

Pendampingan Relawan Pajak Dalam Pengisian dan Pelaporan SPT Tahunan Melalui E-Filing

¹⁾ Rini Indriani*, ²⁾ Fachruzzaman, ³⁾ Eddy Suranta, ⁴⁾ Robinson,

¹⁾Jurusan Akuntansi, Universitas Bengkulu, Bengkulu, Indonesia

^{2,3,4)}Jurusan Akuntansi, Universitas Bengkulu, Bengkulu, Indonesia

Email Corresponding: 2rindriani@unib.ac.id*

Received: 13 Maret 2026; Accepted: 20 Maret 2026; Published online: 26 Maret 2026

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: E-Filing Kepatuhan Wajib Pajak Pengabdian Masyarakat Relawan Pajak Surat Pemberitahuan Tahunan	Penerapan sistem <i>e-filing</i> sebagai bagian dari digitalisasi layanan perpajakan bertujuan mempermudah wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Namun, masih banyak wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam proses registrasi, aktivasi <i>Electronic Filing Identification Number</i> (EFIN), hingga pengisian dan pelaporan SPT secara elektronik. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan kepatuhan wajib pajak melalui pendampingan pelaporan SPT Tahunan berbasis <i>e-filing</i> . Metode yang digunakan adalah metode pendampingan secara langsung kepada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkulu Satu, pelaksanaan program Pojok Pajak di lingkungan Universitas Bengkulu, serta edukasi perpajakan melalui media sosial. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa lebih dari 500 Wajib Pajak Orang Pribadi berhasil memperoleh pendampingan hingga menyelesaikan pelaporan SPT Tahunan secara elektronik. Selain membantu mengatasi berbagai kendala teknis, kegiatan ini juga meningkatkan literasi perpajakan masyarakat serta memberikan pengalaman praktis bagi mahasiswa relawan pajak. Dengan demikian, program pendampingan relawan pajak terbukti efektif dalam mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak sekaligus memperluas pemanfaatan layanan <i>e-filing</i> , sehingga menjadi salah satu bentuk sinergi yang penting antara perguruan tinggi dan Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan kepada masyarakat
	ABSTRACT
Keywords: E-Filing Taxpayer Compliance Community Service Tax Volunteers Tax Return	The implementation of the <i>e-filing</i> system as part of the digitalization of tax services aims to facilitate taxpayers in submitting their Annual Tax Returns (<i>Surat Pemberitahuan</i> or SPT). However, many taxpayers still encounter difficulties in the registration process, <i>Electronic Filing Identification Number</i> (EFIN) activation, and the completion and submission of electronic tax return forms. This community service activity aimed to improve taxpayers' understanding, skills, and compliance through assistance in filing Annual Tax Returns using the <i>e-filing</i> system. The program employed a direct mentoring approach conducted at the Bengkulu Satu Primary Tax Office (<i>Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu Satu</i>), the implementation of Tax Corner services at the University of Bengkulu, and tax education through social media platforms. The results showed that more than 500 individual taxpayers successfully received assistance and completed the electronic submission of their Annual Tax Returns. In addition to resolving various technical issues, the program enhanced public tax literacy while providing valuable practical experience for student tax volunteers. Therefore, the Tax Volunteer Assistance Program proved effective in improving taxpayer compliance and expanding the utilization of the <i>e-filing</i> system, demonstrating the importance of collaboration between universities and the Directorate General of Taxes in strengthening public tax services.

I. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang berperan penting dalam mendukung pembangunan nasional. Penerimaan pajak digunakan untuk mendanai berbagai program pemerintah seperti pembangunan infrastruktur, penyediaan layanan kesehatan, pendidikan, dan program kesejahteraan sosial. Oleh sebab itu, keberhasilan penerimaan pajak sangat dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, termasuk kewajiban melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara tepat waktu dan benar (Rizki et al., 2024). Setiap wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan, memiliki kewajiban untuk melaporkan penghasilannya melalui Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Untuk mempermudah proses pelaporan SPT Tahunan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menghadirkan layanan *E-Filling* pada website dijponline.pajak.go.id yang memungkinkan pelaporan SPT dilakukan secara elektronik, sehingga lebih cepat, mudah, dan dapat diakses darimana saja (Effendi & Indrajati, 2024).

