

## **Pendampingan Pengisian SPT Tahunan: Upaya Meningkatkan Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Individu di lingkup KPP Pratama wilayah Kanwil DJP Jabar 2**

**Dian Sulistyorini Wulandari<sup>1\*</sup>, Lisa Kustina<sup>2</sup>, Najmi Tsania El Muiz<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Akuntansi, Universitas Pelita Bangsa

<sup>2</sup>Manajemen, Universitas Pelita Bangsa

<sup>3</sup>Akuntansi, Universitas Pelita Bangsa

\*Korespondensi: [diansulistyorini@pelitabangsa.ac.id](mailto:diansulistyorini@pelitabangsa.ac.id)

### **Abstrak**

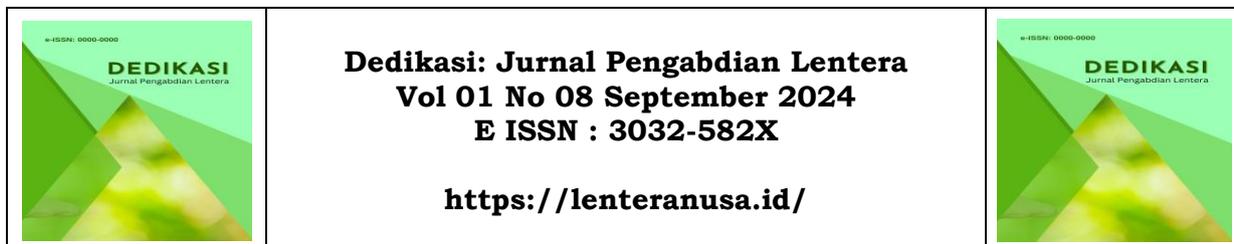
Program pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak individu di wilayah Kanwil DJP Jabar 2 melalui kegiatan pendampingan pengisian SPT Tahunan. Kegiatan ini mencakup penyuluhan materi perpajakan, simulasi pengisian SPT menggunakan aplikasi DJP Online, serta konsultasi langsung dengan fasilitator. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan rata-rata skor pemahaman wajib pajak sebesar 41,67%, dari skor pre-test 60 menjadi post-test 85. Sebanyak 75% peserta berhasil menyelesaikan pengisian SPT secara mandiri, sementara 85% peserta menyatakan puas terhadap kualitas pelatihan dan pendampingan yang diberikan. Kegiatan ini juga berhasil meningkatkan kepercayaan diri peserta dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara mandiri, didukung oleh pendekatan edukatif yang relevan dan interaktif. Namun, kendala seperti akses teknologi masih menjadi tantangan bagi sebagian peserta. Program ini diharapkan dapat direplikasi di wilayah lain dengan memperbaiki aspek pendukung seperti penyediaan perangkat dan pengembangan modul pelatihan yang lebih interaktif. Dengan demikian, program ini dapat berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak individu secara lebih luas, mendukung optimalisasi penerimaan pajak nasional.

**Kata kunci:** Pengisian SPT Tahunan, pendampingan wajib pajak, pemahaman perpajakan, DJP Online, kepatuhan pajak.

### **Abstract**

*This community service program aimed to enhance the understanding and compliance of individual taxpayers in the Kanwil DJP Jabar 2 area through assistance with filing their annual tax returns (SPT Tahunan). The activities included tax education sessions, simulations of filing SPT using the DJP Online platform, and one-on-one consultations with facilitators. The results showed a significant improvement in taxpayers' comprehension, with the average test scores increasing by 41.67%, from a pre-test score of 60 to a post-test score of 85. Additionally, 75% of participants completed their SPT filing independently, and 85% expressed satisfaction with the quality of training and assistance. The program also boosted participants' confidence in fulfilling their tax obligations independently, supported by relevant and interactive educational approaches. However, challenges such as limited access to technology for some participants remain an issue. This program is expected to be replicated in other regions with enhancements, such as providing technological tools and developing more interactive training modules. Ultimately, this initiative improves individual taxpayer compliance and optimizes national tax revenue.*

