PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 1 No. 3, September (2021)
e-ISSN: 2797-0469

# STRATEGI MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
# (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan)

**Niko Dwi Laksono**
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
nikolaksono57@gmail.com

**Adi Soesiantoro**
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
adi_susiantoro@untag-sby.ac.id

**Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP**
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
yusufhari@untag-sby.ac

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi dengan rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan. Di KPP Pratama Surabaya Sawahan khususnya masih terdapat wajib pajak yang tidak melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) Tahunan. Hal tersebut berdasarkan data yang peneliti peroleh dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi di KPP Pratama Surabaya Sawahan. Masih cukup jauh dari jumlah seluruh wajib pajak yang terdaftar. Dalam kurun waktu lima tahun kebelakang jumlah wajib pajak memang terlihat selalu naik setiap tahunnya tetapi yang patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya masih belum mencapai separuh dari jumlah keseluruhan wajib pajak. Maka dari itu tujuan penelitian ini yaitu peneliti ingin mengetahui dan merumuskan strategi untuk meningkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan. Hasil dari penelitian ini dengan berdasarkan metode analisis SWOT, yang mengahsilkan dua strategi yang cukup strategis.

**Kata Kunci:** *Kepatuhan, Pajak, Strategi, SWOT*

## A. PENDAHULUAN

Pajak berperan penting bagi negara besar seperti Indonesia, sebut saja kegunaan pajak sebagai membangun insfrastruktur. Bagi Indonesia sendiri pajak memiliki peranan yang cukup penting untuk mensejahterahkan kemajuan Negara. Di karenakan pendapatan Negara Indonesia terbesar saat ini yaitu berasal dari hasil pemungutan pajak. Menurut data dari Direktorat Jendral Pajak sampai tahun 2020 lalu jumlah Wajib Pajak yang melakukan kewajiban laporan Surat

Pemberitahuan (SPT Tahunan) hanya sebesar 11,46 juta dari 19 juta Wajib Pajak yang terdafatar.

Berikut data jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di wilayah KPP Pratama Surabaya Sawahan yang berhasil peneliti peroleh dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi. Di tahun 2017 jumlah seluruh Wajib Pajak yang terdaftar ada 84.104 di tahun 2018 ada 76.000 pada tahun 2019 ada 93.636 di tahun 2020 ada 110.758 dan di tahun sekarang ada 112.605 Wajib Pajak. Berikut data jumlah Wajib Pajak yang telah melakukan kewajiban perpajakannya yang juga peneliti peroleh yang bersumber dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi yang ada di KPP Pratama Surabaya Sawahan. Pada tahun 2017 jumlah Wajib Pajak yang melakukan lapor SPT Tahuanan ada 28.493 pada tahun 2018 ada 27. 548 pada tahun 2019 ada 28.925 pada tahun 2020 ada 27.663 dan pada tahun sekarang ada 27.783 data tersebut menunjukkan bahwa masih rendahnya jumlah kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar. Jumlah tersebut juga masih sangat jauh dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar yang wajib melakukan lapor SPT Tahunan.

Menurut Safitri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) mendefinisikan kepatuhan Wajib Pajak ialah sesuatu kondisi dimana para Wajib Pajak melakukan seluruh kewajiban perpajakannya serta melakukan hak perpajakannya. Sedangkan menurut (James, 2004) kepatuhan Wajib Pajak ialah seseorang yang sudah memiliki pemasukan atau gaji, bersedia melakukan kewajiban perpajakan dengan tidak adanya paksaan dalam melakukan pembayaran pajak berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Ketidak patuhan Wajib Pajak terdapat beberapa faktor. Menurut (Jayanto, 2011) faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak dalam kepatuhan perpajakan ada tiga, yaitu karakteristik individu, kondisi keuangan, dan iklim organisasi.

## B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam menentukan hasil penelitian ini maka peneliti mempergunakan beberapa langkah, diantaranya ialah proses pengumpulan data, pengolahan data, penyusunan laporan serta menarik sebuah kesimpulan. Dalam proses pengolahan data dan menarik sebuah kesimpulan, peneliti menggunakan teknik analisis SWOT. Sedangkan dalam proses pengumpulan data, peneliti malakukan cara dengan observasi di lapangan, dokumentasi, dan wawancara bersama pihak-pihak terkait.

