



Indonesian Journal of Economics,  
Management and Accounting

## **Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado**

**Yulia Martasya Gabriella Moningka<sup>1</sup>, Dhullo Afandi<sup>2</sup>, I Gede Suwetja<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

### **Article history:**

Received Desember 1, 2025  
Revised Desember 3, 2025  
Accepted Desember 12, 2025

### **Kata Kunci:**

Kepatuhan Wajib Pajak,  
Kewajiban Perpajakan,  
Pajak Penghasilan

### **Keywords:**

*Taxpayer Compliance,  
Tax Obligations,  
Income Tax*

### **ABSTRAK**

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan sumber data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) dalam melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan pada KPP Pratama Kota Manado periode 2020–2024 mengalami tren peningkatan meskipun sempat berfluktuasi. Pada tahun 2020 tingkat kepatuhan sebesar 77,97%, kemudian meningkat pada tahun 2021 menjadi 85,20% dan mencapai 92,50% pada tahun 2022. Pada tahun 2023 tingkat kepatuhan sedikit menurun menjadi 89,65%, namun kembali meningkat pada tahun 2024 hingga mencapai angka tertinggi yaitu 94,72%. Secara rata-rata, tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP OP selama periode penelitian adalah 88,41%, yang menunjukkan bahwa kepatuhan berada pada kategori tinggi. Sementara itu, kepatuhan WP OP dalam menyetorkan Pajak Penghasilan juga memperlihatkan perkembangan yang positif. Pada tahun 2020 realisasi penerimaan hanya mencapai 89,73% dari target, namun pada tahun 2021 realisasi meningkat melampaui target dengan capaian 106,86%. Pada tahun 2022 realisasi kembali turun menjadi 91,17%, lalu meningkat kembali pada tahun 2023 dengan capaian 106,10% dan mencapai puncaknya pada tahun 2024 dengan realisasi sebesar 113,84% dari target penerimaan. Secara rata-rata, kepatuhan WP OP dalam penyetoran Pajak Penghasilan selama periode penelitian adalah 101,54%, yang dapat dikategorikan sangat efektif karena secara umum realisasi penerimaan mampu melampaui target yang ditetapkan.

### **ABSTRACT**

*The data type in this study uses quantitative data with secondary data sources. The results of the study indicate that the compliance of Individual Taxpayers (WP OP) in reporting Annual Income Tax Returns at the Manado City Pratama Tax Office (KPP Pratama) for the 2020–2024 period experienced an increasing trend, although it fluctuated. In 2020, the compliance rate was 77.97%, then increased in 2021 to 85.20% and reached 92.50% in 2022. In 2023, the compliance rate decreased slightly to 89.65%, but increased again in 2024 to reach a peak of 94.72%. On average, the compliance rate for Individual Taxpayers (WP OP) in reporting Annual Income Tax Returns during the study period was 88.41%, indicating that compliance is in the high category. Meanwhile, the compliance of Individual Taxpayers in paying Income Tax also showed positive developments. In 2020, revenue realization only reached 89.73% of the target, but in 2021, the realization increased beyond the target with an achievement of 106.86%. In 2022, the realization fell again to 91.17%, then increased again in 2023 with an achievement of 106.10% and reached a peak in 2024 with a realization of 113.84% of the revenue target. On average, the compliance of*

---

*Individual Taxpayers in paying Income Tax during the study period was 101.54%, which can be categorized as very effective because in general, the revenue realization was able to exceed the set target.*

---

*This is an open access article under the [CC BY](#) license.*



---

**Corresponding Author:**

Yulia Martasya Gabriella Moningka  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi,  
Manado, Indonesia  
Email: yuliamoningka064@student.unsrat.ac.id

---

## 1. PENDAHULUAN

Pajak menjadi sumber penerimaan terbesar dan utama bagi Indonesia. Dana yang diperoleh dari pajak digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran pemerintah guna mendukung pembangunan nasional serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk meningkatkan pendapatan pajak, pemerintah telah melakukan berbagai upaya, termasuk reformasi perpajakan (*tax reform*). Menurut Ayuni dan Trihastuti [1] menjelaskan masyarakat diharapkan memiliki tingkat kesadaran yang lebih tinggi dalam menjalankan kewajibannya sebagai warga negara. Salah satu bentuk kontribusi yang dapat diberikan adalah dengan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak, yang pada akhirnya turut mendukung pertumbuhan serta pembangunan ekonomi negara.

Pemerintah juga telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam proses pembayaran pajak. Indonesia, sebagai salah satu negara berkembang, terus melaksanakan berbagai kegiatan pembangunan untuk mewujudkan cita-cita bangsa. Salah satu bentuk utama dari kegiatan ini adalah pembangunan nasional yang bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa serta meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia secara adil, makmur, dan merata. Tujuan tersebut sejalan dengan amanat konstitusi yang tercermin dalam penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dalam APBN 2023, pajak menjadi sumber penerimaan dalam negeri terbesar dan memegang peranan penting dalam mendanai berbagai program pembangunan. Sebagai salah satu kontributor utama penerimaan negara, pajak memainkan peran strategis dalam menyediakan dana yang diperlukan untuk merealisasikan berbagai program pembangunan. Tanpa dukungan finansial yang memadai, upaya untuk mencapai pembangunan yang berkelanjutan dan sesuai dengan harapan masyarakat akan sulit tercapai. Persentase kontribusi pajak yang dominan ini menunjukkan betapa pentingnya sektor pajak dalam mendukung pembiayaan pembangunan nasional.

