

INSENTIF PAJAK PENGHASILAN FINAL UMKM DITANGGUNG PEMERINTAH DI MASA PANDEMI COVID-19

Kemas Fahmi Hamzah ^{1)*}; Budiasih Widiastuti ²⁾

^{1)*} kemas.hamzah@kemenkeu.go.id, Direktorat Jenderal Pajak

²⁾ budiasihw@pknstan.ac.id, Politeknik Keuangan Negara STAN

Abstract

The purpose of this study is to explore the implementation of the Final Income Tax Government-borne for SMEs incentives, socialization strategies, and obstacles during its implementation at KPP Pratama Palembang Ilir Barat. The research method used is qualitative with exploratory studies. Data collection is carried out using library and field research methods in the form of interviews. The steps taken start from data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that presenting the Final Income Tax Government-borne for SMEs incentives at KPP Pratama Palembang Ilir Barat is in accordance with the relevant laws and regulations. In increasing the participation of taxpayers in this program, the socialization strategies carried out are holding tax webinars, conducting tax campaigns on official social media, utilizing employees to participate in campaigns, and conducting tax campaigns using print media. During the implementation of this policy, several obstacles are encountered. These obstacles include: Taxpayers' understanding of tax incentives is still low, obstacles during socialization through webinars, obstacles in reporting realization, and obstacles in the ManDOR application. The novelty of this research is examining the implementation of Regulation No. 23/2018 when tax incentives are given during the COVID-19 pandemic.

Keywords: Tax incentives; Final Income Tax Government-borne for SMEs; COVID-19 pandemic; tax socialization

Abstrak

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengeksplorasi pelaksanaan pemberian insentif PPh Final UMKM Ditanggung Pemerintah, strategi sosialisasi, dan kendala selama pelaksanaannya di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan studi eksploratif. Pengumpulan data dilakukan dengan metode penelitian kepustakaan dan lapangan berupa wawancara. Langkah-langkah yang dilakukan dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian insentif PPh Final UMKM DTP di KPP Pratama Palembang Ilir Barat telah sesuai seluruh peraturan perundang-undangan terkait. Dalam meningkatkan partisipasi Wajib Pajak mengikuti program ini, strategi sosialisasi yang dilakukan yaitu menyelenggarakan webinar perpajakan, melakukan campaign insentif pajak di media sosial resmi, memanfaatkan pegawai untuk turut serta melakukan campaign, dan melakukan campaign insentif pajak menggunakan media cetak. Selama pelaksanaan kebijakan ini, terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Kendala tersebut antara lain: pemahaman Wajib Pajak terhadap insentif pajak masih rendah, kendala selama sosialisasi melalui webinar, kendala dalam pelaporan realisasi, dan kendala pada aplikasi ManDOR. Kebaruan dari penelitian ini yaitu meneliti pelaksanaan PP No. 23 Tahun 2018 selama diberikan insentif pajak di masa pandemi COVID-19.

Kata Kunci: Insentif pajak; PPh Final UMKM DTP; Pandemi COVID-19; sosialisasi perpajakan

PENDAHULUAN

Bermula di kota Wuhan, kota industri yang padat penduduk di Tiongkok Tengah, sebuah virus yang ditetapkan World Health Organization (WHO) dengan nama *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19). Virus ini menyebar dengan cepat ke seluruh dunia. Di Indonesia, dua kasus positif pertama virus tersebut diumumkan oleh Presiden Joko Widodo di Istana Bogor pada 2 Maret 2020 dengan perkembangan kasus konfirmasi positif hingga Desember 2020 sudah mencapai lebih dari 700.000 kasus.

COVID-19 menyebar dengan sangat cepat melalui kontak fisik (Liu et al., 2020) sehingga pemerintah menetapkan protokol kesehatan yang ketat. Pemerintah menghimbau masyarakat untuk selalu menerapkan 3M, yaitu mencuci tangan, menggunakan masker, dan menjaga jarak. Selain itu, pemerintah berupaya untuk membatasi aktivitas-aktivitas bisnis yang memiliki kontak fisik tinggi melalui Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diterapkan di sejumlah kota besar dalam jangka waktu tertentu.



Menurut Wibowo Hadiwardoyo (2020), PSBB telah menyebabkan kerugian secara nasional, sektoral, hingga individual pelaku usaha. Kerugian tersebut disebabkan karena kegiatan ekonomi perkantoran, industri, pusat perbelanjaan, rumah makan maupun tempat pariwisata terpaksa berhenti (Yamali & Putri, 2020) sehingga volume transaksi menurun yang akhirnya berimbas pada penurunan omzet pelaku usaha. Selain itu, kerugian individual lainnya yang dialami pelaku usaha yaitu timbulnya denda karena keterlambatan pengiriman, kerusakan barang yang tertahan di gudang, timbulnya biaya pesangon akibat PHK, dan pengangguran. Secara nasional, pemerintah melihat kerugian tersebut melalui pertumbuhan ekonomi tahun 2020 yang semula diproyeksikan sebesar 5,3% terkoreksi menjadi minus 1,1%.

Pemerintah merespon fenomena ini dengan menetapkan Perpres No. 72 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Perpres No. 54 Tahun 2020 tentang Perubahan Postur dan Rincian Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Tahun Anggaran 2020 dalam rangka menghadapi ancaman yang membahayakan perekonomian nasional dan stabilitas sistem keuangan. Perubahan tersebut telah menurunkan anggaran pendapatan negara dan meningkatkan anggaran belanja negara khususnya untuk program-program perlindungan sosial dalam penanganan pandemi COVID-19 (Juliani, 2020) seperti pada tabel 1.

Untuk memulihkan ekonomi nasional, pemerintah juga memberikan insentif pajak bagi Wajib Pajak terdampak pandemi COVID-19 melalui PMK No. 86/PMK.03/2020 sebagaimana telah diubah dengan (std) PMK No. 110/PMK.03/2020 tentang Perubahan Atas PMK Nomor 86/PMK.03/2020 tentang Insentif Pajak Untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi *Corona Virus Disease* 2019. PMK tersebut telah dicabut dengan PMK No. 9/PMK.03/2021 yang saat ini berlaku. Insentif pajak yang diberikan meliputi insentif PPh 21, PPN, PPh 22 Impor, Angsuran PPh Pasal 25, PPh Final Jasa Konstruksi, dan PPh Final UMKM sesuai PP No. 23 Tahun 2018 (Syukur, 2020).

Tabel 1 Perubahan Postur dan Rincian APBN TA 2020 (dalam rupiah)

	UU 20/2019	Perpres 54/2020	Perpres 72/2020
Penerimaan Negara	2.233.196.701.660	1.760.883.901.130	1.699.948.459.678
Penerimaan Perpajakan	1.865.702.816.382	1.462.629.688.832	1.404.507.505.772
Belanja Negara	2.540.422.500.559	2.613.819.877.869	2.739.165.851.403

Sumber: diolah dari UU 20/2019; Perpres 54/2020; Perpres 72/2020

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sebagai salah satu sektor paling terdampak pandemi COVID-19 diberikan insentif PPh Final Ditanggung Pemerintah (DTP). Alasannya karena UMKM memiliki peran yang sangat besar sebagai tulang punggung perekonomian negara. Pelaku UMKM yang dimaksud dalam insentif pajak ini yaitu Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu sebagaimana diatur dalam PP No. 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu.

Jumlah pelaku UMKM di Indonesia pada tahun 2018 telah melebihi 60 juta unit atau sekitar 99% dari keseluruhan pelaku usaha di Indonesia dan menyerap sekitar 97 persen tenaga kerja nasional (Marlinah, 2020) sehingga keberadaannya harus dipertahankan. Sayangnya insentif yang diberikan masih belum dimanfaatkan secara optimal oleh UMKM (Setiawan, 2020, dikutip dalam Sugiri, 2020). Realisasi pemanfaatan PPh final UMKM DTP secara nasional hingga akhir 2020 hanya mencapai Rp1,08 triliun atau 62,03% dari pagu Rp 2,4 triliun (Kurniati, 2021).

