

---

---

## **PERAN POJOK PAJAK DALAM MENDUKUNG EFISIENSI PELAPORAN SPT TAHUNAN ORANG PRIBADI MELALUI E-FILLING PADA KPP PRATAMA BANDUNG CICADAS**

**Rita Amelia<sup>1</sup>, Fitri Pebriani Wahyu<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>*Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia, ritaamelia6763@gmail.com*

<sup>2</sup>*Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia, fitriFISIP11@uinsgd.ac.id*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Pojok Pajak dalam mendukung efisiensi pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan Orang Pribadi melalui E-Filing, dengan studi kasus di KPP Pratama Bandung Cicadas. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui studi literatur, observasi lapangan, dan wawancara kepada penyuluh pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-filing secara signifikan meningkatkan efisiensi dan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT, meskipun masih terdapat kendala teknis dan kurangnya pemahaman wajib pajak. Pojok Pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas memberikan kontribusi positif dengan menyediakan layanan langsung dan sosialisasi, namun dampaknya terhadap peningkatan jumlah pelaporan SPT masih terbatas. Penting untuk meningkatkan upaya sosialisasi, penempatan Pojok Pajak di lokasi strategis, dan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efektivitas layanan dan kepatuhan pajak. Untuk memperkuat upaya sosialisasi dan edukasi pajak dengan memanfaatkan berbagai platform media, baik online maupun offline, guna meningkatkan kesadaran dan pemahaman wajib pajak tentang pentingnya pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing. Selain itu, penempatan pojok pajak di lokasi yang lebih strategis dan aksesibel, seperti pusat perbelanjaan, kampus, dan kawasan industri, dapat lebih menjangkau wajib pajak yang sibuk atau tidak memiliki akses mudah ke kantor pajak.

**Kata Kunci:** *Analisis SWOT, Pojok Pajak, Pelaporan SPT Tahunan, e-Filling, KPP Pratama Bandung Cicadas*

### **Latar Belakang**

Pajak merupakan sumber pendapatan utama penerimaan negara yang berperan penting untuk pembiayaan negara karena pajak mendukung berbagai fungsi pemerintah dan memainkan peran kunci dalam pembangunan ekonomi, penyediaan pelayanan public, dan penciptaan stabilitas ekonomi. Salah satu faktor kunci yang dapat berdampak signifikan pada penerimaan pajak adalah tingkat kepatuhan dari wajib pajak (Lestari & Wicaksono, 2017). Kepatuhan wajib pajak mengarah pada tingkat ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang dijadikan sebagai tolak ukur akan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan melaporkan pajak secara akurat, jelas, dan lengkap (Agun et al., 2022).

Transformasi sistem perpajakan di Indonesia merupakan suatu system yang masih terus dijadikan focus penting dalam diskusi kebijakan public. Berbagai perubahan dan reformasi telah dilakukan untuk meningkatkan efisiensi, keadilan, dan penerimaan pajak. System perpajakan di Indonesia salah satunya dalam pajak penghasilan telah menganut Self Assesment System yang memiliki arti bahwa wajib pajak menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri sesuai ketentuan perpajakan. Wajib pajak memiliki peran serta yang sangat penting dalam system pemungutan pajak agar rencana penerimaan pajak dapat tercapai (Pentanurbowo, 2022). Berbagai upaya dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perpajakan Indonesia yang berusaha mengoptimalkan pelayanan salah satunya dengan mengimplementasikan system e-filing yang dapat diakses melalui platform digital pada website [dijonline.pajak.go.id](http://dijonline.pajak.go.id) untuk penyampaian surat pemberitahuan elektronik (Haryaningsih & Juniwati, 2021). Hal tersebut telah ditetapkan

melalui keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 s.t.d.t.d PER-02/PJ/2019. Wajib pajak diberikan kewenangan untuk menjalankan kewajiban perpajakannya yaitu salah satunya melaporkan SPT Tahunannya di platform tersebut. menurut data DJP, terdapat peningkatan akan rasio kepatuhan pajak di Indonesia. Berikut rasio kepatuhan wajib pajak pada pelaporan SPT di Indonesia.

