

Pendampingan Kepatuhan Pembayaran Pajak di Kota Medan

Putri Wahyuni¹, Dedy Lazuardi², Ihdina Gustina³
^{1),2),3)}STIE Eka Prasetya, Medan, Indonesia

Article Info

Article history

Received : Dec 02, 2024

Revised : Dec 17, 2024

Accepted : Dec 30, 2024

Kata Kunci:

Kepatuhan Pajak;
Pengabdian;
UMKM.

Abstrak

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak, khususnya pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), dalam melaksanakan kewajiban perpajakan di Kota Medan. Rendahnya tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai kewajiban perpajakan serta kompleksitas sistem pelaporan pajak menjadi latar belakang dilaksanakannya pendampingan ini. Metode kegiatan meliputi sosialisasi, pelatihan praktis, pendampingan langsung, serta evaluasi berkala. Melalui kegiatan ini, pelaku UMKM mendapatkan edukasi terkait peraturan pajak yang berlaku, penggunaan sistem perpajakan online (e-Filing dan e-Billing), serta tata cara pelaporan pajak yang benar. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam pemahaman wajib pajak terkait sistem dan kewajiban perpajakan, serta adanya peningkatan kepatuhan pelaku UMKM dalam pelaporan pajak. Kolaborasi antara perguruan tinggi, kantor pajak, dan pemerintah daerah juga terbentuk untuk mendukung pelaksanaan kegiatan. Meski masih terdapat kendala teknis dalam penggunaan teknologi perpajakan, pendampingan yang diberikan berhasil membantu peserta mengatasi sebagian besar hambatan tersebut. Kesimpulannya, kegiatan ini berkontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan pajak di Kota Medan dan memberikan solusi berkelanjutan melalui layanan konsultasi pajak berbasis komunitas serta edukasi lanjutan.

Abstract

This Community Service (PkM) activity aims to improve the understanding and compliance of taxpayers, especially Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs), in carrying out tax obligations in Medan City. The low level of public awareness and understanding of tax obligations and the complexity of the tax reporting system are the background for implementing this assistance. The activity methods include socialization, practical training, direct assistance, and periodic evaluations. Through this activity, MSMEs receive education related to applicable tax regulations, the use of online tax systems (e-Filing and e-Billing), and the correct procedures for tax reporting. The results of this activity show a significant increase in taxpayer understanding regarding the tax system and obligations, as well as an increase in MSME compliance in tax reporting. Collaboration between universities, tax offices, and local governments was also formed to support the implementation of the activity. Although there are still technical obstacles in the use of tax technology, the assistance provided has succeeded in helping participants overcome most of these obstacles. In conclusion, this activity contributes positively to increasing tax compliance in Medan City and provides sustainable solutions through community-based tax consultation services and further education.

Corresponding Author:

Putri Wahyuni,
Akuntansi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya
Jalan Merapi No.8 kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia, 20212
putrithie18@gmail.com

This is an open access article under the CC BY-NC license.



PENDAHULUAN

Pajak memegang peranan yang sangat penting dalam keberlangsungan hidup suatu negara. Hal tersebut berlaku juga di Indonesia. Indonesia merupakan negara berkembang yang memiliki banyak sumber daya serta memiliki potensi yang baik. Namun sumber daya tersebut masih belum dimaksimalkan dengan baik untuk kesejahteraan masyarakat. Salah satu faktor yang menyebabkan negara Indonesia masih jauh dari negara-negara maju lainnya adalah faktor ekonomi. Dalam faktor ekonomi, pajak merupakan sumber dana terbesar dalam penerimaan negara (Budianto et al., 2022). Sumber penerimaan negara dapat berasal dari internal dan eksternal. Dari segi eksternal dapat berupa pinjaman dari luar negeri sedangkan dari segi internal berupa pembayaran pajak, retribusi, maupun cukai dari masyarakat. Penerimaan pajak digunakan untuk program pembangunan dan pemberantasan kemiskinan yang ada di Indonesia. Namun, hingga saat ini masih sangat minim kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban membayar pajak (Hasanah & Kolin, 2024).