Penelitian ini tentunya memiliki sebuah fokus penelitian agar penelitian dapat berjalan sesuai. Maka dari itu peneliti merumuskan sebuah fokus penelitian sebagai berikut : Strategi Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan di KPP Pratama Surabaya Sawahan, Pengetahuan Wajib Pajak.

Peneliti mempunyai peranan sebagai perencana, pengumpulan data, penganalisis, hingga akhirnya sebagai pencetus penelitian. Seperti yang sudah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif yang artinya peneliti sendiri yang melakukan penelitian dan dibantu oleh bantuan-bantuan dari narasumber dalam mendapatkan sumber data yang valid. Maka dari itu peran peneliti disini merupakan hal kunci untuk menyelesaikan penelitian.

Lokasi penelitian atau letak dimana peneliti mendapatkan data serta berbagai informasi untuk memecahkan suatu masalah yang hendak diteliti yaitu di KPP Pratama Surabaya Sawahan yang terletak di Gedung Keuangan Negara II, Jl. Dinoyo No 111 Surabaya Jawa Timur.

Terdapat beberapa macam sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, yaitu menggunakan data primer dan data sekunder. Dalam mengumpulkan data primer, peneliti melakukan wawancara bersama beberapa pegawai KPP Pratama Surabaya Sawahan dan beberapa Wajib Pajak. Setelah wawancara dalam teknik pengumpulan data juga dilakukan dengan cara tinjauan pustaka. Setelah melakukan semua rangkaian pengumpulan data peneliti juga melakukan dokumentasi guna memperkuat hasil penelitian.

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunaka beberapa macam teknik analisis data guna menyelesaikan permasalahan penelitian. Terdapat tiga unsur yang terjadi secara bersamaan dalam proses kegiatana analisis. Diantaranya yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis SWOT dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak terdapat bebrapa faktor yang berasal dari Internal dan Eksternal, diantaranya sebagai berikut :

**Internal**

**a) Strenght (Kekuatan)**

1. Upaya sosialisasi tentang perpajakan
   Dengan adanya upaya sosialisasi tentang perpajakan kepada wajib pajak. Maka akan mampu untuk membantu meningkatkan sebuah pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan yang ada di Indonesia.
2. Efektifitas pelayanan dari help desk
   Dengan efektifnya pelayanan yang diberikan oleh bagian helpdesk maka kesulitan-kesulitan dan kebingungan yang dialami oleh wajib pajak dapat terselesaikan dengan cepat. Sehingga dapat meminimalisirkan kendala-kendala yang dialami.
3. Diklat dan pendidikan kepegawaian
   Diklat pegawai selalu dilakukan oleh pihak KPP Pratama Surabaya Sawahan ketika seorang pegawai telah resmi menjadi PNS. Kegiatan tersebut berguna untuk menambah wawasan pegawai dalam melakukan pekerjaan.

**b) Weakness (Kelemahan)**

1. Lemahnya sanksi yang diberikan
   Lemahnya sanksi yang ada seperti sanksi administrasi jika tidak melaporkan SPT Tahunan hanya berbentuk denda yang hanya sebesar Rp 100.000 untuk wajib pajak pribadi dan Rp 1.000.000 untuk wajib pajak badan. Dengan sanksi yang hanya seperti itu akan dianggap remeh oleh wajib pajak.
2. Implementasi rencana kerja penyuluhan yang belum optimal
   Dalam melakukan sebuah sosialisasi perpajakan atau penyuluhan informasi kepada wajib pajak. KPP Pratama Surabaya Sawahan mempunya rencana kerja penyuluhan, tetapi sayangnya rencana kerja tersebut masih belum dijalankan secara optimal.

3. Kualitas dan kuantitas tenaga kerja
   Didalam seksi pelayanan di KPP Pratama Surabaya Sawahan kualitas pendidikan pegawai masih terbilang kurang, dikarenakan rata-rata pendidikan pegawai hanya sebatas D1 dan masih kerap mengalami kebingungan saat melayani wajib pajak yang memiliki keluhan dan permasalahan. Untuk kuantitas tenaga kerja juga masih terbilang kurang dengan melihat banyaknya jumlah wajib pajak yang berada di ruang lingkup KPP Pratama Surabaya Sawahan.