Berdasarkan Undang - Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan Pasal 1 Ayat (1) menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak menjadi sumber utama pendapatan negara yang digunakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan, mulai dari pembangunan infrastruktur, peningkatan layanan publik, hingga program kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, menjaga dan mengoptimalkan potensi penerimaan pajak merupakan prioritas yang tidak dapat diabaikan. Dengan pengelolaan yang transparan dan akuntabel, kontribusi pajak diharapkan terus meningkat, sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional yang berkelanjutan.

Dalam pelaksanaannya, pemerintah terus berupaya meningkatkan penerimaan dari sektor perpajakan. Pendapatan ini diperoleh baik dari hasil pengelolaan sumber daya alam maupun dari kontribusi masyarakat melalui pembayaran pajak. Pajak, sebagai bentuk partisipasi langsung masyarakat dalam pembangunan, sangat penting untuk mendukung terciptanya infrastruktur, layanan publik, serta pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan merata. Penerimaan pajak di Indonesia mencakup berbagai jenis pajak yang menjadi sumber pendapatan negara. Beberapa di antaranya adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD), serta jenis-jenis pajak lainnya yang diatur berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Setiap jenis pajak memiliki peran dan kontribusi yang berbeda dalam mendukung pembiayaan pembangunan nasional. Menurut Mardiasmo [2], Indonesia menerapkan tiga sistem pemungutan pajak yang berbeda, yaitu *Official Assessment System*, *Self-Assessment System*, dan *Withholding System*. Saat ini, sistem perpajakan di Indonesia memberikan kepercayaan penuh kepada WP untuk menghitung, memperhitungkan, dan melaporkan kewajiban pajaknya secara mandiri, yang dikenal dengan istilah *Self-Assessment System*. *Self Assessment System* memiliki peran penting bagi pemerintah dalam memungut pajak dari WP Orang Pribadi (WPOP), karena melalui sistem ini pemerintah dapat menghimpun Pajak Penghasilan (PPh) dari Wajib Pajak (WP) tersebut. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan WPOP menjadi sangat krusial.

Dalam pelaksanaan sistem ini, sering muncul berbagai hambatan dan tantangan. Salah satu kendala utamanya adalah masih rendahnya pemahaman sebagian WP terkait prosedur pelaporan pajak. Menurut Pentanurbowo [3], di era digitalisasi seperti saat ini, masih banyak WP yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya secara patuh, khususnya dalam hal pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Rendahnya tingkat kepatuhan ini disebabkan antara lain oleh kurangnya sosialisasi dan edukasi dari pihak *fiscus* (petugas pajak) kepada WP. Kurangnya pemahaman dan pendampingan terkait prosedur pelaporan, meskipun telah didukung oleh sistem digital, menjadi hambatan utama dalam mendorong kesadaran dan kepatuhan pajak di kalangan masyarakat. Kekurangan pengetahuan ini juga berpengaruh pada rendahnya kesadaran akan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan. Kepatuhan WP dalam menjalankan kewajiban perpajakannya turut dipengaruhi oleh tingkat kesadaran pajak.

Menurut Rahayu [4] kesadaran WP merupakan kemampuan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara benar berdasarkan pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki. Kesadaran ini tercermin ketika WP memahami arti, fungsi, dan tujuan pembayaran pajak, yang mencakup kegiatan seperti melakukan pendaftaran, menghitung, membayar, serta melaporkan pajak terutang. Dengan adanya pemahaman yang baik terhadap kewajiban tersebut, maka WP cenderung akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Artinya, tingkat kesadaran yang tinggi dari WP berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepatuhan dalam membayar dan melaporkan pajak.

Dalam upaya mewujudkan sistem perpajakan yang efektif, pemerintah melalui UU Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) menetapkan berbagai ketentuan mengenai hak dan kewajiban WP. Setiap WP OP yang telah memenuhi syarat sebagai subjek dan objek pajak wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP serta, bagi yang memiliki usaha, dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP). WP juga diwajibkan untuk melaporkan kewajiban perpajakannya melalui penyampaian SPT secara benar dan tepat waktu, serta melakukan penyeteroran pajak terutang menggunakan sarana resmi seperti Surat Setoran Pajak (SSP). Selain itu, WP harus melunasi kekurangan pajak dan sanksi administrasi yang timbul, serta melakukan pembukuan atau pencatatan atas kegiatan usahanya. Kewajiban tersebut mencerminkan pentingnya kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yang berperan besar dalam meningkatkan penerimaan negara dan mendukung keberhasilan pembangunan nasional.

