

Manajemen Strategi KPP Pratama Jember Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Di Kabupaten Jember

Intan Masfauur Rohmah¹, Muhammad Fadhil Fathurrahman², Moh. Mirza Pratama³

¹²³Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

¹intanmasfauurr@gmail.com, ²citrarawitan@gmail.com, ³mirzha.jo@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini fokus pada manajemen strategis yang dilakukan KPP Pratama Jember untuk meningkatkan kinerja SPT Tahunan wajib pajak di Kabupaten Jember. Selain itu juga dibarengi dengan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Khususnya, masih terdapat persyaratan wajib perpajakan di KPP Pratama Jember yang tidak melanggar Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) Tahunan. Hal ini berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti dari KPP Pratama Jember. Ada beberapa pajak wajib yang terdaftar. Menurut kurun waktu tahun ke belakang jumlah wajib pajak memang terlihat selalu naik setiap tahunnya, namun kepatuhan dalam melakukan kewajiban perpajakan masih berseparuh dari jumlah keseluruhan wajib pajak. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami dan membahas manajemen strategis dalam rangka meningkatkan wajib pajak patuh di KPP Pratama Jember. Hasil penelitian yang didasarkan pada metode pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara menunjukkan dua strategi yang cukup efektif yaitu penerapan pajak edukasi di berbagai Kecamatan di Kabupaten Jember dan penerapan pajak relawan.

Kata Kunci: Manajemen Strategi, Pajak, Kepatuhan SPT Tahunan.

PENDAHULUAN

Karena tidak dipahaminya keuangan negara digunakan untuk memahami dan melaksanakan setiap program pemerintah, maka akan selalu sulit untuk memahaminya. Dengan kata lain, kekayaan nasional akan digunakan untuk mendukung pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan seluruh warga negara. Sumber pendapatan, juga dikenal sebagai penerimaan negara, berasal dari dalam dan luar negeri, serta dari beberapa sektor seperti retribusi, pinjaman, keuntungan BUMN atau BUMD, dan pajak, yang secara bersama-sama merupakan sumber pendapatan negara yang terbesar. (Opissen Yudisyus, 2012).

Pajak merupakan faktor yang sangat penting bagi setiap negara. Semakin banyak orang yang membayar pajak, maka akan semakin banyak pula sarana dan prasarana yang dibangun. Oleh karena itu, pajak merupakan komponen penting dalam pembangunan nasional. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 yang merupakan revisi dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Hukum Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak merupakan sumbangan wajib kepada negara yang dilakukan oleh warga negara atau badan hukum yang dengan tulus ikhlas bertujuan untuk menegakkan hukum tanpa memberikan jalan keluar yang damai dan digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara bagi sebagian besar warga negaranya. (Levana D.P. 2020, artikel pajak).

Karena banyak masyarakat Indonesia yang belum menyadari pentingnya pajak bagi pertumbuhan ekonomi negara, negara ini memiliki tantangan tersendiri dalam meningkatkan kepatuhan terhadap kewajiban bayar pajak. Meskipun penting, mereka menganggap pajak tidak wajib dan tidak memahami betapa pentingnya membayar pajak. Jika masyarakat tidak membayar, mereka akan mempermalukan diri sendiri, dan terjadilah kurangnya transparansi dalam pajak. Oleh karena itu, jika pajak tidak digunakan secara luas, negara akan terus mengalami kesulitan karena pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi pemerintah negara, dan pembangunan fasilitas pada umumnya penuh dengan kesulitan. Selain itu, jika masyarakat secara konsisten menuntut kualitas atau telat pajak, hal itu akan disebut sanksi administratif atau pidana. (Tax Olympic, 2020, artikel pajak).

Sebagai contoh, SPT wajib pajak di Indonesia didasarkan pada kewajiban untuk mengikuti SPT tahun tersebut. SPT tahunan merupakan dokumen yang memuat informasi lengkap tentang penghasilan pengurangan dan kewajiban pajak bagi orang pribadi selama satu tahun, yang merupakan poin untuk kewajiban pajak orang pribadi. Laporan ini merupakan bentuk tanggung jawab yang ditujukan kepada negara. Selain menegakkan persyaratan hukum dalam negeri, SPT juga memastikan transparansi dan integritas nasional kita. Melalui perpajakan, seperti berpartisipasi dalam pembangunan suatu negara, banyak orang gagal memahami betapa pentingnya hal ini, yang sering kali mengakibatkan masalah hukum dan administrasi. Mengingat hal-hal tersebut di atas, perlu adanya rencana atau inisiatif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak, termasuk kontribusi SPT setiap tahun. (Melli Herfina, 2023).

