

## ANALISIS KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK KARYAWAN PERORANGAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BEKASI BARAT TAHUN 2020-2022

Irwan Reza Pahlevi<sup>1</sup>, S Pentanurbowo<sup>2</sup>, Farida Nur Hidayati<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Perbanas Institute Jakarta

<sup>2,3</sup>Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen STIAMI Jakarta

Email: irwanrezap@gmail.com, pentanurbowo@gmail.com, faridanh20@gmail.com

### Abstrak

Kepatuhan wajib pajak merupakan bagian dari permasalahan yang sudah ada sejak lama, kepatuhan wajib pajak sendiri dapat meningkatkan penerimaan pajak. Namun, berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Dasar (KPP) Bekasi Barat, masih banyak wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya sebesar 74% pada tahun 2021. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis tingkat kepatuhan wajib pajak karyawan perorangan, menganalisis kendala beserta solusi yang tepat dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak. kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan di KPP Pratama Bekasi Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan metode ini peneliti melakukan wawancara dengan informan. metode, Dengan metode ini peneliti melakukan wawancara dengan informan yang telah ditentukan dan juga melakukan pengamatan langsung. dan juga melakukan pengamatan langsung. Hasil riset mengenai pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan di KPP Pratama Bekasi Barat menunjukkan tingkat kepatuhan baik sebesar 81% pada tahun 2022, meningkat dari tahun sebelumnya.

**Kata Kunci:** Kepatuhan, Wajib Pajak, Karyawan Perorangan

### Abstrak

Taxpayer compliance is part of the problem that has existed for a long time, taxpayer compliance itself can increase tax revenue. tax revenue. However, based on data obtained from the West Bekasi Primary Tax Service Office (KPP), there are still many taxpayers who do not fulfill their tax obligations of 74% in 2021. This research was conducted with the aim of analyzing the level of compliance of individual employee taxpayers, analyzing obstacles along with the right solutions in order to increase tax revenue. compliance of employee individual taxpayers at KPP Pratama Bekasi Barat. The method used in this research is descriptive qualitative, with this method the researcher conducts interviews with informants. method, with this method the researcher conducts interviews with predetermined informants and also makes direct observations. and also make direct observations. Research results regarding the reporting of the Annual Tax Return of individual taxpayers of employees at KPP Pratama Bekasi Barat shows the level of compliance is good at 81% in 2022, an increase from the previous year. previous year.

**Keywords:** Compliance, Taxpayer, Individual Employee

## PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara hukum yang bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan menciptakan masyarakat yang adil dan Makmur (Beloan et al., 2019; Muhamad et al., 2019; Tawas et al., 2016). Untuk mencapai tujuan tersebut, pembangunan nasional dilakukan di segala bidang, yang membutuhkan biaya tinggi (Azhar et al., 2024; Muhamad et al., 2019; Rahmawati et al., 2022; Rosalia et al., 2024). Sumber kepatuhan dalam negeri terdiri dari kepatuhan pajak dan kepatuhan bukan pajak, dengan pajak sebagai sumber terbesar yang mendukung pembangunan nasional dan menjadi tolak ukur kemampuan negara membiayai pengeluarannya secara mandiri (Mappadang et al., 2022; Tampubolon, 2024).

PPh Pasal 21 adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan,

dan pembayaran lain yang berkaitan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi subjek pajak dalam negeri (Rakhman & Risyaf, 2023; Wijayanti, 2018). Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, setiap Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan subjektif dan objektif harus mendaftarkan diri ke kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Anjanni et al., 2019; Qonitah et al., 2021).

Kewajiban perpajakan tidak hanya mencakup pendaftaran sebagai Wajib Pajak, tetapi juga meliputi penghitungan, pembayaran, dan penyampaian pajak (Purba, 2021). DJP bertugas mengawasi kegiatan penelitian, kepatuhan, dan penyidikan tindak pidana pajak untuk memastikan kepatuhan Wajib Pajak. Surat Pemberitahuan (SPT) digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak serta informasi terkait objek pajak. Penyampaian SPT Tahunan menjadi indikator tingkat kepatuhan Wajib Pajak; semakin tinggi penyampaian SPT Tahunan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Wantah et al., 2023).

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan dalam melakukan menyampaikan SPT Tahunan di KPP Pratama Bekasi Barat belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik (Handayani & Tambun, 2016). Jika WP OP Karyawan memenuhi kriteria kepatuhan penyampaian SPT Tahunan, maka yang seharusnya terjadi adalah semakin meningkatnya jumlah WP OP Karyawan yang terdaftar diikuti pula dengan peningkatan SPT Tahunan WP OP Karyawan yang melaporkan setiap tahunnya. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman tata cara pelaporan SPT Tahunan, baik secara manual maupun elektronik Kurangnya sosialisasi kepada Wajib Pajak, akibatnya banyak WP OP Karyawan yang telah membayarkan pajak tetapi tidak menyampaikan SPT Tahunan. Wajib Pajak beranggapan ketika sudah membayarkan pajak kemudian untuk SPT Tahunan nihil maka tidak perlu lagi menyampaikan SPT Tahunan. Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan masih banyak yang beranggapan kewajiban perpajakannya dilaksanakan oleh pemberi kerja.

