

Potensi peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM di masa pandemi covid-19 setelah diterbitkan insentif PPh 21 final UMKM ditanggung pemerintah

Aditya S. Kilo, Tri Handayani Amaliah, Siti Pratiwi Husain

Universitas Negeri Gorontalo

E-mail: Adityakilo99@gmail.com, tri.handayani.amaliah@gmail.com
pratiwihusain04@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi insentif pajak PPh 21 Final UMKM ditanggung pemerintah dan mengungkap potensi peningkatan kepatuhan wajib pajak setelah diterbitkannya insentif tersebut. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari observasi dan wawancara lapangan serta data kajian yang bersumber studi literatur dan Data KPP Pratama Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di masa pandemi saat ini, faktor internal yaitu pemahaman dan pengalaman wajib pajak, dan faktor eksternal yaitu proses pelaporan dan kualitas pelayanan. Dari total 25.669 pelaku UMKM baru sekitar 1% yang memanfaatkan insentif tersebut. Apabila ditilik dari indikator tingkat kepatuhan wajib pajak maka selama masa pandemi ini mengalami penurunan dibanding tahun sebelumnya. Penelitian ini berkontribusi dalam perbaikan implementasi insentif pajak kedepannya dan menambah khasanah keilmuan dibidang akuntansi keperilakuan dan perpajakan.

Kata Kunci: Deskriptif, Insentif PPh 21 Final UMKM, Kepatuhan Wajib Pajak

DOI: [10.20885/ncaf.vol4.art8](https://doi.org/10.20885/ncaf.vol4.art8)

PENDAHULUAN

Pada tahun 2020 sektor ekonomi Indonesia mendapatkan pukulan yang sangat keras termasuk UMKM. menurut *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD) bahwa krisis ekonomi pada pandemi Covid-19 ini memiliki perbedaan dengan krisis ekonomi sebelumnya, dimana terdapat guncangan permintaan dan penawaran secara bersamaan, sehingga aktivitas ekonomi saat ini harus menurun tajam dalam beberapa dekade (Suryanto, 2020). Ditambah lagi dengan pemberlakuan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) melalui PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Keppres Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat. Kebijakan ini mengharuskan beberapa jalan utama, tempat usaha, dan perbatasan provinsi dan kabupaten kota harus ditutup sehingga mengakibatkan terhentinya aktivitas ekonomi masyarakat.

Akibat dari dampak pandemi terhadap perekonomian di Provinsi Gorontalo yang khususnya Kota Gorontalo, menunjukkan adanya penurunan tingkat penerimaan pajak antara tahun 2019 dan tahun 2020. Secara keseluruhan Kepatuhan wajib pajak Kota Gorontalo secara keseluruhan (PPh dan PPN) mengalami penurunan untuk WP bayar per tahun dan kepatuhan SPT Lapor mengalami peningkatan. Sebagaimana yang terdapat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2. Data Statistik Kepatuhan Wajib Pajak Kota Gorontalo Penerimaan SPT Tahunan

Tahun Lapor/Tahun Bayar	Kepatuhan SPT Per Tahun Lapor	Jumlah WP Bayar Per Tahun Bayar
2018	20,168	6,631
2019	21,096	6,134
2020	21,540	4,826

Sumber: (KPP Pratama Gorontalo, 2021)

Berdasarkan data dari KPP Pratama Gorontalo pada tahun 2019 penerimaan pajak PPh 21 di Kota Gorontalo sebesar Rp 399.251.282.753 dan pada tahun 2020 mengalami penurunan dengan angka penerimaan sebesar Rp 341.957.800.596. Selisih antara penerimaan pajak PPh kota Gorontalo tahun 2019 dan tahun 2020 sebesar Rp 57.293.482. Hal ini tentu jauh dari target penerimaan pajak yang seharusnya. Serta jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT selama tahun 2020 sebanyak 1.695 wajib pajak dari total wajib pajak terdaftar sebanyak 25.699 wajib pajak. Hal ini juga menurun dibandingkan tahun 2019 dimana kota Gorontalo memiliki 11.900 wajib pajak.

