Dimana DJP salah satunya telah mengembangkan aplikasi yang mempermudah wajib pajak dalam proses pendaftaran nomor pokok wajib pajak (NPWP) sampai dengan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dalam bentuk aplikasi DJP online (Dwianika et al., 2018). Selain itu, wujud implementasi modernisasi sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP, salah satunya yaitu menyediakan layanan *e-filing* atau *e-form*. Dengan tersedianya layanan *e-filing* atau *e-form*, diharapkan mempermudah dalam melaporkan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi (1770, 1770S, 1770SS) maupun badan (1771) secara *online* dan *real time*. Harapannya wajib pajak dapat menyampaikan SPT Tahunan secara *online* tanpa harus datang ke kantor pajak.

Sejalan dengan hal tersebut, DJP melakukan inisiasi pembentukan *Tax Center* dengan menjalin kerjasama kepada Perguruan Tinggi (Hidayati et al., 2021). Salah satu program yang diluncurkan adalah relawan pajak (*tax volunteer*). Diharapkan program ini dapat mendorong serta meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melaporkan SPT-nya (Yasa et al., 2021). Relawan pajak berperan dalam mengabdikan kepada masyarakat melalui kegiatan pendampingan pelaporan SPT (Dwianika & Sofia, 2019). Organisasi mitra di seluruh Indonesia yang menaungi program ini ialah *Tax Center*. Salah satu *Tax Center* yang menjadi mitra DJP yaitu *Tax Center* pada Institut STIAMI Kampus A. *Tax Center* Institut STIAMI Kampus A juga telah melaksanakan program relawan pajak sejak tahun 2019. Rekrutmen relawan pajak pun melalui berbagai tahapan yaitu dimulai dari pengumuman rekrutmen, tes *online* maupun *offline* seputar pajak, tes wawancara, sampai dengan pelatihan bagi calon relawan pajak.

Selain itu, program relawan pajak *Tax Center* Institut STIAMI Kampus A mulai diadakan tahun 2019 dan ditugaskan untuk asistensi SPT Tahunan Wajib Pajak khusus 1770, 1770S dan 1770SS serta 1771 secara tatap muka di beberapa KPP Pratama yang berlokasi di wilayah Kota Bekasi dan Pojok Pajak yang menjadi titik lokasi Layanan Diluar Kantor (LDK). Namun di tahun 2022, *Tax Center* Institut STIAMI Kampus A melakukan konsultasi,

pendampingan atau asistensi pelaporan SPT Tahunan terhadap wajib pajak di *Fresh Market Galaxy* Kota Bekasi.

Kegiatan ini merupakan salah satu strategi yang dilakukan dalam mendukung upaya pemerintah untuk memenuhi target kepatuhan penyampaian SPT Tahunan sebanyak 80% atau 15,2 juta wajib pajak. Selain itu, dalam rangka membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan dan memudahkan para wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Adapun kegiatan yang dilakukan Pojok Pajak Institut STIAMI di antaranya:

1. Asistensi dalam pelaporan SPT Tahunan baik Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Badan.
2. Konsultasi Pajak
3. Pembuatan NPWP secara online.

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan ini yaitu untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak, membantu pemerintah dalam memenuhi target pelaporan SPT Tahunan, serta memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan. Selain itu, diharapkan dapat menjadi suatu bentuk sosialisasi dan edukasi bagi wajib pajak terkait pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan, serta penerapan aplikasi *e-filing* dan *e-form*. Pendampingan atau asistensi pengisian dan pelaporan SPT Tahunan PPh wajib pajak yang dilakukan oleh pengurus *Tax Center* dan relawan pajak Institut STIAMI Kampus A diharapkan dapat berkontribusi bagi negara dan wajib pajak dalam menjaga kepatuhan pajak, serta sebagai wadah bagi dosen dan universitas dalam melakukan tridharma perguruan tinggi yaitu pengabdian kepada masyarakat.