Bertitik tolak dari permasalahan tersebut, pelaksanaan pemberian insentif PPh Final DTP kepada UMKM serta strategi dan hambatan yang dihadapi menjadi topik menarik untuk dibahas. UMKM dipilih sebagai subyek penelitian karena kontribusinya yang tinggi terhadap

perekonomian, tetapi sangat rentan terdampak dalam gangguan bisnis di masa pandemi ini (Hardilawati, 2020).

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan dasar ilmiah untuk memperkuat dan mendukung penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dan Apriliasari (2021) menyimpulkan bahwa pemanfaatan insentif PPh Final UMKM DTP masih belum optimal. Insentif tersebut hanya berhasil dimanfaatkan oleh 12,8% Wajib Pajak UMKM. Namun terdapat keterbatasan karena tidak diperolehnya data realisasi pemanfaatan insentif untuk masa pajak desember 2020. Pada penelitian dengan ruang lingkup yang sama dengan lokasi penelitian di KPP Pratama Balige, informasi yang diperoleh menunjukkan pemanfaatan insentif PPh Final UMKM DTP hanya sekitar 1,99% dari total Wajib Pajak UMKM (Sitindaon & Bandiyono, 2021). Di KPP Pratama Kuningan, penerapan insentif pajak sudah baik dan sosialisasi yang dilakukan sudah sesuai target (Fauzi & Aprilawati, 2021).

Penelitian oleh Indaryani, dkk (2020) menggunakan metode kuantitatif yang menganalisis dampak Covid-19 (X1) dan pemanfaatan insentif pajak (X2) terhadap keberlangsungan UMKM Tenun Troso Jepara (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa fenomena Covid-19 berpengaruh negatif sedangkan insentif pajak berpengaruh positif terhadap keberlangsungan UMKM. Keterbatasan dalam penelitian tersebut yaitu masih kurangnya sampel responden. Penelitian kuantitatif lainnya menghasilkan kesimpulan bahwa sosialisasi insentif PPh Final UMKM DTP berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Andrew & Sari, 2021). Pada penelitian yang dilakukan di Jakarta, insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak karena insentif yang diberikan hanya berlangsung sepanjang tahun 2020 (Dewi et al., 2020). Wardana (2021) dalam penelitiannya menemukan bahwa dampak Covid-19 bagi peredaran usaha UMKM bisa saja menurun, tidak berpengaruh, atau justru meningkat.

Dalam penelitian ini, studi kasus dilakukan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat dengan tujuan untuk meninjau dan menganalisis pelaksanaan pemberian Insentif PPh Final UMKM DTP, strategi dalam pelaksanaan sosialisasi, dan hambatan selama pelaksanaan pemberian insentif tersebut di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Pemilihan studi kasus lokasi yang termasuk dalam zona merah penyebaran Covid-19 tersebut merupakan keterbaruan dari penelitian sebelumnya.

KAJIAN PUSTAKA

Presumptive Taxation

Presumptive Taxation merupakan salah satu solusi pengenaan pajak untuk Wajib Pajak yang masih memiliki keterbatasan dalam melakukan pembukuan. *Presumptive* pada frasa tersebut yang secara harfiah berarti presumsi atau dugaan memiliki arti bahwa pajak terutang yang dihitung diestimasi sama dengan atau mendekati pajak terutang dengan metode biasa.

Model pengenaan pajak ini menjadi solusi bagi *Small Medium Enterprises* (SMEs) atas permasalahan biaya administrasi pajak yang tinggi. Pada penelitian oleh Pashev (2005), *presumptive taxation* dinilai meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak pada usaha mikro dan kecil. Model pemajakan berdasarkan presumsi sering digunakan untuk memajaki SMEs di negara-negara dengan tingkat kepatuhan pajak SMEs yang rendah. Menurut Engelschalk (2005), metode ini menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pengusaha mikro dan kecil sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak. Di Indonesia, model ini diterapkan melalui PP No. 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu.

Beberapa faktor umum yang dapat dijadikan dasar pengenaan pajak dengan metode *presumptive taxation* yaitu pendapatan kotor, penjualan, jumlah pegawai, atau jumlah kekayaan

Wajib Pajak (Thomas, 2013). Pemerintah dapat memperoleh informasi tersebut dari pencatatan Wajib Pajak atau sumber lain yang tidak bergantung dengan pengakuan Wajib Pajak.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Tidak ada definisi secara universal tentang apa yang dimaksud dengan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) atau *small medium enterprise* (SME). Akibatnya, definisi tersebut akan berbeda di tiap negara sehingga sulit membandingkan UMKM antarnegara. Kriteria yang biasa digunakan dalam mendefinisikannya yaitu jumlah pegawai, jumlah penjualan, atau jumlah pinjaman. Dari informasi yang disediakan 68 negara di dunia, 50 negara menggunakan kriteria jumlah pegawai dengan 29 negara di antaranya juga menggunakan dua kriteria lainnya, 41 negara menggunakan kriteria jumlah penjualan, dan 15 negara menggunakan kriteria jumlah pinjaman (Ardic et al., 2011). Indonesia sendiri mendefinisikan UMKM menggunakan jenis individu, kekayaan bersih, dan jumlah penjualan.

Secara yuridis, pengertian UMKM dijelaskan dalam UU No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Undang-undang ini dibuat dalam rangka pemberdayaan UMKM yang mempunyai kedudukan, peran, dan potensi strategis untuk mewujudkan struktur perekonomian nasional yang makin seimbang, berkembang, dan berkeadilan. Tabel 2 menunjukkan perbedaan karakteristik antara usaha mikro, kecil, dan menengah meliputi subyek pemilik, kekayaan bersih, dan penjualan tahunan ditunjukkan dalam.

Istilah UMKM ini juga sering digunakan dalam sosialisasi perpajakan. Namun, istilah tersebut bukanlah frasa resmi yang disebutkan dalam Peraturan Perundang-undangan Perpajakan. Istilah UMKM merujuk pada Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu sesuai PP No. 23 Tahun 2018. Dalam pasal 3 Peraturan Pemerintah tersebut dijelaskan bahwa Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu merupakan Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak badan berbentuk koperasi, persekutuan komanditer, firma, atau perseroan terbatas yang menerima atau memperoleh penghasilan dengan peredaran bruto tidak melebihi 4,8 Miliar rupiah dalam satu tahun pajak.

Tabel 2 Perbedaan antara Usaha Kecil, Mikro, Menengah dan Besar

Jenis Usaha	Kekayaan Bersih* (Dalam Rupiah)	Peredaran Usaha Tahunan (Dalam Rupiah)
Mikro	≤ 50.000.000	≤ 300.000.000
Kecil	> 50.000.000 s.d 500.000.000	> 300.000.000 s.d. 2.500.000.000
Menengah	> 500.000.000 s.d 10.000.000.000	>2.500.000.000 s.d. 50.000.000.000
Besar	> 10.000.000.000	> 50.000.000.000

* tidak termasuk tanah dan bangunan usaha

Sumber: diolah dari UU No. 20 Tahun 2008

Pandemi COVID-19

Coronavirus disease 2019 atau disingkat menjadi COVID-19 merupakan penyakit menular akibat virus *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-Cov-2) yang menyerang sistem pernapasan manusia dan makhluk hidup lainnya. Varian virus ini tergolong baru dan memiliki tingkat penularan yang lebih tinggi dari varian virus sebelumnya (Marzuki et al., 2021). Menurut para ahli, virus ini pertama kali mengalami transisi dari hewan ke manusia pada pasar *seafood* Huanan di Wuhan, China (Velavan & Meyer, 2020). Transmisi SARS-Cov-2 dapat terjadi secara langsung melalui droplet atau penularan dari kontak langsung dan secara tidak langsung melalui benda yang terkontaminasi atau melalui udara (Lotfi et al., 2020). Gejala yang paling umum terjadi kepada penderita COVID-19 yaitu demam, batuk, dan sesak napas (Sheikhi et al., 2020).

World Health Organization (WHO) secara resmi menetapkan penyebaran virus ini sebagai pandemi global pada 11 Maret 2020. Sebagai respon dari pernyataan WHO tersebut,

Presiden Republik Indonesia menetapkan Kepres No. 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) sebagai Bencana Nasional.