**Keywords:** Annual tax return filing, taxpayer assistance, tax comprehension, DJP Online, tax compliance



## PENDAHULUAN

Dalam konteks pelaksanaan kegiatan pengabdian, terdapat beberapa fakta yang menjadi dasar dan fokus utama kegiatan. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah rendahnya tingkat literasi pajak individu, khususnya dalam memahami mekanisme pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) (Andayani, 2022). Hal ini menjadi perhatian utama mengingat kepatuhan pajak merupakan elemen penting dalam keberhasilan penerimaan pajak negara. Selain itu, tantangan lain berupa minimnya pendampingan praktis yang dapat langsung membantu wajib pajak dalam mengatasi kendala administratif dan teknis pelaporan pajak mereka (Silalahi,., 2022). Kebutuhan akan kegiatan ini juga diperkuat dengan adanya kompleksitas peraturan perpajakan yang sering kali sulit dipahami oleh masyarakat awam. Di sisi lain, institusi pendidikan tinggi memiliki tanggung jawab sosial untuk memberikan kontribusi nyata kepada masyarakat melalui pengabdian, termasuk dalam membantu wajib pajak individu memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan benar dan tepat waktu (Sinaga, 2023).

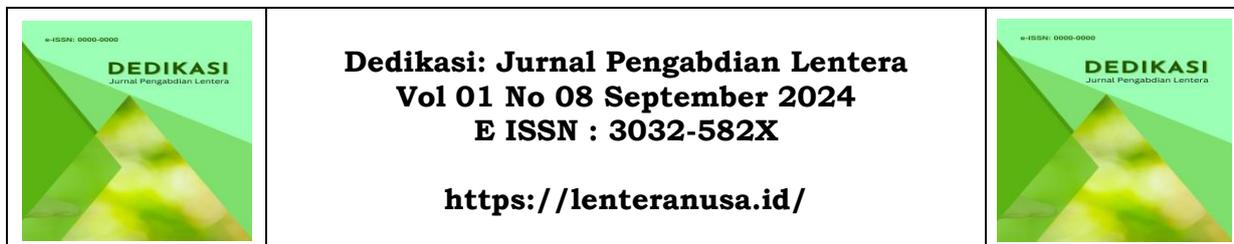
Wajib pajak individu di wilayah KPP Pratama Kanwil DJP Jabar 2 sebagian besar memiliki sumber daya pengetahuan yang terbatas terkait proses pelaporan pajak. Banyak di antara mereka yang belum memahami bagaimana memanfaatkan teknologi seperti aplikasi e-filing untuk mengisi dan melaporkan SPT secara daring (Teza & Junep, 2018). Selain itu, keterbatasan waktu dan tenaga ahli yang tersedia di KPP Pratama untuk memberikan konsultasi personal menjadi kendala tersendiri dalam memastikan semua wajib pajak memperoleh panduan yang memadai (Triatmoko., 2022).

Upaya sebelumnya untuk meningkatkan pemahaman perpajakan sering kali dilakukan melalui seminar, sosialisasi umum, atau pembagian buku panduan pajak. Namun, metode ini seringkali bersifat satu arah dan kurang memperhatikan kebutuhan praktis wajib pajak, seperti bimbingan langsung dalam mengisi SPT sesuai data pribadi mereka (Amalia, 2016). Sebagian wajib pajak juga merasa bahwa sesi konsultasi yang disediakan oleh KPP Pratama sering kali terlalu singkat dan tidak menyentuh aspek teknis yang menjadi kendala mereka (Anam., 2020).

Tujuan utama dari kegiatan pendampingan ini adalah untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak individu di lingkup KPP Pratama wilayah Kanwil DJP Jabar 2 terhadap kewajiban pelaporan SPT tahunan. Melalui bimbingan langsung dan pendekatan praktis, kegiatan ini bertujuan:

1. Membantu wajib pajak memahami prosedur pengisian SPT secara mandiri, baik secara manual maupun melalui aplikasi daring seperti e-filing.
2. Meningkatkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya pelaporan pajak sebagai bentuk kontribusi terhadap pembangunan nasional.
3. Menciptakan efek jangka panjang berupa peningkatan tingkat kepatuhan pajak individu yang berkelanjutan.

Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan solusi nyata terhadap kendala yang dihadapi wajib pajak, sekaligus menunjukkan kontribusi institusi pendidikan tinggi dalam mendukung kebijakan pemerintah di bidang perpajakan.



## METODE

Untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi mitra terkait pengisian SPT Tahunan dan kepatuhan pajak individu, digunakan pendekatan metodologis yang mengintegrasikan berbagai teknik, yaitu:

### 1. Pendidikan Masyarakat

Pendidikan masyarakat dilakukan melalui penyuluhan yang bertujuan meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak individu tentang pentingnya melaporkan pajak dengan benar dan tepat waktu. Kegiatan ini mencakup:

- Sosialisasi regulasi perpajakan terbaru, seperti tata cara penggunaan aplikasi DJP Online.
- Penyampaian informasi tentang manfaat pajak terhadap pembangunan dan kehidupan masyarakat.
- Diskusi interaktif untuk menjawab pertanyaan dan mengatasi miskonsepsi terkait pajak.

Tujuan: Meningkatkan pengetahuan wajib pajak sehingga mereka memahami kewajiban perpajakan dan merasa terdorong untuk memenuhinya secara sukarela.

### 2. Difusi IPTEKS

Difusi IPTEKS dilaksanakan melalui penyediaan modul panduan digital dan fisik yang memuat informasi teknis tentang pengisian SPT Tahunan. Produk yang dihasilkan meliputi:

- Buku panduan sederhana dengan langkah-langkah praktis pengisian SPT.
- Video tutorial berbasis teknologi digital untuk memandu proses e-filing.
- Simulasi perangkat lunak yang memungkinkan peserta berlatih secara langsung.

Tujuan: Membantu wajib pajak mengakses informasi secara mandiri dan menerapkannya dengan bantuan produk inovatif berbasis IPTEKS.

### 3. Pelatihan

Pelatihan dilakukan dengan metode demonstrasi dan praktik langsung untuk menghasilkan keterampilan teknis pengisian SPT Tahunan. Langkah-langkah dalam pelatihan meliputi:

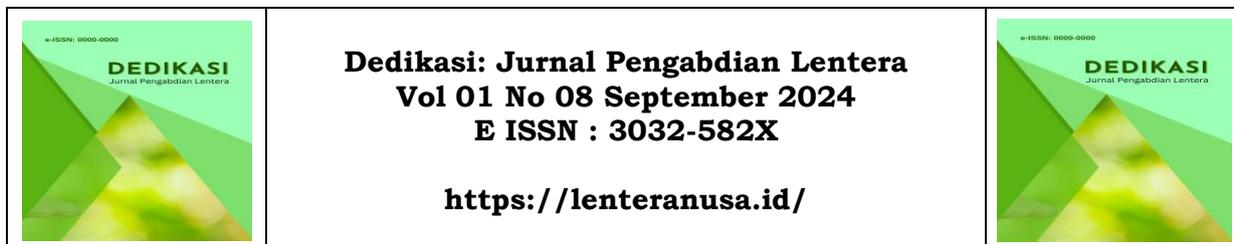
- Pengenalan aplikasi DJP Online dan fitur-fiturnya.
- Demonstrasi langkah pengisian SPT, mulai dari login hingga pelaporan selesai.
- Simulasi pengisian SPT oleh peserta dengan pendampingan dari fasilitator.

Tujuan: Meningkatkan keterampilan teknis wajib pajak sehingga mereka mampu menyelesaikan pengisian SPT secara mandiri.

### 4. Mediasi

Sebagai mediator, pelaksana kegiatan bertindak sebagai penghubung antara wajib pajak dan instansi pajak untuk menyelesaikan kendala administratif atau teknis, seperti:

- Membantu wajib pajak memahami aturan yang berlaku dengan jelas.
- Menghubungkan peserta dengan petugas pajak untuk konsultasi lebih lanjut.
- Memberikan panduan dalam mengakses layanan pendukung dari kantor pajak, seperti bantuan teknis e-filing.



