

## Pendampingan Sistem *E-Filing* Kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Situbondo

Nita Arini Fauziah<sup>1</sup>, Nanda Anggun Kharisma<sup>2</sup>, Ayudia Ramadani<sup>3</sup>

Program Studi Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achad Siddiq jember  
[nitaarini79@gmail.com](mailto:nitaarini79@gmail.com), [kharismamamndaanggn@gmail.com](mailto:kharismamamndaanggn@gmail.com), [ayudiaramadani26@gmail.com](mailto:ayudiaramadani26@gmail.com)

### Abstrak

Pelaporan pajak adalah kewajiban setiap warga negara untuk berkontribusi terhadap pembangunan nasional. Dalam era digital, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Indonesia telah mengembangkan sistem pelaporan pajak elektronik, yaitu *e-filing*, yang mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi pelaporan pajak serta mendukung transparansi dalam pengelolaan penerimaan negara. Namun, implementasi *e-filing* masih menghadapi tantangan, seperti kurangnya pemahaman wajib pajak tentang penggunaan sistem ini dan akses teknologi yang terbatas. Renjani (relawan pajak untuk negeri) berperan penting dalam mendampingi wajib pajak individu di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Situbondo. Program ini melibatkan mahasiswa yang memberikan bantuan dalam pelaporan SPT Tahunan, dengan tujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah kualitatif melalui wawancara, simulasi, dan dokumentasi. Hasil dari kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa *e-filing* sangat memudahkan proses pelaporan SPT, meskipun terdapat beberapa hambatan seperti lupa password atau kendala sinyal. Pendampingan oleh relawan juga mencakup program edukasi di masyarakat untuk meningkatkan kesadaran akan kewajiban perpajakan. Dengan adanya dukungan ini, diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat dan optimalisasi penerimaan negara dapat tercapai.

**Kata Kunci:** *e-filing*, *renjani*, *pajak*

### PENDAHULUAN

Pelaporan pajak merupakan kewajiban setiap warga negara sebagai kontribusi terhadap pembangunan nasional (Meliala and Oetomo 2008). Dalam era digital, Direktorat Jenderal Pajak telah mengembangkan sistem pelaporan pajak elektronik, yaitu *e-filing*, untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban tersebut. Sistem *e-filing* merupakan inovasi penting dalam administrasi perpajakan di Indonesia, yang memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (Wibisono and Toly 2014). Implementasi sistem ini bertujuan untuk mempermudah proses pelaporan pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sistem *e-filing* memungkinkan wajib pajak melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara online, sehingga proses pelaporan menjadi lebih cepat, efisien, dan akurat. Selain itu, penggunaan *e-filing* juga mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan penerimaan negara. Namun, implementasi *e-filing* masih menghadapi berbagai tantangan, terutama di daerah-daerah tertentu. Kendala seperti kurangnya pemahaman wajib pajak tentang tata cara penggunaan *e-filing*, akses teknologi yang terbatas, serta resistensi terhadap perubahan sistem pelaporan menjadi hambatan utama dalam penerapan sistem ini. Oleh karena itu, pendampingan kepada wajib pajak orang pribadi menjadi langkah strategis untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan mereka dalam menggunakan *e-filing*. Pendampingan tersebut dilakukan oleh renjani (relawan pajak negeri) yang merupakan kegiatan pengabdian terhadap masyarakat.

Renjani (relawan pajak untuk negeri) merupakan kegiatan kerelawanan mahasiswa yang dilakukan secara sukarela. Kegiatan ini berfokus pada memberikan pikiran, tenaga, waktu, dan keahlian secara tulus untuk berperan aktif dalam memberikan pengetahuan tentang wajib pajak kepada masyarakat. Renjani membantu wajib pajak individu dalam memenuhi kewajiban penyampaian SPT, terutama melalui kegiatan dalam pelaporan SPT Tahunan (Wicaksono et al. 2023). Oleh karena itu, penelitian ini akan

menganalisis pengabdian sistem *e-filing* kepada wajib pajak orang pribadi oleh renjani (relawan pajak untuk negeri) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Situbondo, serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam proses pelaporan SPT.

## METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini diadakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Situbondo yang terletak di Jl. Argopuro No.41, Mimbaan Tengah, Kecamatan Panji, Situbondo. Kegiatan ini dilaksanakan Mulai tanggal 15 Januari sampai dengan 27 Maret 2025. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan pendekatan pendampingan dan pelayanan. Metode ini dirinci dalam berbagai langkah-langkah diantaranya sebagai berikut:

### A. Perekrutan Tim.

Tahap ini dimulai dengan penyuluhan program Relawan Pajak kepada mahasiswa yang berada di bawah Fakultas Ekonomi Universitas Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember. Mahasiswa yang tertarik dianjurkan untuk mendaftar di situs <https://edukasi.pajak.go.id/> renjani untuk selanjutnya melengkapi persyaratan administrasi, dan jika diterima seleksi administrasi kemudian melakukan tahap interview bagi calon relawan yang lolos.

### B. Pelatihan

Selanjutnya, para relawan pajak yang berhasil terpilih akan diberikan pelatihan. Di antara materi yang diberikan, terdapat empat materi yaitu materi BDS relawan, pelatihan pajak relawan, soft skill relawan pajak, dan kehumasan relawan. serta pelatihan langkah-langkah dalam menyampaikan SPT Tahunan 1770 S dan 1770 SS, baik melalui *e-filing* maupun secara manual dengan formulir.

### C. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pendampingan akan dilakukan selama tiga bulan, mulai dari 15 Januari hingga 27 Maret 2025. Tim relawan pajak diberikan tanggung jawab untuk membantu para wajib pajak yang akan melaporkan SPT Tahunan Orang Pribadi melalui *e-filing*. Dalam kegiatan asistensi ini, tim relawan pajak akan bertugas di KPP Pratama Situbondo. Metode kegiatan pendampingan pelaporan pajak menggunakan *e-filing* dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan proses kegiatan interaksi menyampaikan edukasi kepada masyarakat untuk memperoleh pemahaman. Sosialisasi yang dilakukan Renjani (Relawan Pajak Untuk Negeri) yaitu memberikan edukasi atau pemahaman lebih kepada wajib pajak di KPP Pratama Situbondo mengenai pelaporan melalui online atau system *e-filing*.

#### 2. Pendampingan

Pendampingan adalah suatu proses hubungan sosial antara pendamping dengan korban dalam bentuk pemberian arahan untuk memecahkan masalah (JASMINE 2014). Peran Renjani (Relawan Pajak Untuk Negeri) dalam pendampingan ini yaitu mengarahkan atau membantu wajib pajak di KPP Pratama Situbondo dalam pelaporan STP tahunannya secara online atau menggunakan system *e-filing*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Renjani merupakan mahasiswa terpilih dari beberapa kampus di Indonesia untuk menjalankan program Direktorat Jenderal Pajak yang dilaksanakan oleh kanwil Jatim III. Tujuan dari kegiatan ini adalah memberikan bantuan kepada wajib pajak yang menghadapi batasan dalam informasi dan akses untuk pelaporan SPT Tahunan (Agriyanto et al. 2022). Pada kegiatan pengabdian masyarakat kali ini, Tax Center Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember mengirimkan empat mahasiswa dari program studi ekonomi syariah dan akuntansi syariah angkatan 2022 ke KPP Pratama Situbondo sebagai Relawan Pajak selama tiga bulan.

Selama Pandampingan berlangsung dari tanggal 15 Januari hingga 27 Maret 2025, empat relawan bertugas diloket *e-filing* setiap harinya. relawan bekerja dimulai hari Senin-Jum'at dari pukul 08.00 hingga 12.00 istirahat, dan mulai kerja pukul 13.00 hingga 16.00. KPP Pratama Situbondo secara langsung menentukan jadwal tersebut. Salah satu tugas utama Relawan adalah membantu orang lain dalam mengisi dan menyerahkan SPT tahunan pajak penghasilan dengan sistem *e-filing*. Setiap harinya, relawan didampingi oleh petugas piket dari KPP Pratama Situbondo selama pelayanan pelaporan SPT. Jika relawan mengalami kesulitan dalam mengisi SPT, petugas piket akan segera mengambil tindakan untuk membantu proses pelaporan SPT tahunan orang pribadi agar berjalan dengan lancar dan masalah dapat diselesaikan. Selama kegiatan asistensi berlangsung di KPP Pratama Situbondo anggota renjani dilarang meminta dan menerima imbalan dalam bentuk apapun dari wajib pajak, hal itu sejalan dengan isi kode etik kerelawanan, karena sejatinya kerelawanan suatu hal dimana satu individu atau lebih membantu orang lain dengan memberikan waktu dan tenaganya secara cuma-cuma dan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun).

