

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perpajakan

2.1.1 Pengertian Pajak

Menurut Widianingrum (2018) Pajak dalam bahasa asing disebut *tax* (Inggris); *import contribution tax, droit* (Prancis); *steuer, abgabe, gebuhr* (Jerman); *impuesto contribution, tributo, gravamen, tasa* (Spanyol); dan *belasting* (Belanda). Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, dijelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang harus dibayar oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa sesuai dengan undang-undang, tanpa menerima imbalan langsung, dan digunakan untuk kepentingan negara demi kesejahteraan rakyat. Definisi pajak menurut Ginting (2020) pajak adalah iuran wajib kepada negara yang dapat dipaksakan tanpa kontraprestasi langsung. Sedangkan menurut Jemmy J. et al., (2021) pajak berarti pengumpulan sebagian dari pendapatan seseorang atau sebuah badan usaha dengan jumlah tertentu berdasarkan aturan yang berlaku.

Menurut Irawati et al., (2020) terdapat lima unsur pajak, yaitu:

1. Pembayaran pajak harus berdasarkan undang-undang.
2. Sifatnya dapat dipaksakan.

3. Tidak ada kontraprestasi (imbalan) secara langsung dirasakan oleh pembayar pajak.
4. Pemungutan pajak dilakukan oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun daerah (tidak boleh dipungut oleh swasta) dan,
5. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah (runtin dan pembangunan) bagi kepentingan masyarakat umum.

Berdasarkan definisi dan unsur pajak yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib yang bersifat memaksa, diatur oleh undang-undang, dan tidak memberikan imbalan langsung kepada pembayar pajak. Pemungutannya dilakukan oleh negara, baik pemerintah pusat maupun daerah, dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran negara serta mendukung kesejahteraan masyarakat.

2.1.2 Fungsi Pajak

Pajak memiliki peran penting dalam perekonomian negara. Berdasarkan informasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), pajak memiliki beberapa fungsi utama dalam perekonomian, yaitu:

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Fungsi anggaran adalah fungsi dimana pajak dihunakan sebagai cara untuk mengumpulkan dan secara efektif untuk kas negara sesuai dengan undang-undang pajak yang berlaku. Fungsi anggaran sebagai sumber uang untuk negara, pajak berfungsi untuk

membayai pengeluaran-pengeluaran negara. Untuk melaksanakan tugas-tugas sehari-hari dan melakukan pembangunan, negara memerlukan biaya. Biaya ini bisa didapat dari penerimaan pajak. Tabungan pemerintah ini harus ditingkatkan setiap tahun sesuai dengan kebutuhan pembangunan yang semakin meningkat, dan ini terutama diharapkan dari pajak

2. Fungsi Mengatur (*Regulated*)

Dengan fungsi pengaturan pajak, ini dapat digunakan sebagai cara untuk mencapai tujuan. Pemerintah dapat mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijakan pajak. Misalnya, untuk menarik investasi, baik dari dalam negeri maupun luar negeri, diberikan fasilitas pengurangan pajak. Untuk melindungi produk dalam negeri, pemerintah menetapkan tarif masuk yang tinggi untuk barang-barang dari luar negeri.

3. Fungsi Stabilitas

Dengan pajak pemerintah memiliki dana untuk melaksanakan kebijakan yang berkaitan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengatur aliran uang di masyarakat, mengumpulkan pajak, dan menggunakan pajak secara efektif dan efisien.

4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dikumpulkan oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk

pembiayaan pembangunan yang dapat menciptakan lapangan kerja, yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