METODE

Metodologi penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah kualitatif. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari, Februari, dan Maret tahun 2025. Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember. Subjek penelitian kualitatif ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu dengan mengendalikan beberapa variabel seperti jenis usaha, penghasilan, dan tingkat pajak. Penelitian kualitatif ini menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, meliputi observasi, dokumentasi, dan wawancara. Wawancara digunakan untuk mengumpulkan data dari wajib pajak melalui pertanyaan tentang dampak manajemen strategis yang terutama dilaksanakan oleh KPP untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap wajib pajak, yang merupakan parameter dalam penelitian ini. Untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dapat dianalisis secara akurat, dokumentasi digunakan untuk merangkum hasilnya. Tujuan observasi adalah untuk mengamati bagaimana wajib pajak dilaksanakan untuk meminimalkan wajib pajaknya. Tujuan penelitian ini adalah untuk lebih memahami dampak dari manajemen strategis yang dibangun oleh KPP, terutama untuk meningkatkan wajib pajak kewajiban perpajakannya dengan menggunakan teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelatihan Dan Pembekalan Renjani

Gambar 1. Pelatihan dan Pembekalan Renjani



Tax Center Uin Khas Di KPP Pratama Jember

Sebagai wajib pajak yang terpilih melalui seleksi dan akan ditugaskan untuk melayani masyarakat, kami harus mengikuti beberapa pelatihan yang diselenggarakan oleh DJP secara langsung agar dapat melaksanakan tugas sebagai wajib pajak dengan sebaik-baiknya. Begitu kami resmi menjadi wajib pajak, kami diwajibkan untuk membuat akun di situs web resmi pajak negara, yang di dalamnya terdapat empat mata kuliah wajib kerelawanan yang harus diselesaikan dan minimal memiliki jam belajar 60 jam. Setelah itu, mungkin ada materi pelatihan lain yang dapat digunakan, seperti: Materi DBS relawan, pelatihan pajak relawan, soft skill relawan pajak, kehumasan relawan. setelah dinyatakan lolos dari melakukan pelatihan yang diberikan, kita mendapat pembekalan dari KPP Pratama Jember sebagai wadah kita untuk melaksanakan kegiatan kerelawanan, adapun pembekalan yang diberikan yaitu cara memang asistensi pelaporan SPT tahunan pajak masyarakat baik yang 1770 SS (PPH WP dibawah 60 juta dalam setahun) ataupun yang 1770s (PPH WP diatas 60 juta dalam setahun).

2. Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Pajak di KPP Pratama Jember

Gambar 2. Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Pajak di KPP Pratama Jember

Salah satu tugas Rinjani saat bertugas di KPP Pratama Jember adalah membantu pelaporan SPT tahunan sebagai wajib pajak. Untuk membantu, Rinjani menjelaskan tiga faktor penting yang digunakan dalam pelaporan SPT tahunan online, yaitu NPWP, efin, dan password DJP akun DJP online di pajak.go.id. Jika ada wajib pajak yang tidak melakukan aktivitas efin atau lupa efin, maka petugas edukasi akan memanfaatkan jalur komunikasi yang telah disediakan untuk menghubungkan persyaratan.

Meskipun demikian, SPT tahunan sebenarnya dapat dilihat secara online di pajak.go.id dan diakses melalui perangkat seperti smartphone dan laptop, sehingga lebih mudah digunakan dan lebih praktis sehingga kewajiban perpajakan dapat digunakan sebagaimana mestinya. Namun, masih terdapat beberapa wajib pajak yang belum memahami cara pengisian SPT secara online, seperti efin, lupa password akun DJP online, dan lain sebagainya. Dengan demikian, diharapkan tingkat pemahaman wajib pajak terkait persyaratan perpajakannya akan semakin meningkat, khususnya jumlah SPT tahunan yang diisi setiap tahunnya.

3. Asistensi Pelaporan SPT Tahunan di Pojok Pajak

Gambar 3. Asistensi Pelaporan SPT Tahunan di Pojok Pajak

Pojok Pajak adalah sarana penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat umum dan/atau Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, yang dilakukan dengan cara serupa dengan yang dilakukan di kantor pajak. Kesamaan pajak itu terdapat pada tempat usaha dan tempat strategis lainnya di seluruh Indonesia dengan tujuan untuk memudahkan wajib dalam SPT tahunan yang berdomisili atau bertempat jauh dari kantor pajak.

