

The Effectiveness of Tax Education and Outreach Programs in Increasing Tax Revenue at KPP Pratama Mataram Barat

Efektivitas Program Edukasi dan Penyuluhan Perpajakan dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak di KPP Pratama Mataram Barat

Wisnu Andi Triyantoko¹, Muhammad Yusup², Zulpawati³

Program Studi Ekonomi Syariah, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Mataram

¹240404011.mhs@uinmataram.ac.id, ²muhamadyusup@uinmataram.ac.id,

³zulpawati@uinmataram.ac.id

Abstract

Taxation is the primary source of financing for national development, the success of which is influenced by the level of public awareness and compliance. However, a gap remains between the potential and realization of tax revenue due to taxpayers' limited understanding of tax functions and obligations. Taxation issues are not only related to administrative aspects but are also influenced by social, educational, and behavioral factors. Tax education and outreach activities therefore serve as important instruments for building awareness and encouraging voluntary taxpayer compliance. This study aims to analyze the forms of tax education and outreach programs implemented by KPP Pratama Mataram Barat and to assess their effectiveness in supporting increased tax revenue. The study employs a qualitative approach. Data were obtained through in-depth interviews, observations, and documentation involving tax officers and taxpayers. Data analysis was conducted descriptively through data reduction, data presentation, and conclusion drawing, with triangulation techniques employed to ensure data validity. KPP Pratama Mataram Barat has implemented various structured tax education and outreach programs through Tax Classes, helpdesk services, and the use of social media. These programs have been shown to improve taxpayers' understanding of their tax rights and obligations. The increased awareness and compliance contributed to the achievement of tax revenue realization at KPP Pratama Mataram Barat in 2024, which reached 100.81% of the established target.

Keywords: Tax Education, Tax Outreach, Taxpayer Compliance, Tax Awareness, Tax Revenue.

Abstrak

Pajak merupakan sumber utama pembiayaan pembangunan nasional yang keberhasilannya dipengaruhi tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat. Namun, masih terdapat kesenjangan antara potensi dan realisasi penerimaan pajak akibat rendahnya pemahaman wajib pajak mengenai fungsi dan kewajiban perpajakan. Permasalahan perpajakan tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga dipengaruhi faktor sosial, edukatif, dan perilaku masyarakat. Kegiatan edukasi dan penyuluhan perpajakan menjadi instrumen penting dalam membangun kesadaran dan mendorong kepatuhan sukarela wajib pajak. Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk program edukasi dan penyuluhan perpajakan yang dilaksanakan KPP Pratama Mataram Barat untuk menilai efektivitas dalam mendukung peningkatan penerimaan pajak. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan pegawai dan wajib pajak. Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan teknik triangulasi untuk menjamin keabsahan data. KPP Pratama Mataram Barat telah melaksanakan berbagai program edukasi dan penyuluhan secara terstruktur melalui Kelas Pajak, layanan *helpdesk* dan serta pemanfaatan media sosial. Program-program tersebut terbukti meningkatkan pemahaman wajib pajak mengenai hak dan kewajiban perpajakan. Peningkatan kesadaran dan kepatuhan tersebut berkontribusi terhadap tercapainya realisasi penerimaan pajak KPP Pratama Mataram Barat tahun 2024 sebesar 100,81% dari target yang ditetapkan.

Kata kunci: Edukasi Perpajakan, Penyuluhan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Penerimaan Pajak.

1. Pendahuluan

Pemerintah Indonesia terus berupaya memperkuat penerimaan pajak sebagai sumber utama pembiayaan pembangunan nasional dalam beberapa tahun terakhir. Penerimaan pajak berperan penting dalam menjaga stabilitas fiskal dan mendukung pembangunan berkelanjutan, khususnya dalam konteks pemulihan ekonomi pascapandemi COVID-19. Berdasarkan laporan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), realisasi penerimaan pajak nasional tahun 2023 mencapai 108,8% dari target APBN, menandakan peningkatan efektivitas administrasi perpajakan secara nasional.¹ Namun demikian, kontribusi pajak dari daerah masih belum menunjukkan kinerja optimal, terutama di wilayah dengan tingkat penyuluhan pajak yang rendah. Hal ini menggambarkan adanya ketimpangan antara potensi pajak dan realisasi penerimaan, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor sosial, budaya, dan edukatif, termasuk persepsi masyarakat terhadap kewajiban pajak.

Sebelum tahun 2021 sistem perpajakan Indonesia menghadapi tantangan kepatuhan dan penerimaan negara yang belum optimal. DJP mencatat realisasi penerimaan pajak tahun 2019 sebesar Rp1.332,7 triliun dan mencatat penurunan penerimaan pada tahun 2020 menjadi sekitar Rp1.072,1 triliun akibat kontraksi ekonomi nasional. Pemerintah mencatat *tax ratio* Indonesia pada periode 2016 sampai 2019 berada pada kisaran 10 sampai 11 % sehingga rasio tersebut belum mencerminkan potensi ekonomi nasional secara penuh. DJP melaporkan peningkatan jumlah wajib pajak terdaftar setiap tahun namun tingkat pelaporan Surat Pemberitahuan belum sebanding dengan jumlah tersebut terutama pada wajib pajak orang pribadi non karyawan dan pelaku UMKM. Berbagai penelitian sebelum 2021 menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki tingkat penyuluhan perpajakan yang rendah dan wajib pajak belum memahami prosedur penghitungan serta pelaporan pajak secara tepat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem perpajakan Indonesia sebelum penguatan edukasi dan penyuluhan belum membangun kepatuhan sukarela secara kuat dan belum menghasilkan kontribusi pajak yang optimal terhadap penerimaan negara.

Data resmi DJP menunjukkan bahwa jumlah pelaporan SPT Tahunan mengalami peningkatan setelah tahun 2021. DJP mencatat realisasi penyampaian SPT Tahunan tahun pajak 2019 sebesar sekitar 13,33 juta SPT dan realisasi tahun pajak 2020 sebesar sekitar 14,76 juta SPT. DJP kemudian mencatat realisasi penyampaian SPT Tahunan tahun pajak 2021 sebesar sekitar 15,97 juta SPT sehingga terjadi kenaikan sekitar 8 % dibanding tahun sebelumnya. DJP juga mencatat realisasi penyampaian SPT Tahunan tahun pajak 2022 sebesar sekitar 16,80 juta SPT sehingga terjadi kenaikan sekitar 4 % dibanding tahun 2021. Data tersebut berasal dari laporan kinerja dan siaran pers resmi Direktorat Jenderal Pajak yang mempublikasikan capaian kepatuhan formal setiap akhir periode pelaporan.²

Efektivitas edukasi dan penyuluhan perpajakan dapat diukur melalui indikator hasil kualitas kepuasan dampak dan manfaat secara terintegrasi. Program penyuluhan perpajakan menghasilkan peningkatan jumlah pelaporan SPT Tahunan dan peningkatan kepatuhan formal wajib pajak setelah kegiatan edukasi dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Petugas pajak meningkatkan kualitas layanan melalui

¹ Direktorat Jenderal Pajak, "Laporan Kinerja DJP Tahun 2023" (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2023), Diakses 15 Oktober 2025 <https://www.pajak.go.id>.

² Direktorat Jenderal Pajak, "Laporan Kinerja DJP Tahun 2023" (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2023), Diakses 15 Oktober 2025 <https://www.pajak.go.id>.

materi yang sistematis penggunaan media digital dan pendampingan teknis sehingga wajib pajak memahami prosedur penghitungan dan pelaporan pajak dengan lebih tepat. Wajib pajak merasakan kepuasan layanan ketika mereka memperoleh informasi yang jelas dan respons yang cepat dari penyuluh pajak. Program edukasi memberikan dampak terhadap peningkatan penyuluhan perpajakan dan pembentukan sikap positif terhadap kewajiban pajak dalam jangka menengah. Kegiatan penyuluhan memberikan manfaat berupa peningkatan kepatuhan sukarela pengurangan kesalahan administrasi dan penguatan kontribusi pajak terhadap penerimaan negara dalam jangka panjang.

Pada konteks lokal, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mataram Barat menjadi representasi penting dalam memahami dinamika kepatuhan pajak di daerah dengan karakter ekonomi dan sosial yang beragam. Meskipun sektor ekonomi di wilayah ini berkembang cukup baik, tingkat kepatuhan pajak masyarakat masih belum sejalan dengan potensi yang ada. Sebagian wajib pajak masih memandang pajak sebagai beban administratif semata, bukan sebagai bentuk kontribusi terhadap kesejahteraan publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerimaan pajak tidak hanya bergantung pada instrumen kebijakan fiskal, tetapi juga pada sejauh mana edukasi dan penyuluhan perpajakan mampu membentuk kesadaran kolektif masyarakat terhadap pentingnya pajak sebagai pilar pembangunan nasional.