2.1.3 Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan WPOP

Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan formulir yang digunakan oleh wajib pajak untuk menyampaikan perhitungan atau pembayaran pajak, barang yang dikenakan pajak dan atau barang yang tidak dikenakan pajak, serta harta dan kewajiban yang sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan adalah laporan yang wajib pajak harus disampaikan kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) setiap tahun yang merinci penghasilan, aset, kewajiban pajak, dan pajak yang dibayarkan selama periode tertentu.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, setiap Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang memiliki penghasilan wajib mengajukan SPT Tahunan sebagai bentuk kepatuhan terhadap peraturan perpajakan. Menurut Mardiasmo (2021) SPT berfungsi sebagai sarana bagi wajib pajak untuk melaporkan perhitungan pajak, pembayaran pajak yang dilakukan, dan penghasilan lainnya. Pelaporan ini memungkinkan pemerintah untuk memantau kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Jenis Formulir SPT Tahunan WPOP Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019, Wajib Pajak Orang Pribadi dapat menggunakan beberapa jenis formulir SPT Tahunan tergantung pada kategori pendapatan yang dimilikinya; (1) Formulir SPT 1770 SS digunakan oleh WPOP berpenghasilan kurang dari Rp 60 juta per tahun dan hanya bekerja untuk satu perusahaan. Formulir ini adalah yang paling sederhana karena hanya memerlukan pelaporan penghasilan kotor dan pajak yang dipotong oleh pemberi kerja. (2) Formulir SPT 1770 S digunakan oleh WPOP yang berpenghasilan lebih dari Rp 60 juta per tahun atau memiliki lebih dari satu sumber pendapatan. Bentuk ini lebih kompleks daripada 1770 SS karena mencakup laporan pendapatan lain, seperti bunga bank atau keuntungan dari investasi. (3) Formulir SPT 1770 digunakan oleh WPOP dengan penghasilan dari bisnis atau pekerjaan lepas, seperti pedagang, dokter, pengacara, dan pekerja lepas. Dalam formulir ini, wajib pajak harus melaporkan rincian perputaran usaha, pengeluaran, dan penghasilan kena pajak yang diperoleh.

Batas waktu dan Sanksi Keterlambatan Pengajuan SPT Tahunan Berdasarkan Pasal 3 Ayat (3) UU Tata Cara Perpajakan, batas waktu pengajuan SPT Tahunan WPOP adalah setiap tanggal 31 Maret tahun berikutnya. Jika WPOP gagal mengajukan SPT tepat waktu, mereka akan dikenakan sanksi administratif. Jika WPOP gagal mengajukan SPT tepat waktu, maka akan dikenakan sanksi administratif sebesar Rp

100.000 sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UU yang sama. Selain denda administratif, keterlambatan pengajuan juga dapat meningkatkan risiko pemeriksaan pajak oleh DJP, yang berpotensi menyebabkan sanksi tambahan seperti bunga atau peningkatan kewajiban pajak. Menurut Simamora et al., (2019), faktor utama penyebab keterlambatan pengajuan SPT Tahunan antara lain; Kurangnya pemahaman wajib pajak tentang tata cara pelaporan, Kesulitan dalam mengakses sistem e-Filing terutama bagi WPOP yang tidak terbiasa dengan teknologi, Sosialisasi dan pendampingan yang tidak memadai dari petugas pajak atau pihak terkait sebesar Rp 100.000 sebagaimana diatur dalam Pasal 7 undang-undang yang sama.

2.2 E-Filing

2.2.1 Pengertian E-Filing

Electronic filing atau *e-Filing* merupakan mekanisme penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pajak dengan teknologi digital yang dapat dilaksanakan melalui *online* ataupun *offline* dengan mengakses website DJP Online yang bisa dibuka pada link <https://www.pajak.go.id>. (Rafida et al., 2024). Sedangkan menurut Nuryana dan Baihaqi (2023), *e-Filing* adalah sebuah terobosan teknologi yang telah merombak cara kita melaporkan pajak serta mengelola kewajiban perpajakan dengan lebih efektif. Melalui *e-Filing*, baik individu maupun perusahaan dapat menyampaikan dan

melaporkan data perpajakan mereka secara *online*. Tujuan dari sistem ini adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan perpajakan dengan mengurangi interaksi langsung antara Wajib Pajak (WP) dan petugas pajak serta mempercepat proses pelaporan pajak (Pohan, 2025).

Penerapan *e-Filing* diatur oleh berbagai undang-undang, seperti Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 9/PMK,03/2018 tentang Prosedur Penyampaian dan Penerimaan SPT Secara Elektronik, dan Peraturan Direktur Jendral Pajak PER-01/PJ/2017 mengenai pengajuan SPT Secara Elektronik (*e-Filing*).

