

## **Eksplorasi Teknologi Perpajakan (*E-Filling*) dalam Strategi *Personal Selling*: Studi Kasus pada KPP Pratama Bangkalan**

**<sup>1</sup>Sahala Purba <sup>2</sup>Lassio Siahaan**

Sahala824@gmail.com , lassiosiahaan02@gmail.com

<sup>1,2</sup>Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Methodist Indonesia

**Abstract:** *The pick-up-the-ball strategy (personal selling) is a strategy carried out by service providers by contacting or visiting their customers directly, such as in the tax service process. The aim of this research is to explore the impact of tax technology with personal selling on the level of taxpayer compliance in Bangkalan Regency who report it to KPP Pratama Bangkalan. This research uses qualitative methods through primary data taken from interviews with interns at KPP Pratama Bangkalan as well as several literature. The research results show that the level of taxpayer understanding of tax technology can be increased through a more incentive socialization and mentoring approach, namely the personal selling service program carried out by KPP Pratama Bangkalan. The contribution of this research provides valuable insight into how tax technology can have a positive impact on taxpayer compliance and tax management efficiency at the regional level. Another contribution in this research can be the basis for further or future improvements in the use of tax technology, as well as personal selling services in the context of regional taxation, especially in Bangkalan Regency.*

**Keywords :** *Personal selling, pick up service program, tax compliance, tax technology*

**Abstrak:** Strategi jemput bola (personal sales) merupakan strategi yang dilakukan oleh penyedia jasa dengan cara menghubungi atau mengunjungi pelanggannya secara langsung, seperti pada proses pelayanan perpajakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh teknologi perpajakan dengan personal sales terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Bangkalan yang melaporkannya ke KPP Pratama Bangkalan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui data primer yang diambil dari wawancara dengan pekerja magang di KPP Pratama Bangkalan serta beberapa literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak terhadap teknologi perpajakan dapat ditingkatkan melalui pendekatan sosialisasi dan pendampingan yang lebih insentif yaitu program layanan personal sales yang dilakukan oleh KPP Pratama Bangkalan. Kontribusi penelitian ini memberikan wawasan berharga tentang bagaimana teknologi perpajakan dapat memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan efisiensi pengelolaan pajak di tingkat daerah. Kontribusi lain dalam penelitian ini dapat menjadi dasar perbaikan lebih lanjut atau masa depan dalam pemanfaatan teknologi perpajakan, serta pelayanan penjualan perorangan dalam konteks perpajakan daerah khususnya di Kabupaten Bangkalan.

**Kata Kunci :** *Personal Selling, Program Layanan Penjemputan, Kepatuhan Wajib Pajak, Teknologi Perpajakan*

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan pendapatan negara yang paling besar dalam membiayai keperluan negara seperti pembangunan nasional (Mustofa et al., 2022). Manfaat pajak mencakup hal-hal seperti infrastruktur pendidikan, transportasi, medis, dan sosial yang lebih baik. (Handayani & Setianigrum, 2022). Pajak secara umum di Indonesia dibedakan menjadi 2 yakni pajak pusat dan daerah (Marliza et al., 2021). Salah satu pajak pusat yakni pajak penghasilan (PPh).

Dalam proses pembayaran pajak seringkali WP melakukan pelanggaran seperti telat membayar pajak. Oleh karena itu, DJP melakukan strategi disebut dengan Jemput bola. Surat pengingat tahun pajak, atau "jemput bola pajak tahunan," dikirim ke pembayar pajak untuk mengingatkan mereka bahwa waktunya telah tiba untuk membayar pajak mereka untuk tahun tersebut sesuai dengan hukum. (Admin Kalurahan, 2023).

