

Strategy for Increasing Income Tax Revenue for Corporate Taxpayers at the Kolaka Primary Tax Service Office

Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Bagi Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kolaka

Pirwan^a, Nitri Mirosea^b, Anshar Daud^c

Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana, Universitas Terbuka,
Tangerang Selatan, Indonesia^a

Fakultas Ekonomi, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia^b

Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia, Makassar, Indonesia^c

pajakpirwan@gmail.com^a, nitri.mirosea@uho.ac.id^b, anshar@nobel.ac.id^c

Abstract

The registration service is the initial stage that shapes patients' first impressions of the quality of health center services and greatly determines their overall service experience. A slow, uninformative, and unempathetic registration process has the potential to reduce patient satisfaction and willingness to return. This study aims to analyze the effect of registration service quality on patient satisfaction and loyalty at the Summersari Community Health Center. The study used a quantitative approach with an explanatory design and involved 83 respondents selected through simple random sampling. Data were collected using a Likert scale questionnaire and analyzed using simple linear regression. The results showed that the quality of registration services had a positive and significant effect on patient satisfaction with a regression coefficient of $\beta = 0.62$ and an influence contribution of 38 percent ($R^2 = 0.38$). In addition, the quality of registration services also had a positive and significant effect on patient loyalty with a value of $\beta = 0.55$ and an influence contribution of 31 percent ($R^2 = 0.31$). These findings indicate that fast, clear, friendly registration services, supported by adequate facilities, can increase patient comfort, trust, and commitment to return to use the services and recommend the Community Health Center to others. Therefore, improving the quality of registration services is an important strategy in building patient satisfaction and loyalty in a sustainable manner.

Keywords: Health Services, Community Health Center, Registration Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Service Quality, Primary Care, Health Administration, Patient Experience

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kolaka dalam meningkatkan kontribusi penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak Badan serta strategi yang digunakan untuk meningkatkan jumlah Wajib Pajak Badan yang melakukan pembayaran. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi langkah-langkah ekstensifikasi dan intensifikasi perpajakan yang dilakukan KPP Pratama Kolaka serta melakukan analisis SWOT terkait strategi peningkatan penerimaan PPh Badan. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam berbagai faktor yang mempengaruhi penerimaan PPh Wajib Pajak Badan serta strategi yang diterapkan oleh KPP Pratama Kolaka. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak yang kompeten, termasuk Account Representative (AR), Kepala Seksi Pengawasan, dan akademisi terkait. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui observasi langsung di KPP Pratama Kolaka. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak NVivo 15 untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam. Selain itu, dilakukan analisis SWOT yang menilai kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threat*) dari strategi yang diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan penerimaan PPh Badan dilakukan melalui beberapa kegiatan utama, yaitu ekstensifikasi, peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, serta pemanfaatan potensi sektor unggulan. Strategi-strategi ini secara bersama-sama berkontribusi pada optimalisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Kolaka.

Kata Kunci: Strategi Peningkatan, Pajak Penghasilan, PPh Badan, Ekstensifikasi

1. Pendahuluan

Pemerintah Indonesia dalam membiayai pembangunan mempunyai 3 (tiga) sumber penerimaan pokok yaitu penerimaan dari sektor perpajakan, penerimaan dari sektor migas (minyak bumi dan gas), dan penerimaan dari sektor bukan pajak. Dari ketiga sumber yang tersebut diatas, penerimaan dari sektor perpajakan merupakan sumber terbesar penerimaan negara. (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2024). Sektor terpenting dalam suatu negara adalah pajak selain untuk sumber pendapatan juga sebagai sumber dana dalam membiayai kegiatan suatu negara atau pemerintah, memperbaiki perekonomian masyarakat, dan pembangunan nasional (Susanto, 2007).

Pajak yang diterima oleh pemerintah dapat digunakan untuk membiayai program-program pembangunan seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya. Sehingga, pajak memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat (Najicha, N, 2023). Pajak memiliki hubungan yang sangat erat dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) karena merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara. APBN merupakan dokumen keuangan tahunan yang memuat rencana penerimaan dan pengeluaran pemerintah pusat untuk satu tahun anggaran. (Nugraheni & Khotijah, 2022).

