

**STRATEGI PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI BERDASARKAN ANALISIS SWOT (STUDI
KASUS PADA KPP PRATAMA CIBINONG)**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Akuntansi pada Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

Oleh:

REZA AYU LESTARI

NIM:

1713422075

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S.TR. AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK
2026**

***STRATEGY FOR IMPROVING INDIVIDUAL TAXPAYER
COMPLIANCE BASED ON SWOT ANALYSIS (CASE STUDY AT
KPP PRATAMA CIBINONG)***



Intelligentia - Dignitas

*Submitted in partial fulfillment of the requirements for obtaining an Applied
Bachelor's Degree in Accounting at the Applied Public Sector Accounting Study
Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta*

By:

REZA AYU LESTARI

NIM:

1713422075

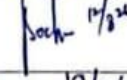
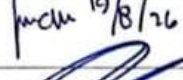
***UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
APPLIED PUBLIC SECTOR ACCOUNTING STUDY PROGRAM
2026***

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Reza Ayu Lestari
NIM : 1713422075
Program Studi/Fakultas : Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik/Ekonomi dan Bisnis
Judul Penelitian : Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Berdasarkan Analisis SWOT (Studi Kasus Pada KPP Pratama Cibinong)

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/ Tidak Lulus* * Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 31 Juli 2026.

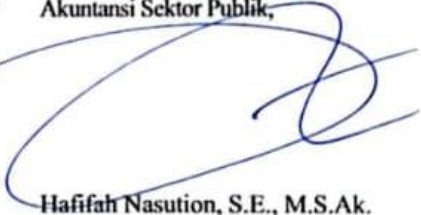
Tim Penguji,

Ketua Penguji	Diah Armeliza, S.E., M.Ak.	
	NIP. 197904292005012001	
Penguji Ahli 1	Dr. Muhammad Yusuf, S.E., M.M.	
	NIP. 198906202020121006	
Penguji Ahli 2	Rochma Sudiati, S.E., M.Ak.	
	NIP. 199211132024062002	
Pembimbing 1	Hera Khairunnisa, S.E., M.Ak.	
	NIP. 198809282019032020	
Pembimbing 2	Dwi Handarini, S.Pd., M.Ak.	
	NIP. 198907312015042004	

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Koordinator Program Studi
Akuntansi Sektor Publik,


Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.
NIDN/NUPTK. 0027967204


Hafifah Nasution, S.E., M.S.Ak.
NIDN/NUPTK. 0005038802

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama : Reza Ayu Lestari
NIM : 1713422075
Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Tugas Akhir : Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang
Pribadi Berdasarkan Analisis SWOT (Studi Kasus Pada
KPP Pratama Cibinong)

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini.

Jakarta, 27 Juli 2026

Yang menyatakan,



(Reza Ayu Lestari)

NIM. 1713422075



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Reza Ayu Lestari
NIM : 1713422075
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/D4 Akuntansi Sektor Publik
Alamat email : rezaayulestr12@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Berdasarkan Analisis SWOT (Studi Kasus Pada KPP Pratama Cibinong)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 Juli 2026

Penulis

(Reza Ayu Lestari)

ASBTRAK

Besaran penerimaan pajak di suatu wilayah sangat ditentukan oleh jumlah penduduk. Di Indonesia, Kabupaten Bogor merupakan daerah dengan populasi terbesar dengan struktur ekonomi yang beragam, mengindikasikan tingginya jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang seharusnya menjadi basis penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi yang substansial. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cibinong sebagai unit pelayanan pajak yang melayani banyak kecamatan di Kabupaten Bogor mencatat bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di sana tidak sebanding dengan total SPT Tahunan yang terlapor, mengartikan bahwa rasio kepatuhan pajak yang rendah serta kontribusi terhadap penerimaan pajak yang kurang maksimal. Hal ini menjadikan celah kepatuhan bagi wajib pajak dengan keterbatasan pemahaman. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis strategi yang tepat untuk dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cibinong. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan dukungan data kuantitatif melalui metode analisis SWOT. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara kepada fiskus di KPP Pratama Cibinong, dan penyebaran kuesioner dengan skala Guttman kepada Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di wilayah KPP Pratama Cibinong. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cibinong masih memerlukan upaya pembinaan dan peningkatan secara berkelanjutan. Penerapan strategi yang tepat dengan mengoptimalkan peluang dari tingginya kesadaran dan pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi yang diarahkan pada optimalisasi kualitas pelayanan, edukasi dan penyuluhan perpajakan, pemanfaatan media digital, serta penyusunan metode sosialisasi yang lebih efektif sesuai dengan karakteristik Wajib Pajak dapat dilakukan agar kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat terus ditingkatkan.

Kata kunci: Kepatuhan Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi, Pajak Penghasilan, Analisis SWOT, Skala Guttman

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

The amount of tax revenue in a region is largely determined by its population. In Indonesia, Bogor Regency is the region with the largest population and a diverse economic structure, indicating a high number of individual taxpayers who should form the basis for substantial personal income tax revenue. The Cibinong Primary Tax Office (KPP Pratama Cibinong), as the tax service unit serving many subdistricts in Bogor Regency, has noted that the number of registered individual taxpayers there is not proportional to the total number of Annual Tax Returns filed, indicating a low tax compliance rate and suboptimal contribution to tax revenue. This creates a compliance gap for taxpayers with limited understanding. The objective of this study is to analyze appropriate strategies to improve individual taxpayer compliance at the Cibinong Primary Tax Office. This study employs a qualitative approach supported by quantitative data using the SWOT analysis method. Data collection was conducted through observation, interviews with tax officials at the Cibinong Primary Tax Office, and the distribution of a Guttman-scale questionnaire to individual taxpayers registered in the Cibinong Primary Tax Office's jurisdiction. The results indicate that the compliance status of individual taxpayers at the Cibinong Primary Tax Office still requires ongoing guidance and improvement efforts. Implementing the right strategies by capitalizing on the high level of awareness and understanding among individual taxpayers with a focus on optimizing service quality, tax education and outreach, leveraging digital media, and developing more effective outreach methods tailored to taxpayers' characteristics can help continue to improve compliance among individual taxpayers.

Keywords: Tax Compliance, Individual Taxpayers, Income Tax, SWOT Analysis, Guttman Scale

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Berdasarkan Analisis SWOT (Studi Kasus Pada KPP Pratama Cibinong)" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Sektor Publik, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Hafifah Nasution, S.E., M.S.Ak. selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
3. Hera Khairunnisa, S.E., M.Ak. dan Dwi Handarini S.Pd., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing 1 dan 2 yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, masukan, dan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lebih baik.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengajaran yang bermanfaat selama masa perkuliahan.

5. Kedua orang tua tercinta, yang senantiasa memberikan doa dan kasih sayang yang tiada henti, dukungan moral maupun material, serta menjadi sumber semangat terbesar bagi penulis dalam setiap proses penyelesaian studi.
6. Pihak KPP Pratama Cibinong dan seluruh responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah memberikan izin dan kesediaan untuk mendapatkan data yang diperlukan selama proses penelitian.
7. Teman-teman penulis yaitu, Salsa, Mita, Viola, Cynthia, Nurul, Nelza, dan Reva yang telah menemani, memberikan semangat dan bantuan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat sejak masa sekolah, Alisha, Adelia, Deva, Ririn, dan Andini, yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.

Akhir kata, penulis menyadari dengan segala keterbatasan pengetahuan bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan siapa pun yang membacanya.

Jakarta, 30 Juli 2026

Penulis

Reza Ayu Lestari

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ASBTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Konsep yang Diteliti	10
1. Pajak	10
2. Kepatuhan Pajak	14