Fenomena realisasi penerimaan pajak yang belum mencapai targetnya juga terjadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat, Kota Bekasi. Realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Bekasi Barat pada tahun 2020-2022 mengalami ketidakstabilan dikarenakan masih terdapat ketidakpatuhan wajib pajak dalam mematuhi perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu permasalahan yang sudah ada sejak lama, kepatuhan wajib pajak sendiri dapat ditingkatkan oleh penerimaan pajak. Namun berdasarkan informasi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat, masih banyak wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan hasil analisis, Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan yang terdaftar wajib SPT mengalami kenaikan dari tahun 2020-2021 tetapi menurun pada tahun 2022.

### **Realisasi Surat**

Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan menurun di tahun 2021 namun naik kembali di tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa pihak KPP berusaha meningkatkan jumlah SPT yang melaporkan setiap tahun untuk meningkatkan rasio kepatuhan. Selama tiga tahun, tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan rata-rata sebesar 80%, menunjukkan kepatuhan yang baik.

Kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Bekasi Barat cukup baik. Secara umum, kepatuhan Pajak Penghasilan di Indonesia masih didominasi oleh Pajak Penghasilan badan. Badan lebih mudah teridentifikasi, terpantau, dan transparan dalam obyek pajaknya, sehingga pemungutan pajak atas badan lebih optimal dibandingkan orang pribadi. Sebaliknya, pemungutan pajak atas orang pribadi mengalami kesulitan dalam pemantauan dan pendeteksian Penghasilan Kena Pajak, terutama

karena kurangnya informasi transaksi finansial dari setiap orang.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk mengungkap fakta dan fenomena dari Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat Tahun 2020-2022. Penelitian ini melakukan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Pada penelitian ini penulis memilih beberapa informan yang dapat memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian mengenai Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat Tahun 2020-2022. Informan dalam penelitian ini terdiri dari staff bidang pelayanan dan pelaporan pajak KPP Pratama Bekasi Barat, dosen akademisi, dan wajib pajak orang pribadi karyawan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian berisi penjelasan data dan informasi yang telah diperoleh dalam penelitian mengenai kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi karyawan di KPP Bekasi Barat tahun 2020-2022. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam meningkatkan penerimaan dan kepatuhan Wajib Pajak disertai dengan misi menjadi institusi penghimpun penerimaan negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian negara, tentunya dengan pelayan yang unggul bisa meningkatkan penerimaan dan kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Kantor Pratama Bekasi Barat.

#### **Pembahasan**

#### **Analisis Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di KPP Bekasi Barat Tahun 2020-2022**

Pajak merupakan sumber pendapatan terbesar bagi negara, dengan target penerimaan pajak mencapai lebih dari Rp 1.700 triliun pada tahun 2022. Untuk mencapai atau bahkan melampaui target tersebut, pemerintah melalui fiskus perlu memberikan stimulus guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan perpajakan adalah kondisi di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku, yang terbagi menjadi kepatuhan formal dan material.

Kepatuhan formal terjadi ketika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai ketentuan undang-undang, sedangkan kepatuhan material terjadi ketika wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan. Kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak bagi pembangunan nasional sangat penting, namun masih ada perusahaan dan individu yang melihat pajak sebagai beban yang merugikan.

Dalam menganalisis kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di KPP Bekasi Barat, penulis menggunakan teori Siti Kurnia Rahayu, yang membagi kepatuhan wajib pajak menjadi kepatuhan formal dan material. Teori ini digunakan untuk menilai sejauh mana wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku.

#### **Kepatuhan Formal**

Pajak merupakan sumber pendapatan terbesar bagi negara, dengan target penerimaan pajak mencapai lebih dari Rp 1.700 triliun pada tahun 2022. Untuk mencapai atau bahkan melampaui target tersebut, pemerintah melalui fiskus perlu memberikan stimulus guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan perpajakan adalah kondisi di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku, yang terbagi menjadi kepatuhan formal dan material. Kepatuhan formal terjadi ketika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai ketentuan undang-

undang, sedangkan kepatuhan material terjadi ketika wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan.