Kegiatan ini dilakukan dengan beberapa metode pendekatan yang dapat membantu dalam menyelesaikan masalah yang ada yaitu dengan melakukan metode penyuluhan, asistensi atau pendampingan serta bimbingan, sehingga Wajib Pajak dapat memiliki pengetahuan tentang pelaporan SPT Tahunan dan pembayaran pajak. Adapun wajib pajak yang datang ke *stand* pojok pajak dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, merupakan wajib pajak yang tinggal di wilayah Kota Bekasi dan sekitarnya. Tujuan ini dilaksanakan sebagai langkah DJP untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dan harapan Dirjen pajak setelah melakukan kegiatan ini masyarakat semakin paham dan mengerti bahwa pembayaran pajak merupakan suatu kewajiban yang diharuskan (Nadia & Kartika, 2020).

## B. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini dilaksanakan di Fresh Market Grand Galaxy, Jalan Boulevard Raya, RT 001/RW 018, Jaka Setia, Kecamatan Bekasi Selatan, Kota Bekasi, Jawa Barat, 17147 bersama Relawan Pajak Institut STIAMI Kampus A Bekasi dan Wajib Pajak pada tanggal 8 Maret sampai 31 Maret 2022 yang dimulai pukul 08.00 sampai 15.00 WIB. Sasaran kegiatan dalam pengabdian ini adalah 122 wajib pajak yang berada di wilayah Kota Bekasi dan sekitarnya yang masih belum memahami secara komprehensif tentang perpajakan. Adapun kegiatan pelaksanaan Program Asistensi Relawan Pajak di Pojok Pajak terbagi menjadi tiga tahapan, yaitu:

### 1. Tahap Persiapan

Tahapan ini dimulai dengan penyusunan program kerja, penjadwalan dan pembagian tugas.

### 2. Tahap Pelaksanaan

Tahapan ini dilakukan secara *offline (luring)* dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat, seperti wajib menggunakan masker, kondisi wajib pajak dan petugas sehat, serta menjaga jarak.

### 3. Tahap Monitoring dan Evaluasi

Tahapan monitoring dilakukan secara intensif oleh tim Dosen, sedangkan tahapan evaluasi dilakukan pada setiap tahap kegiatan pengabdian ini.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaporan SPT tahunan untuk wajib pajak orang pribadi dilaksanakan paling lambat tiga bulan setelah akhir tahun pajak sedangkan untuk wajib pajak badan dilaksanakan paling lambat empat bulan setelah akhir tahun pajak. Hal tersebut telah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). Dengan adanya layanan *e-filing* atau *e-form*, wajib pajak dapat menyampaikan dan melaporkan SPT secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP). Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP) adalah perusahaan yang dipercaya oleh Direktorat Jendal Pajak melalui proses terintegrasi dan real time untuk berkolaborasi dalam memberikan pelayanan perpajakan (Simpen et al., 2019). SPT yang telah dibuat melalui aplikasi-aplikasi tersebut dapat disampaikan secara *online* tanpa harus datang ke kantor pajak (Chamalinda & Kusumawati, 2021).

Pelayanan pelaporan SPT Tahunan tahun 2021 oleh Pojok Pajak *Tax Center* Institut STIAMI Bekasi Kampus A melaksanakan pelayanan melalui tatap muka terbatas. *Tax Center* bersama relawan pajak mengacu pada pedoman petugas asistensi yang diberikan oleh Seksi Pelayanan KPP

Pratama Bekasi Barat. Dalam pedoman tersebut, petugas asistensi dibagi menjadi 4 (empat) yaitu: (1) Petugas Pengarah Pelayanan; (2) Petugas Asistensi; (3) Petugas Efin; dan (4) Petugas Konsultasi. Dalam melaksanakan tugasnya, relawan pajak berada pada posisi satu dan dua yaitu sebagai Petugas Pengarah Pelayanan dan Petugas Asistensi. Asistensi pelayanan pelaporan SPT Tahunan WP OP oleh relawan pajak khusus untuk melayani wajib pajak dengan kategori karyawan yang menggunakan jenis SPT Tahunan 1770S dan 1770SS dan asistensi pelayanan pelaporan SPT Tahunan WP OP dengan kategori Pekerjaan Bebas dan WP Badan dilakukan oleh Dosen Pendamping. Berikut adalah tahapan yang dilakukan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat:

### 1. Tahap Persiapan

Penyusunan program kerja pokok pajak agar kegiatan yang dilaksanakan menjadi lebih teratur dan terarah. Program ini meliputi semua hal-hal yang bersifat teknis, manajerial dan penjadwalan (*time schedule*) dan pembagian anggota relawan pajak serta pengurus *Tax Center*.