Sejak tahun 1983, Direktorat Jendral Pajak telah melakukan perubahan sistem administrasi perpajakan dari official assessment system menjadi self assessment system. Self assessment system adalah sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak diberikan kepercayaan dan tanggung jawab untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Arah reformasi undang-undang perpajakan tahun 1983 adalah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat serta pemerataan pendapatan dan kemandirian anggaran belanja negara (KEP-95/PJ/2015:45). Pada kenyataannya, kepatuhan untuk membayar pajak sangat sulit untuk direalisasikan oleh wajib pajak (Yudianto et al., 2023).

Menurut penulis, masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting yang terjadi di setiap negara. Wajib pajak yang tidak patuh akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang dan merugikan negara. Kepatuhan wajib pajak merujuk pada kesadaran dan ketaatan individu atau badan usaha dalam memenuhi kewajiban perpajakan, termasuk pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar, pembayaran pajak tepat waktu, serta mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal mengacu pada pemenuhan prosedur administrasi, seperti pelaporan SPT tepat waktu, sedangkan kepatuhan material mencakup pemenuhan substansi kewajiban perpajakan, seperti perhitungan dan pembayaran pajak yang sesuai dengan peraturan (Qori'Quadratullah et al., 2023).

Beberapa faktor memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, di antaranya sosialisasi pajak, kesadaran pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus. Sosialisasi pajak yang efektif dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak akan pentingnya kontribusi pajak terhadap pembangunan negara. Selain itu, sanksi perpajakan yang tegas dan pelayanan fiskus yang berkualitas juga berperan penting dalam mendorong kepatuhan (Ristanti et al., 2022). Faktor-faktor ini didukung oleh teori perilaku terencana (Theory of Planned Behavior), yang menyatakan bahwa niat wajib pajak untuk patuh dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol atas perilaku (Budianto et al., 2022). Selain itu, teori ekonomi kepatuhan pajak menunjukkan bahwa keputusan wajib pajak untuk patuh ditentukan oleh analisis biaya dan manfaat, di mana risiko sanksi dapat menjadi pendorong utama untuk mematuhi peraturan (Panimba, 2021). Dalam konteks strategi peningkatan kepatuhan, modernisasi sistem perpajakan, seperti penerapan e-filing dan e-billing, telah menjadi langkah efektif untuk mempermudah proses administrasi pajak. Transparansi dalam alokasi pajak juga penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Melalui pemahaman dan penerapan strategi yang komprehensif, diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak dapat terus meningkat, sehingga mendukung optimalisasi penerimaan pajak dan pembangunan nasional. Untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya perbaikan baik dari sisi sumber daya manusia maupun penegakan hukum (Murti et al., 2024).

Rendahnya kepatuhan pajak biasanya disebabkan oleh kombinasi dari beberapa faktor, termasuk kurangnya sosialisasi dan ketidakpercayaan terhadap alokasi pajak. Banyak wajib pajak tidak

memahami prosedur pembayaran pajak, seperti bagaimana cara menghitung pajak yang harus dibayar atau menggunakan sistem online seperti e-filing. Sosialisasi sering kali tidak menjangkau kelompok masyarakat berpenghasilan rendah atau masyarakat yang bekerja di sektor informal, di mana tingkat kepatuhan pajak cenderung lebih rendah.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (Panimba, 2021). Pelayanan yang berkualitas akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sehingga wajib pajak akan secara sukarela membayar pajak tanpa mengharapkan kontraprestasi secara langsung. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak, Direktorat Jenderal Pajak memperhitungkan total kebutuhan pegawai baru pada tahun 2015-2019 sebesar 27.513 orang, sebagai upaya untuk memenuhi coverage optimal pemeriksaan sebesar 2 persen Wajib Pajak Orang Pribadi dan 5 persen Wajib Pajak Badan. Dengan demikian, setiap tahunnya Direktorat Jenderal Pajak membutuhkan pegawai baru sebesar lebih dari 5000 orang (KEP-95/PJ/2015:49) (Sipahutar & Tina, 2024). Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak mencakup berbagai aspek, seperti keramahan, kecepatan, kejelasan informasi, dan kemudahan akses layanan. Ketika pelayanan yang diterima wajib pajak berkualitas, mereka cenderung merasa dihargai, dipermudah, dan memiliki pengalaman positif dalam berinteraksi dengan sistem perpajakan. Hal ini dapat mendorong peningkatan kepatuhan, baik secara formal maupun material (Linawati & Widyastuti, 2024). Kualitas pelayanan yang baik juga berkaitan dengan peningkatan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak. Ketika wajib pajak merasa bahwa petugas pajak bersikap profesional, memberikan informasi yang jelas, serta meminimalkan birokrasi yang rumit, mereka lebih termotivasi untuk memenuhi kewajibannya. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa aspek-aspek pelayanan, seperti kecepatan penanganan keluhan dan kemudahan akses teknologi, seperti e-filing dan e-billing, berkontribusi signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Rahmat et al., 2024).