Kepatuhan formal, yaitu keadaan di mana wajib pajak memenuhi ketentuan formal perpajakan sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku, adalah penting untuk memastikan kelancaran administrasi perpajakan. Hasil penelitian melalui wawancara dengan pihak terkait menunjukkan bahwa meskipun banyak wajib pajak di KPP Bekasi Barat sudah memiliki NPWP dan berusaha melaporkan SPT Tahunan, masih banyak yang mengalami kesulitan dan membuat kesalahan dalam pelaporan. Kesalahan ini sering kali terjadi pada pengisian tarif PTKP dan penginputan data yang tidak akurat, yang menyebabkan laporan pajak menjadi kurang bayar atau lebih bayar. Masalah utama yang diidentifikasi adalah kurangnya pemahaman dan kesadaran akan pentingnya kepatuhan perpajakan dan dampak negatif dari ketidakpatuhan, seperti denda atau sanksi dari otoritas pajak.

Dalam evaluasi kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di KPP Bekasi Barat, fiskus memantau tingkat kepatuhan berdasarkan jumlah wajib pajak yang melaporkan, sementara akademisi menilai berdasarkan faktor-faktor seperti pelaporan tepat waktu, kesesuaian data, dan kepatuhan pembayaran pajak. KPP dapat meningkatkan sosialisasi dan analisis faktor-faktor rendahnya kepatuhan dengan menggabungkan edukasi, kemudahan layanan, keterlibatan pemberi kerja, insentif, dan penegakan sanksi. Bagi wajib pajak yang tidak melaporkan SPT Tahunan, sanksi berupa denda administrasi sebesar Rp100.000 dan bunga 2% per bulan dari jumlah pajak yang tidak dibayar dapat dikenakan. Fiskus dalam membantu para Wajib Pajak yang kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya perlu dilakukan untuk membimbing, meningkatkan kesadaran, dan kepedulian wajib pajak secara sukarela. KPP Pratama Bekasi Barat telah memberikan bantuan melalui mediasi pajak, tetapi WP OP kesulitan menyediakan relawan pajak. Fiskus telah membantu tetapi respon yang sangat lambat dari SDM terbatas saat '*peak season*'. Proses administrasi perpajakan harus disederhanakan dan dilakukan dengan mudah, melalui pelayanan yang lebih banyak, layanan daring yang dioptimalkan, formulir yang disederhanakan, dan lainnya. Fiskus perlu memahami kesulitan wajib pajak awam dan memberikan kemudahan serta sosialisasi secara sederhana agar kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan benar.

### **Kepatuhan Material**

Kepatuhan material adalah kondisi di mana wajib pajak secara substansial mematuhi semua ketentuan perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Ini mencakup kepatuhan dalam hal perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak secara benar dan tepat waktu, seperti menghitung pajak terutang dengan benar sesuai dengan peraturan perpajakan. Penelitian di KPP Bekasi Barat berfokus pada analisis kepatuhan material dalam pelaporan SPT Tahunan oleh wajib pajak orang pribadi karyawan selama periode 2020-2022. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa sosialisasi perpajakan telah dilakukan melalui seminar dan media sosial seperti Facebook dan Instagram, serta melalui instansi-instansi yang sering mengadakan sosialisasi menjelang tenggat waktu pelaporan SPT Tahunan. Namun, efektivitas sosialisasi ini masih terbatas dan belum maksimal.

Wajib pajak menghadapi berbagai kendala dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka, seperti lupa menyimpan informasi terkait EFIN (Electronic Filing Identification Number), lupa password EFIN, serta ketidaktahuan mengenai cara mendaftar dan menggunakan EFIN dengan benar. Selain itu, bukti potong pajak yang diterbitkan oleh pihak yang melakukan potongan, seperti tempat kerja, bank, atau lembaga keuangan, sangat penting dalam pelaporan SPT Tahunan. Jika wajib pajak tidak menerima bukti potong yang seharusnya diterima, mereka disarankan untuk menghubungi pihak yang melakukan potongan. Bukti potong memastikan bahwa pajak yang dipotong tercatat dengan benar dalam

### SPT Tahunan.

Pelaporan SPT Tahunan melalui e-form atau e-filing memiliki banyak manfaat, termasuk kemudahan akses dan penghematan waktu. Namun, penting bagi wajib pajak untuk memahami aturan pajak saat mengisi formulir agar sesuai dengan SPT dan bukti potong yang diterima. KPP Bekasi Barat telah menyediakan tim penyuluh untuk membantu wajib pajak yang masih kurang paham tentang pelaporan SPT Tahunan. Untuk meningkatkan kepatuhan material, beberapa strategi yang dapat diterapkan meliputi sosialisasi yang lebih intensif dan inklusif, peningkatan layanan bantuan teknis, pendekatan proaktif dalam penerbitan bukti potong, pelatihan dan penyuluhan yang berkelanjutan, serta pengembangan sistem pelaporan yang lebih user-friendly.