Rendahnya kesadaran dan kepatuhan pajak merupakan isu sosial yang kompleks dan meluas di Indonesia. Menurut Rahman, Yulianti, dan Hidayah, tingkat penyuluhan pajak masyarakat Indonesia masih berada pada kategori sedang dan tidak merata di berbagai provinsi, termasuk Nusa Tenggara Barat.³ Ketimpangan penyuluhan ini menyebabkan masyarakat memiliki pemahaman yang terbatas terhadap sistem perpajakan dan manfaatnya, yang pada akhirnya berimplikasi pada rendahnya partisipasi aktif dalam pemenuhan kewajiban pajak. Penyuluhan pajak yang rendah juga memperlemah hubungan sosial antara masyarakat dan negara, karena pajak tidak lagi dipersepsikan sebagai instrumen keadilan sosial, melainkan sekadar kewajiban administratif yang membebani.

Salah satu penyebab utama dari rendahnya tingkat kesadaran pajak masyarakat adalah terbatasnya program edukasi yang bersifat partisipatif dan berkelanjutan. Sari dan Putra menegaskan bahwa paradigma edukasi pajak perlu bergeser dari pendekatan satu arah—yang bersifat sosialisasi formal menuju pendekatan partisipatif yang melibatkan masyarakat sebagai subjek aktif pembelajaran.⁴ Model edukasi yang bersifat kolaboratif melalui media digital, komunitas sosial, serta integrasi dalam kurikulum pendidikan dinilai lebih efektif dalam membentuk kesadaran pajak yang berkelanjutan. Oleh karena itu, edukasi pajak perlu dikembangkan sebagai proses komunikasi sosial yang adaptif terhadap karakteristik budaya dan teknologi masyarakat modern.

Rendahnya tingkat penyuluhan dan kesadaran pajak berdampak signifikan terhadap perilaku ekonomi individu maupun kelompok masyarakat. Masyarakat yang tidak memahami fungsi dan manfaat pajak cenderung menunjukkan perilaku

³ A Rahman, T Yulianti, and S Hidayah, "Tax Literacy and Taxpayer Compliance in Indonesia: An Empirical Study," *International Journal of Economics and Management* 16, no. 4 (2022): 501–18, Diakses 15 Oktober 2025 <https://ijem.upm.edu.my/vol16no4.html>.

⁴ M Rahman, H Putra, and A Yulianto, "Digital Transformation and Public Service Communication in Indonesia," *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* 1252, no. 1 (2023): 12054, Diakses 15 Oktober 2025 <https://doi.org/10.1088/1757-899X/1252/1/012054>.

penghindaran, baik secara pasif maupun aktif, yang pada akhirnya menghambat peningkatan penerimaan negara. Wahyuni, Raharjo, dan Fitriani menemukan bahwa rendahnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat pajak berkorelasi langsung dengan menurunnya tingkat kepatuhan dan kepercayaan terhadap otoritas perpajakan.⁵ Hal ini menunjukkan bahwa dimensi psikologis dan persepsi sosial memiliki pengaruh besar terhadap perilaku kepatuhan fiskal.

Selain itu, rendahnya penyuluhan pajak juga berdampak pada kualitas interaksi antara wajib pajak dan petugas pajak. Kurangnya pemahaman sering kali menyebabkan munculnya miskomunikasi, kesalahpahaman, bahkan potensi konflik dalam proses administrasi perpajakan. Hubungan ini seharusnya bersifat edukatif dan kolaboratif, bukan transaksional. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif sangat relevan digunakan untuk memahami makna sosial di balik perilaku wajib pajak, persepsi terhadap kebijakan pemerintah, dan pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan petugas pajak di lapangan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa penyuluhan dan edukasi perpajakan memiliki hubungan positif dengan tingkat kepatuhan pajak. Aladejebi menemukan bahwa peningkatan pengetahuan pajak secara langsung berkontribusi pada peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak di kalangan pelaku UMKM di Nigeria.⁶ Penelitian serupa oleh Susilowati, Handayani, dan Prasetyo di Indonesia menunjukkan bahwa penggunaan media digital selama pandemi COVID-19 berhasil meningkatkan efektivitas edukasi pajak, terutama di kalangan generasi muda.⁷ Hal ini membuktikan bahwa inovasi dalam metode edukasi pajak dapat menjadi faktor penting dalam mengubah perilaku fiskal masyarakat.

Penelitian lain oleh Ramadhan, Siregar, dan Putri mengungkapkan bahwa media sosial seperti Instagram, TikTok, dan YouTube dapat berperan sebagai sarana komunikasi yang efektif antara DJP dan masyarakat. Melalui pendekatan komunikasi yang kreatif dan informatif, DJP dapat menanamkan nilai-nilai kesadaran pajak secara informal namun berkelanjutan. Namun demikian, efektivitas komunikasi digital tersebut bergantung pada seberapa besar partisipasi aktif masyarakat dalam menerima, memahami, dan menginternalisasi pesan-pesan yang disampaikan.⁸

Walaupun berbagai penelitian telah menyoroti pentingnya penyuluhan dan edukasi perpajakan, sebagian besar masih menggunakan pendekatan kuantitatif yang hanya menggambarkan hubungan antarvariabel tanpa mengeksplorasi makna, persepsi, dan pengalaman sosial wajib pajak secara mendalam. Padahal, perilaku kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh faktor rasional seperti pengetahuan dan sanksi, tetapi juga oleh faktor psikologis dan nilai-nilai sosial yang membentuk perilaku individu.⁹ Dengan demikian, dibutuhkan pendekatan kualitatif untuk

⁵ D Wahyuni, A Raharjo, and R Fitriani, "Social Perception and Taxpayer Compliance in Indonesia," *Journal of Public Administration Studies* 10, no. 2 (2021): 165–80, Diakses 15 Oktober 2025 <https://doi.org/10.21009/jpas.2021.10.2.165>.

⁶ O Aladejebi, "Tax Knowledge, Tax Education and Tax Compliance in Nigeria," *Journal of Accounting and Taxation* 13, no. 2 (2021): 89–98, Diakses 15 Oktober 2025 <https://doi.org/10.5897/JAT2021.0481>.

⁷ E Susilowati, A Handayani, and R Prasetyo, "Digital Tax Education and Compliance Behavior during the COVID-19 Pandemic," *Indonesian Journal of Economics and Business* 11, no. 3 (2022): 277–91, Diakses 15 Oktober 2025 <https://doi.org/10.22146/ijeb.2022.11025>.

⁸ F Ramadhan, A Siregar, and D Putri, "The Role of Social Media in Improving Tax Awareness in Indonesia," *Journal of Digital Economy* 5, no. 2 (2023): 120–34, Diakses 15 Oktober 2025 <https://doi.org/10.1016/j.jde.2023.02.005>.

⁹ A Suryanto and I Putri, "Understanding Taxpayer Behavior through Qualitative Approaches: Lessons from Indonesian Case Studies," *Journal of Behavioral Economics and Policy* 14, no. 1 (2024): 75–91, Diakses 15 Oktober 2025 <https://doi.org/10.1016/j.jbep.2024.01.007>.

memahami dinamika sosial dan kultural yang melatarbelakangi perilaku pajak masyarakat.

2. Kajian Pustaka

Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yaitu mempunyai pengaruh, efek, atau akibat. Menurut dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata efektif berarti dapat memiliki hasil, adanya efek seperti akibat, pengaruh dan kesannya. Kata efektif dalam bahasa Inggris yaitu Effective yang memiliki arti berhasil, sukses, tepat sasaran atau manjur. Dapat dijelaskan kembali bahwa efektivitas merupakan hubungan antara tujuan dan hasil yang sesuai antara tujuan yang diperjelas dengan hasil yang diraih.¹⁰

Menurut Stephen P. Robbins efektivitas ialah sebagai perwujudan dari tujuan-tujuan suatu organisasi sesuai kriteria pencapaian tujuan yaitu efektif dan efisien. Mulin, L.J berpendapat bahwa efektif itu harus berkaitan dengan pencapaian sasaran tujuan atau target dari suatu kegiatan, pekerjaan atau tugas, dan berkaitan juga dengan kinerja dari pelaksanaan suatu kegiatan atau pekerjaan. Selain itu menurut Steers, efektivitas paling baik dapat dilihat dari sejauh mana organisasi berhasil memperoleh dan memanfaatkan sumber daya dalam proses pencapaian tujuan.¹¹

Edukasi Pajak

Edukasi pajak secara konseptual merupakan suatu proses sistematis dan berkelanjutan yang dirancang untuk membentuk pemahaman, kesadaran, dan sikap positif masyarakat terhadap kewajiban perpajakan. Menurut Direktorat Jenderal Pajak, edukasi pajak didefinisikan sebagai *“kegiatan pembinaan kepada wajib pajak dan masyarakat untuk menumbuhkan kesadaran, pengetahuan, dan kepatuhan pajak melalui sosialisasi, penyuluhan, dan kerja sama pendidikan”*.¹² Definisi ini menunjukkan bahwa edukasi pajak bukan sekadar bentuk komunikasi satu arah dari pemerintah kepada masyarakat, tetapi merupakan proses interaktif yang melibatkan pembentukan penyuluhan fiskal, partisipasi aktif warga negara, serta peningkatan kepercayaan terhadap sistem perpajakan. Dengan kata lain, edukasi pajak adalah bagian integral dari upaya membangun *fiscal citizenship*, di mana warga negara secara sadar dan sukarela memahami serta melaksanakan kewajiban fiskalnya sebagai kontribusi terhadap pembangunan negara.

3. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan dan efektivitas program edukasi serta penyuluhan perpajakan di KPP Pratama Mataram Barat, khususnya dari perspektif pengalaman, persepsi, dan interaksi antara petugas pajak dan wajib pajak. Penelitian dilaksanakan di KPP Pratama Mataram Barat dengan waktu penelitian direncanakan selama empat bulan sejak April hingga Juni 2026. Data yang digunakan berupa data kualitatif yang terdiri atas data primer, diperoleh melalui

¹⁰ Iga Rosalina, “Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaa,” Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat 01, no. 01 (Februari 2012): 3.

¹¹ Fathullah, “Efektivitas Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dalam Peningkatan Mutu Pendidikan pada MIN Lumpatan Kabupaten Musi Banyuasin,” TADBIR : Jurnal Studi Manajemen Pendidikan 2, no. 2 (Desember 2018): 182–206.

¹² Pajak, “Laporan Kinerja DJP Tahun 2023.” Diakses Oktober 2025

wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi kegiatan edukasi pajak, serta data sekunder berupa laporan tahunan KPP, peraturan perpajakan, publikasi pemerintah, dan literatur akademik yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan pegawai KPP, wajib pajak, dan pihak terkait, observasi langsung terhadap kegiatan edukasi dan penyuluhan, serta dokumentasi sebagai data pendukung. Data dianalisis secara kualitatif melalui tahapan transkripsi, pengkodean, pengelompokan kategori, identifikasi tema, interpretasi, dan penarikan kesimpulan secara iteratif dan reflektif. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan metode, serta diperkuat dengan *member checking* dan *audit trail* untuk memastikan kredibilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas hasil penelitian.

4. Hasil dan Pembahasan

Dampak Edukasi dan Penyuluhan Pajak untuk Meningkatkan Realisasi Penerimaan Pajak

Salah satu dampak paling nyata dari pelaksanaan program edukasi dan penyuluhan perpajakan di KPP Pratama Mataram Barat adalah meningkatnya kepatuhan formal wajib pajak, yang tercermin dari penyampaian SPT tepat waktu dan ketaatan terhadap prosedur pembayaran. Berdasarkan hasil wawancara dengan Dony Purnomo Sidik, Penyuluh Pajak KPP Pratama Mataram Barat, disebutkan bahwa setelah dilakukan edukasi, wajib pajak umumnya lebih tertib dan lebih patuh dalam melakukan kewajiban perpajakan, terutama pembayaran. Pernyataan ini mengindikasikan bahwa edukasi tidak sekadar memperluas pengetahuan, melainkan mendorong perubahan perilaku yang terukur.

Hardono, Penyuluh Pajak KPP Pratama Mataram Barat, memperkuat temuan tersebut dengan menyampaikan bahwa indikator perubahan perilaku yang paling jelas dapat diamati adalah adanya wajib pajak yang sebelumnya tidak melaporkan dan tidak membayar, kemudian berubah menjadi melaporkan dan membayar tepat waktu sesuai ketentuan, bahkan mampu melapor secara mandiri. Perubahan dari ketergantungan penuh kepada petugas pajak menuju kemandirian administratif ini merupakan capaian kualitas yang signifikan dalam program edukasi perpajakan. Valentin, Penyuluh Pajak KPP Pratama Mataram Barat, menambahkan bahwa perubahan yang paling terlihat setelah edukasi adalah meningkatnya ketepatan waktu pelaporan SPT, meningkatnya penggunaan layanan perpajakan secara elektronik, dan berkurangnya kesalahan dalam pengisian dan pelaporan pajak, di samping wajib pajak yang menjadi lebih proaktif dalam mencari informasi perpajakan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Aladejebi yang menemukan bahwa peningkatan pengetahuan pajak yang sistematis berpengaruh langsung terhadap peningkatan kepatuhan fiskal wajib pajak, termasuk di kalangan pelaku usaha kecil dan menengah. Di tingkat KPP Pratama Mataram Barat, kepatuhan formal ini terkonfirmasi melalui data kuantitatif: realisasi kegiatan edukasi meningkat drastis dari 69 kegiatan pada tahun 2023 menjadi 121 kegiatan pada tahun 2024, dengan lonjakan terbesar pada Tema III yang berfokus pada perubahan perilaku kepatuhan, dari 31 kegiatan menjadi 82 kegiatan atau naik sebesar 165 %.

Hasil edukasi dan penyuluhan perpajakan dalam bentuk penerimaan pajak dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Penerimaan Pajak Hasil Edukasi Dan Penyuluhan Perpajakan 2023-2024

Jenis Kegiatan	Penerimaan Pajak 2023 (Rupiah)	Penerimaan Pajak 2024 (Rupiah)
Tema 1	0	11.821.873
Tema 2	3.402.933.108	4.457.297.015
Tema 3	186.043.603	1.913.816.247
Total Penerimaan Pajak	3.588.976.711	6.382.935.135

Sumber: Data Olahan Peneliti dari KPP Pratama Mataram Barat

Berdasarkan data tabel 1 dapat dilihat bahwa adanya peningkatan penerimaan pajak dari tahun 2023 ke tahun 2024. Terdapat peningkatan penerimaan pajak pada masing-masing tema sesuai kebijakan dan strategi edukasi perpajakan.

Pada Tema 1 tidak terdapat penerimaan pajak yang tercatat pada tahun 2023. Namun, pada tahun 2024 mulai terdapat penerimaan sebesar Rp11.821.873. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kegiatan edukasi pada tema tersebut baru mulai memberikan hasil nyata di tahun kedua pelaksanaannya. Hal ini sejalan dengan pandangan Nurmantu yang menyatakan bahwa efek dari kegiatan penyuluhan pajak tidak selalu langsung terasa pada tahun yang sama, melainkan membutuhkan waktu untuk membentuk kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.¹³

Tema 2 mencatat penerimaan terbesar dibandingkan tema lainnya. Pada tahun 2023, penerimaan dari tema ini tercatat sebesar Rp3.402.933.108 dan meningkat menjadi Rp4.457.297.015 pada tahun 2024. Besarnya penerimaan pada tema ini menunjukkan bahwa strategi edukasi yang diterapkan cukup efektif dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Menurut Gunadi, efektivitas penyuluhan perpajakan sangat dipengaruhi oleh kesesuaian materi dengan kebutuhan wajib pajak serta kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi secara komunikatif.¹⁴

Sementara itu, Tema 3 juga mengalami peningkatan yang cukup berarti, dari Rp186.043.603 pada tahun 2023 menjadi Rp1.913.816.247 pada tahun 2024. Peningkatan ini menunjukkan bahwa intensifikasi kegiatan penyuluhan pada tema tersebut memberikan dampak yang nyata terhadap penerimaan pajak. Hasil ini mendukung temuan Rahayu yang menyimpulkan bahwa frekuensi dan kualitas kegiatan penyuluhan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepatuhan wajib pajak di lingkungan KPP Pratama Mataram Barat.¹⁵

Secara keseluruhan, total penerimaan pajak meningkat dari Rp3.588.976.711 pada tahun 2023 menjadi Rp6.382.935.135 pada tahun 2024. Peningkatan ini menggambarkan bahwa program edukasi dan penyuluhan perpajakan yang dirancang sesuai dengan kebijakan dan strategi yang ditetapkan mampu berkontribusi secara nyata terhadap penerimaan negara di tingkat KPP Pratama. Sebagaimana dikemukakan oleh Sari, keberhasilan penerimaan pajak tidak dapat dilepaskan dari peran aktif lembaga perpajakan dalam mendekatkan informasi kepada masyarakat melalui berbagai program edukasi yang terstruktur dan berkelanjutan.¹⁶

Analisis Dampak Edukasi dan Penyuluhan Pajak untuk Meningkatkan Realisasi Penerimaan Pajak

¹³ Safri Nurmantu, Pengantar Perpajakan, edisi ke-3 (Jakarta: Granit, 2005), 85.

