



Analisis Efektivitas Penerapan Pojok Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Meulaboh

Mika Wartina Tinambunan¹, Lilis Marlina², Dewi Sartika³, Ika Rahmadani⁴

Universitas Teuku Umar, Indonesia¹⁻⁴

Email Korespondensi: mikawartina@gmail.com, lilismarlina@utu.ac.id, dewisartika@utu.ac.id, ikarahmadani@utu.ac.id

Article received: 01 November 2025, Review process: 11 November 2025

Article Accepted: 25 Desember 2025, Article published: 26 Januari 2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of the implementation of the Tax Corner on taxpayer compliance at the Meulaboh Pratama Tax Office (KPP Pratama). The research method used was qualitative with a descriptive approach. Data were obtained through in-depth interviews with tax corner officers and taxpayers, as well as supporting documentation. The results indicate that the implementation of the Tax Corner is considered effective in improving taxpayer understanding and compliance, particularly in reporting annual tax returns. However, several obstacles remain, such as limited human resources and suboptimal implementation frequency. This research is expected to provide evaluation material for the Directorate General of Taxes in improving the quality of tax services.

Keywords: Tax Corner, Taxpayer Compliance, Tax Services, and Effectiveness.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan pojok pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Meulaboh. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan petugas pojok pajak dan wajib pajak serta dokumentasi pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pojok pajak dinilai sudah efektif dalam meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam pelaporan SPT Tahunan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan frekuensi pelaksanaan yang belum optimal. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi direktorat jenderal pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan.

Kata Kunci: Pojok Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Pajak Dan Efektivitas.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan bagi negara yang paling besar di Indonesia. Sebagai bagian dari anggaran penerimaan dan belanja negara (ABPN), dan pajak berperan penting dalam pembiayaan pembangunan nasional (Erica, 2017). Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sangat penting untuk meningkatkan penerimaan negara. Wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan, memiliki kewajiban perpajakan yang telah di atur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 ayat 2, dimana setiap Wajib Pajak membayar pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kewajiban perpajakan bagi wajib pajak yang diterbitkan Nomor pokok wajib pajak dan/atau yang di kukuhkan sebagai pengusaha kena pajak secara jabatan sebagaimana di maksud pada ayat 4 dimulai sejak wajib pajak memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Subjek pajak adalah orang pribadi atau perseorangan, warisan yang belum terbagi sebagai suatu kesatuan, menggantikan yang berhak, badan, dan bentuk usaha tetap. Seseorang atau suatu badan merupakan subjek pajak, tapi bukan berarti orang atau badan tersebut mempunyai kewajiban pajak. Seseorang atau suatu badan dianggap mempunyai kewajiban perpajakan jika mempunyai atau memperoleh objek pajak (Sutedi, 2022). Sedangkan objek pajak adalah segala sesuatu yang dapat dikenakan pajak menurut undang-undang, definisi "dapat" cukup luas meliputi segala sesuatu yang ada dalam masyarakat dapat dijadikan objek pajak meliputi keadaan, perbuatan, dan Peristiwa tertentu. Keadaan adalah kekayaan subjek pajak pada saat tertentu, misal memiliki kendaraan, rumah, atau tanah. Perbuatan adalah ketika subjek pajak melakukan kegiatan penerimaan penghasilan dari bekerja atau mendapatkan tambahan ekonomis saat melakukan penyerahan barang dan/atau jasa. Terakhir objek pajak berdasarkan peristiwa artinya subjek pajak mengalami peristiwa tertentu seperti mendapatkan hadiah, dan lain sebagainya (Sutedi, 2020). Pajak berperan penting sebagai sumber penerimaan negara yang mendukung pembangunan infrastruktur serta penyelesaian persoalan ekonomi. Oleh karna itu, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak menjadi faktor kunci dalam mengoptimalisasi penerimaan negara.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah menerapkan berbagai strategi, salah satunya adalah program pojok pajak. Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-30/PJ/2006 Tentang Pojok Pajak pasal 1, Pojok Pajak adalah sarana penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat dan atau wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Layanan ini ditempatkan di pusat-pusat bisnis atau lokasi strategis lainnya guna memberikan kemudahan kepada wajib pajak serta mengurangi resiko sanksi administrasi perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang suka rela dan ikhlas tanpa dipaksa untuk menjalankan kewajiban perpajakan yang berupa penghitungan pajak, membayar pajak sendiri dan melaporkan pajak. Kepatuhan dalam perpajakan adalah suatu kondisi yang membuat wajib pajak memenuhi semua kewajibannya akan perpajakan serta melaksanakan haknya sebagai warga

negara dalam melakukan pembayar pajak (Sukiyaningsih, 2020). Menurut (Hadianto et al., 2024) Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya untuk mendukung kemajuan negara yang diharapkan. Sistem perpajakan dianggap efektif jika mayoritas wajib pajak memenuhinya sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi penerimaan pajak negara. Ketidak patuhan wajib pajak merupakan persoalan yang serius bagi pemerintah. Ketidak patuhan wajib pajak jelas akan berdampak terhadap penerimaan negara dari sektor pajak negara yang berkurang sehingga secara otomatis juga berdampak pada APBN. Hal ini mengingat cukup besarnya kontribusi penerimaan pajak dalam APBN (Nduru & Pardede, 2024).