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan melalui *Theory of Planned Behavior* (Solihat et al., 2024). Dalam teori ini, persepsi kontrol wajib pajak atas kemudahan atau kesulitan yang dihadapi saat melaksanakan kewajiban pajak memengaruhi niat mereka untuk patuh. Ketika pelayanan pajak memberikan kemudahan, wajib pajak akan merasa memiliki kendali lebih besar dan cenderung memenuhi kewajibannya secara sukarela.

Selain itu, modernisasi pelayanan pajak melalui teknologi juga menjadi salah satu faktor kunci. Sistem perpajakan berbasis teknologi memungkinkan wajib pajak untuk mengakses layanan dengan lebih mudah, cepat, dan transparan. Misalnya, e-filing mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk melaporkan pajak, sementara e-billing mempermudah pembayaran pajak secara elektronik. Implementasi teknologi ini terbukti meningkatkan efisiensi dan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan tingkat kepatuhan (Linawati & Djaddang, 2024).

Dengan demikian, kualitas pelayanan, baik dari segi interaksi langsung dengan petugas pajak maupun melalui sistem digital, memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama otoritas pajak untuk memastikan bahwa wajib pajak merasa didukung dan termotivasi untuk patuh terhadap peraturan perpajakan. Selain itu, kualitas pelayanan juga berhubungan erat dengan persepsi keadilan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Ketika pelayanan yang diberikan otoritas pajak dirasa adil dan tidak memihak, wajib pajak cenderung memiliki pandangan positif terhadap pemerintah dan sistem perpajakan yang berlaku. Persepsi ini mencakup keadilan distributif, yaitu bagaimana manfaat pajak dirasakan oleh masyarakat, serta keadilan prosedural, yaitu sejauh mana proses perpajakan berlangsung dengan transparan dan tanpa diskriminasi (Arradha & Sisdianto, 2024). Jika wajib pajak merasa diperlakukan secara adil, tingkat kepatuhan mereka terhadap peraturan perpajakan juga cenderung meningkat.

Lebih jauh, kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan fiskus juga menjadi indikator penting dalam menentukan tingkat kepatuhan. Kepuasan ini melibatkan pengalaman positif wajib pajak saat berinteraksi dengan petugas pajak atau menggunakan sistem perpajakan berbasis teknologi. Studi yang dilakukan oleh (Panjaitan & Yuna, 2024) menemukan bahwa pelayanan yang responsif terhadap keluhan dan pertanyaan wajib pajak berdampak signifikan pada peningkatan kepatuhan. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak dapat dilakukan melalui pelatihan petugas pajak agar lebih profesional, peningkatan fasilitas pelayanan, dan penyediaan saluran komunikasi yang efektif, seperti

call center pajak atau chat online.

Dalam faktor ekonomi, pajak merupakan sumber dana terbesar dalam penerimaan negara. Sumber penerimaan negara dapat berasal dari internal dan eksternal. Dari segi eksternal dapat berupa pinjaman dari luar negeri sedangkan dari segi internal berupa pembayaran pajak, retribusi, maupun cukai dari masyarakat. Penerimaan pajak digunakan untuk program pembangunan dan pemberantasan kemiskinan yang ada di Indonesia. Namun, hingga saat ini masih sangat minim kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Pajak adalah kontribusi wajib yang dipungut oleh pemerintah berdasarkan undang-undang dari individu atau badan usaha tanpa imbalan langsung. Pajak memainkan peran strategis dalam pembangunan negara, baik sebagai sumber utama pendapatan negara maupun sebagai instrumen kebijakan ekonomi. Melalui pajak, pemerintah dapat membiayai pengeluaran publik, seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan program sosial lainnya, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan (Solihat et al., 2024). Dari sisi kebijakan, pajak memiliki fungsi regulasi yang dapat digunakan untuk mengatur perekonomian. Pemerintah sering memanfaatkan kebijakan pajak untuk mencapai tujuan tertentu, seperti mendorong investasi, mengendalikan inflasi, atau meningkatkan daya saing sektor tertentu. Contohnya, pemberian insentif pajak seperti pembebasan pajak penghasilan untuk UMKM dapat mendorong pertumbuhan ekonomi sektor usaha kecil. Namun, efektivitas kebijakan ini sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak dan keberlanjutan sistem administrasi perpajakan yang baik (Adawiyah et al., 2023).

