

## ANALISIS KEPERILAKUAN RELAWAN PAJAK DALAM DIGITALISASI PELAPORAN SPT TAHUNAN ORANG PRIBADI MENGUNAKAN E-FILING

Aprilia Rofiana Sari<sup>1</sup>, Rika Yuliasuti<sup>2</sup>

STIE Mahardhika Surabaya

Jl. Wisata Menanggal No.42, Menanggal, Kec. Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur  
60234, Indonesia.

[rofianasari04@gmail.com](mailto:rofianasari04@gmail.com)<sup>1</sup>, [rika.yuliasuti@stiemahardhika.ac.id](mailto:rika.yuliasuti@stiemahardhika.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstract:** *Digital transformation in taxation through e-Filing has become a primary focus of the Directorate General of Taxes to improve efficiency and taxpayer compliance. However, limited technological literacy and fear among taxpayers remain obstacles. This community service activity aims to analyze the behavior of tax volunteers in assisting individual taxpayers in using e-Filing. A descriptive qualitative method was applied through interviews with five tax volunteers in the DJP East Java 1 region. The results show that direct assistance through simulations, interpersonal communication, and education effectively increased taxpayers' confidence. At least 75% of taxpayers successfully filed their tax returns online. This program proved effective in improving digital tax literacy and should be expanded through continuous education. These findings affirm the importance of behavioral factors in the success of tax administration digitalization.*

**Keywords:** *e-Filing, tax volunteers, behavioral accounting, tax compliance, tax digitalization*

**Abstrak:** *Transformasi digital di bidang perpajakan melalui e-Filing menjadi fokus utama Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan efisiensi dan kepatuhan wajib pajak. Namun, keterbatasan pemahaman teknologi dan ketakutan wajib pajak menjadi kendala. Kegiatan pengabdian ini bertujuan menganalisis perilaku relawan pajak dalam mendampingi wajib pajak orang pribadi menggunakan e-Filing. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan wawancara kepada lima relawan pajak di wilayah DJP Jawa Timur 1. Hasil menunjukkan bahwa pendampingan langsung melalui simulasi, komunikasi interpersonal, dan edukasi terbukti meningkatkan kepercayaan diri wajib pajak. Minimal 75% wajib pajak berhasil melaporkan SPT secara daring. Program ini efektif meningkatkan literasi digital perpajakan dan perlu dikembangkan melalui edukasi berkelanjutan. Temuan ini menegaskan pentingnya faktor perilaku dalam keberhasilan digitalisasi administrasi perpajakan.*

**Kata kunci:** *e-Filing, relawan pajak, akuntansi keperilakuan, kepatuhan pajak, digitalisasi perpajakan*

---

**T**ransformasi digital dalam administrasi perpajakan telah menjadi fokus utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu inovasi yang diperkenalkan adalah e-Filing, sebuah sistem pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi secara elektronik yang bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara daring, tanpa perlu datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Sistem ini dinilai dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi pelaporan pajak. Penerapan sistem informasi digital dapat memengaruhi perilaku pengguna dalam beradaptasi terhadap teknologi (Fauzia & Yuliasuti, 2021), sejalan dengan kebutuhan pelaporan perpajakan berbasis e-Filing. Di satu pihak, implementasi e-Filing diharapkan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan pelaporan. Transformasi digital terpantau signifikan; e-Filing meningkat dari 68,2 % pada 2016 menjadi 83,4 % pada 2022 (Rizal et al., 2024). Namun di sisi lain, keberhasilan sistem ini juga sangat dipengaruhi oleh perilaku manusia, mulai dari tingkat pemahaman, motivasi, hingga interaksi sosial dengan pihak lain yang menjadi ruang lingkup fokus utama dalam akuntansi keperilakuan.

