

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang memiliki peran strategis dalam pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional. Dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), sektor perpajakan secara konsisten menjadi kontributor terbesar penerimaan negara, sehingga tingkat kepatuhan Wajib Pajak menjadi faktor kunci dalam menjaga keberlanjutan fiskal negara. Kepatuhan pajak, khususnya dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, mencerminkan kesadaran dan tanggung jawab Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Direktorat Jenderal Pajak, 2023).

Lebih lanjut, data statistik resmi menunjukkan bahwa penerimaan pajak Indonesia merupakan sumber utama pendapatan negara dengan porsi yang sangat dominan. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS, 2024), sekitar 82,4 % dari total pendapatan negara pada tahun 2024 berasal dari penerimaan perpajakan, menunjukkan ketergantungan fiskal yang tinggi pada kinerja sektor pajak dalam pembiayaan kegiatan pemerintahan dan pembangunan nasional.

Kontribusi besar tersebut menegaskan pentingnya efektivitas kebijakan perpajakan dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak, termasuk dalam kewajiban pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Dalam hal ini, pemahaman tentang instrumen administratif seperti surat imbauan menjadi krusial karena dampaknya akan berimplikasi langsung terhadap penerimaan pajak nasional.

Secara yuridis, kewajiban pelaporan SPT Tahunan diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Pasal 3 UU KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mengisi dan menyampaikan SPT dengan benar, lengkap, dan jelas sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.

Kewajiban tersebut tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi indikator utama kepatuhan formal Wajib Pajak dalam sistem *self assessment* yang dianut oleh Indonesia. Hal ini sejalan dengan pendapat Mardiasmo (2021) yang menyatakan bahwa dalam sistem *self assessment*, kepatuhan formal Wajib Pajak sangat ditentukan oleh kesadaran, pemahaman kewajiban perpajakan, serta efektivitas pengawasan administrasi perpajakan. Menurut Rahayu (2022), kepatuhan formal Wajib Pajak tercermin dari ketepatan waktu dan kelengkapan penyampaian SPT, sehingga instrumen administratif seperti surat imbauan berperan penting dalam mendorong pemenuhan kewajiban tersebut tanpa langsung menggunakan sanksi represif.

Menurut *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2014) dalam kebijakan perpajakan nasional, peningkatan kepatuhan Wajib Pajak merupakan bagian dari agenda reformasi perpajakan yang berkelanjutan. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan kepatuhan, baik melalui pendekatan penegakan hukum (*law enforcement*) maupun pendekatan persuasif (*soft approach*). Pendekatan persuasif dilakukan melalui edukasi, asistensi, dan komunikasi aktif kepada Wajib Pajak guna mendorong pemenuhan kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary compliance*).

Salah satu instrumen administratif yang digunakan DJP dalam pendekatan persuasif adalah surat imbauan kepada Wajib Pajak. Surat imbauan merupakan bentuk komunikasi resmi yang disampaikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) kepada Wajib Pajak untuk mengingatkan pemenuhan kewajiban perpajakan, khususnya kewajiban pelaporan SPT Tahunan. Secara kelembagaan, penerbitan surat imbauan merupakan bagian dari fungsi pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* (AR) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Direktorat Jenderal Pajak. (Kementerian Keuangan, 2015).

Lebih lanjut, mekanisme penerbitan surat imbauan ditegaskan dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-05/PJ/2022 tentang Pengawasan

Kepatuhan Wajib Pajak. Dalam surat edaran tersebut dijelaskan bahwa surat imbauan diberikan kepada Wajib Pajak yang terindikasi belum memenuhi kewajiban perpajakan secara formal, seperti tidak menyampaikan SPT Masa atau SPT Tahunan, terlambat membayar pajak, atau belum melaksanakan kewajiban administratif lainnya. Surat imbauan diposisikan sebagai langkah awal pengawasan yang bersifat persuasif sebelum dilakukan tindakan penegakan hukum lanjutan, seperti penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP) atau usulan pemeriksaan pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2022).

Dengan demikian, surat imbauan bukanlah sanksi, melainkan instrumen kebijakan administrasi perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui pendekatan komunikasi dan pengingat kewajiban. Efektivitas surat imbauan menjadi penting untuk dikaji, mengingat instrumen ini diharapkan mampu meningkatkan tingkat pelaporan SPT Tahunan tanpa harus langsung menggunakan instrumen penegakan hukum yang bersifat represif. Dalam praktiknya, keberhasilan surat imbauan dapat dilihat dari peningkatan jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan SPT setelah surat imbauan diterbitkan, serta penurunan jumlah Wajib Pajak yang tidak patuh terhadap kewajiban pelaporan.

Dalam implementasinya, kebijakan peningkatan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi masih menghadapi berbagai tantangan di tingkat operasional Kantor Pelayanan Pajak. Salah satu indikator utama kepatuhan formal adalah perbandingan antara jumlah Wajib Pajak yang wajib melaporkan SPT Tahunan dengan jumlah Wajib Pajak yang benar-benar menyampaikan SPT dalam satu tahun pajak. Data kepatuhan pelaporan tersebut menjadi dasar bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam merancang strategi pengawasan dan penegakan kepatuhan, termasuk melalui penerbitan surat imbauan sebagaimana diatur dalam SE-05/PJ/2022.

Tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam periode 2022-2024 menunjukkan fluktuasi dan belum sepenuhnya mencapai tingkat kepatuhan yang optimal. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang wajib melaporkan SPT Tahunan dengan jumlah

Wajib Pajak yang telah melaporkan SPT dalam satu tahun pajak, sebagaimana disajikan pada Tabel berikut.

Tabel 1. 1 Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Periode 2022-2024

Kategori	2022	2023	2024
Wajib Pajak wajib lapor	102.069	70.718	110.173
Wajib Pajak Orang Pribadi lapor	78.427	62.440	66.700
Wajib Pajak Orang Pribadi tidak lapor	23.642	8.278	26.955

Sumber: Diolah peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat bahwa kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas periode 2022-2024 masih menunjukkan adanya kesenjangan antara jumlah Wajib Pajak yang wajib melapor dengan realisasi pelaporan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat Wajib Pajak yang belum memenuhi kewajiban pelaporan SPT Tahunan meskipun kewajiban tersebut telah melekat secara formal.

Pada tahun 2022, sebanyak 102.069 Wajib Pajak memiliki kewajiban pelaporan SPT Tahunan, dengan 78.427 Wajib Pajak yang melakukan pelaporan dan 23.642 Wajib Pajak yang belum melapor. Pada tahun 2023, jumlah Wajib Pajak wajib lapor menurun menjadi 70.718 Wajib Pajak, dengan jumlah pelaporan sebesar 62.440 Wajib Pajak. Penurunan jumlah Wajib Pajak yang tidak melapor menjadi 8.278 Wajib Pajak menunjukkan adanya perubahan positif, meskipun kondisi tersebut juga dipengaruhi oleh menurunnya jumlah Wajib Pajak yang menjadi sasaran kewajiban pelaporan.

Selanjutnya, pada tahun 2024 jumlah Wajib Pajak wajib lapor meningkat menjadi 110.173 Wajib Pajak, namun jumlah pelaporan hanya mencapai 66.700 Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak yang tidak melapor kembali meningkat menjadi 26.955 Wajib Pajak. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah Wajib Pajak wajib lapor belum sepenuhnya diikuti dengan peningkatan kepatuhan. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tingkat pemahaman Wajib

Pajak, kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan, serta kendala dalam proses pelaporan SPT Tahunan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan upaya pengawasan yang dapat mendorong Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pelaporan SPT Tahunan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh KPP Pratama Bandung Cicadas adalah melalui penerbitan surat imbauan kepada Wajib Pajak yang belum melaksanakan kewajiban pelaporannya.

Sebagai bagian dari fungsi pengawasan kepatuhan formal, KPP Pratama Bandung Cicadas secara aktif menerbitkan surat imbauan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terindikasi belum melaporkan SPT Tahunan. Data penerbitan surat imbauan dan realisasi kepatuhan pelaporan SPT setelah penerbitan surat imbauan disajikan pada Tabel berikut.