### 2. Tahap Pelaksanaan

#### a. Edukasi kewajiban Wajib Pajak kepada seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan.

Bertujuan untuk menjelaskan lebih rinci tentang kewajiban Wajib Pajak salah satunya yaitu pelaporan SPT Tahunan dan serta memberikan penjelasan seputar pajak. Edukasi ini dipermudah dengan pembagian anggota relawan pajak. Edukasi ini sangat baik dan memiliki tujuan yang sangat mulia. Adanya edukasi ini merupakan kesempatan yang baik bagi wajib pajak yang ingin patuh serta menghindari potensi sanksi perpajakan. Dokumentasi tersaji pada Gambar 2.



Gambar 1. Edukasi Wajib Pajak

Dimana Gambar 1 (a) aktivitas Relawan Pajak sedang memberikan edukasi perpajakan terkait kewajiban perpajakan dan mendata wajib pajak yang membutuhkan *e-fin*; dan (b) aktivitas pendampingan atau asistensi pembuatan NPWP secara *online*. Dari edukasi dan

pendampingan yang dilakukan oleh relawan pajak telah terbukti memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya.

b. Konsultasi mengenai penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan.

Bertujuan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai penghasilan maupun harta yang di miliki oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan serta menjelaskan kembali seputar pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-Filing* dan *e-Form*. Dari informasi yang diperoleh sehubungan dengan hasil layanan konsultasi selanjutnya dilakukan proses input data sampai tahap finalisasi data status wajib pajak dan kurang/lebih bayar. Jika wajib pajak posisi kurang bayar, maka wajib pajak diharuskan membuat kode *billing* dan disetorkan melalui mesin ATM/Transfer Bank/Kantor Pos. Namun, semua wajib pajak yang mengikuti pendampingan atau asistensi pengisian SPT Tahunan pada posisi Nihil dan Kurang bayar, tidak ada wajib pajak yang posisi lebih bayar. Setelah SPT di *e-filing* atau *e-form* terisi sesuai dengan data maupun informasi yang tersedia, kemudian wajib pajak mengirimkan *token* melalui SMS atau *e-mail* dan selanjutnya menginput *token* tersebut di *e-filing* atau *e-form*, kemudian mengirimkan SPT secara elektronik dan menerima Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) di *e-mail* wajib pajak. Berikut dokumentasi pada saat konsultasi wajib pajak, seperti terlihat pada Gambar 2.



(a) (b)  
**Gambar 2.** Konsultasi Wajib Pajak

Dimana Gambar 2 (a) foto bersama wajib pajak badan pada saat melakukan konsultasi perpajakannya; dan (b) aktivitas pendampingan atau asistensi pengisian SPT wajib pajak orang pribadi yang memiliki pekerjaan bebas. Dari hasil konsultasi perpajakan tersebut telah terbukti dapat membantu mencari solusi atas segala permasalahan perpajakan dan telah berhasil menyelesaikan semua masalah wajib pajak tersebut, seperti melakukan perhitungan, pembayaran, pelaporan pajak, dan penyusunan pembukuan/pencatatan wajib pajak.

### c. Pelaporan SPT Tahunan

Bertujuan sebagai sarana bagi wajib pajak untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan pemenuhan pembayaran pajak setahun terakhir. Pada saat pengisian SPT Tahunan wajib pajak diharuskan menyediakan informasi yang dibutuhkan dalam pengisian SPT di *e-filing* atau *e-form*. Khusus wajib pajak yang menggunakan formulir 1770 SS maka data yang dibutuhkan antara lain posisi harta, posisi hutang akhir tahun dan bukti potong gaji A2 atau A1. Sedangkan bagi wajib pajak yang menggunakan formulir 1770 S maka data yang perlu dipersiapkan antara lain daftar susunan keluarga, daftar utang, daftar harta, penghasilan yang bersifat final, daftar penghasilan yang tidak dikenakan pajak, bukti potong gaji serta bukti potong lainnya. Dan bagi wajib pajak yang menggunakan formulir 1770 maka data tambahan yang perlu dipersiapkan adalah jumlah penghasilan dari pekerjaan bebas. Sementara bagi wajib pajak Badan menggunakan formulir 1771 maka data yang perlu dipersiapkan antara lain laporan keuangan komersial dan fiskal, susunan pengurus, daftar aktiva dan kewajiban, bukti potong pajak penghasilan yang bersifat final maupun tidak final.

