

## **Evaluasi Pelayanan Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Dosen Oleh Relawan Pajak Tax Center AP UIN Sunan Gunung Djati Bandung**

**Sri Rahayu<sup>1</sup>, Sumyati<sup>2</sup>, Susanti<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>*Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung*

Email korespondensi : srihy021@gmail.com

### **Abstract**

Every taxpayer, including individual taxpayers, is required to file an annual tax return. However, a lot of taxpayers have issues reporting, thus they require help completing the annual SPT for individual taxpayers. The annual SPT services provided by professors on the campus of UIN Sunan Gunung Djati Bandung are supported by the tax volunteer program run by the AP tax center of that university. Tax Volunteers provide online assistance. This research was conducted using a descriptive method in a qualitative approach. A qualitative approach was carried out by observation, interviews, and document studies to obtain data relevant to the research topic. Determination of informants for interviews using purposive sampling technique. The results of this study indicate that the constraints found included online account problems, from external parties, and also from internal parties.

**Keywords :** , Annual SPT, Assistance, Tax, Tax Center, Volunteers

### **Abstrak**

Setiap wajib pajak memiliki kewajiban untuk menyampaikan SPT Tahunan, termasuk orang pribadi pembayar pajak. Namun, banyak wajib pajak yang mengalami kendala dalam pelaporan, sehingga mereka membutuhkannya bantuan dalam pengisian SPT tahunan bagi wajib pajak orang pribadi. Relawan pajak program yang diselenggarakan oleh tax center AP UIN Sunan Gunung Djati Bandung membantu asistensi pelayanan SPT tahunan dosen di lingkungan kampus UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Relawan Pajak memberikan pendampingan secara online. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif dalam pendekatan kualitatif, Pendekatan kualitatif dilakukan dengan observasi, wawancara, dan studi dokumen untuk mendapatkan data yang relevan dengan topik penelitian. Penentuan informan untuk wawancara menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kendala yang ditemukan disertakan masalah akun di online, dari pihak eksternalnya, dan juga dari pihak internal.

**Kata Kunci :** Asistensi, Pajak, Relawan, SPT Tahunan, Tax Center

### **Pendahuluan**

Sumber utama penerimaan negara yaitu pajak (Warno & Fahmi 2020). Pajak adalah bagian terbesar dari penerimaan negara, atau sekitar 80% dari seluruh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Hal tersebut menunjukkan betapa pajak memiliki dampak yang besar terhadap penerimaan negara. Kementerian Keuangan Republik Indonesia membawahi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), suatu bidang kerja yang bertanggung jawab untuk memaksimalkan penerimaan

negara dari pajak dan mengumpulkan penerimaan negara dari sektor pajak. Pajak berfungsi untuk memenuhi kebutuhan negara melalui pembiayaan pengeluaran dan koordinasi kebijakan sosial dan ekonomi (Apriyanti, Werdi, & Arifin, 2021).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berupaya meningkatkan pelayanan dalam rangka meningkatkan pengetahuan masyarakat dan mendorong kepatuhan Wajib Pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan mengatur ketentuan SPT. Dengan menerapkan sistem e-filing dan menawarkan fitur e-form seperti perpaduan antara sistem offline serta online, Dirjen Pajak (DJP) memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini dilakukan 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. Sejalan dengan itu, DJP mulai bekerja sama dengan perguruan tinggi untuk mengembangkan Tax Center. Program sukarelawan pajak adalah salah satu inisiatif baru.

Tax Center perguruan tinggi bermanfaat sebagai pusat pengkajian, pengajaran, pelatihan, serta sosialisasi perpajakan secara mandiri di lingkungan masyarakat serta perguruan tinggi. Relawan pajak adalah salah satu inisiatif yang dimulai oleh Tax Center. Mahasiswa yang menjadi relawan pajak melakukannya untuk mendapatkan pengalaman dari organisasi ataupun lembaga yang relevan dengan bidang keilmuan serta kompetensi yang ingin dikembangkan oleh program studi. Di lingkungan perguruan tinggi, pekerjaan relawan pajak dimaksudkan untuk membantu dosen atau staf lain dalam menyampaikan SPT tahunannya. Mereka menginginkan layanan yang bermutu tinggi, serta layanan yang cepat, mudah didekati, sederhana, dan terjangkau.