Dalam mempermudah wajib pajak untuk melakukan penyampaian SPT Tahunan, Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah melakukan program untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, salah satunya adalah penerapan pojok pajak. Dimana Pojok pajak berfungsi sebagai fasilitas yang menyediakan informasi, edukasi dan konsultasi kepada wajib pajak, dengan harapan meningkatkan pemahaman mengenai perpajakan. Kepatuhan wajib pajak diukur dari pemahaman terhadap peraturan perpajakan, termasuk pengisian formulir yang lengkap, perhitungan pajak yang benar, serta pembayaran dan pelaporan yang tepat waktu. Layanan Pojok Pajak diselenggarakan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Meulaboh, Pelayanan tersebut dilaksanakan dengan membentuk tim yang beranggotakan pegawai atau petugas yang telah ditunjuk dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang berada di Aceh Barat. Dengan adanya pembentukan tim bertujuan dapat mencapai keberhasilan serta mempermudah wajib pajak dalam pelaporan SPT dan konsultasi permasalahan mengenai perpajakan.

Berdasarkan data pada tahun 2023 KPP Pratama meulaboh mencatat pencapaian yang melebihi target, dengan angka pencapain 106,39 % dari target yang ditetapkan, keberhasilan ini mencerminkan upaya yang efektif dalam pengumpulan pajak, peningkatan kesadaran wajib pajak, serta keberhasilan program-program perpajakan yang dilaksanakan oleh KPP. Namun, pada tahun 2024 pencapaian realisasi pajak mengalami penurunan menjadi 88,44% dari target. Penurunan ini menjadi perhatian bagi pihak KPP Pratama meulaboh dan pemerintahan daerah karena berdampak pada pendapatan negara dan pembangunan daerah.

Berdasarkan hasil wawancara salah satu pegawai KPP Pratama Meulabaoh yaitu bang Arif yang mengatakan bahwa Salah satu faktor yang menyebabkan pencapain pajak pada tahun 2024 terjadinya menurun adalah fluktuasi harga komoditas batubara yang mengalami penurunan drastis Yang dimana perusahaan yang bergerak disektor pertambangan batubara mengalami penurunan pendapatan akibat harga jual batubara yang murah sehingga berimbas pada kemampuan mereka untuk membayar pajak dan mengurangi kontribusi terhadap penerimaan pajak. Ketidak pastian ekonomi akibat fluktuasi harga komoditas batubara dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, wajib pajak mungkin lebih cenderung untuk menunda atau mengurangi pembayaran pajak mereka dalam kondisi ekonomi yang tidak stabil.

Berdasarkan data bahwa pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi 2023 sebanyak 41.676 wajib pajak dimana rasio kepatuhan wajib pajak pada tahun

2023 sebesar 41 % dengan WPOP terdaftar sebesar 102.107 kemudian mengalami penurunan di tahun 2024 sebesar 14 % dimana jumlah pelaporan wajib pajak sebanyak 30.562 wajib pajak dan WPOP terdaftar sebanyak 111.974. Dari data tersebut terlihat permasalahan yang dimana WPOP meningkat namun, rasio kepatuhannya menurun.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hasil penelitian yang dilakukan (Agustina & Alim, 2024) menunjukkan bahwa program pojok pajak berhasil meningkatkan partisipasi dan kepatuhan wajib pajak melalui observasi dan wawancara. Hasilnya menunjukkan peningkatan kehadiran dan antusiasme masyarakat dalam pelaporan SPT. Selain itu, penelitian oleh (Ani et al., 2023) Banyaknya jumlah wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya menyebabkan rendahnya rasio tingkat kepatuhan pajak di Indonesia. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka pemerintah telah melakukan peningkatan teknologi dalam sistem administrasi perpajakan dan mutu pelayanan perpajakan. Adapun fasilitas yang disediakan yaitu Layanan Pojok Pajak atau Point of Collection (POC) dan Sistem E-filing yang memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Namun dipenelitian (Hadianto et al., 2024) Meskipun mencakup kepatuhan wajib pajak, penelitian ini lebih umum dan tidak fokus pada efektivitas program Pojok Pajak dalam meningkatkan kepatuhan di daerah tertentu. Menurut (Erica, 2017) Menggambarkan persepsi wajib pajak terhadap peraturan pajak, tetapi tidak menyelidiki dampak dari fasilitas Pojok Pajak dalam membantu wajib pajak memenuhi kewajiban mereka.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh (Agustin & Alim, 2024) Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, dilihat dari objek penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Jombang Tahun 2022-2023 sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada tempat dan periode yang berbeda. KPP Pratama Meulaboh memiliki potensi yang sangat beragam. Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektivitas penerapan pojok pajak di KPP Pratama Meulaboh dalam penyampaian SPT Tahunan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitan dengan judul “ Analisis Efektivitas Penerapan Pojok Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Meulaboh”.