Selanjutnya melakukan tahapan *entry* data yang sudah disediakan oleh wajib pajak melalui *e-filing* atau *e-form*. Sebelum menginput data ke *e-filing* atau *e-form*, wajib pajak diharuskan *log-in* terlebih dahulu menggunakan NPWP dan *password*. Apabila wajib pajak gagal *log-in* hal ini disebabkan karena lupa *password*, maka wajib pajak diminta untuk menyiapkan *e-fin* untuk pengaturan ulang *password* yang baru. Setelah wajib pajak dapat mengakses <https://djponline.pajak.go.id/account/login> selanjutnya diminta untuk memilih formulir yang digunakan baik dengan upload SPT, dengan panduan maupun bentuk formulir. Namun mayoritas wajib pajak yang mengikuti pendampingan atau asistensi mengisi SPT menggunakan bentuk formulir disebabkan lebih mudah dimengerti. Berikut dokumentasi pada saat pelaporan SPT Tahunan pada Gambar 3.



Gambar 3. Pelaporan SPT Tahunan

Dimana Gambar 3 (a) foto bersama wajib pajak badan pada saat pendampingan atau asistensi pengisian SPT; dan (b) aktivitas pendampingan atau asistensi pengisian SPT yang dilakukan oleh Relawan Pajak. Dari hasil kegiatan yang dilakukan terbukti bahwa semua wajib pajak yang mengikuti pendampingan atau asistensi pengisian SPT di Pojok Pajak Fresh Market Grand Galaxy tepat waktu atau sebelum batas akhir pelaporan SPT Tahunan.

### 3. Tahap Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dilakukan secara intensif oleh tim dosen pembimbing setiap kegiatan berlangsung untuk memastikan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan sesuai dengan rencana. Evaluasi dilakukan sejalan dengan monitoring, sehingga jika ada kendala akan segera diselesaikan. Evaluasi dilakukan setiap tahap kegiatan, adapun rancangan evaluasi memuat uraian bagaimana dan kapan evaluasi akan dilakukan, kriteria, indikator pencapaian tujuan, dan tolok ukur yang digunakan untuk menyatakan keberhasilan dari kegiatan yang dilakukan. Lebih lanjut sebagai alat untuk melakukan evaluasi atas keberhasilan kegiatan tersebut, pengabdian melakukan penilaian atas tingkat pengetahuan wajib pajak sebelum dan sesudah melakukan kegiatan ini. Adapun kegiatan yang telah dilakukan, seperti terlihat pada Tabel 1.

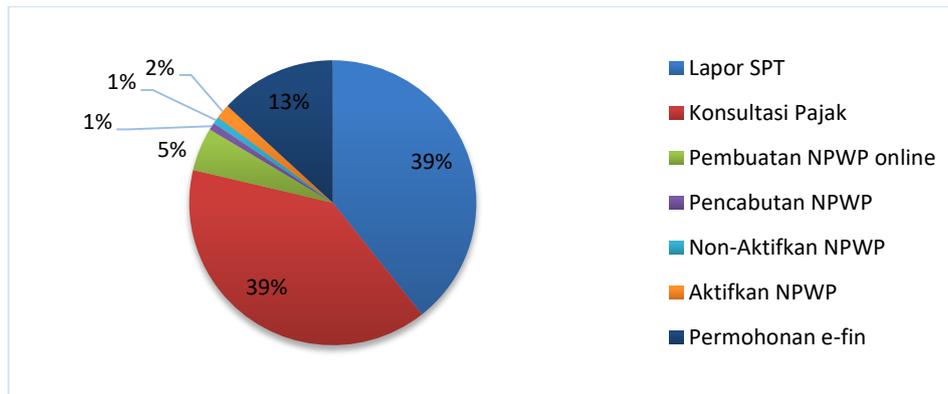
**Tabel 1.** Kegiatan Asistensi

No	Kegiatan	Jumlah
1	Lapor SPT	48
2	Konsultasi Pajak	48
3	Pembuatan NPWP <i>online</i>	6
4	Pencabutan NPWP	1
5	Non-Aktifkan NPWP	1
6	Aktifkan NPWP	2
7	Permohonan e-fin	16
	Total	122