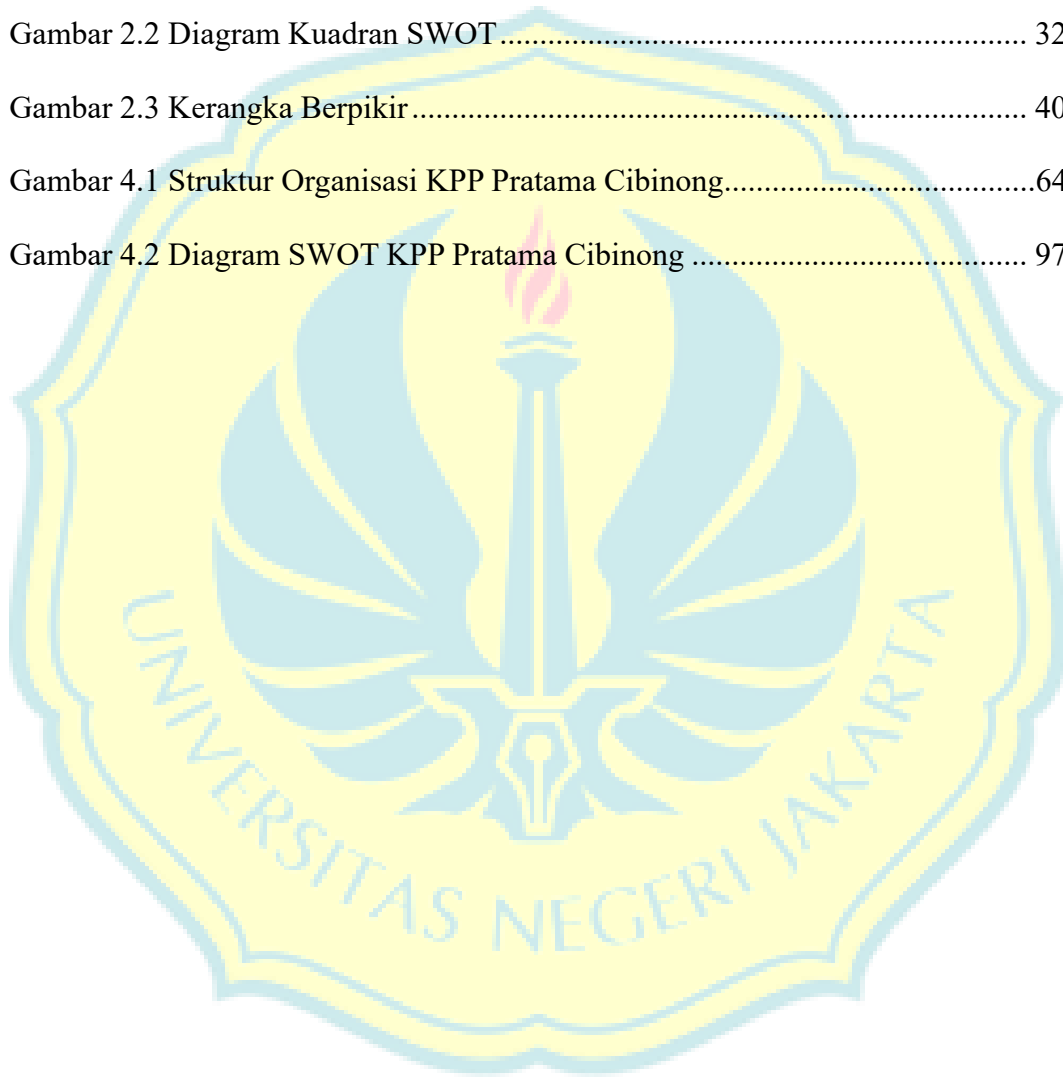
3. Wajib Pajak Orang Pribadi	17
4. Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	20
5. Upaya DJP Dalam Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
6. Analisis SWOT	28
B. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu	34
C. Kerangka Berpikir	40
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Tempat dan Waktu Penelitian	44
B. Desain Penelitian	45
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian	46
D. Teknik Pengumpulan Data	50
E. Teknik Keabsahan Data	55
F. Teknik Analisis Data	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Deskripsi Data	62
1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cibinong.....	62
2. Karakteristik Responden Wajib Pajak Orang Pribadi	67
B. Hasil Data	70
1. Kondisi Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Cibinong.....	71
2. Hasil Kuesioner Faktor Pengaruh Kepatuhan WPOP	76
3. Penyusunan Strategi Berdasarkan Matriks SWOT	87
C. Pembahasan Data.....	98
1. Kondisi Kepatuhan Berdasarkan Aspek Perpajakan	98

2. Faktor Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman yang Memengaruhi Kepatuhan Perpajakan WPOP.....	103
3. Strategi Peningkatan Kepatuhan WPOP Berdasarkan Matriks SWOT...	108
BAB V PENUTUP	112
A. Kesimpulan	112
B. Implikasi.....	113
1. Implikasi Teoritis.....	113
2. Implikasi Praktis	114
C. Keterbatasan Penelitian	115
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	116
DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN-LAMPIRAN	121
RIWAYAT HIDUP PENULIS	144

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Matriks SWOT	31
Gambar 2.2 Diagram Kuadran SWOT	32
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Cibinong.....	64
Gambar 4.2 Diagram SWOT KPP Pratama Cibinong	97



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pustaka Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	49
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Berdasarkan Skala Guttman.....	60
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	67
Tabel 4.2 Usia Responden.....	68
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	68
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	69
Tabel 4.5 Lama Waktu Responden sebagai WPOP	70
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Kondisi Kepatuhan WPOP	73
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Faktor Internal Kepatuhan WPOP	77
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Faktor Eksternal Kepatuhan WPOP	80
Tabel 4.9 Analisis SWOT Faktor Pengaruh Kepatuhan WPOP	87
Tabel 4.10 Strategi Matriks SWOT	92
Tabel 4.11 Skor Kuesioner Faktor Internal SWOT	93
Tabel 4.12 Skor Kuesioner Faktor Eksternal SWOT	94
Tabel 4.13 Persentase Perolehan Skor Kuadran SWOT	95

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Pengamatan Observasi	122
Lampiran 2 Instrumen Pertanyaan Wawancara Fiskus	123
Lampiran 3 Pertanyaan Kuesioner Wajib Pajak Orang Pribadi	124
Lampiran 4 Surat Persetujuan Dosen Pembimbing	125
Lampiran 5 Surat Persetujuan Seminar Proposal	126
Lampiran 6 Surat Persetujuan Sidang Skripsi	127
Lampiran 7 Kartu Konsultasi Dosen Pembimbing 1	128
Lampiran 8 Kartu Konsultasi Dosen Pembimbing 2	130
Lampiran 9 Formulir Saran dan Perbaikan Seminar Proposal	132
Lampiran 10 Formulir Saran dan Perbaikan Sidang Skripsi	134
Lampiran 11 Surat Permohonan Izin Penelitian Skripsi	135
Lampiran 12 Pengajuan Izin Penelitian di e-Riset DJP	136
Lampiran 13 Surat Persetujuan Izin Riset	137
Lampiran 14 Diagram Hasil Kuesioner WPOP	138
Lampiran 15 Hasil Uji Turnitin	143

Intelligentia - Dignitas