¹⁴ Gunadi, Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan (Jakarta: Bee Media Indonesia, 2013), 112.

¹⁵ Siti Kurnia Rahayu, Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal (Bandung: Rekayasa Sains, 2017), 194.

¹⁶ Diana Sari, Konsep Dasar Perpajakan (Bandung: PT Refika Aditama, 2013), 67.

Data penerimaan pajak KPP Pratama Mataram Barat dari kegiatan edukasi dan penyuluhan perpajakan menunjukkan peningkatan yang signifikan antara tahun 2023 dan tahun 2024. Peningkatan tersebut setara dengan pertumbuhan sebesar 77,85 % dalam kurun waktu satu tahun. Kenaikan ini terjadi pada hampir seluruh tema kegiatan edukasi dan penyuluhan pajak yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Mataram Barat. Peneliti mencermati pola pertumbuhan tersebut secara lebih rinci pada masing-masing tema kegiatan penyuluhan. Pola tersebut kemudian dikaitkan dengan hasil wawancara terhadap wajib pajak dan pegawai KPP guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai mekanisme peningkatan penerimaan pajak tersebut.

Education for Tax Compliance Theory menjelaskan bahwa pengetahuan pajak yang memadai akan mendorong sikap dan perilaku kepatuhan wajib pajak secara sukarela. Eriksen dan Fallan membuktikan melalui eksperimen kuasi bahwa peningkatan pengetahuan pajak mengubah sikap wajib pajak terhadap keadilan system pajak dan terhadap tindakan penggelapan pajak.¹⁷ Wajib pajak yang memperoleh edukasi pajak cenderung memandang kewajiban perpajakan secara lebih serius dibandingkan wajib pajak yang tidak pernah mendapatkan edukasi. James dan Alley juga menegaskan bahwa strategi kepatuhan berbasis edukasi dan pelayanan lebih efektif dibandingkan strategi berbasis penegakan hukum semata dalam sistem *self-assessment*.¹⁸ OECD turut menekankan bahwa edukasi wajib pajak berfungsi sebagai fondasi pembentukan budaya kesadaran fiskal dalam jangka panjang.¹⁹

Penyuluh KPP Pratama Mataram Barat menyatakan bahwa program edukasi disusun berdasarkan kebutuhan wajib pajak dan isu perpajakan yang sedang berkembang di lapangan.²⁰ Petugas penyuluh lain menjelaskan bahwa kegiatan edukasi mencakup kelas pajak, webinar, sosialisasi kepada instansi dan pelaku usaha, serta penyuluhan melalui media sosial dan layanan konsultasi langsung.²¹ Variasi metode penyampaian ini sejalan dengan prinsip *Education for Tax Compliance Theory* yang menekankan pentingnya penyesuaian pendekatan edukasi dengan karakteristik kelompok wajib pajak. Petugas penyuluh juga mengamati bahwa wajib pajak yang telah mengikuti edukasi menunjukkan perilaku yang lebih tertib dalam melakukan pembayaran dan pelaporan pajak. Perubahan perilaku tersebut menjadi indikator kualitatif yang memperkuat data kenaikan penerimaan pajak pada tabel penerimaan. Dengan demikian, teori edukasi kepatuhan pajak memberikan landasan konseptual yang kuat untuk menjelaskan mekanisme peningkatan penerimaan pajak melalui jalur edukasi.

Lonjakan penerimaan pada setiap Tema Edukasi mengindikasikan keberhasilan program edukasi dalam mendorong kepatuhan sukarela kelompok wajib pajak sasaran. Pegawai KPP menyatakan bahwa wajib pajak yang mendapatkan edukasi mengalami perubahan perilaku nyata dari sebelumnya tidak melapor dan tidak membayar menjadi patuh membayar dan melapor secara tepat waktu. Pernyataan tersebut secara langsung menghubungkan aktivitas edukasi dengan mekanisme

¹⁷ Knut Eriksen and Lars Fallan, "Tax Knowledge and Attitudes towards Taxation: A Report on a Quasi-Experiment," *Journal of Economic Psychology* 17, no. 3 (1996): 390.

¹⁸ Simon James and Clinton Alley, "Tax Compliance, Self-Assessment and Tax Administration," *Journal of Finance and Management in Public Services* 2, no. 2 (2002): 32

¹⁹ Organisation for Economic Co-operation and Development, *Taxpayer Education to Build Tax Culture, Compliance and Citizenship* (Paris: OECD Publishing, 2023), 15.

²⁰ Dony Purnomo Sidik, Wawancara, Mataram, 05 Juni 2026

²¹ Valentin, Wawancara, Mataram, 9 Juni 2026

kepatuhan sukarela sebagaimana dikemukakan dalam *Education for Tax Compliance Theory*. Munculnya penerimaan baru pada Tema 1 yang sebelumnya nihil pada tahun 2023 turut menunjukkan bahwa edukasi mampu menjangkau kelompok wajib pajak baru yang sebelumnya belum aktif melaksanakan kewajiban. Efek jangkauan baru ini konsisten dengan pernyataan penyuluh bahwa sasaran prioritas edukasi mencakup wajib pajak orang pribadi usaha dan wajib pajak baru. Dengan demikian, variasi pertumbuhan antar tema kegiatan mencerminkan perbedaan intensitas serta ketepatan sasaran program edukasi pajak yang dilaksanakan KPP Pratama Mataram Barat.

Pertumbuhan Tema 2 yang lebih moderat sebesar 30,99% pada tahun 2024 dibandingkan tahun 2023 menunjukkan bahwa kelompok wajib pajak pada tema tersebut telah memiliki tingkat kepatuhan awal yang relatif lebih tinggi. Penyuluh KPP Pratama Mataram Barat menjelaskan bahwa wajib pajak badan usaha secara umum memiliki pemahaman perpajakan yang lebih baik dibandingkan wajib pajak UMKM dan orang pribadi. Kondisi awal yang sudah relatif baik tersebut membuat ruang peningkatan penerimaan menjadi lebih terbatas dibandingkan kelompok yang sebelumnya kurang teredukasi. Narasumber CV. PIR turut menyampaikan bahwa dirinya sebagai wajib pajak badan hanya mengikuti satu kali kegiatan edukasi karena materi yang disampaikan sudah cukup jelas dan mudah dipahami sejak awal. Fenomena ini memperlihatkan hubungan berbanding terbalik antara tingkat pemahaman awal wajib pajak dan besarnya dampak marginal edukasi terhadap peningkatan penerimaan pajak. Temuan ini memberikan implikasi penting bahwa program edukasi sebaiknya diprioritaskan pada kelompok wajib pajak dengan tingkat literasi pajak awal yang masih rendah.

Financial Literacy Theory menjelaskan bahwa literasi keuangan merupakan bentuk investasi modal manusia yang memengaruhi kualitas pengambilan keputusan ekonomi individu. Lusardi dan Mitchell menyatakan bahwa individu dengan literasi keuangan yang tinggi cenderung membuat keputusan keuangan yang lebih baik, termasuk dalam hal pencatatan, perencanaan, dan pemenuhan kewajiban finansial.²² OECD mendefinisikan literasi keuangan sebagai kombinasi kesadaran, pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang memungkinkan seseorang membuat keputusan keuangan yang tepat.²³ Definisi tersebut turut mencakup pemahaman terhadap pajak dan pengeluaran publik sebagai salah satu kompetensi inti literasi keuangan orang dewasa. Wajib pajak dengan literasi keuangan yang baik pada umumnya lebih mampu memisahkan urusan keuangan pribadi dan usaha secara tertib. Kondisi ini pada gilirannya mendukung ketepatan perhitungan dan pelaporan pajak yang menjadi salah satu tujuan program edukasi KPP Pratama Mataram Barat.

