

Pelatihan Literasi Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak Melalui Sistem *E-Filing* Bagi UMKM di Tangerang Selatan

Wardokhi^{1*}, Rezi Eka Putra², Zena³

¹²³ Department of Accounting, Pamulang University

Email: ¹dosen02165@unpam.ac.id

Article History: Received on 12 Juni 2025, Revised on 20 Juni 2025, Published on 14 Juli 2025

ABSTRACT

Tax literacy training is a crucial effort in increasing tax compliance among Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). This community service aims to train MSME actors in South Tangerang on tax obligations and how to use the e-filing system. The training was carried out through lectures, interactive discussions, and simulations. The participants, totaling 20 MSME actors from the Zulfan Olshop community, experienced a significant improvement in understanding. Evaluation results showed that 85% of participants felt more confident using e-filing, and 70% managed to report their taxes electronically after the training. Ongoing mentoring is expected to ensure sustainability and broader tax literacy implementation.

Keyword : e-filing, MSMEs, tax compliance, tax literacy, training

ABSTRAK

Pelatihan literasi pajak merupakan upaya penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak di kalangan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Kegiatan pengabdian ini bertujuan memberikan pelatihan kepada pelaku UMKM di Tangerang Selatan terkait kewajiban perpajakan dan penggunaan sistem e-filing. Metode pelatihan dilakukan dengan ceramah, diskusi interaktif, dan simulasi praktik. Peserta berjumlah 20 pelaku UMKM dari komunitas Zulfan Olshop. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa 85% peserta merasa lebih percaya diri menggunakan e-filing, dan 70% peserta berhasil melaporkan pajak secara elektronik pasca-pelatihan. Kegiatan ini dilanjutkan dengan pendampingan hingga November 2024 guna memastikan implementasi berkelanjutan serta meningkatkan literasi pajak UMKM.

Kata Kunci: *e-filing, kepatuhan pajak, literasi pajak, pelatihan, UMKM*

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu sektor yang memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian nasional. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM, UMKM menyerap lebih dari 97% tenaga kerja nasional dan menyumbang lebih dari 60% Produk Domestik Bruto (PDB). Namun demikian, kontribusi sektor ini terhadap penerimaan negara melalui pajak masih tergolong rendah. Salah satu penyebab utama rendahnya kontribusi pajak dari sektor UMKM adalah minimnya literasi perpajakan, baik dari sisi pengetahuan mengenai kewajiban perpajakan maupun kemampuan dalam memanfaatkan teknologi perpajakan seperti sistem *e-filing*.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak telah mengembangkan sistem pelaporan pajak secara elektronik (*e-filing*) untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Sistem ini sangat bermanfaat, terutama dalam hal efisiensi waktu dan akurasi data pelaporan. Namun pada kenyataannya, masih banyak pelaku UMKM yang tidak menggunakan *e-filing* dalam pelaporan pajaknya. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman teknis, keterbatasan akses

terhadap teknologi, dan ketiadaan pendampingan secara langsung dalam proses implementasi sistem digital perpajakan.

Beberapa studi sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Sudjana (2018), menunjukkan bahwa rendahnya literasi pajak menjadi hambatan utama dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan UMKM. Sementara itu, Hartono (2019) menekankan pentingnya pelatihan literasi pajak dalam mendukung implementasi sistem *e-filing*. Penelitian Pratama dan Indrayani (2020) juga mengungkapkan bahwa meskipun sistem *e-filing* dianggap efisien, pelaku UMKM cenderung mengalami kesulitan dalam penggunaannya karena tidak adanya pelatihan atau panduan teknis yang memadai.

Kelebihan dari penelitian terdahulu adalah berhasil memetakan berbagai tantangan yang dihadapi oleh UMKM, baik dari sisi regulasi maupun aspek teknis. Namun, sebagian besar penelitian tersebut bersifat kuantitatif dan tidak menyentuh aspek aplikatif dalam bentuk pelatihan atau pendampingan secara langsung kepada pelaku UMKM. Selain itu, banyak riset yang belum fokus pada wilayah Tangerang Selatan, yang secara geografis memiliki potensi besar namun juga tantangan spesifik dalam hal literasi digital dan perpajakan.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menawarkan kebaruan (*novelty*) dalam pendekatan praktis dan aplikatif melalui pelatihan literasi pajak terstruktur dengan fokus pada penggunaan *e-filing* bagi pelaku UMKM di Tangerang Selatan. Tidak hanya memberikan materi teoritis, pelatihan ini juga disertai dengan simulasi langsung, bimbingan teknis, dan pendampingan pasca pelatihan selama satu bulan penuh untuk memastikan implementasi yang berkelanjutan. Kegiatan ini diharapkan menjadi model pengembangan literasi pajak yang dapat direplikasi di daerah lain dengan pendekatan berbasis komunitas UMKM.

Melalui pengabdian ini, diharapkan terjadi peningkatan pengetahuan, sikap, dan keterampilan pelaku UMKM dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara digital, yang pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak dan kontribusi UMKM terhadap penerimaan negara.

LANDASAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN PKM

Pelatihan literasi pajak merupakan suatu bentuk pendidikan non-formal yang ditujukan untuk meningkatkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan wajib pajak, khususnya pelaku UMKM, dalam memahami dan menjalankan kewajiban perpajakan mereka. Literasi pajak tidak hanya berkaitan dengan pemahaman tentang aturan perpajakan, tetapi juga mencakup kemampuan dalam memanfaatkan teknologi digital perpajakan seperti *e-filing*. Dalam konteks UMKM, tingkat literasi pajak yang rendah dapat berdampak pada rendahnya kepatuhan pajak. Oleh karena itu, pelatihan yang terstruktur dan aplikatif menjadi penting untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap regulasi perpajakan.

Salah satu sistem yang ditawarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah pelaporan pajak adalah sistem *e-filing*. *E-filing* adalah metode pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang memungkinkan wajib pajak melaporkan pajak secara efisien, akurat, dan tepat waktu. Sistem ini telah terbukti efektif dalam mendukung administrasi perpajakan yang lebih transparan dan akuntabel. Namun, masih banyak pelaku UMKM yang belum memahami cara penggunaannya secara optimal, yang pada akhirnya menghambat upaya pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

Teori yang relevan untuk menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing* adalah *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991). Teori ini menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku dipengaruhi oleh tiga faktor utama: sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol terhadap perilaku. Dalam konteks ini, pelatihan literasi pajak dapat membentuk sikap positif terhadap pelaporan pajak, meningkatkan dukungan sosial dari sesama pelaku UMKM, serta memperkuat rasa percaya diri dalam menggunakan sistem *e-filing*, sehingga secara keseluruhan mendorong terbentuknya kepatuhan pajak.

Beberapa penelitian sebelumnya mendukung pentingnya pelatihan sebagai sarana untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Hartono (2019) menemukan bahwa pelatihan literasi pajak memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan pelaku UMKM terkait kewajiban perpajakan mereka. Sujana (2018) menyebutkan bahwa salah satu hambatan

utama dalam pelaporan pajak oleh UMKM adalah kurangnya literasi perpajakan, sedangkan Pratama dan Indrayani (2020) menyoroti bahwa kendala teknologi dan ketidaktahuan prosedur *e-filing* merupakan penghalang utama dalam pelaporan pajak secara elektronik. Walaupun penelitian-penelitian tersebut memberikan kontribusi penting, namun sebagian besar bersifat kuantitatif dan tidak menitikberatkan pada pendekatan praktis berupa pelatihan langsung yang disertai pendampingan intensif pasca pelatihan. Selain itu, studi-studi tersebut belum banyak mengeksplorasi konteks lokal seperti di wilayah Tangerang Selatan.

Dalam konteks pengembangan UMKM di Tangerang Selatan, konsep keberlanjutan usaha menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan. Wardokhi, Ruhiyat, dan Suripto (2023) mengemukakan penerapan konsep *Pentuple Bottom Line (PBL)* yang tidak hanya menekankan aspek ekonomi, tetapi juga aspek sosial, lingkungan, budaya, dan tata kelola. Penerapan PBL ini membantu UMKM dalam mengelola usaha secara berkelanjutan sehingga dapat bertahan dalam jangka panjang sekaligus memberikan dampak positif terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar. Pendekatan ini relevan dengan upaya peningkatan kepatuhan pajak melalui pelatihan literasi pajak, karena keberlanjutan usaha yang didukung oleh tata kelola yang baik, termasuk kepatuhan pajak, akan memperkuat posisi UMKM dalam ekonomi lokal.

Berdasarkan teori dan kajian sebelumnya, kegiatan ini menyusun suatu kerangka berpikir bahwa pelatihan literasi pajak akan meningkatkan pemahaman pelaku UMKM tentang perpajakan, membentuk keterampilan dalam penggunaan *e-filing*, dan pada akhirnya meningkatkan kepatuhan pajak. Dengan demikian, hipotesis yang dikembangkan dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut: pertama, pelatihan literasi pajak berpengaruh positif terhadap peningkatan pemahaman pelaku UMKM mengenai kewajiban perpajakan; kedua, pelatihan literasi pajak dapat meningkatkan kemampuan pelaku UMKM dalam menggunakan sistem *e-filing*; dan ketiga, pelatihan literasi pajak dapat meningkatkan kepatuhan pajak pelaku UMKM di Tangerang Selatan.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

METODE PELAKSANAAN PKM

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang bersifat edukatif dan partisipatif. Tujuan utamanya adalah meningkatkan pemahaman dan kepatuhan perpajakan pelaku UMKM terhadap penggunaan sistem *e-filing*. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan karakter PKM yang menekankan pada proses pemberdayaan, edukasi langsung, dan peningkatan kapasitas mitra UMKM, bukan pada pengujian hipotesis statistik. Sasaran kegiatan adalah 20 pelaku UMKM yang tergabung dalam komunitas Zulfan Olshop di Pamulang Timur, yang dipilih secara purposive karena belum pernah mengikuti pelatihan perpajakan sebelumnya dan menunjukkan komitmen untuk mengikuti seluruh rangkaian kegiatan.



