

## Efektivitas Pelayanan Pelaporan SPT Tahunan melalui E-Filing di Kantor Pelayanan Pajak

Nur Aini Afdhilah<sup>1</sup>, Chairil Anwar<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Akuntansi, Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo, Indonesia;

### Abstrak

Isu efektivitas pelayanan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing di kantor pelayanan pajak menjadi topik penting dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau efektivitas sistem e-Filing dalam memfasilitasi pelaporan SPT Tahunan dan mengidentifikasi tantangan serta solusi dalam implementasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di KPP Pratama Sidoarjo Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun e-Filing mempermudah proses pelaporan dan meningkatkan efisiensi, terdapat kendala teknis dan keterbatasan pemahaman wajib pajak yang memengaruhi efektivitas layanan. Solusi yang diidentifikasi mencakup peningkatan infrastruktur teknologi dan edukasi wajib pajak untuk memastikan penggunaan sistem yang optimal. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan strategi perbaikan layanan pajak berbasis digital guna meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan.

### Kata kunci

E-Filing; Pelayanan Pajak; Pelaporan SPT Tahunan; Wajib Pajak

### Abstract

The issue of the effectiveness of Annual Tax Return reporting services through e-Filing at tax service offices is an important topic in order to improve taxpayer compliance. This study aims to review the effectiveness of the e-Filing system in facilitating Annual Tax Return reporting and identify challenges and solutions in its implementation. The research method used is descriptive qualitative with data collection through observation, interviews, and documentation at the North Sidoarjo Pratama Tax Office. The results of the study indicate that although e-Filing simplifies the reporting process and increases efficiency, there are technical constraints and limited taxpayer understanding that affect the effectiveness of the service. The solutions identified include improving technological infrastructure and taxpayer education to ensure optimal use of the system. This study contributes to the development of digital-based tax service improvement strategies to improve public compliance and trust in the tax system.

### Keywords

E-Filing; Tax Services; Annual Tax Return Reporting; Taxpayers

Korespondensi  
Chairil Anwar  
[chairilanwar.agn@unusida.ac.id](mailto:chairilanwar.agn@unusida.ac.id)

## Pendahuluan

Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan merupakan kewajiban rutin yang harus dipenuhi oleh setiap wajib pajak di berbagai negara, termasuk Indonesia. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, proses pelaporan pajak ini mengalami transformasi dari metode manual yang memerlukan banyak waktu dan tenaga menuju sistem digital yang lebih cepat dan efisien. Studi mengenai pelaporan SPT Tahunan telah mengalami perkembangan signifikan dalam beberapa dekade terakhir, dengan fokus pada bagaimana memperbaiki proses pelaporan agar lebih transparan, aman, dan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka (Setiawan, Kurniawan and Payamta, 2018).

Salah satu terobosan penting dalam dunia perpajakan adalah pengenalan e-Filing, sebuah sistem pelaporan SPT secara elektronik yang diimplementasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mewujudkan *Good Governance* (Selvi, Dewi and Purwaningtyas, 2021). Sistem e-Filing bertujuan untuk menyederhanakan proses pelaporan, meningkatkan akurasi data, dan meminimalkan kesalahan manusia. Penelitian terkait e-Filing semakin berkembang seiring dengan penerapannya yang luas, menyoroti kelebihan seperti penghematan waktu dan peningkatan kepatuhan wajib pajak, serta tantangan yang dihadapi, termasuk kendala teknis dan literasi digital di kalangan masyarakat (Ajeng *et al.*, 2024).

Urgensi efektivitas pelayanan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing menjadi sorotan utama bagi banyak otoritas pajak. Efektivitas ini mencakup kemampuan kantor pelayanan pajak untuk menyediakan layanan yang cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak (Zubaidah and Wicaksono, 2024). Dengan meningkatnya jumlah wajib pajak yang beralih ke pelaporan digital, penting bagi otoritas terkait untuk memastikan bahwa sistem e-Filing berjalan dengan optimal. Pelayanan yang efektif tidak hanya mendukung kepatuhan wajib pajak tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan (Natalia and Riswandari, 2021).

Metode penelitian kualitatif memberikan peluang yang signifikan dalam memahami efektivitas pelayanan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggali pengalaman, persepsi, dan tantangan yang dihadapi oleh wajib pajak serta petugas di kantor pelayanan pajak. Metode ini memungkinkan pengumpulan data yang mendalam melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumentasi yang memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas layanan e-Filing (Faizah and Atmaja, 2021).