Dalam penelitian Khairiyah & Akhmadi, (2019) insentif pajak yang diberikan pemerintah melalui Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 tentang pajak penghasilan berhasil meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak meskipun tingkat penerimaan Negara mengalami penurunan dengan adanya insentif pajak sebesar 0.5%. Pada penelitian Sari, (2018) juga menunjukkan hal yang sama yakni terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 40% pada tahun 2017 dibandingkan tahun sebelumnya. Serta dalam Penelitian Putra & Supratini, (2019) Dari hasil analisis membuktikan bahwa penurunan tarif pajak UMKM berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini tentu menunjukkan adanya perbedaan yang cukup signifikan pada kebijakan insentif pajak sebelum dan di era pandemi covid-19. Padahal Insentif pajak dalam Peraturan Menteri Keuangan (PMK) No. 44/PMK.03/2020 di masa pandemi covid-19 yaitu PPh Final DTP (ditanggung pemerintah) atau sebesar 0% dibandingkan dengan kebijakan insentif pajak sebelumnya yaitu pada PP No. 23 Tahun 2018 yang sebesar 0.5%.

Penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi kebijakan pemerintah yaitu pemberian insentif pajak dalam rangka penyelamatan UMKM khususnya UMKM yang berada di Kota Gorontalo dari dampak Pandemi Covid-19. Serta pada penelitian ini akan mengungkap perspektif masyarakat tentang kebijakan tersebut apakah merupakan tindakan yang tepat dalam menyelamatkan usaha dan dampaknya terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak UMKM sebagai realisasi dari kebijakan ini. Setelah melakukan studi literatur, penelitian ini terbilang baru dan memiliki orisinalitas karena mengangkat isu terkini dan berdasarkan *status quo* yang ada saat ini.

TINJAUAN LITERATUR

Kondisi UMKM dimasa Pandemi Covid-19

Menurut Laporan Kementerian Koperasi dan UMKM bahwa ada sekitar 37.000 pelaku UMKM yang melaporkan bahwa usahanya terdampak akibat pandemi Covid-19 ini (Setiawan, 2020). Hal ini menunjukkan betapa terpuruknya kondisi UMKM di masa Pandemi Covid-19, mengingat UMKM Indonesia memberikan kontribusi yang besar dalam perekonomian kita.

Menurut Arditama & Lestari (2020) pandemi Covid-19 telah menyebabkan pergeseran dan pergantian konsumen dan pola pembelian. Biasanya meski telah ada penjualan online, masih banyak konsumen memilih membeli produk langsung ke toko atau pusat perbelanjaan. Tapi dengan adanya pembatasan jumlah orang dalam suatu ruangan, maka hal ini juga mengakibatkan kurangnya jumlah pengunjung di toko atau pusat perbelanjaan. Dan Pelaku UMKM juga harus menyesuaikan dengan kondisi yang sekarang terjadi, bahkan mereka dituntut meningkatkan kualitas layanan dan produk mereka.

Insentif Pajak Untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi Covid-19

Dalam rangka mendukung aktivitas usaha UMKM, pemerintah terus memberikan stimulus bagi perekonomian Indonesia, seperti penambahan belanja APBN 2020 yang ditujukan untuk penanganan pandemi Covid-19, yaitu sebesar 255,1 triliun rupiah. Anggaran tersebut termasuk 70,1 Triliun Rupiah untuk dukungan dunia usaha, mencakup Perpajakan DTP (ditanggung pemerintah) (Asra, 2020).

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 44 Tahun 2020 ini merupakan perluasan cakupan pihak tertentu penerima insentif perpajakan seperti yang dinyatakan dalam PMK 28/2020. Dalam PMK 44/2020 ini juga diatur terkait WP yang memiliki peredaran tertentu dan dikenai PPh final berdasarkan PP No 23/2018 pada masa April-September 2020, maka PPh ditanggung pemerintah, (LPPM Unika, 2020).

Dalam PMK No. 44/PMK.02/2020 pada BAB III pasal 5 ayat 9 menyatakan bahwa PPh final ditanggung Pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (6) diberikan untuk masa pajak April 2020

sampai dengan Masa Pajak September 2020. Secara rinci, insentif pajak yang terdapat di dalam PMK Nomor 44 adalah: (a) PPh Pasal 21 Ditanggung Pemerintah (DTP) untuk pekerja berpenghasilan bruto tidak lebih dari Rp200 juta per tahun; (b) PPh Final UMKM DTP; (b) Pembebasan PPh Pasal 22 Impor; (c) Pengurangan angsuran PPh Pasal 25 sebesar 30 persen; dan (d) Restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dipercepat.