Pandemi sendiri didefinisikan sebagai suatu epidemi yang penyebarannya telah meluas ke seluruh benua dalam jumlah yang besar (Handayani et al., 2020). Pandemi adalah suatu peningkatan kasus penyakit yang tinggi secara tiba-tiba dalam populasi penduduk daerah tertentu. COVID-19 dianggap sebagai pandemi karena telah menyebar ke hampir seluruh negara di dunia.

Insentif Pajak

Dalam rangka mendukung iklim investasi dan meningkatkan perekonomian negara, pemerintah memberi insentif pajak kepada Wajib Pajak berupa pengurangan, penangguhan, atau pengecualian pembayaran pajak yang harus dibayar. Kebijakan ini diharapkan dapat menimbulkan *multiplier effect* terhadap perekonomian sehingga pada akhirnya juga dapat meningkatkan penerimaan pajak. Pemberian insentif pajak dapat diikuti dengan syarat tertentu agar perusahaan berperilaku sesuai cara tertentu sehingga dapat menghasilkan efek yang sudah diperkirakan oleh pemerintah (Khairiyah, 2019).

Pemerintah juga mengeluarkan kebijakan insentif pajak pada situasi genting tertentu. Pada masa pandemi COVID-19 yang berdampak buruk bagi perekonomian Indonesia, pemerintah berupaya mengatur pemberian insentif pajak kepada pekerja maupun pelaku usaha terdampak pandemi. Pemerintah merespon fenomena tersebut dengan memberi insentif pajak sebagaimana diatur dengan PMK No. 23/PMK.03/2020 tentang Insentif Pajak untuk Wajib Pajak Terdampak Wabah Virus Corona pada 21 Maret 2020 sampai penetapan PMK No. 9/PMK.03/2020 tentang Insentif Pajak untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi *Corona Virus Disease* 2019. Linimasa respon pajak terhadap pandemi COVID-19 ditunjukkan pada tabel 3.

Tabel 3 Linimasa Respon Pajak terhadap Pandemi COVID-19

Tanggal	Peraturan	Status
21 Maret 2020	PMK-23/PMK.03/2020	Tidak berlaku
27 April 2020	PMK-44/PMK.03/2020	Tidak berlaku
16 Juli 2020	PMK-86/PMK.03/2020	Tidak berlaku
14 Agustus 2020	PMK-110/PMK.03/2020	Tidak berlaku
2 Februari 2021	PMK-9/PMK.03/2021	Berlaku

Sumber: diolah dari berbagai sumber (2021)

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan eksploratif. Pengumpulan data dilakukan dengan metode penelitian kepustakaan dan lapangan. Hasil penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, melainkan berfokus pada makna yang dalam (Suryana, 2010). Tujuan studi eksploratif yaitu untuk menemukan fenomena yang terjadi dan mendapatkan wawasan tentang topik yang menarik (Saunders et al., 2019).

Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer berupa wawancara semi terstruktur dengan *account representative* dari Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan untuk memperoleh informasi mengenai strategi sosialisasi dan hambatan yang biasa dikeluhkan Wajib Pajak. Selain itu juga dilaksanakan wawancara dengan *account representative* di Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV (Waskon IV) untuk mendapatkan informasi terkait pengawasan Wajib Pajak. Wawancara dilaksanakan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat secara tatap muka dengan memperhatikan protokol kesehatan yang diwajibkan selama pandemi COVID-19. Data sekunder yang diambil berupa laporan realisasi pemanfaatan Insentif PPh Final UMKM DTP di KPP Pratama Palembang Ilir Barat tahun 2020.

Selain itu juga dilakukan studi dokumen dari peraturan dan literatur dalam menjelaskan hal-hal prosedural terkait pemberian insentif, pelaksanaan sosialisasi, dan lainnya.

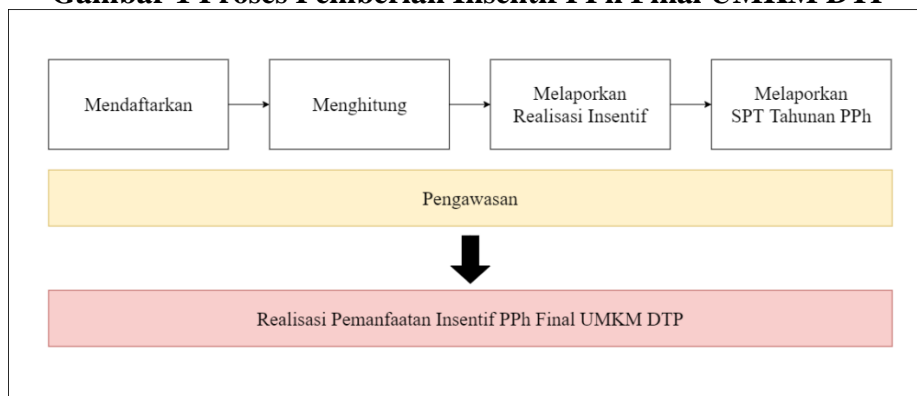
Teknik analisis data menggunakan metode Miles dan Huberman. Teknik ini dilakukan dengan proses yang interaktif dan berlangsung terus menerus (Sugiyono, 2015). Proses analisis data dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Pemberian Insentif PPh Final UMKM DTP

Secara garis besar, pemanfaatan insentif PPh Final UMKM DTP sama seperti pemenuhan kewajiban PPh Final UMKM secara umum. Hanya saja Wajib Pajak tidak perlu menyetorkan PPh Pasal 4 ayat (2) dengan tarif 0,5% dari peredaran bruto sesuai PP No. 23 Tahun 2018. Wajib Pajak perlu melaporkan realisasi peredaran bruto di setiap masa pajak untuk memanfaatkan insentif sesuai PMK No.9/PMK.03/2021. Jadi, insentif ini tidak secara otomatis didapatkan oleh Wajib Pajak. Wajib Pajak tetap harus menyetorkan PPh Final UMKM apabila tidak melaporkan realisasi sesuai PMK tersebut.

Gambar 1 Proses Pemberian Insentif PPh Final UMKM DTP



Sumber: diolah penulis

Pelaksanaan peraturan pemerintah ini lebih lanjut diatur dalam PMK No. 99/PMK.03/2018. PMK ini menjelaskan lebih lanjut mengenai ketentuan umum, subjek pajak, tata cara pemberitahuan Wajib Pajak yang memilih dikenai pajak penghasilan berdasarkan ketentuan umum pajak penghasilan, tata cara penyetoran, pemotongan atau pemungutan, dan pelaporan, serta tata cara pengajuan permohonan dan penerbitan surat keterangan.

Pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan secara luas diatur dalam PP No. 74 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan. Beberapa poin penting pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan yang diatur meliputi kewajiban mendaftarkan, menghitung dan memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan pajak yang terutang.

Dengan menggabungkan beberapa dasar hukum yang telah disebutkan, proses pemberian insentif PPh Final UMKM DTP di KPP Pratama Palembang Ilir Barat dimulai dari mendaftarkan, menghitung, melaporkan realisasi insentif, hingga melaporkan SPT Tahunan seperti pada gambar 1. Selain itu, ada proses pengawasan oleh fiskus dan informasi mengenai realisasi pemanfaatan insentif yang merupakan bagian tak terpisahkan dari proses pemberian insentif ini. Kegiatan lebih rinci pada setiap proses tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mendaftarkan Diri

Apabila Wajib Pajak telah memenuhi dua syarat kumulatif seperti kewajiban subjektif dan objektif, maka wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP (Suprajadi, 2009). Syarat subjektif terpenuhi apabila telah sesuai dengan ketentuan subyek pajak pada UU PPh 1984 dan perubahannya. Sedangkan syarat objektif terpenuhi dalam dua hal, yaitu apabila subjek tersebut

menerima atau memperoleh penghasilan atau memiliki kewajiban memotong/memungut Pajak Penghasilan maupun Pajak Pertambahan Nilai. Kegiatan ini dapat dilakukan oleh Wajib Pajak secara mandiri atau ditetapkan oleh DJP secara jabatan.