(Dahiri dkk., 2022) menyatakan bahwa prinsip Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang berimbang dan dinamis yang di anut oleh pemerintah serta kedudukan pajak sebagai sumber penerimaan negara yang utama menyebabkan penerimaan pajak di Indonesia harus selalu meningkat. Hal ini disebabkan karena penerimaan pajak selalu dikaitkan dengan kebutuhan investasi dalam negeri yang terus-menerus meningkat akibat proyek-proyek pembangunan nasional yang terus bertambah (Ardiansyah & Amanah, 2022). Peran pajak dalam APBN yaitu merupakan kontributor utama penerimaan Negara. Pajak menyumbang sebagian besar penerimaan negara dalam APBN di mana sekitar 70% dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Tahun 2024 bersumber dari penerimaan pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2025).

Grand theory pada penelitian ini dengan judul Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan bagi Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kolaka merupakan teori yang memberikan landasan konseptual umum terhadap fenomena yang diteliti, dalam hal ini terkait penerimaan pajak, kepatuhan wajib pajak, dan strategi peningkatan penerimaan pajak. Teori Kepatuhan Pajak adalah teori yang menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi individu atau badan usaha untuk mematuhi kewajiban pajak mereka. Teori Kepatuhan Sukarela (*Voluntary Tax Compliance*). Teori Kepatuhan Sukarela menyatakan bahwa wajib pajak membayar pajak karena kemauan dan kesadaran sendiri, bukan semata karena takut sanksi. Inti teori ini adalah kemitraan antara otoritas pajak dan masyarakat, di mana kepatuhan lahir dari kepercayaan, rasa keadilan, dan kualitas layanan, bukan hanya pengawasan dan ancaman hukuman. (Kirchler dkk., 2008). Pendekatan Analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) juga dapat dijelaskan dalam konteks grand theory ini yaitu Strengths dan Opportunities, melibatkan aspek yang mendukung kepatuhan, seperti kejelasan peraturan, teknologi, dan insentif pajak. Weaknesses dan Threats menganalisis kendala dalam strategi, seperti jumlah wajib pajak yang belum optimal atau tantangan pengawasan.

Penelitian ini akan bertujuan untuk menganalisis dan menemukan jawaban atas pertanyaan Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kolaka dalam meningkatkan kontribusi penerimaan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan, meningkatkan jumlah Wajib Pajak Badan yang melakukan pembayaran, meningkatkan penerimaan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan melalui kegiatan ekstensifikasi dan intensifikasi perpajakan dan bagaimana pengaruh faktor internal dan eksternal meningkatkan penerimaan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian analisa deskriptif kualitatif. Metode **analisis deskriptif kualitatif** adalah pendekatan penelitian yang digunakan untuk **menggambarkan, menjelaskan, dan memahami fenomena sosial** berdasarkan data yang dikumpulkan dari wawancara, observasi, dokumen, atau catatan lapangan. Analisis data dengan alat bantu perangkat lunak NVivo tahun 2025 atau sering disebut Nvivo R15 dan konsep Analisa SWOT, tahap analisa data dengan Nvivo R15 dilakukan dengan langkah-langkah yaitu pertama impor data yang bertujuan memasukkan data wawancara, catatan observasi, atau dokumen, kedua coding data (*initial codes*) merupakan proses inti analisis yaitu mengelompokkan potongan data ke dalam tema (node), ketiga exploration yang berfungsi dalam memahami pola dan keterkaitan data, keempat *Visualization* berfungsi untuk menampilkan pola secara grafis, kelima penyajian yaitu merupakan tahap akhir menyusun hasil analisis untuk laporan atau publikasi, dan keenam analisis SWOT.

3. Hasil dan Pembahasan

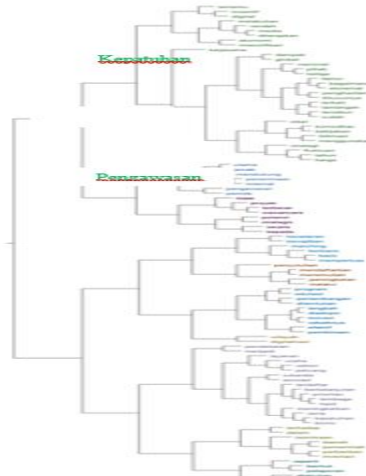
Hasil Analisis Data NVivo 15

Penelitian dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kolaka dengan melibatkan 14 informan, terdiri atas 10 informan internal (8 *Account Representative* dan 2 Kepala Seksi Pengawasan) serta 4 informan eksternal (akademisi di Sulawesi Tenggara). Data wawancara ditranskrip dan dianalisis menggunakan NVivo 15 (2025) melalui *Word Frequency Query*, *Text Search Query*, *Word Tree*, *Nodes Coding*, *Project Map*, dan *Hierarchy Chart*.