Salah satu lokasi yang menjadi sasaran KPP Pratama Jember sebagai sarana pemberian bantuan dan dukungan kepada masyarakat umum adalah kantor-kantor kecamatan setempat yang ada di Jember. Saat ini kegiatan pajak yang dilakukan KPP Pratama Jember tersebar di 12 titik kantor kecamatan di Jember. Berdasarkan hasil wawancara beberapa petugas wajib pajak yang melakukan laporan SPT tahunan di pojok pajak, mereka merasa puas karena tidak perlu datang ke kantor pajak untuk berkonsultasi dan meninjau SPT tahunannya.

4. Manajemen Strategi yang diterapkan oleh KPP Pratama Jember

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember menerapkan manajemen strategi yang komprehensif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. Salah satu strategi yang paling penting adalah edukasi dan sosialisasi melalui seminar, workshop, dan kampanye digital untuk meningkatkan pemahaman tentang kewajiban perpajakan terkait kewajiban perpajakan. Selain itu, KPP Pratama Jember memfasilitasi kemudahan pelaporan melalui e-filing, layanan konsultasi, dan pengiriman informasi pribadi melalui email atau SMS.

Strategi pengawasan dan pemantauan juga diperkuat dengan pemantauan berbasis risiko dan pemantauan real-time menggunakan teknologi big data. KPP menetapkan wajib pajak berdasarkan risiko dan memberikan perhatian lebih kepada mereka yang memiliki risiko lebih tinggi. Penerapan sanksi tegas terhadap ketidakpatuhan dan pemberian insentif bagi wajib pajak yang patuh merupakan faktor penting lainnya dalam mematuhi disiplin pajak.

KPP juga meningkatkan kapasitas internal dengan melatih staf untuk memberikan layanan yang profesional dan beretika serta mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi. Kerja sama dengan entitas ketiga, seperti lembaga keuangan dan konsultan pajak, juga dilakukan untuk meningkatkan kepedulian sosial dan budaya. Secara keseluruhan, diharapkan strategi ini akan memberikan lingkungan yang kondusif bagi keberhasilan Relawan dalam pelaporan SPT Tahunan. (Hasil Wawancara, 2025).

5. Solusi KPP Pratama Jember Dalam Mengatasi Kendala Yang Terjadi

Solusi pertama yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja SPT Tahunan di bulan Januari adalah edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat. KPP dapat memperbanyak seminar dan penyuluhan seperti yang diadakan di UMKM untuk membangun kesadaran tentang pentingnya kewajiban perpajakan. Kampanye digital juga dapat dilakukan lebih gencar dengan memanfaatkan media sosial dan platform lokal untuk menyebarluaskan informasi yang mudah dipahami wajib pajak. Dapat disediakan video tutorial dan latihan soal e-filing untuk membantu wajib pajak memahami dan menggunakan sistem pelaporan secara mandiri.

Melalui layanan dan dukungan, KPP dapat menyediakan layanan seluler atau informasi keliling untuk membantu penegakan pajak wajib di daerah-daerah kecil. Layanan perbankan daring melalui hotline, chat room, atau konsultasi virtual juga harus diutamakan agar wajib pajak dapat dengan mudah menangani kendala pelaporan. Pengawasan berbasis risiko dapat dilaksanakan dengan mengelompokkan wajib pajak yang berisiko tinggi dan memberikan peringatan yang intensif. Selain itu, pengingat otomatis melalui SMS, email, atau aplikasi dapat menjadi alat yang efektif untuk mengurangi waktu tunggu. Berkolaborasi dengan instansi pemerintah daerah dan lembaga keuangan juga dapat memastikan bahwa data wajib pajak terkini dan akurat.

Penerapan insentif dan sanksi merupakan dua hal lain yang perlu disikapi secara serius. KPP dapat memberikan pembinaan sebagai layanan publik atau layanan prioritas kepada wajib pajak patuh guna mendorong kemauan patuh. Selain itu, sanksi administratif yang bersifat tegas dapat digunakan kepada wajib pajak yang tidak mencatat waktu atau mencatat data secara akurat. Pelatihan kepada petugas pajak tentang layanan publik yang profesional dan ramah perlu ditingkatkan guna mendukung semua solusi tersebut. Selain itu, optimalisasi big data dapat membantu identifikasi dan pemantauan pola ketidakpatuhan yang lebih efektif. Diharapkan KPP dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pelaporan SPT tahunan di Jember secara signifikan melalui penerapan solusi tersebut secara terpadu. (Hasil Wawancara, 2025).