Tabel 1 di atas merupakan daftar Wajib Pajak yang telah mengunjungi Pojok Pajak Fresh Market Galaxy sejak tanggal 8 Maret sampai dengan 31 Maret 2022, yang dimulai pukul 08.00 sampai 15.00 WIB dengan total 137 Wajib Pajak untuk memenuhi keperluan dan kewajiban perpajakannya, seperti Laporan SPT Tahunan, Konsultasi Pajak, dan Pengurusan NPWP, serta Permohonan e-fin. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa dari jumlah Wajib Pajak yang berkunjung sebanyak 122 Wajib Pajak dengan melibatkan pengurus *Tax Center* dan relawan pajak.

Wajib pajak yang melakukan kegiatan asistensi di Pojok Pajak Fresh Market Grand Galaxy berdasarkan kegiatannya yaitu 39% wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan, 39% wajib pajak yang melakukan konsultasi pajak, pembuatan NPWP sebesar 5%. Sedangkan wajib pajak yang melakukan pencabutan dan non-aktifkan NPWP sebanyak 1% dan

wajib pajak yang mengaktifkan NPWP sebesar 2%, serta permohonan *e-fin* sebanyak 13%, seperti terlihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Kegiatan Asistensi

Dari beberapa temuan di atas, juga terdapat hambatan dalam kegiatan asistensi pelaporan SPT Tahunan di antaranya adalah *server* yang sering mengalami *down*, sinyal yang kurang baik, beberapa wajib pajak lupa dengan *e-fin* dan tidak membawa bukti potong. Dengan adanya hambatan tersebut maka solusi yang dilakukan yaitu dengan menunggu beberapa menit hingga *server* membaik atau menggunakan aplikasi pajak lain, menggunakan *router (wi-fi)*, petugas membantu menghubungi *hotline whatsapp* atau *email* resmi ke KPPP Wajib Pajak terdaftar serta meminta bukti potong kepada HRD atau bendahara perusahaan terkait oleh wajib pajak.