Tabel 3. Perbandingan Insentif Pajak Pandemi Covid-19

Bentuk Insentif	Sektor Terkait (PMK-23)	Sektor Terkait (PMK-44)
1. PPh Pasal 21 Ditanggung Pemerintah (DTP)	<ul style="list-style-type: none"> • Sektor manufaktur tertentu (440 KLU) • WP KITE 	<ul style="list-style-type: none"> • Sektor tertentu (1.062 KLU) • WP KITE • WP Kawasan Berikat
2. PPh Final UMKM Ditanggung Pemerintah	<i>Belum diberikan insentif</i>	WP yang memiliki peredaran bruto tertentu & dikenai PPh Final berdasarkan PP Nomor 23 Tahun 2018
3. Pembebasan PPh Pasal 22 Impor	<ul style="list-style-type: none"> • Sektor manufaktur tertentu (102 KLU) • WP KITE 	<ul style="list-style-type: none"> • Sektor tertentu (431 KLU) • WP KITE • WP Kawasan Berikat
4. Pengurangan Angsuran PPh Pasal 25 sebesar 30%	<ul style="list-style-type: none"> • Sektor manufaktur tertentu (102 KLU) • WP KITE 	<ul style="list-style-type: none"> • Sektor tertentu (846 KLU) • WP KITE • WP Kawasan Berikat
5. Pengembalian pendahuluan PPN sebagai PKP berisiko rendah bagi WP yang menyampaikan SPT Masa PPN lebih bayar restitusi paling banyak 5 miliar rupiah	<ul style="list-style-type: none"> • Sektor manufaktur tertentu (102 KLU) • WP KITE 	<ul style="list-style-type: none"> • Sektor tertentu (431 KLU) • WP KITE • WP Kawasan Berikat

Sumber: <https://majalahpajak.net/insentif-pajak-di-tengah-wabah-2/> (Mohamad, 2020)

Dalam perjalanannya insentif pajak UMKM dimasa Pandemi Covid-19 mengalami beberapa perubahan untuk disesuaikan dengan kondisi saat ini. setelah PMK 44 dinilai sudah tidak relevan lagi, maka pemerintah mencabutnya dan menggantinya dengan PMK 86 selanjutnya PMK 110 Nomor 110/PMK. 03/2020. Yang dimana hanya terdapat perubahan pada pengurangan angsuran PPh 25 yang tadinya sebesar 30% menjadi 50%.

Dalam penelitian ini akan lebih difokuskan pada PPh Final UMKM DTP (Ditanggung pemerintah). Pajak Penghasilan (PPh) Final bagi UMKM ditanggung oleh Pemerintah hingga akhir tahun 2020. Jadi selama periode tersebut, pelaku usaha dengan penghasilan bruto tidak lebih dari Rp4,8 miliar setahun, tidak perlu membayar PPh Final. Harapannya, para pelaku UMKM mampu bertahan dan bangkit menjalankan usahanya di tengah pandemi ini.

Teori Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak sebagai bentuk perilaku aktif dalam indikator penting yang diukur oleh pemerintah untuk mengetahui jumlah penerimaan pajak Negara. Oleh karena itu, pemerintah mendorong berbagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam meningkatkan penerimaan Negara dengan berbagai kebijakan bahkan saat dalam situasi pandemi covid-19 yaitu dengan insentif pajak ditanggung pemerintah (DTP). Kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian Widyaningtyas, (2019) menyandingkan dengan beberapa teori salah satunya adalah *Theory Of Planned Behaviour* (TBP) yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishben, (1975). Dalam teori ini bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh sikap, *subjective norm*, dan *perceived behavioral control*. *Behavioral belief* merupakan keyakinan dan evaluasi terhadap perilaku tertentu yang menghasilkan informasi untuk membentuk sikap terhadap perilaku tersebut. Sikap merujuk pada perasaan atau kecenderungan untuk ingin atau tidak ingin berperilaku, dan atau mendukung atau tidak mendukung suatu jenis perilaku. *Normative belief* merupakan keyakinan terhadap suatu perilaku berdasarkan referensi dari lingkungan, baik yang berasal dari teman, keluarga, atau pihak lain yang dianggap penting pendapatnya. Keyakinan tersebut membentuk norma subjektif, yaitu nilai yang dijadikan acuan berperilaku berdasarkan pengaruh dari lingkungan sekitar. *Control belief* adalah keyakinan terhadap keberadaan faktor-faktor pendukung dan penghambat untuk berperilaku tertentu. Keyakinan ini menjadi dasar terbentuknya *perceived behavioral control*, yaitu persepsi individu terhadap kemampuannya dalam berperilaku tertentu (Ajzen, 1991).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada UMKM yang terdapat di Kota Gorontalo dan KPP Pratama Gorontalo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, menurut Denzin dan Lincoln dalam Moleong, (2019) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Menurut Jane Richie, penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial, dan perspektifnya dalam dunia nyata, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti.

