

MENINGKATKAN KESADARAN KEWAJIBAN MELAPORKAN SPT TAHUNAN MELALUI ASISTESI PENGISIAN SPT *E-FILING*

Troy Washington Susanto¹ & Hendro Lukman²

¹Program Studi Sarjana Akuntansi, Universitas Tarumanagara Jakarta

Email: troy.125210177@stu.untar.ac.id

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tarumanagara Jakarta

Email: hendrol@fe.untar.ac.id

ABSTRACT

Submitting an Annual Tax Return (SPT) is an obligation for every taxpayer, however compliance is still a big challenge for taxpayers, especially individual taxpayers (WPOP). Factors that influence taxpayer awareness include the level of education, understanding of tax regulations, and the taxpayer's experience in carrying out their obligations. The aim of this Community Service Activity (PKM) is to increase tax awareness, especially reporting obligations through assistance in filling out SPT on the e-filing system. Activities carried out at the Tambora Tax Service Office. The service provided is to provide assistance to Individual Taxpayers (WPOP) along with providing awareness of the importance of tax reporting for individual and state WPOP. With this activity, it is hoped that the WPOP served will be aware of filling in the correct SPT report to be able to safeguard the interests of the WPOP themselves, and for the state in planning economy. This activity should be carried out every year to increase the level of WPOP awareness regarding tax obligations for the benefit of WPOP itself and the country

Keywords: Annual Tax Return, Individual Taxpayer, e-filing, Tax Awareness

ABSTRAK

Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) merupakan kewajiban bagi setiap wajib pajak, namun kepatuhannya masih menjadi tantangan besar bagi Wajib pajak, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak antara lain tingkat pendidikan, pemahaman peraturan perpajakan, dan pengalaman wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Tujuan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini adalah meningkatkan kesadaran pajak khususnya kewajiban pelaporan melalui asistensi pengisian SPT pada sistem e-filing. Kegiatan yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Tambora. Pelayanan diberikan adalah memberikan asistensi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) bersamaan dengan memberikan kesadaran pentingnya pelaporan pajak bagi WPOP pribadi dan negara. Dengan kegiatan ini diharapkan WPOP yang dilayani menyadari mengisi laporan SPT yang benar untuk dapat mengamankan kepentingan WPOP sendiri, dan bagi negara dalam perencanaan perekonomian. Kegiatan ini sebaiknya dapat dilaksanakan setiap tahunnya agar meningkatnya tingkat kesadaran WPOP mengenai kewajiban perpajakan untuk kepentingan WPOP sendiri dan negara.

Kata kunci: Surat Pemberitahuan Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi, e-Filing, Kesadaran Pajak

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan pungutan kepada rakyat untuk mengisi penerimaan negara berdasarkan undang-undang yang sifatnya dapat dipaksakan dengan tanpa mendapatkan timbal balik secara langsung atau digunakan bagi pembayar (Lukman et al, 2022). Laporan proyek kemanusiaan ini menggunakan teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) sebagai acuan teori yang digunakan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap kepatuhan pajaknya. Teori perilaku terencana merupakan teori yang didasarkan pada asumsi bahwa manusia merupakan makhluk rasional yang menggunakan informasi yang memungkinkan bagi dirinya secara sistematis (Saputra, 2019). Menurut Ajzen (1991), teori ini menjelaskan bahwa sebelum melakukan suatu tindakan, individu akan memikirkan implikasi atau maksud dari tindakannya sebelum memutuskan untuk melakukan perilaku tersebut. Teori ini terbagi menjadi tiga faktor yaitu sikap pribadi (*personal nature*), sifat sosial (*social in nature*), dan masalah kontrol (*issues of control*) (Saputra, 2019). Dalam kaitan *personal nature* dengan perilaku kepatuhan Wajib Pajak dalam pengisian SPT Tahunannya, teori ini menjelaskan bahwa Wajib Pajak memiliki keyakinan dalam dirinya bahwa pajak yang dibayar dan dilaporkannya akan digunakan untuk keperluan yang semestinya bagi negara sehingga membuat Wajib Pajak menjadi patuh untuk

membayar pajaknya. Dalam kasus ini pembayaran pajak berarti membayar SPT Tahunannya sesuai tenggat waktu yang telah ditentukan.