**Tabel 1**  
**Rasio Kepatuhan Pajak di Indonesia**

Tahun	Rasio Kepatuhan
2018	62,7%
2019	68,5%
2020	76,2%
2021	84%
2022	83,2%

**Sumber:** Dokumen Peneliti (2024)

Meskipun masalah tingkat kepatuhan pajak masih perlu adanya peningkatan, DJP telah melakukan berbagai upaya, termasuk peningkatan kualitas pelayanan (Kumala & Ayu, 2019). Salah satu strategi untuk mencapai target penerimaan pajak ialah dengan memfasilitasi pelayanan yang terbaik untuk wajib pajak. Di tengah upaya pemerintah untuk meningkatkan kesadaran dan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, selain dengan senantiasa memperbaiki system perpajakannya, pojok pajak telah menjadi salah satu inisiatif yang diperkenalkan sebagai upaya meningkatkan pelayanannya. Pojok pajak merupakan fasilitas layanan yang diperuntukkan bagi wajib pajak guna membantu mereka dalam memahami dan memenuhi kewajiban perpajakan mereka, salah satunya dalam pelaporan SPT Tahunan. Pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan) Tahunan adalah kewajiban setiap warga negara yang memperoleh penghasilan tertentu, baik itu dari gaji, usaha, maupun bentuk penghasilan lainnya. Meskipun pelaporan ini memiliki peran vital dalam memastikan kepatuhan pajak dan keadilan sosial, namun tingkat pelaporan yang rendah masih menjadi perhatian serius. Berdasarkan observasi, masih banyak wajib pajak yang memahami terkait penggunaan e-filing sehingga masih ketergantungan dengan layanan tradisional atau mengunjungi kantor pelayanan pajak. Kemudian, kesalahan dalam pengisian SPT melalui e-filing menjadi kendala wajib pajak saat pelaporan SPT Tahunannya.

KPP Pratama Bandung Cicadas sebagai salah satu institusi pajak di Indonesia juga telah menerapkan program pojok pajak. Namun, peran pojok pajak dalam mendukung efisiensi pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi melalui E-Filing masih menjadi pertanyaan yang perlu dijawab. Dengan latar belakang ini, penelitian ini akan mengeksplorasi dan menganalisis peran Pojok Pajak dalam mendukung efisiensi pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis peran Pojok Pajak dalam mendukung efisiensi pelaporan SPT Tahunan orang pribadi melalui e-Filing, dengan mengambil studi kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran pojok pajak dalam meningkatkan kesadaran dan ketaatan wajib pajak, serta memberikan rekomendasi bagi pihak terkait untuk meningkatkan efektivitas layanan perpajakan.

---

---

**Tinjauan Pustaka****e-Filing**

E-filing merupakan system yang pertama kali diluncurkan secara resmi pada 14 Mei 2004 berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KE-88/PJ/2004. E-Filing merupakan metode pengiriman Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui internet, yang dapat dilakukan secara online dan real-time melalui situs perusahaan penyedia jasa aplikasi Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau melalui layanan yang disediakan oleh Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP) (Wibawa & Junaidi, 2024). Kemudian, untuk meningkatkan pelayanannya, pemerintah mengeluarkan sebuah keputusan terkait tata cara penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik (efiling) berdasarkan pada Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-10/PJ/2005 pada tanggal 12 Januari 2005. Menurut Rahayu (2013), E-filing adalah system pelaporan spt secara online dan realtime yang dilakukan melalui website yang ditunjuk oleh DJP sebagai perusahaan penerima penyampaian (Rahayu, 2016).

E-Filing adalah platform digital yang memfasilitasi pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online oleh wajib pajak. Di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menginisiasi sistem ini untuk menyederhanakan proses pelaporan pajak dan meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan. Sebelum melaporkan SPT Tahunannya menggunakan e-filing, wajib pajak baik badan ataupun orang pribadi harus memperoleh Elektronik filing identification number atau eFIN. Jika surat pemberitahuan sudah diisi dan dilaprockan dengan e-filing telah dinyatakan lengkap, maka nantinya wajib pajak akan mendapatkan bukti penerimaan elektronik dengan beberapa informasi didalamnya yang meliputi, NPWP, tanggal dan jam penyampaian selesai, dan nomor transaksi penyampaian SPT. System e-filing memiliki beberapa kelebihan, yaitu lebih cepat menggunakan jaringan internet, kapanpun dan dimanapun dapat melaporkan SPT, penggunaan aplikasi yang sangat mudah, dapat melakukan pengawasan dan pengecekan dengan mudah, tidak memerlukan usaha yang ekstra, serta gratis (Tri Saputra et al., 2024).