Penelitian terdahulu mengenai efektivitas pelayanan e-Filing telah banyak dilakukan, tetapi beberapa aspek penting masih belum sepenuhnya terungkap, seperti tantangan yang dihadapi wajib pajak dengan literasi digital rendah dan upaya perbaikan layanan (Akhmadi, 2017). Gap ini menunjukkan bahwa meskipun e-Filing telah terbukti meningkatkan efisiensi pelaporan pajak, masih ada ruang untuk penelitian lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran, tantangan, dan perspektif riset terkait efektivitas pelayanan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing di kantor pelayanan pajak di berbagai belahan dunia.

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan efektivitas pelayanan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing di kantor pelayanan pajak. Metode kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk memberikan penjelasan mendalam berdasarkan data dan dokumen yang dikumpulkan selama pelaksanaan kegiatan di lapangan. Melalui pendekatan ini, informasi yang diperoleh dapat memberikan gambaran komprehensif tentang proses, kendala, dan pengalaman yang dihadapi dalam pelayanan pelaporan SPT (Neo *et al.*, 2023).

### 1. Tahap Persiapan

Sebelum kegiatan dimulai, persiapan yang matang dilakukan oleh praktikan. Tahap ini meliputi pendaftaran dalam program relawan pajak, seleksi wawancara, dan pelatihan intensif yang mencakup aturan perpajakan, etika pelayanan, serta keterampilan teknis yang dibutuhkan untuk pelaksanaan asistensi di kantor pelayanan

pajak. Pelatihan ini bertujuan untuk mempersiapkan praktikan agar memiliki pengetahuan dan kesiapan dalam membantu wajib pajak selama proses pelaporan.

## 2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, praktikan bertugas mendampingi wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan sistem e-Filing, khususnya untuk formulir 1770 S dan 1770 SS. Pendampingan ini mencakup membantu wajib pajak mengakses platform DJP Online, mengisi formulir sesuai instruksi, dan mengirimkan laporan dengan tepat. Setiap proses pengisian formulir disesuaikan dengan jenis formulir dan kategori penghasilan wajib pajak terkait. Praktikan juga memberikan bimbingan langsung dalam mengatasi hambatan yang dihadapi oleh wajib pajak yang kurang familiar dengan teknologi e-Filing.

## 3. Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan

Setelah periode pelaksanaan selesai, praktikan mengumpulkan data yang mencakup sejarah instansi, deskripsi tugas yang dilaksanakan, dan dokumentasi kegiatan. Data ini dikompilasi dalam laporan yang disusun berdasarkan pedoman dari dosen pembimbing serta pihak kantor pelayanan pajak. Laporan tersebut mencerminkan hasil observasi langsung dan penjabaran kegiatan yang dilakukan, yang kemudian dianalisis untuk menilai efektivitas pelayanan e-Filing.

Dengan metode deskriptif kualitatif ini, peneliti dapat memberikan perspektif yang mendalam mengenai bagaimana pelayanan pelaporan SPT Tahunan di kantor pajak dapat dioptimalkan, tantangan yang dihadapi, serta peluang peningkatan dalam pelaksanaan e-Filing (Agustiniingsih and Isroah, 2016).

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

Di KPP Pratama Sidoarjo Utara, peneliti melaksanakan kegiatan penelitian di bidang pelayanan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui aplikasi e-Filing. Asistensi pelaporan SPT berfokus pada membantu wajib pajak orang pribadi dalam proses pelaporan SPT Tahunan untuk formulir 1770 S dan 1770 SS menggunakan e-Filing. Kegiatan ini mencakup pemberian panduan teknis terkait pengisian data wajib pajak, seperti informasi penghasilan bruto, potongan pajak, harta, tanggungan keluarga, dan aset lain yang harus dilaporkan dalam SPT. Dalam proses pelaporan SPT, peneliti memanfaatkan aplikasi e-Filing pada situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Penggunaan teknologi ini bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT secara online. Peneliti memberikan pendampingan kepada wajib pajak dalam mengakses dan mengisi formulir e-Filing secara tepat, terutama bagi wajib pajak yang belum familiar dengan prosedur teknologi tersebut. Kegiatan penelitian ini memberikan peneliti pengalaman langsung dalam memahami prosedur pelaporan SPT serta berinteraksi dengan berbagai jenis wajib pajak. Pengetahuan teknis terkait peraturan perpajakan dan pengisian formulir pajak meningkat, yang menjadi bekal berharga untuk pengembangan profesional di bidang akuntansi dan perpajakan.