Tabel 1. 2 Penerbitan Surat Imbauan dan Realisasi Kepatuhan Pelaporan SPT

Tahun Pajak	Surat Imbauan	Realisasi Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak
2022	35.653	12.011
2023	13.883	5.605
2024	32.907	5.952

Sumber: Diolah peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 1.2, dapat diketahui bahwa penerbitan surat imbauan oleh KPP Pratama Bandung Cicadas mengalami perubahan selama periode 2022-2024. Surat imbauan merupakan salah satu bentuk pengawasan persuasif yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mengingatkan Wajib Pajak yang belum memenuhi kewajiban pelaporan SPT Tahunan.

Pada tahun 2022, sebanyak 35.653 surat imbauan diterbitkan dengan realisasi kepatuhan pelaporan SPT setelah penerbitan surat sebesar 12.011 Wajib Pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa surat imbauan telah mendorong sebagian Wajib Pajak untuk melakukan pelaporan, namun masih terdapat sebagian Wajib Pajak yang belum memberikan tindak lanjut terhadap imbauan yang diterima.

Pada tahun 2023, jumlah surat imbauan mengalami penurunan menjadi 13.883 surat dengan realisasi kepatuhan sebesar 5.605 Wajib Pajak. Penurunan jumlah surat imbauan tersebut diikuti dengan menurunnya jumlah Wajib Pajak yang melakukan pelaporan setelah menerima imbauan. Kondisi ini dapat berkaitan dengan perubahan jumlah Wajib Pajak yang menjadi sasaran imbauan maupun strategi pengawasan yang dilakukan oleh KPP Pratama Bandung Cicadas pada periode tersebut.

Selanjutnya, pada tahun 2024 jumlah surat imbauan kembali meningkat menjadi 32.907 surat, namun realisasi kepatuhan pelaporan SPT setelah penerbitan surat hanya mencapai 5.952 Wajib Pajak. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah surat imbauan belum secara langsung menghasilkan peningkatan kepatuhan dalam jumlah yang sebanding. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tingkat pemahaman Wajib Pajak terhadap kewajiban pelaporan, respons Wajib Pajak setelah menerima surat, serta kendala teknis dalam proses pelaporan SPT Tahunan.

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa pelaksanaan surat imbauan telah menjadi salah satu upaya KPP Pratama Bandung Cicadas dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Namun, adanya perbedaan antara jumlah surat imbauan yang diterbitkan dengan realisasi pelaporan menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan tersebut masih perlu dikaji lebih lanjut, terutama berkaitan dengan ketepatan sasaran, pelaksanaan, proses penyampaian, serta respons Wajib Pajak sebagai penerima kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas kebijakan surat imbauan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2022-2024 belum berjalan secara optimal. Kondisi tersebut diduga berkaitan dengan belum sepenuhnya terpenuhinya prinsip lima tepat efektivitas kebijakan menurut Nugroho (2018), yang menilai efektivitas kebijakan melalui ketepatan kebijakan, ketepatan pelaksana, ketepatan target, ketepatan lingkungan, dan ketepatan proses. Kondisi ini dapat diuraikan lebih lanjut melalui beberapa aspek sebagai berikut:

Dilihat dari ketepatan target, kebijakan surat imbauan ditujukan untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun, berdasarkan data, pada Tahun 2022 terdapat 102.069 Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki kewajiban pelaporan SPT Tahunan, tetapi hanya 78.427 Wajib Pajak yang menyampaikan SPT, sehingga masih terdapat 23.642 Wajib Pajak yang tidak patuh. Kondisi ketidakpatuhan tersebut tidak mengalami perbaikan yang konsisten, karena pada Tahun 2023 masih ditemukan 8.278 Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPT, dan pada Tahun 2024 kembali meningkat menjadi 26.955 Wajib Pajak yang tidak melaksanakan kewajiban pelaporan. Pola tersebut menunjukkan bahwa sasaran kebijakan belum sepenuhnya berhasil menjangkau dan mengubah perilaku kepatuhan Wajib Pajak secara stabil, sehingga terdapat kesenjangan antara target kebijakan dan realisasi kepatuhan yang bersifat berulang (*recurring gap*). Menurut Nugroho (2021), kebijakan yang efektif seharusnya menghasilkan *output* dan *outcome* yang selaras dengan tujuan awal kebijakan. Namun, masih tingginya jumlah wajib pajak orang pribadi yang belum melaporkan SPT Tahunan hingga akhir periode pelaporan menunjukkan bahwa hasil kebijakan surat imbauan belum sepenuhnya memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepatuhan pelaporan.

