

**ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI ASISTENSI PENGGUNAAN
E-FILING DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI MELALUI DJP *ONLINE* OLEH RELAWAN
PAJAK UNTUK NEGERI (RENJANI)
DI KPP PRATAMA TEGAL**



TUGAS AKHIR

OLEH:

NUR ALIYAH

NIM 22030081

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul:

ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI ASISTENSI PENGGUNAAN *E-FILING* DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI MELALUI DJP *ONLINE* OLEH RELAWAN PAJAK UNTUK NEGERI (RENJANI) DI KPP PRATAMA TEGAL

Oleh mahasiswa:

Nama : Nur Aliyah

NIM : 22030081

Telah diperiksa dan dikoreksi dengan baik dan cermat. Oleh karena itu pembimbing menyetujui mahasiswa tersebut menempuh ujian tugas akhir.

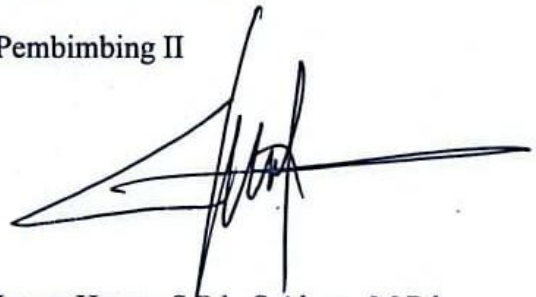
Tegal, 11 Juli 2025

Pembimbing I



Arifia Yasmin, SE., M.Si., Ak., CA
NIPY 09.017.335

Pembimbing II



Imam Hasan, S.Pd., S.Akun., M.Pd.
NIPY 02.021.485

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul:

ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI ASISTENSI PENGGUNAAN *E-FILING* DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI MELALUI DJP *ONLINE* OLEH RELAWAN PAJAK UNTUK NEGERI (RENJANI) DI KPP PRATAMA TEGAL

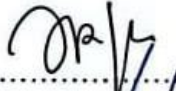
Oleh:

Nama : Nur Aliyah
NIM : 22030081
Program Studi : Akuntansi
Jenjang : Diploma III

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Tegal, 24 Juli 2025

1. Anita Karunia, SE., M.Si.
Ketua Penguji
2. Ririh Sri Harjanti, SE., MM., BKP
Anggota Penguji I
3. Imam Hasan, S.Pd., S.Akun., M.Pd.
Anggota Penguji II


.....

.....

.....

Mengetahui

Ketua Program Studi




Krisdiyawati, SE., M.Ak., Ak.

NIPY 10.005.014

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis dalam bentuk Tugas Akhir ini yang berjudul “ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI ASISTENSI PENGGUNAAN *E-FILING* DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI MELALUI DJP *ONLINE* OLEH RELAWAN PAJAK UNTUK NEGERI (RENJANI) DI KPP PRATAMA TEGAL”, beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan sebagaimana mestinya.

Demikian pernyataan ini untuk dapat dijadikan pedoman bagi yang berkepentingan, dan saya siap menanggung segala resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulis saya ini, atau adanya klaim terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Tegal, 24 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



NUR ALIYAH

NIM 22030081

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : NUR ALIYAH

NIM : 22030081

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “Analisis Efektivitas dan Efisiensi Asistensi Penggunaan *E-Filing* dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui *DJP Online* Oleh Relawan Pajak Untuk Negeri (Renjani) di KPP Pratama Tegal”.

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya ke internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Prodi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tegal, 24 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



NUR ALIYAH

NIM 22030081

HALAMAN MOTTO

“Barangsiapa memudahkan urusan orang lain, maka Allah akan memudahkan urusannya di dunia dan akhirat”

(HR. Muslim)

“Hidup bukan tentang menunggu badai reda, tapi tentang belajar menari di tengah hujan”

(Jalaludin Rumi)

“When life gives you lemons, make lemonade”