Hasil dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah pelaporan SPT tahunan berbasis elektronik ini sangat memudahkan Wajib Pajak untuk proses pelaporan SPT tahunannya. Untuk melaporkan SPT, Wajib Pajak perlu menyiapkan beberapa persyaratan antara lain, nomor NPWP, alamat email, EFIN, Bukti Potong Pajak 1721-A1 atau 1721-A2 serta password untuk login atau mendaftar akun di sistem pelaporan pajak secara online. Untuk orang pribadi menggunakan formulir 1770 SS dan 1770 S. Formulir 1770SS adalah formulir yang digunakan Wajib Pajak orang pribadi yang berstatus karyawan dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari 60 juta selama satu tahun atau termasuk PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), sedangkan formulir 1770S adalah formulir yang digunakan untuk pelaporan Wajib Pajak yang penghasilannya diatas 60 juta selama satu tahun atau penghasilan diatas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) ((Novenda dkk. and Pp 2023). Terdapat beberapa tahapan dalam pelaporan SPT menggunakan sistem *e-filing* yaitu, membuka laman <https://djponline.pajak.go.id/>, kemudian memasukkan username dan password, pilih cara pengisian SPT (*e-filling*), mengisi formulir SPT, permintaan kode verifikasi melalui gmail, apabila kurang bayar maka membuat kode billing dan melakukan pembayaran, permintaan kode verifikasi, tahap yang terakhir yaitu pengiriman SPT dan akan menerima bukti elektronik melalui gmail.

Dari pelaksanaan kegiatan tersebut sering kali kita mendapatkan hambatan dalam asistensi pelayanan pelaporan wajib pajak. Faktor-faktor hambatan tersebut antara lain:

- a. Wajib Pajak lupa akan password akun DJP onlinenya hal tersebut memperlambat proses pelaporan SPT,
- b. Wajib Pajak tidak mengetahui EFIN,
- c. Ruang penyimpanan Gmail Wajib Pajak penuh, sehingga tidak dapat menerima notifikasi dari DJP untuk kode verifikasi maupun notif yang lain,
- d. Kendala sinyal terhadap Wajib Pajak mengakibatkan memakan waktu lama dalam pelaporan SPT.

Solusi terhadap beberapa hambatan diatas yaitu dengan cara:

- a. Untuk menghindari kesulitan saat melakukan pelaporan SPT Tahunan di tahun berikutnya, Wajib Pajak harus memastikan bahwa data seperti password, EFIN, dan alamat email disimpan dengan benar.
- b. Melaporkan kendala kepada pegawai yang sedang piket,
- c. Dihapkan Wajib Pajak memiliki kuota atau pulsa untuk mempercepat proses pelaporannya,



**Gambar 1. Kegiatan Asistensi Pelaporan SPT**



**Gambar 2. Kegiatan Asistensi Pelaporan SPT Formulir 1770SS**



**Gambar 3. Kegiatan Asistensi Pelaporan SPT Formulir1770S**





**Gambar 4. Kegiatan Pojok Pajak**

Disamping membantu pelayanan pelaporan SPT pribadi di KPP Pratama Situbondo, Renjani (relawan pajak untuk negeri) juga diikutsertakan dalam program pojok pajak yang dilaksanakan di Alun-Alun Kota Situbondo setiap hari minggu. Adanya program ini sebagai upaya menyadarkan masyarakat terhadap kepatuhan akan pelaporan pajak setiap tahunnya. Wajib Pajak memiliki alternatif lain untuk memanfaatkan fasilitas ini dalam rangka memenuhi kewajiban mereka untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tahunannya. Untuk Wajib Pajak yang berniat menggunakan layanan ini, sangat dianjurkan untuk mempersiapkan dokumen-dokumen pendukung seperti Bukti Potong atau dokumen penghasilan lainnya.