Upaya ini telah dilakukan Direktorat Jendral Pajak (DJP) dengan tujuan melakukan pelayanan terhadap wajib pajak (WP) yang ingin melakukan pembayaran dan membantu dalam login jika WP kebingungan (CNN Indonesia, 2022). Di satu sisi, sistem bola jemput saat ini dipandang sangat bermanfaat bagi wajib pajak dan dapat meningkatkan standar penegakan hukum. (Anggraeni et al., 2016). Strategi jemput bola ini juga telah dilakukan pada petugas pajak di KPP Pratama Bangkalan. Penelitian ini menarik untuk diteliti karena dalam pelaksanaannya di Kabupaten Bangkalan, apakah efektif dilakukan atau diterapkan strategi jemput bola ini.

Kontribusi dari penelitian ini yaitu dapat memberikan informasi kepada KPP Pratama Bangkalan tentang pentingnya memberikan pelayanan atau strategi seperti jemput bola ini sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, Penerimaan pajak dapat dimaksimalkan. Ini karena kurangnya kepatuhan terhadap undang-undang perpajakan wajib dapat membuat orang enggan mengajukan pajak mereka, yang dapat memperlambat pembangunan di suatu daerah. Dengan diadakannya upaya tersebut oleh KPP Pratama Bangkalan maka diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

## TINJAUAN PUSTAKA

Strategi jemput bola dapat menjadi sebuah cara yang dapat diimplementasikan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Fenomena ini dapat dijelaskan oleh teori Pembelajaran Sosial (*Social Learning Theory*). Teori belajar sosial merupakan evolusi dari teori-teori tradisional *learning by doing*, termasuk kontribusi signifikan oleh Albert Bandura (1986). Menurut teori belajar sosial, seorang individu mampu memperoleh pengetahuan melalui penerapan langsung pengetahuan dan pengalaman. (Robbins, 1996).

Wajib pajak jika mengetahui bahwa ketika terdapat orang lain yang melakukan pembayaran pajak dengan mengetahui data dari orang yang melakukan strategi jemput bola maka secara otomatis akan termotivasi dari pengalaman sebelumnya. Ardiyanti & Supadmi, (2020) dalam penelitiannya tentang Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Layanan SAMSAT Keliling pada Kepatuhan Wajib Pajak dikatakan bahwa pembelajaran jarak jauh SAMSAT memungkinkan untuk mengurangi pemberian layanan bagi pelapor pajak yang tidak dapat datang ke kantor pusat bersama SAMSAT secara langsung untuk menangani kewajiban pajak mereka secara langsung. Hal demikian juga dapat diterapkan dalam perihal jemput bola dalam pengisian SPT oleh wajib pajak. Sehingga, kepatuhan dalam membayar pajak khususnya pajak penghasilan dapat meningkat.

Penelitian Ardiyanti & Supadmi (2020) berfokus untuk menguji variabel Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Layanan SAMSAT Keliling pada Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian saat ini mencoba untuk menguji pengaruh Strategi Jemput Bola SPT Tahunan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini memfokuskan untuk meneliti pajak penghasilan untuk wajib pajak. Penelitian ini mengambil variabel Strategi jemput bola sebagai variabel independen dan untuk variabel terikat (dependen) yaitu kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Agriyanto et al. (2022) diterangkan bahwa kontribusi penasihat pajak yang membantu wajib pajak dalam

mengajukan SPT mereka dapat meningkatkan tingkat kepatuhan otoritas pajak. Riset ini juga didukung oleh Darmayasa et al. (2020) untuk menjelaskan bahwa bantuan penyusun pajak sangat penting dalam membuat lebih banyak orang mengisi formulir SPT mereka setiap tahun. Pernyataan yang sama juga dijelaskan oleh Dewi et al. (2020) yang menunjukkan bahwa partisipasi wajib wajib sebagai kewajiban ayah diharapkan meningkat dengan bantuan penyusun pajak yang tersedia melalui sistem Jemput Bola, yang berarti bahwa penyusun pajak akan mengunjungi wajib pajak untuk memberikan bantuan dalam mengajukan SPT tahunan mereka.

Keberhasilan seorang penyusun pajak, seperti yang ditunjukkan oleh riset SPT, tidak sedikit karena kehadiran petugas wajib pajaknya dalam peran *accounte presentative*. (Fadhilatunisa et al., 2022). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi Jemput Bola berpengaruh positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## **METODE PENELITIAN**

### **Teknik Pengumpulan Data dan Metode Penelitian**

Penyusunan penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, sejumlah besar fakta seperti data Permendagri 17 tahun 2007 dan modul. Penulis menyatakan bahwa pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena menurut pendapat penulis sejalan dengan pertanyaan dan tujuan penelitian. Menemukan jawaban atas pertanyaan penelitian melalui sintesis naratif argumentatif dan empiris adalah tujuan dari metode penelitian deskriptif kualitatif.

Hal ini sesuai dengan pendapat dari Prasanti (2018) Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang fenomena yang dialami oleh objek penelitian, termasuk namun tidak terbatas pada persepsi, motivasi, tindakan, dan keadaan lainnya. Ini dicapai dengan menggambarkan objek menggunakan kata-kata dan frasa dalam konteks tertentu yang empati dan banyak akal.

Penelitian kualitatif menurut Prasanti (2018) Penyelidikan naturalistik ke dalam sifat fenomena sosial adalah tujuan dari metode penelitian kualitatif yang dikenal sebagai penelitian kualitatif. Penelitian yang menekankan kualitas daripada kuantitas menarik informasinya bukan dari kuesioner melainkan dari wawancara, pengamatan langsung, dan dokumen resmi.

#### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bangkalan dengan jangka waktu 1 bulan. Adapun yang menjadi responden adalah Mahasiswa Magang dari KPP Pratama Bangkalan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan teknologi perpajakan *e-filing* melalui program pelayanan jemput bola (*personal selling*) yang diselenggarakan oleh KPP Pratama Bangkalan ditujukan untuk mengetahui bagaimana efisiensi penggunaan *e-filing* setelah didukung dengan adanya program pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Bangkalan. Program pelayanan jemput bola ini merupakan program yang baru terlaksana di tahun 2023 sehingga masih memerlukan pengamatan dan evaluasi dalam pelaksanaannya guna meninjau apakah program ini dapat menjadi strategi yang efektif bagi KPP Pratama Bangkalan dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti di KPP Pratama Bangkalan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pemahaman wajib pajak terhadap teknologi yang digunakan dalam perpajakan di Kabupaten Bangkalan?

*“Terkait pemahaman WP terhadap teknologi yang digunakan dalam perpajakan seperti e-filing di bidang pelaporan itu tingkat pemahaman di Bangkalan masih rendah karena disana mayoritas dari kalangan desa yg gaptek, banyak PNS tapi masih belum paham mengenai cara lapor sendiri baik dari laptop, maupun hp. Jadi KPP Pratama Bangkalan itu bertugas untuk mengajari, membimbing, mengasistensi, dan sebelumnya kita tanyakan ke WP mau lapor pakai hp atau laptop. Biasanya maunya pakai*

*laptop karena lebih jelas. Setelah kita ajari kita kasih saran biasanya, kalo untuk pelaporan selanjutnya bisa dilakukan dimana saja, dirumah bisa, itu bisa diakses melalui DJP online. Tidak perlu datang ke KPP. Bisa lapor secara mandiri, dipelajari dulu yg penting ada bukti potong, tinggal input lalu lapor. Kecuali ada kurang atau lebih bayar itu harus ke KPP bangkalan terlebih dahulu.”*

2. Apakah adanya sistem teknologi baru telah membuat pelaporan pajak menjadi lebih efisien bagi wajib pajak?

*“Dengan adanya sistem e-filing itu lebih efisien karena gak perlu ribet. Kalo mau lapor bisa dilakukan di-manapun. Misal ibu-ibu atau bapak-bapak, PNS atau swasta yg mau lapor misalkan gak ngerti (gaptek) bisa dilakukan di rumah, bisa minta ajarin anaknya atau siapapun. Dan lebih efisien karena bisa menghemat waktu gak perlu ke KPP bisa dari rumah saja.”*