Narasumber CV LL menyatakan bahwa dirinya menjadi lebih tertib dalam mencatat keuangan dan pembukuan usaha setelah mengikuti edukasi perpajakan.²⁴ Narasumber CV. PIR juga mengungkapkan bahwa: *"saya menjadi lebih paham dan tertib dalam mencatat keuangan dan pembukuan usaha setelah mengikuti kegiatan edukasi yang sama."*²⁵ Narasumber M. Nasrun menyampaikan bahwa edukasi pajak

²² Annamaria Lusardi and Olivia S. Mitchell, "The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence," *Journal of Economic Literature* 52, no. 1 (2014): 6

²³ Organisation for Economic Co-operation and Development, *Recommendation of the Council on Financial Literacy* (Paris: OECD, 2020), 4

²⁴ CV LL, Wawancara, Mataram, 10 Juni 2026

²⁵ CV PIR, Wawancara, Mataram, 11 Juni 2026

membuatnya lebih memahami tata cara mengelola keuangan dan pembukuan usahanya.²⁶ Pernyataan-pernyataan tersebut menguatkan asumsi Financial Literacy Theory bahwa edukasi dapat meningkatkan kapasitas individu dalam mengelola aspek keuangan secara lebih tertata. Peningkatan tertib administrasi keuangan wajib pajak usaha kecil dan menengah kemudian berkontribusi terhadap ketepatan waktu pelaporan dan pembayaran pajak. Hubungan ini menjelaskan mengapa Tema 3 dalam tabel penerimaan pajak mengalami lonjakan penerimaan yang sangat tinggi pada tahun 2024.

Education for Tax Compliance Theory dan *Financial Literacy Theory* pada dasarnya saling melengkapi dalam menjelaskan mekanisme peningkatan penerimaan pajak melalui jalur edukasi. Kirchler menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dapat bersifat sukarela apabila wajib pajak memiliki kepercayaan terhadap otoritas pajak serta pemahaman yang memadai mengenai sistem perpajakan. *Education for Tax Compliance Theory* menjelaskan aspek pemahaman regulasi dan kewajiban formal perpajakan, sedangkan *Financial Literacy Theory* menjelaskan kapasitas teknis wajib pajak dalam mengelola keuangan dan pembukuan usaha. Kedua aspek tersebut secara beriringan membentuk kesiapan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara mandiri dan tepat waktu. Data wawancara menunjukkan bahwa wajib pajak yang teredukasi mengalami peningkatan pada kedua aspek tersebut secara simultan, baik dari sisi pemahaman regulasi maupun tata kelola keuangan usaha. Kombinasi kedua perubahan tersebut kemudian tercermin secara agregat pada kenaikan total penerimaan pajak KPP Pratama Mataram Barat dari kegiatan edukasi dan penyuluhan sebesar Rp3.588.976.711 pada tahun 2023 menjadi Rp6.382.935.135 pada tahun 2024.

Penyuluh KPP Pratama Mataram Barat menyampaikan bahwa edukasi berperan sebagai langkah awal dalam proses pengawasan dan pemeriksaan sehingga mendorong peningkatan pembayaran sukarela atau *voluntary payment*. Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa edukasi bukan sekadar kegiatan diseminasi informasi, melainkan instrumen strategis dalam sistem kepatuhan perpajakan modern.

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa peningkatan realisasi penerimaan pajak KPP Pratama Mataram Barat sebesar 77,85 % dari kegiatan edukasi dan penyuluhan perpajakan antara tahun 2023 dan 2024 tidak terjadi secara seragam, melainkan mengikuti pola yang berbeda pada tiap tema kegiatan sesuai dengan tingkat kepatuhan awal masing-masing kelompok wajib pajak sasaran. Munculnya penerimaan baru pada Tema 1 menunjukkan keberhasilan edukasi menjangkau wajib pajak yang sebelumnya belum aktif, pertumbuhan yang lebih moderat pada Tema 2 mencerminkan wajib pajak badan usaha yang sejak awal telah memiliki pemahaman relatif baik, sedangkan lonjakan tertinggi pada Tema 3 sejalan dengan sasaran wajib pajak orang pribadi usaha dan wajib pajak baru yang menjadi fokus pendekatan *One on One* dan *One to Many*.

Pola tersebut dapat dijelaskan melalui dua kerangka teori yang saling melengkapi. *Education for Tax Compliance Theory* menjelaskan bahwa pemahaman regulasi dan kewajiban formal perpajakan yang diperoleh dari edukasi mendorong kepatuhan sukarela, sebagaimana tercermin dari perubahan perilaku wajib pajak dari sebelumnya tidak melapor dan tidak membayar menjadi tertib membayar dan

²⁶ M. Nasrun, Wawancara, Mataram, 11 Juni 2026

melapor. *Financial Literacy Theory* menjelaskan sisi lain dari perubahan tersebut, yaitu peningkatan kapasitas wajib pajak dalam mengelola pencatatan dan pembukuan usaha, sebagaimana disampaikan langsung oleh narasumber CV LL, CV. PIR, dan M. Nasrun. Gabungan kedua aspek ini - pemahaman regulasi dan tertib administrasi keuangan - yang pada akhirnya tercermin secara agregat pada kenaikan total penerimaan pajak dari kegiatan edukasi dan penyuluhan, dari Rp3.588.976.711 pada tahun 2023 menjadi Rp6.382.935.135 pada tahun 2024.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa edukasi dan penyuluhan perpajakan di KPP Pratama Mataram Barat bukan sekadar kegiatan diseminasi informasi, melainkan instrumen strategis yang berfungsi sebagai langkah awal dalam mendorong pembayaran sukarela (*voluntary payment*) sebelum masuk ke tahap pengawasan dan pemeriksaan. Temuan ini menjadi salah satu bukti empiris yang menjawab rumusan masalah kedua penelitian, yaitu bagaimana efektivitas program edukasi dan penyuluhan perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Mataram Barat, sekaligus menjadi dasar bagi pembahasan lebih lanjut mengenai faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program tersebut.

Analisis Efektivitas Edukasi dan Penyuluhan Pajak untuk Meningkatkan Realisasi Penerimaan Pajak

Peneliti menggunakan Model Kirkpatrick untuk mengukur efektivitas program edukasi dan penyuluhan perpajakan yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Mataram Barat periode 2023-2024 untuk meningkatkan realisasi penerimaan pajak. Model tersebut mengukur empat tingkatan evaluasi secara berjenjang sebagai indikator, yaitu reaksi peserta, pembelajaran yang diperoleh, perubahan perilaku, dan hasil akhir berupa peningkatan realisasi penerimaan pajak. Indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana program edukasi dan penyuluhan perpajakan yang dijalankan telah berjalan secara efektif berdasarkan hasil wawancara dengan para penyuluh KPP Pratama Mataram Barat dan Wajib Pajak.

Hardono dalam wawancara dengan peneliti, menggambarkan urgensi program ini melalui pernyataan bahwa tantangan utama di lapangan adalah "*rasa skeptis masyarakat terhadap pajak itu sendiri karena ketidaktahuan tentang hak dan kewajiban perpajakan serta tidak mengetahui peraturan perpajakan*"²⁷. Ibu Indah Sulistiowati turut membenarkan pentingnya program tersebut dengan menyatakan bahwa kegiatan edukasi "*sangat bermanfaat karena secara langsung dapat membantu saya menghitung dan tata cara pelaporan lebih mudah*"²⁸, sehingga keempat tahapan Kirkpatrick tersebut relevan digunakan untuk mengukur sejauh mana program edukasi berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak dan realisasi penerimaan pajak di wilayah kerja KPP Pratama Mataram Barat.

Faktor Pendukung dan Penghambat Program Edukasi dan Penyuluhan Perpajakan

1. Faktor Pendukung

Hasil wawancara dengan para penyuluh KPP Pratama Mataram Barat menunjukkan bahwa koordinasi kelembagaan menjadi salah satu faktor pendukung utama pelaksanaan program edukasi dan penyuluhan perpajakan. Dony Purnomo Sidik,

²⁷ Hardono, Wawancara, Mataram, 05 Juni 2026

²⁸ Indah Sulistiowati, Wawancara, Mataram, 11 Juni 2026

Penyuluh Ahli Pertama KPP Pratama Mataram Barat, menyatakan bahwa koordinasi dengan instansi lain berjalan baik meskipun dengan anggaran yang terbatas.²⁹ Hal serupa disampaikan oleh Hardono, Penyuluh Ahli Pertama KPP Pratama Mataram Barat, yang menjelaskan bahwa KPP Pratama Mataram Barat berkoordinasi dengan baik dengan berbagai instansi dalam membuat kegiatan sosialisasi.³⁰ Valentin N, Asisten Penyuluh Pajak Terampil KPP Pratama Mataram Barat, menambahkan bahwa KPP Pratama Mataram Barat menjalin kerja sama dengan UMKM yang terdaftar di wilayah kerjanya dalam pelaksanaan edukasi perpajakan.³¹ Temuan ini sejalan dengan Meliana dan Ni Made Sintya Surya Dewi yang menyebutkan bahwa dukungan pemerintah daerah dan kolaborasi lintas pihak menjadi elemen penting dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kepatuhan wajib pajak.³²