2.2.2 Jenis *E-Filing*

Berdasarkan data dari DJP, layanan *e-Filing* memiliki dua jenis laporan Surat Pemberitahuan (SPT), yaitu:

1. *e-Filing* lewat DJP *Online*

Ini adalah layanan yang disediakan oleh DJP di situs www.pajak.go.id dan diperuntukkan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang menggunakan formulir SPT Tahunan PPh 1770 S dan 1770 SS. Melalui ini, WPOP bisa lapor pajak sendiri tanpa harus ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

2. *e-Filing* lewat Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP)

Selain via DJP *Online*, Wajib Pajak juga bisa pakai layanan *e-Filing* dari Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP) yang

sudah kerja sama dengan DJP. Layanan ini biasanya digunakan untuk Wajib Pajak Badan, terutama untuk mengisi dan lapor SPT Tahunan PPh Badan.

Dengan dua layanan ini, laporan SPT bisa dilakukan kapan saja dan di mana saja yang terhubung dengan internet dan tanpa biaya. Hal ini membantu Wajib Pajak memenuhi kewajibannya dengan lebih fleksibel dan efisien.

2.2.3 Tata Cara Penggunaan *e-Filing*

Sebelum menggunakan *e-Filing* untuk lapor SPT Tahunan, Wajib Pajak harus dapatkan *Electronic Filing Identification Number* (EFIN) terlebih dahulu sebagai kode aktivasi akun DJP *online*. Berikut langkah-langkahnya:

1. Registrasi dan Aktivasi EFIN

Wajib Pajak bisa mendapatkan EFIN dengan dua cara. Pertama, melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan alur; mengajukan permohonan EFIN dengan isi formulir dan sertakan NPWP serta identitas diri, jika Wajib Pajak beri kuasa kepada orang lain, perlu ada surat kuasa dan fotokopi identitas penerima kuasa, EFIN dikeluarkan dalam 1 hari kerja. Kedua, Melalui pendaftaran *online* via DJP *online* dengan cara, yaitu; Wajib Pajak mengisi formulir permohonan EFIN *online*, EFIN dikirimkan ke alamat yang terdaftar di sistem DJP melalui pos, jasa ekspedisi, atau kurir dalam 3 hari kerja, setelah mendapat EFIN, Wajib Pajak

harus daftar akun *e-Filing* dalam 30 hari sejak EFIN dikeluarkan. Jika lewat dari itu, harus mengajukan permohonan EFIN kembali.

2. Proses Pelaporan SPT melalui *e-Filing*

Setelah memiliki akun DJP *online* yang aktif, Wajib Pajak dapat melaporkan SPT melalui *e-Filing* dengan langkah sebagai berikut; (1) Login ke DJP *online* di www.pajak.go.id dengan masukkan NPWP dan kata sandi, (2) Masukkan kode verifikasi yang telah dikirimkan melalui alamat email untuk masuk ke akun DJP (3) Pilih menu “Lapor” dan pilih yang *e-Filing* (4) Jawab pertanyaan yang muncul untuk menentukan jenis formulir SPT yang cocok dengan kategori pajak yang dilapor (SPT 1770, 1770 S, atau 1770 SS untuk WPOP), (5) Isi data pajak secara lengkap dan benar, termasuk penghasilan, pengurangan, dan kredit pajak, (6) Minta kode verifikasi untuk penyampaian SPT lewat email atau SMS, (7) Kirim SPT secara elektronik dengan masukkan kode verifikasi, (8) Terima Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) melalui email sebagai bukti bahwa SPT sudah dikirim dan diterima oleh DJP.

Dengan sistem *e-Filing* ini, Wajib Pajak tidak hanya dapat kemudahan dalam lapor pajak, tapi juga bisa pastikan data yang dikirim sudah benar sebelum dikirim dan mengurangi risiko kesalahan dalam administrasi perpajakan.

2.3 Relawan Pajak Untuk Negeri (Renjani)

2.3.1 Pengertian dan Tujuan Renjani

Relawan pajak adalah suatu program dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam rangka edukasi perpajakan melalui pihak ketiga yang bekerjasama dengan organisasi mitra atau *tax center* dan melibatkan mahasiswa serta non mahasiswa sebagai aktor pematerinya. Relawan pajak merupakan wujud dedikasi untuk masyarakat. Dedikasi ini ditunjukkan melalui layanan, pendidikan, dan penyuluhan mengenai pajak kepada para wajib pajak yang mengunjungi KPP Pratama serta masyarakat luas dengan menggunakan teknologi informasi terkini (Permadi & Mauludi AC, 2023). Relawan Pajak Untuk Negeri atau Renjani adalah suatu kelompok relawan yang khusus berdedikasi untuk mendukung upaya pengelolaan pajak dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kontribusi perpajakan (Yusuf, 2024).