3. Bagaimana teknologi telah meningkatkan kecepatan dan akurasi pemrosesan pajak di Kabupaten Bangkalan?

*“Memang sangat membantu fiskus maupun WP. Jadi sama<sup>2</sup> diuntungkan. Fiskus gak ribet<sup>2</sup> banyak melayani WP. Dan WP gak perlu datang ke KPP untuk lapor. Karena dilakukan dari rumah itu sudah bisa. Dan itu memungkinkan lebih efisien dalam pengerjaannya. Tes akurasi pemrosesan pajaknya itu tergantung pen-gisinya yg menginput laporan tsb pada e-filing. Biasanya ada WP yg teliti ada jugs yg tidak. Untuk yg tidak teliti ini biasanya ada kesalahan penginputan, biasanya WP itu harus datang dulu, awal laporan itu datang dulu ke KPP, kita ajari, kita asistensi baru nanti untuk laporan selanjutnya bisa dilakukan secara mandiri.”*

4. Apakah ada tantangan khusus yang dihadapi oleh wajib pajak terkait dengan penggunaan teknolo-gi dalam proses perpajakan?

*“Ada, seperti misalnya biasanya WP itu bingung menginputnya. Apalagi kalo gak ada bukti potong, biasanya kalo gaji dibawah 60jt kan tidak ada bukti potongnya, nah itu WP kesulitan dalam penginputannya. Jadi gajinya dia sebulan itu dikalikan 12 bulan. Baru bisa mendapatkan*

*penghasilan yg disetahunkan. Terus sama satu lagi WP yg belum paham dengan PTKP terus harta yg harus dilaporkan, itu biasanya WP itu takut kalau harus mengungkapkan hartanya. Misalnya saya tanya pas waktu asistensi mereka harta yg dimiliki itu apa aja dan senilai berapa itu mereka takut. Maksudnya mereka gak mau mengungkapkan hartanya. Makanya kita be-rusaha menjelaskan bahwa harta itu tidak ada kaitannya sama pajaknya gitu. Itu cuma buat dibantu dilaporkan saja, gak ada kaitannya sama pemotongan pajak. Kecuali hartanya banyak itu nanti di kroscek kem-bali sama pihak pajak.”*

5. Bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran pajak sebelum dan setelah dit-erapkan teknologi?

*“Kalo yg sebelum ini saya blm mengalami langsung karena saya baru melakukan asistensi di kpp bangkalan itu setelah adanya e-filing. Tingkat pelaporan pajaknya itu kalau dilihat dari kerutinannya itu semakin tinggi karena itu memudahkan dan WP juga tidak merasa direpotkan dengan itu. Malah semakin membuat WP itu rajin melapor karena dengan gampangnnya teknologi seperti itu.”*

6. Apakah ada perubahan dalam tingkat kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan setelah diterapkan teknologi?

*“Karena di KPP Pratama Bangkalan ini mengadakan program jemput bola, itu meningkatkan tingkat kesadaran WP. Jadi bukan karena teknologi yg diterapkan tapi dengan adanya program jemput bola dari KPP Pratama Bangkalan. Nah jemput bola sendiri itu kegiatannya itu kita ke dinas-dinas, OPD, dan Kecamatan-kecamatan yg ada di Bangkalan. Jadi fiskus itu datang ke OPD dan Kecamatan di Kab. Bangkalan terus kita melakukan asistensi kepada WP. Jadi bagi WP yg malas lapor atau belum lapor itu tidak ada alasan untuk tid-ak lapor. Jadi semua dilaporkan pada saat kita berkunjung kesana. Yg gak bisa kita ajari, yg bisa itu boleh mengajari yg blm bisa.”*

7. Bagaimana teknologi membantu dalam mengidentifikasi potensi pelanggaran pajak atau penya-lahgunaan?

*“Kalau teknologi sendiri itu menurut saya bisa berpotensi dalam pelanggaran pajak. Karena dalam e-filing sendiri itu kan ada pelaporan harta. Nah pelaporan harta itu rentan, orang itu tidak melaporkan hartanya. Jadi tinggal di skip-skip. Jadi dibagian sana itu WP tidak melaporkan hartanya, justru malah di skip. Dan itu kan harusnya harta yang dimiliki harus sinkron sama data diri yg ada di instansi tempat mereka bekerja. Dan itu bakal dicocokkan, kalau hal itu ada perbedaan. Misalnya dalam pelaporan pajaknya tidak mencantumkan tapi di data diri instansi tempat mereka bekerja itu ada lengkap hartanya. Nah itu bisa berpotensi dilakukan pemeriksaan.”*