**SPT Tahunan Orang Pribadi**

Berdasarkan pasal 1 ayat 8 pada peraturan Menteri keuangan RI Nomor 9/PMK/03/2018, SPT atau Surat Pemberitahuan adalah dokumen yang digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak, objek pajak, bukan objek pajak, dan harta serta kewajiban (utang) wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Terdapat dua jenis Surat Pemberitahuan yaitu SPT Masa dan SPT Tahunan. Berdasarkan PMK tersebut, pada pasal 1 ayat 9 dan 10 menyebutkan, SPT Tahunan merupakan surat pemberitahuan dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak sedangkan SPT Masa merupakan surat pemberitahuan yang diajukan secara periodic atau suatu masa pajak tertentu.

SPT Tahunan dapat dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi (WPOP) dan wajib pajak badan. WPOP atau wajib pajak orang pribadi adalah individu atau perseorangan yang dikenai kewajiban pajak berdasarkan penghasilan dan aktivitas ekonomi yang mereka lakukan sedangkan Wajib Pajak Badan adalah entitas hukum yang diakui sebagai subjek pajak dan dikenai kewajiban pajak berdasarkan pendapatan dan aktivitas ekonomi yang mereka lakukan. Kemudian berdasarkan pasal 9A pada PMK tersebut, wajib pajak orang pribadi berkewajiban untuk menyampaikan SPT Tahunannya dengan batas waktu paling lambat tiga bulan setelah akhir tahun pajak atau per tanggal 31 maret.

**Pojok Pajak**

Pojok Pajak adalah sebuah bentuk layanan pajak yang keberadaannya di luar kantor pajak dengan menggunakan sarana yang bersifat tidak dengan jadwal operasional layanan pada pukul

10.00 hingga 15.00 waktu setempat. Berdasarkan Peraturan DJP Nomor PER23/PJ/2016, layanan pajak di luar kantor merupakan satuan organisasi nonstruktural di bawah DJP yang berfungsi untuk melaksanakan beberapa tugas terkait penyuluhan, pelayanan, dan konsultasi perpajakan. Layanan ini membantu wajib pajak untuk memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya di wilayah tertentu dalam cakupan kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) maupun Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP).

Berdasarkan Surat Peraturan Jenderal Pajak Nomor 19/PJ/2009, pojok pajak merupakan salah satu tempat yang dapat digunakan untuk pelayanan penerimaan SPT Tahunan atau e-SPT Tahunan. Setiap kantor pajak pratama memiliki wajib pajak wilayahnya masing-masing. Kantor pelayanan pajak yang melaksanakan pojok pajak dapat melayani wajib pajak yang menjadi wajib pajak wilayah kerja kantor tersebut maupun selain wilayah kerja kantor. Berdasarkan peraturan direktur jenderal pajak nomor per23/PJ/2016, terdapat beberapa layanan yang didapat oleh wajib pajak wilayah kerja kantor dengan wajib pajak selain wilayah kerja kantor. Akan tetapi, bagi kedua golongan wajib pajak tersebut sama-sama mendapatkan layanan dalam hal penerimaan SPT Tahunannya di pojok pajak.

### **Metode**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang berfokus pada pemahaman manusia. Dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif karena bertujuan untuk mengeksplorasi dan menggambarkan peran Pojok Pajak dalam mendukung efisiensi pelaporan SPT Tahunan pajak penghasilan orang pribadi melalui e-Filing di KPP Pratama Bandung Cicadas.