Meskipun inovasi ini sudah lama diperkenalkan, fakta di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua wajib pajak memahami bagaimana cara pelaporan SPT Tahunan dengan layanan *e-filing*. Masih banyak masyarakat yang kesulitan memahami cara pengisian formulir elektronik dikarenakan belum terbiasa dengan perkembangan teknologi informasi. Beberapa wajib pajak bahkan lebih memilih datang ke kantor pajak dan meminta bantuan petugas hanya untuk melaporkan SPT, padahal sistem *E-Filling* seharusnya dapat mengurangi antrian panjang dan beban administrasi di kantor pajak.

Permasalahan yang ditemui di Kota Bengkulu tidak jauh berbeda. Sebagian besar masyarakat, khususnya wajib pajak orang pribadi, masih menghadapi kendala teknis dalam penggunaan *e-filing*, seperti langkah awal yang harus dilakukan, mulai dari registrasi akun DJP Online, aktivasi *Electronic Filing Identification Number* (EFIN), hingga proses input data penghasilan dan potongan pajak (Fahreza et al., 2024). Kondisi seperti ini berpotensi menurunkan kepatuhan formal wajib pajak dan berdampak pada rendahnya realisasi penerimaan negara dari sektor perpajakan.

Seperti yang diamati oleh Pratama (2021) pendampingan langsung merupakan solusi efektif untuk mengatasi kecemasan dan kesalahan teknis wajib pajak dalam menghadapi perubahan pelaporan SPT yang telah mengalami digitalisasi. Oleh karena itu, pendampingan yang edukatif dan tersistematis dapat membantu para wajib pajak dalam mengatasi masalah pelaporan SPT Tahunan. Sebagai bentuk kepedulian terhadap permasalahan ini, Salah satu strategi yang diterapkan oleh DJP adalah dengan menghadirkan program relawan pajak yang melibatkan mahasiswa.

Relawan Pajak merupakan program kerja sama antara Direktorat Jenderal Pajak dan perguruan tinggi, yang melibatkan mahasiswa dalam membantu wajib pajak memahami dan melaksanakan kewajibannya. Kegiatan pendampingan ini diharapkan dapat membantu masyarakat Kota Bengkulu untuk lebih memahami pentingnya melaporkan pajak tepat waktu, sekaligus mampu memanfaatkan sistem *E-Filling* secara mandiri.

II. MASALAH

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkulu Satu, Kota Bengkulu, yang menjadi salah satu unit pelayanan Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan layanan perpajakan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan program Relawan Pajak, masih ditemukan berbagai permasalahan yang dihadapi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

dalam memenuhi kewajiban pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui sistem *e-filing*. Meskipun Direktorat Jenderal Pajak telah menyediakan layanan pelaporan secara elektronik untuk mempermudah proses administrasi perpajakan, tingkat pemahaman sebagian wajib pajak terhadap penggunaan sistem tersebut masih relatif rendah.

Permasalahan yang paling sering ditemui meliputi kesulitan melakukan registrasi akun DJP Online, aktivasi *Electronic Filing Identification Number* (EFIN), lupa kata sandi akun, kesalahan dalam pengisian data pada formulir elektronik, serta kurangnya pemahaman mengenai jenis formulir SPT yang harus digunakan. Selain itu, tidak semua wajib pajak memiliki kemampuan yang memadai dalam memanfaatkan teknologi informasi, sehingga mereka masih bergantung pada bantuan petugas pajak atau pihak lain ketika akan melaporkan SPT Tahunan. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelaporan menjadi lebih lambat, meningkatkan antrean pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak, dan berpotensi menghambat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu bentuk pendampingan yang mampu memberikan bantuan teknis sekaligus edukasi kepada wajib pajak agar dapat melakukan pelaporan SPT Tahunan secara mandiri. Oleh karena itu, Program Relawan Pajak Universitas Bengkulu hadir sebagai bentuk kolaborasi antara perguruan tinggi dan Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan pendampingan langsung kepada wajib pajak melalui asistensi pelaporan SPT Tahunan, penyelenggaraan Pojok Pajak, serta edukasi perpajakan melalui media sosial. Program ini diharapkan mampu meningkatkan literasi perpajakan masyarakat, mengurangi kendala teknis dalam penggunaan *e-filing*, serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