Sosialisasi yang lebih intensif dan mendalam diperlukan untuk memastikan wajib pajak memahami kewajiban mereka dengan baik. Selain itu, menyediakan layanan bantuan teknis yang lebih mudah diakses oleh wajib pajak, termasuk panduan online, tutorial video, dan hotline yang responsif, akan membantu mengatasi kendala teknis yang sering dihadapi wajib pajak, seperti lupa EFIN atau kesulitan dalam penggunaan e-filing. Pendekatan proaktif dalam penerbitan bukti potong pajak juga penting, mendorong pemberi kerja, bank, dan lembaga keuangan untuk lebih proaktif dalam menerbitkan dan mendistribusikan bukti potong pajak. Koordinasi antara KPP dengan pihak-pihak yang melakukan pemotongan pajak juga harus ditingkatkan untuk memastikan bahwa semua bukti potong diterbitkan dan diterima tepat waktu.

Pelatihan dan penyuluhan yang berkelanjutan bagi wajib pajak, terutama menjelang tenggat waktu pelaporan SPT Tahunan, sangat penting. Penyuluhan ini dapat mencakup simulasi pengisian SPT, penjelasan tentang aturan pajak terbaru, dan sesi tanya jawab langsung dengan petugas pajak. Selain itu, mengembangkan sistem pelaporan pajak yang lebih user-friendly dan mudah dipahami oleh wajib pajak dari berbagai latar belakang juga penting. Penggunaan bahasa yang sederhana, desain antarmuka yang intuitif, dan panduan langkah demi langkah akan membantu meningkatkan kepatuhan material.

Dengan demikian, diharapkan kepatuhan material wajib pajak di KPP Bekasi Barat dapat meningkat, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada optimalisasi penerimaan pajak negara. Kepatuhan material dalam pelaporan SPT Tahunan sangat penting untuk memastikan bahwa wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan benar dan tepat waktu. Melalui penelitian ini, ditemukan bahwa meskipun upaya sosialisasi dan bantuan teknis sudah dilakukan, masih ada kendala yang dihadapi oleh wajib pajak. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang lebih efektif dan inklusif untuk meningkatkan kepatuhan material, termasuk sosialisasi yang lebih intensif, layanan bantuan teknis yang lebih baik, pendekatan proaktif dalam penerbitan bukti potong, pelatihan berkelanjutan, dan pengembangan sistem pelaporan yang lebih user-friendly.

### **Hambatan yang dihadapi oleh KPP Pratama Bekasi Barat atas Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Tahun 2020-2022**

Dalam pelaksanaannya, KPP Pratama Bekasi Barat merasakan hambatan yang terjadi dalam kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi karyawan sebagai berikut :

#### **Kurangnya Pemahaman dan Pengetahuan Pajak**

##### **a. Kurangnya Pemahaman dalam Menyusun Pelaporan SPT Tahunan**

Salah satu hambatan utama adalah kurangnya pemahaman wajib pajak dalam menyusun pelaporan SPT Tahunan. Banyak wajib pajak yang tidak memiliki pengetahuan dasar tentang bagaimana cara melaporkan pajak mereka dengan benar. Hal ini sering kali disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan edukasi dari pihak otoritas pajak kepada masyarakat umum.

##### **b. Kurangnya Penjelasan yang Jelas dari Petugas Pajak**

Wajib pajak sering menghadapi kesulitan karena penjelasan dari petugas pajak yang kurang jelas dan sulit dipahami. Petugas pajak yang tidak mampu menjelaskan prosedur dan aturan dengan bahasa yang mudah dipahami dapat menyebabkan kebingungan di kalangan wajib pajak. Selain itu, ketidakmampuan petugas pajak dalam memberikan layanan yang efektif juga menjadi hambatan besar.

### **c. Minimnya Pengetahuan tentang Pemotongan Pajak**

Banyak karyawan yang tidak memahami tentang pemotongan pajak otomatis seperti PPh 21 dan bagaimana hal ini mempengaruhi penghasilan mereka. Ketidaktahuan ini menyebabkan mereka tidak menyadari kewajiban mereka untuk melaporkan pajak yang sudah dipotong oleh perusahaan mereka, sehingga mereka cenderung mengabaikan kewajiban pelaporan SPT Tahunan.

#### **2) Kesadaran Pajak yang Rendah**

##### **a. Kurangnya Tax Awareness**

Kesadaran pajak yang rendah atau Tax Awareness adalah salah satu hambatan utama dalam kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Wajib pajak sering kali tidak menyadari pentingnya melaporkan pajak mereka secara tepat waktu dan akurat. Tanpa kesadaran yang memadai tentang pentingnya pajak bagi pembangunan negara, wajib pajak cenderung mengabaikan kewajiban mereka.

##### **b. Kurangnya Motivasi untuk Melaporkan Pajak**

Banyak wajib pajak yang merasa tidak ada insentif atau motivasi untuk melaporkan pajak mereka. Mereka mungkin merasa bahwa pajak yang mereka bayarkan tidak langsung memberikan manfaat bagi mereka, sehingga mereka kurang termotivasi untuk melaksanakan kewajiban pajak mereka dengan benar.