Tujuan: Memfasilitasi penyelesaian kendala wajib pajak, baik teknis maupun administratif, secara cepat dan efektif.

### 5. Advokasi

Metode advokasi diterapkan dalam bentuk pendampingan terhadap wajib pajak yang menghadapi kesulitan khusus. Kegiatan ini melibatkan:

- Konsultasi langsung untuk wajib pajak dengan status perpajakan yang lebih kompleks (misalnya, usaha kecil).
- Penyelesaian masalah pajak yang membutuhkan intervensi, seperti pelaporan pajak usaha dengan data yang kurang lengkap.
- Penyediaan akses layanan tindak lanjut melalui hotline atau platform digital.

Tujuan: Memberikan dukungan khusus kepada kelompok sasaran yang memiliki kebutuhan lebih kompleks, sehingga mereka dapat memenuhi kewajiban perpajakannya.

Metode ini disusun secara terpadu untuk memastikan bahwa masalah utama, yaitu rendahnya pemahaman dan kepatuhan wajib pajak individu, dapat diselesaikan secara sistematis dan menyeluruh. Dengan menggabungkan pendidikan masyarakat, difusi IPTEKS, pelatihan, mediasi, dan advokasi, program ini diharapkan mampu meningkatkan kapasitas dan kepatuhan wajib pajak secara signifikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penyajian Hasil Pengabdian: Pendampingan Pengisian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi

#### 1. Hasil Kuantitatif

Hasil kuantitatif menggambarkan dampak kegiatan pendampingan yang melibatkan 200 wajib pajak orang pribadi. Data berikut menunjukkan perubahan sebelum dan sesudah program:

#### A. Peningkatan Pemahaman Wajib Pajak

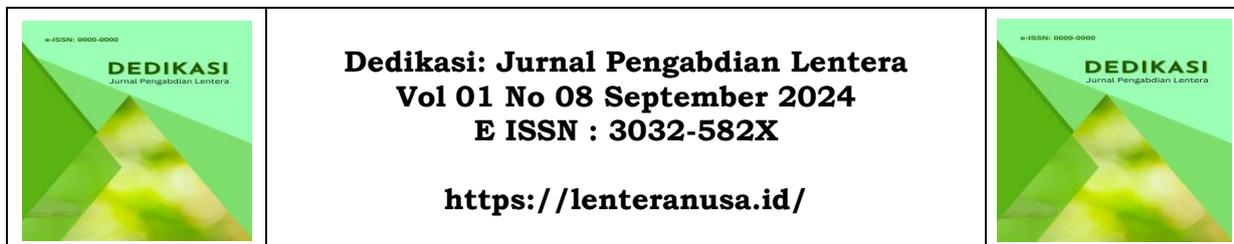
Berdasarkan hasil pre-test dan post-test, diperoleh data sebagai berikut:

- Rata-rata skor pre-test: 60/100.
- Rata-rata skor post-test: 85/100.
- Peningkatan rata-rata skor: 25 poin (41,67%).

**Tabel 1. Peningkatan Pemahaman Wajib Pajak**

Indikator Pemahaman	Sebelum Pelatihan (%)	Setelah Pelatihan (%)	Peningkatan (%)
Pemahaman Peraturan Pajak	55	85	30
Kemampuan Pengisian SPT	65	90	25
Penggunaan DJP Online	60	80	20

Sumber : Tim PKM, 2024



## B. Jumlah Wajib Pajak yang Menyelesaikan Pengisian SPT

Dari 200 peserta:

- 150 orang (75%) berhasil menyelesaikan pengisian SPT Tahunan secara mandiri selama program berlangsung.
- 50 orang (25%) masih memerlukan pendampingan tambahan.