Dalam kaitan *social in nature* dengan perilaku kepatuhan Wajib Pajak dalam pengisian SPT Tahunannya, teori ini menjelaskan bahwa Wajib Pajak dapat patuh untuk melakukan pembayaran pajak dikarenakan terdapat wajib pajak lain yang juga melakukan hal yang serupa. Wajib Pajak merasa berada diposisi yang sama bahwa terdapat Wajib Pajak lain yang harus membayarkan SPT Tahunannya kepada negara.

Kaitan *issues of control* dengan perilaku kepatuhan Wajib Pajak dalam pengisian SPT Tahunannya, teori ini menjelaskan bahwa Wajib Pajak diwajibkan untuk melakukan pembayaran pajak dikarenakan hal tersebut merupakan kebijakan negara. Negara mewajibkan Wajib Pajak terutama dalam kasus ini WPOP untuk melakukan pembayaran SPT Tahunannya dan melaporkannya. Terdapat tiga sistem pemungutan pajak yaitu *self assessment system*, *official assessment system*, dan *with holding assessment system* (Sihombing & Sibangariagn, 2020). *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak dengan membebaskan penentuan besaran pajak yang perlu dibayarkan oleh Wajib Pajak yang bersangkutan. Wajib Pajak menjadi pihak yang berperan aktif dalam menghitung, membayar, dan melakukan pelaporan pajak ke Kantor pelayanan Pajak. *Official assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang membebaskan wewenang untuk menentukan besaran pajak terutang pada aparat perpajakan sebagai pemungut pajak.

Wajib Pajak menjadi pihak yang pasif dalam penentuan pajak terutangnya hingga aparat perpajakan mengeluarkan Surat Ketetapan Pajak terkait jumlah yang harus dibayarkan oleh Wajib Pajak. *With holding assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang sebagai penentu nominal pajak terutang pada pihak ketiga (bukan Wajib Pajak maupun aparat pajak). Dalam sistem ini Wajib Pajak menjadi pihak pasif dan tidak perlu repot untuk pergi ke Kantor Pelayanan Pajak untuk membayar pajak tersebut. Sistem perpajakan ini pada umumnya diterapkan pada karyawan yang bekerja di suatu perusahaan yang mana perusahaan yang melakukan penentuan nominal pajak terutang dan menyetorkannya (Sihombing & Sibangariagn, 2020)

Dalam kasus relawan pajak ini, sistem pemungutan pajak yang diterapkan adalah *self assessment system*, yang mana Wajib Pajak secara aktif didampingi oleh relawan pajak mengisi SPT Tahunannya dan melakukan pelaporan dengan metode *e-filling*. Penentuan besaran pajak yang harus dibayarkan dengan metode *self assessment system* ditentukan oleh Wajib Pajak berdasarkan hasil dari proses pengisian SPT Tahunannya. Selain menghitung dan membayar pajak sendiri, Wajib Pajak Orang Pribadi diwajibkan melakukan laporan pajak secara mandiri (Lukman et al, 2023).

Beberapa faktor utama yang mempengaruhi kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT antara lain adalah tingkat pendidikan, pemahaman tentang peraturan perpajakan, serta pengalaman wajib pajak dalam berinteraksi dengan sistem perpajakan. Wajib pajak yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi dan pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan cenderung lebih patuh dalam melaporkan SPT mereka. Sebaliknya, kurangnya pemahaman dan pengalaman negatif dalam berinteraksi dengan sistem perpajakan dapat menyebabkan ketidakpatuhan dan keengganan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka.