8. Apakah ada manfaat lain yang diperoleh wajib pajak atau pihak berwenang dari penerapan teknologi dalam perpajakan?

*“Tentunya ada, selain bermanfaat untuk memudahkan WP dan memudahkan pekerjaan fiskus sama mening-katkan kesadaran pajak itu melatih WP untuk bersikap mandiri dalam pelaporan. Kan dalam perpajakan itu diterapkan self assessment system. Jadi kita yg lapor sendiri, kita yg bayar sendiri.”*

9. Apakah ada pelatihan atau sumber daya yang disediakan untuk membantu wajib pajak dalam menggunakan teknologi perpajakan?

*“Kalo di KPP Pratama Bangkalan itu sendiri ada 2 programnya:*

*1. Mengadakan asistensi pelaporan SPT Tahunan 1770s dan 1770ss. Nah asistensi itu sendiri kita mengajar-kan WP untuk melapor sendiri, jadi kita memberikan tutor kepada mereka yg nantinya WP itu bisa melakukan pelaporan sendiri di tahun depan melalui hp dimanapun.*

*2. Jemput bola, kita datang ke OPD dan Kecamatan-kecamatan yg ada di Bangkalan. Nah disana kita melakukan asistensi juga sama dengan yg ada di KPP Pratama Bangkalan, kita melakukan asistensi tapi disa-na itu kita juga melakukan validasi NIK dan NPWP terkait regulasi terbaru 2024, yaitu: NPWP berubah jadi NIK gitu. Dan itu sangat membantu wajib pajak dalam pelaporan dan meningkatkan WP dalam melapor. Itu salah satu*

*bentuk pelatihan dan penyuluhan bagi WP dari KPP Pratama Bangkalan itu sendiri.”*

Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwasannya penerapan teknologi perpajakan seperti *e-filing* di Kab. Bangkalan ini belum efektif sepenuhnya dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum paham mengenai mekanisme penggunaan teknologi tersebut atau gaptek. Jadi di tahun 2023 ini KPP Pratama Bangkalan mencoba strategi baru yaitu dengan melakukan *personal selling* atau program pelayanan jemput bola guna menunjang efektivitas dan efisiensi penggunaan *e-filing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Bangkalan.

Menurut (Direktorat Jenderal Pajak Indonesia, 2021), strategi program pelayanan jemput bola harus disertai dengan sosialisasi dan edukasi tentang kewajiban perpajakan yang tidak boleh diabaikan. Strategi program pelayanan jemput bola bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan cara melakukan pengambilan data secara langsung oleh petugas pajak melalui kunjungan ke instansi Wajib Pajak serta menggunakan teknologi seperti aplikasi mobile atau website resmi pajak untuk mempermudah proses pengiriman data dari Wajib Pajak secara digital (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2019). Dalam program ini, petugas pajak akan menjemput dokumen yang diperlukan untuk pelaporan SPT Tahunannya serta memberikan bantuan teknis jika diperlukan. Dengan adanya program ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Selain itu, program ini juga dapat membantu mengurangi angka tunggakan pajak yang selama ini menjadi masalah besar di Indonesia.