Kehadiran Relawan Pajak yang memberikan bantuan pelaporan pajak diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk melaporkan pajaknya. Dimaksudkan dengan dilaksanakannya program ini akan meningkatkan dan mendorong masyarakat untuk wajib melaporkan SPT Tahunan. Melalui pekerjaan mereka memberikan bantuan pelaporan SPT, para relawan pajak berkontribusi kepada komunitas lokal mereka. Tax Center merupakan salah satu organisasi mitra di Indonesia yang mengelola program ini. Tax Center UIN Sunan Gunung Djati Bandung merupakan salah satu Tax Center yang bermitra dengan DJP. Tax Center UIN Sunan Gunung Djati Bandung menawarkan dukungan pelaporan SPT Tahunan Dosen yang dilakukan secara online dengan bantuan relawan pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kepuasan pelayanan. Oleh sebab itu, penting sekali untuk memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak untuk terus meningkatkan kepatuhan pajak dan, pada akhirnya, pemungutan pajak negara. DJP mengajak 24 institusi Indonesia untuk mengikuti program Tax Volunteer sebagai salah satu langkah strategisnya. UIN Sunan Gunung Djati Bandung menjadi salah satu institusi yang dipilih dan bekerja efektif dengan Kanwil DJP Jawa Barat. Melalui Tax Center, UIN membina hubungan, merekrut, dan melatih Relawan Pajak dari seluruh mahasiswa agar mereka dapat memberikan layanan bantuan pelaporan SPT tahunan terbaik. efisien dan efektif.

Beberapa penelitian berkaitan dengan Pelayanan Asistensi Pelaporan SPT Tahunan relawan pajak yang selama ini pernah dilakukan menunjukkan beberapa hal. Pertama penelitian tentang "Pendampingan Penyampaian SPT Tahunan dalam Program Relawan Pajak". Mereka menggunakan metode pendampingan untuk membantu wajib pajak mengisi SPT dengan menggunakan e-filing. Penelitian ini menunjukkan bahwa program relawan pajak efektif dalam membantu wajib pajak melaporkan SPT Tahunan (Hanik et al., 2022). Kedua (Agustine et al.,) melakukan penelitian tentang "Relawan Pajak: Bagaimana Penelitian Pajak Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pada Masyarakat Urban?". Studi ini menunjukkan bahwa pelatihan yang efektif dan pendampingan pajak oleh relawan dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak dan kepatuhan masyarakat urban terhadap pembayaran pajak. Ketiga (S. Pentanurbowoet al., 2022)

melakukan penelitian tentang "Pelayanan dan Asistensi Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Di Fresh Market Grand Gallery". Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dan pendampingan pajak oleh relawan dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang pelaporan SPT Tahunan dan meningkatkan kepatuhan pajak. Keempat (Rispa et al.,2022) melakukan penelitian tentang "Pelayanan Mahasiswa Relawan Pajak dalam Membantu Wajib Pajak Mengisi SPT Tahunan di Kota Dumai". Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan asistensi SPT Tahunan oleh relawan pajak dapat membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan dan meningkatkan kesadaran pajak generasi muda. Kelima (Warno et al.,) melakukan penelitian tentang "Peran Relawan Pajak Dalam Proses Pelayanan SPT Tahunan di Masa Pandemi". Penelitian ini menunjukkan bahwa relawan pajak dapat meningkatkan inklusi kesadaran pajak dengan memberikan pelayanan, edukasi, dan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak dan masyarakat umum. Keeman (Ratno et al., 2022) melakukan penelitian tentang "Peran Relawan Pajak dalam Upaya Pendampingan Pelaporan Pajak di KPP Pratama Kudus". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengedukasi masyarakat tentang pentingnya peran pajak dan mendorong para wajib pajak untuk melaporkan SPT pajaknya secara elektronik.