Edukasi perpajakan yang berkelanjutan dan sosialisasi yang efektif sangat penting dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak. Melalui edukasi yang tepat, wajib pajak

dapat memahami pentingnya pelaporan SPT dan mengetahui cara-cara untuk melaporkannya dengan benar dan tepat waktu. Sosialisasi yang efektif juga dapat membantu menyebarkan informasi perpajakan kepada masyarakat luas, sehingga semakin banyak wajib pajak yang terinformasi dengan baik. Ini sesuai dengan amanat yang tercantum dalam Pasal 25 ayat 1 UU KUP, yang menyatakan bahwa setiap wajib pajak harus melakukan pembayaran pajak dan pelaporan SPT secara tepat waktu.

Kemajuan teknologi informasi memberikan peluang besar untuk meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan dalam proses pelaporan SPT. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, otoritas pajak dapat menyediakan platform yang lebih user-friendly dan intuitif, sehingga wajib pajak dapat melaporkan SPT dengan lebih mudah dan cepat. Namun, masih ada beberapa hambatan yang harus diatasi, seperti kesulitan teknis dalam penggunaan sistem pelaporan elektronik dan kurangnya bantuan dari petugas pajak.

Pengalaman negatif seperti kesulitan teknis dan kurangnya bantuan dari petugas pajak seringkali menjadi hambatan utama dalam pelaporan SPT. Penggunaan sistem elektronik yang rumit dapat membuat wajib pajak merasa frustrasi dan enggan untuk melaporkan SPT mereka. Kurangnya bantuan dan dukungan dari petugas pajak juga memperburuk situasi, karena wajib pajak tidak memiliki sumber daya yang memadai untuk mengatasi masalah yang mereka hadapi. Hal ini bertentangan dengan prinsip pelayanan publik yang baik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, diperlukan upaya yang komprehensif dari otoritas pajak. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah peningkatan kualitas layanan pajak melalui pelatihan intensif bagi petugas pajak. Dengan pelatihan yang tepat, petugas pajak dapat memberikan bantuan yang lebih efektif dan responsif kepada wajib pajak, sehingga mereka dapat melaporkan SPT dengan lebih mudah dan tanpa hambatan. Hal ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam meningkatkan kompetensi aparatur negara sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Pengembangan sistem teknologi informasi yang lebih *user-friendly* juga sangat penting. Sistem yang lebih intuitif dan dilengkapi dengan panduan yang jelas akan membantu mengurangi kesulitan teknis yang sering dihadapi wajib pajak. Selain itu, sistem yang mudah digunakan akan meningkatkan kenyamanan wajib pajak dalam melaporkan SPT, sehingga mereka lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Langkah ini sesuai dengan tujuan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik.

Program edukasi yang berkelanjutan dan terfokus pada aspek-aspek praktis pelaporan SPT juga akan sangat membantu dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang pentingnya kepatuhan pajak. Program ini harus mencakup berbagai metode pembelajaran seperti seminar, workshop, dan kampanye media, untuk menjangkau semua lapisan masyarakat. Edukasi yang tepat akan meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang prosedur pelaporan SPT dan manfaat dari kepatuhan pajak. Hal ini sejalan dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan perpajakan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Dalam konteks pelaporan SPT, ada tiga jenis formulir yang umum digunakan oleh wajib pajak di Indonesia, yaitu SPT 1770SS, SPT 1770S, dan SPT 1770. SPT 1770SS adalah formulir sederhana yang digunakan oleh wajib pajak dengan penghasilan bruto kurang dari Rp60 juta per tahun dan hanya dari satu pemberi kerja. Formulir ini dirancang untuk memudahkan

pelaporan bagi wajib pajak yang memiliki penghasilan sederhana dan tidak memiliki banyak sumber penghasilan lainnya. SPT 1770S digunakan oleh wajib pajak dengan penghasilan bruto lebih dari Rp60 juta per tahun atau dari lebih dari satu pemberi kerja, tetapi tanpa usaha atau pekerjaan bebas. Formulir ini lebih kompleks dibandingkan dengan SPT 1770SS dan memerlukan lebih banyak informasi mengenai sumber penghasilan dan pengeluaran wajib pajak.