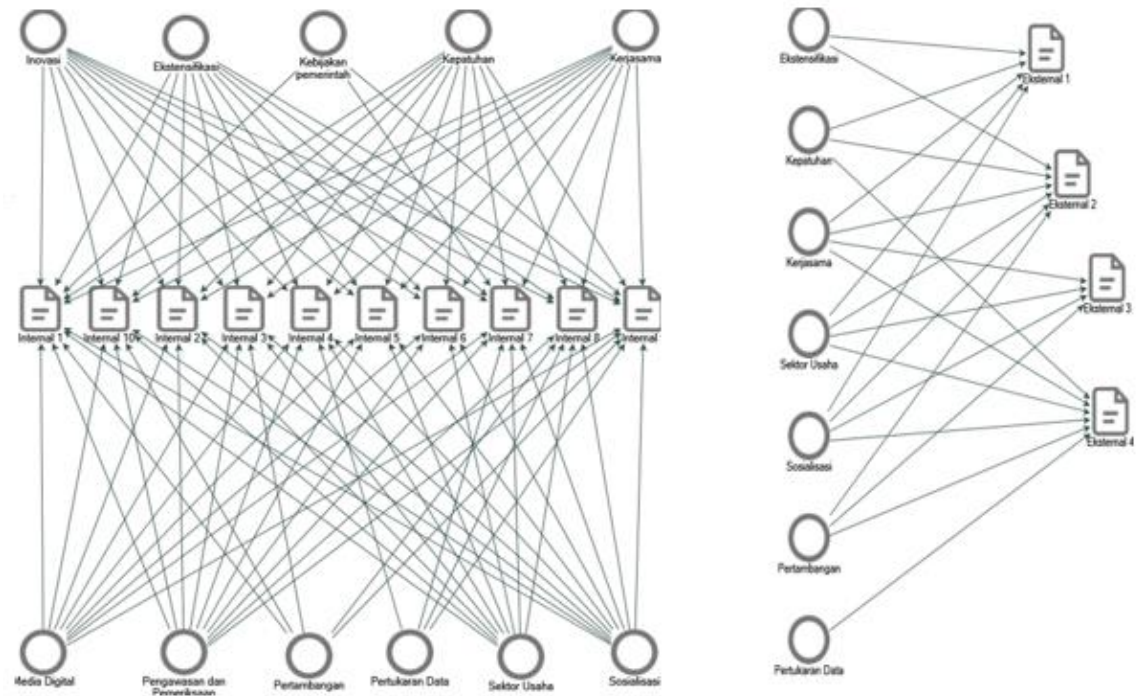
Gambar 1. Hasil *Word Frequency Query*

Hasil *Word Frequency Query* menunjukkan bahwa kata “penerimaan” menjadi kata paling dominan (1,32%), diikuti “program”, “kepatuhan”, “pengawasan”, dan “sektor”. Dominasi ini mengindikasikan bahwa orientasi kebijakan dan praktik di KPP Pratama Kolaka berfokus pada optimalisasi penerimaan PPh Badan.



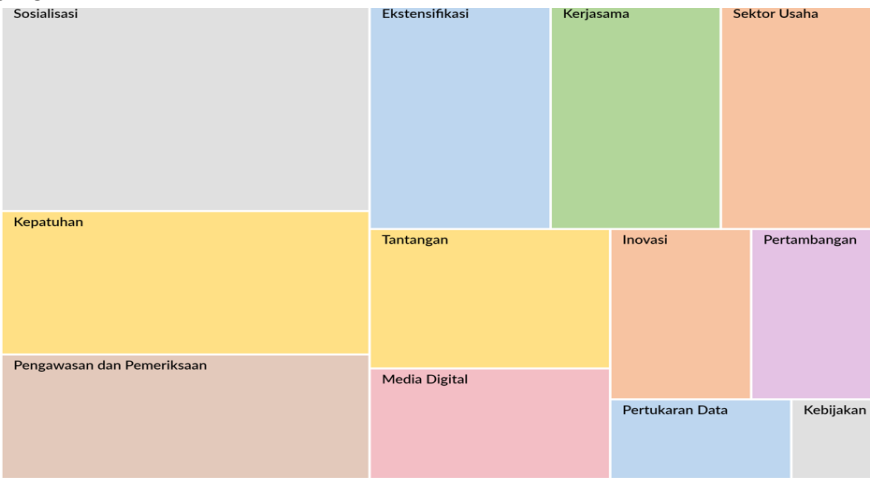
Gambar 2. *Word Tree* dari Penggunaan Kata “Penerimaan”

