



Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi

eISSN 3089-8374 & pISSN 3090-1022

Vol. 1, No. 4, Tahun 2025

doi.org/10.63822/54xwmq44

Hal. 2320-2329

Beranda Jurnal <https://indojurnal.com/index.php/ekopedia>

Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam Memenuhi Kewajiban Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Depok Sawangan

Adina Putri¹, Diah Armeliza², Dwi Handarini³

Program Studi Akuntansi Sektor Publik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta ^{1,2,3}

*Email Korespondensi: adinaptr27.ap@gmail.com

Diterima: 09-11-2025 | Disetujui: 19-11-2025 | Diterbitkan: 21-11-2025

ABSTRACT

This study aims to determine the level of compliance of WPOP in fulfilling their tax obligations at the Depok Sawangan Tax Office. It also provides recommendations for improvement. This study uses the Depok Sawangan Tax Office as its research object. This study is qualitative in nature with a descriptive analysis approach. The data sources used are secondary and primary data. The results of this study show that compliance in fulfilling tax obligations at the Depok Sawangan Tax Office is still relatively low. In addition, there are several inhibiting factors, such as server congestion during the reporting period, a limited number of officers causing long queues, and a lack of socialization, resulting in WPOP's limited understanding of taxation. The recommended strategies include increasing the capacity of the reporting system to overcome server congestion, adding service officers to reduce queues, and intensifying tax socialization to increase WPOP's understanding.

Keywords: Taxpayer Compliance, Taxation, Individual Taxpayers

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban pajak di KPP Pratama Depok Sawangan. Serta memberikan rekomendasi atas tindakan perbaikan. Penelitian ini menjadikan KPP Pratama Depok Sawangan sebagai objek penelitian. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data sekunder dan data primer. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pajak di KPP Pratama Depok Sawangan masih tergolong kurang patuh. Selain itu terdapat beberapa faktor-faktor yang menghambat seperti kepadatan server saat periode pelaporan, keterbatasan jumlah petugas yang menyebabkan antrean panjang, serta minimnya sosialisasi sehingga pemahaman WPOP tentang perpajakan masih terbatas. Strategi yang disarankan meliputi peningkatan kapasitas sistem pelaporan untuk mengatasi kepadatan server, penambahan petugas layanan guna mengurangi antrean, serta intensifikasi sosialisasi perpajakan agar pemahaman WPOP meningkat.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Perpajakan , Wajib Pajak Orang Pribadi

Bagaimana Cara Sitosi Artikel ini:

Adina Putri, Diah Armeliza, & Dwi Handarini. (2025). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam Memenuhi Kewajiban Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Depok Sawangan. *Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 1(4), 2320-2329. <https://doi.org/10.63822/54xwmq44>

Copyright © 2025 The Author(s) This article is distributed under a

[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan dan menjalankan roda pemerintahan. Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan menjadi faktor kunci dalam menjaga stabilitas dan keberlanjutan pendapatan negara. Namun, tingkat kepatuhan Wajib Pajak (WP) sering kali menjadi tantangan besar bagi otoritas pajak.

Di Indonesia, pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar yang sangat krusial untuk mendukung pembangunan dan kesejahteraan rakyat. Dilansir dari website Manajemen Situs Kemenkeu (D.I., 2024), tercatat bahwa penerimaan negara dari pajak mencapai angka Rp1.869.200.000. pada tahun 2023, angka yang sangat signifikan untuk menjaga stabilitas ekonomi negara. Untuk mencapai atau bahkan melampaui target penerimaan di masa mendatang, pemerintah, dalam hal ini otoritas pajak, harus segera mengambil langkah strategis dengan memberikan stimulus yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan ini tidak hanya penting namun juga mendesak karena Kepatuhan Wajib Pajak adalah fondasi bagi keberlangsungan pendapatan negara. Dengan kepatuhan yang optimal, WP diharapkan dapat memenuhi seluruh kewajiban perpajakan, sehingga memberikan kontribusi maksimal bagi pendapatan negara dan pembangunan nasional.