Penyeteroran dan pelaporan pajak merupakan bagian penting dari kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh WP OP. Penyeteroran pajak dilakukan secara mandiri melalui sistem administrasi modern

yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak, seperti layanan e-Billing dan kanal pembayaran resmi lainnya. Sementara itu, pelaporan pajak dilakukan melalui penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang berfungsi sebagai sarana untuk melaporkan penghasilan, penghitungan, dan pembayaran pajak selama satu tahun pajak. Ketepatan waktu dan kebenaran dalam pelaporan maupun penyetoran pajak menjadi indikator utama dalam menilai tingkat kepatuhan WP. Oleh karena itu, meningkatnya kesadaran dan kepatuhan WP OP dalam memenuhi kewajiban tersebut sangat penting untuk mendukung sistem perpajakan serta optimalisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Kota Manado.

SPT Tahunan WP OP merupakan instrumen administrasi yang digunakan oleh WP untuk melaporkan seluruh penghasilan yang diterima atau diperoleh selama satu tahun pajak, termasuk pajak yang telah dipotong atau disetor. Melalui SPT Tahunan, Direktorat Jenderal Pajak dapat menilai tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, baik dari sisi pelaporan maupun pembayaran. Bagi WP OP yang tidak memiliki kegiatan usaha atau pekerjaan bebas, batas waktu penyampaian SPT Tahunan adalah paling lambat tanggal 31 Maret tahun berikutnya, sedangkan bagi yang memiliki usaha atau pekerjaan bebas batas waktunya sampai dengan 30 April. Keterlambatan dalam penyampaian SPT Tahunan dapat dikenakan sanksi administrasi sesuai ketentuan yang berlaku. Oleh sebab itu, penyampaian SPT Tahunan tepat waktu menjadi cerminan utama tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap peraturan perpajakan yang berlaku.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado, sebagai salah satu unit kerja DJP, memiliki peran utama dalam mengumpulkan penerimaan pajak serta melakukan pengawasan terhadap kepatuhan WP di wilayah tugasnya. Namun, di sisi lain, masih terdapat WPOP yang belum menjalankan kewajiban perpajakannya secara optimal, khususnya dalam hal proses pelaporan SPT Tahunan bagi WPOP. Banyak WP yang belum sepenuhnya memahami prosedur serta tata cara pelaporan SPT yang benar. Meskipun ada sebagian WP yang sudah memahami tentang SPT.

Tabel 1. Data WP OP Terdaftar, WP OP Yang Wajib SPT, dan WP OP Telah Laport SPT di KPP Pratama Kota Manado Tahun 2024

Tahun	Jumlah WP OP Terdaftar	WP OP Yang Wajib SPT	WP OP Yang telah Laport SPT
2024	253.892	69.606	65.934

Sumber : Data Olahan (2025)

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan data WPOP di lingkungan KPP Pratama Kota Manado pada tahun 2024. Jumlah WPOP yang terdaftar pada tahun tersebut mencapai 253.892. Dari jumlah tersebut, sebanyak 69.606 WPOP memiliki kewajiban untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Namun, realisasi pelaporan menunjukkan bahwa hanya 65.934 WPOP yang benar-benar melaporkan SPT-nya pada tahun berjalan. Artinya, terdapat selisih sebesar 3.672

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Oktariansyah, Arifin, Yunia (2021) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WPOP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur masih kurang bila dilihat dari tingkat kepatuhan WPOP dalam menyampaikan SPT. Hal ini terjadi karena kurangnya kesadaran dan inisiatif WPOP dalam menyampaikan SPT Tahunan dan pentingnya membayar pajak untuk pembangunan negara, dan juga hasil penelitian dari Adzani, Sofianty [5] di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying menunjukkan bahwa pengetahuan pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Hal ini menjelaskan bahwa dilihat dari latar belakang pendidikannya, tinggi rendahnya tingkat Pendidikan tidak dapat menjamin seorang WP dapat mematuhi aturan dan ketentuan perpajakan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Agun, Datrini dan Amlayasa [7] di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ruteng menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi

perpajakan, dan kesadaran WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP di dalam membayarkan pajaknya. Seorang WP harus memiliki pengetahuan tentang perpajakan baik berupa kewajiban, hak, dan sanksi yang akan didapat ketika melanggar norma-norma yang ada dalam perpajakan.

## **2. METODE**

### **2.1 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Sesuai dengan konsep yang dijelaskan oleh Sugiyono [8], metode kualitatif tidak hanya berfokus pada pengumpulan data numerik, tetapi lebih menekankan analisis naratif, kontekstual, dan interpretatif untuk memahami makna di balik suatu proses atau kebijakan. Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data, yang dilakukan secara menyeluruh dan mendalam.

