Sinergi Journal of Community Development and Social Cohesion (SJCDS), 2025, 01(1) pp. 27-33
https://sinergijournal.id/index.php/sjcds | e-ISSN : 3124-5668

Peran Transformasi Digital Dalam Meningkatkan Partisipasi Dan Kepatuhan Pajak Masyarakat

Digital Transformation in Tax Reporting and Services at the North Sidoarjo Main Office

Amelia Kartika Sari[1], **Nafia Ilhama Qurratu'aini**[2], **Wahyu Eko Pujianto**[3*)]

[1,2,3] Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Univesitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo, 61218, Indonesia

Article info: Research Article

Kata kunci:

Transformasi Digital, Pelaporan, Pelayanan Pajak, Kantor Pratama Sidoarjo Utara

Keywords:

Digital Transformation, Reporting, Tax Services, North Sidoarjo Primary Office

Article history:
Received: 31-10-2025
Accepted: 01-12-2025

[*)]Koresponden email:
wahyueko.mnj@unusida.ac.id

(c) 2025 Amelia Kartika Sari, Nafia Ilhama Qurratu'aini, Wahyu Eko Pujianto

Creative Commons Licence
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Abstrak

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan menjadi langkah dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pada pelayanan publik. Bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem DJP Online melalui -filling serta peran mahasiswa sebagai relawan pajak dalam mendukung pelaporan SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sidoarjo Utara. Kegiatan ini dilakukan melalui metode observasi, wawancara, dan terjun kelapangan menunjukkan bahwa penerapan e-Filling mampu memepercepat proses pelaporan dan mengurangi kesalahan administratif. Namun, hambatan seperti keterbatasan literasi digital, kesulitan login akun DJP Online, serta kendala teknis sistem masih sering terjadi, keterlibatan mahasiswa sebagai relawan pajak terbukti membatu wajib pajak dalam proses pelaporan, meningkatkan literasi digital perpajakan, serta memperkuat sinergi antara instansi pemerintah dan perguruan tinggi. Dengan demikian, transformasi digital pada layanan pajak tidak hanya memperkuat sistem administrasi negara, tetapi juga menjadi sarana edukatif yang efektif bagi masyarakat menuju kepatuhan pajak yang berkelanjutan.

Abstract

Digital transformation in tax administration is a step towards improving efficiency, transparency, and accountability in public services. The aim is to analyze the implementation of the DJP Online system through e-filing and the role of students as tax volunteers in supporting annual tax return reporting at the North Sidoarjo Tax Office (KPP). This activity was carried out through observation, interviews, and field visits, showing that the implementation of e-Filing can accelerate the reporting process and reduce administrative errors. However, obstacles such as limited digital literacy, difficulties in logging into the DJP Online account, and technical system constraints still often occur. The involvement of students as tax volunteers has proven to assist taxpayers in the reporting process, increase digital literacy in taxation, and strengthen the synergy between government agencies and universities. Thus, digital transformation in tax services not only strengthens the state administration system but also serves as an effective educational tool for the community towards sustainable tax compliance.

Kutipan: Sari, A. K., Qurratu'aini, N. I., & Pujianto, W. E. (2025). Digital Transformation in Tax Reporting and Services at the North Sidoarjo Main Office. *Sinergi Journal of Community Development and Social Cohesion (SJCDS), 1*(1), 27–33. https://doi.org/10.68111/sjcds.v1i1.66