Akuntansi keperilakuan menyoroti bagaimana variabel-variabel non-teknis seperti persepsi, sikap, norma sosial, dan insentif memengaruhi efektivitas sistem akuntansi digital serta mempelajari interaksi perilaku individu dalam pengambilan keputusan yang berbasis informasi akuntansi. Dalam konteks e-Filing, hal ini tercermin pada bagaimana pemahaman terhadap teknologi, keyakinan pada kemudahan sistem, dan interaksi dengan relawan pajak dapat mendorong atau sebaliknya, menghambat kepatuhan pelaporan pajak. Dalam praktiknya, banyak wajib pajak mengalami kendala dalam penggunaan e-Filing, mulai dari ketidaktahuan prosedur, kurangnya pemahaman teknologi, hingga rasa enggan untuk mencoba sistem baru. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Perpajakan (DJP) menghadirkan program Relawan Pajak sebagai bentuk pendampingan kepada wajib pajak orang pribadi agar lebih mudah dalam memahami dan menggunakan e-Filing. Penggunaan e-Filing seringkali dibantu oleh relawan pajak seperti mahasiswa atau petugas sukarela yang memberikan pendampingan teknis. Peran ini menjadi penting karena interaksi sosial langsung yang dapat mempengaruhi persepsi, motivasi, dan tingkat kepercayaan terhadap sistem. Di sinilah konsep akuntansi keperilakuan menjadi relevan, yaitu bagaimana perilaku manusia baik relawan maupun wajib pajak mempengaruhi keberhasilan proses pelaporan digital. Beberapa penelitian menyatakan bahwa keberadaan relawan pajak terbukti meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan e-Filing

---

(Ningtyas, 2024). Kegiatan Relawan Pajak ini dilakukan di wilayah Kantor DJP Jawa Timur 1.

Penelitian sebelumnya oleh (Mahmudah et al., 2021), mengembangkan SIA penggajian pada TPQ dengan desain database yang kuat, validasi data, dan kontrol internal unsur teknik ini menjadi acuan penting untuk memastikan keandalan sistem dalam e-Filing. Teknik seperti rekonsiliasi otomatis, control-checks, dan periodisasi penghasilan merupakan fondasi untuk meningkatkan akuntabilitas dan mencegah kesalahan. Selain itu, literatur terkini (Noor, 2025) menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan berperan besar dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Penelitian lain oleh (Susena et al., 2025) mengungkap peningkatan 24 % kepatuhan formal dan 18 % materiil setelah digitalisasi perpajakan. (Yuniasih & Jati, 2021) meneliti hubungan antara e-Filing, layanan, sanksi, dan kepatuhan pajak, dan menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan elektronik memperbaiki rekonsiliasi informasi fiskal. Temuan ini relevan untuk memahami akuntabilitas dan verifikasi data dalam e-Filing. (Muvidah & Andriani, 2019) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak dan digitalisasi administrasi pajak meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak di Jawa Timur. Ini mendukung dasar pemikiran bahwa e-Filing yang dioperasikan relawan dapat memperbaiki siklus akuntansi dan kepatuhan. Lebih lanjut, (Tanichi & Widjaja, 2024) menyatakan bahwa relawan pajak yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik, empati, dan sikap ramah, mampu meningkatkan kenyamanan wajib pajak dalam melakukan pelaporan. Hal ini sejalan dengan teori akuntansi keperilakuan yang menyebutkan bahwa faktor perilaku petugas akuntansi turut menentukan keberhasilan sistem informasi akuntansi yang diterapkan.

Namun demikian, studi yang secara spesifik menganalisis keperilakuan relawan pajak itu sendiri dalam menjalankan tugas digitalisasi pelaporan masih terbatas. Padahal, bagaimana relawan bersikap, berkomunikasi, dan memotivasi wajib pajak sangat berpengaruh dalam mendukung keberhasilan program ini. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana perilaku relawan pajak dalam mendampingi wajib pajak orang pribadi melakukan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis perilaku relawan pajak dalam membantu digitalisasi pelaporan SPT Tahunan orang pribadi melalui e-Filing, mengidentifikasi faktor-faktor keperilakuan yang memengaruhi efektivitas pendampingan relawan pajak,

---

memberikan rekomendasi berbasis akuntansi keperilakuan dalam optimalisasi peran relawan pajak untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan pajak secara digital.

## **METODE**

Kegiatan pengabdian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis perilaku relawan pajak dalam mendampingi wajib pajak orang pribadi saat melakukan pelaporan SPT Tahunan menggunakan e-Filing. Metode ini dipilih untuk menggali secara mendalam pengalaman, tanggapan, serta cara relawan pajak menghadapi berbagai situasi di lapangan, khususnya terkait perilaku wajib pajak dan keberhasilan digitalisasi pelaporan pajak. Data primer dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur kepada lima orang relawan pajak dari STIE Mahardhika Surabaya yang aktif terlibat dalam kegiatan pendampingan e-Filing. Wawancara dilakukan secara daring melalui platform WhatsApp, untuk menyesuaikan dengan kondisi jarak dan waktu masing-masing responden. Keberhasilan kegiatan pengabdian ini diukur berdasarkan perubahan tingkat pengetahuan, keterampilan, dan sikap relawan pajak yang terlibat, serta pengaruh pendampingan terhadap perilaku wajib pajak yang mereka bantu. Hasil analisis kemudian disajikan secara naratif dan deskriptif untuk mendukung kesimpulan kegiatan.