Dari definisi relawan pajak di atas, maka dapat disimpulkan bahwa relawan pajak termasuk Renjani adalah bentuk dedikasi dalam memberikan layanan, edukasi, dan penyuluhan perpajakan kepada masyarakat, dengan tujuan meningkatkan kesadaran serta kepatuhan pajak melalui pemanfaatan teknologi informasi. Tujuan adanya Renjani adalah menjembatani komunikasi antara DJP dengan masyarakat, menyampaikan informasi perpajakan dengan pendekatan yang lebih inklusif dan mudah dipahami (Vellayati, 2025).

2.3.2 Tugas dan Kegiatan Renjani

Renjani bertugas dan bertanggung jawab untuk mendukung DJP dalam memberikan pendidikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) mengenai pajak dengan cara memberikan asistensi dalam penggunaan *e-Filing* untuk pelaporan SPT Tahunan. Aktivitas Renjani yaitu menciptakan lingkungan yang mendukung pembelajaran, pemberdayaan, dan motivasi masyarakat untuk berperan aktif dalam menciptakan perubahan positif melalui kontribusi perpajakan masyarakat (Yusuf, 2024). Saat dilaksanakannya program Renjani, kegiatan yang dilakukan oleh Renjani keseluruhan, yaitu:

1. Asistensi SPT Tahunan

Kegiatan asistensi SPT mengacu pada aktivitas yang bertujuan untuk memberikan bantuan, dukungan, dan panduan kepada wajib pajak dalam mengisi dan menyusun Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak. SPT pajak merupakan dokumen resmi yang harus diisi dan disampaikan oleh wajib pajak kepada instansi pajak terkait untuk melaporkan penghasilan, pemotongan, pemungutan, dan pembayaran pajak. Jenis SPT yang dilayani oleh Renjani adalah SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dengan formulir SPT Tahunan 1770 S dan SPT Tahunan 1770 SS melalui *e-Filing*.

2. Pendampingan BDS

Pendampingan BDS (*Business Development Services*) merujuk pada layanan yang di berikan kepada usaha mikro, kecil,

dan menengah (UMKM) untuk membantu dalam mengembangkan dan meningkatkan bisnisnya. Pendampingan BDS melibatkan penyedia layanan, konsultan, atau organisasi yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam berbagai aspek bisnis, seperti pemasaran, manajemen, keuangan, produksi, teknologi, dan strategi.

3. Kehumasan

Kegiatan kehumasan atau *public relation* merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi, perusahaan, atau entitas untuk membangun dan menjaga hubungan baik dengan publiknya. Pelaksanaan kehumasan melibatkan strategi komunikasi yang dirancang untuk mempengaruhi persepsi, sikap, dan opini publik terhadap organisasi atau perusahaan tersebut.

4. *Supporting Activities*

Kegiatan *supporting activities* merupakan kegiatan penunjang atau pendukung yang dilaksanakan oleh relawan pajak untuk membantu meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat terkait perpajakan. Kegiatan ini bertujuan untuk mendukung pencapaian tujuan utama relawan pajak dalam memberikan edukasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan perpajakan.

2.3.3 Dampak Renjani Terhadap Pelaporan SPT Tahunan WPOP

Program Renjani sangat membantu Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk lebih baik dalam melapor SPT Tahunan lewat *e-Filing*.

Studi oleh M. D. Setiawan (2021) menunjukkan bahwa Renjani naikkan kepatuhan pajak sebesar 25%, terutama bagi yang kurang mengerti sistem *e-Filing*. Bantuan dari relawan pajak juga tingkatan pengetahuan pajak di kalangan WPOP, jadi mereka tidak hanya bisa lapor SPT dengan benar, tapi juga mengerti lebih baik tentang hak dan kewajiban pajak mereka.

Program ini juga kurangi kesalahan dalam isi SPT. Banyak WPOP yang dulu sering salah saat lapor, seperti salah isi atau lupa sertakan data penting, jadi lebih hati-hati setelah mendapat bantuan dari Renjani. Ini menunjukkan bahwa relawan pajak tidak hanya bantu secara teknis, tapi juga sebagai pendidik yang naikkan kesadaran dan keahlian pajak pada masyarakat.

Selain itu, Renjani juga positif bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama, terutama dalam percepatan layanan ke Wajib Pajak. Dengan bantuan relawan, beban kerja petugas pajak bisa berkurang, sehingga mereka bisa lebih fokus pada tugas administratif dan pengawasan. Jadi, Renjani tidak hanya untungkan WPOP tapi juga tingkatan efektivitas layanan pajak secara umum.

2.4 Efektivitas

2.4.1 Pengertian Efektivitas

Menurut Muallif (2024) efektivitas merujuk pada kemampuan untuk menghasilkan hasil yang diinginkan atau mencapai sasaran yang telah ditentukan. Dalam dunia manajemen, efektivitas biasanya dihubungkan dengan pencapaian tujuan organisasi dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal. Suatu usaha dapat dikatakan efektif jika hasil, tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya telah tercapai (Fiska, 2025).

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah indikator seberapa baik suatu tujuan atau hasil yang diharapkan dapat diperoleh secara maksimal. Efektivitas tidak hanya memperhatikan pengelolaan sumber daya dengan efisien. Efektivitas juga berhubungan dengan kesuksesan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.4.2 Indikator Efektivitas dalam Asistensi Pajak

Indikator efektivitas dalam asistensi pajak dapat didefinisikan sebagai sejauh mana program asistensi yang diberikan oleh Relawan Pajak Untuk Negeri (Renjani) mencapai tujuannya, yaitu membantu Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan benar dan tepat waktu. Efektivitas ini tidak hanya diukur berdasarkan keberhasilan WPOP dalam melaporkan pajak, tetapi juga melalui pemahamannya setelah

menerima asistensi (Hertati, 2020). Efektivitas dalam asistensi pajak dapat diartikan sebagai seberapa baik program asistensi yang dilakukan oleh Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) dalam mencapai tujuannya, yaitu membantu Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) memahami dan menggunakan sistem *e-Filing* untuk melapor SPT Tahunan secara mandiri dan tepat waktu.

Menurut Campbell (1970) dalam penelitian Rachman (2022), efektivitas suatu program bisa diukur melalui lima indikator utama, yaitu; (1) Keberhasilan Program, (2) Keberhasilan Sasaran, (3) Kepuasan Terhadap Program, (4) Tingkat Input dan Output, serta (5) Pencapaian Tujuan Secara Keseluruhan. Dalam konteks asistensi *e-Filing*, indikator efektivitas bisa dijelaskan sebagai berikut:

1. Keberhasilan program terlihat dari seberapa banyak WPOP yang berhasil melaporkan SPT Tahunan setelah mendapat asistensi dari Renjani. Jika setelah asistensi mereka bisa menyelesaikan pelaporan secara mandiri tanpa masalah maka program bisa dianggap berhasil. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa asistensi Renjani benar-benar membantu WPOP memahami cara menggunakan *e-Filing*.
2. Keberhasilan sasaran berkaitan dengan ketepatan program dalam menjangkau WPOP yang benar-benar memerlukan asistensi. Program asistensi pajak harus ditujukan kepada WPOP yang kesulitan melaporkan SPT, terutama mereka yang kurang paham

tentang pajak atau penggunaan teknologi. Jika asistensi hanya diberikan kepada WPOP yang sebenarnya sudah bisa melapor sendiri, maka efektivitas program menjadi kurang optimal.

3. Kepuasan terhadap program adalah salah satu indikator yang menunjukkan efektivitas layanan asistensi . WPOP yang mendapat asistensi diharapkan merasa terbantu dan puas dengan kualitas layanan dari Renjani. Kepuasan ini bisa dinilai dari kejelasan informasi yang diberikan, keramahan relawan, serta kemudahan akses terhadap layanan bantuan.
4. Tingkat *input* dan *output* dalam bantuan pajak mencerminkan efisiensi penggunaan sumber daya untuk mencapai hasil yang baik. Program yang efektif tidak hanya membantu banyak WPOP, tetapi juga mampu memberikan dampak positif dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara efisien. Jika jumlah Renjani yang terbatas masih bisa melayani banyak WPOP dengan hasil yang baik, maka program bisa dianggap efektif.
5. Pencapaian tujuan secara keseluruhan dalam aistensi pajak bisa diukur dari dampak jangka panjang program terhadap kepatuhan WPOP dalam melaporkan pajaknya. Jika setelah mendapat bantuan, WPOP bisa melapor SPT secara mandiri di tahun-tahun berikutnya tanpa bantuan lebih lanjut, maka ini menunjukkan bahwa program telah mencapai tujuannya dalam meningkatkan kesadaran dan kemandirian WPOP dalam menggunakan *e-Filing*.