METODE

Menurut sugiyono (2017) desain penelitian sebagai pedoman kerja dalam melakukan penelitian yang bertujuan agar penelitian berjalan dengan efektif dan efisien. Dalam melakukan penelitian, peneliti harus melakukan metode yang akan digunakan, dalam penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan pojok pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Meulaboh.

Dalam penelitian ini, jenis investigasi penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Hardani (2020)

pengertian penelitian deskriptif adalah penelitian yang mengarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Di mana dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui keefektifan pokok pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Meulaboh. Menurut Sugiyono (2020) setting penelitian adalah lingkungan, tempat, waktu wilayah yang dipilih oleh peneliti sebagai objek penelitian. Penelitian ini dilakukan di kantor KPP Pratama Meulaboh, yang merupakan lokasi yang dipilih oleh peneliti, dengan menggunakan data primer yang bersumber dari responden, dengan metode pengumpulan data berupa wawancara. Unit analisis dalam penelitian ini adalah petugas pajak yang membidangi program pokok pajak dan wajib pajak yang di KPP Pratama Meulaboh.

Teknik penentuan informan penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposeve sampling*. Menurut sugiyono(2019), *purposeve sampling* adalah teknik pengeambil sampel dengan mempertimbangkan kriteria tertentu yang telah dipilih oleh peneliti dalam penentuan memilih informan menjadi sampel. Informan dalam penelitian ini adalah subjek dari penelitian yang dilakukan dimana dari mereka data penelitian dapat diperoleh, mereka merupakan orang yang telah peneliti pilih sebagai informan yang memiliki pengetahuan luas dan sangat mendalam mengenai permasalahan penelitian ini, sehingga mereka dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan sangat perlu bagi peneliti, yaitu beberapa orang yang dijadikan subjek penelitian. Penelitian ini mengambil lokasi di Aceh Barat adalah petugas KPP Pratama Meulaboh dan data wajib pajak di kabupaten Aceh Barat. waktu dalam penelitian ini menggunakan *cross-sectional*.

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari dua jenis data yaitu : 1). Data primer Menurut (Sugiyono, 2017:137) data primer adalah data yang berasal dari narasumber asli atau pertama, yang dikumpulkan peneliti untuk menjawab masalah yang ditemukan dalam penelitian yang didapat secara langsung dari narasumber baik wawancara maupun melalui angket. 2). Menurut (Sugiyono, 2017) Data Sekunder, data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi bukan dari hasil mengumpulkan dan mengolah sendiri. Sumber data sekunder dari penelitian ini berupa dokumentasi dan data dari kantor KPP Pratama Meulaboh.

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan agar memperoleh data yang relevan, dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian (Arikunto, 2019). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain : Wawancara dan dokumentasi.

Metode analisis yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Nurdin et al. (2019) Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman tentang fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, secara keseluruhan dan secara deskriptif dalam bentuk bahasa dan kata-kata, menggunakannya sebagai teknik dalam konteks alami tertentu. Oleh karena itu, peneliti bermaksud mengumpulkan data tentang efektivitas penerapan pokok terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Meulaboh berdasarkan hasil yang didapatkan pada saat wawancara. Kegiatan

analisis data dalam penelitian ini terdiri dari tiga bagian, yaitu sebagai berikut : Reduksi data, Penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Program Pojok Pajak

Efektivitas adalah tingkat pencapaian program yang telah ditentukan dalam pelaksanaannya. Menurut Robbis Dan Judge (2019) menyatakan bahwa efektivitas adalah sejauh mana suatu kegiatan mencapai hasil yang diinginkan, terutama terkait dengan pencapaian sasaran dan hasil kerja.

Efektivitas yang terdapat dalam penerapan program pojok pajak yang telah ditentukan sebelumnya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Meulaboh, dalam ini sebagaimana hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pegawai KPP Pratama Meulaboh dan wajib pajak.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan yaitu Ibu Suryani, selaku kepala seksi pelayanan KPP Pratama Meulaboh yaitu :