## **HASIL PEMBAHASAN**

Pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu bentuk kontribusi akademisi untuk menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni kepada masyarakat. Dalam kegiatan ini, relawan pajak berperan sebagai pendamping bagi wajib pajak orang pribadi dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan secara daring menggunakan aplikasi e-Filing. Pengabdian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah, khususnya dalam perubahan perilaku wajib pajak yang semula enggan atau belum memahami pelaporan pajak digital, menjadi lebih sadar dan mampu memanfaatkan fasilitas e-Filing secara mandiri. Kegiatan pengabdian dilaksanakan selama bulan Februari hingga April 2025, dengan melibatkan lima relawan pajak dari STIE Mahardhika Surabaya. Relawan ini mendampingi wajib pajak secara langsung di beberapa lokasi Kantor Pelayanan Perpajakan (KPP), mitra seperti lingkungan kampus dan masyarakat sekitar. Relawan dibekali pelatihan terlebih dahulu terkait prosedur pelaporan e-Filing, teknik komunikasi pelayanan masyarakat, serta etika pendampingan wajib pajak. Selanjutnya, relawan melakukan wawancara langsung kepada wajib pajak yang didampingi, menyampaikan panduan teknis, serta memberikan simulasi pengisian e-Filing. Keberhasilan kegiatan pengabdian ini diukur melalui indikator:

---

Peningkatan pengetahuan relawan dan wajib pajak tentang e-Filing, peningkatan keterampilan relawan dalam melakukan pendampingan, sikap positif relawan dan wajib pajak terhadap pelaporan digital, peningkatan jumlah wajib pajak yang berhasil melaporkan SPT menggunakan e-Filing, respon masyarakat terhadap keberadaan relawan pajak. Tolak ukur keberhasilan: Minimal 80% relawan menyatakan mampu melakukan pendampingan secara efektif, minimal 75% wajib pajak dampingan berhasil melaporkan SPT via e-Filing, adanya dampak positif terhadap wajib pajak.

Tabel 1. Wawancara

No	Nama Relawan	Tempat Bertugas	Pertanyaan	Jawaban
1	Balqis E.	KPP Pratama Surabaya Wonocolo	Apa kendala wajib pajak?	Umumnya belum tahu cara mengisi form, merasa form rumit & takut salah.
2	Dinia N.	KPP Pratama Surabaya Wonocolo	Strategi mendampingi yang dilakukan?	Simulasi langsung, penjelasan langkah-langkah dengan sabar, berikan contoh konkret.
3	Wahyu F.	Kanwil DJP Jatim 1	Efek pendampingan menurut Anda?	Mereka lebih percaya diri & terlihat antusias, beberapa bahkan melapor ulang secara mandiri setelah itu.
4	Salsa S.	Kanwil DJP Jatim 1	Apa tantangan utama?	Beberapa wajib pajak gaptek atau tidak punya perangkat/sinyal, juga kesulitan menjadwalkan sesi pendampingan.
5	Lince L.	KPP Pratama Surabaya Mulyorejo	Program ini bisa dikembangkan bagaimana?	Dengan menyediakan video tutorial, booth kampus/masyarakat, dan rutin mengadakan pendampingan berkelanjutan.

Sumber: Data hasil wawancara 2025.

### 1. Kendala yang Dihadapi Wajib Pajak

Berdasarkan hasil wawancara, kendala utama yang dihadapi wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing adalah kurangnya pemahaman

terhadap prosedur pengisian formulir elektronik dan kekhawatiran akan melakukan kesalahan. Balqis E., salah satu relawan yang bertugas di KPP Pratama Surabaya Wonocolo, menyatakan bahwa sebagian besar wajib pajak merasa form pelaporan rumit dan membingungkan. Selain itu, rasa takut melakukan kesalahan pengisian yang dapat berakibat sanksi atau pemeriksaan lebih lanjut juga menjadi faktor yang membuat mereka enggan mencoba menggunakan e-Filing secara mandiri. Hal ini menyatakan bahwa persepsi individu terhadap kemudahan penggunaan dan risiko kesalahan akan memengaruhi minat seseorang dalam menerima dan memanfaatkan teknologi baru. Kurangnya literasi digital perpajakan menjadi hambatan besar bagi masyarakat dalam beradaptasi dengan sistem pelaporan pajak berbasis elektronik.