Ketersediaan sumber daya manusia penyuluh turut menjadi faktor pendukung, meskipun disertai keterbatasan anggaran. Hardono menyatakan bahwa SDM tersedia namun anggaran yang dimiliki terbatas.³³ Valentin N menambahkan bahwa dari sisi SDM dan anggaran, secara umum kondisi yang ada sudah mendukung pelaksanaan program, meskipun peningkatan sumber daya tetap diperlukan untuk memperluas jangkauan edukasi.³⁴ Kondisi ini sejalan dengan temuan Eka Prastuty pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen, yang menyebutkan sumber daya manusia yang cukup termasuk banyaknya pegawai lulusan Sekolah Tinggi Akuntansi Negara (STAN) sebagai salah satu faktor pendukung strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Pemanfaatan teknologi digital sebagai inovasi penyampaian edukasi juga menjadi faktor pendukung yang dikemukakan para narasumber. Hardono menyatakan bahwa inovasi yang dilakukan mencakup penggunaan media sosial dan pembuatan kanal media sosial berisi tutorial dan panduan.³⁵ Valentin N menjelaskan bahwa inovasi yang dilakukan antara lain pemanfaatan media sosial, webinar interaktif, dan penyediaan video edukasi singkat.³⁶ Hal ini sejalan dengan temuan Eka Prastuty bahwa perkembangan teknologi, melalui sistem elektronik seperti e-registration, e-SPT, e-filing, dan e-billing, menjadi faktor pendukung penting karena mempermudah wajib pajak melaksanakan kewajibannya tanpa harus datang langsung ke kantor pajak. Meliana dan Ni Made Sintya Surya Dewi turut mencatat bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pelaporan pajak mempercepat proses administrasi serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.³⁷

Mekanisme evaluasi dan umpan balik program menjadi faktor pendukung lain yang memungkinkan perbaikan berkelanjutan. Dony Purnomo Sidik menyebutkan bahwa terdapat *form* umpan balik yang dibuat pada setiap kegiatan edukasi.³⁸

²⁹ Dony Purnomo Sidik, Wawancara, Mataram, 05 Juni 2026

³⁰ Hardono, Wawancara, Mataram, 05 Juni 2026

³¹ Valentin, Wawancara, Mataram, 9 Juni 2026

³² Meliana dan Ni Made Sintya Surya Dewi, "Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dalam Pelaporan Pajak: Studi Kualitatif Kabupaten Polewali Mandar," Jurnal Inovasi Akuntansi (JIA) 3, no. 1 (2025): 34.

³³ Hardono, Wawancara, Mataram, 05 Juni 2026

³⁴ Valentin, Wawancara, Mataram, 9 Juni 2026

³⁵ Hardono, Wawancara, Mataram, 05 Juni 2026

³⁶ Valentin, Wawancara, Mataram, 9 Juni 2026

³⁷ Meliana dan Ni Made Sintya Surya Dewi, "Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dalam Pelaporan Pajak: Studi Kualitatif Kabupaten Polewali Mandar," Jurnal Inovasi Akuntansi (JIA) 3, no. 1 (2025): 35.

³⁸ Dony Purnomo Sidik, Wawancara, Mataram, 05 Juni 2026

Hardono menjelaskan bahwa efektivitas kegiatan diukur menggunakan aplikasi *monitoring* dan evaluasi melalui *dashboard* pengawasan edukasi.³⁹ Valentin N menambahkan bahwa efektivitas diukur melalui tingkat partisipasi peserta, hasil evaluasi kegiatan, survei kepuasan, serta perubahan tingkat kepatuhan wajib pajak, dan umpan balik peserta digunakan sebagai dasar perbaikan metode maupun materi edukasi pada kegiatan berikutnya.⁴⁰ Eka Ardi Handoko menegaskan bahwa penyuluhan edukasi perpajakan merupakan investasi jangka panjang yang dilakukan secara bertahap dan kontinyu sehingga memerlukan siklus evaluasi dan perbaikan berkelanjutan agar dampaknya dapat dirasakan secara optimal.⁴¹ Hasil pengujian statistik dalam penelitian tersebut turut membuktikan bahwa pengetahuan pajak dan penyuluhan edukasi perpajakan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan koefisien determinasi sebesar 88,6 %.⁴²

2. Faktor Penghambat

Keterbatasan pemahaman dan kesadaran awal wajib pajak menjadi tantangan utama yang dihadapi dalam pelaksanaan program. Dony Purnomo Sidik menyatakan bahwa tantangan yang paling sering dihadapi adalah rasa skeptis masyarakat terhadap pajak akibat ketidaktahuan mengenai hak dan kewajiban perpajakan serta ketidaktahuan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku.⁴³ Temuan ini sejalan dengan Alan Hidayat yang mengidentifikasi faktor pengetahuan-pemahaman dan faktor kesadaran hukum-etika sebagai dua dari lima faktor utama yang memengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak UMKM.⁴⁴ Eka Prastuty pada penelitiannya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen turut menyimpulkan bahwa pemahaman dan kesadaran wajib pajak yang rendah menjadi faktor penghambat pencapaian strategi peningkatan kepatuhan.⁴⁵

Rendahnya partisipasi dan kehadiran wajib pajak dalam kegiatan edukasi turut menjadi faktor penghambat yang dikemukakan para narasumber. Hardono menyebutkan bahwa tantangan yang dihadapi adalah kehadiran wajib pajak yang kurang.⁴⁶ Valentin N menambahkan bahwa tantangan utama meliputi rendahnya partisipasi sebagian wajib pajak serta keterbatasan waktu peserta.⁴⁷ Meliana dan Ni Made Sintya Surya Dewi turut mencatat bahwa pelaksanaan sosialisasi dan edukasi pajak di lapangan sering kali masih terbatas pada wilayah tertentu sehingga belum menjangkau seluruh wajib pajak.⁴⁸

Kesenjangan literasi digital antar kelompok wajib pajak juga menjadi hambatan tersendiri. Valentin N menjelaskan bahwa *"tantangan yang dihadapi turut mencakup perbedaan tingkat literasi perpajakan dan literasi digital antar wajib*

³⁹ Hardono, Wawancara, Mataram, 05 Juni 2026

⁴⁰ Valentin, Wawancara, Mataram, 9 Juni 2026

⁴¹ Eka Ardi Handoko, "Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Penyuluhan Edukasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *Innovative: Journal of Social Science Research* 3, no. 4 (2023): 4297.

⁴² Eka Ardi Handoko, "Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Penyuluhan Edukasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *Innovative: Journal of Social Science Research* 3, no. 4 (2023): 4298.

⁴³ Dony Purnomo Sidik, Wawancara, Mataram, 05 Juni 2026

⁴⁴ Alan Hidayat, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Serang," *Petanda: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humaniora* 4, no. 2 (2022): 107–108.

⁴⁵ Eka Prastuty, "Strategi Penerimaan Pajak Melalui Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen)" (Skripsi, Universitas Brawijaya, 2020), 126.

⁴⁶ Hardono, Wawancara, Mataram, 05 Juni 2026

⁴⁷ Valentin, Wawancara, Mataram, 9 Juni 2026

⁴⁸ Meliana dan Ni Made Sintya Surya Dewi, "Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dalam Pelaporan Pajak: Studi Kualitatif Kabupaten Polewali Mandar," *Jurnal Inovasi Akuntansi (JIA)* 3, no. 1 (2025): 33.

pajak".⁴⁹ Hal ini sejalan dengan temuan Meliana dan Ni Made Sintya Surya Dewi bahwa meskipun sistem pelaporan berbasis daring mulai diakses oleh pelaku UMKM, masih terdapat kendala aksesibilitas teknologi, terutama bagi wajib pajak yang berlokasi di daerah terpencil.⁵⁰

Keterbatasan anggaran dan sarana prasarana turut menjadi faktor penghambat yang berulang kali disampaikan oleh para narasumber. Dony Purnomo Sidik menyatakan bahwa koordinasi dengan instansi lain dilakukan meski dengan anggaran terbatas sehingga penyuluh harus menyaring anggaran dalam pelaksanaan edukasi, dan salah satu hal yang perlu diperbaiki adalah sarana dan prasarana.⁵¹ Hardono turut menyebutkan bahwa meskipun SDM tersedia, anggaran yang dimiliki masih terbatas.⁵² Kondisi keterbatasan sumber daya pendukung ini sejalan dengan temuan Eka Prastuty di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen, yang mengungkapkan bahwa rasio antara jumlah wajib pajak dengan jumlah *Account Representative* yang tidak seimbang menjadi salah satu faktor penghambat pelaksanaan strategi peningkatan kepatuhan.⁵³

Orientasi program yang masih dominan pada fungsi pengawasan dibandingkan edukasi turut menjadi catatan penghambat dari sisi kelembagaan. Dony Purnomo Sidik menyampaikan *"bahwa hal yang perlu diperbaiki adalah menjadikan edukasi sebagai ujung tombak penerimaan pajak, karena pelaksanaan saat ini masih terpaku pada fungsi pengawasan yang cenderung hanya menyasar wajib pajak yang sama setiap tahunnya"*.⁵⁴