#### **3) Faktor Ekonomi**

##### **a. Ketidakstabilan Ekonomi**

Ketidakstabilan ekonomi sering kali menjadi hambatan dalam kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Wajib pajak yang mengalami kesulitan ekonomi mungkin merasa terbebani dengan kewajiban pajak mereka, sehingga mereka cenderung menunda atau bahkan menghindari pelaporan SPT Tahunan.

##### **b. Pendapatan yang Tidak Tetap**

Bagi karyawan dengan pendapatan yang tidak tetap atau fluktuatif, menghitung dan melaporkan pajak mereka bisa menjadi tantangan besar. Ketidakpastian pendapatan membuat mereka merasa ragu untuk melaporkan SPT Tahunan mereka, karena khawatir akan kewajiban pajak yang harus mereka tanggung.

#### **4) Prosedur yang Rumit dan Birokrasi**

##### **a. Prosedur yang Kompleks**

Prosedur pelaporan SPT Tahunan yang kompleks dan rumit sering kali menjadi hambatan besar bagi wajib pajak. Prosedur yang melibatkan banyak dokumen dan tahapan sering kali membuat wajib pajak merasa kewalahan dan bingung, sehingga mereka cenderung menunda atau bahkan mengabaikan pelaporan pajak mereka.

##### **b. Birokrasi yang Berbelit-belit**

Birokrasi yang berbelit-belit dan tidak efisien juga menjadi salah satu hambatan dalam kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Wajib pajak yang harus melalui banyak tahapan dan menghadapi banyak kendala administratif sering kali merasa frustrasi dan tidak termotivasi untuk melaporkan pajak mereka.

#### **5) Kurangnya Sosialisasi dan Edukasi**

##### **a. Kurangnya Kampanye Sosialisasi**

Kurangnya kampanye sosialisasi dari pihak otoritas pajak kepada masyarakat umum menjadi salah satu hambatan besar dalam kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Tanpa

sosialisasi yang memadai, banyak wajib pajak yang tidak mengetahui tentang kewajiban mereka untuk melaporkan pajak dan bagaimana cara melakukannya.

#### **b. Minimnya Program Edukasi Pajak**

Minimnya program edukasi pajak yang ditujukan kepada masyarakat umum juga menjadi hambatan besar. Program edukasi yang tidak menyeluruh dan tidak mencakup semua lapisan masyarakat membuat banyak wajib pajak tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang kewajiban pajak mereka.

### **6) Teknologi dan Akses Informasi**

#### **a. Ketidakkampuan Menggunakan Teknologi**

Seiring dengan perkembangan teknologi, pelaporan pajak kini dapat dilakukan secara online melalui e-filing dan e-forms. Namun, banyak wajib pajak yang masih kesulitan menggunakan teknologi ini karena ketidakmampuan mereka dalam mengoperasikan perangkat teknologi atau karena tidak adanya akses ke teknologi tersebut.

#### **b. Kurangnya Akses Informasi yang Memadai**

Kurangnya akses informasi yang memadai juga menjadi hambatan besar dalam kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Wajib pajak yang tidak memiliki akses ke informasi yang akurat dan up-to-date tentang peraturan dan prosedur pajak sering kali merasa kebingungan dan tidak tahu bagaimana cara melaporkan pajak mereka dengan benar.

### **7) Hambatan Khusus Akibat Pandemi COVID-19**

#### **a. Dampak Ekonomi dari Pandemi**

Pandemi COVID-19 telah memberikan dampak ekonomi yang signifikan, sehingga banyak wajib pajak mengalami kesulitan keuangan. Hal ini menyebabkan mereka merasa terbebani dengan kewajiban pajak mereka dan cenderung menunda atau menghindari pelaporan SPT Tahunan.

#### **b. Pembatasan Sosial dan Akses Layanan Pajak**

Pembatasan sosial yang diterapkan selama pandemi juga menyebabkan akses layanan pajak menjadi terbatas. Banyak kantor pajak yang menerapkan sistem kerja dari rumah atau pembatasan kunjungan langsung, sehingga wajib pajak kesulitan mendapatkan bantuan atau penjelasan langsung dari petugas pajak.

### **Upaya dalam mengatasi hambatan yang dihadapi oleh KPP Pratama Bekasi Barat atas Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Tahun 2020-2022**

Untuk mengatasi berbagai hambatan dalam kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan pada KPP Pratama Bekasi Barat, berbagai strategi dan langkah terkoordinasi perlu diterapkan. Hambatan-hambatan tersebut termasuk kurangnya pemahaman mengenai cara menyusun pelaporan, kurangnya kesadaran pajak, kebingungan mengenai pemotongan pajak, serta minimnya pengetahuan tentang peraturan perpajakan dan prosedur pelaporan.