Gambar 2. Pelatihan Literasi Pajak dengan para UMKM



Gambar 3 Foto Bersama Anggota PKM dengan Peserta

Sumber: Dokumen PKM

Tahapan kegiatan dimulai dari identifikasi masalah dan kebutuhan mitra melalui observasi awal dan wawancara, dilanjutkan dengan penyusunan modul pelatihan yang mencakup materi dasar perpajakan UMKM serta praktik penggunaan e-filing. Pelatihan dilakukan secara langsung melalui sosialisasi, diskusi interaktif, serta simulasi teknis pelaporan pajak secara daring. Evaluasi dilakukan dengan pemberian pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta, serta wawancara untuk menggali perubahan persepsi dan kesiapan peserta dalam menerapkan pengetahuan yang diperoleh.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi langsung selama pelatihan, wawancara semi-terstruktur, serta dokumentasi kegiatan. Instrumen yang digunakan mencakup lembar observasi keterlibatan peserta, panduan wawancara mengenai pengalaman perpajakan, dan soal pre-test serta post-test yang telah divalidasi oleh dosen ahli. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk mengidentifikasi pola-pola peningkatan pemahaman dan perubahan perilaku peserta terhadap kepatuhan pajak, khususnya dalam penggunaan sistem e-filing. Pendekatan ini diharapkan memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas pelatihan serta dampaknya terhadap penguatan literasi pajak UMKM secara praktis.

HASIL PKM DAN PEMBAHASAN

Pelatihan literasi pajak yang dilaksanakan pada tanggal 2 Oktober 2024 di Zulfan Olshop, Pamulang Timur, Kota Tangerang Selatan, diikuti oleh 20 pelaku UMKM dari berbagai bidang usaha. Kegiatan ini terdiri dari dua sesi utama, yaitu penyampaian materi dasar perpajakan dan praktik langsung penggunaan sistem *e-filing*. Untuk menilai efektivitas pelatihan, dilakukan pengukuran melalui *pre-test* dan *post-test*, disertai dengan observasi langsung dan wawancara singkat terhadap peserta.

Berdasarkan analisis data yang diperoleh, terdapat peningkatan signifikan dalam pemahaman peserta terhadap kewajiban perpajakan dan penggunaan sistem *e-filing*. Sebelum pelatihan, sebagian besar peserta belum mengetahui fungsi dan prosedur sistem *e-filing*. Hal ini tergambar dari hasil *pre-test* yang menunjukkan bahwa hanya 6 dari 20 peserta (30%) yang mampu menjawab benar sebagian besar pertanyaan dasar perpajakan. Setelah pelatihan, hasil *post-test* menunjukkan peningkatan yang signifikan, di mana 17 dari 20 peserta (85%) menunjukkan pemahaman yang lebih baik dan mampu menggunakan sistem *e-filing* secara mandiri.

Tabel 1. Hasil Pre-Test dan Post-Test Peserta

Kategori Penilaian	Pre-Test (n=20)	Post-Test (n=20)
Memahami konsep dasar pajak	6 peserta (30%)	18 peserta (90%)
Memahami prosedur penggunaan e-filing	4 peserta (20%)	17 peserta (85%)
Mampu melakukan pelaporan mandiri	2 peserta (10%)	14 peserta (70%)

Sumber: Data primer hasil pelatihan, 2024

Instrumen yang digunakan dalam evaluasi terdiri dari 10 soal pilihan ganda dan 2 soal praktik mengisi SPT menggunakan sistem *e-filing* simulatif. Validasi isi instrumen dilakukan melalui konsultasi dengan dosen ahli di bidang perpajakan dan dikembangkan sesuai dengan tingkat pemahaman peserta UMKM. Hasilnya menunjukkan bahwa instrumen mampu mengukur aspek pemahaman dasar dan keterampilan teknis yang relevan.

Secara hipotesis, pelatihan ini mendukung tiga hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Pertama, pelatihan terbukti mampu meningkatkan pemahaman peserta terhadap kewajiban perpajakan. Kedua, peserta menjadi lebih percaya diri dan mampu memanfaatkan *e-filing* dengan lebih mandiri. Ketiga, pelatihan ini berdampak langsung terhadap peningkatan kepatuhan pajak, yang ditunjukkan dengan adanya 70% peserta yang telah berhasil melaporkan pajaknya secara elektronik setelah pelatihan.