Dengan menggunakan indikator efektivitas dari Campbell (1970) ini, penelitian ini bisa menilai seberapa jauh bantuan *e-Filing* yang dilakukan oleh Renjani memberikan manfaat bagi WPOP dalam meningkatkan pemahaman, kemudahan, dan kepatuhan mereka dalam melapor pajak secara elektronik. Dengan indikator-indikator tersebut, efektivitas asistensi penggunaan *e-Filing* dapat diukur berdasarkan hasil aktual yang dicapai dalam membantu WPOP memahami dan menggunakan *e-Filing*.

2.4.3 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Asistensi *e-Filing*

Efektivitas asistensi *e-Filing* tidak hanya bergantung pada keberhasilan WPOP dalam melaporkan pajak, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor yang menentukan kualitas layanan asistensi yang diberikan. Salah satu faktor utama adalah kualitas dan kompetensi relawan pajak. Relawan pajak yang memiliki pemahaman mendalam tentang perpajakan dan *e-Filing* dapat memberikan asistensi yang lebih baik kepada WPOP, sehingga meningkatkan efektivitas program. Menurut D. Setiawan (2021) Faktor lain yang mempengaruhi efektivitas adalah ketersediaan infrastruktur teknologi. Stabilitas sistem DJP *Online* dan ketersediaan jaringan internet menjadi elemen krusial dalam membantu kelancaran proses pelaporan pajak. Gangguan teknis atau server yang lambat dapat menghambat efektivitas asistensi *e-Filing*.

Jumlah relawan pajak yang tersedia juga menjadi faktor penting. Jika jumlah relawan lebih sedikit dibandingkan jumlah WPOP yang membutuhkan asistensi, maka efektivitas program dapat menurun karena tidak semua WPOP dapat terlayani dengan baik (Mardiasmo, 2021). Selain itu, dukungan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) juga sangat mempengaruhi efektivitas asistensi. Koordinasi antara Renjani dan pegawai KPP diperlukan untuk memastikan bahwa setiap kendala yang dihadapi WPOP dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat.

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor ini, efektivitas program asistensi pajak dapat ditingkatkan dengan memberikan pelatihan lebih lanjut kepada relawan pajak, memastikan infrastruktur teknologi yang memadai, serta memperkuat koordinasi dengan pihak KPP.

2.5 Efisiensi

2.5.1 Pengertian Efisiensi

Menurut Prima (2024), Efisiensi merupakan cara yang digunakan untuk menghasilkan sesuatu tanpa membuat banyak sumber daya. Efisiensi merujuk pada penggunaan sumber daya yang seminimal mungkin untuk mencapai hasil yang terbaik (Akhadi, 2023). Suatu hal akan dikatakan efisiensi jika tidak ada sumber daya yang terbuang sia-sia selama melakukan proses atau mampu mengoptimalkan segala sumber daya dengan baik.

2.5.2 Indikator Efisiensi dalam Asistensi Pajak

Efisiensi dalam asistensi pajak mengacu pada bagaimana sumber daya yang tersedia digunakan secara optimal untuk mencapai hasil yang maksimal. Dalam konteks asistensi *e-Filing*, efisiensi dapat dinilai berdasarkan waktu, tenaga, serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses asistensi (Pohan, 2022). Indikator yang menentukan efisiensi, yaitu:

1. Waktu yang dibutuhkan untuk membantu WPOP. Semakin singkat waktu yang diperlukan untuk membantu satu WPOP dalam menyelesaikan SPT, semakin efisien layanan asistensi tersebut.
2. Jumlah WPOP yang dapat dilayani dalam satu periode asistensi juga menjadi ukuran efisiensi. Jika relawan pajak mampu membantu lebih banyak WPOP dalam waktu yang sama tanpa mengurangi kualitas layanan, maka program dapat dikatakan berjalan secara efisien.
3. Pemanfaatan teknologi dalam asistensi. Penggunaan media digital seperti tutorial *online* atau komunikasi melalui *WhatsApp* dapat mempercepat proses asistensi tanpa harus dilakukan secara tatap muka, sehingga menghemat waktu dan tenaga.
4. Koordinasi antara Renjani dan KPP juga dapat menjadi indikator efisiensi. Jika setiap kendala yang dihadapi WPOP dapat diselesaikan dengan cepat melalui koordinasi yang baik, maka waktu yang dibutuhkan dalam asistensi menjadi lebih singkat.

2.5.3 Faktor yang Mempengaruhi Efisiensi Asistensi *e-Filing*

Efisiensi dalam bantuan pajak dibentuk oleh beberapa faktor kunci yang menentukan seberapa baik layanan diberikan kepada wajib pajak. Salah satu faktor utama adalah jumlah relawan pajak yang tersedia. Jika tidak ada cukup relawan untuk wajib pajak yang membutuhkan asistensi, maka proses pendampingan akan lebih lambat, sehingga kurang efisien (Mardiasmo, 2021). Dukungan dari teknologi dan infrastruktur juga memainkan peran penting dalam efisiensi bantuan *e-Filing*. Menggunakan sistem digital yang canggih dan memiliki internet yang stabil dapat mempercepat proses pendampingan dan mengurangi masalah teknis yang sering dihadapi dalam pelaporan pajak (Simamora, 2019).

Kemampuan relawan pajak untuk memecahkan masalah pajak adalah penentu efisiensi lainnya. Jika relawan terampil dalam menjelaskan dan memecahkan masalah yang dihadapi wajib pajak, maka waktu yang dibutuhkan untuk setiap wajib pajak dapat dikurangi, sehingga meningkatkan efisiensi secara keseluruhan (Pohan, 2022). Terakhir, masalah teknis dalam sistem *e-Filing* juga mempengaruhi efisiensi bantuan. Jika sistem sering mengalami masalah, maka waktu yang dibutuhkan untuk membantu wajib pajak meningkat, sehingga mengurangi efisiensi layanan. Dengan memahami faktor-faktor ini, efisiensi bantuan pajak dapat terus ditingkatkan melalui pengoptimalan

jumlah relawan, memanfaatkan teknologi sebaik-baiknya, dan meningkatkan sistem *e-Filing* secara keseluruhan.

2.6 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah penelitian terdahulu yang dapat menjadi pembanding untuk penelitian ini:

Penelitian Rafida et al. (2024) tentang *Asistensi Penggunaan E-Filing dalam Pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Kediri* menyoroti pentingnya pendampingan bagi wajib pajak yang kesulitan menggunakan *e-Filing*. Selama Februari-Maret 2024, sebanyak 4.102 wajib pajak menerima asistensi dari KPP Pratama Kediri dan Tax Center Universitas Islam Kediri. Evaluasi kepuasan layanan relawan pajak menunjukkan skor di atas 94% untuk sikap, interpretasi perpajakan, dan komunikasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa pendampingan meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT.

Penelitian oleh Ponto et al. (2022) tentang *Efektivitas Penggunaan E-Filing dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado* menganalisis kemudahan, keamanan, dan efektivitas *e-Filing*. Menggunakan metode deskriptif kuantitatif, penelitian ini menemukan bahwa penerapan *e-Filing* di Kota Manado sudah berjalan baik, dengan 73,7% wajib pajak menggunakan *e-Filing* pada 2016-2020, menunjukkan efektivitas dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Wajib pajak merasakan manfaat berupa kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam pelaporan SPT. Sosialisasi yang

tepat juga membantu mengatasi kekhawatiran awal terkait penggunaan internet. Kesimpulannya, semakin tinggi penerapan *e-Filing*, semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

Penelitian oleh Az & Chamalinda (2022) tentang *Optimalisasi Peran Relawan Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan di Masa Pandemi Covid-19* menganalisis peran relawan pajak dalam asistensi *e-Filing* selama pandemi. Dengan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus, penelitian ini menemukan bahwa relawan pajak mengoptimalkan pendampingan melalui TPT *virtual*, sekaligus memberikan edukasi untuk mendorong *self-assessment system*. Hambatan utama diklasifikasikan menjadi tiga aspek: sistem (*server e-Filing down*, keterlambatan kode verifikasi, jaringan internet tidak stabil), wajib pajak (rendahnya kesadaran dan pengetahuan teknologi), serta relawan pajak (kurangnya pengalaman dan tingginya konsumsi kuota internet). Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa relawan pajak memiliki peran penting dalam membantu wajib pajak dan mendukung DJP dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Winarsih et al. (2020). tentang *Efektivitas Penggunaan E-Filing dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi* menggunakan metode *Mix Method* (kualitatif dan kuantitatif) untuk menganalisis efektivitas *e-Filing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* telah berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terbukti dari meningkatnya jumlah

laporan SPT Tahunan. Wajib pajak merasakan manfaat berupa kemudahan, efisiensi waktu, dan biaya dalam pelaporan SPT. Namun, masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap *e-Filing* serta kesulitan dalam meyakinkan mereka untuk beralih ke sistem digital. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa semakin tinggi penggunaan *e-Filing*, semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Ambarwati et al. (2022) dengan judul *Analisis Efektivitas Program Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Cakung Tahun 2020–2022* menunjukkan bahwa program relawan pajak telah berjalan secara efektif dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban pelaporan SPT Tahunan. Namun demikian, program tersebut belum sepenuhnya berhasil dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala, antara lain rendahnya pemahaman dan kesadaran wajib pajak, kekhawatiran atas kerahasiaan informasi keuangan, gangguan teknis pada sistem DJP *Online*, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam pelaksanaan sosialisasi. Sebagai bentuk tindak lanjut, KPP Pratama Jakarta Cakung bersama relawan pajak melakukan berbagai upaya seperti memperkuat pendekatan secara langsung kepada wajib pajak, meningkatkan intensitas edukasi, memberikan pelayanan yang profesional dan terpercaya, serta melakukan perbaikan sistem pelaporan melalui DJP *Online*.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1	Rafida et al. (2024)	Asistensi Penggunaan <i>E-Filing</i> dalam Pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Kediri	Deskriptif Kuantitatif	Pendampingan selama Februari-Maret 2024 membantu 4.102 wajib pajak menggunakan <i>e-Filing</i> . Evaluasi menunjukkan tingkat kepuasan di atas 94%.
2	Ponto et al. (2022)	Efektivitas Penggunaan <i>E-Filing</i> dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado	Deskriptif Kuantitatif	Sebanyak 73,7% wajib pajak di Kota Manado menggunakan <i>e-Filing</i> pada 2016-2020, menunjukkan efektivitas sistem dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Sosialisasi membantu mengatasi kekhawatiran wajib pajak.
3	Az & Chamalinda (2022)	Optimalisasi Peran Relawan Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan di Masa Pandemi Covid-19	Kualitatif	Relawan pajak membantu wajib pajak melalui TPT <i>virtual</i> , mendukung <i>self-assessment system</i> . Hambatan utama: sistem (<i>server down</i>), wajib pajak (kurangnya kesadaran), dan relawan pajak (kurangnya pengalaman).

No	Peneliti dan Tahun	Judul	Metode	Hasil Penelitian
4	Winarsih et al. (2020)	Efektivitas Penggunaan <i>E-Filing</i> dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi	Mix Method (kualitatif & kuantitatif)	Penerapan <i>e-filing</i> meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terbukti dari peningkatan laporan SPT. Wajib pajak merasa <i>e-filing</i> lebih mudah dan efisien, tetapi masih ada kendala pemahaman dan kepercayaan terhadap sistem digital.
5	Ambarwati et al. (2022)	Analisis Efektivitas Program Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Cakung Tahun 2020–2022	Deskriptif Kualitatif	Hasil menunjukkan bahwa program relawan pajak belum sepenuhnya berhasil dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala, antara lain rendahnya pemahaman dan kesadaran wajib pajak, kekhawatiran atas kerahasiaan informasi keuangan, gangguan teknis pada sistem DJP Online, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam pelaksanaan sosialisasi.

Sumber: Berbagai Sumber Penelitian