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi digital telah membawa perubahan besar yang berdampak luas terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia, khususnya dalam sistem administrasi perpajakan (Hidayat, 2025). Sebagai respon terhadap tuntutan era modern yang serba cepat dan efisien, kantor pajak melakukan transformasi layanan dengan menghadirkan sistem DJP Online yang

terintegrasi dengan fitur *e-Filing.* Bertujuan untuk mempercepat proses administrasi perpajakan, meminimalisasi kesalahan pelaporan, serta memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Melalui platfrom wajib pajak dapat melaporkan pajaknya secara mandiri, cepat, dan akurat tanpa harus datang langsung ke kantor pajak (Qatrunnada & Choiriyah, 2022). Dalam sistem perpajakan tidak hanya menandai kemajuan teknologi, tetapi juga mencerminkan langkah strategis pemerintah dalam melaksanakan reformasi birokrasi yang berfokus pada peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan publik. Melalui penerapan sistem *e-Filing*, Direktorat Jenderal Pajak berupaya menciptakan ekosistem perpajakan yang modern, terbuka, dan terpercaya, di mana proses administrasi pajak dapat dilakukan secara cepat, akurat, serta bebas dari birokrasi yang berbelit. Dengan demikian, digitalisasi perpajakan ini menjadi pilar penting dalam memperkuat kepatuhan wajib pajak, menumbuhkan kesadaran fiskal masyarakat, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang profesional, efektif, dan berintegritas tinggi (Az & Chamalinda, 2022).

Meskipun system *e-Filing* telah memberikan banyak manfaat, implementasinya masih menghadapi sejumlah kendala di lapangan. Banyak wajib pajak yang belum memahami cara penggunaan aplikasi DJP Online, terutama dalam hal aktivasi *EFIN* (*Electronic Filing Identification Number*), login akun, maupun pengisian data digital. Kurangnya literasi digital dan sosialisasi menjadi faktor utama yang menghambat efektivitas sistem ini (Riksfardini et al., 2023). Selain itu, hambatan utama lainnya adalah wajib pajak yang lupa password akun DJP Online, yang sering kali menyebabkan penundaan dalam pembuatan laporan pajak. Relawan pajak juga sering kali dihadapkan pada situasi di mana wajib pajak lupa nomor NPWP, sehingga mereka harus menghabiskan waktu ekstra untuk membantu mencari atau mengaktifkan kembali nomor tersebut melalui sistem Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (Taruk & Yuniarta, 2024). Hambatan lainnya termasuk kurangnya dokumen pendukung seperti KTP atau bukti pembayaran, yang memaksa relawan untuk menunda proses bantuan. Bahkan, kesalahan input data seperti lupa detail tanggal lahir atau alamat sering menyebabkan error dalam sistem verifikasi, menambah kompleksitas tugas relawan (Nandiroh et al., 2025). Situasi tersebut kerap menyebabkan antrean panjang dan keluhan dari masyarakat akibat adanya gangguan teknis pada sistem. Hal ini mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara kebijakan digitalisasi pajak dengan tingkat kesiapan pengguna di lapangan (Santoro et al., 2020).

Sebagai solusi atas kendala tersebut, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara bekerja sama dengan perguruan tinggi dalam program Relawan Pajak 2025, yang melibatkan mahasiswa sebagai pendamping wajib pajak dalam pelaporan SPT secara online. Mahasiswa berperan aktif memberikan asistensi langsung di lokasi maupun secara daring melalui media sosial (Yasa et al., 2021). Upaya untuk mengatasi berbagai hambatan yang muncul, relawan pajak memberikan pendampingan langsung kepada wajib pajak saat melakukan pelaporan, khususnya ketika terjadi masalah teknis pada sistem. Selain itu, relawan pajak juga berperan dalam memberikan edukasi dan sosialisasi terkait penggunaan sistem perpajakan digital agar wajib pajak lebih memahami prosedur pelaporan yang benar. Mereka membantu menjadi penghubung antara wajib pajak dan petugas pajak, memberikan arahan praktis dalam mengatasi kendala teknis, serta membantu mengatur jadwal layanan agar antrean berkurang dan proses pelayanan pajak berjalan lebih lancar (Nugroho et al., 2022). Selain itu, kegiatan edukasi digital juga dilakukan melalui platform Instagram dan TikTok Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Utara untuk menyebarkan informasi pajak dengan cara yang menarik dan mudah dipahami masyarakat muda. Pendekatan ini dinilai efektif dalam memperluas jangkauan informasi perpajakan di era digital. Di sisi lain, peningkatan kapasitas pegawai pajak melalui pelatihan teknologi informasi dan perbaikan sistem DJP Online juga terus dilakukan untuk mendukung pelayanan yang lebih optimal (Panjaitan & Yuna, 2024).