NPWP memiliki peran penting dalam menjaga ketertiban sarana administrasi dana pembayaran pajak (Wulandari, 2019). Selain itu, NPWP juga dipergunakan sebagai sarana administrasi yang tidak secara langsung berhubungan dengan DJP seperti untuk lamaran kerja, pendaftaran rekening bank, dan rekening efek, dan syarat melakukan pinjaman bank. Dengan memiliki NPWP, Wajib Pajak juga terhindar dari sanksi pengenaan tarif pemotongan atau pemungutan yang lebih tinggi. Manfaat dari NPWP pada akhirnya berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak (Julita et al., 2015).

2. Menghitung

Setelah terdaftar dan memperoleh NPWP, Wajib Pajak menghitung besarnya dasar pengenaan pajak dan PPh terutang. Bagi Wajib Pajak UMKM, dasar pengenaan pajaknya yaitu jumlah peredaran bruto atas penghasilan dari usaha setiap bulannya sebelum dikurangi diskon penjualan, diskon tunai, dan diskon lainnya (Budiarso et al., 2019). Wajib Pajak kemudian PPh Pasal 4 ayat (2) terutang dengan tarif 0,5% dari peredaran bruto. Penghitungan tersebut dapat dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri ataupun Pemotong/Pemungut.

Dalam hal transaksi tidak dilakukan pemotongan/ pemungutan pajak, Wajib Pajak dapat langsung mengisi perhitungan peredaran bruto dan PPh Final DTP pada file excel sesuai format yang dapat diunduh di saluran elektronik DJP. Namun, apabila Wajib Pajak tidak dapat memanfaatkan insentif, Wajib Pajak harus menyetor PPh Final Pasal 4 ayat (2) menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) atau *e-billing* dengan kode jenis pajak 411128 – PPh Final dan kode jenis setoran 420 – Final UMKM Bayar Sendiri.

Apabila transaksi dilakukan dengan pemotong/pemungut, Wajib Pajak dapat menyerahkan fotokopi Surat Keterangan Memenuhi Kriteria Sebagai Wajib Pajak Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 kepada lawan transaksi. Setelah surat keterangan dikonfirmasi, pemotong/pemungut tidak melakukan pemotongan atau pemungutan pajak, tapi tetap membuat SSP atau *e-billing* dengan kode jenis pajak 411128 – PPh Final dan kode jenis setoran 423 – Final UMKM Pemotongan/Pemungutan dengan dibubuhi cap atau tulisan “PPh FINAL DITANGGUNG PEMERINTAH EKS PMK NOMOR .../PMK.03/2021”.

Sebagai contoh, Tuan X adalah seorang pedagang bahan material bangunan yang terdaftar dan memiliki NPWP sejak November 2019. Peredaran bruto yang diperoleh dari usaha tersebut pada tahun 2020 sebesar Rp2.100.000.000,00. Pada Januari, Februari, dan Maret 2021, jumlah peredaran bruto Tuan X berturut-turut sebesar Rp100.000.000, Rp120.000.000, dan Rp 95.000.000. Maka dengan tarif PPh 0,5% dari peredaran bruto, PPh terutang setiap masa pajak berturut-turut sebesar Rp500.000, Rp600.000, dan Rp 475.000.

3. Melaporkan Realisasi

Tata cara pemberian insentif PPh Final UMKM DTP kepada Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

- a. Penyampaian laporan realisasi pemanfaatan insentif secara daring paling lambat tanggal 20 bulan berikutnya setelah masa pajak berakhir.
- b. Kewajiban penyampaian SPT Masa PPh dianggap telah dipenuhi jika Wajib Pajak berhasil melaporkan realisasi.
- c. Dalam hal Wajib Pajak tidak memiliki peredaran usaha pada suatu masa pajak, maka Wajib Pajak tidak perlu melaporkan realisasi.
- d. Insentif PPh Final UMKM DTP diberikan untuk masa pajak April 2020 hingga Juni 2021.
- e. Dalam hal transaksi dilakukan dengan pemotong atau pemungut pajak, maka Wajib Pajak harus menyerahkan fotokopi Surat Keterangan

- f. Pihak pemotong atau pemungut melakukan konfirmasi atas kebenaran surat keterangan dengan melakukan pindai barcode, mengakses laman www.pajak.go.id, atau menghubungi kring pajak.
- g. Apabila telah terkonfirmasi, pemotong atau pemungut membuat *e-billing* dan menggunakan nomor kode billing dengan diawali angka 9 sebagai pengganti NTPN dalam pelaporan SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2).

Tata cara penyampaian laporan realisasi PPh Final UMKM DTP secara daring adalah sebagai berikut:

- a. Login djp online dengan mengisi NPWP, kata sandi, dan kode keamanan.
- b. Pilih menu layanan, lalu pilih *e-reporting* Insentif COVID-19
- c. Apabila menu tersebut belum ada, aktifkan terlebih dulu pada menu profil, aktivasi fitur layanan, centang *e-reporting* Insentif COVID-19, ubah fitur layanan, lalu silahkan login ulang.
- d. Pada menu layanan *e-reporting* Insentif COVID-19, pilih menu lapor, isi tahun dan jenis pelaporan yaitu PPh Final DTP (PMK-9 2021). Isi kode keamanan dan lanjutkan.
- e. Isi masa pajak dan file upload. File yang akan diunggah menggunakan format yang dapat diunduh pada petunjuk menu tersebut. Lalu pilih upload.
- f. Akan muncul notifikasi: pelaporan berhasil di upload. Silakan cek hasil validasi laporan yang anda upload pada menu monitoring.

Tata cara pengisian dokumen menggunakan format yang telah diunduh di www.pajak.go.id adalah sebagai berikut:

- a. Buka file excel yang telah diunduh.
- b. File terdiri dari dua sheet, yaitu sheet “pemotong atau pemungut” dan sheet “lainnya”.
- c. Aktifkan fitur macro dengan memilih enable content.
- d. Pada sheet “pemotong atau pemungut”, isi kolom nomor, lokasi usaha, NPWP Wajib Pajak sendiri, NPWP pemotong atau pemungut, peredaran bruto, PPh Final DTP, dan Kode Billing atas transaksi dengan pemotong atau pemungut yang dibuatkan kode billing. Lalu lakukan validasi.
- e. Pada sheet “lainnya”, isi kolom nomor, lokasi usaha, NPWP Wajib Pajak sendiri, peredaran bruto, dan PPh Final DTP, atas transaksi yang tidak memiliki kode billing, lalu lakukan validasi.
- f. Apabila validasi berhasil, maka akan muncul pop-up “Validasi selesai sebanyak XX data”. Apabila validasi tidak berhasil, maka akan muncul pop-up pemberitahuan kesalahan pengisian.
- g. Simpan dengan nama AAAAAAAAAAAAAAAAAA_BBCC_DD_EE_FF.xls
 - A : 15 digit (NPWP)
 - B : 2 digit (Masa Pajak Awal)
 - C : 2 digit (Masa Pajak Akhir)
 - D : 4 digit (Tahun Pajak)
 - E : 2 digit (Kode Pelaporan Realisasi) yaitu 01
 - F : 2 digit (Kode Pembetulan ke-XX), jika pelaporan normal, diisi 00.

4. Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh

Wajib Pajak Orang Pribadi atau Badan pelaku UMKM yang telah memiliki NPWP wajib melaporkan SPT Tahunan PPh. Jenis SPT yang digunakan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah SPT 1770 sedangkan Wajib Pajak Badan menggunakan SPT 1771. Jangka waktu pelaporannya yaitu 3 bulan setelah akhir tahun pajak bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dan 4 bulan setelah akhir tahun pajak bagi Wajib Pajak Badan. Apabila telah melewati batas waktu pelaporan, Wajib Pajak dapat dikenai sanksi berupa denda sebesar Rp1.000.000 untuk SPT Tahunan Wajib Pajak Badan dan Rp100.000 untuk SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pelaporan SPT Tahunan PPh dapat dilakukan secara langsung di kantor pelayanan pajak maupun secara online di saluran elektronik.

Pelaporan SPT Tahunan secara online dapat dipenuhi dengan beberapa cara. Wajib Pajak yang menggunakan SPT Tahunan 1771, SPT Tahunan 1770, dan SPT Tahunan 1770S dapat melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-form* di saluran elektronik atau mengunggah e-SPT. Wajib Pajak yang menggunakan SPT Tahunan 1770S juga dapat melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing* sama halnya dengan Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan 1770SS.