**Eksternal**

**c) Opportunities (Peluang)**

1. Respon positif dari wajib pajak terhadap kegiatan sosialisasi
   KPP Pratama Surabaya Sawahan dalam memberikan sosialisasi atau penyuluhan tentang perpajakan. Selalu mendapatkan respon yang positif. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti banyak informan dari wajib pajak yang mengungkapkan respon positifnya atas kegiatan penyuluhan yang dilakukan KPP Pratama Surabaya Sawahan.
2. Terdapat undang-undang yang sudah mengatur tentang kewajiban perpajakan
   Dengan adanya perundang-undangan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, maka akan bisa menjadi sebuah peluang bagi KPP Pratama Surabaya Sawahan guna lebih menekankan wajib pajak agar patuh dalam kewajiban perpajakan.
3. Memberikan informasi-informasi perpajakan melalui media social
   Dengan adanya media-media sosial seperti saat ini, akan lebih mempermudah KPP Pratama Surabaya Sawahan dalam memberikan informasi-informasi terkait perpajakan dan tentunya juga mempermudah wajib pajak dalam mendapatkan informasi.

**d) Threats (Ancaman)**

1. Kendala dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan secara online
   Dalam proses wawancara kepada wajib pajak. Peneliti kerap menemukan kendala-kendala yang dialami para wajib pajak dalam melakukan lapor SPT Tahunan secara online. Dikarenakan dengan situasi seperti saat ini dengan fenomena pandemi yang masih belum juga selelasi, maka kegiatan-kegiatan wajib pajak yang harusnya dapat dilakukan secara langsung di KPP Pratama Surabaya Sawahan menjadi terhambat dan diarahkan ke sistem online. Sedangkan tidak semua wajib pajak mengetahui bagaimana cara pengoprasiannya.
2. Kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan
   Kurangnya pengetahuan wajib pajak akan menjadi sebuah kendala bagi wajib pajak sendiri untuk melakukan kewajiban perpajakan. Hal tersebut juga dikarenakan rendahnya tingkat pendidikan dari beberapa wajib pajak.
3. Rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak
   Tingkat kesadaran wajib pajak juga merupakan sebuah kendala dalam meningkatkan kepatuhan. Dengan tingkat kesadaran yang rendah dalam kewajiban perpajakan akan membuat wajib pajak menjadi acuh tak acuh atau tidak peduli terhadap kewajiban dalam perpajakan.

Berdasarkan dari analisis SWOT maka peneliti memperoleh beberapa isu strategis, diantaranya ialah:

**a. Strategi S-O**

1. Meningkatkan sosialisasi tentang perpajakan dengan memanfaatkan respon yang positif dari para wajib pajak
2. Menambah pelayanan help desk yang sudah efektif dengan memberikan arahan dan informasi perpajakan kepada wajib pajak melalui media-media sosial seperti telegram, whats app, dan instagram guna mempermudah wajib pajak untuk berkonsultasi mengenai perpajakan

**b. Strategi W-O**

1. Memperbanyak melakukan mengirim surat teguran kepada wajib pajak demi menekan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dengan di dukung oleh undang-undang perpajakan yang sudah ada
2. Lebih mengoptimalkan lagi tentang implementasi rencana kerja penyuluhan tentang perpajakan dengan memanfaatkan banyaknya respon positif dari wajib pajak

**c. Strategi S-T**

1. Meningkatkan kegiatan diklat kepegawaian guna mengatasi kendala wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya
2. Meningkatkan upaya sosialisasi perpajakan untuk membantu wajib pajak dalam menambah pengetahuan perpajakan

**d. Strategi W-T**

1. Memperbanyak mengirimkan surat teguran kepada wajib pajak sebagai tindakan sanksi awal guna meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan
2. Menambah jumlah kepegawaian guna membimbing wajib pajak secara merata mengenai cara laporan SPT Tahunan secara online