SPT 1770 digunakan oleh wajib pajak yang memiliki penghasilan dari usaha atau pekerjaan bebas, penghasilan dari luar negeri, atau penghasilan lainnya yang tidak termasuk dalam SPT 1770SS dan SPT 1770S. Formulir ini paling kompleks di antara ketiga jenis SPT dan memerlukan rincian yang lebih mendalam mengenai penghasilan dan pengeluaran wajib pajak. Dengan memahami perbedaan antara ketiga jenis formulir ini, wajib pajak dapat memilih formulir yang sesuai dengan situasi keuangan mereka dan melaporkan SPT dengan lebih tepat. Penggunaan formulir SPT yang tepat sangat penting untuk memastikan akurasi dan kelengkapan laporan pajak. Kesalahan dalam memilih formulir dapat menyebabkan kesalahan dalam pelaporan yang berpotensi menimbulkan sanksi administrasi atau denda. Oleh karena itu, wajib pajak harus diberikan panduan yang jelas dan mudah dipahami mengenai penggunaan setiap jenis formulir SPT.

Dalam konteks global, banyak negara maju telah berhasil meningkatkan tingkat kepatuhan pajak melalui implementasi teknologi informasi dan program edukasi yang komprehensif. Studi komparatif menunjukkan bahwa negara-negara yang memiliki sistem perpajakan yang transparan dan mudah diakses cenderung memiliki tingkat kepatuhan pajak yang lebih tinggi. Oleh karena itu, Indonesia perlu belajar dari praktik terbaik internasional ini dan mengadaptasikannya sesuai dengan kondisi lokal.

Selain itu, kerja sama antara berbagai instansi pemerintah dan sektor swasta juga sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Misalnya, integrasi data antara Direktorat Jenderal Pajak dengan instansi lain seperti bank dan lembaga keuangan dapat membantu dalam memonitor dan mengevaluasi kepatuhan wajib pajak. Kerja sama ini juga akan memudahkan dalam mengidentifikasi dan menindaklanjuti wajib pajak yang tidak patuh.

Peran media massa dan sosial media juga sangat penting dalam menyebarkan informasi perpajakan dan mengedukasi masyarakat. Kampanye melalui media dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajiban perpajakan dan pentingnya melaporkan SPT tepat waktu. Media juga dapat digunakan sebagai alat untuk mendengarkan umpan balik dari masyarakat mengenai sistem perpajakan yang ada.

Pengalaman dari negara lain juga menunjukkan bahwa insentif pajak dapat menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Misalnya, memberikan insentif bagi wajib pajak yang melaporkan SPT secara tepat waktu atau memberikan penghargaan kepada perusahaan yang menunjukkan kepatuhan pajak yang tinggi. Insentif ini tidak hanya mendorong kepatuhan, tetapi juga membangun budaya kesadaran pajak di masyarakat.

Dengan mengimplementasikan langkah-langkah tersebut, diharapkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT dapat meningkat secara signifikan. Peningkatan ini tidak hanya akan mendukung sistem perpajakan yang lebih efisien dan adil, tetapi juga akan berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak yang pada akhirnya dapat digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, makalah ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak dan

memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kepatuhan dalam pelaporan SPT di Indonesia.

Hasil PKM ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak di Indonesia, serta memberikan rekomendasi praktis yang dapat diterapkan oleh otoritas pajak dan pemangku kepentingan terkait. Dengan demikian, makalah ini tidak hanya relevan bagi otoritas pajak, tetapi juga bagi semua pihak yang terlibat dalam sistem perpajakan di Indonesia.