Agar data dalam penelitian ini dapat diperoleh secara objektif dan sempurna untuk dijadikan sebagai pedoman dalam penulisan ini, maka alat yang digunakan dalam pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN DISKUSI

Implementasi Insentif PPh 21 Final UMKM DTP

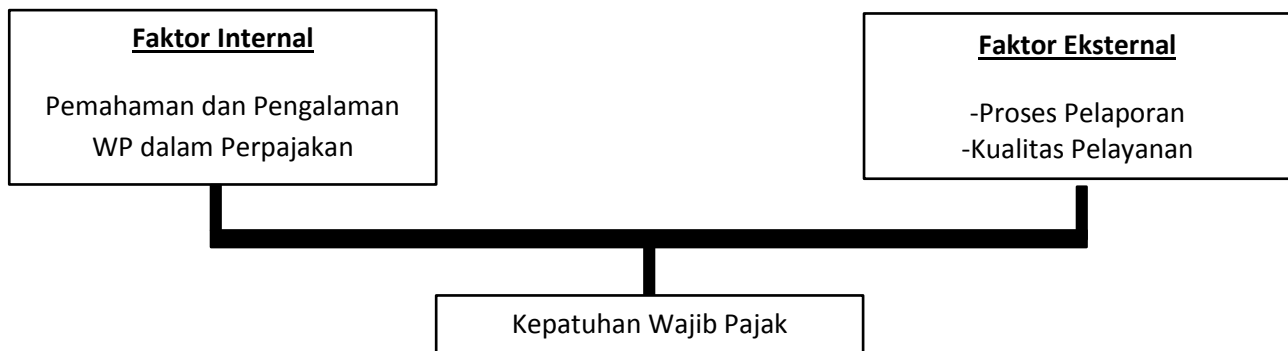
Apabila melihat data dan hasil wawancara yang ditemukan oleh peneliti selama dalam proses penelitian, maka dapat dikatakan tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di masa Pandemi Covid-19 mengalami penurunan yang dikarenakan berbagai hal. Penyebab dari menurunnya angka kepatuhan wajib pajak itu sendiri apabila ditelisik dari perspektif *Theory of Planned Behaviour* (TPB), maka wajib pajak sebagai bentuk yang berperan aktif dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu, sikap (*attitude*), Norma Subjektif, dan Kontrol perilaku yang dipersepsikan (*Perceived behavioral control*).

Sikap terhadap ketidakpatuhan pajak adalah derajat efek positif atau negatif yang ditunjukkan oleh wajib pajak orang pribadi yang ditentukan secara langsung oleh keyakinan yang dimiliki oleh wajib pajak orang pribadi terhadap ketidakpatuhan (Budiman, 2018). Keyakinan terhadap pemerintah, bahwa pajak yang akan dibayarkan adalah untuk masyarakat dan akan kembali kepada masyarakat akan menimbulkan rasa tanggungjawab dan terwujudnya kepatuhan wajib pajak. Begitu pun sebaliknya, rasa ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah akan mengakibatkan masyarakat atau wajib pajak tidak patuh. Dalam temuan peneliti informan dari pihak pelaku UMKM memiliki pandangan yang sama- sama positif terkait pajak. Manfaat dari membayar pajak benar disadari oleh para informan, walaupun tidak secara langsung.

Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak juga dipengaruhi oleh lingkungan sekitar atau yang kita kenal dengan norma subjektif. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ajzen, (1991) Keyakinan normatif berkaitan dengan kemungkinan bahwa merujuk individu atau kelompok untuk menyetujui atau tidak menyetujui melakukan perilaku tertentu artinya seseorang berperilaku berdasarkan referensi lingkungan sekitar, baik dari teman, rekan bisnis, keluarga, atau pihak yang pendapatnya dianggap penting yaitu ketika rekan bisnis ataupun kerabat wajib pajak juga belum melaksanakan kewajibannya dan tidak mendapatkan sanksi tegas, hal ini yang membuat wajib pajak pun melakukan hal yang sama. Dan dalam wawancara peneliti bersama informan dari pihak KPP Pratama Gorontalo menemukan bahwa program insentif ini tidak diwajibkan bagi mereka yang berhak, maka itulah yang membuat tingkat kepatuhan dalam hal ini wajib pajak melaksanakan kewajibannya masih kurang.