## C. Tingkat Kepuasan Peserta

Tingkat kepuasan diukur melalui kuesioner dengan skala 1–5. Hasilnya:

- 85% peserta memberikan skor 4 atau 5 (sangat puas).
- 10% peserta memberikan skor 3 (cukup puas).
- 5% peserta memberikan skor 1 atau 2 (tidak puas).
- 

**Tabel 2 : Tingkat Kepuasan Peserta**

Aspek Kepuasan	Skor Rata-rata
Relevansi Materi Pelatihan	4.6
Kualitas Pendampingan	4.8
Kesesuaian Waktu dan Tempat	4.2
Kemudahan Akses Informasi	4.5

Sumber : Tim PKM, 2024

## 2. Hasil Kualitatif

### A. Pengalaman Peserta

Berdasarkan wawancara dan umpan balik tertulis:

- 80% peserta melaporkan merasa lebih percaya diri menggunakan aplikasi DJP Online setelah pelatihan.
- Peserta menyatakan bahwa modul panduan dan simulasi langsung sangat membantu memahami proses pengisian SPT.

Contoh narasi peserta:

*"Sebelumnya saya merasa kebingungan setiap kali mengisi SPT, tetapi setelah pelatihan ini, saya bisa melakukannya sendiri dengan lebih mudah."*

### B. Dokumentasi Proses Kegiatan

Dokumentasi berupa foto dan catatan lapangan menggambarkan antusiasme peserta. Berikut adalah beberapa momen penting:

- Sesi penyuluhan materi pajak: peserta mencatat dan aktif bertanya.
- Simulasi pengisian SPT: peserta mempraktikkan pengisian menggunakan perangkat HP masing masing peserta.
- Konsultasi individu: peserta dengan kasus spesifik menerima bantuan langsung dari fasilitator.

**Gambar 1.**  
**Dokumentasi Proses Kegiatan**



Sumber : Tim PKM, 2024

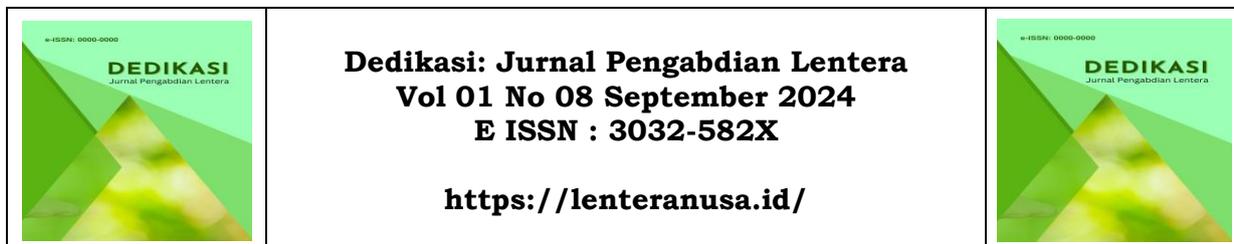
### 3. Penyajian Visual

**Tabel 1: Perbandingan Skor Pre-test dan Post-test Peserta Pelatihan**

Indikator	Rata-rata Pre-test	Rata-rata Post-test	Peningkatan (%)
Pemahaman Pajak	60	85	41.67

Sumber : Tim PKM, 2024

Tabel ini menggambarkan dampak pelatihan yang dilakukan terhadap pemahaman peserta mengenai perpajakan. Penilaian dilakukan sebelum pelatihan (pre-test) dan setelah pelatihan (post-test). Berikut adalah rincian dari setiap kolom pada tabel:



#### 1. Indikator

Indikator yang diukur dalam tabel adalah Pemahaman Pajak, yang mencakup aspek-aspek seperti pengetahuan tentang regulasi perpajakan, kewajiban wajib pajak, dan penggunaan aplikasi DJP Online.

#### 2. Rata-rata Pre-test

Sebelum pelatihan dimulai, peserta diberikan pre-test untuk mengukur tingkat pemahaman awal mereka. Rata-rata skor yang diperoleh peserta adalah 60/100, menunjukkan tingkat pemahaman yang cukup rendah.