2. METODE PELAKSANAAN PKM

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dilakukan atas kerja sama Tax Center Universitas Tarumanagara dengan Kanwil Jakarta Barat Direktorat Jakarta Barat yang berlangsung selama satu bulan yang dimulai tanggal 1 Maret 2023 hingga 31 Maret 2023. Kegiatan PKM dilaksanakan pada Kantor Pelayanan (KPP) Tambora. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran pelaporan SPT bagi WPOP melalui asistensi pengisian SPT dengan sistem e-filing. Kegiatan dilakukan hari Rabu dan Jumat, mulai pukul 08.00 hingga 16.00 selama bulan Maret. Melalui PKM yang melibatkan Relawan Pajak. Peranan relawan pajak sebagai kepanjangan dari DJP (Pradetyo dkk, 2023) untuk membantu DJP memberikan asistensi pengisian SPT Tahunan bagi WPOP. Tujuan lain, adalah meningkatkan kesadaran WPOP akan kewajiban melaporkan SPT Tahunan.

Metode Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan secara tatap muka langsung. WPOP datang ke KPP Tambora dan wajib membawa bukti potong pajak berupa SPT 1721 A1. Sebelum diberi asistensi pengisian SPT dengan sistem e-filing, diberikan penjelasan akan pentingnya laporan SPT bagi WPOP sendiri dan negara. Juga diberikan pemahaman akan pentingnya kebenaran informasi yang akan dilaporkan dalam sistem e-filing. Meminta WPOP catatan lainnya seperti informasi harta dan kewajiban yang ada pada akhir tahun per 31 Desember. Kesadaran kewajiban pelaporan juga diberikan ketika ada kesempatan dalam proses pengisian dalam sistem e-filing. Untuk itu, pengisian diusahakan sebisa mungkin dilakukan oleh WPOP dengan bimbingan Relawan Pajak. Dengan cara ini diharapkan WPOP dapat meningkatkan kesadaran kewajiban pajaknya dalam hal pelaporan SPT. Bukti pelayanan yang dilakukan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.
Aktivas Kegiatan PKM

Aktivitas	Tanggal
Informasi rekrutmen tim relawan pajak dan seleksi	1 Januari 2023 – 10 Februari 2023
Bimbingan pembekalan perpajakan untuk tim relawan pajak	Februari 2023
Penetapan tim relawan pajak dan diserahkan ke Kanwil DJP Jakarta Barat	13 Februari 2023 – 28 Februari 2023
Pelaksanaan pendampingan pengisian SPT Tahunan WPOP di KPP Pratama Jakarta Tambora	1 Maret 2023 – 31 Maret 2023

Berikut penjelasan kegiatan PKM:

1. Informasi rekrutmen tim relawan pajak dan seleksi.

Tax Center Universitas Tarumanagara memberikan informasi rekrutmen tim relawan pajak kepada mahasiswa/i yang sekiranya tertarik menjadi relawan pajak. Mahasiswa/i yang telah melamar menjadi tim relawan pajak dilakukan seleksi sehingga menghasilkan 18 orang yang lolos menjadi tim relawan pajak.

2. Penetapan tim relawan pajak dan diserahkan ke Kanwil DJP Jakarta Barat.

Tax Center Universitas Tarumanagara menetapkan tim relawan pajak yang akan bekerja sama dengan DJP Jakarta Barat. Tim relawan pajak yang telah ditetapkan untuk bertugas di KPP Pratama Jakarta Tambora dibuatkan jadwal oleh kesepakatan Tax Center Universitas Tarumanagara dengan KPP yang bersangkutan.

3. Bimbingan pembekalan perpajakan untuk tim relawan pajak.

Bimbingan terkait pembekalan perpajakan dilaksanakan mulai Februari 2023 secara online dan offline yang dilakukan melalui zoom meeting. Pembekalan mencakup etika dan komunikasi serta simulasi pengisian SPT Tahunan menggunakan *e-filing*.

4. Pelaksanaan asistensi pengisian SPT Tahunan WPOP di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Tambora.

Kegiatan asistensi di KPP Tambora dilakukan berdasarkan jadwal yang telah ditetapkan. Kegiatan setiap hari Rabu dan Jumat mulai jam 08.00 hingga 16.00. Kegiatan berupa asistensi dan mendampingi WPOP yang ingin mengisi SPT Tahunan pada sistem e-filing bersamaan dengan memberikan kesadaran akan kewajiban melaporan pajak penghasilan pada SPT Tahunan.

WPOP datang ke KPP Tambora, diarahkan oleh petugas penerima tamu KPP Tambora ke area pelayanan pengisian SPT yang diasistensi oleh Relawan Pajak (tim PKM). Relawan Pajak meminta WPOP untuk menyiapkan dokumen seperti SPT 1721, bukti potong pajak lainnya, serta daftar harta dan hutang jika memiliki. Tim Relawan Pajak meminta WPOP menginput nomor NPWP dan password pada situs DJPOnline. Setelah halaman profile WP terbuka di DJPOnline, maka Relawan Pajak menuntun WPOP mengisi SPT Tahunan dengan e-filing berdasarkan dokumen yang disiapkan WPOP. Setiap pengisian, relawan pajak meminta WPOP untuk memeriksa isian di *e-filing*, dan seterusnya sampai mendapatkan konfirmasi bahwa laporan SPT sudah diterima oleh DJP melalui web DJPOnline. Meningkatkan kesadaran pajak bagi WPOP dilakukan saat pengisian dengan melakukan konfirmasi bahwa data dan informasi yang diisi dalam SPT e-filing sudah benar. Relawan Pajak wajib memberi penjelasan akan pentingnya kebenaran informasi yang dilaporkan dalam SPT Tahunan. Dengan memberikan edukasi pentingnya informasi yang benar dalam SPT serta mengkonfirmasi kembali isian SPT dalam e-filing sebelum dilaporkan, diharapkan asistensi pengisian SPT dengan e-filing dapat meningkatkan kesadaran WPOP akan kewajiban melaporkan perpajakannya. Dibawah ini adalah foto kegiatan PKM yang dilakukan di KPP Tambora

Gambar 1.

Pelayanan WPOP di KPP Tambora



Sumber : Koleksi Pribadi

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan PKM ini membawa dampak positif pelaksana, WPOP dan DJP dalam hal ini KPP Tambora. Bagi pelaksana lebih memahami alur proses pelaporan SPT dalam sistem e-filing. Bagi KPP Tambora sangat terbantu atas adanya kegiatan ini yang meringankan kerja para pegawai pajak yang cukup kewalahan apabila sedang mendekati tenggat waktu pelaporan SPT Tahunan. Dampak bagi WPOP, WPOP dapat lebih cepat dilayani dan didampingi selama proses pengisian SPT dan mendapatkan informasi akan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan, dalam hal ini kewajiban pelaporan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pajak. Di sisi lain, makalah ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan signifikan dalam penggunaan e-filing setelah penerapan program asistensi. Berdasarkan hasil yang dilakukan oleh Setiawan et al. (2022), penggunaan *e-filing* meningkat dari 50% menjadi 80% setelah program asistensi diterapkan. Hal ini menunjukkan bahwa asistensi memberikan dampak positif dalam membantu wajib pajak memahami dan menggunakan e-filing dengan lebih baik. Selain itu, hasil oleh Wulandari (2023) menunjukkan bahwa 85% dari 500 wajib pajak yang disurvei merasa puas dengan layanan asistensi pengisian SPT e-filing. Wajib pajak menyatakan bahwa asistensi membantu mereka memahami proses pengisian SPT dengan lebih baik dan mengurangi kesalahan dalam pelaporan. Tingkat kepuasan yang tinggi ini mencerminkan bahwa layanan asistensi yang diberikan bermanfaat dan membantu wajib pajak lebih percaya diri dalam melaporkan SPT mereka.

Meningkatnya kesadaran wajib pajak ini menunjukkan bahwa asistensi efektif dalam meningkatkan pemahaman mereka tentang pentingnya pelaporan SPT secara benar dan tepat waktu. Namun, terdapat tantangan yang masih perlu diatasi, seperti kurangnya pengetahuan tentang teknologi e-filing. Haris et al. (2023) menyarankan untuk menyediakan lebih banyak tutorial online, webinar, dan klinik pajak yang lebih luas untuk mengatasi tantangan ini.