Kepatuhan pajak berlandaskan pada kesadaran wajib pajak serta semangat gotong royong dalam mempercepat dan memperkuat pemulihan ekonomi Indonesia. Perubahan pola aktivitas masyarakat turut mendorong peningkatan pemerataan sosialisasi dan layanan administrasi perpajakan, yang kini beralih dari sistem offline ke sistem online untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Laurence & Santoso, 2024). Kesadaran wajib pajak menjadi aspek utama dalam sistem perpajakan modern saat ini. Hal tersebut penting karena dengan adanya kesadaran, wajib pajak akan secara sukarela melaporkan dan membayar pajak kepada negara, yang nantinya digunakan

untuk mendukung berbagai program pembangunan pemerintah serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Jaya, 2019). Dengan adanya literasi digital memiliki peran penting dalam keberhasilan implementasi e-government, termasuk sistem perpajakan digital. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan edukatif yang berkelanjutan agar masyarakat mampu beradaptasi dengan teknologi baru dan memahami manfaat dari pelaporan pajak elektronik (Meiryani et al., 2023). Peningkatan literasi digital dapat menigkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan digital dan mendorong kepatuhan pajak yang lebih baik, Hal ini penting untuk mencapai efesiensi dan transparansi dalam administrasi perpajakan.

Pelaksanaan program Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan Relawan Pajak memberikan kontribusi teoriti dan praktis. Secara teoritis, kegiatan ini memperkuat literatur mengenai penerapan e-government dalam sektor perpajakan, yang menegaskan bahwa digitalisasi berpengaruh positif terhadap efisiensi pelayanan publik serta kepatuhan wajib pajak. Secara praktis, pelaporan SPT melalui e-Filing terbukti membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lebih mudah, cepat, dan akurat (Lamdora & Suyono, 2023). Program Relawan Pajak juga berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan kesadaran pajak masyarakat (Khasanah et al., 2024). Bagi mahasiswa, kegiatan ini meningkatkan kompetensi profesional, kemampuan komunikasi efektif, serta pengalaman nyata dalam dunia kerja. Dengan demikian, kontribusi relawan pajak dalam mendukung transformasi digital pada pelayanan pajak tidak hanya membantu memperkuat sistem administrasi negara, tetapi juga menjadi sarana edukatif bagi generasi muda untuk berpartisipasi aktif dalam pembangunan ekonomi nasional.

2. Metode

Metode observasi dan analisis diterapkan terhadap berbagai aktivitas yang dijalankan oleh Relawan Pajak, meliputi kegiatan pendampingan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, edukasi perpajakan, serta penanganan kendala yang dihadapi wajib pajak saat melakukan pelaporan SPT secara mandiri. Program asistensi tersebut dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan dan dilakukan secara langsung di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang, sesuai jadwal yang telah ditetapkan bersama para relawan pajak. Selama kegiatan berlangsung, para relawan diwajibkan untuk menaati seluruh peraturan yang berlaku di lingkungan KPP serta menjaga profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak (Pratama et al., 2025).

Subjek ini adalah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan layanan DJP Online di KPP Pratama Sidoarjo Utara, sedangkan objeknya mencakup efektivitas sistem e-Filing dalam mendukung pelaporan SPT Tahunan. Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara informal dengan wajib pajak dan pegawai KPP, serta analisis dokumen seperti bukti potong, formulir SPT 1770 S dan 1770 SS, dan dokumentasi kegiatan asistensi. Seluruh data yang diperoleh kemudian disusun dan dianalisis secara kualitatif untuk menggambarkan peran sistem DJP Online serta kontribusi mahasiswa PKL dalam mendukung layanan perpajakan.