Pendekatan deskriptif merupakan jenis pendekatan dalam penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena atau keadaan berdasarkan data yang akurat dan diperoleh melalui proses yang sistematis [9]. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan mendeskripsikan data mengenai kepatuhan WPOP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

### **2.2 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif dalam penelitian ini berupa informasi kutipan hasil wawancara, serta penjelasan kontekstual yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam kondisi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kota Manado. Data ini diperoleh melalui wawancara dengan staf KPP Pratama Kota Manado, khususnya pada bagian yang menangani pelayanan wajib pajak, guna memperoleh pemahaman lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Sementara itu, data kuantitatif diperoleh dari sumber sekunder melalui laman e-riset DJP (<https://eriset.pajak.go.id/>) serta dokumen resmi KPP Pratama Kota Manado. Data kuantitatif ini mencakup jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar, jumlah penyampaian SPT Tahunan, serta data target dan realisasi penerimaan Pajak Penghasilan selama periode penelitian. Kedua jenis data tersebut digunakan secara terpadu untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepatuhan WP OP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan di KPP Pratama Kota Manado.

### **2.3 Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan jenis sumber data yaitu data primer. Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara dengan staf KPP Pratama Kota Manado, khususnya pada bagian yang menangani pelayanan dan pengawasan wajib pajak. Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang relevan mengenai pelaksanaan kewajiban perpajakan, faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, serta kendala yang dihadapi dalam proses pelaporan dan penyetoran pajak. Dan juga data yang diperoleh dari dokumen dan laporan resmi yang bersumber dari KPP Pratama Kota Manado, termasuk data yang diakses melalui laman e-Riset Direktorat Jenderal Pajak (<https://eriset.pajak.go.id/>). Data sekunder tersebut mencakup jumlah WPOP yang terdaftar, jumlah SPT Tahunan yang dilaporkan serta realisasi dan target penerimaan Pajak Penghasilan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Kedua jenis data ini digunakan secara terpadu untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan di KPP Pratama Kota Manado.

## 2.4 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif untuk menganalisis data yang telah terkumpul. Metode ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam dengan cara menggambarkan dan menjelaskan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan staf KPP Pratama Kota Manado maupun melalui dokumentasi data sekunder yang diperoleh dari laman e-Riset Direktorat Jenderal Pajak. Analisis deskriptif kualitatif dilakukan dengan menguraikan secara naratif hasil penelitian yang berkaitan dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, baik dalam pelaporan SPT Tahunan maupun dalam penyetoran Pajak Penghasilan di KPP Pratama Kota Manado selama periode 2020–2024.

Selain itu, data kuantitatif yang diperoleh dari hasil dokumentasi digunakan untuk mendukung penjelasan secara kualitatif melalui penyajian dalam bentuk tabel dan persentase yang menggambarkan tingkat kepatuhan WP OP. Indikator utama dalam mengukur kepatuhan tersebut meliputi ketepatan waktu pelaporan SPT Tahunan dan tingkat realisasi penyetoran Pajak Penghasilan terhadap target yang telah ditetapkan.

## 2.5 Proses Analisis Data

Proses analisis data yaitu suatu proses yang diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono [8], Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus – menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Proses analisis data yang dilakukan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1) Pengumpulan Data

Tahap awal dilakukan dengan mengumpulkan data yang dibutuhkan dari objek penelitian, yang diperoleh melalui wawancara dengan informan serta pengumpulan data statistik dari situs e-riset perpajakan di KPP Pratama Manado.

### 2) Pengolahan dan Analisis Data

Setelah seluruh data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan dan analisis data. Tahap ini mencakup pemeriksaan serta pengelompokan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisis untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kota Manado.

Analisis dilakukan terhadap data yang bersumber dari hasil e-Riset Direktorat Jenderal Pajak, seperti jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar, jumlah SPT Tahunan yang dilaporkan, serta target dan realisasi penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Kota Manado selama periode penelitian. Untuk menghitung tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan kewajiban pelaporan SPT Tahunan digunakan rumus sebagai berikut (*Key Performance Indicator* SE-18/PJ.22/2006) :

$$\frac{\text{SPT Tahunan PPh Orang Pribadi}}{\text{Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar yang berstatus Aktif}} \times 100\%$$

Selanjutnya, untuk menghitung efektivitas WPOP dalam Menyetor Pajak Penghasilan yaitu sebagai berikut:

$$\frac{\text{Realisasi Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi}}{\text{Target Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi}} \times 100\%$$

Proses analisis lanjutan dari data yang diperoleh akan menggunakan metode statistik *mean*. Metode statistik *mean* merupakan metode untuk menghitung nilai rata-rata dari sekumpulan data dan berfungsi untuk memberikan gambaran umum atau nilai tengah dari data tersebut. Perhitungan metode statistik *mean* dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah Persentase}}{\text{Banyak Tahun}}$$

3) Penyajian Data

Data yang telah dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk teks, gambar, dan tabel agar informasi yang disampaikan lebih mudah dipahami serta dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian.

4) Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir dalam proses analisis data dalam suatu penelitian adalah penarikan kesimpulan oleh peneliti. Kesimpulan ini disusun berdasarkan berbagai informasi yang telah dikumpulkan dan dianalisis dari objek penelitian. Tujuannya adalah untuk memberikan jawaban terhadap permasalahan penelitian serta menyampaikan saran yang diperlukan sebagai upaya perbaikan terhadap permasalahan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui metode wawancara dan studi dokumentasi pada KPP Pratama Manado dengan sumber utama dari staf Seksi Penjamin Kualitas Data. Analisis tingkat kepatuhan WP OP dilakukan dengan menggunakan data jumlah WP OP terdaftar pada periode 2020 - 2024, jumlah penyampaian SPT Tahunan WP OP, serta data target dan realisasi penerimaan Pajak Penghasilan WP OP di KPP Pratama Manado. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan staf seksi penjamin kualitas data (PKD) di KPP Pratama Kota Manado dengan hasil wawancara sebagai berikut :

#### 3.1 Kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kota Manado

##### 1. Kewajiban perpajakan utama WP OP

Kewajiban wajib pajak orang pribadi di Indonesia mencakup proses mendaftar, menghitung, membayar, dan melaporkan pajak secara mandiri sesuai dengan sistem *Self Assessment System*. Wajib pajak harus mendaftarkan diri apabila telah memenuhi syarat subjektif dan objektif, kemudian menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang, melakukan pembayaran, dan melaporkan kewajiban tersebut kepada otoritas pajak. Hal ini menunjukkan implementasi dari teori kewajiban perpajakan yang menjelaskan bahwa wajib pajak memiliki tanggung jawab penuh terhadap kewajiban formal dan materialnya. Dalam konteks penelitian ini, sistem tersebut telah berjalan baik di KPP Pratama Manado, meskipun masih dibutuhkan peningkatan edukasi agar seluruh wajib pajak memahami kewajibannya secara menyeluruh.

##### 2. Kesadaran WP terhadap kewajiban perpajakan

Kesadaran wajib pajak di Kota Manado tergolong cukup tinggi, terutama bagi mereka yang aktif mengikuti kegiatan edukasi dan sosialisasi pajak. Kesadaran ini tidak hanya dapat dilihat dari data, tetapi juga melalui interaksi antara petugas pajak dan wajib pajak dalam berbagai kegiatan pelayanan. Sebagian besar wajib pajak menunjukkan keinginan untuk memahami kewajiban perpajakan dengan lebih baik. Kondisi ini memperlihatkan bahwa peningkatan kesadaran pajak berperan penting dalam mendorong kepatuhan sukarela, sesuai dengan teori kepatuhan yang menekankan pentingnya kesadaran dan tanggung jawab moral wajib pajak terhadap negara. Kesadaran wajib pajak di Kota Manado tergolong cukup tinggi, terutama bagi mereka yang aktif mengikuti kegiatan edukasi dan sosialisasi pajak. Kesadaran ini tidak hanya dapat dilihat dari data, tetapi juga melalui interaksi antara petugas

pajak dan wajib pajak dalam berbagai kegiatan pelayanan. Sebagian besar wajib pajak menunjukkan keinginan untuk memahami kewajiban perpajakan dengan lebih baik. Kondisi ini memperlihatkan bahwa peningkatan kesadaran pajak berperan penting dalam mendorong kepatuhan sukarela, sesuai dengan teori kepatuhan yang menekankan pentingnya kesadaran dan tanggung jawab moral wajib pajak terhadap negara.

### 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan WP

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain tingkat kesadaran, pengetahuan, kemudahan sistem perpajakan, serta penerapan sanksi. Semakin tinggi pengetahuan dan kesadaran wajib pajak, maka semakin besar kecenderungan mereka untuk mematuhi kewajiban perpajakan. Sistem yang mudah dan efisien seperti penerapan e-filing dan digitalisasi layanan juga berperan penting dalam mempermudah pelaksanaan kewajiban. Selain itu, adanya sanksi administratif berfungsi sebagai alat kontrol agar wajib pajak tidak lalai.

### 4. Pemahaman WP terhadap kewajiban perpajakan

Sebagian besar wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Manado belum sepenuhnya memahami kewajiban perpajakannya. Banyak di antara mereka yang datang untuk berkonsultasi atau mengonfirmasi informasi yang belum dipahami, sementara sebagian lainnya sudah mengetahui tata cara pelaporan dan pembayaran pajak dengan baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat literasi perpajakan masih bervariasi di masyarakat. Upaya edukasi dan pendampingan yang dilakukan KPP berperan penting dalam membantu wajib pajak memahami kewajiban mereka, sehingga meningkatkan kepatuhan material yang didasari kesadaran dan niat melaksanakan kewajiban dengan benar.

### 5. Sosialisasi dan edukasi pajak

Sosialisasi dan edukasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak telah dilaksanakan melalui berbagai media, seperti sosialisasi langsung, media sosial, serta layanan konsultasi di *helpdesk*. Pelaksanaan sosialisasi ini dinilai cukup efektif bagi masyarakat yang aktif mengikuti kegiatan tersebut. Namun, bagi wajib pajak yang tidak berpartisipasi dalam kegiatan sosialisasi, informasi perpajakan menjadi kurang tersampaikan. Keberhasilan sosialisasi dengan demikian sangat bergantung pada partisipasi dan kesadaran masyarakat untuk mau belajar dan mencari tahu informasi terbaru mengenai peraturan perpajakan.