Dalam konteks Indonesia, berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, termasuk reformasi perpajakan, sosialisasi, serta penerapan sanksi bagi pelanggar. Meski demikian, masih terdapat berbagai masalah yang menghambat optimalisasi penerimaan pajak, seperti rendahnya kesadaran pajak, kompleksitas peraturan pajak, dan kurangnya penegakan hukum yang tegas. Kesadaran hukum menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan tingkat kepatuhan pajak. Kesadaran hukum mencakup pemahaman WP tentang implikasi hukum dari ketidakpatuhan pajak, seperti sanksi administratif atau pidana yang dapat dikenakan. Selain itu, pemahaman akan manfaat yang dihasilkan dari kontribusi pajak juga menjadi penting untuk memotivasi WP mematuhi kewajiban perpajakannya.

Terdapat beberapa faktor yang mendorong kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, antara lain pemahaman peraturan perpajakan, efektivitas sistem perpajakan, serta kualitas pelayanan perpajakan. Seiring perkembangan, sistem perpajakan di Indonesia telah mengalami banyak perubahan. Perubahan dari sistem *official assessment* menjadi *self-assessment* mendorong wajib pajak untuk lebih aktif dalam menciptakan lingkungan pajak yang lebih baik. Peran aktif wajib pajak termasuk mendaftarkan diri, mengisi dan menyampaikan surat pemberitahuan, menghitung pajak terutang, serta membayarnya ke kas negara. Untuk mendukung peran aktif ini, sistem perpajakan di Indonesia kini sudah terintegrasi dan berbasis online. Pemutakhiran sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Faktor penting lainnya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak.

Di sisi lain, faktor kesadaran sosial juga memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Norma-norma sosial dalam masyarakat dapat memengaruhi perilaku WP terkait kewajiban perpajakan. Masyarakat yang memberikan nilai tinggi terhadap kepatuhan pajak akan mendorong individu dan perusahaan untuk mematuhi aturan perpajakan dengan lebih baik. Oleh karena itu, pendekatan yang mencakup aspek sosial dalam edukasi dan penyuluhan perpajakan menjadi krusial dalam meningkatkan kepatuhan WP. Selain itu, ketidaktepatan waktu dalam membayar pajak bisa disebabkan oleh keterbatasan

finansial yang dihadapi oleh sebagian WP. Banyak individu atau perusahaan mungkin menghadapi kesulitan ekonomi yang membuat mereka kesulitan untuk membayar pajak tepat waktu. Selain itu, kurangnya pemahaman terhadap kewajiban perpajakan juga dapat menjadi faktor utama. Banyak WP yang mungkin tidak sepenuhnya paham tentang tata cara perpajakan yang berlaku, sehingga terkadang melakukan kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan kewajiban mereka (Agun et al., 2022).

KPP Pratama Depok Sawangan merupakan salah satu kantor pelayanan pajak unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat yang bertujuan untuk memberikan pelayanan perpajakan bagi WP dan masyarakat di wilayah Depok Sawangan. Wilayah Depok merupakan salah satu wilayah dengan pertumbuhan ekonomi yang cukup pesat dan jumlah wajib pajak yang signifikan, Hal ini didorong oleh beberapa faktor strategis, termasuk lokasinya yang berdekatan dengan Jakarta, pusat pemerintahan dan bisnis nasional. Proyek infrastruktur besar, seperti tol dan jalur kereta, juga mempercepat koneksi antarwilayah, sehingga memudahkan arus barang dan orang. Selain itu, pertumbuhan sektor properti dan pendidikan dengan hadirnya berbagai universitas besar meningkatkan aktivitas ekonomi secara keseluruhan. Dengan faktor-faktor ini, Depok menjadi salah satu penyumbang signifikan bagi penerimaan pajak di wilayah Jabodetabek.