Selain itu, dari ketepatan proses, efektivitas kebijakan surat imbauan tercermin dari mekanisme respons Wajib Pajak terhadap instrumen persuasif yang diberikan oleh otoritas pajak. Berdasarkan data, pada Tahun 2022 sebanyak 35.653 surat imbauan diterbitkan, namun hanya 12.011 Wajib Pajak yang kemudian merealisasikan pelaporan SPT Tahunan. Pada Tahun 2023, dari 13.883 surat imbauan hanya 5.605 Wajib Pajak yang melakukan pelaporan, sedangkan pada Tahun 2024 meskipun jumlah surat imbauan meningkat menjadi 32.907, hanya 5.952 Wajib Pajak yang merespons dengan pelaporan SPT. Ketimpangan yang signifikan antara jumlah intervensi kebijakan dan tingkat respons Wajib Pajak menunjukkan adanya kelemahan dalam mekanisme penerimaan kebijakan (*policy acceptance*), yang mengindikasikan bahwa instrumen surat imbauan belum sepenuhnya efektif dalam mengubah perilaku kepatuhan sasaran.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti memandang perlu melakukan penelitian ini karena penting dilakukan untuk menganalisis efektivitas kebijakan untuk mengetahui tingkat efektivitas kebijakan dalam mendorong kepatuhan pelaporan SPT Tahunan serta mengkaji faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat implementasi kebijakan tersebut di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul “Efektivitas Kebijakan Surat Imbauan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Bandung Cicadas Periode 2022-2024.” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi Direktorat Jenderal Pajak, khususnya KPP Pratama Bandung Cicadas, sebagai bahan evaluasi dalam penguatan kebijakan pengawasan dan peningkatan efektivitas surat imbauan sebagai instrumen untuk mendorong kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas periode 2022-2024 masih fluktuatif dan belum mencapai kondisi yang optimal, yang ditunjukkan oleh masih adanya kesenjangan antara jumlah Wajib Pajak yang wajib lapor dengan yang merealisasikan pelaporan SPT.
2. Peningkatan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi tidak diikuti dengan peningkatan tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan, sehingga menunjukkan bahwa kesadaran dan kepatuhan formal Wajib Pajak masih menjadi permasalahan.
3. Penerbitan surat imbauan sebagai instrumen pengawasan persuasif belum menunjukkan hasil yang optimal, yang terlihat dari tidak sebandingnya jumlah surat imbauan yang diterbitkan dengan realisasi kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.
4. Efektivitas kebijakan surat imbauan dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan masih belum maksimal, khususnya jika ditinjau dari aspek ketepatan target dan ketepatan proses.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, masih terdapat permasalahan terkait kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Bandung Cicadas. Oleh karena itu, untuk memberikan arah yang jelas dan sistematis dalam penelitian ini, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana ketepatan kebijakan surat imbauan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Bandung Cicadas?
2. Bagaimana ketepatan pelaksana kebijakan surat imbauan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas?
3. Bagaimana ketepatan target kebijakan surat imbauan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan?
4. Bagaimana ketepatan lingkungan dalam pelaksanaan kebijakan surat imbauan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas?
5. Bagaimana ketepatan proses pelaksanaan kebijakan surat imbauan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Bandung Cicadas?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini disusun untuk memberikan arah yang jelas dalam pelaksanaan penelitian serta menjaga fokus analisis agar tetap sistematis. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis ketepatan kebijakan surat imbauan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Bandung Cicadas.
2. Untuk menganalisis ketepatan pelaksana dalam pelaksanaan kebijakan surat imbauan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas.
3. Untuk menganalisis ketepatan target kebijakan surat imbauan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

4. Untuk menganalisis ketepatan lingkungan yang memengaruhi pelaksanaan kebijakan surat imbauan di KPP Pratama Bandung Cicadas.
5. Untuk menganalisis ketepatan proses pelaksanaan kebijakan surat imbauan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Bandung Cicadas.