Di sisi lain, tantangan dalam sistem perpajakan sering kali berkaitan dengan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan praktik penghindaran pajak. Rendahnya pemahaman masyarakat tentang manfaat pajak dan kurangnya transparansi dalam penggunaan dana pajak dapat menjadi penyebab utama. Oleh karena itu, upaya peningkatan kesadaran masyarakat melalui edukasi pajak, penyederhanaan proses pelaporan pajak, dan penerapan sanksi yang tegas harus terus dilakukan.

Mengingat harapan pengguna layanan Direktorat Jendral Pajak dari tahun ke tahun akan terus meningkat, maka unsur-unsur layanan yang masih perlu perbaikan dilihat dari tingkat kepentingan dan kinerja layanan adalah waktu penyelesaian, keterbukaan, informasi persyaratan, keterampilan petugas, dan kesesuaian prosedur serta perlakuan yang adil (KEP-95/PJ/2015:5). Kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan wajib pajak terhadap institusi pelayanan pajak. Pelayan pajak dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya. Menurut Salman dan Tjaraka, persepsi positif dari Wajib Pajak terhadap petugas pajak dapat diwujudkan bila Wajib Pajak mendapatkan pelayanan pajak yang baik dari petugas pajak (Supriyadi et al., 2023). Semakin baik persepsi Wajib Pajak akan dapat mempengaruhi sikap ataupun perilakunya yang terwujud munculnya kesadaran akan pajak. Kesadaran pajak yang berasal dari sikap Wajib Pajak tentunya diharapkan mampu mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Di berbagai kota besar seperti Medan, seringkali ditemukan tingkat kepatuhan pajak yang masih rendah. Banyak pelaku usaha, terutama di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), menghadapi kesulitan dalam memahami kewajiban perpajakan dan tata cara pelaporan yang benar. Hal ini berdampak pada potensi penerimaan pajak daerah yang belum optimal. Banyak masyarakat dan pelaku usaha di Medan belum memiliki pemahaman yang memadai terkait sistem perpajakan yang berlaku, seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), atau Pajak Daerah. Rendahnya literasi perpajakan ini menyebabkan ketidaksesuaian dalam pelaporan, potensi denda, dan sanksi administratif. Melalui kegiatan PkM ini, diharapkan ada sinergi antara perguruan tinggi, pemerintah daerah, dan masyarakat, untuk menciptakan ekosistem perpajakan yang lebih baik, yang berujung pada peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pemanfaatan pajak untuk pembangunan daerah.

METODE

Metode kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) terkait Pendampingan Kepatuhan Pembayaran Pajak di Kota Medan biasanya disusun untuk memastikan bahwa tujuan kegiatan tercapai secara efektif. Berikut adalah rincian metode yang dapat digunakan: Tahap awal kegiatan dilakukan melalui sosialisasi yang ditujukan untuk memberikan pemahaman dasar tentang kewajiban perpajakan kepada para peserta. Sosialisasi ini dilakukan dalam bentuk seminar kepada peserta wajib pajak sebanyak 35 orang.

Materi yang disampaikan meliputi peraturan perpajakan terbaru, kewajiban pembayaran pajak, tata cara pelaporan pajak, dan sistem pelaporan online. Setelah sosialisasi, peserta akan diberikan pelatihan praktis mengenai cara-cara mengisi dan melaporkan pajak secara benar, menggunakan perangkat yang sesuai seperti aplikasi pajak online (e-Filing atau e-Billing). Simulasi ini akan melibatkan studi kasus agar peserta lebih memahami kondisi nyata yang mereka hadapi dalam kewajiban perpajakan. Fokus utama kegiatan ini adalah pelaku usaha kecil dan menengah di Kota Medan, yang sering kali mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Sampel yang diambil bisa dari berbagai sektor usaha seperti perdagangan, jasa, atau industri kecil. Metode kegiatan ini dirancang untuk memberikan solusi yang komprehensif terhadap masalah kepatuhan pajak di Kota Medan, dengan menargetkan pelaku usaha dan wajib pajak yang rentan serta membutuhkan bantuan dalam memahami dan menjalankan kewajiban perpajakan mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden menggambarkan data yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian ini. Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan dengan mengambil sampel sebanyak 35 responden. Pada tabel berikut dijelaskan sebaran responden penelitian berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak. Karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin responden dapat dilihat pada Tabel berikut ini, yaitu:

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Jenis Kelamin	Tanggapan responden	
		Jumlah Wajib Pajak	Persentase
1.	Pria	22	62,8
2.	Wanita	13	37,1
	Total	35	100%

Bila dilihat dari jenis kelamin, pengisi angket yang berjenis kelamin pria berjumlah 22 orang atau 62,85% dan pengisi angket yang berjenis kelamin wanita berjumlah 13 orang atau 37,15%. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) tentang Pendampingan Kepatuhan Pembayaran Pajak di Kota Medan telah berhasil mencapai beberapa hasil yang signifikan, terutama dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak terkait kewajiban perpajakan. Salah satu hasil utama dari kegiatan ini adalah peningkatan pemahaman para pelaku usaha, terutama di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), mengenai berbagai jenis pajak yang harus mereka laporkan, termasuk Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Sebelumnya, banyak peserta yang tidak mengetahui bagaimana tata cara pengisian laporan pajak dengan benar, namun setelah sosialisasi dan pelatihan, mereka mulai memahami alur pelaporan pajak secara lebih jelas.

Selain itu, terdapat peningkatan yang nyata dalam tingkat kepatuhan pajak. Setelah mendapatkan pendampingan, sebagian besar peserta mulai melaporkan pajak secara tepat waktu dan lebih sedikit melakukan kesalahan dalam pengisian formulir pajak. Kesalahan-kesalahan umum, seperti salah dalam memilih jenis pajak yang dilaporkan atau ketidakpahaman terhadap sistem perpajakan online, mulai berkurang. Hal ini menunjukkan bahwa pendampingan intensif yang diberikan oleh tim PkM sangat membantu para wajib pajak dalam mengatasi kendala administrasi yang sebelumnya mereka alami.

Pelaku usaha UMKM, yang menjadi fokus utama kegiatan ini, juga menunjukkan perkembangan positif. Banyak di antara mereka yang sebelumnya belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) kini telah mendaftarkan diri dan mulai menjalankan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini merupakan pencapaian penting, mengingat UMKM sering kali menjadi sektor yang kurang terlayani dalam hal sosialisasi perpajakan. Dengan adanya pendampingan, pelaku UMKM dapat lebih percaya diri dalam melaporkan pajak mereka, yang pada akhirnya juga berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak daerah.

Kerjasama dengan Kantor Pajak dan Pemerintah Daerah juga menjadi salah satu hasil penting dari kegiatan ini. Sinergi antara perguruan tinggi, otoritas pajak, dan pemerintah daerah membantu memperlancar proses sosialisasi dan edukasi perpajakan. Dengan dukungan dari pihak-pihak ini,

kegiatan PkM dapat menjangkau lebih banyak wajib pajak di berbagai wilayah di Kota Medan. Kolaborasi ini juga membuka peluang bagi kegiatan lanjutan yang dapat mendukung pelaksanaan kebijakan perpajakan yang lebih baik di masa depan.

Namun, terdapat beberapa tantangan yang muncul selama pelaksanaan kegiatan, terutama dalam hal teknologi perpajakan online. Banyak peserta yang kesulitan dalam menggunakan sistem e-Filing dan e-Billing, terutama karena keterbatasan akses teknologi atau kurangnya pemahaman terhadap aplikasi online. Meski begitu, tim PkM memberikan solusi berupa panduan praktis dan video tutorial untuk membantu wajib pajak memahami cara penggunaan teknologi tersebut. Hasilnya, beberapa peserta yang sebelumnya mengalami kesulitan teknis berhasil menyelesaikan pelaporan pajak secara mandiri setelah mengikuti pelatihan.