Program pelayanan jemput bola sangat efektif dan efisien dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi khususnya yang menggunakan formulir 1770S dan 1770SS. Kegiatan tersebut mendorong para Wajib Pajak Orang Pribadi agar segera melaporkan pajak penghasilannya, selain itu asistensi SPT Tahunan di beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Kecamatan yang dilakukan oleh KPP Pratama Bangkalan dapat mempermudah Wajib Pajak yang masih awam dengan

perpajakan supaya dapat melaporkan SPT Tahunannya secara mandiri kedepannya. Mengenai hal tersebut, di bawah ini terdapat target dan realisasi pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Bangkalan:

**Tabel 1. Target dan Realisasi Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi 2023**

Jenis SPT	Bulan	Target	Realisasi
1770S	Januari		2.360
	Februari		4.013
	Maret		4.603
	April		453
	Mei		2.950
1770SS	Januari		2.953
	Februari		4.178
	Maret		22.852
	April		780
	Mei		4.413
<b>Jumlah</b>		<b>52.107</b>	<b>49.618</b>

Sumber: KPP Pratama Bangkalan, 2023

Efektivitas dan Efisiensi dari strategi program pelayanan jemput bola ini ialah,efektivitasnya untuk Wajib Pajak pelayanan lebih cepat dan aman, jadi tidak perlu melakukan penantian antrian terlalu lama jika akan melaporkan SPT Tahunannya karena Wajib Pajak sudah bisa melaporkan melalui E-filing (Agustian, 2012). Wajib Pajak dapat mempercepat proses transaksi karena Wajib Pajak akan menerima konfirmasi laporan yang telah disampaikan langsung pada saat laporan tersebut diterima (*real time acknowledgement*). Dan efisiensinya bagi pihak KPP Pratama Bangkalan itu sendiri tidak perlu menumpuk banyak kertas formulir akibat pelaporan SPT Tahunan secara manual dan efisiensi dari sisi durasi pelayanan akan menjadi lebih cepat sehingga tercapailah target yang sudah ditentukan sebelumnya. Namun, efektivitas program pelayanan jemput bola terkait peningkatan kepatuhan perpajakan saat ini masih bergantung pada dukungan dan partisipasi aktif dari para Wajib Pajaknya sendiri. Oleh karena itu, edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya pelaporan SPT Tahunan sangatlah penting dilakukan secara intensif.

## **PENUTUP**

Implementasi Strategi Jemput Bola (*personal selling*) di Kabupaten Bangkalan yang melaporkan SPT di KPP Pratama Bangkalan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan efisiensi pengelolaan pajak di tingkat daerah. Beberapa tantangan yang dihadapi oleh wajib pajak dalam mengadopsi teknologi termasuk kesulitan dalam menginput SPT, terutama jika tidak ada bukti potong, serta ketidakpahaman sebagian wajib pajak tentang PTKP dan harta yang harus dilaporkan. Namun, pengenalan teknologi perpajakan dengan program jemput bola telah membantu mengatasi banyak tantangan ini dengan memberikan akses yang lebih mudah dan proses pelaporan yang lebih efisien.

Hal ini juga telah meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, sebagian besar karena proses yang lebih nyaman dan bantuan yang diberikan oleh petugas pajak. Selain teknologi, program jemput bola yang dilakukan oleh KPP Bangkalan juga memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak. Program ini menciptakan hubungan langsung antara petugas pajak dan wajib pajak, memberikan kesempatan untuk memberikan penjelasan dan asistensi, serta menjawab pertanyaan wajib pajak secara langsung.

Dengan teknologi perpajakan dan program jemput bola, terjadi peningkatan signifikan dalam tingkat pelaporan pajak dan kesadaran wajib pajak. Ini mencerminkan perubahan positif dalam sistem perpajakan dan membantu menciptakan lingkungan yang lebih mendukung bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka dengan lebih baik. Maka dapat di tarik kesimpulan secara garis besar bahwa implementasi strategi jemput bola sudah berjalan dengan baik dari program, prosedur dan aspek sosial. Hal ini dapat di ketahui dari program dan kegiatan yang menunjang pencapaian target pengguna.

Berdasarkan pengalaman langsung yang dialami oleh peneliti dalam proses penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan dan dapat menjadi beberapa faktor penting yang harus lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam proses menyempurnakan penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain : Penelitian ini dibatasi pada KPP Pratama Bangkalan saja, sehingga temuan mungkin tidak mencerminkan situasi pajak di

wilayah lain yang mungkin memiliki dinamika berbeda; Keterbatasan dalam sampel dan fokus penelitian pada satu lokasi membuat generalisasi temuan ke konteks yang lebih luas menjadi lebih sulit; dan dalam proses pengambilan data, persepsi subjek penelitian terhadap teknologi perpajakan atau personal selling mungkin beragam dan dapat memengaruhi hasil penelitian.