Melalui *Word Tree Analysis*, ditemukan bahwa peningkatan penerimaan PPh Badan tidak hanya dipengaruhi oleh kepatuhan, tetapi juga oleh Pengawasan dan pemeriksaan berbasis risiko, Ekstensifikasi (perluasan basis pajak), Digitalisasi layanan dan integrasi data, Kerja sama lintas instansi, Penguatan sumber daya manusia.



Gambar 3. Project Map Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan dan Jumlah Wajib Pajak Terdaftar KPP Pratama Kolaka

Selanjutnya, melalui *Project Map NVivo*, teridentifikasi 11 strategi utama dari informan internal dan 7 strategi dari informan eksternal. Strategi tersebut meliputi: Ekstensifikasi wajib pajak, Intensifikasi pengawasan dan pemeriksaan, Penggalan sektor unggulan (khususnya pertambangan nikel), Digitalisasi layanan dan edukasi, Data matching dan pertukaran data, Peningkatan kepatuhan sukarela (tax morale), Sosialisasi dan penyuluhan, Sinergi dengan pemerintah daerah, Prioritas sektor usaha, Inovasi layanan perpajakan, Penguatan manajemen risiko.



Gambar 4. Diagram Hierarki Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan dan Jumlah Wajib Pajak Terdaftar KPP Pratama Kolaka

Hasil *Hierarchy Chart* menunjukkan bahwa strategi yang paling dominan dibicarakan informan adalah sosialisasi dan penyuluhan, yang dipandang sebagai pemicu peningkatan kepatuhan sukarela dan berdampak langsung pada optimalisasi penerimaan.

Dari matriks SWOT dirumuskan strategi SO, ST, WO, dan WT yang menekankan penguatan digitalisasi, manajemen risiko, data matching, serta peningkatan kompetensi AR.

Tabel 1. Matriks SWOT

Faktor Internal		Kekuatan/Strengths (S)		Kelemahan/Weaknesses (W)	
Faktor Eksternal		■ Sumber daya manusia (AR) memiliki kompetensi dan pengalaman yang baik dalam pengawasan PPh Badan, terutama pada sektor pertambangan ■ Proses monitoring kewajiban pajak rutin berjalan baik melalui sistem administrasi DJP yang mendukung transparansi dan akuntabilitas ■ Pegawai memiliki disiplin dan tanggung jawab tinggi dalam mencapai target penerimaan pajak		■ Keterbatasan jumlah SDM dibandingkan beban pengawasan yang tinggi, menyebabkan pengawasan belum sepenuhnya efektif ■ Pemanfaatan data analisis kepatuhan belum optimal karena keterbatasan sistem dan integrasi antarunit ■ Kendala administratif dan kurangnya teknologi pendukung memperlambat validasi data real-time	
	Peluang/Opportunities (O)	Strategi (SO)		Strategi (WO)	
	■ Sektor pertambangan dan jasa penunjangnya memberi peluang besar untuk peningkatan penerimaan pajak ■ Digitalisasi layanan dan terintegrasi ■ Program sosialisasi dan edukasi serta kemitraan dengan pelaku usaha membuka ruang peningkatan kepatuhan sukarela	■ Memperkuat peran Account Representative (AR) ■ Mendorong inovasi digitalisasi layanan perpajakan ■ Membangun sinergi dengan instansi eksternal		■ Mengembangkan sistem analisis data terintegrasi (data matching) ■ Melakukan pelatihan intensif AR dalam penggunaan teknologi perpajakan baru ■ Mengimplementasikan kemitraan edukatif	
Ancaman/threats (T)		Strategi (ST)		Strategi (WT)	
	■ Fluktuasi harga komoditas global (terutama nikel) berpotensi menurunkan penerimaan pajak ■ Ketergantungan pada aktivitas sektor pertambangan membuat penerimaan pajak sensitif	■ Meningkatkan pengawasan berbasis risiko ■ Menguatkan koordinasi antar seksi dan pemantauan WP besar dan WP group		■ Meningkatkan kualitas manajemen risiko internal ■ Mendorong otomasi proses administrasi pajak	

terhadap kondisi ekonomi eksternal	■ Meningkatkan fleksibilitas target dan evaluasi kinerja AR	■ Melakukan evaluasi berkala terhadap sistem pengawasan dan target penerimaan
■ Perubahan kebijakan atau regulasi fiskal yang tidak diimbangi kesiapan sistem internal dapat menimbulkan risiko kepatuhan		

Strategi yang diterapkan oleh KPP Pratama Kolaka dalam meningkatkan penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) Badan dapat diklasifikasikan ke dalam dua pendekatan utama, yaitu ekstensifikasi dan intensifikasi. Pendekatan ekstensifikasi dilakukan melalui beberapa kegiatan, antara lain canvassing atau penyisiran lapangan, pemanfaatan data perizinan dan informasi dari pihak ketiga, serta pendaftaran NPWP secara jabatan. Strategi ini bertujuan untuk memperluas basis pajak dengan meningkatkan jumlah Wajib Pajak Badan yang terdaftar, sehingga potensi penerimaan pajak dapat dimaksimalkan dari sisi jumlah kontributor baru.

Pendekatan intensifikasi berfokus pada optimalisasi penerimaan dari Wajib Pajak yang telah terdaftar. Kegiatan yang dilakukan meliputi Pengawasan Pembayaran Masa (PPM), Penelitian Kepatuhan Material (PKM), serta pemeriksaan pajak yang diikuti dengan penerbitan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB) atau Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT). Melalui intensifikasi, KPP Pratama Kolaka memastikan kepatuhan Wajib Pajak Badan sekaligus meningkatkan penerimaan dari sumber yang sudah ada.

Selain pendekatan ekstensifikasi dan intensifikasi, KPP Pratama Kolaka juga menerapkan strategi berbasis sektor unggulan, khususnya sektor pertambangan nikel. Sektor ini menjadi sangat strategis seiring dengan kebijakan hilirisasi nasional, di mana peningkatan aktivitas industri pengolahan memperluas basis pajak dan meningkatkan profitabilitas badan usaha. Strategi ini bersifat kontekstual dan menyesuaikan dengan potensi ekonomi daerah, sehingga dapat meningkatkan penerimaan PPh Badan secara signifikan.

Berdasarkan analisis SWOT, strategi peningkatan penerimaan PPh Badan di KPP Pratama Kolaka memiliki komponen sebagai berikut Kekuatan (*Strengths*): Kompetensi Account Representative (AR) dalam mengawasi sektor pertambangan, sistem monitoring Direktorat Jenderal Pajak yang berjalan efektif, serta disiplin dan komitmen pegawai. Kelemahan (*Weaknesses*): Keterbatasan sumber daya manusia, integrasi data yang belum optimal, serta validasi data yang belum dilakukan secara real-time. Peluang (*Opportunities*): Perkembangan pesat sektor pertambangan, digitalisasi layanan pajak, serta peluang kemitraan dan edukasi pajak kepada masyarakat dan badan usaha. Ancaman (*Threats*): Fluktuasi harga nikel global, ketergantungan pada sektor tambang, serta perubahan regulasi fiskal, seperti implementasi sistem Coretax. Secara keseluruhan, kombinasi strategi ekstensifikasi, intensifikasi, dan pendekatan berbasis sektor unggulan yang didukung analisis SWOT memberikan gambaran komprehensif tentang upaya KPP Pratama Kolaka dalam mengoptimalkan penerimaan PPh Badan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, strategi yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kolaka dalam meningkatkan penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak Badan meliputi berbagai upaya yang saling mendukung. Pertama, peningkatan layanan dan kemudahan akses bagi Wajib Pajak Badan menjadi fokus utama, termasuk penyediaan layanan pelaporan dan konsultasi yang cepat, mudah, dan terintegrasi, sehingga menciptakan kenyamanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Kedua, sosialisasi dan edukasi mengenai hak dan kewajiban Wajib Pajak serta regulasi terbaru dilakukan secara berkelanjutan. Pendekatan ini mendorong kepatuhan sukarela

(voluntary compliance) melalui forum edukasi, kampanye kesadaran pajak, dan sosialisasi kewajiban perpajakan bagi pelaku usaha strategis, yang berdampak positif pada peningkatan pelaporan dan pembayaran PPh Badan.

Ketiga, optimalisasi pengawasan dan pemeriksaan menjadi salah satu strategi utama, dengan kegiatan seperti bedah Wajib Pajak strategis, forum Account Representative (AR), percepatan penyelesaian Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK), serta pemeriksaan pajak. Langkah-langkah ini memastikan kepatuhan formal maupun material Wajib Pajak Badan secara efektif.

Keempat, penggalan potensi pajak pada sektor unggulan, terutama pertambangan dan perdagangan, menjadi strategi penting karena sektor ini memberikan kontribusi besar terhadap perekonomian daerah. KPP Pratama Kolaka melakukan penggalan potensi melalui analisis data, survei lapangan, dan kerja sama lintas instansi untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai potensi pajak yang belum tergali.

Strategi peningkatan jumlah Wajib Pajak Badan yang melakukan pembayaran dilakukan melalui ekstensifikasi perpajakan, yaitu memperluas basis pajak dengan menambah jumlah Wajib Pajak terdaftar. Langkah ini meliputi pemetaan potensi ekonomi daerah, penggalan data pelaku usaha baru, dan kolaborasi dengan pemerintah daerah untuk pendataan kegiatan ekonomi.

Sinergi antara ekstensifikasi dan intensifikasi terbukti berjalan efektif. Ekstensifikasi dilakukan melalui pengolahan data dan canvassing lapangan untuk menjangkau wajib pajak potensial serta memperoleh informasi tambahan, sedangkan intensifikasi dilakukan melalui pengawasan, penelitian, dan pemeriksaan untuk menilai kepatuhan, menemukan objek pajak yang belum dilaporkan, serta menetapkan koreksi pajak melalui penerbitan surat ketetapan.

Peningkatan penerimaan PPh Badan di KPP Pratama Kolaka didukung oleh kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang memadai dan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel. Peluang peningkatan penerimaan terbuka melalui pertumbuhan sektor pertambangan dan digitalisasi layanan yang meningkatkan kepatuhan sukarela. Namun, efektivitas pengawasan masih terhambat oleh keterbatasan SDM, pemanfaatan sistem analisis data yang belum optimal, serta kendala teknologi dalam validasi data secara cepat dan akurat. Ancaman lain berasal dari ketergantungan pada sektor pertambangan dan perubahan regulasi fiskal yang cepat. Oleh karena itu, penguatan digitalisasi, peningkatan kapasitas SDM, manajemen risiko berbasis data, serta diversifikasi basis pajak menjadi langkah penting untuk menjaga keberlanjutan dan efektivitas peningkatan penerimaan PPh Badan di KPP Pratama Kolaka.

5. Daftar Pustaka

- Ardiansyah, B. G., & Amanah, C. (2022). Analisis Perlakuan Perpajakan Atas Pembangunan Untuk Kepentingan Umum. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara (PKN)*, 3(2), 249–258. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v3i2.1497>
- Dahiri, A., Muhammad, Y., & Wartoyo, W. (2022). Analisis Kebijakan Fiskal dalam Pengelolaan APBN di Indonesia. *AIN Syekh Nurjati Cirebon*.
- Fatma Ulfatun, N. (2023). Peranan Hukum Pajak sebagai Sumber Keuangan Negara pada Pembangunan Nasional dalam Upaya Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat. *Ius Civile. Refleksi Penegakan Hukum dan Keadilan*.
- H, S. (2007). Peranan Pajak dalam Meningkatkan Pendapatan Negara dan Implikasinya terhadap Pembangunan Ekonomi di Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Pembangunan*.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2024). *Informasi APBN Tahun Anggaran 2024*. <https://media.kemenkeu.go.id/getmedia/a760f574-2f6a-4d7a-b811-5fe4e92ee38a/Informasi-APBN-Tahun-Anggaran-2024.pdf>
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. *Journal of Economic Psychology*. *Journal of Economic Psychology*.

- Nugraheni, A. P., & Khotijah, S. A. (2022). *Perpajakan Berdasarkan UU Harmonisasi Peraturan Perpajakan*. Pustaka Rumah C1nta.
- Pajak, D. J. (2024). Reformasi perpajakan. *Direktorat Jenderal Pajak*.
<https://www.pajak.go.id/en/node/107562>