(Elbert Hubbard)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibu Krisdiyawati, S.E., M.Ak., Ak. selaku Ketua Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, yang telah memberikan dukungan kebijakan dan fasilitas selama proses perkuliahan.
2. Ibu Arifia Yasmin, SE., M.Si., Ak., CA. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Imam Hasan, S.Pd., S.Akun., M.Pd., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu, bimbingan, masukan, dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir.
3. Orang tua dan Kakak-kakak penulis, Bapak Abdul Rojak dan Ibu Sanati tersayang, sumber dari segala kekuatan, pemicu semangat, dan selalu menjadi cahaya dalam setiap langkah penulis. Kakak-kakak penulis yang selalu menjadi andalan dan panutan. Terima kasih atas kasih sayang, dukungan, dan doa yang tidak pernah putus setiap harinya. Semoga bapak, ibu, dan kakak-kakak penulis selalu diberikan panjang umur, kesehatan, dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
4. Teman-teman seperjuangan terutama kelas 6D dan cuin girls lafi, della, anggun terima kasih untuk semangat, kebersamaan, kerja sama, kejulidan, senang, dan sedih semasa perkuliahan.
5. Untuk penulis sendiri, yang telah berjuang sejauh ini dengan penuh semangat. Terima kasih telah bertahan dan tidak menyerah meski perjalanan terasa berat. Semoga langkah ini menjadi awal dari pencapaian-pencapaian yang lebih besar di masa depan.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Efektivitas dan Efisiensi Asistensi Penggunaan *E-Filing* dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui DJP Online Oleh Relawan Pajak Untuk Negeri (Renjani) di KPP Pratama Tegal”.

Tugas Akhir ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal. Penulis menyadari akan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Dr. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal yang telah memberikan kesempatan dan saranan pendidikan, serta mendukung proses penyusunan Tugas Akhir ini secara kelembagaan.
2. Ibu Krisdiyawati, SE., M.Ak., Ak. selaku Ketua Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama yang telah memberikan dukungan kebijakan akademik serta memfasilitasi berbagai kebutuhan mahasiswa selama proses pembelajaran hingga penyusunan Tugas Akhir.
3. Ibu Arifia Yasmin, SE., M.Si., Ak. CA. Sebagai Dosen Pembimbing I yang senantiasa telah membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Imam Hasan, S.Pd., S.Akun., M.Pd., Dosen Pembimbing II saya yang sudah sangat sabar membimbing, menyemangati, serta memberikan arahan dengan baik dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.

5. Bapak Andi Riyanto dan seluruh pihak di KPP Pratama Tegal yang telah memberikan kesempatan, bimbingan, serta dukungan dalam pelaksanaan kegiatan magang dan pengumpulan data untuk Tugas Akhir ini.
6. Orang tua, keluarga, dan teman-teman yang telah memberikan dorongan dan semangat serta semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, turut membantu selesainya Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan dan kelemahan disana-sini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kelemahan yang ada. Akhirnya, penulis sangat berharap Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca.

Tegal, 24 Juli 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aliyah' with a stylized flourish at the end.

NUR ALIYAH

NIM 22030081

ABSTRAK

Nur Aliyah. 2025. *Analisis Efektivitas dan Efisiensi Asistensi Penggunaan E-Filing dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui DJP Online Oleh Relawan Pajak Untuk Negeri (Renjani) di KPP Pratama Tegal.* Program Studi Diploma III Akuntansi. Politeknik Harapan Bersama. Pembimbing I: Arifia Yasmin; Pembimbing II: Imam Hasan.

Pelaporan SPT Tahunan *e-Filing* masih menemui berbagai kendala teknis dan pemahaman, sehingga asistensi oleh relawan menjadi solusi alternatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat seberapa efektif dan efisien asistensi *e-Filing* yang diberikan kepada Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) di KPP Pratama Tegal dalam penggunaan *e-Filing* untuk pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Metode deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini, yang mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan reduksi data, menyajikan data, dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa asistensi Renjani dinilai efektif pada sebagian besar indikator, meskipun belum optimal dalam pencapaian tujuan jangka panjang karena masih banyak WPOP yang belum mandiri. Dari sisi efisiensi, asistensi tergolong cukup baik, namun terdapat kendala pada waktu antrean dan koordinasi dengan pegawai KPP. Dengan demikian, asistensi Renjani membantu pelaporan pajak secara menyeluruh, namun diperlukan peningkatan edukasi berkelanjutan dan perbaikan sistem pendukung untuk mencapai kemandirian wajib pajak secara penuh.

Kata Kunci: Efektivitas, Efisiensi, Asistensi *e-Filing*, Renjani.