KESIMPULAN

Manajemen strategi adalah proses menetapkan tujuan organisasi, mengembangkan perencanaan kebijakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut, dan menetapkan kerangka kerja yang diperlukan untuk mengimplementasikan kebijakan dan memfasilitasi pencapaian tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi, manajemen strategis menggabungkan banyak aspek fungsional dari suatu bisnis. Untuk memastikan bahwa tujuan dan sasaran organisasi dapat tercapai, manajemen strategis adalah proses kerja berkelanjutan yang bertujuan untuk memperjelas visi dan misi organisasi, memperkuat hubungannya dengan lingkungan, dan memprioritaskan kebutuhan pemangku kepentingan.

Salah satu hasil dari program pajak relawan ini adalah berhasilnya penyelenggaraan pendampingan perpajakan yang efektif dan bermutu. Tingkat kepuasan ini menyoroti kontribusi positif yang diberikan oleh mahasiswa pajak dalam membantu mereka memahami dan mematuhi aturan perpajakan. Selain itu, selama proses penggunaan pajak relawan, kita dapat mempelajari sesuatu yang baru tentang pajak wajib, yaitu bahwa mereka melaksanakan kewajiban perpajakan tidak hanya sebagai cara untuk menyenangkan masyarakat tetapi juga sebagai hasil dari kesadaran perpajakan yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, sehingga agama juga berperan dalam perpajakan.

Peserta Relawan di KPP Pratama Jember telah memberikan masukan yang sangat baik mengenai wajib pajak dalam kegiatan terkait SPT Tahunan orang pribadi dengan kode 1770 S dan 1770 SS. Tujuan peserta renjani dalam kegiatan ini adalah untuk mempertegas dan memperjelas ketentuan perpajak. Selain memberikan dukungan, anggota renjani juga menjelaskan wajib pajak agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan saat melaksanakannya. Agar seluruh wajib pajak senang, terbantu, dan nyaman dengan pendampingan anggota renjani, maka harus ada etika yang kompeten dalam melaksanakan tugasnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia nya sehingga jurnal ini dapat terselesaikan dengan baik. Saya ingin juga menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada M. Mirza Pratama., S. Tr., M.M atas bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penulisan jurnal ini. Serta kami ucapkan terimakasih kepada rekan-rekan yang turut berbagi ide, saran, dan masukan selama proses penyusunan jurnal. Semoga jurnal ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya. Saya juga menyadari bahwa jurnal ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. (2020). *Manajemen Strategi Daya Saing dan Globalisasi*. Banyumas: Sasanti Institute.
- Fadilah , I. N., & Surenggono. (2024). Pengaruh Penerapan E-Filling, Sosialisasi Pajak Tingkat Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. *Jurnal Akutansi Keuangan dan Bisnis*, 2(2), 196.
- Hefniy, & Fairus, R. N. (2019). Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, III(1), 171-172.
- Olympic, T. (2024, 06 24). Pentingnya Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Untuk Meningkatkan Kesadaran Terhadap Masyarakat Indonesia. *Binus University*, hal. 5-7.
- Prasetyo, D. (2021). *Manajemen Strategi Perusahaan Transportasi Di Era Pandemi Covid-19*. Purwokerto.
- Prawati, L. D. (2020, 12 10). PENGANTAR PERPAJAKAN Definisi Pajak, Fungsi Pajak, Jenis Pajak. *Binus University School of Accounting*, hal. 5-10.
- S.Pd., MM, N. F. (2020). *Manajemen Strategi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Mengurangi Angka Pengangguran Lulusan SMK Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Pendanaan Swakelola Pemerintah Kota Yogyakarta.
- S.Pd.M.Pd, D. S., & S.Pd., M.M., D. (2022). *Manajemen Strategi*. Jawa Tengah: CV. Pena Persada.
- SE, M.Pd, Z. (2025, 01 25). Pentingnya Melaporkan SPT Tahunan untuk Wajib Pajak Pribadi. *Kursus Pajak Online*, hal. 1-3.
- Widiastuti, Y. (2019). *Prosedur Pemindahbukuan Pembayaran Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Karanganya*. Surakarta.