Saran bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian terkait tema tersebut, diharapkan agar dapat mengungkap atau membahas lebih intensif lagi mengenai dampak penerapan e-filing melalui pro-gram jemput bola (personal selling) di daerah atau Kabupaten lainnya yang juga menerapkan program terobosan baru untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak seperti program pelayanan jemput bola (personal selling) di Kabupaten Bangkalan.

Peneliti selanjutnya juga dapat melakukan penelitian di beberapa Kabupaten sekaligus, dengan tujuan untuk mengetahui dinamika dampak teknologi perpajakan yang didukung dengan adanya strategi-strategi baru dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang beragam di masing-masing daerah, mendapat lebih banyak sampel, data-data atau informasi yang lebih luas mengenai hambatan administrasi perpajakan. Serta disarankan bagi instansi perpajakan (KPP) untuk melakukan sosialisasi dan asistensi langsung dengan wajib pajak terutama bagi masyarakat awam yang gaptak guna menunjang efektivitas dan efisiensi penerapan teknologi perpajakan (e-filing).

## DAFTAR PUSTAKA

- Agriyanto, R., Istiariani, I., Ningsih, T. W., & Sulistyowati, N. (2022). Peran Relawan Pajak dalam Upaya Pendampingan Pelaporan Pajak di KPP Pratama Kudus. *Panrita Abdi Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2), 235–243. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/panritaabdi/article/view/12686>
- Anggraeni, A. W., & Mochammad Al Musadieg., A. H. (2016). *PERANAN FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL DALAM PENCAPAIAN TARGET PENERIMAAN PAJAK MINERAL BUKAN LOGAM DAN BATUAN DARI PERTAMBANGAN BATU KAPUR DI KABUPATEN TUBAN*. 10(1), 1–23.
- Ardiyanti, N. P. M., & Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Layanan SAMSAT Keliling pada

- Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(8), 1915. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i08.p02>
- Darmayasa, I. N., Wibawa, B. P., & Nurhayanti, K. (2020). E-filling dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4(2), 208. <https://doi.org/10.33603/jka.v4i2.3949>
- Dewi, R. R., Siddi, P., & Titisari, K. H. (2020). Pendampingan Kepada Wajib Pajak Dalam Pelaporan Spt Menuju Kepatuhan Pembayaran Pajak Orang Pribadi. *JURNAL CEMERLANG : Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(2), 98–108. <https://doi.org/10.31540/jpm.v2i2.612>
- Fadhilatunisa, D., Fakhri, M. M., Rosidah, Radhiah, & Jannah Radahtul. (2022). Analisis Aplikasi Pajak (E-Filling Dan E-Billing) Berbasis Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 1(1), 100–120. <https://doi.org/10.24252/jiap.v8i1.28714>
- Handayani, H. rahayu, & Setianigrum, T. D. (2022). Pribadi Kpp Pratama Cimanggis. *Universitas Pamulang*, 5(3), 801–809.
- Marliza, Y., Wiguna, K., & Andini, M. (2021). The influence of service quality of motor vehicle tax toward taxpayer compliance in paying motor vehicle tax (a case study at Samsat Lubuk Linggau). *International Conference on Agriculture and Applied Science*, November, 2018–2021. <https://doi.org/10.25181/icoaas.v1i1.2019>
- Mustofa, Ardyan., Vebriana, Andra Eka., & Ardiana, T. E. (2022). The Effect of Mobile Samsat, Tax Dissemination and Tax Sanctions on Motor Vehicle Tax Compliance in Ponorogo Regency. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(22), 1–13.
- Prasanti, D. (2018). Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1), 13–21. <https://doi.org/10.30656/lontar.v6i1.645>