

ANALISIS STRATEGI PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) TAHUNAN ORANG PRIBADI SECARA MANUAL DI ERA DIGITAL PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA PESANGGRAHAN PERIODE 2022 SAMPAI DENGAN 2024

Dian Wahyudin^{1*}, Fajar Ardian Sinatriya²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : zahidah181011@gmail.com¹ , sinatriyardi@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Keywords

Annual Tax Return, Manual Reporting, Taxation Digitalization

ABSTRACT

This study aims to analyze the manual submission of Individual Annual Tax Returns (SPT) amidst the massive digitalization of taxation at the Jakarta Pesanggrahan Small Tax Office (KPP Pratama) for the 2022-2024 period. The research method used is qualitative, with data collection through in-depth interviews and documentation. Data analysis was conducted using the SWOT matrix (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) to evaluate the organization's internal and external factors. The results show that KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan has a positive and appreciative perception of manual Taxpayers, who are predominantly elderly individuals and newly registered Taxpayers. The main challenges faced include the administration process of manually reported Individual Annual Tax Returns, which must go through scanning and physical archiving, as well as data validity issues in Tax Returns sent via mail. The strategies implemented by the institution include optimizing Helpdesk services during peak season and educational programs through Pojok Pajak at the urban village (Kelurahan) level. The study concludes that there is a need for simpler visual education for elderly Taxpayers to encourage a sustainable transition to the digital system.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh setiap Wajib Pajak (WP) adalah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan transformasi digital secara masif melalui sistem e-Filing, e-Form, dan e-SPT untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelaporan pajak.

Di tengah modernisasi teknologi ini, DJP masih memberikan ruang bagi WP yang ingin menyampaikan SPT secara manual. KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan menjadi salah satu unit yang menghadapi fenomena ini secara nyata. Data menunjukkan bahwa meskipun pelaporan elektronik mendominasi, masih terdapat sebagian WP yang bertahan dengan metode manual, terutama kelompok lanjut usia dan WP yang baru terdaftar. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis SWOT strategi penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi secara manual di era digital; dan (2) mengidentifikasi hambatan yang dihadapi KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan dalam melayani penyampaian SPT Tahunan secara manual.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Surat Pemberitahuan (SPT)** : Menurut Mardiasmo (2019:40), SPT adalah surat yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak, harta, dan kewajiban sesuai ketentuan perundang-undangan. SPT Tahunan Orang Pribadi terdiri dari beberapa jenis formulir: SPT 1770 SS (penghasilan < Rp60 juta), SPT 1770 S (penghasilan > Rp60 juta), dan SPT 1770 (usaha/pekerjaan bebas), dengan batas waktu penyampaian paling lambat 31 Maret tahun berikutnya.
2. **Digitalisasi Perpajakan** : Transformasi digital perpajakan merupakan bagian dari reformasi birokrasi DJP. Sistem elektronik yang diterapkan mencakup e-Filing, e-Form, dan e-SPT. Margetts (2010) menyatakan bahwa kemajuan teknologi informasi menawarkan efisiensi ekonomi, kemudahan integrasi antarunit organisasi, dan keterhubungan antarpihak yang sebelumnya terpisah secara geografis. Namun demikian, transisi digital tidak selalu berjalan mulus, terutama bagi kelompok masyarakat dengan keterbatasan literasi digital.
3. **Analisis SWOT** : merupakan metode perencanaan strategis untuk mengevaluasi kekuatan (Strengths), kelemahan (Weaknesses), peluang (Opportunities), dan ancaman (Threats). Menurut Fred R. David dalam Pohan (2021:63), matriks SWOT dapat menghasilkan empat alternatif strategi: SO (memanfaatkan kekuatan untuk meraih peluang), WO (mengatasi kelemahan dengan memanfaatkan peluang), ST (menggunakan kekuatan untuk menghadapi ancaman), dan WT (strategi defensif untuk meminimalkan kelemahan dan ancaman).
4. **Kepatuhan Perpajakan** : Nurmantu (2003) mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan di mana WP memenuhi semua kewajiban dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan terbagi menjadi kepatuhan formal (memenuhi ketentuan prosedural) dan kepatuhan material (memenuhi substansi ketentuan perpajakan).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2021:146). Data primer diperoleh melalui wawancara semiterstruktur (semi-structured interview) terhadap dua informan, yaitu Penyuluh Pajak (Informan 01) dan Account Representative (Informan 02) di KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi resmi KPP berupa data pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi periode 2022–2024.

Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap menurut Miles dan Huberman (dalam Winarni, 2018:171): reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Triangulasi data dilakukan untuk meningkatkan validitas temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi 2022–2024

Tabel 1. Data Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan

No	Tahun	WP Lapor	WP Elektronik	WP Manual	% Manual
1	2022	31.165	29.480	1.685	5,41%
2	2023	33.877	32.185	1.692	4,99%

3	2024	30.421	29.725	696	2,29%
---	------	--------	--------	-----	-------

Sumber: KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan, diolah penulis (2025)

Data di atas menunjukkan tren penurunan pelaporan manual yang signifikan. Persentase WP yang melapor manual mengalami penurunan dari 5,41% pada tahun 2022 menjadi 2,29% pada tahun 2024. Penurunan paling tajam terjadi antara tahun 2023 dan 2024, di mana jumlah pelapor manual turun lebih dari separuh dari 1.692 menjadi 696 WP. Tren ini mengindikasikan keberhasilan bertahap program digitalisasi perpajakan yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan.

2. Persepsi KPP terhadap Wajib Pajak Lapor Manual

Berdasarkan hasil wawancara, KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan menunjukkan sikap yang adaptif dan apresiatif terhadap WP yang memilih melaporkan secara manual. Instansi tidak memandang pelaporan manual semata-mata sebagai hambatan administratif, melainkan sebagai bentuk itikad baik dan kepatuhan sukarela. Profil WP manual didominasi oleh dua kelompok: (1) WP lanjut usia yang memiliki keterbatasan literasi digital, di mana formulir fisik memberikan rasa aman dan bukti otentik yang lebih konkret; dan (2) WP yang baru terdaftar dan membutuhkan bimbingan langsung dari petugas. Petugas secara persuasif mengarahkan WP menuju pelaporan online tanpa paksaan yang dapat menurunkan kepuasan layanan.

3. Analisis SWOT Penyampaian SPT Tahunan Lapor Manual

Tabel 2. Matriks SWOT Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi Secara Manual

Faktor	Uraian
STRENGTHS (S)	(1) KPP menghargai kepatuhan WP manual sebagai itikad baik; (2) Formulir SPT fisik tersedia dan dimonitor harian di TPT; (3) Layanan <i>Helpdesk</i> tambahan saat <i>peak season</i> Maret.
WEAKNESSES (W)	(1) Proses tidak efisien: wajib melalui <i>scanning</i> dan pengarsipan fisik; (2) Pengembalian berkas via pos terhambat karena alamat/kontak WP tidak valid.
OPPORTUNITIES (O)	(1) Program Pojok Pajak di tingkat Kelurahan sebagai sarana edukasi digital; (2) Konsultasi langsung bagi WP yang datang ke KPP untuk bertransisi ke e-Filing.
THREATS (T)	(1) Dominasi WP lanjut usia dengan keterbatasan literasi digital; (2) Data kontak/alamat WP sering tidak valid saat pengembalian berkas.

Sumber: Diolah penulis dari hasil wawancara (2025)

4. Alternatif Strategi Berdasarkan Matriks SWOT

Strategi SO (Strengths-Opportunities): Mengoptimalkan layanan *Helpdesk* yang tersedia untuk memberikan panduan pengisian e-Filing secara langsung kepada WP yang datang ke KPP, guna mempercepat konversi ke pelaporan digital.

Strategi WO (Weaknesses-Opportunities): Meminimalkan inefisiensi pengarsipan fisik dengan mengarahkan WP melalui kegiatan penyuluhan Pojok Pajak di kelurahan agar beralih sepenuhnya ke sistem digital.

Strategi ST (Strengths-Threats): Mengoptimalkan monitoring harian ketersediaan formulir SPT di TPT untuk meminimalkan risiko kesalahan pada proses validasi berkas manual.

Strategi WT (Weaknesses-Threats): Mengurangi beban pengolahan manual dengan terus mengedukasi WP lanjut usia secara persuasif melalui media sosial dan konsultasi langsung, sehingga dapat meminimalkan kendala pengembalian berkas fisik.