Perceived behavioral control yaitu persepsi wajib pajak mengenai kemampuannya untuk mengurus perpajakannya sendiri dan membayar kewajiban pajak sesuai peraturan yang berlaku (Widyaningtyas, 2019). Masalah pemahaman dan pengalaman wajib pajak yang kurang, hingga proses pelaporan. Apalagi peran dari KPP Pratama Gorontalo dinilai kurang dan belum optimal. Peran aktif otoritas pajak memang sangat penting disini, akan tetapi kesesuaian program dan sasaran program harus menjadi prioritas utama. Selama ini upaya yang ada bersifat umum atau tidak diidentifikasi berdasarkan karakter wajib pajak di masing-masing wilayah. Dalam penelitian ini ditemukan kendala-kendala inilah yang menjadi faktor mengapa tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM menurun dan hanya menyentuh angka dibawah 1% dari total wajib pajak yang ada.

Apabila mengacu pada teori atribusi, maka faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Gorontalo diklasifikasikan ke dalam dua faktor utama. Yaitu faktor internal yang terdiri dari pemahaman dan pengalaman pelaku UMKM di bidang perpajakan, dan faktor eksternal yang terdiri atas proses pelaporan serta kualitas pelayanan pajak.



Gambar 5. Model Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber: Data diolah

Hasil temuan peneliti terkait implementasi insentif PPh 21 Final UMKM di Kota Gorontalo masih sangat jauh dari apa yang diharapkan oleh pemerintah. meskipun upaya telah dilakukan oleh pihak KPP Pratama Gorontalo dengan mensosialisasikan baik menggunakan media surat dan sosial media namun belum bisa menjangkau masyarakat secara menyeluruh. Angka UMKM yang memanfaatkan insentif ini menggambarkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Gorontalo. Di Situasi pandemi ini wajib pajak badan atau UMKM dengan penghasilan dibawah 4,8 miliar rupiah per tahun tidak lagi membayar pajak terutanganya. Tetapi perlu untuk melaporkan kepada pihak KPP agar bisa diklaim sebagai insentif. Hal ini didukung oleh kurangnya pemahaman masyarakat terkait insentif PPh 21 Final UMKM DTP, minimnya pengalaman pelaku usaha dalam perpajakan, dan kendala pada proses pelaporan yang sudah menggunakan pendekatan teknologi berbasis aplikasi yang dimana tidak ada lagi pelayanan secara tatap muka, serta kualitas layanan pihak KPP Pratama Gorontalo yang masih dinilai belum optimal.

Pemahaman Wajib Pajak tentang Insentif PPh 21 Final UMKM DTP

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mudiarti & Mulyani, (2020) menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap insentif pajak di masa pandemi corona berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan dalam menjalankan kewajiban perpajakan UMKM di Kudus. Hal serupa juga terungkap dalam penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Ginanjar, (2016) yang mengatakan bahwa pengetahuan pajak oleh wajib pajak sangat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari kedua penelitian terdahulu diatas sama halnya dengan apa yang ditemui oleh peneliti saat melakukan observasi dan wawancara bersama informan baik dari pihak Pelaku UMKM dan Pihak KPP Pratama Gorontalo. Hal ini diperkuat dengan adanya data yang menunjukkan angka kurang dari 1% jumlah UMKM yang memanfaatkan insentif ini dari total 25.669-unit usaha. Pelaku UMKM baru bisa dikatakan patuh apabila telah melaksanakan kewajibannya yang meliputi Mendaftarkan diri mendapatkan NPWP, menghitung, membayar, dan melaporkan seluruh kegiatan usaha dalam SPT. Dalam temuan peneliti pelaku UMKM masih belum memenuhi tahapan tersebut dikarenakan pemahaman dan pengetahuan pajak yang masih rendah.

Wajib pajak yang memahami peraturan perpajakan sebagaimana yang berlaku, maka cenderung akan menjalankan kewajiban perpajakannya. Apalagi peraturan ini dikeluarkan bertujuan untuk meringankan beban wajib pajak yang terdampak virus corona. Tentunya wajib pajak UMKM akan sangat antusias dalam menjalankan kewajiban perpajakan di masa covid-19.

Kendala Proses Pelaporan Realisasi Usaha

Sebagaimana temuan peneliti dalam wawancara bersama para informan bahwa salah satu yang menjadi kendala mengapa kepatuhan wajib pajak di Kota Gorontalo dikatakan rendah adalah terletak pada proses pelaporan. Dimasa pandemi ini pelaporan seluruh kegiatan usaha dalam Surat Pemberitahuan (SPT) dilaksanakan secara *online*. Hal ini menjadi hambatan bagi para pelaku UMKM terutama yang belum familiar dengan pelayanan dengan sistem daring ini. karakteristik wajib pajak di Kota Gorontalo belum

bisa mandiri sepenuhnya dalam hal membuat laporan SPT, mereka masih membutuhkan arahan dari *account Representative (AR)* secara langsung.