Wajib pajak sering mengalami masalah dalam pelaporan pajak, seperti kurangnya sosialisasi, infrastruktur yang belum memadai, pengetahuan mengenai internet yang minim, serta sering terjadi pemadaman. Selain itu, masalah teknis yang sering dihadapi oleh wajib pajak antara lain lupa password untuk login ke laman djp online, tidak memahami cara mengisi SPT, atau tidak familiar dengan e-filing. Oleh karena itu, diperlukan peran relawan pajak untuk membantu wajib pajak dalam mengatasi masalah tersebut. Salah satu contohnya adalah Tax Center AP UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang membuka program asistensi untuk pelaporan SPT tahunan wajib pajak. Program ini juga sukses dalam memberikan asistensi kepada dosen UIN dalam pelaporan pajak penghasilan orang pribadi. Sesuai dengan napa yang diungkapkan masalah di latar belakang tersebut maka peneliti mengangkat rumusan masalah: Bagaimana evaluasi pelayanan asistensi pelaporan SPT tahunan dosen oleh relawan pajak Tax Center AP UIN Sunan Gunung Djati Bandung?. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan asistensi pelaporan SPT tahunan dosen oleh relawan pajak Tax Center AP UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Relawan Pajak merupakan program kerjasama Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan Lembaga Pendidikan Tertinggi sebagai sarana edukasi dan sosialisasi perpajakan, khususnya sosialisasi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online (Putri & Agustin, 2018). DJP bekerja sama dengan otoritas tingkat atas tentang penerapan program Relay for Life oleh Tax Center. Program Relawan Pajak adalah kampanye untuk meningkatkan kesadaran pajak di kalangan mahasiswa sebagai cara Direktorat Pajak bekerja sama dengan Kemendikbud untuk mensosialisasikan tentang pajak.

Menurut Mardiasmo (2018), asistensi SPT tahunan adalah pemberian bantuan atau jasa konsultasi oleh ahli pajak kepada Wajib Pajak untuk membantu dalam mengisi, mengecek, dan menyampaikan SPT PPh Orang Pribadi atau Badan. Asistensi SPT Tahunan adalah pendampingan atau pemberian keistimewaan yang diberikan oleh organisasi yang berkepentingan dengan tujuan untuk mencapai kesejahteraan pajak selama proses penyelesaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) atau SPT Badan setiap tahun pajak. Asistensi SPT Tahunan ini biasanya dilakukan oleh petugas pajak yang memiliki pengetahuan serta keterampilan dalam pengisian dan pengajuan SPT Tahunan. Tujuan dari asistensi SPT Tahunan adalah menghindari potensi sanksi dan denda dari pihak berwenang dengan cara memberikan bantuan kepada para wajib pajak agar dapat melaporkan pajaknya dengan baik dan benar serta tepat waktu. Asistensi SPT Tahunan dapat dilakukan secara tatap muka maupun online melalui situs web atau aplikasi pajak yang disediakan oleh pihak berwenang..

Berdasarkan pendapat Curtis, Dan B., Floyd, James J., dan Winsor, Jerry L., evaluasi adalah jenis analisis tertentu. Informasi yang disajikan di sini bisa bersifat umum, positif, negatif, atau bahkan berfungsi sebagai penyampai pesan di antara keduanya. Setiap kali sesuatu dievaluasi, orang yang melakukan evaluasi biasanya mengatakan sesuatu tentang nilai atau manfaatnya. Menurut Suparlan (2000:35), tujuan dari suatu latihan adalah untuk membantu orang lain dengan memberikan nasihat atau dukungan, baik berupa materi maupun non materi, sehingga mereka dapat menyelesaikan masalahnya sendiri.

Evaluasi pelayanan adalah proses sistematis untuk menilai kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau institusi publik atau swasta kepada para pelanggan atau pengguna jasa. Evaluasi pelayanan melibatkan pengumpulan dan analisis data untuk mengevaluasi apakah pelayanan telah memenuhi tujuan yang diinginkan dan memberikan manfaat yang optimal bagi para pelanggan atau pengguna jasa.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan kontrol kualitas. Dalam penelitian ini, penulis membahas bagaimana kinerja para relawan pajak di lingkungan UIN Sunan Gunung Djati Bandung terkait asistensi pelaporan SPT tahunan. Untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan topik penelitian, pendekatan kualitatif digunakan untuk mengumpulkan data dari lapangan melalui observasi, wawancara, dan penelitian akademik (Creswell, 2014).

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara yang lambat dan terbuka terhadap informasi yang tersedia. Teknik yang digunakan adalah teknologi wawancara semi struktural. Informasi dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik purpose sampling, yang mengkategorikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian. Semua data yang tersedia akan dianalisis menggunakan analisis Miles, Huberman, dan Saldana, yang meliputi redaksi data, penyajian data, serta sintesis dan verifikasi data (Miles et al., 2014).