### 6. Strategi KPP Manado untuk meningkatkan kepatuhan

Strategi peningkatan kepatuhan di KPP Pratama Manado dilakukan melalui tiga langkah utama, yaitu edukasi, pemberian layanan konsultasi, dan pengawasan terhadap wajib pajak. Edukasi bertujuan meningkatkan pemahaman wajib pajak, layanan konsultasi membantu wajib pajak yang membutuhkan asistensi langsung, sedangkan pengawasan dilakukan oleh Account Representative yang bertugas mengingatkan wajib pajak yang belum melaporkan SPT. Strategi ini menggambarkan sinergi antara fungsi pelayanan dan fungsi pengawasan yang saling melengkapi untuk mencapai tingkat kepatuhan yang optimal.

### 7. Kendala utama dalam meningkatkan kepatuhan

Kendala utama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Manado adalah validitas data wajib pajak yang belum sepenuhnya akurat atau terbaru. Beberapa wajib pajak sulit dihubungi karena alamat yang tercantum tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya, sehingga petugas kesulitan melakukan konfirmasi atau pengawasan. Permasalahan ini menghambat efektivitas pelaksanaan administrasi perpajakan. Oleh karena itu, pembaruan data wajib pajak menjadi langkah penting dalam meningkatkan akurasi pengawasan dan efektivitas penegakan kepatuhan di lapangan.

### 8. Sikap WP terhadap sanksi terlambat atau tidak melapor pajak.

Sebagian wajib pajak merasa tidak nyaman ketika dikenai sanksi, meskipun mereka menyadari bahwa hal tersebut merupakan konsekuensi dari pelanggaran kewajiban perpajakan. Ada pula wajib pajak yang menerima sanksi karena memahami kesalahannya, serta beberapa yang lalai akibat

ketidaktahuan atau lupa terhadap batas waktu pelaporan. Dalam kondisi tertentu, wajib pajak dapat mengajukan penghapusan atau pengurangan sanksi apabila pelanggaran terjadi karena kelalaian yang tidak disengaja. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi tidak hanya berfungsi sebagai hukuman, tetapi juga sebagai sarana edukasi untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak di masa mendatang.

9. Upaya yang perlu diperbaiki agar kepatuhan meningkat.

Beberapa hal yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak meliputi pembaruan data wajib pajak, penguatan sistem digital, serta peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia di lingkungan KPP. Data wajib pajak yang valid memungkinkan pengawasan berjalan lebih efektif, sementara sistem digital yang kuat mendukung efisiensi pelayanan. Selain itu, peningkatan kapasitas pegawai pajak juga menjadi faktor penting agar pelayanan kepada wajib pajak dapat dilakukan secara optimal. Dengan demikian, perbaikan aspek data, sistem, dan SDM akan berpengaruh langsung terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

10. Faktor naik turunnya Pelaporan PPh WP OP di KPP Pratama Manado

Fluktuasi pelaporan SPT setiap tahun disebabkan oleh sifat data wajib pajak yang bersifat dinamis. Wajib pajak dapat berubah status dari aktif menjadi non-efektif atau sebaliknya. Wajib pajak yang sebelumnya non-efektif dapat kembali aktif dan melaporkan SPT apabila memiliki penghasilan kena pajak. Oleh karena itu, naik turunnya angka pelaporan tidak selalu menunjukkan penurunan kesadaran, melainkan lebih mencerminkan perubahan kondisi administratif dan aktivitas ekonomi wajib pajak.

11. Faktor naik turunnya penerimaan PPh WP OP di KPP Pratama

Naik turunnya penerimaan Pajak Penghasilan juga dipengaruhi oleh dinamika status wajib pajak yang bersifat fluktuatif antara aktif dan non-efektif. Selain faktor administratif, kondisi ekonomi makro dan kebijakan fiskal juga turut memengaruhi tingkat penerimaan pajak. Ketika aktivitas ekonomi meningkat, penerimaan pajak juga cenderung meningkat, sedangkan pada saat terjadi perlambatan ekonomi, penerimaan pajak bisa menurun. Dengan demikian, perubahan penerimaan pajak tidak hanya mencerminkan tingkat kepatuhan, tetapi juga kondisi ekonomi dan kebijakan fiskal yang sedang berjalan.

### 3.2 Jumlah WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Kota Manado

Tabel 2. Data WP OP Yang Terdaftar di KPP Pratama Kota Manado

Tahun	Jumlah WP OP Terdaftar		
	Aktif	Non Efektif	Total
2020	52.562	148.189	200.751
2021	55.392	158.564	213.956
2022	58.283	169.028	227.311
2023	61.039	177.496	238.535
2024	69.606	184.286	253.892
<b>Total</b>	<b>296.882</b>	<b>837.563</b>	<b>1.134.445</b>

Sumber : KPP Pratama Kota Manado (2025)

Berdasarkan Tabel 2 mengenai data WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Kota Manado pada periode tahun 2020 hingga 2024, terlihat adanya tren peningkatan jumlah WP OP aktif setiap tahunnya. WP OP aktif adalah wajib pajak orang pribadi yang statusnya masih memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan, seperti menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dan melakukan pembayaran pajak secara berkala. Pada tahun 2020 jumlah WP OP aktif tercatat sebanyak 52.562, kemudian meningkat menjadi 55.392 pada tahun 2021, 58.283 pada tahun 2022, 61.039 pada tahun 2023, dan mencapai 69.606 pada tahun 2024.