Pelaporan SPT secara online menggunakan *E-Filling* dinilai masih cukup sulit untuk dioperasikan oleh para pelaku UMKM. Hal serupa ditemui oleh peneliti saat melakukan observasi dan wawancara. Dimana pelaku UMKM masih banyak yang belum bisa memanfaatkannya. Sebagaimana dalam penelitian yang dilakukan oleh Prastiwi, dkk. (2018) bahwa belum semua WP menggunakan *e-filling*, karena aplikasi *e-filling* masih dirasa rumit dan susah digunakan sehingga Wajib pajak lebih memilih melaporkan SPT secara manual dengan mendatangi KPP.

Sedangkan untuk wajib pajak yang akan mengajukan insentif PPh 21 Final UMKM mereka harus mengunggah laporan realisasi mereka dalam bentuk Microsoft Excel ke situs resmi milik DJP yaitu e Reporting. Hal ini tentunya membuat para pelaku UMKM harus menguasai sistem tersebut untuk mendapatkan insentifnya. Alasan ini yang menjadikan para pelaku UMKM sebagai Wajib Pajak untuk tidak melapor.

Kualitas Layanan Pajak

Selama ini pihak KPP Pratama Gorontalo melakukan sosialisasi dalam bentuk surat, Sosial Media, dan memasang spanduk di jalanan sebagai upaya dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Tetapi berdasarkan karakter demografis pelaku UMKM di Kota Gorontalo tidak sama seperti yang ada di daerah lainnya. Pelaku UMKM di Kota Gorontalo masih membutuhkan arahan secara langsung, terlebih bagi mereka yang berada di usia lebih dari 30 tahun dan ditambah dengan minimnya pengalaman dalam dunia perpajakan. Hal ini sesuai dengan yang diakui oleh pihak KPP Pratama Gorontalo dalam wawancara bersama peneliti. Maka, melihat realitas lapangan dan data pendukung dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KPP Pratama Gorontalo belum bisa mengakomodir secara keseluruhan kebutuhan masyarakat terkait pelayanan perpajakan.

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self-Assessment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya (Pusdiklat pajak, 2017).

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak sendiri tertuang dalam Peraturan Menteri keuangan Nomor 74/PMK.03/2012. Dan di masa pandemi covid-19 ini kepatuhan dapat dilihat dari apabila pelaku UMKM sebagai wajib pajak tepat waktu dalam melaporkan SPT sebelum waktu yang ditentukan, atau berdasarkan PP Nomor 23 Tahun 2018 UMKM dengan penghasilan kurang dari 4,8 Miliar per tahun berhak mendapatkan insentif.

Tabel 8. Data Statistik Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kota Gorontalo

Tahun Laport/Tahun Bayar	Kepatuhan SPT per Tahun Laport	Jumlah WP Bayar per Tahun Bayar
2018	2,643	2,634
2019	2,110	3,651
2020	1,695	1,914

Sumber: (KPP Pratama Gorontalo, 2021)

Besaran angka yang melaporkan SPT tiga tahun terakhir diatas mengalami penurunan sebesar kurang lebih 20% untuk kepatuhan laport SPT dan WP bayar yang menurun sekitar 47% dari tahun sebelumnya. Hal ini ikut memperkuat bahwa situasi yang sulit di masa pandemi ikut mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM. padahal pemerintah sendiri telah mengeluarkan insentif dalam bentuk *Tax Holiday* atau pembebasan pajak kepada pelaku UMKM yang memiliki penghasilan kurang dari

4,8 Miliar Rupiah per tahun sesuai PMK 28 tahun 2018. Pemanfaatan insentif PPh 21 Final UMKM ditanggung pemerintah dinilai belum optimal dan belum bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak hingga akhir Januari 2021 sebagaimana terpampang dalam tabel dibawah ini.

Tabel 9. Nominal Insentif PPh 21 Final UMKM DTP 2020 Kota Gorontalo

Nominal Insentif PPh 21 Final UMKM DTP 2020 Kota Gorontalo yang terealisasi (Dalam rupiah)
1,503,020,261

Sumber: (KPP Pratama Gorontalo, 2021)

Rendahnya angka insentif yang dimanfaatkan merupakan salah satu gambaran tentang kurangnya potensi peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM hingga akhir Januari 2021 seperti yang ditampilkan pada data diatas. meskipun sudah ada insentif PPh 21 Final ditanggung pemerintah. hal ini juga ikut didukung dengan temuan peneliti melakukan observasi dan wawancara di lapangan. Bahwasanya informan belum mengetahui adanya program ini. Hal ini pun menunjukkan upaya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak KPP Pratama Gorontalo sudah maksimal di tengah kondisi yang penuh keterbatasan ini. Akan tetapi hal itu masih dinilai kurang mengingat pola tindakan dan pemahaman wajib pajak di Kota Gorontalo yang masih cenderung kurang insiatif dalam mencari informasi sendiri, sehingga yang paling dibutuhkan oleh masyarakat adalah upaya yang bisa secara langsung menjangkau mereka.

