

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak menjadi salah satu sumber pendapatan utama negara Indonesia yang masuk ke dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) (Kurniawati, 2017; Nurtanzila & Kumorotomo, 2015). Berdasarkan data Kemenkeu pada tahun 2022 total Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) mencapai target 1.846,1 triliun. Sedangkan pada tahun 2023 total penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) meningkat sebesar 2.463,0 triliun (Kemenkeu, 2022; Surjantoro, 2024). Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang berasal dari pajak dapat memengaruhi tingkat kesejahteraan masyarakat yang mana dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan belanja pemerintah serta pembangunan infrastruktur (Fadhila, 2021). Dengan demikian, terjadinya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi peraturan dapat berdampak pada kemajuan suatu negara.

Tingkat kepatuhan menjadi komponen penting dalam penerimaan APBN yang diperoleh dari pajak untuk kemajuan suatu negara (Silalahi, 2024). Seseorang yang memiliki NPWP diwajibkan untuk melakukan pelaporan atas harta dan penghasilan yang dimiliki. Pelaporan SPT Tahunan diadakan setiap satu tahun sekali mulai bulan Januari sampai Maret. Kegiatan pelaporan SPT Tahunan dapat membantu para wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya agar terhindar dari sanksi atau administrasi dan mempunyai rekam jejak pajak yang berguna dalam melakukan pengajuan kredit, pembiayaan, atau keperluan administrasi lainnya (Ownership & Expertise, 2024). Banyak cara yang

dilakukan oleh (DJP) Direktorat Jenderal Pajak agar bisa memaksimalkan pelayanan terutama dengan adanya penerapan pelayanan pajak di luar kantor dengan pemanfaatan teknologi digital seperti pojok pajak (Fatimah, 2020).

Upaya pemerintah untuk meningkatkan pendapatan pajak adalah dengan menerapkan pojok pajak (Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-30/PJ/2006 tentang Pojok Pajak) .Upaya ini bertujuan untuk membantu Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, memberikan edukasi terkait pelaporan SPT secara mandiri, dan mensosialisasikan terkait sanksi dan denda (Ambarwati et al., 2022; Ani et al., 2023). Kegiatan yang sudah disebutkan sebelumnya diadakan di beberapa pusat perbelanjaan, kantor kecamatan, dan tempat tertentu lainnya. Program pojok pajak ini dilakukan karena ada beberapa masyarakat yang kurang memahami kegiatan apa saja yang diberikan oleh Pojok Pajak (Alim, 2024).

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-30/PJ/2006 Pasal 2, kegiatan pojok pajak dibentuk minimal satu unit pada setiap Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, kecuali Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Besar. Program pojok pajak tersebar di beberapa KPP setiap penjurusan daerah salah satunya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang. Tujuan diterapkannya program Pojok Pajak di KPP Pratama Jombang untuk membantu para masyarakat yang bertempat tinggal terpencil dan jauh dari Kantor Pelayanan Pajak dapat dengan mudah melaksanakan kewajiban perpajakan. Penerapan dari program pojok pajak di KPP Pratama Jombang akan terlaksana dengan tepat jika pegawai dan relawan pajak saling berkolaborasi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Sehubungan dengan adanya layanan program Pojok Pajak, setiap wajib pajak orang pribadi maupun badan mempunyai hak dan kewajiban dalam melaporkan perhitungan (Nabila & Fatimah, 2020). Surat Pemberitahuan (SPT) yang diberikan oleh wajib pajak yaitu berbentuk formulir digunakan untuk para wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak terutang (Destari, 2020). Seiring perkembangan waktu regulasi untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terus mengalami perubahan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP), telah mengeluarkan regulasi baru pada sistem perpajakan salah satunya dengan adanya sistem *E-Filling*. Sistem *E-Filling* dilakukan untuk memodernisasi sistem administrasi perpajakan dan efisisensi perpajakan di Indonesia (Aprianto *et al.*, 2020)

E-Filling digunakan sebagai layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak (Wowor *et al.*, 2014). Pelayaann *E-Filling* dilakukan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (Sibuea *et al.*, 2020). Tujuan dari penerapan *E-Filling* pada program Pojok Pajak yaitu untuk mengenalkan kepada para wajib pajak bahwa dapat melakukan SPT Tahunan dengan datang langsung ke TPT atau Pojok Pajak (Peraturan Direktur Jenderal Pajak, 2009)

Pada Tabel 1.1 memberikan informasi terkait data target dan realisasi penerimaan pajak penghasilan orang pribadi di KPP Pratama Jombang disediakan pada Tabel 1.1. Data ini menunjukkan perihal capaian kinerja di KPP Pratama Jombang pada tahun 2022 – 2023. Dengan adanya target dan realisasi kita dapat membandingkan seberapa efektif upaya yang sudah dilaksanakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Pratama Jombang.