Untuk membantu wajib pajak dalam menyusun pelaporan SPT Tahunan dengan benar, KPP Pratama Bekasi Barat perlu menyediakan panduan langkah-demi-langkah yang komprehensif. Panduan ini harus dirancang dengan bahasa yang sederhana dan jelas agar mudah dipahami oleh wajib pajak yang mungkin tidak memiliki latar belakang akuntansi atau perpajakan. Panduan ini harus mencakup seluruh proses pelaporan mulai dari pengumpulan dokumen, pengisian formulir, hingga penyampaian laporan. Panduan ini bisa tersedia dalam berbagai format, termasuk cetak dan digital. Versi cetak dapat disebarluaskan melalui kantor pajak atau event sosialisasi, sementara versi digital bisa diunduh dari situs web resmi KPP. Panduan digital ini harus dilengkapi dengan fitur interaktif, seperti video tutorial atau diagram alur, yang memudahkan wajib pajak mengikuti setiap langkah dengan lebih baik. Selain itu, KPP Pratama Bekasi Barat dapat mengembangkan aplikasi mobile atau platform online yang menyediakan panduan interaktif dan simulasi pelaporan. Aplikasi ini

harus dilengkapi dengan FAQ dan fitur chat untuk membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan saat mengisi formulir. Dengan adanya panduan yang jelas dan mudah diakses, diharapkan wajib pajak akan lebih mudah memahami dan melaksanakan kewajiban mereka. Untuk mengatasi kurangnya kesadaran pajak di kalangan wajib pajak, KPP Pratama Bekasi Barat perlu meluncurkan kampanye kesadaran pajak yang intensif. Kampanye ini harus mencakup berbagai saluran komunikasi untuk menjangkau audiens yang lebih luas. Media sosial, iklan publik, dan media massa seperti televisi dan radio dapat digunakan untuk menyebarkan informasi mengenai pentingnya kepatuhan pajak. Kampanye ini harus menekankan manfaat dari pelaporan SPT Tahunan yang tepat waktu dan benar, serta dampaknya terhadap pembangunan negara dan pelayanan publik. Materi kampanye harus disajikan dengan cara yang menarik dan mudah dipahami, seperti infografis, video singkat, atau cerita sukses wajib pajak yang patuh. KPP Pratama Bekasi Barat juga bisa bekerja sama dengan influencer atau tokoh masyarakat untuk menyebarkan pesan kampanye. Mengadakan acara sosial di komunitas lokal seperti bazar pajak atau seminar publik juga dapat menjadi sarana yang efektif untuk meningkatkan kesadaran pajak. Dalam acara ini, wajib pajak dapat mendapatkan informasi langsung dan bertanya jawab dengan petugas pajak mengenai kewajiban mereka.

Menyadari pentingnya pemahaman yang mendalam mengenai pemotongan pajak, KPP Pratama Bekasi Barat harus menyelenggarakan webinar edukasi pajak secara berkala. Webinar ini dapat diadakan dengan fokus pada berbagai topik penting, seperti pemotongan PPh 21, peraturan terbaru, dan teknik pelaporan yang efektif. Webinar ini harus diisi oleh narasumber yang kompeten, seperti konsultan pajak atau petugas pajak yang berpengalaman. Selain memberikan penjelasan yang mendalam, webinar harus menyediakan sesi tanya jawab untuk menjawab pertanyaan dan kebingungan yang dihadapi oleh wajib pajak. Rekaman webinar harus tersedia untuk diakses ulang oleh wajib pajak yang tidak dapat hadir secara langsung. Penting juga untuk mempromosikan webinar ini dengan efektif melalui media sosial, email, dan situs web KPP. Mengadakan webinar dengan jadwal yang fleksibel, termasuk sesi malam atau akhir pekan, dapat membantu menjangkau wajib pajak yang memiliki waktu terbatas.

Perubahan peraturan perpajakan sering kali menjadi sumber kebingungan bagi wajib pajak. Untuk mengatasi hal ini, KPP Pratama Bekasi Barat perlu menerbitkan ringkasan berkala mengenai perubahan peraturan pajak. Ringkasan ini harus disajikan dengan jelas dan ringkas, mencakup perubahan penting yang berdampak langsung pada kewajiban pelaporan SPT Tahunan. Ringkasan peraturan ini harus didistribusikan melalui email, media sosial, dan situs web KPP. Informasi ini juga dapat dipublikasikan dalam bentuk newsletter yang dikirimkan secara rutin kepada wajib pajak. Dengan adanya ringkasan peraturan yang mudah dipahami, wajib pajak akan lebih mudah mengikuti perubahan dan memenuhi kewajiban mereka. KPP juga dapat menyelenggarakan sesi informasi khusus untuk menjelaskan perubahan peraturan yang kompleks. Sesi ini bisa dilakukan dalam bentuk seminar atau workshop yang mengundang ahli perpajakan untuk memberikan penjelasan dan menjawab pertanyaan dari wajib pajak.