Selain itu, Wajib Pajak juga memiliki alternatif lain untuk mengajukan Electronic Filing Identification Number (EFIN). EFIN adalah nomor identifikasi yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk Wajib Pajak yang melakukan transaksi perpajakan secara elektronik (Alwi, Karismawan, and Fatimah 2023). Seperti pelaporan SPT melalui *e-filing* dan pembuatan kode billing untuk pembayaran pajak. Setelah aktivitas pendampingan asistensi pelayanan Wajib Pajak, Renjani (relawan pajak untuk negeri) juga wajib melaporkan setiap Wajib Pajak yang ia layani di situs web khusus untuk Renjani (relawan pajak untuk negeri) sebagai bentuk tanggung jawab dan laporan kepada Direktorat Jenderal Pajak.

### KESIMPULAN

Program pendampingan sistem *e-filing* yang dilaksanakan oleh Relawan Pajak, khususnya di KPP Pratama Situbondo, menunjukkan dampak positif dalam membantu wajib pajak orang pribadi dalam proses pelaporan SPT Tahunan. Selama periode pendampingan dari 15 Januari hingga 27 Maret 2025, empat mahasiswa dari Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember berperan aktif dalam memberikan asistensi di loket *e-filing*. Dengan dukungan petugas KPP Pratama, mereka berhasil membantu Wajib Pajak dalam mengisi dan menyerahkan SPT secara elektronik, sehingga mempercepat dan mempermudah proses pelaporan. Meskipun terdapat beberapa hambatan seperti lupa password, ketidakpahaman mengenai EFIN, dan kendala teknis lainnya, solusi yang diberikan mampu mengatasi masalah tersebut dan meningkatkan pengalaman Wajib Pajak. Selain itu, kegiatan ini juga berkontribusi pada kesadaran masyarakat akan pentingnya kepatuhan pajak melalui program pojok pajak di Alun-Alun Kota Situbondo. Kegiatan pengabdian masyarakat ini tidak hanya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak tetapi juga memberikan pengalaman berharga bagi relawan dalam memahami administrasi perpajakan dan

pentingnya peran mereka dalam mendukung program pemerintah. Implementasi sistem *e-filing* yang efektif dapat menjadi model bagi kegiatan serupa di masa mendatang.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan jurnal ini. Tanpa dukungan, ide-ide, dan kerja keras kalian, jurnal ini tidak akan terwujud. Semoga karya ini dapat bermfaat dan memberikan inspirasi bagi banyak orang.

### DAFTAR PUSTAKA

- (Novenda dkk., 2023), and Jurnal Riset Perpajakan. Vol 3(1). Pp. 2023. "Pendampingan Pengisian Spt E-Filing Dengan Formulir Spt 1770S Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Serina Abdimas* 1(3):1351–59.
- Agriyanto, Ratno, Irma Istiariani, Tri Widyastuti Ningsih, and Nining Sulistyowati. 2022. "Peran Relawan Pajak Dalam Upaya Pendampingan Pelaporan Pajak Di KPP Pratama Kudus." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 6(2):235–43.
- Alwi, Muhammad, Putu Karismawan, and Siti Fatimah. 2023. "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN E-Filling DAN TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MELAPORKAN SPT PADA KANTOR PELAYANAN, PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) SELONG TAHUN 2011-2020." *Jurnal Aplikasi Perpajakan* 4(1):35–50. doi: 10.29303/jap.v4i1.54.
- JASMINE, KHANZA. 2014. "No Title No Title No Title." *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu* 12–25.
- Meliala, Tulis S., and Francisca Widiyanti Oetomo. 2008. "Perpajakan Dan Akuntansi Pajak." *Perpajakan Dan Akuntansi Pajak* 1–298.
- Wibisono, Lisa Tamara, and Agus Arianto Toly. 2014. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing Di Surabaya." *Tax & Accounting Review* 4(1):1–15.
- Wicaksono, Achmad, Dian Fahriani, Kafidin Muzakki, and Muhafidhah Novie. 2023. "Pendampingan Pengisian Spt Tahunan Orang Pribadi Di Wilayah Sidoarjo Selatan." *Dharma Pengabdian Perguruan Tinggi (DEPATI)* 3(2):123–28. doi: 10.33019/depati.v3i2.4548.