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 KPP Pratama Jombang, 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2022 KPP Pratama Jombang memberikan target penerimaan pajak penghasilan orang pribadi sebanyak 391.971.670.000. Sedangkan untuk realisasi sebanyak 494.771.579.280 dengan capain senilai 126,22%. Pada tahun 2023 mengalami peningkatan target penerimaan pajak penghasilan orang pribadi sebanyak 452.716.585.000. Akan tetapi, pada tahun 2023 juga mengalami penurunan pada realisasi menjadi 468.211.511.895 dengan capaian senilai 103,42%. Dengan adanya hal tersebut menunjukkan bahwa capaian penerimaan di KPP Pratama Jombang mengalami penurunan. Oleh karena itu dengan adanya pelayanan di luar kantor seperti program pojok pajak diharapkan dapat membantu meningkatkan capaian dari target yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan penelitian Ani *et al.* (2023), Susanti *et al.*, (2020), dan Cahyonowati *et al.*, (2012) menunjukkan bahwa layanan pojok pajak, pengetahuan pajak, dan interaksi antara denda pajak dan etika terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak memiliki hal positif atau signifikan. Sedangkan penelitian dari (Bahri, 2013) dan (Aksara, 2021) menunjukkan dampak negatif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak karena pada penelitia tersebut wajib pajak yang mengabaikan pelaporan SPT tahunan dan kurangnya efektivitas penerapan dari *e-filling*. Disisi lain penelitian yang dilaksanakan oleh (Pangkalangi &

Manaroinson, 2022) dan (Aksara, 2021) memiliki hal positif terkait dengan adanya penerapan *e-filing* yang digunakan untuk pelaporan secara online. Dari beberapa penelitian di atas terdapat perbedaan signifikan. Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kurangnya informasi kepada wajib pajak mengenai program pokok pajak, kepatuhan wajib pajak, dan *e-filing*.

Digitalisasi administrasi perpajakan telah terbukti memiliki dampak positif terhadap perilaku wajib pajak, meningkatkan kepatuhan dan efisiensi sistem perpajakan secara keseluruhan (Saida Slimani, 2025). Selain itu, penelitian terdahulu lebih banyak meneliti dengan menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan, peneliti akan melakukan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini akan mengkaji secara lebih mendalam tentang bagaimana efektivitas penerapan pokok pajak berbasis digital. Penelitian ini berlokasi di KPP Pratama Jombang dengan informan utama pegawai KPP Pratama Jombang dan informan tambahan dari wajib pajak. Dengan demikian, dalam gap fenomena yang ditemukan yaitu banyak dari penelitian terdahulu menggunakan tingkat kepatuhan sebagai fokus permasalahan dalam pelaporan SPT Tahunan. Sedangkan keberhasilan dalam pelaporan SPT Tahunan tidak hanya bisa diukur dari tingkat kepatuhan saja, akan tetapi bisa juga diukur melalui tingkat kemudahan dan peningkatan wajib pajak. Menurut (Basse et al., 2022), keberhasilan sistem perpajakan digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada konteks, pemangku kepentingan, dan hasil yang ditunjukkan. Dari pernyataan di atas, peneliti mendapatkan kesempatan untuk berkontribusi lebih dalam lagi untuk meneliti bagaimana cara memaksimalkan layanan program pokok pajak pada kepatuhan, kemudahan, dan peningkatan para wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Jombang. Dengan tujuan untuk

meningkatkan capaian target penerimaan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, penting untuk mempertimbangkan integrasi teknologi digital dalam administrasi perpajakan (Belahouaoui & Attak, 2024).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana peran program pojok pajak pada kepatuhan, kemudahan, dan peningkatan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan orang pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Jombang) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pembahasan di atas, penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengungkap peranan program Pojok Pajak pada kepatuhan, kemudahan, dan peningkatan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan orang pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Jombang).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan harapan agar dapat memberikan manfaat kepada para pihak yang bersangkutan. Adapun beberapa manfaat dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap literatur yang membahas penerapan program Pojok Pajak sebagai salah satu inovasi pelayanan pajak di Indonesia. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan, mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, serta mendorong peningkatan dalam

melaksanakan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan orang pribadi, khususnya di KPP Pratama Jombang. Pada era zaman sekarang, penerapan layanan pajak secara online di Indonesia telah mengalami peningkatan, namun masih terdapat juga tantangan seperti *down* sistem dan infrastruktur teknologi informasi yang perlu diatasi untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu penelitian ini, diharapkan dapat melihat sejauh mana peranan program Pojok Pajak pada kepatuhan, kemudahan, dan peningkatan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan orang pribadi (Studi di KPP Pratama Jombang).

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak-pihak yang membutuhkan untuk dijadikan evaluasi maupun acuan kepada peneliti selanjutnya :

- a. Bagi Wajib Pajak diharapkan dapat menambah wawasan terkait peranan program pojok pajak terhadap kepatuhan, kemudahan, dan peningkatan wajib pajak dalam pelaporan spt tahunan orang pribadi di KPP Pratama Jombang.
- b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang diharapkan agar lebih memperhatikan kebijakan dan praktik untuk kegiatan pojok pajak. Dengan demikian, diharapkan kegiatan program Pojok Pajak tidak hanya untuk mempermudah Wajib Pajak, tetapi juga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku.
- c. Bagi Petugas atau Fiskus diharapkan dapat melaksanakan kegiatan program pojok pajak sesuai dengan SOP layanan yang sudah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak agar dapat meningkatkan penerimaan pajak

dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan.

- d. Bagi Pemerintah diharapkan dapat meningkatkan para pegawai pemerintahan untuk melakukan kewajiban perpajakannya dan bisa memaksimalkan program pojok pajak untuk menyempurnakan penerimaan pajak tanpa ada biaya administratif berlebih.