ABSTRACT

Aliyah, Nur. 2025. *Analysis of the Effectiveness and Efficiency of E-Filing Assistance in Annual Tax Return Reporting for Individual Taxpayers Through DJP Online by Relawan Pajak Untuk Negeri (Renjani) at KPP Pratama Tegal.* Accounting Associate Degree Study Program. Politeknik Harapan Bersama. Advisor: Arifia Yasmin; Co-Advisor: Imam Hasan.

The e-Filing Annual Tax Return reporting still encounters various technical and comprehension issues, so assistance by volunteers has become an alternative solution. The purpose of this research is to examine the effectiveness and efficiency of e-Filing assistance provided to the Tax Volunteers for the Nation (Renjani) at the KPP Pratama Tegal in the use of e-Filing for the Annual Tax Return reporting of Individual Taxpayers. A descriptive qualitative method was used in this research, which collected data through interviews, observations, and documentation. Analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion. The research results show that Renjani's assistance is considered effective on most indicators, although it has not yet been optimal in achieving long-term goals because many individual taxpayers are still not independent. From the efficiency perspective, the assistance is considered quite good, but there are challenges with queue times and coordination with KPP staff. Thus, Renjani's assistance helps with comprehensive tax reporting, but continuous education and improvements in the support system are needed to achieve full taxpayer independence.

Keywords: *Effectiveness, Efficiency, E-Filing Assistance, Renjani.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	7
1.6 Kerangka Berpikir.....	8
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Perpajakan	12
2.1.1 Pengertian Pajak	12
2.1.2 Fungsi Pajak	13
2.1.3 Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan WPOP	15
2.2 <i>E-Filing</i>	17
2.2.1 Pengertian <i>E-Filing</i>	17

2.2.2	Jenis <i>E-Filing</i>	18
2.2.3	Tata Cara Penggunaan <i>e-Filing</i>	19
2.3	Relawan Pajak Untuk Negeri (Renjani).....	21
2.3.1	Pengertian dan Tujuan Renjani	21
2.3.2	Tugas dan Kegiatan Renjani	22
2.3.3	Dampak Renjani Terhadap Pelaporan SPT Tahunan WPOP	23
2.4	Efektivitas	25
2.4.1	Pengertian Efektivitas	25
2.4.2	Indikator Efektivitas dalam Asistensi Pajak.....	25
2.4.3	Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Asistensi <i>e-Filing</i>	28
2.5	Efisiensi.....	29
2.5.1	Pengertian Efisiensi	29
2.5.2	Indikator Efisiensi dalam Asistensi Pajak.....	30
2.5.3	Faktor yang Mempengaruhi Efisiensi Asistensi <i>e-Filing</i>	31
2.6	Penelitian Terdahulu	32
BAB III METODE PENELITIAN.....		37
3.1	Lokasi Penelitian.....	37
3.2	Waktu Penelitian	37
3.3	Jenis Data	37
3.4	Sumber Data.....	38
3.4.1	Data Primer	38
3.4.2	Data Sekunder.....	39
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.5.1	Wawancara.....	39
3.5.2	Observasi.....	40
3.5.3	Dokumentasi	40
3.6	Metode Analisis Data.....	41
3.6.1	Reduksi data.....	41
3.6.2	Penyajian data	42
3.6.3	Kesimpulan atau verifikasi.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		44

4.1	Gambaran Umum Renjani di KPP Pratama Tegal.....	44
4.2	Hasil Analisis Data.....	45
4.2.1	Hasil Analisis Efektivitas Asistensi	45
4.2.2	Hasil Analisis Efesiensi Asistensi.....	57
4.3	Pembahasan.....	65
4.3.1	Efektivitas Asistensi.....	65
4.3.2	Efesiensi Asistensi	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN.....		85

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 4. 1 Efektivitas Asistensi.....	66
Tabel 4. 2 Efisiensi Asistensi	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir	9
-------------------------------------	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara dengan WPOP.....	85
Lampiran 2. Transkrip Wawancara dengan Renjani	95
Lampiran 3. Transkrip Wawancara dengan Pegawai KPP Pratama Tegal	112
Lampiran 4. Tanda Terima Permohonan Izin Riset	116
Lampiran 5. Persetujuan Izin Riset	117
Lampiran 6. Buku Bimbingan Tugas Akhir	118
Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara dan Observasi.....	121