5. Pengawasan

KPP Pratama Palembang Ilir Barat memiliki tugas melaksanakan pengawasan Pajak Penghasilan terhadap Wajib Pajak di wilayahnya. Tugas ini dilimpahkan kepada Seksi Pengawasan dan Konsultasi II s.d. IV serta Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan. Masing-masing memiliki tugas untuk mengawasi kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan pembagian wilayah kecuali Waskon II sebagai Waskon strategis yang mengawasi Wajib Pajak dengan pembayaran pajak terbesar. Tugas pengawasan kepatuhan Wajib Pajak menjadi tanggung jawab setiap *account representative* yang mengampu Wajib Pajak.

Narasumber yang merupakan *account representative* di Seksi Waskon IV menjelaskan bahwa pengawasan laporan realisasi insentif baru dilakukan mulai September 2020. Jadi selama pemberian insentif pajak UMKM yang sudah dimulai sejak masa pajak April 2020, DJP masih mencari formula yang tepat dalam melakukan pengawasan laporan insentif pajak UMKM. Kantor pusat mengirimkan data kepada KPP dan diteruskan kepada masing-masing *account representative* untuk ditindaklanjuti. Pada awal 2021, kantor pusat juga beberapa kali memberi instruksi kepada para *account representative* untuk mengingatkan Wajib Pajak yang belum melaporkan realisasi pemanfaatan insentif.

Selain menggunakan data dari kantor pusat, *account representative* juga dapat menggunakan aplikasi MaNDOR dalam mengawasi laporan realisasi insentif oleh Wajib Pajak. Berbeda dari pelaporan pajak yang lain yang dapat dipantau melalui SIDJP, laporan realisasi insentif pajak ini hanya dapat dipantau melalui aplikasi tersebut. Dari aplikasi MaNDOR, *account representative* dapat mengetahui Wajib Pajak yang belum melaporkan realisasi insentif. Wajib Pajak yang tidak lapor sampai batas waktu pelaporan dianggap tidak memanfaatkan insentif.

Pengawasan tersebut dilakukan dengan langkah-langkah strategis agar hasilnya efektif dan efisien. *Account representative* tidak mungkin melakukan pengawasan yang intensif kepada Wajib Pajak UMKM yang jumlahnya ribuan. Sebagai langkah awal, setiap *account representative* akan melakukan penguasaan ke seratus besar Wajib Pajak UMKM. Pengawasan yang dilakukan meliputi laporan realisasi atau penyetoran PPh Final UMKM. Fiskus akan memeriksa penyetoran PPh Final UMKM dari Wajib Pajak yang belum melaporkan realisasi. Jika tidak ada laporan realisasi dan penyetoran PPh, *account representative* dapat menindaklanjuti temuan tersebut dengan meminta konfirmasi secara formal maupun informal kepada Wajib Pajak. Konfirmasi secara informal biasanya dilakukan dengan menghubungi kontak Wajib Pajak secara langsung.

Apabila konfirmasi informal tidak dapat dilakukan, *account representative* dapat menyampaikan Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK) kepada Wajib Pajak. Data potensi pajak dari aplikasi-aplikasi seperti Approweb, Apportal, SIDJP ataupun data lain dapat ditambahkan dalam SP2DK tersebut. Beragam respon disampaikan oleh Wajib Pajak seperti: usaha Wajib Pajak terhenti selama pandemi, Wajib Pajak memang tidak mengajukan insentif, atau tidak ada balasan sama sekali. Namun, jika data yang dimintakan konfirmasinya melalui SP2DK cukup kuat sedangkan alasan Wajib Pajak tidak dapat

dibenarkan, data tersebut dapat dijadikan sebagai data konkret dan ditindaklanjuti dengan pemeriksaan.

6. Realisasi Pemanfaatan Insentif PPh Final UMKM DTP

Fiskus dapat memantau realisasi pemanfaatan seluruh jenis insentif pajak berdasarkan PMK No. 9/PMK.03/2021 pada aplikasi MaNDOR. Insentif yang dapat dipantau tersebut termasuk Insentif PPh Final UMKM DTP. Terdapat beberapa jenis data yang dapat dimanfaatkan oleh *account representative* dalam menggambarkan realisasi insentif PPh Final UMKM. Jenis data tersebut seperti jumlah Wajib Pajak UMKM yang melaporkan realisasi insentif, nilai realisasi insentifnya dalam rupiah, dan nilai penyeteroran PPh Pasal 4 ayat (2) berdasarkan PP No. 23 Tahun 2018 bagi Wajib Pajak yang tidak memanfaatkan insentif. Realisasi tersebut untuk masa pajak Agustus s.d. Desember 2020 dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4 Realisasi Pemanfaatan Insentif PPh Final UMKM

Masa Pajak	Jumlah Wajib Pajak Lapor Realisasi	Nilai Realisasi Insentif (Rupiah)	Nilai Penyeteroran PPh Pasal 4 (2) (Rupiah)
Agustus	532	286.915.881	825.426.625
September	597	347.612.165	770.574.289
Oktober	611	403.266.635	839.879.529
November	634	444.792.041	949.177.889
Desember	717	501.598.708	1.404.536.018

Sumber: Diolah dari KPP Pratama Palembang Ilir Barat (2021)

Pada masa pajak Agustus sampai dengan November 2020, jumlah Wajib Pajak UMKM yang melaporkan realisasi pemanfaatan insentif selalu meningkat. Namun, angka tersebut masih sangat jauh dari total Wajib Pajak pelaku UMKM secara keseluruhan. Jumlah Wajib Pajak UMKM yang memanfaatkan insentif tersebut berkisar antara 13 s.d. 17% dari total Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Palembang Ilir Barat yang sebanyak 4.115 Wajib Pajak. Nilai realisasi insentif pajak UMKM yang dimanfaatkan dari masa Mei s.d. Desember 2020 yaitu sebesar Rp2.704.246.349.

Strategi Sosialisasi

KPP Pratama Palembang Ilir Barat memiliki tugas dan fungsi menyelenggarakan penyuluhan atau sosialisasi perpajakan. Fungsi sosialisasi pajak ini merupakan tanggung jawab Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan. Seksi tersebut hanya dimiliki oleh KPP Pratama, tidak ada pada susunan organisasi KPP Wajib Pajak Besar ataupun KPP Madya/Khusus.

Pelaksanaan tugas dan fungsi Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan lebih lanjut diatur dalam PER-21/PJ/2015 stdd PER-08/PJ/2018. Pada peraturan tersebut, sosialisasi perpajakan didefinisikan sebagai upaya dan proses pemberian informasi perpajakan kepada masyarakat, dunia usaha, lembaga pemerintah, maupun lembaga non-pemerintah. Artinya, sosialisasi ini tidak hanya dilakukan kepada Wajib Pajak tetapi juga terhadap calon Wajib Pajak atau masyarakat.

Pedoman sosialisasi perpajakan diatur tersendiri dalam PER-03/PJ/2013. Peraturan ini juga menjadi pedoman KPP Pratama Palembang Ilir Barat dalam melakukan sosialisasi Insentif PPh Final UMKM DTP. Sosialisasi tersebut termasuk dalam sosialisasi perpajakan bagi Wajib Pajak Terdaftar karena target penerima manfaatnya yaitu Wajib Pajak UMKM yang sudah memiliki NPWP dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Tetapi hal tersebut tidak menutup kemungkinan bagi calon Wajib Pajak UMKM yang akan mendaftarkan diri turut menerima sosialisasi agar dapat memanfaatkan insentif pajak.

Kegiatan sosialisasi perpajakan dilakukan melalui tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan hasil penyuluhan oleh tim penyuluh pajak. Tim yang dibentuk terdiri dari penanggung jawab, ketua, sekretaris, ketua

subtim materi, ketua subtim sarana dan prasarana, dan kelompok tenaga penyuluh. Penetapan pegawai yang menjadi tim penyuluh tersebut melalui Keputusan Kepala KPP Pratama Palembang Ilir Barat yang berlaku satu tahun. Hasil sosialisasi dilaporkan kepada Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung, sedangkan evaluasi kegiatan sosialisasi dilakukan oleh P2Humas.