Gambar 1. Kegiatan Pelayanan Pelaporan SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Utara

Kegiatan Pelayanan Pelaporan SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Utara pada Gambar 1. Penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Utara dari tanggal 28 Februari hingga 28 Maret 2024, sebagai bagian dari program relawan pajak yang bertugas di bagian pelayanan pelaporan SPT Tahunan. Selama bulan Februari, kegiatan penelitian berlangsung satu hari dalam seminggu di KPP Pratama Sidoarjo Utara dengan dua shift: shift pertama dimulai pukul 07.45 hingga 12.00 WIB, dan shift kedua berlangsung dari pukul 11.45 hingga 16.00 WIB. Pada bulan Maret, pelaksanaan penelitian tetap dilaksanakan satu hari per minggu, dengan shift pertama pukul 08.00 hingga 11.30 WIB, dan shift kedua pukul 13.00 hingga 16.00 WIB. Penelitian pada bulan Maret dilakukan di KPP Pratama Sidoarjo Utara dan di PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing dengan fokus pada pendampingan wajib pajak selama proses pelaporan. Data dan temuan yang diperoleh selama penelitian ini digunakan untuk menggambarkan praktik pelayanan perpajakan serta tantangan yang dihadapi dalam implementasi e-Filing.

## Pembahasan

Kegiatan penelitian di KPP Pratama Sidoarjo Utara memberikan pengalaman langsung kepada peneliti mengenai peran pelayanan perpajakan di lapangan. Peneliti dapat merasakan kondisi dunia kerja yang sesungguhnya, termasuk kemampuan beradaptasi dengan berbagai kendala dan tantangan yang muncul. Pengalaman ini sejalan dengan tujuan penelitian dalam menjembatani teori yang didapatkan di bangku perkuliahan dengan praktik nyata di dunia kerja. Pentingnya pemahaman teknologi dalam pelaporan pajak, terutama penggunaan teknologi e-Filing, menjadi aspek kunci dalam proses pelaporan pajak.

Peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang sistem perpajakan berbasis digital. Hal ini sangat penting untuk menghadapi perkembangan perpajakan digital di Indonesia, yang semakin mengutamakan efisiensi dan aksesibilitas (Syafi'i, 2022). Keterampilan komunikasi dan pelayanan juga menjadi elemen penting bagi peneliti dalam berinteraksi secara efektif dengan wajib pajak, khususnya dalam menjelaskan prosedur e-Filing dengan cara yang mudah dipahami. Keterampilan ini sangat berharga dalam profesi yang melibatkan interaksi langsung dengan klien atau masyarakat.

Manfaat dan implikasi dari penelitian ini adalah memberikan wawasan yang berharga tentang dunia perpajakan, serta memperkuat kemampuan teknis peneliti dalam bidang perpajakan dan pengarsipan. Di masa mendatang, pengalaman ini akan menjadi nilai tambah yang signifikan bagi peneliti, terutama jika menekuni profesi di bidang akuntansi atau perpajakan.

Dalam proses pelayanan pajak di KPP Pratama Sidoarjo Utara, pelaporan SPT Tahunan telah dilakukan menggunakan e-Filing. Berikut adalah langkah-langkah untuk pelaporan SPT Tahunan 1770 S melalui e-Filing:

1. Membuka browser dan mengakses laman resmi DJP Online melalui tautan [dijponline.pajak.go.id](https://dijponline.pajak.go.id).
2. Login dengan mengisi Nomor NPWP, password, dan kode captcha. Jika wajib pajak belum mendaftar, dilakukan registrasi akun dengan mengisi kolom NPWP, EFIN, serta kode keamanan, lalu mengaktifkan akun melalui email.
3. Setelah berhasil login, pilih menu "Lapor" untuk melanjutkan pelaporan SPT.
4. Klik layanan "E-Filing" dan pastikan koneksi internet stabil selama pengisian.
5. E-Filing akan mengarahkan ke halaman Arsip SPT. Jika wajib pajak pernah melaporkan SPT di e-Filing, data akan muncul, sebaliknya pilih menu "Buat SPT" jika belum pernah melaporkan.
6. Jawab pertanyaan pada menu Buat SPT sesuai kondisi wajib pajak. Jika penghasilan di atas Rp60 juta per tahun, formulir "SPT 1770 S" akan tersedia.

7. Isi formulir sesuai petunjuk, pilih tahun pajak, dan pilih status SPT sebagai "Normal" untuk pelaporan pertama atau "Pembetulan" jika melakukan revisi.
8. Isi halaman Daftar Pemotongan/Pemungutan PPh dengan data yang otomatis muncul atau masukkan data secara manual.
9. Masukkan data-data yang bersumber dari bukti potong, simpan, dan lanjutkan.
10. Input penghasilan neto dalam negeri sesuai bukti potong, kemudian klik "Selanjutnya".
11. Jawab pertanyaan pada halaman SPT 1770 S secara sesuai kenyataan, lalu klik "Selanjutnya".
12. Isi kolom Harta dengan lengkap, karena ini krusial dalam pengisian SPT. Klik "Tambah" dan masukkan jenis serta nominal harta, kemudian simpan.
13. Jika ada utang, klik "Ya" dan masukkan jenisnya, jika tidak, pilih "Tidak". Klik "Selanjutnya".
14. Jawab pertanyaan terkait tanggungan, jika ada input data, jika tidak, pilih "Tidak" dan lanjutkan.
15. Jawab pertanyaan mengenai pembayaran zakat, kemudian lanjutkan.
16. Isi status kewajiban perpajakan suami istri dan PTKP sesuai bukti potong, lalu klik "Selanjutnya".
17. Jawab pertanyaan terkait pengembalian/pengurangan PPh Pasal 24 dan PPh Pasal 25 sesuai kenyataan.
18. Periksa rangkuman data, pastikan berstatus "Nihil". Jika berstatus "Kurang Bayar" atau "Lebih Bayar", periksa kembali data.
19. Klik tanda setuju setelah memahami keterangan, lalu lanjutkan.
20. Pilih opsi untuk menerima kode verifikasi melalui email atau SMS, salin kode tersebut dan masukkan di kolom yang disediakan, kemudian klik "Kirim SPT".
21. Bukti Penerimaan Elektronik akan dikirim ke email sebagai tanda proses pelaporan SPT 1770 S telah selesai.

Penjelasan ini memberikan gambaran rinci tentang langkah-langkah pelaporan SPT Tahunan 1770 S melalui e-Filing, yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan layanan digital DJP.

Adapun langkah-langkah untuk pelaporan SPT Tahunan 1770 SS melalui e-Filing dijelaskan sebagai berikut:

1. Proses awal pelaporan SPT Tahunan 1770 SS identik dengan langkah-langkah pelaporan SPT 1770 S, mengikuti langkah-langkah dari nomor 1 hingga 5.
2. Pada menu "Buat SPT", wajib pajak (WP) diharuskan menjawab pertanyaan dengan benar sesuai kondisi aktual. Jika penghasilan WP di bawah Rp60 juta per tahun, maka akan muncul opsi "SPT 1770 SS" yang dapat dipilih.
3. Setelah itu, WP diarahkan ke halaman formulir dengan petunjuk pengisian. WP diminta memilih tahun pajak dan status SPT, yaitu "Normal" untuk pelaporan pertama atau "Pembetulan" jika melakukan revisi, lalu klik "Selanjutnya".
4. WP kemudian memasuki tahap pengisian formulir. Pada tahap ini, WP harus menyesuaikan jawaban di lembar A, B, C, dan D dengan data yang tercantum pada lembar bukti potong.
5. Isi Lembar A (Pajak Penghasilan) sesuai dengan bukti potong, lalu klik "Berikutnya".