Pengumpulan data dilakukan dengan studi literatur yang berkaitan dengan judul penelitian, observasi di lapangan dan wawancara kepada penyuluh KPP Pratama Bandung Cicadas. Wawancara dilakukan kepada Ibu Pevi Ida Nurnaelasari dan Ibu Pipit Damayanti selaku fungsional penyuluh di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tanggal 14 Juni 2024 di KPP Pratama Bandung Cicadas yaitu di Jalan Soekarno Hatta No.781, Cisaranten Kulon, Kecamatan Arcamanik, Kota Bandung, Jawa Barat 40292. Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai sejak sebelum pengumpulan data di lapangan, berlanjut selama di lapangan, dan terus dilakukan setelah selesai dari lapangan.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Pelaporan SPT Tahunan Melalui e-Filing di KPP Pratama Cicadas**

Implementasi sistem e-filing dalam sistem perpajakan yang berbasis *self-assessment* di Indonesia mengharuskan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan mereka secara mandiri. E-filing yang dibuat oleh DJP memberikan fasilitas terkait pelaporan SPT Tahunan secara elektronik. Penggunaan e-filing dinilai lebih efisien dibandingkan dengan pelaporan SPT secara manual, sehingga memudahkan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Rahayu, 2016). Keunggulan aplikasi e-filing terletak pada penggunaan perangkat dan internet yang memungkinkan wajib pajak untuk Menyusun data perpajakan secara sistematis, cepat, dan aman. Selain itu, dengan e-filing, wajib pajak tidak perlu datang dan mengantri di kantor pajak untuk melaporkan SPT Tahunan. Penerapan sistem e-filing dalam perpajakan berbasis *self-assessment* di Indonesia telah memudahkan Wajib Pajak melaksanakan kewajibannya secara mandiri dan efisien. E-filing yang dikembangkan oleh DJP memungkinkan pelaporan SPT Tahunan secara elektronik, menghemat biaya, waktu, dan tenaga dibandingkan pelaporan manual. Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan e-filing dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dan efisiensi pelaporan SPT.

Penelitian (Pradnyana & Prena, 2019), (Nasrun & Adil, 2022), serta (Rahmawati et al, 2022) menyebutkan bahwa implementasi e-filing memberikan pengaruh yang signifikan akan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kemudian, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Febriani & Andi, 2016) yang menyebutkan bahwa penerapan system e-filing memiliki pengaruh positif terhadap efisiensi pelaporan surat pemberitahuan pajak penghasilan orang pribadi. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi dan Utami (2023) yang melakukan analisis pada 100 responden terkait penerapan e-filing di KPP Pratama Bandung Cicadas. Analisis deskriptif pada indikator untuk menilai kemudahan operasional dan pelaporan pajak melalui aplikasi e-filing berada di skor 65. Kemudian, hasil kuesioner mengenai ketepatan dan kecepatan dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan aplikasi e-filing menunjukkan skor 63,50%. Pada indikator efisiensi biaya, waktu, dan tenaga dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan aplikasi e-filing, diperoleh skor sebesar 65,40% (Pertiwi & Utami, 2023). Hasil ini menggambarkan bahwa aplikasi e-filing efisien karena skor tersebut dinilai cukup baik (berada dalam interval 52,01% - 68,0%).

Akan tetapi pada implementasinya, banyak wajib pajak yang belum memahami bagaimana cara pelaporan spt tahunan melalui e-filing karena beberapa kendala. Kendala tersebut diantaranya keterbatasan akses dan infrastruktur (perangkat dan jaringan yang kurang mendukung), kebingungan dalam pengisian formulirnya, masalah teknis (server down, lambat, error, browser), masalah identifikasi dan masalah verifikasi data saat mencoba masuk atau mendaftar akun di e-filing sehingga mereka masih tetap mengunjungi kantor untuk melaporkan spt tahunannya melalui loket pelayanan.

### **Peran Pojok Pajak dalam Pelaporan SPT di KPP Pratama Bandung Cicadas**

KPP Pratama Bandung Cicadas adalah salah satu unit pelayanan di bawah Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas untuk melayani dan mengelola administrasi perpajakan bagi Wajib Pajak yang berada dalam wilayah kerjanya. Kantor ini menyediakan berbagai layanan perpajakan seperti pendaftaran NPWP, pelaporan pajak, konsultasi perpajakan, dan layanan lainnya yang terkait dengan pemenuhan kewajiban perpajakan termasuk membuka pelayanan di luar kantor yaitu pojok pajak. Dalam meningkatkan pelayanannya, pojok pajak memberikan beberapa kegiatan seperti pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan.