Tim penyuluh pajak KPP Pratama Palembang Ilir Barat telah beberapa kali melakukan sosialisasi terkait insentif pajak UMKM melalui webinar. Selain kegiatan yang dilakukan tim penyuluh, terdapat beberapa kegiatan lain yang melibatkan seluruh pegawai untuk menyebarluaskan informasi tentang insentif pajak. Strategi-strategi yang dilakukan antara lain:

1. Penyelenggaraan Webinar Perpajakan

Kegiatan sosialisasi utama yang dilakukan oleh KPP Pratama Palembang Ilir Barat dalam menyampaikan informasi mengenai insentif PPh Final UMKM DTP yaitu melalui penyelenggaraan webinar. Di masa awal kebijakan insentif diterapkan, kegiatan ini dilaksanakan dua kali dalam seminggu melalui konferensi video seperti Zoom Cloud Meetings. Media ini memungkinkan komunikasi yang interaktif antara dua pihak atau lebih di lokasi berbeda melalui pengiriman gambar dan suara secara dua arah (Silitonga & Eminency, 2012). Penyelenggaraan webinar tidak hanya melibatkan Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan, tetapi juga pegawai seksi lain dalam suatu tim penyuluhan perpajakan.

Wajib Pajak yang diundang dalam webinar ini juga dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan sebagai pengelola kegiatan penyuluhan menetapkan kriteria-kriteria seperti:

- a. Wajib Pajak kemungkinan besar berhak untuk memanfaatkan insentif;
- b. Wajib Pajak memiliki omzet di bawah Rp4,8 Miliar; dan
- c. Wajib Pajak pernah melakukan penyeteroran PPh Final UMKM dalam dua tahun terakhir.

Wajib Pajak yang termasuk kriteria tersebut akan dikirimkan undangan melalui surat elektronik. KPP Pratama Palembang Ilir Barat berupaya mengundang 200 orang peserta dengan target peserta yang dapat menghadiri webinar sejumlah 100 orang. Wajib Pajak yang berhalangan hadir secara langsung melalui konferensi video dapat mengikuti siaran ulang sosialisasi tersebut pada kanal youtube.

Isi materi dalam webinar tersebut yaitu berupa tata cara pemanfaatan insentif PPh Final UMKM DTP. Pemaparan materi dibantu oleh *account representative* dari Seksi Waskon yang tergabung dalam tim penyuluhan perpajakan. Dalam setiap pemaparan selalu ditegaskan bahwa insentif pajak ini tidak didapatkan secara otomatis. Artinya, Wajib Pajak harus melakukan pelaporan realisasi insentif secara daring melalui *e-reporting* agar dapat memanfaatkan insentif. Wajib Pajak juga diberi pelatihan teknis pengisian file excel yang akan diunggah pada pelaporan insentif.

2. *Campaign* Insentif Pajak di Media Sosial

Media sosial saat ini memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan informasi yang efektif kepada masyarakat. Media sosial telah dijadikan sebagai sarana berbagi informasi, mengekspresikan diri, pembuatan citra diri, menyampaikan curahan hati dari keluh-kesah hingga sumpah serapah oleh para penggunanya (Nafisah & Budiarmo, 2020). Oleh karena itu, keberadaan media sosial sangat melekat dengan aktivitas para pengguna atau masyarakat.

KPP Pratama Palembang Ilir Barat memanfaatkan media sosial ini sebagai sarana sosialisasi insentif pajak UMKM yang efektif. Media sosial KPP Pratama Palembang Ilir Barat antara lain instagram @pajakpalembangilirbarat, youtube KPP Pratama Palembang Ilir Barat, twitter @pajakilirbarat, dan facebook KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Semua media sosial tersebut dikelola oleh pegawai yang disebut sebagai taxmin.

Pada media sosial instagram, konten terbagi menjadi instagram post, instagram story, IGTV dan highlight story. Instagram post merupakan jenis konten berupa gambar atau video

berdurasi maksimal 60 detik dengan disertai teks yang akan muncul pada feed instagram pengguna, halaman news feed pengikut, ataupun explore. Instagram story juga merupakan konten foto dan video, hanya saja rasio konten tersebut yaitu 9:16 (fullscreen) dan memiliki durasi tayang selama 24 jam. Apabila pengguna ingin konten tersebut tetap dapat dilihat oleh pengguna lain, pengguna dapat menambahkan instagram story tersebut pada suatu highlight story. Jenis konten lainnya yaitu IGTV, memberikan media untuk menyebarkan konten video dengan durasi lebih panjang.

Melalui instagram post, KPP Pratama Palembang Ilir Barat telah mensosialisasikan insentif PPh UMKM DTP sejak 4 Mei 2020 atas terbitnya PMK No. 44/PMK.03/2020. Selain itu, terdapat beberapa konten lain seperti informasi mengenai Surat Keterangan PP 23 untuk memanfaatkan insentif, himbuan untuk melaporkan realisasi insentif, video informatif pembebasan pajak UMKM, perpanjangan masa insentif, dan sepuluh nomor telepon atau chat dalam meningkatkan pelayanan selama pandemi COVID-19.

KPP Pratama Palembang Ilir Barat juga menyampaikan informasi mengenai insentif pajak UMKM dan kondisi pandemi melalui instagram story. Konten-konten tersebut dapat dilihat kembali pada highlight story berjudul kontak resmi, insentif pajak, dan tanpa tatap muka. Informasi PPh Final UMKM DTP yang diberikan yaitu mengenai subjek, prosedur, jangka waktu, dan pelaporannya.

Dalam memanfaatkan fitur IGTV, KPP Pratama Palembang Ilir Barat juga pernah menyebarkan konten video berdurasi dua menit. Video tersebut menjelaskan tentang kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang saat itu terjadi dan dampaknya terhadap UMKM. Dalam video tersebut juga dijelaskan bahwa pemerintah merespon kondisi yang terjadi dengan memberikan insentif perpajakan kepada UMKM sebesar Rp2,4 Triliun pada tahun 2020.

Pada media sosial twitter yang dimiliki oleh KPP Pratama Palembang Ilir Barat, informasi yang disebarkan tidak jauh berbeda dari instagram. Hanya saja, cara penyampaiannya menyesuaikan fitur yang ada pada twitter. Twitter memberikan fitur tweet, retweet, fleet, dan fitur lainnya. Fitur tweet kurang lebih sama dengan instagram post. Perbedaannya yaitu tweet dapat disebarkan melalui teks saja tanpa gambar ataupun video. Retweet yaitu kegiatan mengunggah kembali tweet yang dikeluarkan pengguna lain ataupun pengguna tersebut sendiri. Terakhir, fitur fleet memiliki karakter yang sama seperti instagram story.

Twitter resmi KPP Pratama Palembang Ilir Barat memanfaatkan fitur-fitur tersebut dalam mensosialisasikan insentif pajak UMKM. Selain melakukan tweet langsung, twitter @pajakilirbarat juga seringkali melakukan retweet konten dari twitter resmi DJP @ditjenpajakri. Penggunaan media sosial twitter ini terlihat tidak terlalu aktif seperti halnya instagram.

Konten-konten tersebut secara umum seragam dengan seluruh konten di media sosial resmi DJP dan kantor pajak lain. Menurut *account representative* KPP Pratama Palembang Ilir Barat, post, poster, undangan dan konten lain termasuk yang disebarkan melalui instagram dan media sosial lainnya telah diatur formatnya. Oleh karena itu, dalam mengunggah, menghapus, dan aktivitas lainnya atas nama media sosial resmi KPP Pratama Palembang Ilir Barat, taxmin harus melakukan koordinasi agar sesuai dengan format yang telah ditetapkan.

3. *Campaign* Insentif Pajak melalui Pegawai

Para pegawai KPP Pratama Palembang Ilir Barat memiliki potensi untuk turut mensosialisasikan insentif pajak UMKM kepada masyarakat. ASN sudah seharusnya menjadi agen pemerintah untuk memberikan informasi dan edukasi dan menjadi teladan bagi masyarakat (Fathurrohman et al., 2021). ASN adalah ujung tombak pelaksana kebijakan untuk mencapai tujuan pemerintah (Bandiyono et al., 2021). Terdapat 108 pegawai negeri sipil yang

bekerja di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Hampir setiap pegawai menggunakan aplikasi pesan instan atau media sosial seperti whatsapp, telegram, instagram, dan facebook.