III. METODE

Metode utama yang diterapkan dalam kegiatan ini adalah metode pendampingan. Metode tersebut dipilih karena dianggap sebagai pendekatan paling efektif dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan Wajib Pajak (WP) terkait kewajiban perpajakan. Melalui metode ini, wajib pajak tidak hanya menerima informasi secara pasif, tetapi juga mendapatkan bimbingan secara langsung mengenai tata cara pengisian dan pelaporan SPT Tahunan. Proses pendampingan memberikan kesempatan bagi wajib pajak untuk mengajukan pertanyaan dan mendiskusikan kendala yang dihadapi, sehingga setiap kendala yang ada dapat diselesaikan dengan solusi yang tepat.

Relawan pajak dari Universitas Bengkulu terlebih dahulu mendapatkan pembekalan yang diselenggarakan oleh KPP Pratama Bengkulu Satu mengenai prosedur teknis dalam melakukan pengisian SPT Tahunan melalui *e-filing*. Setelah itu, kegiatan dilanjutkan dengan praktik langsung kepada Wajib Pajak. Asistensi pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi oleh relawan pajak dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkulu Satu. Adapun Wajib Pajak yang hadir diminta membawa dokumen yang diperlukan, seperti Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), bukti potong pajak, dan data penghasilan selama satu tahun. Relawan pajak kemudian mendampingi secara individual dalam proses *login*, pengisian data, pengecekan kembali kebenaran informasi, hingga tahap akhir berupa pengiriman SPT secara *online*.

Selain itu, relawan pajak juga membantu mengatasi kendala teknis, seperti lupa *password*, kesulitan mengakses sistem DJP Online, serta kendala administratif lainnya yang sering dihadapi oleh Wajib Pajak. Melalui metode ini, Wajib Pajak mendapatkan ruang untuk berdiskusi langsung dengan relawan pajak, sehingga setiap permasalahan

dapat diatasi secara personal. Selain memberikan asistensi langsung, relawan pajak juga turut serta dalam kegiatan edukasi pajak kepada masyarakat. Kegiatan ini dilakukan melalui penyebaran materi edukatif dalam bentuk digital yang dibagikan melalui platform media sosial.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Relawan pajak Universitas Bengkulu ditugaskan untuk melakukan asistensi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkulu Satu yang beralamat di jalan Soekarno Hatta, Anggut Atas, Kec. Ratu Samban, Kota Bengkulu, Bengkulu 38222. Asistensi yang dilakukan oleh relawan pajak dari mahasiswa/i Universitas Bengkulu berupa asistensi pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Terdapat dua jenis SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi, yaitu SPT 1770SS dan 1770S. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, Relawan pajak Universitas Bengkulu telah berhasil mendampingi asistensi wajib pajak yang ada di Bengkulu baik yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkulu Satu.



Gambar 1. Kegiatan Asistensi SPT WPOP Oleh Mahasiswa

Selain melakukan asistensi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkulu Satu, kegiatan Relawan Pajak yang bernaung di bawah *Tax Center* Universitas Bengkulu juga diperluas melalui program Pojok Pajak. Program ini dilaksanakan di beberapa fakultas di lingkungan Universitas Bengkulu dengan tujuan memberikan kemudahan bagi dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, serta masyarakat sekitar kampus dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan. Kehadiran Pojok Pajak di fakultas- fakultas tersebut menjadi cara yang efektif untuk mendekatkan layanan pajak kepada masyarakat kampus. Melalui kegiatan ini, dosen, pegawai, maupun mahasiswa bisa mendapatkan bantuan secara langsung dalam mengurus pelaporan SPT Tahunan. Selain itu, Pojok Pajak juga membantu mereka lebih mudah memahami langkah-langkah atau tata cara pelaporan pajak sehingga prosesnya tidak terasa rumit.