E. Kegunaan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan fokus masalah dan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan manfaat yang signifikan, baik dari segi teoretis maupun praktis, sehingga dapat memperkaya kajian ilmiah di bidang administrasi publik sekaligus memberikan kontribusi bagi praktik pengelolaan administrasi perpajakan di lapangan.

1. Manfaat Teoretis (*theoretical significance*)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu Administrasi Publik dalam bidang kajian efektivitas kebijakan publik dan pengawasan administrasi perpajakan, khususnya dalam menjelaskan proses penerapan, mekanisme kerja, serta peran kebijakan tersebut dalam mendorong kepatuhan wajib pajak dalam sistem *self-assessment*, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian kualitatif selanjutnya pada kebijakan serupa di sektor publik.

2. Manfaat Praktis (*practical significance*)

a. Untuk Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini memberikan manfaat dalam memperoleh pengalaman empiris langsung terkait implementasi kebijakan administrasi perpajakan di lapangan. Penelitian ini memberikan pemahaman mengenai kondisi nyata di KPP Pratama Bandung Cicadas berdasarkan konsep-konsep teoritis yang diperoleh dari literatur, serta membantu peneliti memahami berbagai kendala dan tantangan operasional yang terjadi dalam praktik. Selain itu, penelitian ini turut mengembangkan kemampuan analisis kritis dan evaluatif terhadap efektivitas strategi pengawasan, serta meningkatkan

kompetensi dalam penyusunan laporan ilmiah, interpretasi data, dan perumusan rekomendasi berbasis temuan empiris.

b. Untuk Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan proses pembelajaran, khususnya di bidang administrasi perpajakan, dengan menghadirkan studi kasus empiris yang relevan dan terkini. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan diskusi dalam perkuliahan, referensi untuk penulisan karya ilmiah mahasiswa, serta bahan pengembangan metode pembelajaran yang mengintegrasikan teori dan praktik nyata di instansi pemerintah. Dengan demikian, penelitian ini turut mendukung penguatan kompetensi akademik mahasiswa maupun civitas akademika di bidang administrasi perpajakan.

c. Untuk Instansi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi KPP Pratama Bandung Cicadas dalam proses pengambilan keputusan terkait strategi peningkatan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi, khususnya melalui penerbitan surat imbauan. Selain itu, penelitian ini memberikan gambaran mengenai efektivitas surat imbauan sebagai instrumen administrasi persuasif, sehingga instansi dapat menyesuaikan metode komunikasi, intensitas pengawasan, dan strategi intervensi agar lebih efektif dalam mendorong kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) wajib pajak. Temuan ini juga dapat membantu instansi dalam merancang program peningkatan kualitas pelayanan dan pengawasan yang berbasis bukti empiris.

d. Untuk Peneliti Selanjutnya

Temuan penelitian ini dapat menjadi sumber informasi, referensi, dan dasar pemikiran bagi peneliti lain yang tertarik meneliti isu serupa, terutama terkait efektivitas instrumen pengawasan persuasif dalam administrasi perpajakan. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan dalam merancang metodologi penelitian, merumuskan hipotesis, atau membandingkan hasil penelitian di lokasi berbeda, sehingga memperluas wawasan dan

pemahaman tentang pengaruh strategi komunikasi dan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak.

F. Kerangka Berpikir

Penelitian ini memerlukan suatu kerangka pemikiran sebagai dasar analisis dalam menjelaskan efektivitas kebijakan surat imbauan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas. Kerangka pemikiran disusun untuk membangun alur konseptual yang menghubungkan implementasi kebijakan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak melalui pendekatan evaluasi efektivitas kebijakan publik.

Secara normatif, pelaksanaan surat imbauan di KPP Pratama Bandung Cicadas didasarkan pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, yang terakhir diubah dengan UU Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (Pasal 3 UU KUP), yang menegaskan kewajiban wajib pajak untuk melaporkan SPT dengan benar, lengkap, dan tepat waktu. Selanjutnya, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 mengatur fungsi *Account Representative* dalam mengawasi kepatuhan wajib pajak melalui komunikasi persuasif, serta Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-05/PJ/2022 menjelaskan mekanisme penerbitan surat imbauan untuk wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban formal.