Sistem e-filing merupakan alat yang penting untuk mempermudah proses pelaporan SPT Tahunan. Untuk memastikan sistem ini efektif dan mudah digunakan, KPP Pratama Bekasi Barat harus menyederhanakan prosedur pelaporan melalui e-filing. Ini termasuk memperbaiki antarmuka sistem agar lebih user-friendly, mengurangi langkah-langkah yang tidak perlu, dan menyediakan panduan yang jelas tentang cara menggunakan sistem tersebut. Panduan penggunaan e-filing harus mencakup tutorial video, panduan langkah-demi-langkah, dan FAQ untuk membantu wajib pajak dalam proses pelaporan. Menyediakan fitur bantuan langsung, seperti live chat atau dukungan teknis, juga dapat membantu wajib pajak

yang menghadapi masalah teknis saat menggunakan sistem. KPP Pratama Bekasi Barat dapat melakukan sosialisasi dan pelatihan mengenai penggunaan e-filing di kantor pajak atau melalui webinar. Dengan sistem e-filing yang disederhanakan dan panduan yang jelas, diharapkan wajib pajak akan lebih mudah dan cepat dalam melaporkan SPT Tahunan mereka.

Untuk membantu wajib pajak dalam menentukan jenis pajak yang harus dibayar dan cara melaporkannya, KPP Pratama Bekasi Barat harus menyediakan alat cek pajak online. Alat ini memungkinkan wajib pajak untuk memasukkan informasi mereka dan mendapatkan panduan mengenai kewajiban pajak mereka, termasuk jenis pajak yang berlaku dan prosedur pelaporan yang benar. Alat cek pajak online ini harus dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan intuitif. Hasil dari cek pajak harus disajikan dalam format yang mudah dipahami, dengan penjelasan yang jelas mengenai langkah-langkah selanjutnya. Fitur ini juga dapat terintegrasi dengan sistem e-filing untuk memudahkan wajib pajak dalam proses pelaporan. Penting juga untuk menyediakan panduan tambahan dan bantuan langsung bagi wajib pajak yang mengalami kesulitan saat menggunakan alat cek pajak. Dengan adanya alat ini, wajib pajak dapat lebih mudah memahami kewajiban pajak mereka dan mengurangi kebingungan terkait pelaporan.

Dengan menerapkan langkah-langkah strategis ini, KPP Pratama Bekasi Barat dapat lebih efektif dalam mengatasi berbagai hambatan dalam kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Upaya-upaya ini tidak hanya akan meningkatkan pemahaman dan kesadaran pajak di kalangan wajib pajak, tetapi juga mempermudah proses pelaporan dan meningkatkan kepatuhan pajak secara keseluruhan.