Tabel 1. Hasil Wawancara Ibu Suryani

Pertanyaan 1	:	Apakah selama ini program pojok pajak ini sudah dikatakan berjalan dengan baik?
Jawab	:	<i>ya, sudah</i>
Pertanyaan 2	:	selama berjalannya program pojok pajak, apakah ada dampak Positif dan negatif ?
Jawab	:	<i>Dampak positifnya kepatuhannya lebih tinggi, ya kalo dampak negatifnya harus ada yang mengatakan</i>
Pertanyaan 3	:	Menurut Ibu, apa kekurangan dari program astensi pojok pajak ini?
Jawab	:	<i>Kekurangannya adalah dia hanya dilaksanakan 1 kali</i>
Pertanyaan 4	:	Seberapa sering wajib pajak menggunakan layanan pojok pajak?
Jawab	:	<i>2 bulan untuk pribadi 1 bulan untuk badan</i>
Pertanyaan 5	:	Apakah layanan ini membantu wajib pajak dalam memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakan? Jika ya, bagaimana ?
Jawab	:	<i>Iya, layan pojok pajak sangat membantu wajib pajak dalam memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakannya</i>
Pertanyaan 6	:	Apakah peran pojok pajak efektif dalam pelaporan pajak?
Jawab	:	<i>Ya, efektif</i>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Suryani selaku Kepala Seksi Pelayanan di KPP Pratama Meulaboh, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program Pojok Pajak telah berjalan dengan baik dan berkontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Responden menyampaikan bahwa program ini memiliki dampak positif yang signifikan, terutama dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan, sementara dampak negatif tidak ditemukan secara berarti. Berdasarkan pengamatan, layanan Pojok Pajak digunakan oleh wajib pajak pribadi 2 bulan, sedangkan wajib pajak untuk

badan memanfaatkannya 1 bulan. Secara keseluruhan, Ibu Suryani menilai bahwa Pojok Pajak efektif dalam membantu wajib pajak memahami serta melaksanakan kewajiban perpajakan, sekaligus menjadi instrumen yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan efektivitas administrasi perpajakan di KPP Pratama Meulaboh.

Dengan demikian, temuan ini dapat dijustifikasi bahwa Pojok Pajak berperan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan, memperkuat pemahaman wajib pajak, serta mendorong peningkatan kepatuhan. Secara keseluruhan, hasil wawancara ini memberikan justifikasi kuat bahwa program Pojok Pajak merupakan instrumen pelayanan yang efektif dan layak untuk terus dikembangkan dalam rangka mendukung efektivitas administrasi perpajakan di KPP Pratama Meulaboh.

Pengenalan dan Pemahaman Pojok Pajak

Pemahaman adalah proses ketika seseorang mengetahui, mengerti, dan mampu menerapkan suatu informasi yang diterima dalam kehidupan sehari-hari. Pemahaman adalah proses ketika seseorang mengetahui, mengerti, dan mampu menerapkan suatu informasi yang diterima dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Della & Fatimah (2020), yang menjelaskan bahwa kegiatan edukatif melalui pojok pajak mampu meningkatkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, sehingga menumbuhkan niat untuk mematuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam konteks perpajakan, pengenalan pemahaman tentang pojok pajak sangat penting karena membutuhkan sejauh mana masyarakat mengenal program tersebut dan memahami manfaat serta tata cara pelaporan pajak yang difasilitasi oleh Direktur Jendral Pajak. Melalui kegiatan pojok pajak, petugas pajak membarikan edukasi langsung kepada masyarakat agar mereka lebih sadar dan mampu melaksanakan kewajiban perpajakan secara mandiri.

Pernyataan lain juga disampaikan oleh bapak Arif, selaku petugas pojok di KPP Pratama Meulaboh dimana hasil Wawancara Yaitu

Tabel 2. Hasil Wawancara Bapak Arif

Pertanyaan 1	:	Sejak kapan bapak menjadi pegawai di KPP Pratama Meulaboh?
Jawab	:	pegawai Direktorat Jendral Pajak (DJP) 2018 bulan 1
Pertanyaan 2	:	Sejak kapan program Pojok Pajak mulai diterapkan di KPP Pratama Meulaboh?
Jawab	:	Pojok pajak itu sebenarnya sudah sejak lama berada namanya ada pos pelayanan pajak, kemudian ada mobil keliling pajak artinya sekarang namanya lebih keren ya sudah menjadi pojok, ketiganya tadi itu dalam layanan luar kantor. Jadi macam-macam bentuknya ada yang pos pajak tahun 2016-2020 semenjak kovid tidak ada lagi kemudian baru-baru ini ada pojok pajak. Tujuannya untu memberikan layanan cepat wajib pajak yang mungkin pertama kesulitan datang kekantor kemudian tidak sedag di dekat kantor pajak, kemudian sedang berada di pusat mal ada pojok pajak itu tujuan untuk keperluan cepat seperti permintaan efin dan layanan lainnya yang ringan walaupun nanti ketika perubahan data pojok pajak