Dalam menganalisis efektivitas kebijakan, Sakti (2014) menyatakan bahwa efektivitas suatu kegiatan dapat dipahami melalui pencapaian hasil yang diperoleh (*outcome*), manfaat yang dirasakan (*benefit*), serta dampak yang ditimbulkan (*impact*) baik dalam jangka menengah maupun jangka panjang. Dengan demikian, efektivitas tidak hanya dilihat dari pelaksanaan kegiatan semata, tetapi juga dari sejauh mana tujuan dan sasaran program dapat dicapai secara terukur. Oleh karena itu, setiap target program maupun kegiatan perlu dirumuskan secara jelas agar dapat dievaluasi secara objektif.

Efektivitas kebijakan telah dikaji melalui berbagai pendekatan teoritis. Duncan dalam (Steers, 2012) mengukur efektivitas melalui pencapaian tujuan,

integrasi internal, dan adaptasi terhadap lingkungan. Namun, pendekatan ini lebih berfokus pada efektivitas organisasi secara umum sehingga kurang spesifik dalam menjelaskan mekanisme implementasi kebijakan publik, khususnya dalam konteks kepatuhan Wajib Pajak. Sementara itu, Dunn (2018) memandang efektivitas sebagai bagian dari evaluasi kebijakan yang diukur melalui beberapa kriteria seperti effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, dan appropriateness. Meskipun lebih komprehensif, pendekatan ini terlalu luas sehingga kurang fokus pada aspek implementasi teknis kebijakan surat imbauan dalam mendorong perubahan perilaku Wajib Pajak. Selain itu, Beni Pekei (2016) menjelaskan efektivitas melalui dua indikator utama yaitu pencapaian tujuan dan ketepatan sasaran. Namun, pendekatan ini dinilai terlalu sederhana karena tidak mencakup aspek implementasi kebijakan yang lebih kompleks seperti proses penerimaan kebijakan, peran pelaksana, serta kondisi lingkungan yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan keterbatasan beberapa pendekatan tersebut, penelitian ini menggunakan teori Riant Nugroho sebagai pendekatan utama. Menurut Nugroho (2018) efektivitas kebijakan publik adalah kemampuan kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu kebijakan dikatakan efektif apabila tujuan-tujuan yang ingin dicapai dapat direalisasikan.

Efektivitas suatu kebijakan dapat diukur melalui lima tepat yang harus terpenuhi agar kebijakan mampu berjalan secara optimal, yaitu:

- 1) Ketepatan kebijakan

Ketepatan kebijakan berkaitan dengan sejauh mana substansi kebijakan benar-benar dirancang untuk menjawab dan menyelesaikan permasalahan yang menjadi dasar pembentukannya. Suatu kebijakan dinilai tepat apabila isi dan arah kebijakan selaras dengan kebutuhan pemecahan masalah yang dihadapi.

- 2) Ketepatan pelaksana

Ketepatan pelaksana merujuk pada pihak yang bertanggung jawab dalam mengimplementasikan kebijakan. Pelaksanaan dapat dilakukan oleh pemerintah, melalui kerja sama antara pemerintah dan masyarakat atau swasta,

maupun oleh pihak tertentu yang diberi kewenangan secara khusus sesuai karakter kebijakan.

3) Ketepatan target

Ketepatan target menilai apakah sasaran kebijakan telah sesuai dengan kelompok yang direncanakan untuk menerima intervensi. Selain itu, perlu dipastikan bahwa kebijakan tidak bertentangan atau tumpang tindih dengan kebijakan lain, serta bahwa sasaran berada dalam kondisi siap untuk menerima pelaksanaan kebijakan.

4) Ketepatan lingkungan

Ketepatan lingkungan mencakup kesesuaian kondisi internal dan eksternal yang memengaruhi pelaksanaan kebijakan. Lingkungan internal berkaitan dengan hubungan antar lembaga yang terlibat, sedangkan lingkungan eksternal berhubungan dengan kondisi sosial, politik, dan respons masyarakat terhadap kebijakan tersebut.

