

## ABSTRAKSI

Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan memberikan inovasi pelayanan *drop box* sejak tahun 2009 agar pelayanan perpajakan bisa dijangkau oleh Wajib Pajak yang tinggal jauh dari kantor pajak dengan tujuan dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak. *Drop box* adalah tempat dimana SPT Tahunan dapat diterima yang ditempatkan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), pusat perbelanjaan dan tempat-tempat strategis lainnya.

Dengan adanya *drop box*, diharapkan kepatuhan Wajib Pajak semakin meningkat. Namun dalam mencapai tujuannya perlu dikaji sejauh mana efektivitas *dropbox* dapat meningkatkan kepatuhan formal wajib pajak. Mengingat program ini merupakan pelayanan yang baru diterapkan dan masih adanya potensi munculnya kendala dalam lingkup pelaksanaan teknisnya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. Suatu program dikatakan efektif tidak hanya karena program itu dapat mencapai tujuannya tetapi juga harus memperlihatkan cara-caranya yang efektif dalam mencapai tujuannya.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan desain penelitian studi kasus. Berdasarkan hasil penilaian efektivitas inovasi program pelayanan *drop box* di KPP Pratama Surabaya Wonocolo, diperoleh hasil bahwa baik dengan pendekatan pencapaian tujuan maupun pendekatan sistem, pelayanan *drop box* tidak efektif dalam meningkatkan kepatuhan formal pelaporan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

**Kata Kunci:** Pelayanan pajak, *drop box*, kepatuhan formal, SPT Tahunan, efektivitas, pendekatan pencapaian tujuan, pendekatan sistem.