Keterbatasan jangkauan komunikasi dengan asosiasi atau kelompok wajib pajak turut menjadi hambatan tersendiri. Hardono menjelaskan bahwa *"hal yang perlu diperbaiki adalah komunikasi dengan asosiasi agar pesan lebih mudah disampaikan kepada anggotanya serta sosialisasi dapat menjangkau wajib pajak secara lebih luas"*.⁵⁵ Temuan ini relevan dengan pandangan Alan Hidayat mengenai faktor pelayanan dan komunikasi dari pihak pajak, yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi yang kurang efektif dari otoritas pajak dapat menyebabkan menurunnya motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.⁵⁶

Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Program Edukasi dan Penyuluhan Perpajakan

Salah satu faktor pendukung yang paling menonjol dari pelaksanaan program edukasi dan penyuluhan perpajakan di KPP Pratama Mataram Barat adalah terjalannya koordinasi kelembagaan yang baik dengan berbagai pihak. Berdasarkan hasil wawancara dengan Dony Purnomo Sidik, Penyuluh Ahli Pertama KPP Pratama Mataram Barat, disebutkan bahwa koordinasi dengan instansi lain berjalan baik meskipun harus dilakukan dengan anggaran yang terbatas. Hardono, Penyuluh Ahli

⁴⁹ Valentin, Wawancara, Mataram, 9 Juni 2026

⁵⁰ Meliana dan Ni Made Sintya Surya Dewi, "Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dalam Pelaporan Pajak: Studi Kualitatif Kabupaten Polewali Mandar," Jurnal Inovasi Akuntansi (JIA) 3, no. 1 (2025): 33.

⁵¹ Dony Purnomo Sidik, Wawancara, Mataram, 05 Juni 2026

⁵² Hardono, Wawancara, Mataram, 05 Juni 2026

⁵³ Eka Prastuty, "Strategi Penerimaan Pajak Melalui Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen)" (Skripsi, Universitas Brawijaya, 2020), 106.

⁵⁴ Dony Purnomo Sidik, Wawancara, Mataram, 05 Juni 2026

⁵⁵ Hardono, Wawancara, Mataram, 05 Juni 2026

⁵⁶ Alan Hidayat, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Serang," Petanda: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humaniora 4, no. 2 (2022): 107.

Pertama KPP Pratama Mataram Barat, memperkuat pernyataan tersebut dengan menjelaskan bahwa KPP Pratama Mataram Barat senantiasa berkoordinasi dengan baik bersama berbagai instansi dalam menyelenggarakan kegiatan sosialisasi. Valentin N, Asisten Penyuluh Pajak Terampil KPP Pratama Mataram Barat, menambahkan bahwa KPP Pratama Mataram Barat turut menjalin kerja sama dengan pelaku UMKM yang terdaftar di wilayah kerjanya dalam pelaksanaan edukasi perpajakan. Pernyataan para penyuluh ini sejalan dengan temuan Meliana dan Ni Made Sintya Surya Dewi yang menyebutkan bahwa dukungan pemerintah daerah serta kolaborasi lintas pihak menjadi elemen penting dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kepatuhan wajib pajak.

Selain koordinasi kelembagaan, ketersediaan sumber daya manusia penyuluh turut menjadi faktor pendukung, kendati masih diiringi keterbatasan anggaran. Hardono mengungkapkan bahwa SDM yang dimiliki KPP Pratama Mataram Barat sudah tersedia, hanya saja anggaran yang ada masih terbatas. Hal senada disampaikan oleh Valentin N, yang menyatakan *"SDM dan anggaran, secara umum kondisi yang ada sudah cukup mendukung pelaksanaan program, meskipun peningkatan sumber daya tetap diperlukan agar jangkauan edukasi dapat diperluas"*⁵⁷. Kondisi ini sejalan dengan temuan Eka Prastuty pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen, yang menyebutkan sumber daya manusia yang cukup termasuk banyaknya pegawai lulusan Sekolah Tinggi Akuntansi Negara (STAN) sebagai salah satu faktor pendukung strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Pemanfaatan teknologi digital sebagai inovasi penyampaian edukasi juga menjadi faktor pendukung yang berulang kali disampaikan oleh para narasumber. Hardono menjelaskan bahwa inovasi yang telah dilakukan mencakup pemanfaatan media sosial serta pembuatan kanal media sosial yang berisi tutorial dan panduan bagi wajib pajak. Valentin N menambahkan bahwa inovasi yang dilakukan turut mencakup pemanfaatan webinar interaktif dan penyediaan video edukasi singkat. Sejalan dengan hal tersebut, Eka Prastuty menemukan bahwa perkembangan teknologi, melalui sistem elektronik seperti *e-registration*, *e-SPT*, *e-filing*, dan *e-billing*, menjadi faktor pendukung penting karena mempermudah wajib pajak melaksanakan kewajibannya tanpa harus datang langsung ke kantor pajak. Meliana dan Ni Made Sintya Surya Dewi turut mencatat bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pelaporan pajak mempercepat proses administrasi serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

Faktor pendukung lain yang tidak kalah penting adalah tersedianya mekanisme evaluasi dan umpan balik program yang memungkinkan perbaikan berkelanjutan. Dony Purnomo Sidik menyebutkan bahwa setiap kegiatan edukasi dilengkapi dengan *form* umpan balik yang diisi oleh peserta. Hardono menjelaskan bahwa efektivitas kegiatan diukur melalui aplikasi *monitoring* dan evaluasi berupa *dashboard* pengawasan edukasi. Valentin N menambahkan: *"efektivitas diukur melalui tingkat partisipasi peserta, hasil evaluasi kegiatan, survei kepuasan, serta perubahan tingkat kepatuhan wajib pajak, dan umpan balik dari peserta dijadikan dasar untuk memperbaiki metode maupun materi edukasi pada kegiatan berikutnya."*⁵⁸ Eka Ardi Handoko menegaskan bahwa penyuluhan edukasi perpajakan merupakan investasi jangka panjang yang dilakukan secara bertahap dan kontinyu, sehingga memerlukan

⁵⁷ Valentin, Wawancara, Mataram, 9 Juni 2026

⁵⁸ Valentin, Wawancara, Mataram, 9 Juni 2026

siklus evaluasi dan perbaikan yang terus-menerus agar dampaknya dapat dirasakan secara optimal. Hasil pengujian statistik dalam penelitian tersebut turut membuktikan bahwa pengetahuan pajak dan penyuluhan edukasi perpajakan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan koefisien determinasi sebesar 88,6 %.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program edukasi dan penyuluhan perpajakan di KPP Pratama Mataram Barat ditopang oleh sejumlah faktor pendukung yaitu koordinasi kelembagaan yang berjalan baik dengan berbagai instansi dan pelaku UMKM, ketersediaan sumber daya manusia penyuluh, pemanfaatan teknologi digital sebagai inovasi penyampaian edukasi, serta mekanisme evaluasi dan umpan balik yang memungkinkan perbaikan berkelanjutan. Keempat faktor tersebut, sebagaimana dikonfirmasi oleh narasumber Dony Purnomo Sidik, Hardono, dan Valentin N, sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menegaskan pentingnya sosialisasi berkelanjutan, kompetensi aparatur, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

Di sisi lain, pelaksanaan program tersebut juga tidak lepas dari sejumlah faktor penghambat, mulai dari keterbatasan pemahaman dan kesadaran awal wajib pajak yang menimbulkan sikap skeptis terhadap pajak, rendahnya partisipasi dan kehadiran wajib pajak dalam kegiatan edukasi, kesenjangan literasi digital antar kelompok wajib pajak, keterbatasan anggaran dan sarana prasarana, orientasi program yang masih dominan pada fungsi pengawasan dibandingkan edukasi, hingga keterbatasan jangkauan komunikasi dengan asosiasi wajib pajak. Faktor-faktor penghambat ini turut relevan dengan temuan penelitian terdahulu, khususnya terkait keterbatasan pemahaman, kesadaran hukum-etika, dan keterbatasan sumber daya sebagai kendala umum kepatuhan wajib pajak UMKM.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan program edukasi dan penyuluhan perpajakan di KPP Pratama Mataram Barat sangat bergantung pada sejauh mana faktor pendukung yang telah ada dapat terus diperkuat. Sementara itu, faktor penghambat yang teridentifikasi perlu menjadi perhatian utama dalam perbaikan strategi ke depan

5. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menghasilkan kesimpulan utama yaitu:

1. Bentuk program edukasi dan penyuluhan perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Mataram Barat dirancang secara berjenjang mengikuti kebijakan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana tertuang dalam Nota Dinas Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Nomor ND-11/PJ.09/2024. Target minimal 40 kegiatan per tahun yang terbagi ke dalam tiga tema: Tema I yang berorientasi pada kesadaran pajak bagi calon wajib pajak masa depan, Tema II yang berorientasi pada pengetahuan dan keterampilan perpajakan, serta Tema III yang berorientasi pada perubahan perilaku kepatuhan melalui pendekatan *One on One* dan *One to Many*. Pelaksanaannya diwujudkan melalui tiga metode, yaitu metode langsung secara aktif, metode tidak langsung satu arah, dan metode tidak langsung dua arah, yang seluruhnya dipantau melalui Aplikasi SISULUH. Secara kuantitatif, jumlah kegiatan meningkat dari 69 kegiatan pada tahun 2023 menjadi 121 kegiatan pada tahun 2024, dengan lonjakan tertinggi pada Tema III sebesar 165%.