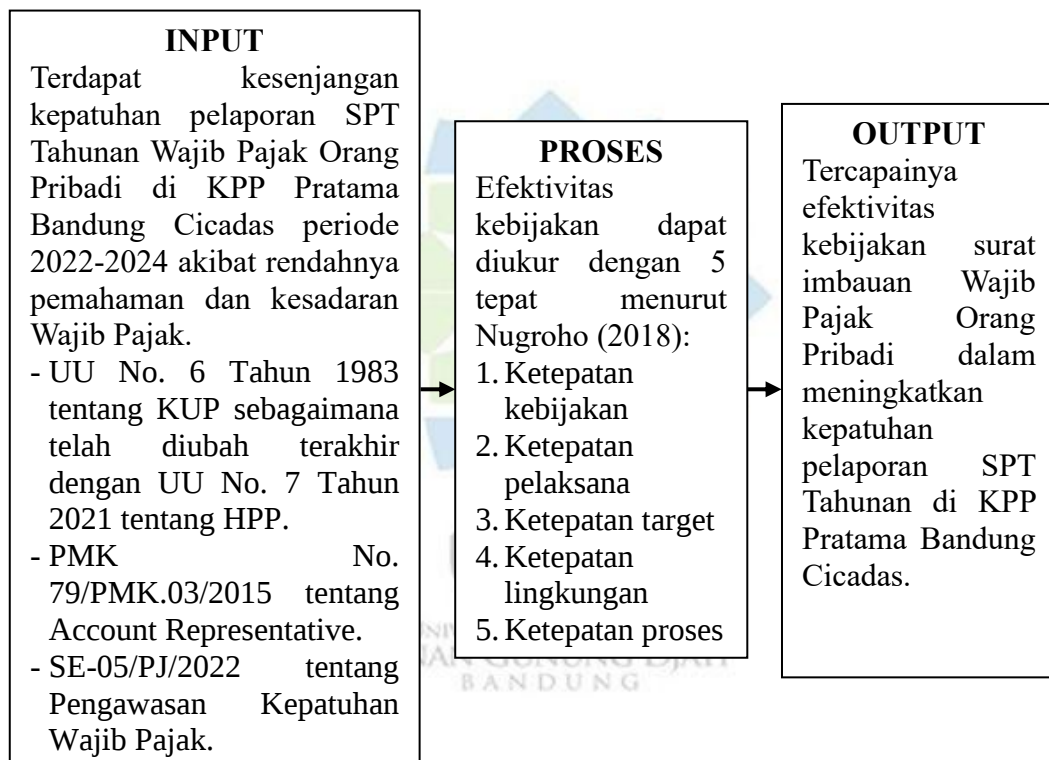
5) Ketepatan proses

Ketepatan proses mencakup tiga aspek utama, yaitu penerimaan kebijakan oleh masyarakat (*policy acceptance*), pengadopsian kebijakan oleh para pihak terkait (*policy adoption*), serta kesiapan strategis aparat dan masyarakat dalam menjalankan kebijakan (*strategic readiness*). Ketiga aspek ini menentukan kelancaran dan keberhasilan kebijakan dalam praktik.

Lima tepat tersebut menjadi dimensi utama dalam menganalisis efektivitas kebijakan surat imbauan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pendekatan ini dianggap lebih relevan karena mampu menjelaskan efektivitas kebijakan secara lebih operasional dan komprehensif, tidak hanya dari sisi hasil, tetapi juga dari aspek implementasi dan respons sasaran kebijakan.

Dalam hal ini, Sakti (2014) memperkuat pemahaman bahwa efektivitas berkaitan dengan ketercapaian hasil, manfaat, dan dampak kebijakan, sehingga pengukuran efektivitas surat imbauan tidak hanya dilihat dari jumlah Wajib Pajak yang melapor, tetapi juga dari kualitas pencapaian tujuan kebijakan.

Dengan demikian, kerangka penelitian ini menekankan bahwa efektivitas surat imbauan dinilai berdasarkan ketepatan kebijakan, pelaksanaan, target, lingkungan, dan proses pelaksanaannya, bukan hanya dari peningkatan jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT. Melalui analisis tersebut, penelitian ini diarahkan pada tercapainya efektivitas kebijakan surat imbauan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Bandung Cicadas.



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

Sumber: Nugroho, Diolah peneliti, 2026