



## Analisis Efektivitas Program Pojok Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi (Studi Kasus : KPP Pratama Jombang Tahun 2022-2023)

<sup>1</sup>Sabilla Ala Agustina, <sup>2</sup>Mohammad Nizarul Alim

<sup>1,2</sup>Universitas Trunojoyo Madura, Jl. Raya Telang, Perumahan Telang Inda, Telang, Kec. Kamal, Kabupaten Bangkalan, Jawa Timur

Email : <sup>1</sup>210221100123@student.trunojoyo.ac.id, <sup>2</sup>nizarul@trunojoyo.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini menganalisis efektivitas Program Pojok Pajak dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang tahun 2022-2023. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi dan wawancara, hasilnya menunjukkan bahwa program ini berhasil meningkatkan partisipasi dan kepatuhan wajib pajak, tercermin dari tingginya tingkat kehadiran dan antusiasme masyarakat. Penggunaan WhatsApp blast efektif dalam menyebarkan informasi terkait jadwal dan lokasi pelaksanaan program, meskipun tantangan seperti kekurangan pegawai dan masalah jaringan di daerah terpencil perlu diatasi dengan penambahan pegawai dan pembatasan antrian. Program ini juga berhasil memperkenalkan konsep perpajakan dan meningkatkan kesadaran pajak masyarakat. Untuk meningkatkan efektivitas, disarankan menambah kapasitas pegawai, memperkuat koordinasi dengan pihak terkait di tingkat lokal, serta memanfaatkan aplikasi online dan evaluasi rutin untuk identifikasi area perbaikan.

**Kata Kunci :** Pajak, Pelaporan SPT, Efektivitas, Pojok Pajak

### Abstract

*This research analyzes the effectiveness of the Tax Corner Program in increasing compliance with Individual Annual SPT reporting at KPP Pratama Jombang in 2022-2023. Using a descriptive qualitative approach through observations and interviews, the results show that this program has succeeded in increasing taxpayer participation and compliance, reflected in the high level of attendance and enthusiasm of the community. The use of WhatsApp blast is effective in disseminating information regarding program implementation schedules and locations, although challenges such as staff shortages and network problems in remote areas need to be overcome by adding staff and limiting queues. This program was also successful in introducing the concept of taxation and increasing public tax awareness. To increase effectiveness, it is recommended to increase employee capacity, strengthen coordination with relevant parties at the local level, and utilize online applications and regular evaluations to identify areas for improvement.*

**Keywords :** Tax, Tax Return, Effectiveness, Tax Corner

## PENDAHULUAN

Negara Indonesia merupakan negara berkembang yang mempunyai tujuan dalam meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat. Pendapatan pajak mempunyai banyak kegunaan diantaranya sebagai memenuhi kebutuhan belanja negara, membiaya pembangunan pemerintah, dan infrastruktur. Oleh karena itu, Suryadi mengemukakan bahwa sumber pembiayaan negara berdasarkan penerimaan pajak mempunyai manfaat yang mendominasi baik untuk melakukan belanja rutin maupun pembangunan. (Suryadi, 2006).

Ketentuan Umum dan Perpajakan Pajak, menurut Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 merupakan iuran wajib yang harus dibayar oleh wajib pajak orang pribadi dan badan yang memiliki sifat memaksa, yang menurut undang-undang iuran wajib yang tidak mempunyai imbalan langsung untuk tujuan suatu bangsa dalam kemakmuran rakyat. Surat

Edaran MenpanRB Nomor 8 Tahun 2015 yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak mewajibkan orang yang mempunyai npwp untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan E-Filling. Banyak cara yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak agar bisa memaksimalkan pelayanan terutama dengan adanya penerapan E-Filling, salah satu hal yang mendukung dalam penerapan E-Filling yaitu dengan melaksanakan layanan pajak di luar kantor seperti Pojok Pajak.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai penerapan Pojok Pajak oleh Departemen Pajak (KPP) dalam penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan secara elektronik bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini juga bertujuan untuk menjelaskan kepada masyarakat mengenai efektivitas Pojok Pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. Pemerintah terus melakukan upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak melalui Direktorat Jendral Pajak (DJP). Salah satu inisiatif dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) adalah meningkatkan pelaporan dan pembayaran pajak agar lebih efektif melalui pembuatan pada program pojok pajak. Program ini juga memperkenalkan dan mengajarkan masyarakat bagaimana cara melaporkan pajak pribadinya. Hal ini dilakukan karena sebagian besar masyarakat belum memahami atau mengetahui program dari pojok pajak, salah satu bentuk upaya dari program pajak ini adalah sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat guna untuk meningkatkan efektivitas program pojok pajak dan menciptakan perilaku akan sadar pajak yang tinggi. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas program pojok pajak dan menumbuhkan kesadaran perpajakan yang tinggi karena sebagian besar masyarakat belum memahami segala hal mulai dari pengertian pajak hingga pengajuan dan pelaporan SPT tahunan.