#### 3. Rata-rata Post-test

Setelah pelatihan selesai, peserta mengikuti post-test untuk mengevaluasi peningkatan pemahaman mereka. Hasil menunjukkan peningkatan signifikan dengan rata-rata skor 85/100, yang mencerminkan pemahaman yang jauh lebih baik.

#### 4. Peningkatan (%)

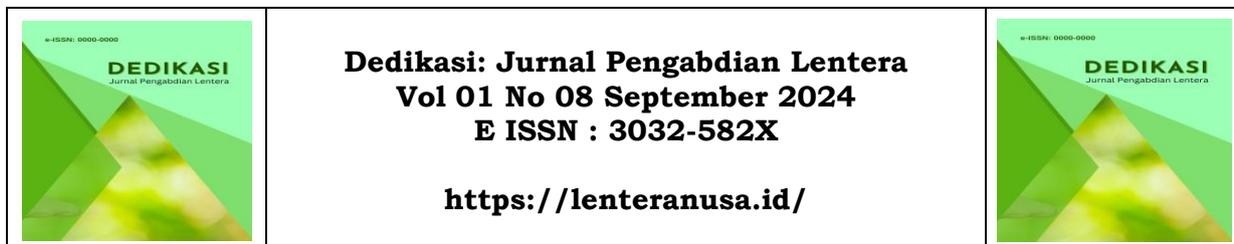
Kolom ini menunjukkan persentase peningkatan rata-rata skor dari pre-test ke post-test. Peningkatan dihitung dengan rumus:

$$\text{Peningkatan(\%)} = \frac{(\text{Post-test} - \text{Pre-test}) \times 100}{(\text{Pre-test})}$$

Tabel ini menunjukkan bahwa pelatihan efektif dalam meningkatkan pemahaman pajak peserta. Rata-rata skor yang naik dari 60 menjadi 85 serta peningkatan 41,67% menjadi indikator keberhasilan pelatihan. Hasil ini juga mencerminkan bahwa pendekatan penyuluhan, simulasi, dan pendampingan praktis mampu memberikan hasil yang nyata dan terukur. Hasil kegiatan pendampingan menunjukkan keberhasilan dalam meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan kepuasan wajib pajak individu. Luaran program berupa kemampuan peserta dalam mengisi SPT secara mandiri merupakan indikator nyata keberhasilan program ini. Dukungan berbasis teknologi (DJP Online) dan pendekatan edukatif terbukti efektif dalam menyelesaikan permasalahan mitra.

### KESIMPULAN

Pelaksanaan program pendampingan pengisian SPT Tahunan untuk wajib pajak orang pribadi di lingkup KPP Pratama wilayah Kanwil DJP Jabar 2 menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan pemahaman dan kepatuhan peserta terhadap kewajiban perpajakan. Berdasarkan hasil pre-test dan post-test, terjadi peningkatan rata-rata skor pemahaman sebesar 41,67%, dari 60 menjadi 85, yang mencerminkan keberhasilan pendekatan edukatif melalui penyuluhan dan simulasi. Selain itu, sebanyak 75% peserta berhasil menyelesaikan pengisian SPT secara mandiri, dan 85% peserta merasa puas terhadap program ini, khususnya terhadap relevansi materi dan kualitas pendampingan yang diberikan. Kegiatan ini juga berhasil memberikan dampak positif terhadap kepercayaan diri peserta dalam menggunakan aplikasi DJP Online dan menyelesaikan kewajiban perpajakan secara mandiri. Keberhasilan program ini didukung oleh materi yang relevan, pendampingan langsung, serta penggunaan teknologi untuk mempermudah pengisian SPT. Namun, beberapa kendala seperti kurangnya