Temuan ini selaras dengan penelitian Hartono (2019) yang menyatakan bahwa pelatihan literasi pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak, khususnya UMKM. Penelitian ini juga memperkuat temuan Sujana (2018) bahwa literasi pajak adalah faktor utama dalam kepatuhan perpajakan. Di sisi lain, kegiatan ini memberikan kontribusi praktis berupa pendekatan langsung, melalui pelatihan dan pendampingan, yang belum banyak dikembangkan dalam riset-riset sebelumnya.

Kebaruan dari kegiatan ini terletak pada integrasi pelatihan teoritis dengan praktik langsung serta pendampingan berkelanjutan. Hal ini membedakan pendekatan kegiatan ini dengan penelitian terdahulu yang cenderung berfokus pada pengukuran statistik tanpa intervensi praktis. Selain itu, kegiatan ini menjadi salah satu bentuk konkret pengabdian kepada masyarakat berbasis komunitas UMKM yang berpotensi direplikasi di wilayah lain.

Dari hasil wawancara lanjutan, mayoritas peserta menyampaikan bahwa pelatihan ini membantu mereka memahami pentingnya kewajiban perpajakan serta memberikan pengalaman langsung yang sebelumnya tidak pernah mereka dapatkan. Beberapa peserta bahkan mengusulkan agar pelatihan serupa dilanjutkan dengan tema lain seperti pelaporan PPN atau penggunaan aplikasi *e-bupot*.

Secara keseluruhan, hasil pelatihan ini tidak hanya menunjukkan peningkatan pemahaman teoritis peserta, tetapi juga menghasilkan perubahan perilaku nyata dalam hal pelaporan pajak. Hal ini menjadi bukti bahwa pelatihan literasi pajak yang dikemas secara praktis dan partisipatif dapat menjadi instrumen yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan UMKM.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelatihan literasi pajak yang dilaksanakan terhadap pelaku UMKM di Tangerang Selatan terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta terhadap kewajiban perpajakan dan keterampilan dalam menggunakan sistem *e-filing*. Peserta yang sebelumnya memiliki keterbatasan pengetahuan perpajakan, setelah mengikuti pelatihan menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam hal pemahaman dan keberanian melaporkan pajaknya secara mandiri. Sebagian besar peserta merasa lebih percaya diri dalam menggunakan sistem *e-filing*, dan sebanyak 70% di antaranya telah berhasil melaporkan pajaknya secara elektronik setelah pelatihan. Pendampingan pasca pelatihan juga berkontribusi penting dalam memastikan penerapan yang berkelanjutan, membantu peserta dalam mengatasi kendala teknis, dan mendorong pelaporan tepat waktu. Kegiatan ini menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan yang terintegrasi antara teori dan praktik dapat menjadi model efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak di kalangan pelaku UMKM.

Sebagai tindak lanjut dari kegiatan ini, disarankan agar pelatihan serupa dapat dilakukan secara berkala dengan cakupan materi yang lebih luas, termasuk pelaporan pajak lainnya seperti PPN atau SPT Tahunan Badan. Pemerintah daerah dan institusi pendidikan tinggi diharapkan dapat menjalin kerja sama dalam menyelenggarakan pelatihan dan pembinaan perpajakan untuk UMKM secara berkelanjutan. Selain itu, pembentukan kelompok belajar pajak berbasis komunitas UMKM juga perlu didorong guna menjaga keberlanjutan literasi dan praktik perpajakan yang baik. Ke depan, kegiatan seperti ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kepatuhan pajak, tetapi juga memperkuat tata kelola keuangan dan kontribusi sektor UMKM terhadap penerimaan pajak daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Hartono, A. (2019). Peran pelatihan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 10(2), 123–135. <https://doi.org/10.18202/jamp.v10i2.123>
- Mardiasmo. (2021). Perpajakan: Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Pratama, M., & Indrayani, L. (2020). Analisis hambatan implementasi *e-filing* pada UMKM. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 45–59. <https://doi.org/10.32424/jeb.v8i1.456>
- Sujana, E. (2018). Literasi pajak dan kepatuhan UMKM. *Jurnal Administrasi Fiskal*, 6(3), 88–97.
- Wardokhi, W., Ruhiyat, E., & Suripto, S. (2023). Penerapan konsep *Pentuple Bottom Line* pada UMKM di Kota Tangerang Selatan dalam mewujudkan keberlanjutan usaha. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis Indonesia (JABISI)*, 4(2), 105–117. <https://ejournal.ibi-k57.ac.id/index.php/jabisi/article/view/1009>