### **Hasil dan Pembahasan**

Tax Center AP UIN Sunan Gunung Djati Bandung merupakan salah satu Lembaga yang terdapat di jurusan Administrasi Publik yang memiliki fungsi sebagai pusat Pendidikan, pengkajian, sosialisasi, dan pelatihan perpajakan di lingkungan perguruan tinggi dan masyarakat yang dilakukan secara mandiri. Salah satu dari program Tax Center yang diluncurkan yaitu relawan pajak (*tax volunteer*). Di lingkungan kampus kinerja relawan pajak ditujukan untuk membantu para dosen atau staff lain dalam melaporkan SPT tahunannya. Setiap Relawan Pajak yang membantu pendamping lapping pajak dalam hal ini diharapkan dapat mempermudah pajak untuk melakukannya. Tingkat tekanan pelayanan akan dapat melebihi tingkat tekanan pajak. Oleh karena itu, sangat penting untuk memberikan dukungan sebaik mungkin bagi mereka yang wajib pajak dan terus meningkatkan kepatuhan pajakan sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan gaji negara-bangsa pajak..

Menurut William N Dunn (2000:30), terdapat beberapa kriteria dalam evaluasi pelayanan dan dalam hal ini dikaitkan dengan praktek asistensi pelaporan SPT Tahunan Dosen oleh Relawan Pajak Tax Center AP UIN SGD Bandung. *Pertama*, Efektivitas adalah ukuran sejauh mana suatu tindakan atau program mencapai hasil yang diinginkan atau memenuhi tujuan yang ditetapkan, baik dalam konteks organisasi, program, kebijakan, atau strategi. Program asistensi pelaporan SPT Tahunan Dosen Oleh Relawan Pajak Tax Center AP UIN Sunan Gunung Djati Bandung telah berjalan dengan cukup baik sesuai dengan hasil yang diharapkan meskipun terdapat berbagai kendala. Beberapa kendala yang ditemui yaitu dari eksternalnya seperti dosen yang sulit dihubungi dan penanggungjawab tax center yang lambat dalam merespon keluhan dari para relawan pajak.

Dalam proses asistensi pelaporan SPT, Tax Center dan pihak kampus memberikan pelatihan penunjang bagi para relawan untuk memastikan proses asistensi berjalan dengan baik. Seluruh relawan pajak dimasukkan ke dalam grup WhatsApp khusus untuk saling berbagi informasi dan membantu satu sama lain. Kampus juga bekerja sama dengan pihak kanwil DJP untuk memberikan sosialisasi kepada relawan pajak mulai dari membuat NPWP, pembuatan akun DJP online, hingga pengisian SPT Tahunan secara langsung agar mudah dipahami. Dengan kerja keras para relawan pajak dan kerjasama dari berbagai pihak, proses pelaporan SPT tahunan dosen dapat berjalan dengan optimal sesuai dengan tujuan.

*Kedua*, penerapan adalah proses atau langkah-langkah yang dilakukan untuk mengimplementasikan suatu program, kebijakan, atau konsep ke dalam praktik atau kehidupan sehari-hari. Proses penerapan ini melibatkan pengorganisasian sumber daya, pembagian tugas, komunikasi, koordinasi, dan pemantauan untuk memastikan bahwa program dapat dijalankan dengan efektif dan mencapai tujuannya. Dalam konteks program, penerapan mencakup serangkaian langkah yang melibatkan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi untuk menerjemahkan ide atau rencana menjadi tindakan yang dapat diterapkan di lapangan. Penerapan juga melibatkan konversi ide atau rencana menjadi tindakan konkret yang dapat dijalankan dan menghasilkan dampak yang diinginkan. Program Pelayanan Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Dosen Oleh Relawan Pajak telah diterapkan secara efektif dan merata terhadap seluruh dosen di kampus UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Para dosen memberikan respon positif dan menilai program tersebut sangat baik serta merasa terbantu. Para relawan pajak yang terlibat dalam program ini juga memahami cara pengisian SPT Tahunan dengan baik karena selain diberikan pelatihan, mereka juga belajar otodidak dari media sosial seperti Youtube.