Menurut *account representative* Seksi Waskon IV KPP Pratama Palembang Ilir Barat, ini merupakan peran tidak langsung yang dapat dilakukan setiap pegawai dalam mensosialisasikan program pemerintah. Sedangkan peran kunci kegiatan penyuluhan tetap dipegang oleh Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam menjalankan fungsi penyuluhan perpajakan. Dengan melibatkan peran setiap pegawai, penyebaran informasi mengenai insentif menjadi lebih luas.

Kepala Kantor menginstruksikan beberapa poin kebijakan untuk meningkatkan penyebaran informasi. Para pegawai pernah diminta untuk memasang foto profil whatsapp yang berisi informasi mengenai insentif pajak. Selain itu, pegawai juga diminta melakukan broadcast informasi mengenai insentif pajak dan layanan 10 lini telepon yang dapat dihubungi selama pandemi COVID-19. Selain melalui whatsapp, para pegawai juga diminta untuk menyebarkan informasi terkait insentif melalui media sosial lainnya.

4. *Campaign* Insentif Pajak menggunakan Media Cetak

Media cetak memberikan pesan-pesan atau informasi secara visual melalui suatu media yang statis berisi gambar, foto, atau tulisan (Kasali, 1992). Karakteristik dari media cetak yaitu pembuatannya melalui proses percetakan dalam penggandaannya (Hagijanto, 1999). Melalui media ini, instansi pemerintah dapat memanfaatkannya sebagai alat untuk mensosialisasikan kebijakan. Menurut Ghifary (2014, dikutip dalam Hasanudin, 2017) contoh-contoh media tersebut yaitu poster, baliho, spanduk, balon udara, *videotron*, *transit ad*, *kiosk*, *painted wall*, dan *neon box*.

KPP Pratama Palembang Ilir Barat memanfaatkan media cetak dalam mensosialisasikan insentif pajak UMKM. Contohnya yaitu penggunaan poster pada majalah dinding kantor dan peletakan banner di tempat pelayanan terpadu. Tujuannya yaitu agar Wajib Pajak yang datang ke tempat pelayanan terpadu dapat membaca informasi mengenai insentif pajak selama menunggu antrian layanannya. Menurut *account representative* KPP Pratama Palembang Ilir Barat, media seperti spanduk, poster, maupun banner tersebut sudah biasa dipasang setiap acara tertentu.

Hambatan dalam Pelaksanaan

Fenomena pandemi COVID-19 merupakan hambatan utama yang dihadapi KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Selain itu, kesadaran Wajib Pajak yang rendah, kendala dalam melaksanakan webinar perpajakan, kendala Wajib Pajak dalam melaporkan realisasi insentif, dan kendala fiskus dalam menggunakan aplikasi monitoring juga merupakan hambatan bagi KPP Pratama Palembang Ilir Barat untuk memberikan insentif pajak kepada pelaku UMKM. Berikut hambatan dalam pelaksanaan pemberian insentif PPh Final UMKM DTP:

1. Pemahaman Wajib Pajak terhadap Insentif Pajak Masih Rendah

Menurut salah satu *account representative* di Seksi Ekstensifikasi dan Penilaian, kendala yang paling besar berasal dari eksternal yaitu dari Wajib Pajak sendiri. Banyak Wajib Pajak yang memiliki pemahaman bahwa insentif pajak ini diberikan secara otomatis tanpa harus melakukan apa-apa sehingga mereka berpikir tidak perlu membayar ataupun melapor. Narasumber juga pernah menemukan Wajib Pajak yang kurang tertarik dengan insentif pajak UMKM ini karena merasa sulit sehingga lebih memilih untuk menyetorkan pajak. Di samping itu, alasan Wajib Pajak kurang tertarik dengan kebijakan insentif adalah karena tidak tahu cara memanfaatkannya. Wajib Pajak juga masih gagap dengan pelaporan secara daring.

2. Kendala dalam Sosialisasi melalui Webinar

Untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak dan memberi petunjuk teknis pemanfaatan insentif PPh Final UMKM, KPP Pratama Palembang Ilir Barat melaksanakan sosialisasi melalui webinar. Namun, dalam pelaksanaan webinar tersebut masih banyak kendala yang

dihadapi oleh *account representative* dari Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan ataupun Seksi Waskon IV. Dalam pengalamannya sebagai penyuluh webinar, keduanya merasa sulit untuk melihat respon Wajib Pajak. Berbeda dari sosialisasi tatap muka, sulit untuk mengetahui apakah Wajib Pajak tersebut sedang memperhatikan, mengantuk, atau sedang bermain handphone. Wajib Pajak juga tidak memberikan feedback ketika sedang dikonfirmasi pemahamannya oleh penyuluh.

Kendala lainnya yaitu banyak Wajib Pajak yang tidak hadir meskipun sudah diundang mengikuti webinar. Salah satu faktornya yaitu karena Wajib Pajak masih kurang paham menggunakan konferensi video. Pada saat awal pandemi, tren penggunaan aplikasi konferensi video dalam menggantikan sosialisasi tatap muka masih sangat baru. Wajib Pajak seringkali tidak membaca surat undangan yang telah dikirimkan melalui *e-mail*.

3. Kendala dalam Pelaporan Realisasi

Kedua narasumber penelitian menemukan adanya kesalahan dalam pelaporan realisasi insentif yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Ruang lingkup kesalahan tersebut yaitu dari kendala pada pengisian *e-reporting* di saluran elektronik dan kesalahan pengisian file excel pelaporan.

Beberapa Wajib Pajak menanyakan letak menu *e-reporting* insentif COVID-19 yang tidak muncul pada akun djp online mereka. Fitur tersebut memang tidak otomatis muncul pada akun djp online. Wajib Pajak perlu mengaktifkan fitur tersebut pada menu aktivasi fitur layanan di menu profil. Kendala lainnya yaitu Wajib Pajak seringkali salah mendaftarkan insentif yang digunakan. Ketika hendak melaporkan realisasi insentif PPh Final UMKM DTP pada saluran www.pajak.go.id, Wajib Pajak UMKM memilih jenis insentif lain. Wajib Pajak UMKM yang ingin memanfaatkan insentif PPh Final UMKM DTP seharusnya memilih jenis pelaporan PPh Final DTP (PMK-9 2021).

Kendala kedua yaitu pada pengisian file excel pelaporan insentif pajak. Wajib Pajak mengeluh tidak bisa melakukan validasi pada file excelnya. Saat mencoba melakukan validasi muncul pemberitahuan bahwa excel tidak dapat menjalankan macro karena tidak tersedia atau dimatikan pada kertas kerja excel. Wajib Pajak tidak tahu cara untuk mengaktifkan fitur tersebut. Solusinya yaitu Wajib Pajak hanya perlu memilih enable content sehingga fitur macro tersebut dapat aktif. Selain itu, Wajib Pajak juga mengeluhkan file excel yang tidak berhasil disimpan. Penyebabnya yaitu ada format pengisian yang tidak sesuai dengan ketentuan seperti NPWP tidak diisi dengan angka atau lebih dari 15 digit, kolom isian yang masih kosong, PPh Final DTP yang lebih besar dari peredaran bruto, dan kesalahan lainnya. File excel tidak bisa ditutup, jika ditutup secara paksa, file tersebut menjadi tidak sesuai dengan format. Apabila dipaksa melaporkan dengan file tersebut, pelaporan realisasi dapat dipastikan gagal validasi.

4. Kendala pada Aplikasi MaNDOR

Managerial Dashboard and Online Reporting (MaNDOR) merupakan salah satu aplikasi yang digunakan oleh fiskus untuk melakukan monitoring pemberian insentif PPh Final UMKM DTP. *Account representative* Seksi Waskon IV menyampaikan bahwa pengawasan atas pelaporan insentif pajak ini berbeda dengan pelaporan pajak lainnya sehingga harus menggunakan aplikasi khusus, tidak bisa dilakukan monitoring melalui SIDJP.