Bersumber dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi di KPP Pratama Depok Realisasi penerimaan pajak pada tahun 2019 mencapai Rp1.443.706.799.574 atau 97% dari target. Pada 2020, realisasi sebesar Rp1.122.718.385.708 yaitu 83% dari target, menurun akibat dampak pandemi. Tahun 2021 mencatat pencapaian 89% dengan realisasi Rp943.254.247.212 dari target Rp1.058.795.955.000. Pada 2022, realisasi penerimaan pajak melonjak hingga 131% dari target, mencapai Rp1.113.695.282.294. Keberhasilan ini terus berlanjut di 2023, dengan realisasi Rp1.085.688.780.990 atau 103% dari target. Data ini mencerminkan keberhasilan KPP Pratama Depok dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak meski menghadapi tantangan ekonomi. Data ini mencerminkan tingkat kepatuhan yang perlu dianalisis lebih lanjut.



Gambar 1 Grafik Persentase Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Depok Sawangan

Sumber: Data diolah KPP Pratama Depok (2025)

Berdasarkan persentase realisasi penerimaan pajak KPP Pratama Depok tahun 2019-2023, dapat disimpulkan bahwa tingkat pencapaian secara keseluruhan menunjukkan hasil yang stabil dengan peningkatan positif setelah tahun 2021. Dampak pandemi COVID-19 terlihat jelas pada tahun 2020 dan 2021, di mana persentase realisasi masing-masing hanya mencapai 83% dan 89% dari target. Namun, pencapaian melampaui target pada tahun 2022 (131%) dan 2023 (103%), yang mencerminkan keberhasilan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta efektivitas pengelolaan pajak di wilayah tersebut. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah tersebut. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor krusial dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak. Tingkat kepatuhan yang tinggi dapat mencerminkan kesadaran dan tanggung jawab masyarakat terhadap kewajiban perpajakan mereka. Sebaliknya, tingkat kepatuhan yang rendah dapat mengindikasikan adanya kendala atau masalah yang perlu diidentifikasi dan diatasi. Beberapa permasalahan yang mungkin dihadapi termasuk kurangnya sosialisasi dan edukasi tentang pentingnya pelaporan SPT, pelayanan yang kurang memadai, serta kemungkinan adanya ketidakpuasan wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang berlaku.

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia yang membantu manusia memahami, bertindak dan menanggapi kenyataan, dan jika WP merasa dan sadar akan kewajiban perpajakannya, maka WP dengan sendirinya akan memenuhi kewajibannya. Salah satu penyebab menurunnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya adalah masyarakat masih kurang menyadari arti pentingnya pajak, kurangnya pengetahuan pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, sikap wajib pajak, niar berperilaku wajib pajak, iklim keorganisasian wajib pajak, kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti tertarik mengangkat masalah tersebut dalam penelitian ini dengan judul “Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Depok Sawangan” dengan tujuan penelitian ini, diharapkan penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Depok Sawangan serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor KPP Pratama Depok Sawangan Cimanggis. Kantor tersebut terletak di Jl. Pemuda No.40, Depok, Kec. Pancoran Mas, Kota Depok, Jawa Barat 16431. Penelitian dimulai dari bulan Maret sampai dengan bulan Juni 2025.

Alasan memilih lokasi sebagai tempat penelitian adalah Depok adalah kota penyangga Ibukota Jakarta dengan pertumbuhan ekonomi pesat dan aktivitas bisnis yang beragam, menjadikan KPP Pratama Depok Sawangan penting dalam mengumpulkan pajak dan mengawasi kepatuhan perpajakan. KPP Depok Sawangan melayani banyak wajib pajak, memberikan sampel representatif untuk penelitian. KPP Pratama Depok Sawangan memiliki data relevan dan dukungan dari pihak KPP untuk penelitian, yang membantu memperoleh hasil valid dan reliabel.