Pojok Pajak menawarkan bantuan langsung untuk wajib pajak mengisi dan mengajukan SPT tahunan menggunakan e-filing. wajib pajak yang tidak terbiasa dengan teknologi atau yang mengalami kesulitan teknis dapat memperoleh bantuan praktis untuk menyelesaikan pelaporan SPT mereka. Tingkat kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh kemudahan akses dan dukungan yang mereka terima, sehingga inisiatif seperti pojok pajak berperan penting dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan akan kewajiban perpajakan. Berdasarkan data KPP Pratama Bandung Cicadas yang diolah oleh Nurani (2022), berikut daftar tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2020-2022 di KPP Pratama Bandung Cicadas.

**Tabel 2**  
**Rasio Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi  
Di KPP Pratama Bandung Cicadas Tahun 2020-2022**

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT OP	WP OP Laporan	Tingkat Kepatuhan
2020	88.759	79.623	89,71%
2021	95.075	77.734	81,76%
2022	102.52	78.388	76,46%

**Sumber:** Data Diolah Peneliti (2024)

Sebagai upaya untuk dapat terus meningkatkan pelayanannya serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Kpp Pratama Bandung Cicadas telah membuka beberapa titik pojok pajak. Pojok pajak yang telah dilaksana pada tahun 2024 selama masa asistensi ialah pojok pajak di Trans Studio Mall Bandung, Metro Mall Indah Bandung, Summarecon Mall Bandung, Superindo Antapani, Borma Antapani, Sport Jabar, Kiara Artha Park, GBLA, Universitas Padjajaran, Prama Babakan Sari, borma Riung Bandung, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, dan lainnya. Kemudian, KPP Pratama Bandung Cicadas juga menghadirkan pojok pajak di beberapa kantor kecamatan, diantaranya kantor kecamatan Gedebage, Ujung Berung, Kiaracodong, dan Panyileukan. KPP Pratama Bandung Cicadas mengadakan program asistensi langsung di pusat keramaian untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan (Kusyanti, 2024).

Pojok pajak yang dilakukan oleh KPP Pratama Bandung Cicadas tidak hanya dilakuakn saat hari kerja saja. Akan tetapi, di luar jam kerja seperti hari sabtu dan minggu pun upaya tersebut terus dilakukan seperti menjangkau pusat keramaian yang memungkinkan wajib pajak ramai pada sabtu dan minggu. Melalui inisiatif ini, KPP Pratama Bandung Cicadas berkomitmen untuk memudahkan akses masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Pojok pajak ini tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk mengajukan SPT, tetapi juga sebagai pusat informasi dan konsultasi bagi masyarakat yang memerlukan bimbingan atau memiliki pertanyaan seputar pajak. Dengan adanya pojok pajak yang lebih dekat dengan masyarakat dan berbagai program pendukung lainnya, diharapkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan akan semakin meningkat.

**Gambar 1**  
**Pojok Pajak di Trans Studio Mall Bandung**



**Sumber:** Dokumen Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada penyuluh pajak di KPP Cicadas, peran pojok pajak memang tidak terlalu berdampak signifikan pada peningkatan jumlah wajib pajak yang melaporkan pajaknya. Meskipun pojok pajak hadir di berbagai lokasi strategis dan pusat

keramaian untuk memudahkan akses layanan perpajakan, hasilnya menunjukkan bahwa kehadiran pojok pajak ini belum berdampak signifikan karena tingkat kesadaran masyarakat untuk melaporkan pajaknya masih rendah. Kemudian, faktor yang mungkin menjadi penyebab minimnya dampak tersebut adalah kurangnya sosialisasi dan informasi mengenai keberadaan serta fungsi pojok pajak kepada masyarakat. Akan tetapi dengan adanya pojok pajak, petugas pajak tetap dapat memberikan sosialisasi serta edukasi pajak kepada masyarakat guna meningkatkan kesadaran serta kepatuhan wajib pajak.