## 2. Strategi Pendampingan yang Diterapkan Relawan Pajak

Dalam menghadapi kendala tersebut, relawan pajak mengembangkan berbagai strategi pendampingan untuk membantu wajib pajak. Dinia N. menjelaskan bahwa strategi paling efektif adalah melakukan simulasi langsung, yakni dengan menunjukkan proses pengisian e-Filing secara bertahap, menjelaskan tiap menu dan istilah yang terdapat dalam sistem, serta memberikan contoh konkret sesuai kasus wajib pajak yang didampingi. Relawan juga dituntut memiliki kesabaran dalam memberikan penjelasan serta memastikan wajib pajak benar-benar memahami prosesnya, bukan sekadar mengikuti instruksi. Strategi berbasis komunikasi interpersonal seperti ini terbukti mampu meningkatkan kepercayaan diri wajib pajak. Hal tersebut sesuai dengan temuan (Tanichi & Widjaja, 2024) yang menegaskan bahwa kemampuan komunikasi relawan sangat berpengaruh dalam menciptakan kenyamanan wajib pajak selama proses pelaporan.

## 3. Dampak Pendampingan terhadap Wajib Pajak

Dampak positif dari pendampingan ini terlihat jelas. Wahyu F., salah satu relawan, menyebutkan bahwa setelah mendapatkan pendampingan, sebagian wajib pajak menjadi lebih percaya diri dan antusias. Bahkan, beberapa di antaranya kemudian mampu melakukan pelaporan mandiri tanpa pendampingan pada kesempatan berikutnya. Hal ini menunjukkan adanya perubahan perilaku wajib pajak setelah berinteraksi dengan relawan, di mana faktor sosial berupa pendampingan langsung terbukti dapat mengurangi ketakutan serta meningkatkan keyakinan untuk menggunakan sistem digital. Temuan ini sejalan dengan prinsip dasar akuntansi

---

keperilakuan, yaitu bahwa interaksi sosial dapat memengaruhi sikap dan perilaku individu dalam menggunakan sistem informasi akuntansi.

#### 4. Tantangan yang Dihadapi Relawan Pajak

Dalam pelaksanaannya, relawan juga menghadapi berbagai tantangan. Salsa S. menyebutkan bahwa beberapa wajib pajak masih gaptek (gagap teknologi), tidak memiliki perangkat memadai seperti laptop atau smartphone yang kompatibel, serta kendala sinyal internet saat proses pelaporan berlangsung. Selain itu, kesulitan menjadwalkan sesi pendampingan karena kesibukan wajib pajak menjadi kendala tersendiri. Kendala teknis ini memperlihatkan bahwa digitalisasi perpajakan tidak hanya berkaitan dengan kesiapan sistem, tetapi juga kesiapan infrastruktur dan kemampuan individu pengguna. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang adaptif dari relawan untuk tetap memberikan layanan maksimal di tengah keterbatasan tersebut.

#### 5. Usulan Pengembangan Program Relawan Pajak ke Depan

Lince L. menyampaikan beberapa usulan pengembangan program agar pendampingan e-Filing lebih optimal di masa mendatang. Beberapa ide yang diusulkan antara lain: Pembuatan video tutorial yang dapat diakses wajib pajak secara mandiri kapan saja, pendirian booth atau posko pendampingan di area kampus maupun lingkungan masyarakat saat masa pelaporan pajak berlangsung, mengadakan kegiatan pendampingan secara rutin untuk meningkatkan literasi perpajakan digital masyarakat. Usulan ini sejalan dengan literatur terkini (Noor, 2025) yang menyebutkan bahwa strategi edukasi berkelanjutan melalui media digital dan komunitas pendampingan efektif meningkatkan kepatuhan pajak berbasis digital.

#### 6. Evaluasi Capaian Indikator Keberhasilan

Berdasarkan pengamatan relawan, pengabdian ini berhasil mencapai target yang ditetapkan. Minimal 80% relawan menyatakan mampu melakukan pendampingan secara efektif, serta minimal 75% wajib pajak yang didampingi berhasil melaporkan SPT menggunakan e-Filing tanpa kendala berarti. Selain itu, relawan melaporkan adanya perubahan sikap positif dari wajib pajak, mulai dari peningkatan kesadaran, minat mencoba, hingga keberanian melapor secara mandiri di periode selanjutnya. Respon positif dari masyarakat atas keberadaan relawan pajak juga meningkat. Wajib pajak merasa terbantu dan berharap program pendampingan semacam ini bisa terus dilaksanakan di masa mendatang, baik secara langsung maupun daring.