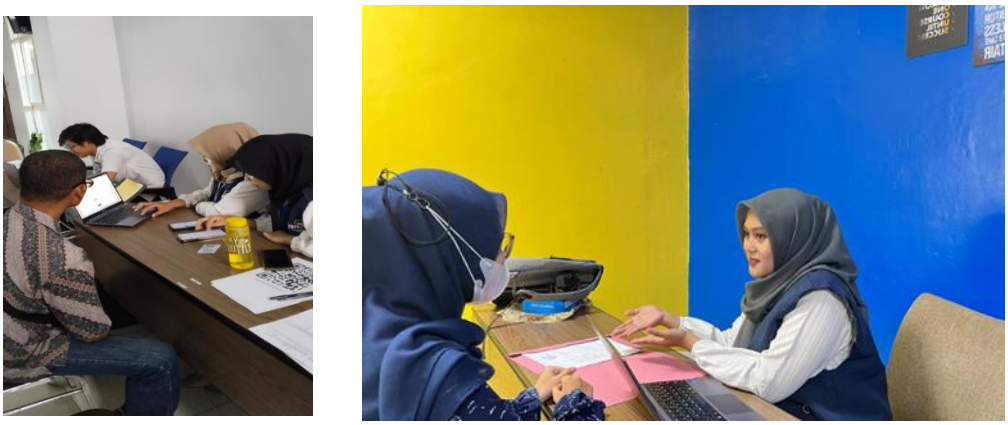
3. Hasil dan Pembahasan

Menurut penelitian (Sabil et al., 2018), proses pelaporan SPT secara manual masih menunjukkan tingkat penggunaan yang tinggi di kalangan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pemahaman terhadap mekanisme pelaporan melalui e-SPT, sehingga banyak wajib pajak belum merasa siap untuk beralih ke sistem elektronik. Selain itu, penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa sebagian wajib pajak tetap memilih metode pelaporan konvensional karena lebih familiar dan dianggap lebih mudah diikuti. Akibatnya, proses transisi menuju pelaporan berbasis digital berlangsung lebih lambat daripada yang diharapkan oleh otoritas pajak. Dengan adanya transformasi digital harapan otoritas pajak memberikan akses kemudahan bagi wajib pajak dalam pelaporan. karena dizaman digitalisasi ini dengan menggunakan sistem djp online wajib pajak tidak perlu datang melapor di kantor pajak. cukup menggunakan ponsel dan bisa lapor dimanapun dan kapan pun. tentunya dengan didampingi edukasi secara real oleh para relawan pajak.

Keterlibatan mahasiswa PKL sebagai relawan pajak memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kecepatan layanan sekaligus meminimalkan kesalahan dalam proses pelaporan pajak. Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Utara memberikan pengalaman langsung mengenai alur asistensi pelaporan SPT Tahunan yang

dilakukan melalui sistem DJP Online. Berdasarkan hasil pengamatan, kegiatan asistensi meliputi tahap verifikasi awal data wajib pajak, pembuatan EFIN bagi wajib pajak yang belum terdaftar, hingga pendampingan dalam pengisian formulir SPT 1770 S dan 1770 SS menggunakan platform e-Filing. Seluruh proses dilaksanakan sesuai dengan prosedur operasional yang berlaku, meskipun masih ditemukan hambatan teknis, seperti kesulitan akses login dan kesalahan input data selama pengisian formulir.

E-filing adalah sistem pelaporan pajak secara online yang memungkinkan wajib pajak menyampaikan SPT dengan mudah, cepat, dan akurat tanpa harus datang ke kantor pajak. Sistem ini menghemat waktu, meminimalkan kesalahan, dan mendukung efisiensi administrasi perpajakan (Mujahidin et al., 2024).