Dengan adanya asistensi pengisian SPT e-filing, diharapkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak meningkat, yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak negara. Selama bertugas, pihak KPP melakukan evaluasi dengan membagi kuesioner kepada WPOP yang diasistensi. Data hasil kuesioner dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.

Hasil Rekaptilatasi Evaluasi

Keterangan	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Pengetahuan	0	0	15
Sikap	0	0	15
Komunikasi	0	0	15
Kepuasan secara keseluruhan	0	0	15

Sumber: Kueionser dari KPP Tambora

Bersasarkan hasil survei evaluasi kepuasan WPOP terkait layanan yang diberikan KPP Pratama Jakarta Tambora, hasil survei menunjukan WPOP sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dari segi pengetahuan di mana pada poin ini juga memberikan kesadaran kewajiban WPOP, Sikap dan Komunisasi.

4. KESIMPULAN

Kegiatan PKM ini menunjukkan hasil yang baik dinilai dari tanggapan WPOP yang datang. Kegiatan ini memberikan manfaat bagi Relawan Pajak sebagai pelaksana PKM, WPOP yang dilayani, DJP dan almameter. Bagi relawan pajak, kegiatan ini menambah kemampuan teknikal mengenai pengisian SPT pada sistem e-filing, meningkatkan pengetahuan perpajakan, dan softskill seperti komunikasi, kerja sama, menghadapi orang, dan memberikan penjelasan dalam

hal perpajakan dan meningkatkan kesadaran pajak untuk WPOP. Bagi WPOP, kegiatan ini bermanfaat dalam meningkatkan pengetahuan dan kesadaran kewajiban pajaknya, serta trampil melakukan pelaporan SPT dengan sistem e-filing. Bagi DJP, kegiatan ini meringankan tugas pegawai pajak dalam meningkatkan jumlah WPOP yang melaporkan pajajiknya. Terakhir bagi almamater, Univeristas Tarumanagara, kegiatan ini serupakan sumbangsih perguruan tinggi kepada masyarakat secara nyata dan meningkatkan nama baik Univeritas Tarumanagara. Berdasarkan hasil yang dicapai dalam kegiatan ini, sebaiknya kegiatan PKM ini terus dilaksanakan setiap tahunnya karena banyak pihak yang menerima manfaatnya dari kegiatan ini

REFERENSI

<https://pajak.go.id>

- Lukman, H., Gunawan, F., Winnie, X., Yang, A. (2022). Asistensi Pengisian E-SPT bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Jakarta Barat dan Sekitar Kampus UNTAR. *Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat*.
- Lukman, H., Kezia, C., Woen, E. D., Lie, I. K. (2023). Pendampingan Wajib Pajak Orang Pribadi Melaporkan Surat Pemberitahuan tahunan dengan E-Filling. *Jurnal Bakti Masyarakat, Vol. 6, No. 2, 400-408*.
- Prasetyo, B. R., Jannah, K. K., Nafis, A. W. (2023). Peran Relawan Pajak Dalam Asistensi SPT Tahunan dan Fungsi Kehumasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal PEDAMAS, Vol. 2, No. 2, 467-473*.
- Saputra, H. (2019). Analisa Kepatuhan Pajak dengan Pendekatan Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior) (Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi DKI Jakarta). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis, Vol. 3, No. 1, 47-58*.
- Sihombing, S., Sibagariang, S. A. (2020). Perpajakan (Teori dan Aplikasi). Jawa Barat : Widina Bhakti Persada Bandung.
- Setiawan, A., & Nugroho, B. (2022). Pengaruh Asistensi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penggunaan E-Filing. *Jurnal Pajak Indonesia, 10(2), 45-60*.
- Wulandari, R. (2023). Analisis Kepuasan Wajib Pajak terhadap Layanan Asistensi E-Filing di Indonesia. *Jurnal Administrasi Pajak, 12(1), 23-35*.
- Haris, A., & Sari, D. (2023). Peningkatan Kesadaran Pajak melalui Program Asistensi Pengisian SPT. *Jurnal Kebijakan Pajak, 15(3), 50-65*.