*Ketiga*, dalam hal kecukupan, Tax center memberikan panduan tentang tatacara pengisian SPT tahunan kepada relawan pajak. Relawan pajak juga melakukan belajar secara mandiri dengan melihat video tutorial pengisian SPT yang terdapat di YouTube. Selain itu juga terdapat kendala dalam pengisian, relawan pajak bertanya kepada dosen yang mengajar mengenai perpajakan. Kecukupan dalam pembekalan relawan untuk pengisian SPT Tahunan dari pihak tax center sudah cukup membantu saat pelaksanaan asistensi SPT Tahunan dosen. *Keempat*, ketepatan adalah hal yang sangat penting, karena dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah atau lembaga pelayanan publik. Dengan memberikan pelayanan yang tepat, pemerintah dapat menciptakan lingkungan yang lebih baik bagi masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup mereka. Ketepatan Tax Center UIN Sunan Gunung Djati Bandung terhadap asistensi relawan pajak telah memberikan panduan yang mendukung relawan dalam proses asistensi. Panduan tersebut meliputi informasi mengenai tujuan program asistensi, prosedur pendaftaran, peraturan dan etika relawan, pengetahuan dasar pajak, serta pedoman praktis dalam memberikan bantuan kepada masyarakat. Tax Center UIN Sunan Gunung Djati Bandung juga menyelenggarakan pelatihan atau sesi orientasi bagi relawan guna memastikan mereka memiliki pemahaman yang memadai dan siap dalam memberikan asistensi pajak kepada individu atau kelompok yang membutuhkan. Dalam beberapa kasus, panduan tersebut juga dapat mencakup materi referensi, contoh formulir, dan sumber daya lain yang membantu relawan menjalankan tugas dengan efektif. Adapun harapan kedepannya untuk tax center uin Sunan Gunung Djati Bandung sebelum pelaksanaan asistensi SPT tahunan, dapat memberikan informasi atau konfirmasi terlebih dahulu kepada para dosen yang akan mendapat asistensi oleh relawan pajak, sehingga para dosen dapat lebih kooperatif dalam proses pelaksanaan asistensi SPT tahunan. Diharapkan agar tidak terjadi kekeliruan dalam bukti potong yang dapat menghambat pengisian SPT tahunan.

*Keempat*, responsibilitas merupakan tanda kualitas pelayanan publik dengan fokus pada kebutuhan setiap individu awam, oleh karena itu harus ada kesanggupan dari pemberi layanan



untuk menyadap setiap perbuatan yang diberikan dan kesanggupan untuk mengetahui resiko yang terkait dengan setiap perbuatan yang diberikan. Responsibilitas yang dilaksanakan oleh Tax Center UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki beberapa kendala, diantaranya sebagai berikut:

- a. Kendala yang pertama adalah dari dosennya sendiri, yaitu saat menghubungi dosen karena asistensi SPT dilakukan secara daring atau online. Pengisian SPT secara daring mengakibatkan waktu pengisian menjadi lebih lambat dibandingkan dengan pengisian langsung. Selain itu, respon dari dosen terkadang lambat, sehingga mengakibatkan pengisian SPT tahunan tertunda. Selain itu, kendala lainnya adalah adanya dosen yang lupa kata sandi akun DJP online-nya sehingga harus membuat kata sandi baru. Bagi yang mengalami lupa kata sandi,
- b. Kendala selanjutnya adalah saat mendapatkan kasus salah satu dosen yang menghasilkan pembayaran yang lebih tinggi meskipun data yang dimasukkan sudah sesuai dengan bukti potongnya. Hal ini dapat mempersulit pengisian SPT tahunan. Kendala lain dari dosen kurangnya data untuk pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) seperti Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan bukti potongnya yang belum tersedia sehingga perlu dicari terlebih dahulu.
- c. Kendala terakhir adalah dari pihak yang melakukan asistensi. Pada awal-awal asistensi SPT tahunan, imporman sedikit bingung dalam pengisian data karena SPT 1770s dianggap lebih kompleks dibandingkan dengan SPT 1770ss. Namun, dengan berjalannya waktu imporman dapat mengatasi kendala tersebut dan terbiasa mengisi SPT dengan baik.