Padahal apabila menilik kembali tentang insentif PPh 21 pada PMK 23 tahun 2018. Bahwa penurunan tarif pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri (Putra & Supratini, 2019). Akan tetapi situasi yang dihadapi sangatlah berbeda. Selain pelayanan yang kurang optimal, pendapatan pelaku UMKM yang mengalami penurunan juga ikut menjadi salah satu penyebabnya. Peningkatan kepatuhan wajib pajak dimasa pandemi dapat terwujud selama edukasi tentang perpajakan kepada masyarakat dapat dirasakan oleh seluruhnya dan sesuai dengan kondisi masyarakat sasaran. Karena pelaku UMKM adalah salah satu tonggak perekonomian Negara kita. Maka terbitnya insentif ini seharusnya menjadi kunci pertumbuhan UMKM yang berkelanjutan. Maka harus pula dibarengi dengan kebijakan yang secara khusus untuk menangani segala kemungkinan masalah yang akan timbul di lapangan (Twesige & Gasheja, 2019).

Dari pembahasan terhadap hasil penelitian ini, terdapat perbedaan yang sangat nampak dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Insentif pajak atau penurunan tarif pajak dalam penelitian Putra dan Supartini, (2019) yang membuktikan adanya pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan pada penelitian yang dilakukan oleh Sari, (2018) yang menunjukkan adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 40%. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian merupakan temuan baru dimasa pandemi Covid-19 dan terbilang baru sesuai dengan situasi yang terjadi saat ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa, Implementasi insentif PPh Final 21 UMKM Ditanggung pemerintah mendapatkan respon yang positif dari masyarakat selaku wajib pajak. Dalam pengimplementasiannya hingga akhir Januari 2021, program ini mengalami kendala dalam proses pelaporan dan pemahaman pelaku UMKM tentang insentif pajak dimasa pandemi covid-19 yang masih rendah. Berdasarkan data yang dirilis dari KPP Pratama Gorontalo cukup menggambarkan kepatuhan wajib pajak UMKM mengalami penurunan dari tahun sebelumnya meskipun dari sisi angka wajib pajak baru mengalami peningkatan. Dan berdasarkan data terakhir hingga Januari 2021 bahwa hanya 189 pelaku UMKM saja yang memanfaatkan insentif tersebut. Serta berdasarkan temuan dalam observasi dan wawancara dilapangan bahwa masih banyak pelaku UMKM yang belum mengetahui kebijakan ini. sehingga dalam penelitian ini dapat disimpulkan kepatuhan wajib pajak UMKM menurun hingga akhir Januari 2021. Meningkatnya kepatuhan wajib pajak UMKM dimasa pandemi Covid-19 disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu pemahaman dan pengalaman wajib pajak. Dan faktor eksternal adalah proses pelaporan dan kualitas pelayanan.

Saran dari peneliti, Alangkah baiknya KPP Pratama Gorontalo melakukan upaya sosialisasi yang lebih bisa menyentuh masyarakat secara keseluruhan untuk mengoptimalkan pelayanan pajak. Pendekatan secara personal dalam memberikan edukasi tentang pajak kepada wajib pajak akan merangsang rasa tanggungjawab wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Perilaku wajib pajak di Kota Gorontalo berbeda dengan sebagian besar wajib pajak di Kota lainnya. Terlebih untuk mereka yang Gagap teknologi, Tidak dapat memanfaatkan dengan betul kemudahan dalam mengakses informasi dengan teknologi. Sehingga kebijakan yang seharusnya dilahirkan adalah kebijakan yang secara khusus untuk menangani segala kemungkinan masalah yang akan timbul di lapangan

Penelitian ini masih sangat jauh dari kata sempurna, mengingat peneliti merupakan manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan. Penelitian ini dilakukan melalui proses dan tahapan yang sesuai dengan alur penelitian yang ada. Maka dari itu sangat dibutuhkan saran dan masukan yang membangun demi pengembangan dan perbaikan kualitas penelitian ini. serta diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian ini dengan melakukan pengujian secara kuantitatif.