6. Jika WP memiliki penghasilan final, isi Lembar B (Penghasilan yang dikenakan PPh Final dan yang dikecualikan dari objek pajak), kemudian klik "Berikutnya".
7. Isi Lembar C (Daftar Harta dan Kewajiban) dengan mencantumkan nominal harta atas nama WP, seperti tabungan, kendaraan, rumah, atau warisan. Jika memiliki utang atau kewajiban, seperti utang bank atau koperasi, masukkan informasinya, lalu klik "Berikutnya".
8. Lembar terakhir adalah Lembar D (Pernyataan), di mana WP diminta untuk menandai kotak persetujuan dan klik "Selanjutnya".
9. Setelah semua lembaran diisi, muncul rangkuman informasi pelaporan. Klik "di sini" untuk mendapatkan kode verifikasi dan pilih media pengiriman (Email atau SMS), lalu klik "Ok".
10. Jika memilih email, salin kode verifikasi yang diterima dan tempelkan di kolom yang disediakan. Klik "Kirim SPT".
11. Bukti Penerimaan Elektronik akan dikirim ke email, menandakan bahwa proses pelaporan SPT 1770 SS telah selesai.

Penjelasan ini menggambarkan langkah-langkah sistematis dalam pelaporan SPT Tahunan 1770 SS melalui e-Filing, yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan secara digital.

### Kendala dan Cara Mengatasinya

Berikut adalah beberapa kendala atau tantangan yang dihadapi peneliti selama penelitian di KPP Pratama Sidoarjo Utara:

1. Kendala teknis, terutama dalam penggunaan perangkat lunak atau platform e-Filing yang disebabkan oleh kerusakan perangkat keras atau gangguan jaringan internet.
2. Beberapa wajib pajak tidak menyediakan data dan dokumen yang diperlukan untuk pelaporan pajak, seperti bukti potong atau nomor EFIN.
3. Kesalahan dalam data pada bukti potong, sehingga wajib pajak harus mengonfirmasi kesalahan tersebut dan melakukan pembetulan di perusahaan tempat mereka bekerja.
4. Kesalahan penginputan data oleh wajib pajak, yang mengharuskan pengecekan ulang dari awal proses pelaporan.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, beberapa langkah solusi yang diambil meliputi:

1. Melaporkan kendala teknis kepada staf terkait agar dapat diteruskan ke pihak ICT kantor. Alternatifnya, wajib pajak disarankan untuk mencoba pelaporan SPT menggunakan perangkat ponsel mereka.
2. Mengajukan wajib pajak untuk mencari bukti potong yang diperlukan. Jika tidak tersedia, wajib pajak dapat menghitung penghasilan secara mandiri dengan bimbingan staf yang bertugas. Wajib pajak yang belum mengetahui nomor EFIN diarahkan kepada petugas khusus EFIN.
3. Menyarankan wajib pajak untuk mengonfirmasi kesalahan data ke perusahaan tempat mereka bekerja dan melakukan pembetulan pelaporan SPT di rumah.
4. Melakukan pengecekan ulang secara menyeluruh dari awal proses pelaporan untuk memastikan keakuratan data.

Strategi ini diharapkan dapat meminimalkan kendala yang terjadi dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi dalam pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing (Rahayu et al., 2023; Wicaksono et al., 2023).

## Limitasi

Limitasi dalam penelitian ini terletak pada keterbatasan waktu pelaksanaan dan akses data yang bersumber dari wajib pajak yang mungkin mempengaruhi hasil observasi terhadap efektivitas layanan e-Filing di kantor pelayanan pajak.

## Kesimpulan

Penelitian ini menyoroti pentingnya efektivitas pelayanan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing di kantor pelayanan pajak sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penerapan teknologi e-Filing mempermudah proses pelaporan, memberikan kenyamanan bagi wajib pajak dalam mengakses layanan pajak secara daring, dan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pengisian formulir. Namun, efektivitas layanan ini masih dihadapkan pada sejumlah kendala, seperti masalah teknis terkait jaringan internet dan perangkat lunak, serta kurangnya pemahaman wajib pajak dalam penggunaan sistem digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya proaktif, seperti pendampingan intensif dan peningkatan literasi digital, sangat penting untuk mengatasi hambatan tersebut. Keterlibatan petugas dalam memberikan asistensi langsung kepada wajib pajak terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, pelayanan yang optimal melalui e-Filing dapat dicapai dengan dukungan infrastruktur yang memadai dan upaya edukasi yang berkelanjutan.