Tidak hanya terbatas di lingkungan kampus, *Tax Center* Universitas Bengkulu juga mengadakan Pojok Pajak di pusat perbelanjaan atau mall yang ada di Kota Bengkulu. Pemilihan lokasi pusat perbelanjaan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa mall merupakan tempat yang ramai dikunjungi masyarakat dari berbagai latar belakang. Dengan demikian, keberadaan Pojok Pajak di pusat perbelanjaan mampu menjangkau lebih banyak Wajib Pajak, terutama mereka yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang langsung ke KPP. Selain membantu proses pengisian dan pelaporan SPT Tahunan, relawan pajak juga memberikan edukasi tentang pentingnya kepatuhan pajak serta menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait masalah perpajakan yang sering dihadapi masyarakat.



Gambar 2. Kegiatan Pojok Pajak

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan pendampingan, tercatat sekitar ± 500 orang Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang mendapatkan bantuan secara luring dan berhasil menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui sistem *e-filing* hingga memperoleh Bukti Penerimaan Elektronik (BPE). Proses pendampingan ini berjalan dengan cukup lancar, meskipun masih ditemukan beberapa kendala di lapangan. Kendala yang paling umum antara lain ketidaklengkapan dokumen pendukung, lupa akun atau kata sandi *e-filing*, permasalahan terkait *Electronic Filing Identification Number* (EFIN), serta kendala teknis lainnya yang menghambat kelancaran proses pelaporan. Melalui pendampingan ini, kendala-kendala tersebut dapat segera diidentifikasi dan dibantu penyelesaiannya.

Kendala tersebut diatasi dengan bantuan relawan pajak, seperti memandu peserta dalam melakukan permintaan ulang EFIN, memberikan penjelasan mengenai cara pengisian formulir yang benar, serta membantu wajib pajak mengulang proses pelaporan ketika terjadi gangguan teknis. Sehingga para wajib pajak tetap dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan tepat waktu (Ainun et al., 2025).



Gambar 2. Kegiatan Pojok Pajak

Selain itu, kegiatan pendampingan tidak hanya dilakukan secara tatap muka di KPP Pratama Bengkulu Satu maupun Pojok Pajak, tetapi juga dilakukan secara *online* melalui pembuatan konten edukasi oleh para relawan pajak yang kemudian diunggah ke media sosial. Konten tersebut berisi panduan praktis seputar penggunaan *e-filing*, mulai dari tata cara pembuatan akun DJP Online, tata cara aktivasi EFIN, hingga langkah-langkah pengisian SPT Tahunan, sehingga wajib pajak yang tidak sempat hadir secara langsung KPP Pratama Bengkulu Satu maupun Pojok Pajak tetap bisa memperoleh informasi dan bimbingan pelaporan SPT Tahunan melalui konten edukasi yang diunggah para relawan pajak.

V. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui program relawan pajak menegaskan bahwa pentingnya keberadaan pendamping langsung bagi wajib pajak. Relawan pajak berperan penting dalam memberikan asistensi, mulai dari membantu langkah teknis pengisian hingga memastikan laporan SPT dapat tersampaikan dengan benar dan tepat waktu. Pendampingan ini membuat proses yang awalnya terasa rumit menjadi lebih mudah dijalani wajib pajak.

Selain bermanfaat bagi wajib pajak, program relawan pajak juga memberikan pengalaman yang bernilai tambah bagi mahasiswa/i yang menjadi bagian pada program tersebut. Melalui program tersebut mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan seperti kemampuan komunikasi, kerja sama tim, serta penyelesaian masalah yang dihadapi Wajib Pajak. Selama pelaksanaan kegiatan, mahasiswa dilatih untuk bersikap profesional, disiplin, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Pengalaman ini tidak hanya memperkaya pemahaman mahasiswa mengenai perpajakan, tetapi juga mempersiapkan mereka untuk menghadapi dunia kerja dengan lebih percaya diri (Maulana & Yulianti, 2022; Novianty et al., 2023; Wibowo et al., 2023).