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang Tahun 2022-2023

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2022	391.971.670.000	494.771.579.280	126,22%
2023	452.716.585.000	468.211.511.895	103,42%

*Sumber: Seksi Penjaminan Kualitas Data KPP Pratama Jombang 2024*

Berdasarkan hasil pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa presentase capaian realisasi dari data target dan realisasi penerimaan pajak penghasilan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang pada tahun 2022 - 2023.

### TELAAH LITERATUR

Menurut Kurniawan (2005:109) “efektivitas kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya”. Dengan adanya peraturan perpajakan, yang dimaksud dengan efektivitas program pojok pajak adalah salah satu bentuk ukuran keberhasilan pelaporan SPT Tahunan pada tahun 2022-2023 dengan mengatasi segala permasalahan yang dihadapi saat program tersebut dilaksanakan.

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor KEP-30/PJ/2006 Tentang Pojok Pajak. menyebutkan bahwa bagian dari penyuluhan dan pelayanan menjadikan Pojok Pajak sebagai bentuk sarana untuk masyarakat atau wajib pajak yang berada pada daerah yang jauh dari Kantor Pelayanan Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan tempat yang sudah ditentukan seperti tempat tertentu atau pusat-pusat bisnis di seluruh Indonesia. Dengan adanya layanan pojok pajak ini bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar terhindar dari sanksi administrasi perpajakan yang berlaku. Program pojok pajak ini memperkenalkan mengenai pengertian pajak dan mengajarkan wajib pajak bagaimana cara pelaporan pajak pribadinya secara tepat waktu.

Adapun beberapa teori yang terkait dengan program pojok pajak sebagai berikut:

1. Teori Keadilan Pajak, teori ini lebih focus pada pemerataan beban pajak sesuai dengan ekonomi masing-masing orang pribadi maupun badan. Pada konteks Pojok Pajak program ini mempunyai usaha guna memberikan informasi dan bantuan kepada wajib pajak tanpa membanding-bandingkan.
2. Teori Transparansi Pajak, pada teori ini menunjukkan bahwa program pojok pajak memiliki keterbukaan dan pemahaman yang lebih baik mengenai sistem perpajakan. Salah satu tujuan dari adanya program ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang jelas mengenai aturan dan prosedur perpajakan terhadap masyarakat.
3. Teori Deterrence Pajak, teori ini mempergunakan hukum dan sanksi sebagai alat untuk pencegahan adanya pelanggaran terhadap pajak. Dengan adanya program Pojok Pajak bisa menjadi peluang untuk mensosialisasikan mengenai informasi tentang konsekuensi pelanggaran pajak dan pentingnya kepatuhan pajak

### **METODE PENELITIAN**

Pengabdian ini merupakan bagian dari program KPP Jombang. Kegiatan ini bertujuan untuk mendukung pemerintah dalam mencapai target penerimaan negara tahun 2023 serta pemadanan NIK NPWP Wajib Pajak.

Alur metode pelaksanaan kegiatan pengabdian ini adalah sebagai berikut:

1. Tahap persiapan:
  - a. Koordinasi jadwal pendampingan pelaporan SPT Tahunan dengan Fakultas Hukum dan Fakultas Pertanian Universitas Trunojoyo Madura.
  - b. Penentuan lokasi dan waktu pelaksanaan kegiatan.
  - c. Penyebaran informasi kepada peserta melalui media komunikasi yang tersedia.
2. Tahap pelaksanaan:
  - a. Pelaksanaan pendampingan pelaporan SPT Tahunan kepada para wajib pajak.
  - b. Pemberian informasi dan bimbingan terkait pelaporan SPT Tahunan.
  - c. Pencatatan dan dokumentasi proses pendampingan.
3. Tahap evaluasi: -
  - a. Penilaian tingkat kepuasan dan respons peserta terhadap kegiatan.
  - b. Analisis peningkatan jumlah wajib pajak yang melapor SPT Tahunan.
  - c. Evaluasi kendala dan tantangan yang dihadapi selama pelaksanaan kegiatan.