2. Efektivitas program edukasi dan penyuluhan perpajakan, dapat disimpulkan bahwa program tersebut terbukti efektif mendorong peningkatan realisasi penerimaan pajak dengan kenaikan sebesar 77,85% dari kegiatan edukasi dan penyuluhan antara tahun 2023 dan 2024, atau dari Rp3.588.976.711 menjadi Rp6.382.935.135. Peningkatan tersebut dijelaskan melalui dua jalur yang saling melengkapi: peningkatan pemahaman regulasi dan kewajiban formal perpajakan sebagaimana dikemukakan dalam *Education for Tax Compliance Theory*, serta peningkatan kapasitas wajib pajak dalam mengelola pencatatan dan pembukuan usaha sebagaimana dikemukakan dalam *Financial Literacy Theory*. Efektivitas tersebut juga ditopang oleh sejumlah faktor pendukung, yaitu koordinasi kelembagaan, ketersediaan sumber daya manusia penyuluh, pemanfaatan teknologi digital, serta mekanisme evaluasi dan umpan balik program. Di sisi lain, pelaksanaan program masih menghadapi sejumlah faktor penghambat, yaitu keterbatasan pemahaman dan kesadaran awal wajib pajak, rendahnya partisipasi dalam kegiatan edukasi, kesenjangan literasi digital antar kelompok wajib pajak, keterbatasan anggaran dan sarana prasarana, orientasi program yang masih dominan pada fungsi pengawasan, serta keterbatasan jangkauan komunikasi dengan asosiasi wajib pajak.
3. Pelaksanaan program edukasi dan penyuluhan perpajakan di KPP Pratama Mataram Barat didukung oleh empat faktor utama yaitu
 - a) Koordinasi kelembagaan yang terjalin baik dengan berbagai instansi pemerintah daerah, perguruan tinggi, asosiasi bisnis, dan pelaku UMKM di wilayah kerja,
 - b) Ketersediaan sumber daya manusia penyuluh yang memadai meskipun masih diiringi keterbatasan anggaran.
 - c) Pemanfaatan teknologi digital sebagai inovasi penyampaian edukasi, seperti media sosial, webinar interaktif, dan video edukasi singkat, yang mempermudah jangkauan kepada wajib pajak.
 - d) Tersedianya mekanisme evaluasi dan umpan balik program melalui *form feedback* serta aplikasi monitoring dan evaluasi, yang memungkinkan perbaikan metode dan materi edukasi secara berkelanjutan.Di sisi lain, terdapat beberapa faktor penghambat yang saling berkaitan. Faktor-faktor tersebut meliputi:
 - a) Keterbatasan pemahaman dan kesadaran awal wajib pajak yang menimbulkan sikap skeptis terhadap pajak.
 - b) Rendahnya partisipasi dan kehadiran wajib pajak dalam kegiatan edukasi.
 - c) Kesenjangan literasi digital antar kelompok wajib pajak.
 - d) Keterbatasan anggaran dan sarana prasarana.
 - e) Orientasi program yang masih dominan pada fungsi pengawasan dibandingkan edukasiKeterbatasan jangkauan komunikasi dengan asosiasi atau kelompok wajib pajak

6. Daftar Pustaka

- (OECD), Organisation for Economic Co-operation and Development. *G20/OECD Principles of Corporate Governance*. OECD Publishing, 2015. <https://doi.org/10.1787/9789264236882-en>.
- Aladejebi, O. "Tax Knowledge, Tax Education and Tax Compliance in Nigeria." *Journal of Accounting and Taxation* 13, no. 2 (2021): 89–98. <https://doi.org/10.5897/JAT2021.0481>.

- Fitriani, R, S Hartati, and Y Ramadhan. "The Effect of Tax Literacy, Tax Awareness, and Trust in Tax Authorities on Tax Compliance." *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 2025. <https://ijebar.org/index.php/ijebar/article/view/2457>.
- Kirchler, E, E Hoelzl, and I Wahl. "Education for Tax Compliance: A Framework for Fiscal Literacy." *Journal of Economic Psychology* 86 (2021). <https://doi.org/10.1016/j.joep.2021.102398>.
- Muturi, W, and P Kiarie. "Influence of Taxpayer Education on Compliance Behavior of SMEs." *Journal of Accounting and Taxation* 14, no. 2 (2022): 56–68. <https://doi.org/10.5897/JAT2022.0513>.
- OECD. *Building Tax Culture, Compliance, and Citizenship: The Role of Tax Education*. OECD Publishing, 2022. <https://doi.org/10.1787/9789264280829-en>.
- . "Building Tax Culture, Compliance and Citizenship." OECD Publishing, 2021. <https://doi.org/10.1787/0d8d0d56-en>.
- . *Revenue Statistics in Asia and the Pacific 2022*. OECD Publishing, 2022. <https://doi.org/10.1787/0e0f09b5-en>.
- . "Tax Education Initiatives and Youth Inclusion." OECD Policy Papers No. 98, 2023. <https://doi.org/10.1787/policy-paper-98-en>.
- Pajak, Direktorat Jenderal. "Laporan Kinerja DJP Tahun 2023." Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2023. <https://www.pajak.go.id>.
- Putri, Adella, and Muhammad Arif. "Pengaruh Digital Marketing Dan Inovasi Produk Terhadap Pendapatan." *Jesya* 6, no. 1 (2023): 194–208. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.915>.
- Rahman, A, T Yulianti, and S Hidayah. "Tax Literacy and Taxpayer Compliance in Indonesia: An Empirical Study." *International Journal of Economics and Management* 16, no. 4 (2022): 501–18. <https://ijem.upm.edu.my/vol16no4.html>.
- Rahman, F, and D Sari. "Tax Education and Tax Literacy Synergy for Voluntary Compliance Improvement: Evidence from Indonesia." *International Journal of Public Finance and Taxation*, 2023. <https://ijpft.org/index.php/ijpf/article/view/154>.
- Rahman, M, and N Dewi. *Gap in Tax Communication Research*. Bali: UNUD Press, 2023. <https://scholar.google.com>.
- Rahman, M, H Putra, and A Yulianto. "Digital Transformation and Public Service Communication in Indonesia." *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* 1252, no. 1 (2023): 12054. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/1252/1/012054>.
- Ramadhan, F, A Siregar, and D Putri. "The Role of Social Media in Improving Tax Awareness in Indonesia." *Journal of Digital Economy* 5, no. 2 (2023): 120–34. <https://doi.org/10.1016/j.jde.2023.02.005>.
- Sari, N, and B Putra. "Participatory Tax Education through Digital Learning Platforms: A Case Study from Indonesia." *Asian Journal of Public Policy* 8, no. 1 (2023): 45–61. <https://doi.org/10.1080/17516234.2023.1100201>.
- Siregar. *Taxpayer Behavior in the Digital Era*. Medan: USU Press, 2021. <https://scholar.google.com>.
- Suryanto, A, and I Putri. "Understanding Taxpayer Behavior through Qualitative Approaches: Lessons from Indonesian Case Studies." *Journal of Behavioral*

- Economics and Policy* 14, no. 1 (2024): 75–91.
<https://doi.org/10.1016/j.jbep.2024.01.007>.
- Susilowati, E, A Handayani, and R Prasetyo. "Digital Tax Education and Compliance Behavior during the COVID-19 Pandemic." *Indonesian Journal of Economics and Business* 11, no. 3 (2022): 277–91. <https://doi.org/10.22146/ijeb.2022.11025>.
- Wahyuni, D, A Raharjo, and R Fitriani. "Social Perception and Taxpayer Compliance in Indonesia." *Journal of Public Administration Studies* 10, no. 2 (2021): 165–80. <https://doi.org/10.21009/jpas.2021.10.2.165>.