Di sisi lain, WP OP non-efektif WP OP yang statusnya sudah tidak aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakan, misalnya karena sudah tidak memiliki kegiatan usaha, tidak lagi berpenghasilan, atau alasan administratif lain sehingga kewajiban perpajakannya tidak lagi ditagihkan. Jumlah WP OP non-efektif juga menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, yaitu sebesar 148.189 pada tahun 2020, naik menjadi 158.564 pada tahun 2021, 169.028 pada tahun 2022, 177.496 pada tahun 2023, dan mencapai 184.286 pada tahun 2024.

### 3.3 Pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan WP OP

Pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi oleh WP OP di KPP Pratama Kota Manado dilaksanakan sesuai dengan ketentuan terbaru, sebagaimana termaktub dalam Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-11/PJ/2025. Pelaporan SPT Tahunan PPh untuk WP OP Tahun Pajak 2025 dan seterusnya wajib disampaikan melalui sistem *Coretax* DJP Untuk WP OP, batas pelaporan adalah paling lama tiga bulan setelah akhir tahun pajak yakni 31 Maret untuk tahun pajak yang telah berakhir.

Namun, untuk Tahun Pajak 2024, pemerintah memberikan kebijakan relaksasi berupa penghapusan sanksi administratif atas keterlambatan penyampaian SPT Tahunan dan pembayaran PPh Pasal 29. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor 79/PJ/2025, WP OP diberikan perpanjangan hingga 11 April 2025 tanpa dikenai sanksi atau Surat Tagihan Pajak (STP). Kebijakan ini dikeluarkan sebagai respons atas jadwal yang bertepatan dengan libur nasional dan cuti bersama (Hari Suci Nyepi dan Idul Fitri), sehingga memberikan keadilan dan kepastian hukum bagi WP OP yang masih belum menyelesaikan pelaporan atau pembayaran tepat waktu.

Secara esensial, pelaporan SPT Tahunan PPh OP merupakan kewajiban administratif penting bagi WP OP. Melalui SPT Tahunan, WP OP secara resmi melaporkan penghasilan, menghitung pajak terutang, serta mencantumkan kredit pajak yang telah dibayarkan. Kepatuhan dalam pelaporan SPT Tahunan tidak hanya menjadi indikator evaluasi administrasi perpajakan di KPP Pratama Kota Manado, melainkan juga kontribusi nyata WP OP terhadap transparansi dan akurasi sistem perpajakan nasional.

Tabel 3. Data Jumlah SPT Tahunan Pajak Penghasilan WP OP Yang dilaporkan di KPP Pratama Kota Manado

Tahun	Jumlah SPT
2020	40.982
2021	47.192
2022	53.912
2023	54.721
2024	65.934

Sumber : KPP Pratama Kota Manado (2025)

Berdasarkan Tabel 3 mengenai jumlah SPT Tahunan Pajak Penghasilan WP OP yang dilaporkan di KPP Pratama Kota Manado periode 2020 - 2024, terlihat adanya peningkatan jumlah pelaporan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020, jumlah SPT yang dilaporkan tercatat sebanyak 40.982, kemudian meningkat menjadi 47.192 pada tahun 2021. Kenaikan ini menunjukkan adanya perbaikan tingkat kepatuhan WP OP dalam memenuhi kewajiban pelaporan pajak meskipun kondisi ekonomi saat itu masih dipengaruhi oleh pandemi Covid-19.

Pada tahun 2022, jumlah SPT yang dilaporkan kembali mengalami peningkatan signifikan menjadi 53.912, seiring dengan semakin pulihnya kondisi ekonomi nasional serta gencarnya upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam mendorong pelaporan melalui sistem *e-filing* dan DJP Online. Tren positif ini berlanjut di tahun 2023 dengan jumlah pelaporan mencapai 54.721. Selanjutnya, pada tahun 2024 terjadi lonjakan yang lebih besar, di mana jumlah SPT yang dilaporkan mencapai 65.934, angka tertinggi sepanjang periode penelitian. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa tingkat

kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kota Manado dalam melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan cenderung mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

### 3.4 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Penghasilan WP OP di KPP Pratama Kota Manado

Tabel 4. Jumlah Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Penghasilan WP OP di KPP Pratama Kota Manado

Tahun	Target	Realisasi
2020	Rp33.721.069.000,00	Rp30.256.879.350,00
2021	Rp37.296.171.000,00	Rp39.853.777.579,00
2022	Rp49.252.698.000,00	Rp44.903.356.615,00
2023	Rp36.135.125.000,00	Rp38.339.050.224,00
2024	Rp43.955.694.000,00	Rp50.037.347.321,00

Sumber : KPP Pratama Kota Manado (2025)

Berdasarkan Tabel 4 mengenai target dan realisasi penerimaan Pajak Penghasilan WP OP di KPP Pratama Kota Manado tahun 2020 – 2024, dapat dilihat adanya fluktuasi capaian penerimaan pajak selama periode penelitian. Pada tahun 2020, target penerimaan ditetapkan sebesar Rp33.721.069.000,00, namun realisasi yang diperoleh hanya mencapai Rp30.256.879.350,00 sehingga belum memenuhi target yang telah ditetapkan. Kondisi ini salah satunya dapat dipengaruhi oleh dampak pandemi Covid-19 yang menekan aktivitas ekonomi dan berdampak pada kemampuan bayar wajib pajak.