DAFTAR REFERENSI

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Arditama, E., & Lestari, P. (2020). Jogo tonggo: Membangkitkan kesadaran dan ketaatan warga berbasis kearifan lokal pada masa pandemi Covid-19 di Jawa Tengah. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 8(2), 157-167.
- Asra. (2020). Perubahan PMK no. 23 ke PMK no. 44 tahun 2020. Diakses melalui <https://www.pajakku.com/read/5ebd1fe553688d5a1e011707/Perubahan-PMK-No-23-ke-PMK-No-44-Tahun-2020>.
- Budiman, N. A. (2018). Kepatuhan pajak UMKM di kabupaten Kudus. *Jurnal Profita*, 11(2), 218.
- Depkop. (2018). Perkembangan data usaha mikro, kecil, menengah dan usaha besar. Diakses melalui <https://www.kemenkopukm.go.id/data-umkm>.
- Dewi, N. C., & Ginanjar, S. (2016). Pengaruh pengetahuan pajak, persepsi wajib pajak dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Serang. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 9(2), 216–231.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: an introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Kementerian Keuangan (2020). Menkeu paparkan realisasi penerimaan perpajakan hingga agustus 2020. Diakses melalui <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/menkeu-paparkan-realisasi-penerimaan-perpajakan-hingga-agustus-2020/>.
- Kementerian Keuangan (2020). Insentif pajak jilid ii. Diakses melalui <https://www.kemenkeu.go.id/media/15060/insentifpajakjilid2.pdf>.
- Khairiyah, Y. R., & Akhmadi, M. H. (2019). Studi kualitatif: Dampak kebijakan insentif pajak usaha kecil dan menengah terhadap kepatuhan pajak dan penerimaan negara. *Jurnal Manajemen Keuangan Publik*, 3(2), 36.
- LPPM Unika. (2020). *Di rumah unika. Diskusi rutin bersama hadapi covid-19 oleh Unika (H. Hartono (Ed.))*. Universitas Katolik Soegijapranata.
- Mohamad, H. I. (2020). Insentif pajak di tengah wabah. Diakses melalui <https://Majalahpajak.Net/Insentif-Pajak-Di-Tengah-Wabah-2/>.
- Moleong, L. J. (2019). Metodologi penelitian kualitatif (edisi revisi). Bandung: Rosda.
- Mudiari, H. & Mulyani, U. R. (2020). Pengaruh sosialisasi dan pemahaman peraturan menteri keuangan nomor 86 tahun 2020 terhadap kemauan menjalankan kewajiban perpajakan pada masa covid-19

(pada UMKM orang pribadi sektor perdagangan di Kudus). *Accounting Global Journal*, 4(2), 167-182.

- Prastiwi, D., Alitriani, N. N., & Dwinda, M. (2018). Kendala pelaporan fiskal UMKM melalui e filling di kota Surabaya. *Prosiding Semnas PPM 2018*, 1(1), 1242-1252.
- Pusdiklat Pajak. (2017). Indikator keberhasilan DJP adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Diakses melalui <https://bppk.kemenkeu.go.id/content/berita/pusdiklat-pajak-indikator-keberhasilan-djp-adalah-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-2019-11-05-c429d9d3/>.
- Putra, R. J., & Supratini. (2019). Pengaruh implementasi penurunan tarif pajak UMKM terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dengan patriotisme sebagai variabel moderasi. *Jurnal Akuntansi Manajerial*, 4(2), 1–9.
- Sari, R. (2018). Kebijakan insentif pajak bagi usaha mikro, kecil dan menengah. *Pusat Badan Penelitian Keahlian DPR RI Info Singkat Kajian Terhadap Isu Strategis*, X, 19–24.
- Setiawan, Sakina Rakhma Diah. (2020). Sebanyak 37.000 UMKM terdampak virus corona. Diakses melalui <https://money.kompas.com/read/2020/04/17/051200426/sebanyak-37.000-umkm-terdampak-virus-corona>.
- Suryanto, V. (2020). OECD: Krisis corona lebih parah karena permintaan dan penawaran anjlok bersamaan. Diakses melalui <https://nasional.kontan.co.id/news/oecd-krisis-corona-lebih-parah-karena-permintaan-dan-penawaran-anjlok-bersamaan>.
- Twesige, D., & Gasheja, F. (2019). Effect of tax incentives on the growth of small and medium-sized enterprises (SMES) in Rwanda: A case study of SMES in Nyarugenge district. *Journal Of Accounting and Taxation*, 11(5), 89–98.
- Widyaningtyas, N. S. (2019). Hubungan antara perilaku wajib pajak dan kebijakan pajak berdasarkan sudut pandang behavioral accounting. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(1), 14–27.