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif. Desain ini dipilih bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam mengenai Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Depok Sawangan. Penelitian ini memberikan gambaran dan penjelasan yang tepat mengenai keadaan atau permasalahan yang dihadapi.

Teknik Analisis Data

Aktivitas dalam analisis meliputi:

1. Reduksi Data

Proses ini membantu peneliti mendapatkan gambaran yang jelas dan terfokus, sehingga memudahkan analisis data. Data yang direduksi meliputi hasil wawancara dengan wajib pajak, serta Undang-Undang mengenai perpajakan dan ketentuan membayar pajak yang tertera di website resmi Kementerian Keuangan dan sumber data *online* lainnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang diperoleh dari perhitungan kepatuhan pajak juga disajikan dalam bentuk kutipan atau ringkasan untuk mendukung temuan yang lebih jelas. Tujuannya adalah untuk membuat data lebih jelas dan terorganisir sehingga mempermudah analisis lebih lanjut dan interpretasi hasil yang mendalam.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion, Drawing/ Verifying*)

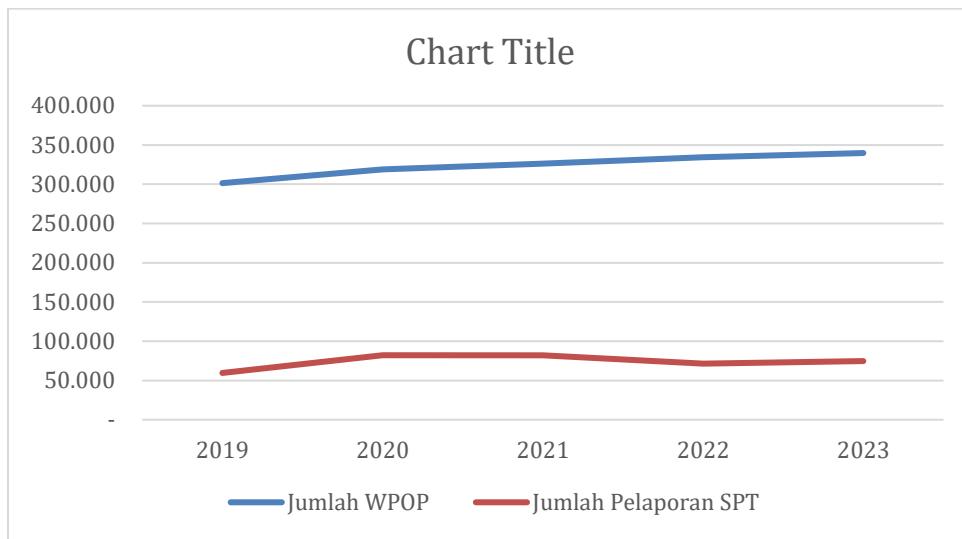
Setelah data direduksi dan disajikan, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan analisis data. Langkah ini melibatkan interpretasi hasil wawancara dan data lainnya, menghubungkan temuan dengan pertanyaan penelitian, serta merumuskan temuan utama dan implikasinya. Dari analisis yang dilakukan, dapat dipahami secara mendalam apa saja faktor yang menjadi pemicu tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Selain itu, wawancara juga membantu menghasilkan pemahaman yang lebih baik mengenai mekanisme pembayaran wajib pajak di KPP Depok Sawangan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepatuhan WPOP dalam Memenuhi Kewajiban Pajak di KPP Pratama Depok Sawangan

Dari hasil yang sudah dihitung menggunakan rumus sebelumnya, hasil dari kepatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban pajak di KPP Pratama Depok Sawangan masih tergolong kurang patuh. Hal ini ditunjukkan oleh perbandingan antara jumlah WPOP terdaftar dan jumlah pelaporan SPT tahunan yang masih rendah. Meskipun jumlah WPOP yang terdaftar meningkat setiap tahun, peningkatan ini tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang tepat waktu melaporkan SPT.