Gambar 1. Asistensi Pelaporan SPT Tahunan

Selama menjalani Praktik Kerja Lapangan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Utara, mahasiswa ditempatkan di bawah bimbingan Seksi Pelayanan dengan tanggung jawab pada empat bidang utama, yaitu asistensi pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Formulir 1770S dan 1770SS), pembuatan EFIN, serta kegiatan kehumasan yang meliputi pembuatan konten edukatif tentang perpajakan. Keempat bidang tersebut saling terintegrasi dalam upaya meningkatkan efektivitas layanan publik di sektor perpajakan.

Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Pribadi 1770S dan 1770SS

Bidang ini menjadi fokus utama selama kegiatan PKL berlangsung. Mahasiswa bertugas membantu wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan melalui sistem DJP Online menggunakan layanan e-Filing. Dalam prosesnya, pendampingan teknis mulai dari tahap login, pengisian formulir, hingga pengiriman dan penerbitan Bukti Penerimaan Elektronik (BPE). Melalui kegiatan ini, mahasiswa memperoleh pengalaman nyata dalam penerapan transformasi digital di bidang administrasi perpajakan, serta memahami perbedaan penggunaan formulir 1770S (bagi wajib pajak dengan penghasilan di atas Rp60 juta per tahun) dan 1770SS (bagi wajib pajak dengan penghasilan di bawah Rp60 juta per tahun). Selain itu, kegiatan asistensi ini juga meningkatkan kemampuan komunikasi mahasiswa dalam menyampaikan informasi teknis kepada wajib pajak dengan beragam usia dan tingkat literasi digital. Dari sisi instansi, kehadiran relawan pajak sangat membantu dalam mengurangi antrean layanan tatap muka, khususnya pada masa puncak pelaporan SPT di bulan Maret. Selain itu, mahasiswa PKL juga mempelajari mekanisme kerja petugas pajak dalam mengatur alur antrean, memvalidasi dokumen wajib pajak, serta mengatasi permasalahan yang timbul pada sistem DJP Online, termasuk gangguan koneksi dan kesalahan pengisian data.

Adanya pelaporan manual memiliki beberapa kelebihan, antara lain memberikan rasa kepastian bagi Wajib Pajak karena dapat berinteraksi langsung dengan petugas pajak jika membutuhkan penjelasan atau koreksi. Selain itu, proses manual dinilai lebih familiar bagi Wajib Pajak yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Namun, pelaporan manual juga memiliki sejumlah kekurangan, seperti proses yang kurang efisien, memerlukan waktu lebih panjang, serta memiliki risiko kesalahan administrasi dan antrian panjang di KPP (Aliah, 2020). Penerapan sistem DJP Online memberikan berbagai manfaat signifikan, antara lain mempermudah Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan SPT tanpa harus datang ke kantor pajak. Sistem ini meningkatkan efisiensi

administrasi karena memungkinkan pengisian dan pengiriman SPT secara lebih cepat, akurat, dan dapat dilakukan kapan saja. Selain itu, DJP Online mendorong transparansi, mengurangi potensi kesalahan input, serta memperkuat akuntabilitas dan pendataan oleh otoritas pajak. Dengan demikian, sistem DJP Online menjadi inovasi penting dalam modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia (Yosefin & Anjelika, 2022).

Asistensi Kehumasan dan Pembuatan Konten Edukasi Perpajakan

Selain tugas administratif, mahasiswa juga berpartisipasi dalam bidang kehumasan dengan berkontribusi dalam pembuatan konten edukatif seputar perpajakan untuk media sosial resmi KPP Pratama Sidoarjo Utara, seperti Instagram dan TikTok. Materi yang dikembangkan berfokus pada edukasi ringan mengenai cara pelaporan SPT, pentingnya kepatuhan pajak, serta panduan penggunaan aplikasi DJP Online. Melalui perpaduan antara edukasi tatap muka dan pemanfaatan media digital, kegiatan ini berhasil memperluas akses informasi perpajakan serta meningkatkan kesadaran dan literasi fiskal masyarakat (Riani & Ridwan, 2024). Keterlibatan relawan menciptakan suasana layanan yang lebih interaktif, komunikatif, dan ramah, tanpa mengurangi substansi edukasi yang diberikan. Upaya ini sejalan dengan misi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam menumbuhkan budaya sadar pajak di kalangan masyarakat. Relawan berperan sebagai agen perubahan sosial yang mampu menjembatani hubungan antara pemerintah dan masyarakat secara kolaboratif, adaptif, dan relevan, sehingga memperkuat pelaksanaan kebijakan perpajakan di tingkat daerah. Selain itu, kegiatan ini turut memberikan dampak positif bagi pengembangan sektor perekonomian nasional serta berkontribusi terhadap keberlanjutan pembangunan melalui peningkatan penerimaan pajak negara (Riani & Ridwan, 2024).

Secara keseluruhan, hasil pengabdian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem DJP Online mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelaporan SPT Tahunan, meskipun efektivitasnya sangat bergantung pada kualitas asistensi serta tingkat literasi digital wajib pajak. Partisipasi mahasiswa PKL turut memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mempererat kerja sama antara perguruan tinggi dengan instansi perpajakan. Dengan demikian, program kolaborasi antara KPP dan perguruan tinggi perlu terus dipertahankan dan dikembangkan untuk mewujudkan pelayanan perpajakan yang lebih modern, responsif, dan inklusif di masa depan.

Program pengabdian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam penarikan kesimpulan. Data yang digunakan bersifat kualitatif dan sebagian besar bersumber dari hasil observasi serta pengalaman langsung selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan di KPP Pratama Sidoarjo Utara. Oleh sebab itu, temuan yang dihasilkan lebih menggambarkan kondisi faktual di lokasi dan belum dapat mewakili keseluruhan Kantor Pelayanan Pajak di Indonesia secara umum. Kedua, dengan dibatasi oleh waktu pelaksanaan PKL yang berlangsung sekitar satu bulan pada periode pelaporan SPT Tahunan. Kondisi tersebut membuat data yang diperoleh hanya merefleksikan situasi khusus pada waktu tertentu, sehingga belum mampu menunjukkan efektivitas sistem DJP Online secara konsisten sepanjang tahun. Selain itu, faktor musiman seperti meningkatnya jumlah pelaporan menjelang batas waktu turut memengaruhi hasil pengabdian.

Ketiga, tantangan yang dihadapi selama kegiatan PKL adalah meningkatnya jumlah wajib pajak menjelang tenggat waktu pelaporan, yang menyebabkan antrean panjang dan memperlambat pelayanan, ditambah adanya gangguan pada sistem DJP Online. Untuk mengantisipasi hal tersebut, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara menerapkan pembagian jadwal asistensi, memperkuat peran relawan pajak, serta menyediakan alternatif layanan manual sementara. Upaya ini cukup efektif dalam mengurai kepadatan, meskipun kestabilan sistem digital masih menjadi persoalan yang perlu ditingkatkan. Bagi mahasiswa, kendala yang muncul meliputi minimnya pengalaman praktis, keterbatasan pengetahuan teknis terkait fitur lanjutan DJP Online, serta tekanan saat menghadapi banyak wajib pajak. Meski demikian, hambatan tersebut dapat diatasi melalui pelatihan awal, arahan dari pegawai KPP, dan pengalaman langsung di lapangan. Dengan begitu, kegiatan PKL menjadi ajang pembelajaran yang berharga dalam membentuk sikap profesional, meningkatkan kemampuan komunikasi, serta melatih keterampilan menyelesaikan masalah di lingkungan pelayanan publik.