KPP Pratama Bandung Cicadas memiliki target pencapaian wajib pajak orang pribadi yang melaporkan spt tahunannya pada tahun 2024 yaitu sebanyak 62.000 wajib pajak yang terdaftar di wilayah KPP Pratama Bandung Cicadas. Sebagai upaya untuk mencapai target tersebut, selain mengadakan pojok pajak di tempat keramaian, KPP Pratama Cicadas pun melakukan jemput bola ke berbagai pemberi kerja yang memungkinkan banyak wajib pajak yang akan melaporkan SPT Tahunannya. Terdapat beberapa tempat yang telah dikunjungi, yaitu Dinas Pendidikan Kota Bandung, Kantor Kepolisian Daerah Jawa Barat, Rumah Umum Pindad, PT. Pindad Enjiniring Indonesia, PT. Pindad Persero, dan lainnya. Strategi jemput bola ini menunjukkan komitmen KPP Pratama Bandung Cicadas dalam memberikan pelayanan yang lebih proaktif dan menjangkau lebih banyak wajib pajak untuk mencapai target dan dengan harapan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pelaporan pajak di wilayah mereka.

Hingga tanggal 31 Mei 2024, target pelaporan spt tahunan wilayah KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2024 ini sudah mencapai target sebanyak 100%. Inisiatif ini diharapkan dapat meningkatkan rasio tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah kerja KPP Pratama Bandung Cicadas, karena akses yang lebih mudah dan bantuan langsung di berbagai lokasi strategis membuat wajib pajak lebih terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan sesuai aturan. Melalui berbagai inisiatif dan strategi ini, KPP Pratama Bandung Cicadas berharap dapat terus meningkatkan kepatuhan dan kualitas pelaporan pajak di wilayah mereka. Tidak hanya untuk memenuhi target tahunan, tetapi juga untuk menciptakan kesadaran dan budaya perpajakan yang kuat di masyarakat.

### **Analisis SWOT Pojok Pajak KPP Pratama Bandung Cicadas**

Pojok pajak dilaksanakan sebagai upaya meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. pojok pajak juga memberikan kemudahan bagi wajib pajak yang sulit melaporkan pajaknya sendiri melalui e-filing dan belum sempat untuk datang ke KPP karena pojok pajak ditempatkan di lokasi-lokasi strategis. Di pojok pajak, petugas pajak membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya menggunakan e-filing. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di beberapa pojok pajak yang diselenggarakan oleh KPP Pratama Bandung Cicadas, pelaporan spt tahunan wajib pajak orang pribadi tidak terlalu efektif dalam menjangkau target pelaporan wajib pajak wilayah KPP Cicadas.

Salah satu kelemahan yang teridentifikasi dari analisis SWOT pojok pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas adalah kurangnya efektivitas dalam menjangkau target wajib pajak yang diharapkan. Meskipun pojok pajak sudah ditempatkan di lokasi-lokasi strategis, seperti mall dan kantor kecamatan, hasil observasi menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang memanfaatkan layanan ini masih belum maksimal. Banyak wajib pajak yang masih kurang memahami pentingnya melaporkan SPT Tahunan atau tidak mengetahui keberadaan pojok pajak ini.

Secara keseluruhan, pojok pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas memiliki potensi besar untuk meningkatkan kepatuhan pajak dan memberikan layanan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat. KPP Pratama Bandung Cicadas memiliki sejumlah keunggulan yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan layanan perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak. Namun, KPP

ini juga menghadapi beberapa kelemahan, peluang dan ancaman. Untuk mengimplementasikan strategi-strategi tersebut, KPP Pratama Bandung Cicadas dapat membentuk tim khusus untuk merencanakan dan melaksanakan inisiatif-inisiatif baru, memastikan koordinasi yang efektif dengan mitra eksternal, serta melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja dan dampak dari setiap strategi yang diterapkan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa upaya-upaya yang dilakukan dapat mencapai target peningkatan kepatuhan pajak dan efisiensi pelayanan dengan optimal.