Tingkat kepatuhan yang rendah menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak belum memahami sepenuhnya pentingnya pelaporan SPT sebagai bentuk tanggung jawab dan kontribusi terhadap negara. Selain itu, beberapa wajib pajak terus berpikir bahwa kewajiban mereka hanyalah pembayaran pajak, tanpa menyadari bahwa pelaporan SPT merupakan bagian dari kepatuhan formal yang harus dilakukan.

**Grafik 2** Persentase Keptuhan Wajib Pajak

Sumber : diolah oleh peneliti (2025)

Grafik yang ditampilkan menunjukkan tren rendah tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Depok Sawangan dari tahun 2019 hingga 2023. Jumlah WPOP terdaftar meningkat setiap tahun, tetapi garis atau batang yang menunjukkan jumlah pelaporan SPT tidak mengalami peningkatan yang sama. Ini terlihat pada grafik. Ini ditunjukkan oleh jumlah orang yang kurang patuh yang tidak pernah mencapai tingkat kepatuhan yang diperlukan. Grafik menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak belum melaksanakan kewajiban pelaporannya dengan baik. Ini ditunjukkan oleh jarak yang cukup besar antara total WPOP dan jumlah pelaporan SPT. Akibatnya, grafik tersebut menunjukkan bahwa peningkatan wajib pajak tidak diikuti oleh peningkatan kesadaran dan kepatuhan SPT tahunan.

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa sejumlah faktor berkontribusi pada rendahnya kepatuhan WPOP di KPP Pratama Depok Sawangan. Di antaranya adalah kurangnya pengetahuan tentang peraturan perpajakan, kurangnya komunikasi di seluruh masyarakat, dan kendala teknis yang masih dirasakan oleh sebagian besar wajib pajak saat menggunakan sistem *e-Filing*. Selain itu, faktor yang paling dominan adalah rendahnya kesadaran pajak dan moralitas pajak, yang berarti bahwa sebagian besar wajib pajak tidak memiliki rasa tanggung jawab moral untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam wawancara yang dilakukan dengan salah satu pegawai pada bagian Pelayanan KPP Pratama Depok Sawangan,

Meskipun KPP Pratama Depok Sawangan telah melakukan berbagai upaya, seperti penyuluhan pajak, layanan konsultasi, dan pengawasan pelaporan SPT, masih ada ruang untuk peningkatan dalam kinerja instansi. Wajib pajak masih terbatas pada wajib pajak yang aktif atau sadar pajak, dan beberapa kegiatan sosialisasi belum sepenuhnya menarik perhatian mereka.

Secara keseluruhan, kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Depok Sawangan masih perlu diperhatikan oleh otoritas pajak dan masyarakat. Agar kepatuhan wajib pajak dapat meningkat di masa yang akan datang, diperlukan tindakan strategis, termasuk peningkatan

pendidikan, penyederhanaan sistem administrasi, dan peningkatan kualitas pelayanan.

Faktor – Faktor yang Menghambat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Depok Sawangan

Selain itu, hasil wawancara dengan WPOP menunjukkan adanya keterbatasan pemahaman tentang perpajakan. Seorang WPOP mengaku hanya memahami cara melaporkan pajak, sementara perhitungan dan penyetoran diserahkan kepada kantor. Hal ini menegaskan bahwa masih banyak WPOP yang belum memiliki pemahaman menyeluruh tentang kewajiban perpajakan. Minimnya sosialisasi turut memperkuat hambatan ini, karena ada WPOP yang mengaku tidak pernah mengikuti sosialisasi atau pelatihan pajak dari KPP. Dari aspek penghasilan, seorang WPOP menyampaikan bahwa besar kecilnya penghasilan tidak memengaruhi kepatuhan, karena pajak sudah dipotong langsung oleh kantor. Artinya, bagi wajib pajak dengan sistem pemotongan, kepatuhan lebih bersifat pasif. Sementara itu, terkait sanksi administratif, WPOP yang patuh cenderung tidak memiliki pengalaman langsung, sehingga tidak bisa menilai sejauh mana sanksi mampu memberi efek jera.