Kendala yang dihadapi selama penelitian menggarisbawahi beberapa aspek penting dalam pengelolaan layanan pajak berbasis digital. Kendala teknis, seperti gangguan pada perangkat keras dan internet, menghambat kelancaran pelaporan SPT secara e-Filing. Selain itu, kurangnya kelengkapan dokumen yang dibawa oleh wajib pajak, serta kesalahan dalam pengisian data, memerlukan solusi yang efektif agar proses pelaporan dapat diselesaikan tanpa hambatan. Cara mengatasi kendala ini melibatkan kerja sama dengan petugas pajak untuk memberikan arahan yang tepat dan mendorong wajib pajak untuk lebih mandiri dalam menggunakan e-Filing. Pengembangan infrastruktur dan peningkatan pelatihan bagi wajib pajak menjadi prioritas untuk memastikan kelancaran pelaporan SPT Tahunan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan pajak dapat lebih efisien dan mendorong kepatuhan yang lebih tinggi. Solusi semacam ini menekankan pentingnya pendekatan holistik dalam mengelola tantangan layanan berbasis digital.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan e-Filing di kantor pelayanan pajak bergantung pada kesiapan teknologi, pengetahuan wajib pajak, dan kualitas asistensi yang diberikan. Penggunaan e-Filing secara optimal dapat mempercepat proses pelaporan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan. Namun, tantangan yang ada mengharuskan adanya perbaikan berkelanjutan dalam aspek infrastruktur dan pelatihan. Peran kantor pelayanan pajak sebagai fasilitator utama dalam mendukung proses pelaporan digital harus diperkuat melalui edukasi, pelayanan yang responsif, dan pengembangan sistem yang lebih user-friendly. Dengan demikian, e-Filing tidak hanya menjadi solusi teknis, tetapi juga menjadi sarana yang dapat memperkuat hubungan antara wajib pajak dan otoritas pajak. Keberhasilan implementasi ini akan berdampak positif pada peningkatan kepatuhan pajak dan penerimaan negara secara keseluruhan.

## Konflik Kepentingan

Tidak ada potensi konflik kepentingan yang relevan dengan artikel ini.

## Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada kepala dan seluruh staf Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Sidoarjo Utara, Kabupaten Sidoarjo atas kerjasama dan dukungan sebagai mitra pengabdian kepada masyarakat.

## Daftar Pustaka

- Agustiningasih, W. and Isroah, I. (2016) 'Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta', *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 5(2). Available at: <https://doi.org/10.21831/nominal.v5i2.11729>.
- Ajeng, O.: *et al.* (2024) 'Analisis Peningkatan Layanan Era 4.0 Menuju Civil Society 5.0: Tinjauan Literatue Review', *JMA*, 2(6), pp. 3031–5220. Available at: <https://doi.org/10.62281>.
- Akhmadi, M.H. (2017) 'Determinan Keberhasilan E-Filing Pajak di Indonesia: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tamansari Dua', *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)*, 1(1), pp. 44–51. Available at: <https://doi.org/10.31092/jpi.v1i1.164>.
- Faizah, D.N. and Atmaja, S.S. (2021) *Analisis Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi dalam Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di KPP Surabaya Genteng*.
- Natalia, C. and Riswandari, E. (2021) 'Penerapan Sistem E-Filling, Kesadaran Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi', *CURRENT: Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis Terkini*, 2(2), pp. 205–216. Available at: <https://doi.org/10.31258/jc.2.2.205-216>.
- Neo, N.A. *et al.* (2023) 'Penggunaan E-Filling Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT Tahunan pada Pada KKP Pratama Lhokseumawe', *ASIA-PACIFIC JOURNAL OF PUBLIC POLICY*, 9(1), pp. 127–141. Available at: <https://doi.org/10.52137/apjpp.v9i1.158>.
- Selvi, Dewi, M.P. and Purwaningtyas, A.S. (2021) 'Kajian Sara dalam Mewujudkan Good Governace di BidangAdministrasi Perpajakan', 8(2), p. 183. Available at: <http://ojs.stiami.ac.id>.
- Setiawan, D., Kurniawan, B. and Payamta, P. (2018) 'Dampak Penggunaan E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Peran Perilaku Wajib Pajak sebagai Variabel Mediasi', *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 22(1), pp. 12–24. Available at: <https://doi.org/10.20885/jaai.vol22.iss1.art2>.
- Syafi'i (2022) *Penerapan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2007 Terhadap Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai pada KPP Pratama Sidoarjo Utara*. Surabaya. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.21107/nbs.v6i2.546.g516>.
- Zubaidah, T.R. and Wicaksono, A. (2024) 'Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan', *PKLA*, 1(1), pp. 7–14. Available at: <https://doi.org/10.55732/1ff3wk32>.