

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara dengan perekonomian besar di dunia yang dibuktikan dengan keikutsertaan Indonesia dalam helatan G20. Dengan perekonomian yang kuat, Indonesia akan mampu untuk terus melakukan pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Pembangunan nasional meliputi peningkatan kualitas pendidikan, kesehatan, keamanan masyarakat hingga pembangunan infrastruktur sarana dan prasarana. Untuk mewujudkan rencana-rencana pembangunan nasional tentunya membutuhkan dana yang besar, sehingga pajak yang merupakan sumber pendapatan negara adalah salah satu penopangnya. Menurut Sari (2018), pembangunan nasional akan terwujud apabila tersedia sumber pembiayaan yang cukup dalam APBN, yang berasal dari sektor migas maupun non migas yang mana pada dekade dewasa ini pajak menjadi sumber utama dalam pembiayaan negara. Oleh karena itu, kesadaran masyarakat akan pajak bisa dibilang merupakan salah satu pendukung proses pembangunan nasional.

Menurut Muhamad, Asnawi, & Pangayow (2019), kesadaran masyarakat terhadap peran pajak merupakan salah satu faktor penting dalam memengaruhi

kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tentunya selaras dengan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang lain misalnya dalam hal pelaporan pajak dalam bentuk Surat Pemberitahuan (SPT). Setiap aktivitas perpajakan wajib pajak akan terekam dengan lengkap dalam *database* otoritas pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) apabila wajib pajak melaporkannya dalam bentuk SPT. Sehingga kewajiban melaporkan SPT adalah salah satu hal yang marak disosialisasikan oleh DJP dalam beberapa tahun terakhir.

SPT sendiri memiliki fungsi sebagai sarana yang digunakan wajib pajak untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan (Arifin & Syafii, 2019). Segala informasi yang ditulis dalam SPT harus benar, lengkap, dan jelas. SPT terdiri dari SPT Tahunan untuk orang pribadi maupun badan dan SPT Masa seperti SPT PPh Pasal 21, SPT PPh Pasal 23/26, SPT PPh Pasal 4 ayat (2), SPT PPh Pasal 22, SPT PPh Pasal 25, SPT PPh Pasal 15, dan SPT Masa PPN. Wijayanah (2022) berpendapat bahwa di era digital seperti sekarang ini aspek kemudahan pelaporan pajak adalah hal penting yang merupakan komponen dari *service paradigm*.

Dalam rangka mempermudah wajib pajak untuk melakukan kewajiban pelaporan SPT, DJP telah meluncurkan sistem informasi atau portal yang bernama DJP Online (djonline.pajak.go.id) pada tahun 2014 yang mengintegrasikan layanan *e-Filing dan e-Billing* (Patmi, 2021). Hal tersebut merupakan upaya DJP dalam

merespons perkembangan era digitalisasi 4.0 dengan menerapkan *online tax system*. DJP Online merupakan bentuk nyata peningkatan kualitas pelayanan dari DJP yang senantiasa melakukan perubahan secara terus-menerus ke arah yang lebih baik dan memastikan wajib pajak mendapatkan layanan yang semakin berkualitas, mudah, murah, dan cepat guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Mauleny, 2020). Seiring berjalannya waktu, laman DJP Online tidak hanya berfokus pada pelaporan SPT saja akan tetapi DJP Online kini memberikan banyak layanan untuk memfasilitasi wajib pajak dalam mempermudah kegiatan perpajakan seperti *e-objection*, *e-SKD*, *e-SKTD*, *e-reporting*, dan ada beberapa layanan lainnya. Menurut penelitian yang dilakukan Norzhela, Rauf, & Hermansyah (2019), sistem informasi DJP Online sudah memiliki keunggulan dan mampu memberikan kepuasan kepada pengguna, meskipun tetap diperlukan pengembangan untuk menutupi kekurangan dan kelemahan dalam sistemnya. Hal tersebut mendorong DJP untuk terus bertransformasi dalam penyediaan layanan secara daring yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam menjalankan kegiatan administrasi perpajakan secara lebih leluasa.

Salah satu layanan atau kebijakan baru yang diluncurkan oleh DJP adalah pelaporan SPT Masa Unifikasi yang mulai berlaku sejak masa pajak Januari 2022 berdasarkan Peraturan Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2021. Sementara implementasi secara nasional wajib digunakan mulai masa pajak April 2022. SPT Masa Unifikasi digunakan oleh pemotong/pemungut pajak penghasilan untuk melaporkan kewajiban pemotongan dan/atau pemungutan PPh, penyetoran atas pemotongan dan/atau pemungutan PPh, dan/atau penyetoran sendiri atas beberapa

jenis PPh dalam satu masa pajak. SPT Masa Unifikasi memiliki tujuan untuk memudahkan wajib pajak sehingga dapat melaporkan SPT secara efektif dan efisien. Sebelumnya, pelaporan SPT Masa dilakukan terpisah untuk setiap jenis pajak penghasilannya dengan format yang berbeda pula. Dengan kebijakan SPT Masa Unifikasi ini maka wajib pajak cukup membuat satu SPT untuk melaporkan beberapa jenis PPh dalam satu masa pajak. PPh yang dilaporkan dalam SPT Masa Unifikasi meliputi PPh 4 ayat (2), PPh Pasal 15, PPh Pasal 22, PPh Pasal 23, dan PPh Pasal 26.

Menurut pendapat Rusli & Nainggolan (2021) SPT masih dianggap sebagai dokumen yang sulit diisi dengan benar dan lengkap oleh wajib pajak. Meski sosialisasi pengisian dan tutorialnya sudah sering dilakukan oleh petugas pajak tetapi wajib pajak cenderung memiliki ketergantungan terhadap petugas pajak dan konsultan pajak karena tidak mau mempelajarinya sendiri. Pelaporan SPT Masa sebelum adanya kebijakan SPT Masa Unifikasi dianggap menyulitkan wajib pajak karena setiap bulan wajib pajak harus membuat beberapa SPT sesuai dengan jenis pajak penghasilannya. Hal tersebut akan menimbulkan beberapa kerugian bagi wajib pajak, contohnya kerugian waktu karena terlalu banyaknya isian yang perlu dilengkapi dan kerugian material karena adanya beberapa jenis SPT yang belum bisa dilaporkan secara daring sehingga harus mencetak SPT dan melaporkan secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Penerapan kebijakan pelaporan SPT Masa Unifikasi diharapkan menjadi sebuah solusi bagi wajib pajak dalam melaporkan SPT secara lebih cepat dan akurat. Dengan penerapan ini, penulis beranggapan bahwa kepatuhan pajak akan

meningkat karena risiko keterlambatan pelaporan SPT Masa PPh akan mengalami penurunan. Kemungkinan pengenaan sanksi administrasi keterlambatan pelaporan akan berkurang karena wajib pajak akan melaporkan SPT Masa dalam satu waktu yang sama tidak seperti sebelum kebijakan SPT Masa Unifikasi diterapkan yang memungkinkan wajib pajak terlambat lapor pada lebih dari satu jenis PPh.

Atas dasar hal tersebut, penulis melakukan tinjauan bagaimana pelaksanaan dan dampak penerapan kebijakan SPT Masa Unifikasi terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Madya Jakarta Utara. Lebih lanjut penulis melakukan survei sebagai pembuktian terhadap kepuasan pengguna layanan terhadap kebijakan baru tersebut dan menemukan adanya kendala dalam pelaksanaannya.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam Karya Tulis Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kepuasan Wajib Pajak KPP Madya Jakarta Utara terhadap kebijakan Pelaporan SPT Masa Unifikasi?
2. Bagaimana dampak pelaksanaan kebijakan Pelaporan SPT Masa Unifikasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta Utara?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penelitian dalam Karya Tulis Tugas Akhir adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui tingkat kepuasan Wajib Pajak KPP Madya Jakarta Utara terhadap kebijakan Pelaporan SPT Masa Unifikasi
2. Mengetahui dampak pelaksanaan kebijakan Pelaporan SPT Masa Unifikasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta Utara

1.4 Ruang Lingkup

Dalam melakukan penelitian, penulis membatasi ruang lingkup pokok bahasan penelitian yaitu pengambilan data kuesioner kepada 30 responden yaitu Wajib Pajak KPP Madya Jakarta Utara yang merupakan pengguna SPT Masa Unifikasi pada laman DJP Online untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna layanan. Kuesioner terdiri dari sebelas pertanyaan tertutup dan satu pertanyaan terbuka. Responden merupakan wajib pajak pemotong/pemungut di KPP Madya Jakarta Utara yang secara rutin melaporkan SPT Masa PPh melalui aplikasi SPT Masa Unifikasi.

Untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kedua, penulis juga membatasi ruang lingkup pokok bahasan penelitian yaitu hanya difokuskan pada pelaksanaan kebijakan pelaporan SPT Masa Unifikasi yang merupakan terobosan baru dari DJP pada tahun 2022. Kemudian, penulis juga membatasi ruang lingkup data penelitian yaitu hanya data pelaporan SPT Masa Unifikasi di KPP Madya Jakarta Utara sebelum diberlakukan kebijakan pelaporan SPT Masa Unifikasi dan setelah diberlakukan kebijakan pelaporan SPT Masa Unifikasi untuk melihat seberapa besar dampak pelaksanaan kebijakan tersebut terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta Utara. Dampak terhadap kepatuhan dilihat berdasarkan jumlah keterlambatan pelaporan SPT Masa sebelum dan sesudah diwajibkannya kebijakan SPT Masa Unifikasi.

1.5 Manfaat Penulisan

Penelitian ini memberikan manfaat atau kegunaan dari pengkajian implementasi kebijakan SPT Masa Unifikasi terhadap kepuasan dan kepatuhan

Wajib Pajak KPP Madya Jakarta Utara. Manfaat penulisan dapat ditujukan untuk mengetahui seberapa berdampak inovasi baru yang telah dilakukan DJP terhadap kepuasan Wajib Pajak yang nantinya akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Manfaat penulisan juga dapat ditujukan untuk kepentingan ilmu pengetahuan, kebijakan pemerintah, masyarakat luas, dan manfaat lainnya.

1.6 Sistematika Penulisan KTTA

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, ruang lingkup penulisan, manfaat penulisan, metode pengumpulan data, dan sistem penulisan karya tulis tugas akhir yang berkaitan dengan implementasi kebijakan SPT Masa Unifikasi terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak KPP Madya Jakarta Utara.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan masalah penelitian serta kerangka pemikiran yang dijadikan sebagai landasan dalam menganalisis kebijakan pelaporan SPT Masa Unifikasi di KPP Madya Jakarta Utara.

BAB III METODE DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil pembahasan dan analisis atas topik karya tulis, yaitu analisis terhadap hasil kuesioner menggunakan Skala Likert yang berdasar pada *PIECES framework* untuk mengukur kepuasan Wajib Pajak KPP Madya Jakarta Utara atas implementasi kebijakan SPT Masa Unifikasi. Pembahasan kedua adalah

analisis implementasi kebijakan pelaporan SPT Masa Unifikasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak KPP Madya Jakarta Utara dengan melakukan komparasi penerapan dampak dari kebijakan tersebut terhadap keterlambatan penyampaian SPT Masa sebelum dan sesudah kebijakan diterapkan.

BAB IV SIMPULAN

Bab ini memuat simpulan dari hasil penelitian yang diperoleh dan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya. Pada bab ini penulis meringkas hasil dan data-data yang di dapat dari penelitian sehingga mempermudah pembaca dalam memahami maksud dan tujuan penelitian. Penulis juga memberikan hasil pemikiran penulis yang dianggap dapat menjadi masukan bagi DJP sebagai otoritas pajak untuk terus memberikan layanan yang mudah dan berkualitas bagi wajib pajak.