-
- Pertanyaan 3 : Bagaimana keterlibatan bapak dalam kegiatan penerapan pojok pajak?
 Jawab : Tahun 2021 Sejak pindah dari Padang ke Meulaboh, saya ditunjuk sebagai pembuat piket.keterlibatannya itu khusus membuat jadwal piket
- Pertanyaan 4 : Apakah ada pelatihan khusus bagi petugas pojok pajak untuk meningkatkan layanan?
 Jawab : Ada, yang pertama pembuatan pembekalan, kedua memberi Pembekalan tambahan dasar seperti pelaporan SPT wajib pajak Pribadi.
- Pertanyaan 5 : Menurut bapak/ ibu, apakah pelaksanaan program pojok pajak membuat wajib pajak menjadi lebih termotivasi atau lebih mudah dalam melaporkan pajaknya? Bisa jelaskan bagaimana pengaruhnya?
 Jawab : ya, Menurut saya jelas memberikan kemudahan namanya kantor pelayanan. Tujuan Pojok Pajak layanan khusus untuk menyaring kesulitan misal di Bank BSI kemaren di adakan. Tujuan untuk peningkatan kepatuhan sangat berpengaruh.
-

Dampak Penerapan Pojok Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah sikap dan tindakan wajib pajak yang taat terhadap ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku, termasuk dalam pelaporan, pembayaran, dan pengisian surat pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu. Menurut Indrayani (2022), kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari dua sisi, yaitu kepatuhan formal (taat terhadap ketentuan adminitarsi seperti pelaporan tepat waktu) dan kepatuhan material (mengisi melaporkan pajak sesuai dengan kondisi sebenarnya).

Program pojok pajak diadakan oleh Direktorat Jendral pajak sebagai bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Melalui petugas pajak memberikan bimbingan dan pendampingan dalam pelaporan SPT sehingga masyarakat dapat lebih memahami kewajibannya dengan sukarela.

Hasil wawancara oleh oleh bapak Gahali, selaku petugas Pengawasan pajak di KPP Pratama Meulaboh dimana hasil Wawancara Yaitu :

Tabel 3. Hasil Wawancara Bapak Gahali

Pertanyaan 1	:	Apakah selama program pojok pajak sudah dikatakan berjalan dengan baik?
Jawab	:	Program pojok pajak sudah berjalan dengan baik.
Pertanyaan 2	:	Menurut bapak/ibu, apakah Pojok Pajak memiliki dampak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak di lingkungan sekitar?
Jawab	:	Ya, sangat berdampak
Pertanyaan 3	:	Bagaimana respon Bapak/Ibu wajib pajak terhadap layanan ini? Apakah bapak/Ibu lebih aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya?
Jawab	:	Lebih aktif

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Gahali selaku petugas Pengawasan Pajak di KPP Pratama Meulaboh, diperoleh informasi bahwa pelaksanaan program Pojok Pajak telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Menurut

beliau, keberadaan Pojok Pajak sangat membantu dalam memudahkan wajib pajak untuk memperoleh informasi dan pelayanan perpajakan, sehingga berdampak positif terhadap peningkatan kesadaran dan kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban pajak. Selain itu, respon wajib pajak terhadap layanan ini juga sangat baik, terlihat dari meningkatnya partisipasi dan keaktifan mereka dalam melaporkan serta membayar pajak tepat waktu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program Pojok Pajak di KPP Pratama Meulaboh telah berjalan efektif, tidak hanya dalam aspek pelayanan tetapi juga dalam mendorong peningkatan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak secara berkelanjutan. Oleh karena itu, Pojok Pajak dapat dijustifikasi sebagai sarana pelayanan yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak secara berkelanjutan di KPP Pratama Meulaboh.

Efektivitas Program Pojok Pajak

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan pada efektivitas penerapan pojok pajak dapat disimpulkan bahwa program pojok pajak sudah berjalan efektif. Hal ini dibuktikan dengan pemahaman mereka yang mengenai tujuan dan manfaat program pojok pajak tersebut. Efektivitas tersebut terlihat dari meningkatnya jumlah wajib pajak yang memanfaatkan layanan Pojok Pajak dari tahun ke tahun, serta meningkatnya kesadaran dan minat masyarakat untuk melaporkan pajak secara tepat waktu. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan Pojok Pajak mampu berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi dan aksesibilitas layanan perpajakan di wilayah kerja KPP Pratama Meulaboh.

Salah satu indikator utama efektivitas program ini adalah kemudahan akses terhadap layanan pajak yang dirasakan oleh masyarakat. Melalui pelaksanaan Pojok Pajak, wajib pajak tidak perlu lagi datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak, karena layanan tersebut disediakan di berbagai lokasi strategis seperti kantor camat, kampus, dan pusat perbelanjaan. Hal ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan perpajakan secara langsung tanpa harus menempuh jarak yang jauh. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dinilai cepat, ramah, serta disertai dengan bimbingan langsung dalam proses pelaporan SPT, sehingga meningkatkan rasa percaya diri wajib pajak dan mengurangi kekhawatiran terhadap potensi kesalahan dalam pelaporan.