Pada tahun 2021, terjadi peningkatan yang cukup signifikan dengan target sebesar Rp37.296.171.000,00 dan realisasi yang diperoleh mencapai Rp39.853.777.579,00. Penerimaan ini melampaui target yang ditetapkan, mencerminkan adanya pemulihan ekonomi serta meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Tren capaian positif ini berlanjut pada tahun 2022, di mana target penerimaan Rp49.252.698.000,00 direalisasikan sebesar Rp44.903.356.615,00, meskipun lebih rendah dari target yang ditetapkan, capaian tersebut tetap menunjukkan peningkatan dibanding tahun sebelumnya.

Selanjutnya pada tahun 2023, target penerimaan sebesar Rp36.135.125.000,00 berhasil direalisasikan sebesar Rp38.339.050.224,00 sehingga kembali melampaui target. Peningkatan ini mengindikasikan adanya pengawasan dan penagihan yang lebih efektif oleh KPP Pratama Kota Manado. Pada tahun 2024, target penerimaan sebesar Rp43.955.694.000,00 bahkan mampu dilampaui cukup jauh dengan realisasi mencapai Rp50.037.347.321,00.

## 4. KESIMPULAN

Tingkat kepatuhan WP OP dalam melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Kota Manado periode 2020–2024 mencapai 88,01%, yang tergolong tinggi. Meskipun sempat menurun pada tahun 2020 akibat pandemi Covid-19, kepatuhan kembali meningkat seiring dengan pemulihan ekonomi, digitalisasi melalui DJP Online, serta intensifikasi sosialisasi oleh KPP. Kondisi ini menunjukkan meningkatnya kesadaran dan tanggung jawab wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, sejalan dengan teori kepatuhan Rahayu (2020) yang menekankan bahwa kepatuhan merupakan bentuk ketaatan disertai kesadaran sukarela dalam menjalankan kewajiban pajak.

Tingkat efektivitas WP OP dalam menyetorkan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Kota Manado periode 2020–2024 mencapai 101,54%, tergolong sangat efektif. Meskipun target belum tercapai pada tahun 2020 dan 2022, tren efektivitas terus meningkat dengan capaian tertinggi pada 2024 sebesar 113,84%. Hal ini mencerminkan keberhasilan KPP dalam meningkatkan kepatuhan melalui pelayanan, pengawasan, dan penegakan hukum yang optimal. Sesuai teori kepatuhan Rahayu (2020), efektivitas

ini terbentuk dari kombinasi faktor internal wajib pajak dan faktor eksternal berupa kemudahan sistem digital serta penerapan sanksi yang konsisten.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya hubungan yang menguntungkan antara tingkat kepatuhan pelaporan dan efektivitas penyetoran pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan, maka semakin tinggi pula efektivitas penyetoran pajak yang dilakukan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan edukasi, pelayanan digital, serta pengawasan administrasi perpajakan memiliki peran yang signifikan dalam mendorong kepatuhan sukarela wajib pajak.

## REFERENSI

- [1] Ayuni, E. M., & Trihastuti, A. (2023). *Efektivitas Pelaksanaan Penagihan Pajak Melalui Surat Teguran Dan Surat Paksa Dalam Rangka Pencairan Tunggal Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Mulyorejo)*. *Akuntansi*, 2(1), 293-310
- [2] Mardiasmo. (2023). *Perpajakan Edisi 2023*. Yogyakarta: Andi
- [3] Pentanurbowo, S. (2022). *Analisis Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Dan Non Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Gede Kota Bekasi*. *Journal of Syntax Literate*, 7(6).
- [4] Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan Edisi Revisi*. Bandung: Rekayasa Sains.
- [5] Adzani, G. N., & Sofianty, D. (2022, July). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan*. In *Bandung Conference Series: Accountancy* (Vol. 2, No. 2, pp. 1032-1039).
- [6] Agun, W. A. N. U., Datrini, L. K., & Amlayasa, A. B. (2022). *Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan orang pribadi*. *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan Dan Pembangunan*, 6(1), 23-31
- [7] Oktariansyah, O., Arifin, M. A., & Yunia, H. (2021). *Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur*. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 18(2), 193-211.
- [8] Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- [9] Sahir, S.(2022). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : KBM Indonesia
- [10] Adzani, G. N., & Sofianty, D. (2022, July). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan*. In *Bandung Conference Series: Accountancy* (Vol. 2, No. 2, pp. 1032-1039)