4. Kesimpulan

Penerapan teknologi digital dalam pelaporan SPT Tahunan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, proses pemeriksaan, dan pengawasan pajak, sekaligus mendorong kepatuhan wajib pajak serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan sebagai upaya mendukung penerimaan negara dan tata kelola yang transparan. Adapun tantangan utama selama pelaksanaan PKL adalah keterbatasan akses terhadap sistem internal dan masih adanya ketergantungan pada prosedur manual, meskipun demikian, mahasiswa tetap dapat berkontribusi melalui pengelolaan data dan bantuan administratif di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak. Oleh karena itu, kerja sama antara perguruan tinggi dan instansi perpajakan perlu terus diperkuat sebagai langkah strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, memperluas pemahaman digital di bidang perpajakan, serta mendorong kepatuhan wajib pajak secara berkesinambungan.

Ucapan terima kasih

Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Utara atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, sehingga dapat berjalan dengan lancar. Penghargaan juga disampaikan kepada seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara atas bimbingan, arahan, dan kerja sama yang diberikan selama kegiatan asistensi pelaporan SPT Tahunan berlangsung. Ucapan terima kasih turut ditujukan kepada Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo, khususnya Fakultas Ekonomi dan Program Studi Manajemen, beserta dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan akademik serta saran berharga dalam penyusunan artikel ini. Penulis juga menghargai kontribusi berbagai pihak, baik yang terlibat langsung maupun tidak langsung, dalam proses pengumpulan data, dokumentasi, serta dukungan moral yang diberikan. Semoga segala dukungan dan bantuan yang telah diberikan memperoleh balasan yang sepadan.

Daftar Pustaka

Aliah, N. (2020). the Role of E-Filing in Improving Taxpayer Compliance in Indonesia. *Accounting and Business Journal*, *2*(1), 1. https://doi.org/10.54248/abj.v2i1.977

Az, N. A. F., & Chamalinda, K. N. L. (2022). Optimalisasi Peran Relawan Pajak Dalam Pelaporan Spt Tahunan Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Akuntansi*, *11*(2), 192–204. https://doi.org/10.37932/ja.v11i2.650

Hidayat, A. (2025). Inovasi Pelayaan Publik Mulai E-Samsat Studi Di Kota Mataram. *Journal of Applied Economics and Business Global*, *1*(1), 30–42.

Jaya, I. M. L. M. (2019). Realita Kesadaran Pajak di Kalangan Generasi Muda (Mahasiswa) Yogyakarta Dan Surabaya. *JIA (Jurnal Ilmiah Akuntansi)*, *4*(2), 161–183. https://doi.org/10.23887/jia.v4i2.21885

Khasanah, I. N., Noverita, F., Romsiyatun, S., & Pratama, M. M. (2024). Pemberdayaan Relawan Pajak Dalam Optimalisasi Kebijakan Fiskal Melalui Asistensi Pelaporan Spt Tahunan Orang Pribadi Menggunakan E-Filing Di Kpp Pratama Jember. *Jurnal PEDAMAS (Pengabdian Kepada Masyarakat*, *2*(2), 474–484.

Lamdora, R. A., & Suyono, E. (2023). Implementasi sistem e-filing, e-billing, dan pemhaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Tasikmalaya. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, 6*(3), 341–353.

Laurence, G. T., & Santoso, H. (2024). Dampak Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Pajak. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, *2*(2), 193–211. https://doi.org/10.61597/jbe-ogzrp.v2i2.31

Meiryani, Alkhanifani, D., & Ramadhanti, V. (2023). The Effect of E-System Modernization, Self Efficacy and Digital Literacy Capabilities on Taxpayer Compliance. *E3S Web of Conferences*, *426*. https://doi.org/10.1051/e3sconf/202342601020

Mujahidin, M., Safrina, N., & Hikmahwati. (2024). Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan (Studi Kasus Pada KPP Pratama Banjarmasin). *Indonesian Journal of Applied Accounting and Finance*, *4*(2), 291–303. https://doi.org/10.31961/ijaaf.v4i2.14765