Oleh karena itu, kegiatan ini diharapkan dapat terus berlanjut sebagai bentuk kontribusi nyata perguruan tinggi bersama DJP dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dengan demikian kehadiran relawan pajak sebagai pendamping wajib pajak terbukti mampu meningkatkan kepatuhan pajak dan memberikan kontribusi positif bagi pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak di Kota Bengkulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainun, N. R., Juliana, J., S, N., Oktaviandani, C. R., Nurjamila, S., & Hasan, H. (2025). Wujudkan kepatuhan pajak: Pendampingan pengisian SPT tahunan. *Amsir Community Service Journal*, 3(1), 8–11. <https://doi.org/10.62861/acsj.v3i1.580>.
- Darmayasa, I. N., Wibawa, B. P., & Nurhayanti, K. (2020). E-filing dan relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4(2). <https://doi.org/10.33603/jka.v4i2.3949>
- Effendi, C. A., & Indrajati, D. (2024). Pendampingan relawan pajak untuk pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Serina Abdimas*, 2(4), 1756–1763. <https://doi.org/10.24912/jsa.v2i4.33531>
- Ermadiani, & Kesuma, N. (2025). Efektivitas sistem e-filing dan relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di lingkungan perguruan tinggi. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship*, 2(3). <https://doi.org/10.70248/jmie.v2i3.2134>
- Fahreza, E. F., Istiqomah, M. M., & Achmad, W. (2024). Pendampingan pengisian SPT tahunan orang pribadi melalui e-filing di wilayah Sidoarjo Barat. *Karunia: Jurnal Hasil Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(3), 94–102. <https://doi.org/10.58192/karunia.v3i3.2569>
- Fatimah, A. N., Prihastiw, D. A., & Atika. (2025). Contribution of tax volunteers in implementing e-filing to increase compliant attitudes among taxpayers in the Magelang City area. *Jurnal Akuntansi AKUNESA*, 13(3), 348–357. <https://doi.org/10.26740/akunesa.v13n3.p348-357>
- Fitria, R., & Muiz, E. (2020). Penerapan e-filing, pengetahuan perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak. *Jurnal Akuntansi*, 10(1). <https://doi.org/10.37932/ja.v10i1.290>

Hardika, N. S., Askara, I. K. J., & Wijana, I. M. (2022). *The effect of taxpayer understanding and use of e-filing on taxpayer compliance with tax volunteer as moderating variable*. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, dan Keuangan Publik*, 17(1), 95–110. <https://doi.org/10.25105/jipak.v17i1.10147>

Lukman, H., Setiawan, F. A., & Simina, J. (2023). *Factors affecting individual taxpayer compliance on tax return after using e-filing*. *International Journal of Application on Economics and Business*, 1(1), 133–140. <https://doi.org/10.24912/ijaeb.v1i1.133-140>

Maulana, R., & Yulianti, D. (2022). *Pengaruh pemanfaatan teknologi dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi kasus pada WPOP yang terdaftar di KPP Mikro Piloting Majalengka)*. *Jurnal Akuntansi Kompetif*.

Novianty, A., Nuryati, T., Rossa, E., & Puspaningtyas, D. (2023). *Pengaruh penerapan sistem e-filing, pengetahuan perpajakan, dan peran relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Bekasi*. *Sinomika Journal*, 2(4). <https://doi.org/10.54443/sinomika.v2i4.1579>

Pratami, Y. (2022). *Penerapan e-filing, peran relawan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan WPOP dalam melaporkan SPT tahunan*. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, 10(2). <https://doi.org/10.32493/jiaup.v10i2.16121>

Rahmadani, S., & Anggraini, R. (2023). *Effect of taxpayer understanding, use of e-filing and tax morale on taxpayer compliance with the existence of tax volunteers as a moderating variable*. In *Proceedings of the 5th International Conference on Applied Economics and Social Science (ICAESS 2023)*. EAI. <https://doi.org/10.4108/eai.7-11-2023.2342388>

Rizki, P. B., Khafidotul, J. K., Nafis, A. W., Achmad, H., & Jember, S. (2024). *The role of tax volunteers in the assistance of annual tax returns and public relations functions for taxpayer compliance*. *Jurnal PEDAMAS (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 2(2).

Wibowo, E. T., Hidayat, T., Sellina, S., & Afiani, A. N. (2023). *Aktivitas relawan pajak dalam membantu pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi*. *SAFARI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(3), 10–17. <https://doi.org/10.56910/safari.v3i3.667>