Program Pojok Pajak juga memiliki kontribusi dalam membangun hubungan yang lebih baik antara otoritas pajak dan masyarakat. Interaksi langsung yang terjalin selama kegiatan berlangsung memperkuat komunikasi dua arah antara petugas pajak dan wajib pajak, serta menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sebagian besar informan menyatakan bahwa kegiatan ini sangat membantu mereka dalam memahami prosedur pelaporan pajak, terutama bagi wajib pajak yang belum terbiasa menggunakan sistem elektronik seperti e-filing. Dengan adanya pendampingan langsung dari petugas, wajib pajak memperoleh pengetahuan yang lebih baik mengenai mekanisme pelaporan pajak dan termotivasi untuk melaksanakan kewajibannya secara mandiri di masa mendatang.

Secara operasional, efektivitas program Pojok Pajak juga tercermin dari peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang perpajakan. Melalui kegiatan ini, wajib pajak memperoleh akses terhadap informasi yang lebih akurat, penjelasan teknis terkait peraturan perpajakan, serta bantuan dalam penyelesaian kendala administrasi. Hal ini sesuai dengan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2019), yang menyatakan bahwa efektivitas merupakan ukuran sejauh mana suatu kegiatan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan pemanfaatan sumber daya secara optimal. Berdasarkan teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa program Pojok Pajak telah efektif dalam mencapai tujuannya, yaitu memberikan pelayanan yang cepat, mudah diakses, dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pendekatan pelayanan langsung di lapangan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan Agustina & Alim (2024) yang menyatakan bahwa Pojok Pajak merupakan inovasi pelayanan publik yang efektif dalam meningkatkan partisipasi wajib pajak. Program ini dinilai mampu memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sekaligus meningkatkan kesadaran dan kepatuhan sukarela masyarakat dalam memenuhi kewajibannya. Dengan demikian, Pojok Pajak dapat dipandang sebagai salah satu strategi yang efektif dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan pelaksanaan program Pojok Pajak di KPP Pratama Meulaboh. Salah satu kendala yang ditemukan adalah durasi waktu pelaksanaan program yang masih terbatas serta penyelenggaraan yang belum merata di seluruh wilayah kerja. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat, terutama yang berada di daerah terpencil, belum sepenuhnya mendapatkan manfaat dari program tersebut. Oleh karena itu, disarankan agar kegiatan Pojok Pajak dapat dilaksanakan dengan frekuensi yang lebih sering serta menjangkau wilayah-wilayah yang belum terlayani, sehingga manfaat program dapat dirasakan secara menyeluruh oleh seluruh lapisan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Pojok Pajak di KPP Pratama Meulaboh telah memenuhi sebagian besar indikator efektivitas, baik dari aspek kemudahan akses, kualitas pelayanan, maupun peningkatan partisipasi wajib pajak. Meskipun demikian, upaya perbaikan dan perluasan cakupan program tetap diperlukan agar efektivitasnya dapat terus meningkat dan memberikan dampak yang lebih luas terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak di masa mendatang.

Pengenalan Dan Pemahaman Pojok Pajak

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan pada pengenalan dan pemahaman pojok pajak dapat disimpulkan bahwa, Mayoritas informan menyatakan bahwa mereka telah mengetahui keberadaan program ini melalui berbagai sumber informasi seperti media sosial resmi Direktorat Jenderal Pajak, spanduk atau banner sosialisasi, serta informasi dari masyarakat sekitar yang sebelumnya telah memanfaatkan layanan tersebut. Lebih lanjut, setelah mengikuti kegiatan yang diselenggarakan melalui Pojok Pajak, para wajib pajak merasa

memperoleh pengetahuan baru dan pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur pelaporan pajak, terutama dalam penggunaan sistem pelaporan pajak secara elektronik (e-Filing dan e-SPT). Program ini dinilai sangat membantu wajib pajak dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi pelayanan pajak yang terus mengalami digitalisasi.

Selain itu, kegiatan Pojok Pajak juga memberikan dampak positif terhadap sikap dan kesadaran wajib pajak, di mana mereka menjadi lebih memahami pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan secara benar dan tepat waktu. Beberapa informan bahkan menyebutkan bahwa setelah memperoleh bimbingan langsung dari petugas pajak, mereka merasa lebih percaya diri dan tidak lagi mengalami kesulitan dalam proses pelaporan pajak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Pojok Pajak tidak hanya berperan sebagai sarana pelayanan, tetapi juga sebagai media edukasi dan sosialisasi yang efektif dalam meningkatkan literasi perpajakan di kalangan masyarakat wajib pajak di wilayah KPP Pratama Meulaboh.

Pendekatan langsung yang diterapkan oleh petugas pajak dalam kegiatan pojok pajak terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat. Petugas tidak hanya membantu proses pelaporan, tetapi juga memberikan penjelasan dan edukasi tentang fungsi, manfaat, dan prosedur pelaporan pajak. Melalui edukasi ini, wajib pajak memperoleh pengalaman langsung (*learning by doing*) sehingga lebih percaya diri untuk melaporkan pajak secara mandiri di masa mendatang.