### **Kesimpulan**

Dari hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa pojok pajak yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Bandung Cicadas berperan sebagai inisiatif penting untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan mereka, terutama dalam pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing. Meskipun pojok pajak telah membantu memudahkan akses layanan perpajakan dan menyediakan edukasi langsung kepada wajib pajak, dampaknya terhadap peningkatan jumlah pelaporan pajak masih belum signifikan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor penghambat, seperti kurangnya sosialisasi mengenai pojok pajak dan minimnya kesadaran wajib pajak untuk melaporkan pajaknya secara mandiri. Oleh karena itu, strategi jemput bola dan peningkatan intensitas sosialisasi serta edukasi pajak diharapkan dapat membantu mencapai target kepatuhan pajak yang lebih tinggi, sehingga KPP Pratama Bandung Cicadas dapat lebih optimal dalam memberikan layanan perpajakan dan mencapai target pencapaian wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan. Dengan berbagai upaya ini, KPP Pratama Bandung Cicadas berharap dapat meningkatkan kesadaran pajak dan kepatuhan masyarakat, serta mencapai target pelaporan pajak yang lebih tinggi di masa depan. Analisis SWOT menunjukkan bahwa pojok pajak memiliki kekuatan dan peluang untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak, tetapi juga menghadapi beberapa kelemahan dan ancaman yang perlu diatasi melalui strategi yang tepat.

Sebagai langkah untuk meningkatkan efektivitas pojok pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas, disarankan untuk memperkuat upaya sosialisasi dan edukasi pajak dengan memanfaatkan berbagai platform media, baik online maupun offline, guna meningkatkan kesadaran dan pemahaman wajib pajak tentang pentingnya pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing. Selain itu, penempatan pojok pajak di lokasi yang lebih strategis dan aksesibel, seperti pusat perbelanjaan, kampus, dan kawasan industri, dapat lebih menjangkau wajib pajak yang sibuk atau tidak memiliki akses mudah ke kantor pajak. Penggunaan teknologi seperti aplikasi mobile atau chatbot untuk konsultasi pajak dapat mempermudah wajib pajak dalam mendapatkan informasi dan bantuan. Evaluasi berkala terhadap kinerja pojok pajak juga penting untuk mengidentifikasi kendala dan mengoptimalkan strategi yang ada, dengan harapan mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

### **Referensi**

- Agun, W. A. N. U., Datrini, L. K., & Amlayasa, A. A. B. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi. *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan Dan Pembangunan*, 6(1), 23–31. <https://doi.org/10.22225/wicaksana.6.1.2022.23-31>
- Assyadira, N. F., & Weddie Andriyanto, R. (2023). The Effect Of The Application Of The EBilling System, The Quality Of Tax Services, Tax Penalties, And Understanding Of Taxation On Individual Taxpayer Compliance At Kpp Pratama Bandung Cicadas. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 8782–8791. <http://journal.yrpiipku.com/index.php/msej>

- 
- Febriani, L., & Andi, A. (2016). Penerapan E-Filling Terhadap Efisiensi Pelaporan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 9(2). <https://doi.org/10.35448/jrat.v9i2.4304>
- Kumala, R., & Ayu, R. (2019). Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Layanan terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Eksekutif*, 15(2), 256–278.
- Kusyanti, R. (2024). KPP Cicadas Gelar Pojok Pajak di Stadion GBLA. DJP. <https://www.pajak.go.id/id/berita/kpp-cicadas-gelar-pojok-pajak-di-stadion-gbla>
- Lestari, & Wicaksono. (2017). Effect of awareness, knowledge, and taxpayers' attitude in tax service office Boyolali. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 1(01), 12–25.
- Nurani, A. (2022). PENGARUH INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA BANDUNG CICADAS [SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) EKUITAS BANDUNG].
- Pertiwi, F. E., & Utami, C. K. (2023). Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Cicadas Bandung. *Prosiding SEMANIS: Seminar Manajemen Bisnis*, 1(2), 346–352.
- Rahayu, P. (2016). Pengaruh Penerapan Aplikasi Electronic Filling (E-Filling) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaporkan SPT Tahunan. *Jurnal Ilmiah Cendekia Akuntansi*, 4(2), 22–31.
- Tri Saputra, F. F., Aspirandi, R. M., & Setiawan, R. (2024). Analisis Efektivitas Penerapan Sistem E-Filing Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Bondowoso. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 3(04), 436–458. <https://doi.org/10.58812/jmws.v3i04.1101>
- Wibawa, E. S., & Junaidi, M. (2024). Pelaporan Pajak Tahunan Orang Pribadi: Analisis Peran Dalam Mengoptimalkan Penggunaan Sistem E-Filing Di Masyarakat. 1(2).
-