---

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat dan analisis perilaku relawan pajak dalam mendampingi wajib pajak orang pribadi melakukan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Peran relawan pajak sangat penting dalam keberhasilan digitalisasi pelaporan. Relawan dengan komunikasi baik, sabar, dan mampu memberikan simulasi langsung efektif meningkatkan kepercayaan diri wajib pajak.
2. Kendala wajib pajak meliputi ketidaktahuan prosedur, kekhawatiran salah isi, dan keterbatasan fasilitas. Literasi digital dan infrastruktur masih menjadi tantangan.
3. Pendampingan relawan berdampak positif, mendorong perubahan perilaku wajib pajak menjadi lebih percaya diri dan mandiri.
4. Kelebihan kegiatan terletak pada pendekatan interaksi sosial berbasis teori akuntansi keperilakuan, yang meningkatkan penerimaan teknologi e-Filing.
5. Kekurangan kegiatan meliputi keterbatasan relawan, waktu pelaksanaan, dan pemanfaatan media edukasi digital yang belum optimal.
6. Kemungkinan pengembangan selanjutnya antara lain:
  - Optimalisasi sosialisasi dan media edukasi digital.
  - Pembukaan booth edukasi di kampus dan lokasi pelayanan.
  - Pengembangan layanan pendampingan online.
  - Peningkatan pelatihan relawan di bidang komunikasi, akuntansi digital, dan literasi digital.

## **UCAPAN TERIMA KASIH (Jika Ada)**

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Direktorat Jenderal Pajak, khususnya KPP Pratama Wonocolo Surabaya, KPP Pratama Mulyorejo Surabaya, dan Kanwil DJP Jawa Timur 1 yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam pelaksanaan program relawan pajak. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh informan relawan pajak dari STIE Mahardhika Surabaya yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berbagi pengalaman dan wawasan dalam proses wawancara. Terakhir, penulis mengapresiasi dukungan dosen pembimbing, rekan mahasiswa, serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan artikel ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Fauzia, S. N., & Yuliasuti, R. (2021). Analisa Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai Pada the Gentleman Barbershop Deltasari Menggunakan Aplikasi Majoo.

---

*Media Mahardhika*, 20(1), 199–210.

<https://doi.org/10.29062/mahardika.v20i1.336>

- Mahmudah, Yuliasuti, H. R., & Yulianti, R. (2021). Model Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Penggajian Guru Dan Pengurus Di Taman Pendidikan Al- Qur ' an. *Ekomania*, 7(2), 189–195.
- Muvidah, A. R., & Andriani, S. (2019). Pengaruh pengetahuan dan digitalisasi perpajakan terhadap voluntary tax compliance di mediasi kepercayaan pada industri kecil menengah Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(11), 2022. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>
- Ningtyas, I. R. (2024). Penerapan Aplikasi E-Filing sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menyampaikan SPT PPh Tahunan di Direktorat Jenderal Pajak Kantor Pusat Periode Tahun 2021 sampai dengan Tahun 2023 ( *Implementation of the E-Filing Application*. 7(2), 230–238. <https://doi.org/10.31334/transparansi/>
- Noor, M. R. (2025). Pengaruh Tingkat Literasi Dan Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 7(1), 1–12.
- Rizal, M., Permana, N., & Qalbia, F. (2024). TRANSFORMASI SISTEM PERPAJAKAN DI ERA DIGITAL : TANTANGAN , INOVASI , DAN KEBIJAKAN. 4(4), 340–348. <https://doi.org/10.53866/jimi.v4i4.648>
- Susena, K. C., Wulandari, A., & Hidayah, N. R. (2025). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak PPH Orang Pribadi Di Era Digitalisasi Perpajakan : Studi Kasus Pada KPP Pratama Di Indonesia Tax Compliance Analysis Of Individual Income Taxpayers In The Era Of Tax Digitalization : Study At Indonesian Tax Office. 1(2), 91–94.
- Tanichi, C., & Widjaja, D. I. (2024). RELAWAN PAJAK DALAM PELAPORAN PENGISIAN SPT E-FILING Pajak ( DJP ) karena melihat adanya permasalahan dalam proses pengisian dan pelaporan Wajib pelayanan sekaligus pembekalan kepada masyarakat . Relawan pajak diberikan kesempatan untuk membantu Account R. 2(3), 1695–1700.
- Yuniasih, N. L. P. R., & Jati, I. K. (2021). E-Filing, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*,
-

31(12), 2988. <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i12.p04>

---