Pembahasan juga mengungkap bahwa kesadaran masyarakat tentang manfaat membayar pajak masih perlu ditingkatkan. Sebelum kegiatan, banyak peserta yang tidak menyadari pentingnya pajak bagi pembangunan daerah dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Namun, melalui diskusi interaktif yang diselenggarakan dalam kegiatan PkM, para peserta mulai memahami bahwa pajak adalah salah satu sumber utama pendapatan asli daerah (PAD) yang digunakan untuk memperbaiki infrastruktur dan layanan publik. Kesadaran ini diharapkan dapat mendorong mereka untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan di masa mendatang.

Untuk mengatasi tantangan ini, solusi berupa layanan konsultasi pajak berbasis komunitas telah diusulkan. Pembuatan Pos Konsultasi Pajak di kecamatan-kecamatan di Kota Medan diharapkan dapat memberikan layanan yang lebih dekat dan terjangkau bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang kesulitan dalam hal teknis maupun administratif. Selain itu, pendampingan berkelanjutan juga diperlukan agar UMKM dapat terus menjalankan kewajiban perpajakan mereka dengan baik, bahkan setelah kegiatan PkM ini berakhir. Secara keseluruhan, kegiatan PkM ini memberikan dampak yang positif dalam meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak di Kota Medan. Melalui edukasi yang intensif, pelatihan praktis, dan pendampingan langsung, wajib pajak yang sebelumnya kurang patuh kini lebih siap dan mampu melaporkan pajak mereka dengan benar. Namun, untuk memastikan kepatuhan yang berkelanjutan, diperlukan upaya edukasi lanjutan serta dukungan infrastruktur yang lebih baik, baik dari sisi teknologi maupun layanan perpajakan berbasis komunitas.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) tentang Pendampingan Kepatuhan Pembayaran Pajak di Kota Medan menunjukkan bahwa kegiatan ini berhasil memberikan dampak positif dalam meningkatkan pemahaman dan kepatuhan perpajakan bagi pelaku usaha, terutama di sektor UMKM. Melalui sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan langsung, peserta kegiatan memperoleh pengetahuan yang lebih baik terkait peraturan dan kewajiban perpajakan, serta mampu melaporkan pajak dengan lebih tepat waktu dan akurat. Peningkatan tingkat kepatuhan terlihat dari lebih banyaknya pelaku usaha yang mulai melaporkan pajak secara rutin dan mengurangi kesalahan administrasi. Kegiatan ini juga berhasil memfasilitasi UMKM dalam proses pendaftaran NPWP dan memperkenalkan penggunaan teknologi perpajakan online seperti e-Filing dan e-Billing. Kebijakan nasional dan daerah secara langsung berupaya meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) secara aktif mengadakan kampanye kesadaran pajak melalui media massa, seminar, dan program edukasi di sekolah dan perguruan tinggi. Di Kota Medan, beberapa seminar perpajakan telah dilaksanakan, tetapi cakupannya masih terbatas. Meski terdapat tantangan dalam hal akses teknologi dan pemahaman teknis, solusi yang diberikan melalui pendampingan dan pembuatan panduan praktis membantu mengatasi sebagian besar kendala tersebut. Kolaborasi antara perguruan tinggi, kantor pajak, dan pemerintah daerah memberikan landasan yang kuat bagi terciptanya sinergi dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak di Kota Medan. Namun, edukasi berkelanjutan serta layanan konsultasi pajak berbasis komunitas perlu terus diperkuat untuk memastikan bahwa dampak positif ini berlanjut di masa mendatang. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya berhasil meningkatkan kepatuhan pajak, tetapi juga memperkuat ekosistem perpajakan di tingkat lokal yang berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak dan pembangunan daerah. Program pendampingan bertujuan untuk memberikan edukasi dan fasilitasi kepada wajib pajak tentang kewajiban perpajakan, cara menghitung pajak, serta prosedur yang benar. Dalam jangka panjang,

peningkatan kepatuhan wajib pajak akan mengurangi tingkat penghindaran pajak dan meningkatkan jumlah wajib pajak yang membayar tepat waktu dan sesuai dengan jumlah yang seharusnya.