Nandiroh, U., Putri, R. Y., Sari, N. A. P., Putri, R. C., Kalita, S. M., & Safira, F. M. (2025). SPT Tepat dan Tuntas: Sinergi Relawan Pajak dalam Melayani Wajib Pajak Pribadi, Lembaga, CV, dan PT. *Darma Diksani: Jurnal Pengabdian Ilmu Pendidikan, Sosial, Dan Humaniora*, *5*(2), 29–37. https://doi.org/10.29303/darmadiksani.v5i2.7945

Nugroho, R., Liyana, N. F., Muamarah, H. S., & Wijaya, S. (2022). Relawan Pajak 2021: Upaya Menjaga Kepatuhan Wajib Pajak melalui Pendampingan Pengisian SPT secara Daring. *Jurnal Nusantara Mengabdi*, *1*(3), 157–165. https://doi.org/10.35912/jnm.v1i3.763

Panjaitan, R., & Yuna. (2024). Pengaruh Coretax terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Perpajakan. *Jurnal Riset Akuntansi, 2*(4), 51–60. https://doi.org/10.54066/jura-itb.v2i4.2560

Pratama, H. Y., Agustina, E., Setiyowati, R., & Rokhim, A. (2025). Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Melalui Pemberdayaan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Ditinjau Dari Perspektif Etika Bisnis Pada KPP Pratama Jember. *Jurnal GEMBIRA (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, *3*(1), 362–373.

Qatrunnada, & Choiriyah, I. U. (2022). Kebaruan Pelaporan Pajak Melalui E-Filing. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 18. https://doi.org/10.21070/ijppr.v18i0.1216

Riani, A., & Ridwan, M. (2024). Kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT orang pribadi melalui website DJP Online di KPP Pratama Majalaya. *Merdeka (MBKM)-Magang Merdeka Jurusan Administrasi Publik*, *1*(1).

Riksfardini, M., Sagara, B., Firmanto, F. S., & Handayani, N. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Berbasis E-Government Melalui Penggunaan E-Filing Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan. *PENTAHELIX*, *1*(1). https://doi.org/10.24853/penta.1.1.35-44

Sabil, Pujiwidodo, D., & Setio Lestiningsih, A. (2018). Pengaruh E-SPT Pajak Penghasilan dan Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal SIKAP (Sistem Informasi, Keuangan, Auditing Dan Perpajakan)*, *2*(2), 122–135.

Santoro, F., Lees, A., Carreras, M., Mukamana, T., Hakizimana, N., Nsengiyumva, Y., Mukuwa, V., Phiri, J., others, Hamza, M., Obeid, A., & Mustafa, M. (2020). Technology and Tax: Adoption and Impacts of E-services in Rwanda. *From Machine Learning to Artificial Intelligence: The Modern Machine Intelligence Approach for Financial and Economic Inclusion*, *8*(01), 98. https://doi.org/10.19088/ICTD.2023.029

Taruk, A. E. N., & Yuniarta, G. A. (2024). Efektivitas Pengaruh Pemadanan NIK NPWP terhadap Wajib Pajak di KPP Pratama Singaraja. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, *14*(2), 359–368. https://doi.org/10.23887/jiah.v14i2.83317

Yasa, I. N. P., Putri Artini, N. M. A. S., Astari, L. M., & Sari, N. P. P. (2021). Mengungkap Persepsi Wajib Pajak Atas Pendampingan Relawan Pajak. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, *14*(1), 73–81. https://doi.org/10.30813/jab.v14i1.2453

Yosefin, Y., & Anjelika, M. (2022). Pengaruh Digitalisasi Pajak (Electronic System) Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Multidisiplin Madani*, *2*(2), 747–764. https://doi.org/10.54259/mudima.v2i2.430