Metode pengabdian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Menurut Sugiyono (2019:18), metode kualitatif adalah metode yang didasarkan pada filosofi post-positivisme untuk mengkaji kondisi objek alamiah, di mana peneliti sebagai alat utama, teknik pengumpulan data dilengkapi dengan triangulasi (kombinasi), dan analisis data bersifat induktif/kualitatif. Pengabdian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan data-data yang nyata terjadi di lapangan

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan salah satu pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang, efektivitas Program Pojok Pajak dapat dinilai dari tingkat partisipasi dan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan mereka. Program ini diluncurkan pada Februari 2022, setelah pandemi COVID-19 memaksa pelaksanaan program secara online, dan bertujuan untuk mempermudah masyarakat atau wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, khususnya pelaporan SPT tahunan. Pelaksanaan program di berbagai tempat, termasuk kantor kecamatan wilayah Kabupaten Jombang, bertujuan meningkatkan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak, serta meningkatkan penghasilan negara.

Keberhasilan Program Pojok Pajak terlihat dari tingginya jumlah wajib pajak yang datang untuk melapor dan antusiasme masyarakat terhadap program ini. Partisipasi yang signifikan mencerminkan keberhasilan program dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT tahunan. Salah satu faktor utama keberhasilan program ini adalah penggunaan WhatsApp blast untuk memberikan informasi secara serentak kepada wajib pajak tentang tempat dan waktu pelaksanaan program. Hal ini efektif dalam meningkatkan kehadiran wajib pajak pada kegiatan Program Pojok Pajak. Namun, program ini juga menghadapi tantangan, seperti kurangnya pegawai yang tersedia untuk melayani wajib pajak, serta masalah jaringan di pelosok wilayah Jombang. Tantangan ini diatasi dengan membatasi antrian dan menambah jumlah pegawai pada kegiatan berikutnya. Tingkat kepuasan dan respons masyarakat terhadap program ini dinilai positif, terlihat dari meningkatnya capaian wajib pajak yang melapor dan antusiasme mereka dalam mengikuti program

Efektivitas program ini bisa berbeda di berbagai daerah, tergantung pada ketersediaan sumber daya dan kesadaran perpajakan masyarakat setempat. Di KPP Pratama Jombang, koordinasi dengan kecamatan sangat membantu meningkatkan efektivitas program. Teknologi informasi, seperti aplikasi atau platform online, juga berperan penting dalam mendukung pelaksanaan program, mempermudah wajib pajak untuk mengakses informasi dan melaporkan SPT secara lebih efisien. Untuk meningkatkan efektivitas Program Pojok Pajak, disarankan untuk terus meningkatkan jumlah dan kapasitas pegawai serta memperkuat koordinasi dengan pihak terkait di tingkat lokal. Dengan demikian, program ini dapat terus berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT tahunan dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat dan negara.



**Gambar 1.** pelaksanaan pojok pajak di kecamatan Jombang pada bulan maret 2024

## SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Program Pojok Pajak di KPP Pratama Jombang berhasil meningkatkan partisipasi dan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan. Tingginya tingkat kehadiran dan antusiasme masyarakat mengindikasikan keberhasilan program ini. Namun, program juga menghadapi tantangan seperti kurangnya jumlah pegawai dan infrastruktur di daerah terpencil.

## SARAN

Untuk meningkatkan efektivitas program, disarankan menambah kapasitas pegawai dan memanfaatkan teknologi informasi seperti aplikasi online. Perlu juga memperkuat kerjasama dengan pihak terkait di tingkat lokal untuk mendukung sosialisasi dan pelaksanaan program. Evaluasi rutin diperlukan untuk mengidentifikasi area perbaikan dan penyesuaian. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan Program Pojok Pajak dapat terus berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT tahunan dan penerimaan negara

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati. (2022). ANALISIS EFEKTIVITAS PROGRAM RELAWAN PAJAK DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JAKARTA CAKUNG TAHUN 2020-2022. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(2775–5053).
- Della Nabila, D. T., & Siti Fatimah. (2020a). Efektivitas POJOK Pajak Pada Pelaporan SPT Tahunan pajak Penghasilan Melalui e-filing. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 1(1), 43–49. <https://doi.org/10.29303/jap.v1i1.5>
- Della Nabila, D. T., & Siti Fatimah. (2020b). Efektivitas POJOK Pajak Pada Pelaporan SPT Tahunan pajak Penghasilan Melalui e-filing. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 1(1), 43–49. <https://doi.org/10.29303/jap.v1i1.5>
- Lumban Gaol, R., & Sarumaha, F. H. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak Dan sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi Pada kantor Pelayanan pajak Pratama Medan petisah. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 134–140. <https://doi.org/10.54367/jrak.v8i1.1762>
- Putri, D. O., & Nadi, L. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Maneksi*, 13(1), 98–103. <https://doi.org/10.31959/jm.v13i1.2114>