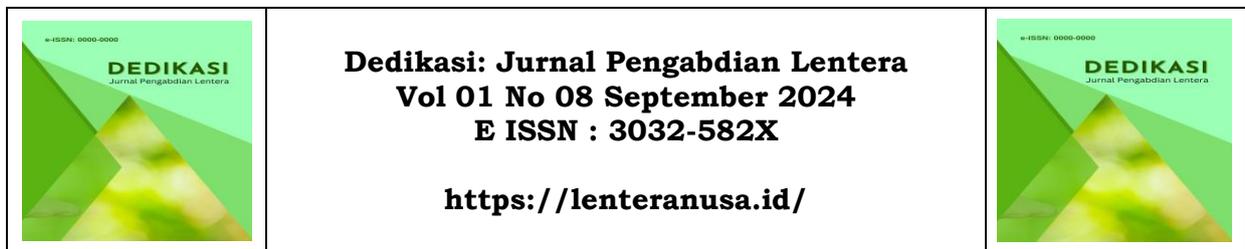
akses teknologi pada sebagian peserta masih menjadi tantangan yang perlu diatasi. Sebagai saran, program pendampingan serupa dapat diperluas jangkauannya ke wilayah lain dengan menambahkan komponen pendukung seperti penyediaan perangkat teknologi untuk peserta yang membutuhkan, penguatan sesi tanya-jawab untuk menjawab kebutuhan spesifik, serta pengembangan modul yang lebih interaktif. Diharapkan, dengan perbaikan ini, program dapat meningkatkan cakupan dan dampaknya terhadap wajib pajak secara lebih luas, sehingga berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pajak di tingkat nasional.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP), khususnya Kanwil DJP Jabar 2 dan KPP Pratama di wilayah terkait, atas dukungan penuh terhadap pelaksanaan program pendampingan pengisian SPT Tahunan ini. Apresiasi kami sampaikan kepada seluruh fasilitator dan tim pelaksana yang telah bekerja keras dalam memberikan penyuluhan, simulasi, dan konsultasi kepada para wajib pajak. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya juga kami haturkan kepada wajib pajak individu yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini, sehingga program dapat berjalan dengan lancar dan mencapai hasil yang maksimal. Dukungan, kolaborasi, dan antusiasme seluruh pihak yang terlibat menjadi kunci keberhasilan kegiatan pengabdian masyarakat ini. Kami juga berterima kasih kepada institusi internal penyelenggara pengabdian masyarakat, yang telah memberikan pendanaan dan kepercayaan kepada tim untuk melaksanakan program ini. Semoga sinergi yang telah terjalin dapat terus berlanjut untuk mendukung program-program pengabdian masyarakat yang bermanfaat bagi publik di masa mendatang.

### DAFTAR PUSTAKA

- Amalia. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian Spt Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan Account Representative Sebagai Variabel Intervening Di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*, 15.
- Anam, H., Nurhayati, N., & Vanaldo Boang Manalu, R. (2020). Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-Filing. *Jurnal GeoEkonomi*, 11(1), 1–15. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v11i1.104>
- Andayani, E., Anggraeni, D., & Abdullah, S. (2022). *Asistensi Laporan SPT Tahunan Orang Pribadi E-Filling Melalui Kegiatan Relawan Pajak Pada Tahun 202*. 4(2), 7.
- Silalahi, A. D., Maryasih, L., Arfan, M., Aliamin, A., & Shara, Y. (2022). Sosialisasi Perhitungan dan Pelaporan Pajak bagi UMKM di Desa Gampong Leupung Cut. *Jurnal ABDIMAS Budi Dharma*, 2(2), 147. <https://doi.org/10.30865/pengabdian.v2i2.3552>
- Sinaga, I., Tilaar, A. F. D. T., & Suyarti, S. S. (2023). Pendampingan Pengisian dan Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi dan Sosialisasi Pemadanan NIK-NPWP Pada



- PMKM Prima Indonesia. *NEAR: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(2), 138–143. <https://doi.org/10.32877/nr.v2i2.745>
- Teza, S. D., & Junep, A. R. (2018). *Analisis Implementasi E-Filing Dalam Pembayaran Pajak Online Bagi Masyarakat Di Kota*. 6.
- Triatmoko, H., Suranta, S., Juliati, J., & Wulandari, T. R. (2022). Pendampingan Pelaporan Perpajakan Bagi Wajib Pajak UMKM. *BUDIMAS: JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT*, 4(1). <https://doi.org/10.29040/budimas.v4i1.3710>