Pendidikan dan informasi yang komprehensif, dukungan dalam pengisian formulir, kampanye kesadaran, dan penggunaan teknologi dapat membantu wajib pajak memenuhi kewajiban mereka dengan lebih baik. Dengan perencanaan dan pelaksanaan yang baik, diharapkan dapat tercapai tingkat kepatuhan yang lebih tinggi dan proses pelaporan pajak yang lebih efisien.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat Tahun 2020-2022, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut: Kepatuhan Formal wajib pajak orang pribadi karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat dapat dikatakan sudah baik karena dilihat dari data terdaftar wajib pajak dan terlapor tahun 2020 85%, di tahun 2021 74%, hal ini mengalami penurunan diakibatkan kurangnya kesadaran wajib pajak dan adanya kurang pemahaman tata cara pelaporan SPT Tahunan, dan mengalami kenaikan kembali di tahun 2022 81% menunjukkan bahwa wajib pajak mengalami peningkatan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Kepatuhan Material wajib pajak orang pribadi karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat masih tidak patuh dikarenakan masih banyak wajib pajak yang lupa efin, dan masih ada yang belum sesuai pelaporannya antara bukti potong dengan pengisian isi formulir SPT Tahunan. Hambatan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat adalah karena jumlah Wajib Pajak terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat dan yang terlapor di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat berbeda karena tidak mencapai target, Dan hambatan yang dihadapi wajib pajak karena lupa efin, lupa password, dan tidak mengetahui cara pengisian SPT tahunan melalui e-filing. Upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan mengadakan sosialisasi dan edukasi kepada Wajib Pajak dan memberikan tutorial pelaporan SPT Tahunan di media sosial.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Anjanni, I. L. P., Hapsari, D. W., & Asalam, A. G. (2019). Pengaruh penerapan self assessment system, pengetahuan wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Ciamis Tahun 2017). *Jurnal Akademi Akuntansi*, 2(1).
- Azhar, Z., Sakinah, M., & Syarif, R. (2024). Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan 1770 Wajib Pajak Usahawan Melalui E-Form Pada KPP Pratama Bogor. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 5(2), 151–166.
- Beloan, B., Mongan, F. F. A., & Suryandari, N. N. A. (2019). Eksplorasi Pemaknaan Pelaporan SPT Tahunan PPH 21 Dari Kacamata Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Fenomenologi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Utara). *Juara: Jurnal Riset Akuntansi*, 9(2).
- Handayani, K. R., & Tambun, S. (2016). Pengaruh penerapan sistem e-filing dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai variabel moderating (Survei pada Perkantoran Sunrise Garden di Wilayah Kedoya, Jakarta Barat). *Media Akuntansi Perpajakan*, 1(2), 59–73.
- Mappadang, A., Sinaga, M., & Adi, P. D. P. (2022). Pemberdayaan Kepatuhan Wajib Pajak Perorangan, Perhitungan Dan SPT Tahunan Secara E-Filling. *JAPI (Jurnal Akses Pengabdian Indonesia)*, 7 (2): 115-22.
- Muhamad, M. S., Asnawi, M., & Pangayow, B. J. C. (2019). Pengaruh sosialisasi perpajakan, tarif pajak, sanksi perpajakan, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 14(1), 69–86.
- Purba, R. C. (2021). Sosialisasi Penggunaan E-Filling dan Pengisian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Karyawan Quikly Laundry. *Jurnal Abdimas Mutiara*, 2(2), 420–423.
- Qonitah, I., Nugraheni, R., Kristiawan, A., & Mildawati, T. (2021). Pelatihan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Bagi Pelaku UMKM. *Jurnal Kreativitas Dan Inovasi (Jurnal Kreanova)*, 1(1), 19–25.
- Rahmawati, A. A., Khasanah, U., & Kuntadi, C. (2022). Literature Review Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(1), 225–233.
- Rakhman, A., & Risyaf, M. (2023). Analisis Pemahaman Pajak Penghasilan Dan Sanksi Pajak Pada Wajib Pajak Pribadi Karyawan PT. *Bina Artha Ventura. The Double Entry Journal*, 2(1).
- Rosalia, V., Asfiya, N., Efrianti, D., & Wahyuni, I. (2024). Tinjauan Atas Pengisian Dan Pelaporan SPT Tahunan 1770 S Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui E-Filling. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 4(1), 73–102.
- Tampubolon, N. C. (2024). Analisis Kepatuhan Perpajakan Karyawan Tetap sebagai Wajib Pajak Perorangan pada PT Delimas Suryakanaka Tahun 2022-2023. *Universitas Sumatera Utara*.
- Tawas, V. B. J., Poputra, A. T. T., & Lambey, R. (2016). Pengaruh sosialisasi perpajakan, tarif pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi (Studi kasus pada KPP pratama Bitung). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(4).
- Wantah, R. J., Kalangi, L., & Budiarso, N. S. (2023). Preferensi Perencanaan Pajak Bentuk Usaha: Studi Kasus pada Wajib Pajak Perorangan di Kota Bitung. *Jurnal Riset*

- Akuntansi Dan Auditing" Goodwill", 14(1), 53–64.
- Wijayanti, W. (2018). Mekanisme Perhitungan Pajak Perorangan Dengan Program E-Billing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Metro. IAIN Metro.
- Gunadi. 2013. Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Halim, Abdul. 2012. Akuntansi Sektor Publik Akuntansi Keuangan Daerah. Jakarta: Salemba Empat.
- Handyaningrat, Soewarno. 1996. Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Harjo, Dwikora. 2019. Perpajakan Indonesia Edisi 2. Bogor: Mitra Wacana Media.
- Mahmudi. 2015. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Maksudi, B. I. (2017). Dasar-Dasar Administrasi Publik. Rajawali Pers. Mardiasmo. (2011). Perpajakan, Edisi Revisi. Andi.
- Mardiasmo. (2014). Akuntansi Sektor Publik. Penerbit Andi.
- Moleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36. PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Muljono, D. (2010). Panduan Brevet Pajak: Pajak Penghasilan. Andi.
- Rahayu, S. K. (2017). Perpajakan Konsep dan Aspek Formal. Bandung : Penerbit Rekayasa Sains.
- Setyawan, D. A. (2017). Rekam Medis Elektronik (RME). 2–28.
- Sugiono. (2016). METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D. Penerbit Alfabeta cv.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif Dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Waluyo, B. (2017). Penegakan hukum di Indonesia. Sinar Grafika
- Cahaya. 2013. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung).” Skripsi (S1) Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pasundan: 13-47.
- [http://digilib.unpas.ac.id/files/disk1/54/jbptunpaspp-gdl-cahya09402-2652-1-skripsi--\).pdf](http://digilib.unpas.ac.id/files/disk1/54/jbptunpaspp-gdl-cahya09402-2652-1-skripsi--).pdf)
- Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2007 pasal 2 ayat (1) dan pasal 4 ayat (1) tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Pasal 1 angka 2 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan stdd Undang-Undang No.28 Tahun 2007 (UU KUP)