## D. EVALUASI ISU STRATEGIS

Evaluasi strategis digunakan untuk mengukur berapa tingkat strategis dalam isu strategis, agar dapat mengetahui seberapa besar skor isu strategis terhadap keberhasilan untuk mencapai tujuan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Gambar Tabel Evaluasi Strategis

| No. | Isu Strategis | Bobot 1-10 | Rating 1-5 | Total Skor |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Meningkatkan sosialisasi tentang perpajakan dengan memanfaatkan respon yang positif dari para wajib pajak | 7 | 3 | 21 |
| 2. | Menambah pelayanan help desk yang sudah efektif dengan memberikan arahan dan informasi perpajakan kepada wajib pajak melalui media-media sosial seperti telegram, whats app, dan instagram guna mempermudah wajib pajak untuk berkonsultasi mengenai perpajakan | 6 | 3 | 18 |
| 3. | Memperbanyak mengirimkan surat teguran kepada wajib pajak demi menekan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dengan di dukung oleh undang-undang perpajakan yang sudah ada | 6 | 4 | 24 |
| 4. | Lebih mengoptimalkan lagi tentang implementasi rencana kerja penyuluhan tentang perpajakan dengan memanfaatkan banyaknya respon positif dari wajib pajak | 5 | 4 | 20 |
| 5. | Meningkatkan kegiatan diklat kepegawaian guna mengatasi kendala wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya | 4 | 5 | 20 |
| 6. | Meningkatkan upaya sosialisasi perpajakan untuk membantu wajib pajak dalam menambah pengetahuan perpajakan | 8 | 4 | 32 |
| 7. | Memperbanyak mengirimkan surat teguran kepada wajib pajak sebagai tindakan sanksi awal guna meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan | 7 | 4 | 28 |
| 8. | Menambah jumlah kepegawaian guna membimbing wajib pajak secara merata mengenai cara laporan SPT Tahunan secara online | 5 | 4 | 20 |

Berdasarkan table hasil klasifikasi isu strategi, terdapat 8 isu yang bersifat strategis. Isu strategi yang memilik skor tertinggi yaitu “Meningkatkan upaya sosialisasi perpajakan untuk membantu wajib pajak dalam menambah pengetahuan perpajakan” dengan skor 32. Selanjutnya isu strategis yang memiliki skor tertinggi kedua yaitu “Memperbanyak mengirimkan surat teguran kepada wajib pajak demi menekan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dengan di dukung oleh undang-undang perpajakan yang sudah ada” dengan skor 28. Isu strategis yang memiliki skor tertinggi pertama dan kedua akan menjadi prioritas dalam merumuskan strategi.

## E. SIMPULAN

Bersumber pada hasil penelitian, sehingga bisa disimpulkan jika perumusan strategi yang sesuai dengan memanfaatkan metode analisis SWOT yang merujuk pada hasil identifikasi isu strategis yang mencampurkan komponen seperti kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Sehingga bisa diperoleh suatu strategi yang sesuai untuk tingkatkan kepatuhan wajib pajak ialah : Meningkatkan upaya sosialisasi perpajakan untuk membantu wajib pajak dalam meambah pengetahuan perpajakan. Yang kedua ialah memperbanyak mengirimkan surat teguran kepada wajib pajak yang melanggar demi menekan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dengan didukung oleh undang-undang.

Peneliti dapat memberikan rekomendasi untuk KPP Pratama Surabaya Sawahan serta Wajib Pajak yang berada diwilayahnya:

1. Meningkatkan sosialisasi dengan cara menentukan jadwal pelaksanaan dimulai pada bulan Januari, dengan adanya pandemi seperti saat ini maka pelaksanaan sosialisasi atau penyuluhan tentang perpajakan bisa dilakukan melalui daring atau dalam jaringan. Bisa melalui aplikasi zoom ataupun

google meet dan juga bisa melalui aplikasi-aplikasi media sosial seperti Instagram, Twitter, Telegram, WhatsApp, dan lain sebagainya.

2. Untuk Wajib Pajak yang ada di KPP Pratama Surabaya Sawahan khususnya, mari membangun negara bersama Pajak. Dengan melakukan kewajiban perpajakan dengan baik dan benar maka masyarakat atau Wajib Pajak telah berperan secara langsung untuk kesejahteraan Negara dalam semua hal.

**DAFTAR PUSTAKA**

Igam, M. (2018). Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi. *Jurnal Manajemen Bisnis*, *3*(2), 241–250. http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/article/view/2286

Negara, K. S. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. *Kementerian Sekretariat Negara*, 1–11.

Surya, T., Arianto, A., Akuntansi, P., Program, P., Akuntansi, S., & Kristen, U. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Pertambahan Nilai. *Jurnal Perpajakan*, *1*(1), 159–162.