5. Hambatan Operasional

Penerapan pelaporan manual di era digital menghadirkan beberapa hambatan operasional bagi KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan, antara lain:

- 1) Inefisiensi proses bisnis: SPT manual wajib melalui proses scanning dokumen fisik dan pengarsipan, yang membutuhkan waktu dan SDM lebih besar dibandingkan pelaporan elektronik.
- 2) Kendala validitas data: SPT yang dikirimkan via pos sering ditemukan belum memenuhi ketentuan formil maupun materiil. Proses pengembalian berkas terhambat karena data kontak/alamat WP tidak valid.
- 3) Beban peak season: Tingginya volume WP pada Maret mengharuskan penambahan layanan Helpdesk, dengan tetap memperlakukan antrean pelapor manual dan online secara setara.
- 4) Monitoring ketersediaan formulir: KPP harus memastikan berbagai jenis formulir SPT fisik (1770 SS, 1770 S, 1770) tersedia setiap hari di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa: (1) KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan memiliki persepsi apresiatif terhadap WP manual, memandangnya sebagai bentuk kepatuhan sukarela yang patut dihargai; (2) pengguna layanan manual didominasi WP lanjut usia dan WP yang baru terdaftar; (3) hambatan utama meliputi inefisiensi proses fisik dan kendala validitas data berkas via pos; dan (4) data menunjukkan tren penurunan pelaporan manual yang signifikan dari 5,41% menjadi 2,29% dalam tiga tahun.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Guba and Lincoln. 1985. *Naturalistic Inquiry*. California. SAGE Publications
- Peters and Pierre. 1985. *The SAGE Handbook of Public Administration*. New Delhi: Sage
- Nurmanto. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit
- Kusnanto. 2019. *Belajar Pajak*. Semarang : Mutiara Aksara.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi terbaru 2016*. Yogyakarta: CV Andi Offset. Mardiasmo. 2017. *Perpajakan Edisi Terbaru 2017*. Yogyakarta: CV Andi Offset. Mardiasmo. 2019. *Perpajakan Edisi 2019*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Pohan, Chairil Anwar. 2021. *Kebijakan dan Administrasi Perpajakan Daerah di Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Pohan, Chairil Anwar. 2020. *Manajemen Korporat Kemaritiman*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Pohan, Chairil Anwar. 2017. *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan: Teori dan Konsep Hukum Pajak. Edisi 2*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung:Rekayasa Sains Resmi, Siti. 2016. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi ke 9*. Jakarta : Salemba Empat
- Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi ke 10*. Jakarta : Salemba Empat Resmi, Siti. 2022. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi ke 10*. Jakarta : Salemba Empat Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta
- Winarni, Endang Widi. 2018. *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D*. Jakarta : Sinar Grafika Offset

Sumber Jurnal

- Thasya Josephin, Adam Zakaria, Dwi Handarini. 2025. Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filing pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat. (*Jurnal Ekonomi dan Manajemen* Vol. 2, No. 2b, Tahun 2025). Jakarta: Universitas Negeri Jakarta
- Theafilina Viona Imbang, Stanley Kho Walandouw, Priscillia Weku. 2024. Analisis tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan melalui sistem e-filing selama masa pandemi COVID-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. (*Riset Akuntansi dan Portofolio Investasi Volume 2 Nomor 2 2024 Hal. 136-142*). Manado: Universitas Sam Ratulangi
- Melli Herfina, Rayki Mahendra. 2023. Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Melalui E-Filing Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu. *Menara Ilmu* Vol. XVII No.02 Januari 2023. Padang: Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
- Imam Agus Faisol, Khy'sh Nusri Leapatra Chamalinda. 2022. Studi Kualitatif : Peran Tax Center terhadap Kepatuhan Perpajakan Orang Pribadi Saat Implementasi Regulasi Harmonisasi Peraturan Perpajakan. *Jurnal IAKP* Vol. 3, No.1, Juni 2022. Madura: Universitas Trunojoyo Madura

Putu Juita Sani, Sulfan. 2022. Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerjaan Bebas Di Kota Denpasar. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara* Vol.3, No.2, (2022), Hal.284-293. Tangerang Selatan: Politeknik Keuangan Negara STAN

Dwikora Harjo, Fauzilah Salleh. 2021. Analysis of the Implementation of Annual Tax Reporting Policy among Personal Tax Payer in Indonesia. *Ilomata International Journal of Tax & Accounting* Volume 3, Issue 1 January 2022. Jakarta: Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI