

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

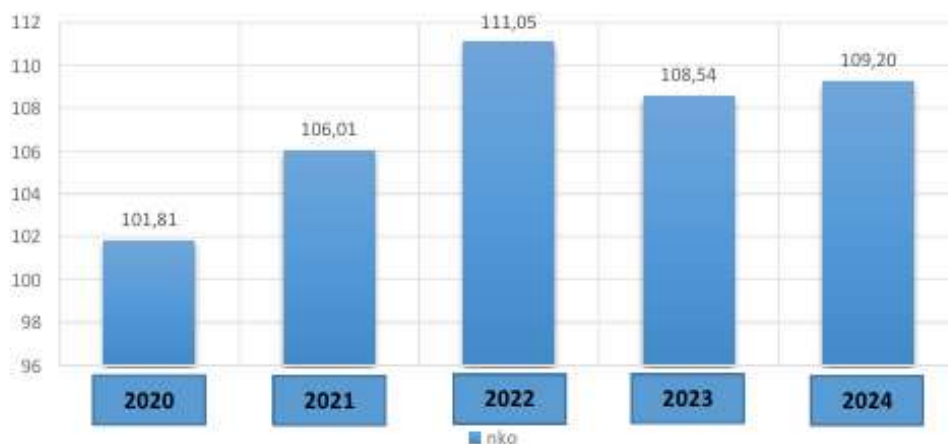
Kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan merupakan indikator krusial dalam menilai efektivitas sistem *self-assessment* perpajakan di Indonesia, di mana Wajib Pajak (WP) diberikan kepercayaan untuk secara mandiri menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya (Saputra et al., 2024). Kepatuhan tersebut umumnya diukur melalui rasio jumlah SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) yang diterima oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dibandingkan dengan total WP terdaftar yang wajib melaporkan SPT, baik Wajib Pajak Orang Pribadi (karyawan, wiraswasta, maupun profesional) maupun Wajib Pajak Badan (PT, CV, dan firma). Tingkat kepatuhan yang tinggi tidak hanya mencerminkan kesadaran perpajakan masyarakat, tetapi juga menunjukkan keberhasilan DJP dalam mengimplementasikan strategi kinerja yang telah direncanakan untuk mencapai target kepatuhan pelaporan SPT (Syawali & Machdar, 2025).

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan sebagai salah satu instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang memiliki peran penting dalam pengelolaan perpajakan di wilayah Pekanbaru. KPP Pratama Pekanbaru Tampan menangani Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan dengan karakteristik yang beragam. Salah satu kelompok Wajib Pajak yang memiliki jumlah populasi terbesar dan kontribusi strategis terhadap pemenuhan target pelaporan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan. Karakteristik kelompok karyawan yang memiliki rutinitas pemotongan pajak oleh pemberi kerja (PPh Pasal 21) menjadikan tingkat kepatuhan mereka, khususnya dalam aspek pemenuhan kewajiban formal penyampaian SPT Tahunan, menjadi aspek yang sangat penting untuk dikaji.

Tabel 1. 1 Data Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan dan Non Karyawan Tahun 2024

Keterangan	WP Karyawan	WP Non Karyawan	Total
WP Terdaftar	180.757	69.285	250.042
WP Wajib SPT	58.213	17.853	76.066
WP Melapor SPT	50.083	7.338	57.421

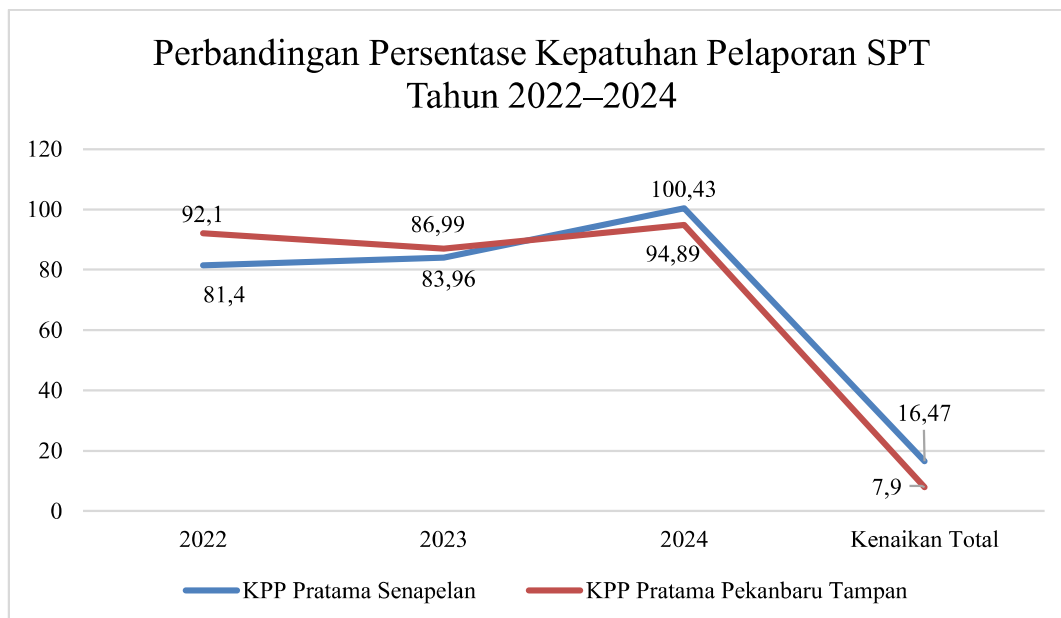
Berdasarkan Tabel 1.1 Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan mendominasi struktur Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan, baik dari sisi jumlah wajib pajak terdaftar, wajib SPT, maupun pelapor SPT Tahunan. Dominasi tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan kelompok karyawan memiliki kontribusi yang signifikan terhadap capaian kepatuhan pelaporan SPT Tahunan secara keseluruhan. Oleh karena itu, Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan dinilai relevan untuk dijadikan fokus penelitian.



Gambar 1. 1 Grafik Capaian Nilai Kinerja Organisasi (NKO)

Selain itu, berdasarkan data Dashboard Kinerja Organisasi yang dapat dilihat pada gambar 1.1, indeks capaian Nilai Kinerja Organisasi (NKO) KPP Pratama Pekanbaru Tampan selama tahun 2022- 2024 menunjukkan hasil yang sangat baik, yaitu sebesar 111,05 pada tahun 2022, 108,54 pada tahun 2023, dan 109,20 pada tahun 2024. Seluruh capaian tersebut berada di atas target kinerja organisasi, yang menunjukkan bahwa secara umum KPP Pratama Pekanbaru Tampan telah mampu melaksanakan target organisasi dengan baik (Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, 2024). Namun demikian, apabila dibandingkan dengan KPP lain di wilayah Pekanbaru, tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan pada KPP

Pratama Pekanbaru Tampan masih relatif lebih rendah. Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan antara capaian kinerja organisasi secara umum dengan tingkat kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak, sehingga menarik untuk dikaji lebih lanjut faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan tersebut.



Gambar 1. 2 Grafik Perbandingan Capaian Kinerja Kepatuhan SPT Tahunan 2022 - 2024

Berdasarkan tabel di atas, KPP Pratama Pekanbaru Tampan memiliki tingkat kenaikan kepatuhan yang paling rendah di bandingkan KPP lain di Pekanbaru. Pada tahun 2024, tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan hanya mencapai 94,89% lebih rendah dibandingkan KPP Pratama Senapelan (Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, 2024). Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat tantangan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan, dalam melaksanakan kewajiban pelaporan SPT Tahunan. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan tersebut, Khususnya dari sisi strategi yang diterapkan oleh otoritas pajak.

Pemilihan KPP Pratama Pekanbaru Tampan sebagai lokasi penelitian juga didasarkan pada adanya fenomena yang berbeda dibandingkan KPP lain di wilayah Pekanbaru. Meskipun capaian Nilai Kinerja Organisasi (NKO) selama periode 2022–2024 selalu berada di atas target organisasi dan menunjukkan kinerja yang sangat baik, peningkatan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan hanya mencapai 7,90%, lebih rendah dibandingkan KPP

Pratama Senapelan sebesar 16,47%. Kondisi ini menunjukkan bahwa capaian kinerja organisasi yang tinggi belum tentu diikuti oleh peningkatan kepatuhan pelaporan SPT yang optimal. Adanya fenomena tersebut menjadikan KPP Pratama Pekanbaru Tampan menarik untuk diteliti guna memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan.

Di tengah upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan reformasi administrasi perpajakan melalui implementasi Coretax Administration System (Coretax). Coretax merupakan sistem administrasi perpajakan terintegrasi yang dikembangkan Direktorat Jenderal Pajak untuk mendukung transformasi digital administrasi perpajakan melalui integrasi proses bisnis, peningkatan kualitas data, serta penyediaan layanan perpajakan yang lebih efektif dan efisien. Implementasi Coretax menjadi salah satu bentuk strategi modernisasi administrasi perpajakan yang diharapkan mampu mendukung peningkatan kepatuhan Wajib Pajak melalui penyediaan layanan perpajakan yang lebih efektif, efisien, dan terintegrasi (Wala & Tesalonika, 2024).

Salah satu aspek yang mengalami perubahan melalui implementasi Coretax adalah sistem pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Melalui sistem yang lebih terintegrasi, Wajib Pajak diharapkan dapat melaksanakan kewajiban pelaporan SPT dengan lebih mudah, cepat, dan akurat. Namun demikian, proses transisi menuju sistem baru juga berpotensi menimbulkan berbagai tantangan, seperti penyesuaian penggunaan sistem, pemahaman terhadap fitur-fitur baru, maupun kendala teknis yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, sistem pelaporan SPT menjadi penting untuk dikaji sebagai salah satu strategi Direktorat Jenderal Pajak yang diduga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan.

Berdasarkan Laporan Kinerja (Lakin) KPP Pratama Pekanbaru Tampan, terdapat rangkaian Sasaran Strategi yang dirancang secara kelembagaan untuk mendorong optimalisasi penerimaan dan kepatuhan perpajakan. Sasaran strategi tersebut meliputi perwujudan teknologi informasi perpajakan yang andal,

peleaksanaan edukasi serta pelayanan yang prima, hingga penegakan hukum yang efektif. Selaras dengan rencana strategi organisasi tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian pada tiga pilar operasional yang bersentuhan langsung dengan aktivitas pemenuhan kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan, yaitu Sistem Pelaporan SPT, Edukasi dan Pelayanan, serta Penegakan Hukum. Pemilihan ketiga pilar ini didasarkan pada pertimbangan bahwa strategi-strategi tersebut merupakan bentuk upaya yang secara langsung dirasakan oleh kelompok karyawan dalam melaksanakan kewajiban formal perpajakannya (Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, 2024).

Sistem Pelaporan SPT merupakan bagian dari strategi modernisasi administrasi perpajakan yang diterapkan Direktorat Jenderal Pajak untuk memfasilitasi Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban pajaknya secara elektronik. Keandalan, kemudahan, dan kecepatan suatu sistem teknologi informasi perpajakan memegang peranan krusial bagi Wajib Pajak karyawan (Abdillah & Suprihatin, 2021). Relevansi variabel ini menjadi sangat mendesak untuk diteliti dengan langkah masif DJP yang melakukan modernisasi melalui implementasi penuh Coretax System. Tranformasi dari sistem lama ke portal Coretax yang baru membawa fitur-fitur mutakhir seperti otomatisasi data (pre-populated), yang diharapkan mampu memotong birokrasi dan mempermudah karyawan dalam melapor SPT. Jika sistem pelaporan yang disediakan andal dan minim gangguan, maka hambatan teknis Wajib Pajak dapat direduksi, sehingga mendorong tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan yang lebih tinggi.

Edukasi dan pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh otoritas pajak untuk meningkatkan pemahaman serta memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Edukasi dilakukan melalui berbagai kegiatan seperti sosialisasi, penyuluhan, dan penyebaran informasi perpajakan, sedangkan pelayanan diberikan melalui penyediaan layanan yang responsif, jelas, dan mudah diakses oleh Wajib Pajak. Melalui edukasi yang memadai, Wajib Pajak diharapkan memiliki pemahaman yang baik mengenai hak dan kewajiban perpajakannya, termasuk dalam hal penyampaian SPT Tahunan (Triananda et al., 2025). Sementara itu, pelayanan yang baik dapat mengurangi kesulitan yang dihadapi Wajib Pajak dalam proses pelaporan pajak. Dengan

meningkatnya pemahaman dan kemudahan tersebut, Wajib Pajak cenderung lebih mampu dan terdorong untuk melaksanakan kewajiban pelaporan SPT secara benar dan tepat waktu.

Penegakan hukum merupakan upaya yang dilakukan oleh otoritas pajak untuk memastikan Wajib Pajak mematuhi ketentuan perpajakan melalui penerapan sanksi dan tindakan hukum sesuai peraturan yang berlaku (Triadi & Apriyanti, 2025). Bagi kelompok Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan, penegakan hukum yang paling sering bersetujuan langsung adalah penerapan sanksi administrasi berupa denda keterlambatan pelaporan SPT Tahunan sesuai Undang - Undang Ketentuan Umum Perpajakan (UU KUP). Melalui penegakan hukum yang konsisten dan tegas, Wajib Pajak akan menyadari bahwa setiap ketidakpatuhan memiliki risiko dan dampak yang harus ditanggung (Herlina & Rodiah, 2024). Kondisi ini dapat menimbulkan efek jera sekaligus meningkatkan kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakan, termasuk dalam hal penyampaian SPT Tahunan. Dengan adanya konsekuensi yang nyata tersebut, Wajib Pajak cenderung lebih berhati-hati dan memilih untuk patuh dalam melaporkan kewajiban perpajakannya secara tepat waktu sebelum batas akhir 31 Maret.

Penelitian ini secara spesifik difokuskan pada Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan karena karakteristiknya yang lebih relevan dengan pendekatan penelitian yang digunakan, khususnya melalui metode survei. Dimana Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan merupakan salah satu segmen wajib pajak yang secara rutin memiliki kewajiban menyampaikan SPT Tahunan setiap tahun. Meskipun pajak atas penghasilannya umumnya telah dipotong oleh pemberi kerja, Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan tetap memiliki tanggung jawab untuk melaporkan SPT Tahunan secara benar, lengkap, dan tepat waktu. Selain itu, pemilihan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan juga didasarkan pada kemudahan dalam proses pengumpulan data, mengingat akses terhadap responden relatif lebih mudah dibandingkan dengan Wajib Pajak Badan. Pada Wajib Pajak Badan, proses pemenuhan kewajiban perpajakan umumnya diwakilkan kepada pihak tertentu seperti staf keuangan atau konsultan pajak, sehingga respon yang diberikan tidak selalu mencerminkan persepsi langsung dari entitas tersebut. Di samping itu,

pengumpulan data pada Wajib Pajak Badan juga cenderung memerlukan prosedur administratif yang lebih kompleks.

Penelitian mengenai kepatuhan Wajib Pajak telah banyak dilakukan dengan mengkaji berbagai faktor yang mempengaruhinya, seperti sistem pelaporan SPT, edukasi dan pelayanan, serta penegakan hukum. Penelitian oleh Kurniawan & Nugroho (2021) menunjukkan bahwa pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, dan ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, penelitian oleh Mursyid & Sugiharto (2024) juga menemukan bahwa penegakan hukum dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun demikian penelitian lain oleh Wahyudi (2021) menunjukkan hasil yang berbeda, dimana penerapan sistem pelaporan SPT tidak selalu memberikan dampak yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga diperlukan evaluasi terhadap efektivitas strategi yang diterapkan. Berdasarkan perbedaan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengaruh strategi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak masih menunjukkan hasil yang beragam. Selain itu, penelitian terdahulu umumnya belum secara spesifik mengkaji keterkaitan antara strategi yang diterapkan oleh instansi perpajakan yang terdapat pada Laporan Kinerja, dengan tingkat kepatuhan penyampaian SPT, khususnya pada Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan.

Selama ini, penelitian kepatuhan perpajakan di Indonesia cenderung menitikberatkan pada faktor perilaku wajib pajak, seperti kesadaran perpajakan, pemahaman pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan, sementara kajian yang secara khusus menguji efektivitas strategi kelembagaan DJP secara terintegrasi di tingkat Kantor Pelayanan Pajak masih relatif terbatas, padahal strategi yang diterapkan oleh instansi perpajakan memiliki peran penting dalam membentuk kepatuhan Wajib Pajak melalui pendekatan Sistem Pelaporan SPT, Edukasi dan Pelayanan, serta Penegakan Hukum. Selain itu, penelitian terdahulu lebih banyak dilakukan pada KPP dengan tingkat kepatuhan tinggi atau hanya berfokus pada aspek perilaku Wajib Pajak secara umum, sehingga belum banyak belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji kondisi pada KPP dengan tingkat kepatuhan rendah. Padahal, kondisi tersebut dapat memberikan gambaran

yang lebih nyata mengenai berbagai kendala dan tantangan yang dihadapi otoritas pajak dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

Fenomena pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan menunjukkan adanya kondisi yang menarik untuk diteliti, dimana capaian Nilai Kinerja Organisasi (NKO) selama tahun 2022-2024 berada pada kategori sangat baik dan selalu melampaui target organisasi, namun tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan masih relatif lebih rendah dibandingkan KPP lain di wilayah Pekanbaru. Kondisi ini mengindikasikan bahwa capaian kinerja organisasi yang tinggi belum tentu sepenuhnya mencerminkan tingginya kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian, diperlukan kajian empiris untuk mengetahui apakah strategi yang diterapkan oleh otoritas pajak, khususnya sistem pelaporan SPT, edukasi dan pelayanan, serta penegakan hukum, benar benar berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan.

Meskipun fenomena kepatuhan pelaporan SPT dalam penelitian ini menggunakan data capaian tahun pajak 2024, pengukuran variabel Sistem Pelaporan SPT dilakukan berdasarkan persepsi Wajib Pajak terhadap sistem pelaporan yang digunakan pada saat penelitian dilaksanakan. Hal ini dilakukan karena penelitian tidak hanya berupaya menjelaskan kondisi kepatuhan yang terjadi, tetapi juga menganalisis relevansi strategi modernisasi administrasi perpajakan yang sedang diterapkan Direktorat Jenderal Pajak melalui Coretax dalam mendukung peningkatan kepatuhan pelaporan SPT pada masa yang akan datang.

Dalam penelitian ini, pengaruh strategi kinerja DJP akan dianalisis dari sudut pandang Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Tampan melalui pendekatan survei untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi dan dampaknya terhadap kepatuhan pelaporan SPT. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian kepatuhan perpajakan, tetapi juga memberikan masukan praktis bagi DJP dalam mengevaluasi efektivitas strategi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak di tingkat Kantor Pelayanan Pajak di masa yang akan datang.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Apakah Sistem Pelaporan SPT berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan?
- 2) Apakah Edukasi dan Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan?
- 3) Apakah Penegakan Hukum berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan?
- 4) Apakah ketiga strategi utama Direktorat Jenderal Pajak (Sistem Pelaporan SPT, Edukasi dan Pelayanan, serta Penegakan Hukum) secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

- 1) Menganalisis pengaruh Sistem Pelaporan SPT terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan.
- 2) Menganalisis pengaruh Edukasi dan Pelayanan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan.
- 3) Menganalisis pengaruh Penegakan Hukum terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan.
- 4) Menganalisis apakah ketiga strategi Direktorat Jenderal Pajak (Sistem Pelaporan SPT, Edukasi dan Pelayanan, serta Penegakan Hukum) berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan.

1.3.2 Manfaat

- 1) Menambah pengetahuan ilmiah tentang pengaruh tiga strategi DJP (Sistem Pelaporan SPT, Edukasi dan Pelayanan, serta Penegakan Hukum) terhadap

kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan.

- 2) Memberikan masukan dan bahan evaluasi bagi KPP Pratama Pekanbaru Tampan mengenai efektivitas strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan.
- 3) Meningkatkan pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan tentang faktor kunci kepatuhan SPT untuk *voluntary compliance* dan mengurangi sanksi administratif.

1.4 Batasan Masalah

- 1) Penelitian hanya menguji pengaruh tiga strategi utama DJP (Sistem Pelaporan SPT, Edukasi dan Pelayanan, serta Penegakan Hukum) terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Karyawan.
- 2) Fokus hanya pada Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Tampan.
- 3) Fenomena kepatuhan pelaporan SPT yang digunakan sebagai dasar penelitian mengacu pada data kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Tahun Pajak 2024 yang terdapat dalam Laporan Kinerja KPP Pratama Pekanbaru Tampan, sedangkan pengukuran variabel penelitian dilakukan berdasarkan persepsi responden pada saat penelitian dilaksanakan.
- 4) Data dalam penelitian ini hanya meliputi data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner (skala Likert) kepada Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan, serta data sekunder yang berasal dari LAKIN KPP Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2024 dan dokumen pendukung lainnya yang diperoleh melalui akses e-Riset Direktorat Jenderal Pajak (DJP).