Meskipun terdapat berbagai faktor yang mendukung meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, pada praktiknya masih dijumpai sejumlah kendala yang menghambat optimalisasi kepatuhan. Hambatan-hambatan tersebut perlu dianalisis lebih lanjut agar strategi peningkatan kepatuhan yang diterapkan KPP Pratama Depok Sawangan dapat berjalan lebih efektif dan tepat sasaran. Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai KPP Pratama Depok Sawangan, terdapat pula beberapa faktor pendukung utama yang dinilai berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan WPOP.

Pertama, adanya kemudahan pelayanan yang diberikan oleh KPP, baik secara langsung melalui loket pelayanan maupun secara daring melalui sistem DJP *Online*. Kedua, pemanfaatan fasilitas digital seperti *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Billing*, dan *e-Form* yang mempermudah WPOP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya tanpa harus datang ke kantor pajak. Ketiga, kemudahan akses informasi perpajakan melalui media sosial, *website* resmi, serta kegiatan penyuluhan yang rutin dilakukan, sehingga wajib pajak dapat memahami prosedur perpajakan dengan lebih cepat. Keempat, pengawasan dan pemeriksaan yang dilakukan secara konsisten turut mendorong WPOP untuk lebih disiplin dalam melaporkan serta membayar pajak. Terakhir, tindakan penagihan aktif terhadap WPOP yang tidak patuh juga terbukti menjadi faktor pendorong penting dalam menjaga tingkat kepatuhan.

Dengan adanya faktor-faktor tersebut, diharapkan kepatuhan WPOP di KPP Pratama Depok Sawangan dapat terus meningkat secara berkelanjutan. Usulan peneliti berdasarkan temuan tersebut, peneliti mengusulkan tiga hal utama:

1. Perbaikan infrastruktur teknologi (*server*) agar hambatan teknis dapat diminimalisir.
2. Peningkatan sosialisasi dan pelatihan pajak melalui kelas reguler maupun media digital untuk memperluas pemahaman WPOP.
3. Penambahan jumlah petugas pelayanan agar proses layanan tatap muka menjadi lebih cepat dan efisien. Dengan mengatasi hambatan – hambatan ini, kepatuhan WPOP dapat lebih ditingkatkan secara menyeluruh, baik dari sisi teknis, pengetahuan maupun pelayanan.

Strategi KPP Depok Sawangan dalam Meningkatkan Kepatuhan WPOP

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa WPOP di KPP Pratama Depok Sawangan masih kurang kepatuhan, terutama dalam hal pelaporan SPT Tahunan dan ketepatan penyetoran pajak. Pemahaman yang buruk tentang peraturan pajak, kendala teknis dalam menggunakan aplikasi pajak, dan keyakinan bahwa proses pajak rumit adalah faktor-faktor yang menyebabkan tingkat kepatuhan yang rendah ini.

Strategi yang digunakan oleh KPP pada dasarnya sudah tepat, namun, untuk menjadi lebih efektif, masih diperlukan peningkatan. Pendidikan yang diberikan secara tatap muka dan secara online memiliki efek positif, tetapi belum menjangkau seluruh wajib pajak. Asisten lapangan telah membantu menyelesaikan masalah lapangan, namun, pendampingan teknis dan responsivitas masih diperlukan. Meskipun penegakan hukum membuat orang jera, itu harus disertai dengan layanan dan pendidikan yang baik untuk mendorong orang untuk patuh secara sukarela.