Fenomena ini dapat dijelaskan menggunakan *Theory of Planned Behavior*, yang menyatakan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*), norma subjektif (*subjective norms*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Dalam konteks penelitian ini: Sikap terhadap perilaku mencerminkan bagaimana wajib pajak menilai pentingnya kegiatan pojok pajak serta manfaat yang diperoleh dari pemahaman perpajakan. Norma subjektif berkaitan dengan dorongan sosial dari lingkungan sekitar – misalnya, rekan kerja atau keluarga yang juga ikut melapor melalui pojok pajak – sehingga membentuk kebiasaan sosial yang mendukung kepatuhan. Persepsi kontrol perilaku muncul ketika wajib pajak merasa memiliki kemampuan dan kemudahan untuk melapor pajak sendiri setelah mendapatkan bimbingan dari petugas pojok pajak.

Dengan demikian, peningkatan pengenalan dan pemahaman wajib pajak terhadap program pojok pajak akan memperkuat niat mereka untuk berperilaku patuh pajak. Semakin tinggi pengetahuan dan keyakinan wajib pajak terhadap kemampuan diri sendiri, semakin besar pula kemungkinan mereka untuk melaporkan pajak secara mandiri dan tepat waktu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Della & Fatimah (2020) yang menjelaskan bahwa kegiatan edukatif melalui pojok pajak mampu meningkatkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, sehingga menumbuhkan niat untuk mematuhi kewajiban perpajakan. Hal ini juga didukung oleh *Theory of Planned Behavior*, di mana perubahan pengetahuan dan pemahaman menjadi faktor penting yang memengaruhi niat dan perilaku aktual seseorang.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa program Pojok Pajak tidak hanya berperan sebagai sarana untuk memperkenalkan sistem pelaporan pajak kepada masyarakat, tetapi juga berkontribusi secara signifikan dalam membentuk niat serta perilaku kepatuhan pajak. Melalui kegiatan edukatif dan layanan konsultasi yang disediakan, program ini mampu meningkatkan pemahaman, kesadaran, serta kepercayaan diri wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dampak positif tersebut pada akhirnya mendorong terciptanya budaya kepatuhan pajak yang lebih kuat di kalangan masyarakat, sekaligus mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan penerimaan negara dan memperkuat sistem administrasi perpajakan yang lebih transparan dan efisien.

Dampak Penerapan Pojok Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan petugas pajak dan wajib pajak di KPP Pratama Meulaboh, diketahui bahwa program Pojok Pajak memiliki dampak positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang pernah memanfaatkan layanan pojok pajak menunjukkan perilaku lebih disiplin dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan, serta memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai kewajiban perpajakan. Bentuk kepatuhan yang meningkat meliputi kepatuhan formal, yaitu pelaporan pajak tepat waktu, dan kepatuhan material, yaitu pelaporan pajak sesuai dengan kondisi sebenarnya. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar wajib pajak menyampaikan bahwa mereka merasa lebih mudah dan yakin dalam mengisi SPT setelah mendapatkan bimbingan langsung dari petugas pojok pajak.

Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan dan rasa percaya diri yang diperoleh dari kegiatan pojok pajak berpengaruh langsung terhadap perilaku kepatuhan pajak. Dampak positif ini dapat dijelaskan menggunakan Theory of Planned Behavior. Dalam teori ini, perilaku seseorang termasuk kepatuhan pajak dengan dipengaruhi oleh niat untuk bertindak, yang dibentuk oleh tiga faktor utama: sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*), norma subjektif (*subjective norms*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Dalam konteks penelitian ini: Sikap terhadap perilaku tercermin dari pandangan positif wajib pajak terhadap manfaat program pojok pajak, seperti kemudahan pelaporan dan pelayanan yang ramah. Sikap positif ini menumbuhkan keinginan untuk tetap patuh pajak di masa mendatang. Norma subjektif muncul ketika wajib pajak merasa adanya dukungan dan dorongan dari lingkungan sosial seperti keluarga, rekan kerja, atau masyarakat, untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Persepsi kontrol perilaku muncul saat wajib pajak merasa mampu dan mudah untuk melaporkan pajak sendiri setelah mendapatkan pengalaman langsung melalui kegiatan pojok pajak. Ketiga faktor tersebut membentuk niat berperilaku patuh pajak, yang kemudian diwujudkan dalam tindakan nyata berupa pelaporan pajak tepat waktu. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pojok pajak tidak hanya berperan sebagai tempat pelayanan, tetapi juga sebagai sarana pembentukan perilaku kepatuhan melalui peningkatan sikap positif, norma sosial yang mendukung, dan kepercayaan diri wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ani et al., (2023) yang menyatakan bahwa layanan pojok pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kesadaran, pemahaman, dan motivasi untuk melaporkan pajak secara sukarela. Temuan ini juga mendukung teori kepatuhan pajak menurut Febrian (2022), yang menjelaskan bahwa kepatuhan dapat ditumbuhkan melalui pelayanan yang baik, edukasi, dan komunikasi yang efektif antara fiskus dan masyarakat. Selain itu, pendekatan humanis dan edukatif yang diterapkan dalam kegiatan pojok pajak sejalan dengan prinsip voluntary compliance, yaitu kepatuhan pajak yang tumbuh karena kesadaran dan pemahaman, bukan karena paksaan. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pojok pajak telah berhasil memperkuat niat wajib pajak untuk berperilaku patuh, sebagaimana dijelaskan dalam kerangka Theory of Planned Behavior, di mana niat yang kuat akan menghasilkan perilaku aktual yang konsisten. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan waktu pelayanan dan kurangnya sosialisasi di beberapa wilayah kecamatan. Untuk itu, pelaksanaan pojok pajak di masa mendatang perlu dilakukan secara lebih rutin dan menjangkau wilayah yang lebih luas agar dampak positifnya terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dirasakan secara merata.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa program Pojok Pajak di KPP Pratama Meulaboh secara nyata berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak, baik dari sisi pemahaman, motivasi, maupun perilaku aktual. Melalui pendekatan pelayanan langsung dan edukatif, Pojok Pajak telah menjadi instrumen yang efektif dalam membentuk niat dan perilaku patuh pajak sesuai dengan prinsip yang dijelaskan dalam Theory of Planned Behavior.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas penerapan pojok pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Meulaboh, dapat disimpulkan bahwa peran pojok pajak sangat signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Keberadaan pojok pajak yang strategis dan mudah diakses, disertai pelayanan yang edukatif dan ramah, telah memberikan pengalaman positif bagi wajib pajak. Hal ini berdampak pada peningkatan pengetahuan, pemahaman, serta kepercayaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, baik secara formal maupun material. Dari segi efektivitas penerapannya, pojok pajak terbukti menjadi program inovatif yang mampu mendukung terwujudnya layanan perpajakan yang inklusif dan modern. Pelayanan yang diberikan tidak hanya memudahkan proses administrasi, tetapi juga memberikan edukasi dan pendampingan langsung, yang pada akhirnya memperkuat aspek kepatuhan melalui pendekatan humanis dan edukatif.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Pojok Pajak di KPP Pratama Meulaboh secara praktis dapat dijadikan contoh model layanan inovasi yang efektif dalam meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan kepatuhan wajib pajak. Program ini memiliki dampak positif terhadap penciptaan lingkungan pelayanan publik yang lebih inklusif dan edukatif, sekaligus memperkuat kepatuhan baik secara formal maupun material melalui strategi

pendekatan yang humanis dan edukatif. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi pihak otoritas pajak dalam mengadopsi dan mengembangkan layanan serupa di wilayah lain, serta mendorong implementasi strategi komunikasi yang adaptif agar mampu meningkatkan literasi dan kesadaran pajak di masyarakat

DAFTAR RUJUKAN

- Agustina, S. A., & Alim, M. N. (2024). Analisis Efektivitas Program Pojok Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi (Studi Kasus: KPP Pratama Jombang Tahun 2022-2023). *Economics And Business Management Journal (EBMJ)*, 3(02), 318-322.
- Ani, N. P. E. P., Partika, I., & Subratha, I. N. (2023). Pengaruh Layanan Pojok Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Tahunan pada KPP Pratama Denpasar (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Della Nabila, D. T., & Fatimah, S. (2020). Efektivitas Pojok Pajak Pada Pelaporan SPT Tahunan pajak Penghasilan Melalui e-filing. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 1(1), 43-49.
- Djp. (2022). PENGERTIAN PAJAK.
- Erica, D. (2017). Prosedur Penghitungan Terhadap Pengampunan Pajak Di Indonesia. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 1(1), 10-17.
- Febrian, W. N. R., Putri, K. P., & Yulianti, M. L. (2022). Quality of Tax Services and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance Corporate Listing in KPP Madya Bandung Years 2017-2021. *Journal of Accounting and Finance Management*, 3(3), 156-165.
- Hadianto, H. P., Hidayat, W. W., & Ningrum, E. P. (2024). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sistem e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi pada Kantor Samsat Kota Bekasi. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1458-1468.
- Indriyani, P. D., & Jayanto, P. Y. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan WPOP pelaku e-commerce di Kota Semarang pada platform online marketplace Blibli. com. *Jurnal Moneter*, 7(1), 113-122.
- Nurdin, Ismail & Sri Hartati (2019). *Metodelogi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Robbins, S. P., & Judge, A. T. A. (2019). *Organizational Behavior*. 18th Editi. New York City, NY.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:CV. Alfabeta.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta Bandung.
- Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukiyangsih, T. W. (2020). Studi penerapan e-system dan pelaksanaan self assesment system terhadap kepatuhan wajib pajak. *Kurs: Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis*, 5(2), 134-144.
- Sutedi, A. (2022). *Hukum pajak*. Sinar Grafika.