#### D. SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk memberikan pelayanan dan asistensi pelaporan SPT Tahunan wajib pajak dengan memberikan pemahaman tentang pengisian SPT Tahunan melalui *e-filling* maupun *e-form*. Dengan adanya kegiatan ini dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak mengenai pentingnya melapor pernghasilan sebanyak 80%. Kegiatan pengabdian ini menemukan alasan kepedulian wajib pajak sangat antusias untuk melaporkan SPT Tahunan maupun konsultasi secara gratis. Kegiatan pengabdian ini juga menemukan bahwa Relawan pajak dapat meningkatkan *softskill* maupun *hardskill* perpajakan dan pengetahuan serta pengalaman dalam mengasistensi para Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Badan. Oleh karena itu, mengingat besarnya manfaat kegiatan Pojok Pajak di Fresh Market Grand Galaxy maka selanjutnya perlu mengadakan pojok pajak serupa pada daerah lainnya, bekerja sama dengan beberapa media partner di Kota Bekasi, agar informasi mengenai pengadaan pojok pajak bisa tersebar luas, menyediakan *Wifi* untuk mendukung jaringan *internet*.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Tim penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala LPPM Institut STIAM I Bekasi Kampus A, Organisasi Wanita Bekasi Keren, KPP Pratama Bekasi Barat dan Kantor Wilayah DJP Jawa Barat III yang telah mendukung kegiatan ini sehingga terlaksana dengan baik. Ucapan terima kasih pula kepada pengurus Tax Center, dosen-dosen pendamping dan pihak-pihak yang telah membantu kegiatan ini, serta para wajib pajak yang datang langsung ke Pojok Pajak di Fresh Market Grand Galaxy yang telah terlibat dalam kegiatan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adinola, G., & Utomo, S. W. (2021). Efektivitas Ekstensifikasi Pajak Di Kpp Pratama Pekanbaru Tampan. *Educoretax*, 1(1), 14–36. <https://doi.org/10.54957/educoretax.v1i1.7>
- Chamalinda, K. N. L., & Kusumawati, F. (2021). Potret Pelaporan SPT Tahunan melalui E-Filing pada Masa Pandemi Covid-19. *InFestasi*, 17(2), halaman?Inpres. <https://doi.org/10.21107/infestasi.v17i2.11517>
- Dwianika, A., Nurhidayah, F., & Azizah, N. N. (2018). Relawan Pajak: Tidak Hanya Sekedar Mengerti Pajak (Motivasi Layanan Dan Implikasinya Pada Kepuasan Wpop/Ukm). *Prosiding Sembadha*, 1(1), 14–20.
- Dwianika, A., & Sofia, I. P. (2019). Relawan Pajak: Bagaimana Pelatihan Pajak Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pada Masyarakat Urban? (Studi Pada Tax Centre Universitas Pembangunan Jaya). *Keberlanjutan*, 4(2), 1176. <https://doi.org/10.32493/keberlanjutan.v4i2.y2019.p1176-1191>
- Haryaningsih, S., & Juniwati. (2021). Implementasi Program Electronic Filing (E-Filing) Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Pontianak Kalimantan Barat Dengan Pemahaman Menuju Era Ekonomi Digital. *Jurnal Reformasi Administrasi : Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 8(1), 32–41. <http://ojs.stiami.ac.id/index.php/reformasi/article/view/1435>
- Hidayati, M., Kumala, R., Andayani, W., Ridwal, & Aldino. (2021). *Proses Pembuatan Npwp Cepat Dan Mudah Bagi Pelaku Umkm Di Masa Pandemi Covid-19*. nama jurnal?5(2), 746–756.
- Kumala, R., & Ayu, R. (2019). Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Layanan terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Eksekutif*, 15(2), 256–278.
- Kumala, R., & Junaidi, A. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Tarif Pajak, Lingkungan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial*, 1(46), 48–55.
- Nadia, P., & Kartika, R. (2020). Pengaruh Inflasi, Penagihan Pajak dan Penyuluhan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(2), 497. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i2.928>
- Rahmi, N., Pohan, C. A., Arimbhi, P., Mansur, M., & Zulkifli, Z. (2020). Pelatihan Pembukuan Keuangan Sederhana dalam Rangka Pelaksanaan Kebijakan Pajak yang Baru (PP Nomor: 23/2018) Untuk Pelaku UMKM Naik Kelas di Kota Depok. *Jurnal Komunitas : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 152–158. <https://doi.org/10.31334/jks.v2i2.738>
- Simpen, I. N., Abdi, M. N., Fahlevi, M., Noviantoro, R., & Muhtar. (2019). The Effect of Socialization, Sanction, and E-Filing on Annual SPT Reporting. *E3S*

- Web of Conferences*, 125(2019), 1–5.  
<https://doi.org/10.1051/e3sconf/201912522001>
- Sukiyaningsih, T. W. (2020). Studi Penerapan E-System dan Pelaksanaan Self Assesment System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 17(01), 61–72. <https://doi.org/10.36406/jam.v17i01.296>
- Syakura, M. A. (2009). Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 16(2), 96–104.
- Viva, A. A., Kowel, L. A. A., & Kalangi, S. J. (2019). The Effect Of Taxpayer Knowledge, Taxpayer Awareness And Modernization Of Tax Administration System To Taxpayer Compliance Of Motor Vehicles In South Minahasa Regency. *Tangkuman 4251 Jurnal EMBA*, 7(3), 4251–4260.
- Wibi, P. P. (2022). *Update SPT Tahunan: 7,57 Juta Wajib Pajak Sampaikan Laporan*. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20220321/259/1513396/update-spt-tahunan-757-juta-wajib-pajak-sampaikan-laporan>
- Yasa, I. N. P., Putri Artini, N. M. A. S., Astari, L. M., & Sari, N. P. P. (2021). Mengungkap Persepsi Wajib Pajak Atas Pendampingan Relawan Pajak. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 14(1), 73–81. <https://doi.org/10.30813/jab.v14i1.2453>