Referensi

- Adawiyah, R., Rahmawati, Y., & Eprianto, I. (2023). Literature review: Pengaruh sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Economina*. <https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/economina/article/view/812>
- Arradha, A. C., & Sisdianto, E. (2024). Studi Literature Review: Strategi Perusahaan Multinasional Dalam Implementasi Transfer Pricing Pada Aspek Perpajakan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi* <http://jurnalistiqomah.org/index.php/jimea/article/view/1181>
- Budianto, E. W. H., Saputra, H., (2022). Pemetaan Topik Penelitian Seputar Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS): Studi Bibliometrik VOS viewer dan Literature Review. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(2). <http://e-journal.iainfmpapua.ac.id/index.php/elmudhorib/article/download/655/283>
- Hasanah, N., & Kolin, M. D. R. (2024). Implementasi Pengajuan Penurunan PPh Pasal 25: Tahun 2020-2024 di Indonesia (Systematic Literature Review). *Teaching And Learning Journal Of Mandalika (TEACHER)*, 4(2). <https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/teacher/article/view/3028>
- Linawati, L., & Djaddang, S. (2024). Tax Compliance Berbasis Slippery Slope Model: A Systematic Literature Review of Correlations. *Jurnal Greenation Ilmu* <https://greenationpublisher.org/JGIA/article/view/69>
- Linawati, L., & Widyastuti, T. (2024). Systematic Literature Review Terhadap Determinan Dan Model Kepatuhan Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis* <https://ejournal-ibik57.ac.id/index.php/jabisi/article/view/1254>
- Murti, G. T., Husna, A., Khaeria, A. N., & ... (2024). Literature Review Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM Di *SEIKO: Journal of* <https://journal.steamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/6832>
- Panimba, W. (2021). *Pengaruh Akuntabilitas Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Pengelolaan Alokasi Dana Desa Di Kabupaten Toraja Utara*. UNIVERSITAS HASANUDDIN.
- Panjaitan, M. R., & Yuna, Y. (2024). Pengaruh Coretax terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Perpajakan. In *Jurnal Riset Akuntansi*.
- Qori'Qudratullah, M., Budianto, E. W. H., & Dewi, N. D. T. (2023). *Pemetaan Topik Penelitian Seputar Akad Murabahah pada Lembaga Keuangan Syariah: Studi Bibliometrik VOSviewer dan Literature Review*. [researchgate.net](https://www.researchgate.net). https://www.researchgate.net/profile/Eka-Wahyu-Hestyabudianto/publication/374144829_Pemetaan_Topik_Penelitian_Seputar_Akad_Murabahah_pada_Lembaga_Keuangan_Syariah_Studi_Bibliometrik_VOSviewer_dan_Literature_Review/links/650ffe85c05e6d1bc2d19c4/Pemetaan-Topik-Penelitian-Seputar-Akad-Murabahah-pada-Lembaga-Keuangan-Syariah-Studi-Bibliometrik-VOSviewer-dan-Literature-Review.pdf
- Rahmat, F., Padang, R. G., Santoso, R. A., & Fitriana, F. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan Literature Review Terindeks Sinta Tahun 2018-2023. In *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen*
- Ristanti, F., Khasanah, U., & Kuntadi, C. (2022). Literature review pengaruh penerapan pajak umkm, sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Multidisplin*. <https://greenpub.org/JIM/article/view/49>
- Sipahutar, T. T. U., & Tina, A. (2024). Efektivitas E-System dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak: Tinjauan Literatur terhadap Transformasi Digital dalam Sistem Perpajakan. *Journal of Audit and Tax Synergy*. <https://jurnal.line.or.id/index.php/jats/article/view/78>
- Solihat, S., Tita, T., Fitriana, F., & Santoso, R. A. (2024). Analisis Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Berdasarkan Literature Riview Terindeks Sinta Tahun 2020-2024. In *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen*
- Supriyadi, A., Chandra, A. K., Lestari, A. I. P., Yanti, F. C., & ... (2023). Literature Review: Determinasi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Melalui DJP Online. In *Jurnal EBI*. [academia.edu](https://www.academia.edu/download/114451214/145.pdf). <https://www.academia.edu/download/114451214/145.pdf>
- Yudianto, U. C. B., Defauzi, P., Ahadiat, J. R., Ardiana, L., & ... (2023). *Manajemen Pembiayaan Pendidikan: Overview Implementasi Pembiayaan Pendidikan Di Satuan-Satuan Pendidikan*. books.google.com. https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=UF3EEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA59&dq=pendampingan+kepatuhan+pembayaran+pajak&ots=mW2WfFl4RD&sig=HIZkDv2P4BB7L7vzGo_MRYmH8ms