Digitalisasi melalui aplikasi Coretax adalah kemajuan besar, tetapi diperlukan sosialisasi yang lebih kuat agar wajib pajak memahami dan memanfaatkan fitur yang tersedia. Hasil diskusi menunjukkan bahwa literasi perpajakan yang baik, layanan yang mudah diakses, dan penegakan hukum yang konsisten sangat memengaruhi peningkatan kepatuhan WPOP. KPP Pratama Depok Sawangan memiliki potensi untuk meningkatkan kepatuhan WPOP secara signifikan dan berkelanjutan dengan memperkuat ketiga komponen tersebut dan mengintegrasikan transformasi digital secara optimal.

Strategi ke depan berfokus pada pelayanan terbaik, edukasi melalui media sosial, penguatan pengawasan dan pemeriksaan, serta penagihan aktif. Selain itu, peluncuran aplikasi *Coretax* menjadi langkah penting dalam digitalisasi perpajakan. Aplikasi ini diharapkan dapat mengintegrasikan berbagai layanan perpajakan sehingga wajib pajak semakin mudah dalam memenuhi kewajiban mereka.

Dari hasil observasi, peneliti menilai strategi yang paling efektif untuk diterapkan adalah penguatan digitalisasi layanan melalui aplikasi *Coretax* yang terintegrasi dengan sistem lainnya. Dengan memperkuat aspek digital, hambatan teknis dapat diminimalisir, sosialisasi dapat menjangkau lebih luas melalui media online, dan kualitas pelayanan dapat meningkat secara signifikan. Selain itu, kombinasi antara edukasi intensif, pelayanan ramah, serta penegakan hukum yang tegas akan menciptakan ekosistem kepatuhan yang berkelanjutan di KPP Pratama Depok Sawangan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepatuhan WPOP masih tergolong kurang patuh, seperti yang ditunjukkan oleh jumlah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan yang jauh lebih kecil dibandingkan dengan jumlah WPOP yang terdaftar. Meskipun jumlah wajib pajak terdaftar meningkat setiap tahun, peningkatan ini tidak diikuti dengan peningkatan yang signifikan dalam jumlah pelaporan SPT.
2. Faktor-faktor yang menghambat Kepatuhan WPOP. Hambatan utama kepatuhan lebih banyak bersifat teknis, seperti kepadatan *server* saat periode pelaporan, keterbatasan jumlah petugas yang menyebabkan antrean panjang, serta minimnya sosialisasi sehingga pemahaman WPOP tentang perpajakan masih terbatas. Meskipun demikian, pelayanan KPP dinilai ramah dan cukup membantu.

Sanksi pajak belum banyak dirasakan oleh WPOP yang patuh, sehingga efektivitasnya sulit diukur.

3. Strategi KPP dalam Meningkatkan Kepatuhan WPOP. KPP Pratama Depok Sawangan telah melakukan berbagai strategi, antara lain menyediakan layanan help desk, menyelenggarakan kelas pajak tatap muka maupun online, serta membuka saluran pengaduan resmi. Dari sisi penegakan hukum, KPP menerapkan pengawasan, pemeriksaan, dan penagihan yang dinilai efektif memberi efek jera. Strategi ke depan diarahkan pada peningkatan pelayanan terbaik, edukasi melalui media sosial, penagihan aktif, serta inovasi teknologi melalui aplikasi *Coretax*.

Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa kepatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban pajaknya masih tergolong kurang patuh, hal ini dapat menjadi bahan atau alat bagi KPP Pratama Depok agar dapat meningkatkan kepatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban pajaknya.
2. Implikasi Praktis
 - a. Bagi KPP Pratama Depok Sawangan, hasil penelitian ini memberikan masukan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dicapai melalui penguatan kapasitas server agar hambatan teknis di masa pelaporan tidak lagi menjadi kendala utama. Selain itu, jumlah petugas pelayanan juga perlu ditambah agar kualitas layanan langsung meningkat dan antrean panjang dapat dihindari. Sosialisasi dan kelas pajak perlu diperluas baik secara tatap muka maupun online, sehingga pemahaman WPOP mengenai perhitungan, penyetoran, dan pelaporan semakin merata. Sosialisasi tersebut bisa dilakukan sebulan sekali setiap atau setiap ada perubahan peraturan. Lebih jauh, optimalisasi aplikasi *Coretax* sebagai inovasi digital yang terintegrasi dapat menjadi strategi penting untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu membentuk tax volunteer center untuk membantu wajib pajak selama periode pelaporan, memperluas kerja sama dengan perguruan tinggi dan perusahaan untuk program edukasi rutin, memperkuat data analytics untuk memetakan profil wajib pajak yang berisiko tidak patuh, serta meningkatkan pengingat otomatis (reminder system) melalui email, WhatsApp blast, dan notifikasi aplikasi menjelang batas waktu pelaporan.
 - b. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya sikap lebih proaktif dalam mengikuti sosialisasi dan pelatihan perpajakan agar pemahaman tidak hanya terbatas pada pelaporan, tetapi juga pada perhitungan serta penyetoran pajak. WPOP juga diharapkan dapat memanfaatkan layanan digital secara maksimal untuk menghindari keterlambatan pelaporan dan pembayaran. Selain itu, penting bagi WPOP untuk menumbuhkan kesadaran bahwa kepatuhan pajak bukan sekadar kewajiban hukum, melainkan bentuk kontribusi nyata terhadap pembangunan nasional di berbagai bidang, termasuk pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur. Selain itu, menyimpan dokumen keuangan secara teratur, melakukan review berkala terhadap penghasilan dan potongan pajak, mengikuti kelas

pajak gratis secara periodik, serta memanfaatkan konsultasi daring agar tidak bergantung pada kedatangan langsung ke kantor pajak. Wajib pajak juga dapat menggunakan bantuan konsultan pajak terdaftar jika membutuhkan pendampingan profesional untuk memastikan seluruh kewajiban dipenuhi dengan benar.

DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- BPK RI. (2021). Undang-Undang No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (HPP). *BPK RI*, 12(November), 1–68. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/234926/perpu-no-2-tahun-2022%0Awww.djpk.depkeu.go.id>
- D.I., R. S. (2024). *No Title.* Manajemen Situs Kemenkeu. <https://mediakeuangan.kemenkeu.go.id/article/show/kinerja-apbn-2023-luar-biasa-capai-target-lebih-cepat-dan-sehatkan-ekonomi-nasional#:~:text=Selanjutnya%2C penerimaan perpajakan didukung realisasi,terhadap Perpres 75% 2F2023.>
- Fetrisia, J. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Pada Karyawan PT. Hidup Makmur Terencana). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia – 2020*, 1–17. <http://repository.stei.ac.id/3452/>
- Kemenkeu, J. (2007). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2007 TENTANG PERUBAHAN KETIGA ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 6 TAHUN 1983 TENTANG KETENTUAN UMUM DAN TATA CARA PERPAJAKAN.* <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2007/28tahun2007uu.htm>
- Kolatung, J. F. (2021). Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 1006–1014.
- Mahmud, M., & Mooduto, W. I. S. (2023). Menakar Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Program Pengungkapan Sukarela. *Jambura Accounting Review*, 4(1), 56–65. <https://doi.org/10.37905/jar.v4i1.63>
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*.
- Mariani Paso, A., Dri Puspita, W., Kunci, K., & Pajak, W. (2020). *Evaluasi Efektivitas Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya*. 29–36. www.jurnal.unmer.ac.id
- Menteri Keuangan. (2012). *Peraturan Menteri Keuangan*.
- Pernamasari, R., & Rahmawati, S. N. (2021). Analisis Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi (JAKPI)*, 1(1), 77–97. <https://doi.org/10.32509/jakpi.v1i1.13463>
- Purwohedi, U. (2022). *Metode Penelitian Prinsip dan Praktik* (Tim RAS (ed.)). Raih Asa Sukses.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.