## **Kesimpulan**

Tax Center AP UIN Sunan Gunung Djati Bandung merupakan lembaga di jurusan Administrasi Publik yang memiliki peran penting dalam pendidikan, pengkajian, sosialisasi, dan pelatihan perpajakan di lingkungan perguruan tinggi dan masyarakat. Salah satu program yang diluncurkan oleh Tax Center adalah relawan pajak, yang bertujuan untuk membantu dosen dan staf lain dalam melaporkan SPT tahunan mereka. Efektivitas, program asistensi pelaporan SPT tahunan dosen oleh relawan pajak berjalan dengan baik sesuai dengan harapan, meskipun terdapat kendala seperti kesulitan menghubungi dosen dan respons yang lambat dari penanggung jawab Tax Center. Namun, dengan pelatihan dan kerjasama dari berbagai pihak, proses pelaporan dapat berjalan dengan baik.

Secara keseluruhan, Tax Center AP UIN Sunan Gunung Djati Bandung telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kepatuhan pajak melalui program relawan pajak. Meskipun terdapat beberapa kendala yang dihadapi, program asistensi pelaporan SPT Tahunan Dosen oleh Relawan Pajak telah terbukti efektif, dijalankan secara efisien, dan memberikan panduan yang memadai kepada relawan. Dalam keseluruhan, penerapan program Tax Center AP UIN Sunan Gunung Djati Bandung telah berhasil memberikan asistensi yang efektif kepada para dosen dalam melaporkan SPT tahunan mereka. Panduan yang diberikan oleh Tax Center, pelatihan kepada relawan pajak, dan kerjasama dengan pihak kanwil DJP menjadi faktor yang mendukung kesuksesan program tersebut. Meskipun terdapat kendala-kendala dalam pelaksanaan, Tax Center dan relawan pajak tetap berupaya memberikan pelayanan yang maksimal guna meningkatkan kepatuhan pajak dan pendapatan pajak negara.

## **Referensi**

- Abdul, A. (2020). Teknik Analisis Data Analisis Data. *Teknik Analisis Data Analisis Data*, 1-15.
- Agriyanto, R., Istiariani, I., Ningsih, T. W., & Sulistyowati, N. (2022). Peran Relawan Pajak dalam Upaya Pendampingan Pelaporan Pajak di KPP Pratama Kudus. *Panrita Abdi Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2), 235-243.

- Ajif, P. (2013). Pola Jaringan Sosial pada Industri Kecil Rambut Palsu di Desa Karangbanjar, Kecamatan Bojongsari, Kabupaten Purbalingga. *Jurnal Penelitian*, 31–40. <https://eprints.uny.ac.id/18100/5/BAB-III-09.10.033-Aji-p.pdf>
- Dwianika, A., Nurhidayah, F., & Azizah, N. N. (2018). *SEMBADHA 2018 Seminar Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat*. 14–20. [www.djponline.go.id](http://www.djponline.go.id)
- 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>
- Novita, E., Asikin, Z. I., Khasanah, U., & Jauhary, A. (n.d.). *Peran Relawan Pajak Dalam Proses Pelayanan SPT Tahunan di Masa Pandemi PENDAHULUAN Pajak punggung merupakan pendapatan tulang negara melak-sanakan kewajiban perpa- lam pelaksanaan pembangunan . Tingkat kepatuhan WP yang rendah akan menimbulkan selisih a*. 151–161.
- Oktorida, K. R., Nani, M., Dinar, S., & Akhmad, B. (2022). Jurnal Pengabdian. *Jurnal Pengabdian UNDIKMA: Jurnal Hasil Pengabdian & Pemberdayaan Kepada Masyarakat*, 3(3), 428–235.
- Pentanurbowo, S., Kumala, R., & Tunisa, A. M. (2022). *PELAYANAN DAN ASISTENSI PELAPORAN SURATPEMBERITAHUAN*. 6(6), 1–12.
- Rorimpandey, M. D., Sondakh, J., & Afandi, D. (2022). Evaluasi Prosedur Pemungutan Pajak Hotel dan Pajak Restoran di BPKD Kota Kotamobagu. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 6(1), 399–406.
- Sungguminasa, K. P. K. (2021). *KAJIAN KINERJA RELAWAN PAJAK DALAM PERSPEKTIF ISLAM UNTUK MENINGKATKAN KEPATUHAN PAJAK (Studi pada Relawan Pajak di Kantor Pelayanan , Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungguminasa)*.
- [www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com). (2007). 1994, 1–74.