Karena aplikasi tersebut juga masih tergolong baru dibuat setelah adanya insentif pajak ini, MaNDOR masih memiliki banyak kekurangan. Menurut *account representative* Seksi Waskon IV, Kekurangan tersebut menjadi hambatan internal yang dihadapi. Aplikasi seringkali lamban atau bahkan gagal dalam memuat data. Kendala tersebut membuat *account representative* sulit melakukan pengawasan laporan realisasi yang dilakukan Wajib Pajak. Sebagai solusi, pihak kantor wilayah biasanya memberikan data pelaporan insentif kepada KPP untuk diteruskan kepada masing-masing *account representative*. Berbeda dengan *account representative* Seksi Waskon IV.

PENUTUP**Simpulan**

Pemberian insentif PPh Final UMKM DTP di KPP Pratama Palembang Ilir Barat telah mengikuti seluruh peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang terkait. Peraturan tersebut antara lain: UU KUP, UU PPh, PP No. 23 Tahun 2018, PP No. 74 Tahun 2011, PMK No. 99/PMK.03/2018, dan PMK No. 9/PMK.03/2021. Proses pemberian insentif tersebut dimulai dari mendaftar, menghitung, melaporkan realisasi insentif, sampai melaporkan SPT Tahunan PPh. Pengawasan telah dilakukan oleh *account representative* untuk menemukan potensi ketidakpatuhan Wajib Pajak. Jumlah Wajib Pajak yang memanfaatkan insentif selalu meningkat walaupun angka tersebut masih jauh dari jumlah Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

KPP Pratama Palembang Ilir Barat telah melaksanakan tugas dan fungsi sosialisasi pajak melalui kegiatan webinar perpajakan. Selain kegiatan yang dilakukan tim penyuluh juga terdapat kegiatan yang mendukung sosialisasi insentif pajak ini seperti *campaign* insentif pajak di media sosial resmi KPP Pratama Palembang Ilir Barat dan pegawai serta *campaign* insentif pajak menggunakan media cetak.

Fenomena pandemi COVID-19 menjadi hambatan utama yang dihadapi KPP Pratama Palembang Ilir Barat dalam mensosialisasikan insentif pajak UMKM. Kendala lainnya yang berasal dari eksternal yaitu masih rendahnya pemahaman Wajib Pajak mengenai insentif ini, kendala saat pelaksanaan webinar, dan kendala saat pelaporan realisasi insentif pajak. Kendala internal terjadi pada aplikasi yang digunakan untuk memantau laporan realisasi Wajib Pajak.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang insentif PPh Final UMKM ditanggung pemerintah di masa pandemi COVID-19 ini, saran yang dapat penulis berikan antara lain: (1) DJP dapat memperbaiki sistem IT khususnya pada aplikasi MaNDOR agar kegiatan pengawasan menjadi lebih lancar. (2) Kajian ini hanya menguji jenis insentif PPh Final UMKM DTP di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dalam lingkup jenis insentif lain, lokasi penelitian lain, dan/atau metode penelitian kuantitatif agar hasilnya dapat digeneralisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrew, R. & Sari, D. P. (2021). Insentif PMK 86/2020 Di Tengah Pandemi Covid 19: Apakah Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Surabaya? *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21(2).
- Ardic, O., Mylenko, N., & Saltane, V. (2011). *Small and Medium Enterprises: A Cross-Country Analysis with A New Data Set*. World Bank Policy Research Working Paper.
- Bandiyono, A., Hamzah, K. F., & Hidayat, N. A. (2021). Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kedisiplinan Pegawai. *Jurnal Ekonomi*, 26(1), 50-65.
- Budiarso, N. S., Pontoh, W., & Wokas, H. (2019). Ipteks Penghitungan Pajak Penghasilan Terutang Berdasarkan PP Nomor 23 Tahun 2018 di Kelurahan Malendeng Kecamatan Paal 2 Kota Manado. *Jurnal Ipteks Akuntansi bagi Masyarakat*, 3(1), 9-16.
- Dewi, S., Widyasari, & Nataherwin (2020). Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomika dan Manajemen*, 9(2).
- Fathurrohman, Hafsar, R., Fibrianti, S., Lesmana, S., Ismiyati, A., Feradis, . . . Rachmawati, D. (2021). *101 Catatan Asn: Sikap Bijak Menghadapi Pandemi Covid-19*. Yogyakarta: The Journal Publishing.
- Fauzi, M. & Aprilawati, Y. (2021). Analisis Penerapan Insentif PPh Final UMKM Ditanggung Pemerintah (Studi Kasus KPP Pratama Kuningan). *Indonesia Accounting Literacy Journal*, 1(3).

- Hadiwardoyo, W. (2020). Kerugian Ekonomi Nasional Akibat Pandemi Covid-19. *BASKARA: Journal of Business & Entrepreneurship*, 2(2), 83-92.
- Hagijanto, A. D. (1999). White Space dalam Iklan di Media Cetak. *NIRMANA*, 1(2), 60-70.
- Handayani, R., Arradini, D., Darmayanti, A., Widiyanto, A., & Atmojo, J. (2020). Pandemi Covid-19, Respon Imun Tubuh, dan Herd Immunity. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 10(3), 373-380.
- Hardilawati, W. L. (2020). Strategi Bertahan UMKM di Tengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomika*, 10(1), 89-98.
- Hasanudin, C. (2017). Analisis Kesalahan Berbahasa pada Penulisan Media Luar Ruang di Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra*, 17(1), 117-126.
- Indaryani, M., Budiman, N. A., & Mulyani, S. (2020). Dampak Covid-19 dan Pemanfaatan Insentif Pajak Terhadap Keberlangsungan Usaha pada UMKM Tenun Trosro Jepara. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 9(3).
- Juliani, H. (2020). Kebijakan Fiskal: Anggaran Belanja Negara untuk Perlindungan Sosial dalam Penanganan Pandemi Covid 19. *Administrative Law & Governance Journal*., 3(4), 595-516.
- Julita, Basri, Y., & Huda, A. (2015). Pengaruh Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak dan Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak UMKM Makanan Di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan). *Jom FEKON*, 2(2).
- Kasali, R. (1992). *Manajemen Periklanan, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT. Pustaka Utama Grafiti.
- Khairiyah, Y. R. (2019). Studi Kualitatif: Dampak Kebijakan Insentif Pajak Usaha Kecil dan Menengah Terhadap Kepatuhan Pajak dan Penerimaan Negara. *Jurnal Manajemen Keuangan Publik*, 36-45.
- Kurniati, D. (6 Februari 2021). *Insentif UMKM 2020 Minim Peminat, Ini Langkah Pemerintah Tahun Ini*. Diambil kembali dari DDTC News: news.ddtc.co.id
- Liu, S., Yang, L., Zhang, C., Xiang, Y.-T., Liu, Z., Hu, S., & Zhang, B. (2020). Online Mental Health Services in China During The COVID-19 Outbreak. *The Lancet Psychiatry*, 7(4), 17-18.
- Lotfi, M., Hamblin, M., & Rezaei, N. (2020). COVID-19: Transmission, Prevention, and Potential Therapeutic Opportunities. *Clinica Chimica Acta*, 254-266.
- Marlinah, L. (2020). Peluang dan Tantangan UMKM dalam Upaya Memperkuat Perekonomian Nasional Tahun 2020 di Tengah Pandemi Covid 19. *Jurnal Ekonomi*, 22(2), 118-124.
- Marzuki, I., Bachtiar, E., Zuhriyatun, F., Purba, A., Kurniasih, H., Purba, D., . . . Airlangga, E. (2021). *COVID-19: Seribu Satu Wajah*. Yayasan Kita Menulis.
- Nafisah, S., & Budiarmo, I. (2020). Pembentukan Kata pada Istilah Khas di Instagram dengan Unsur Bahasa Inggris. *DEIKSIS*, 12(1), 75-91.
- Pashev, K.V. (2005). Tax Compliance of Small Business in Transition Economies: Lessons from Bulgaria. *GSU Andrew Young School of Policy Studies International Program Paper*
- Rahmawati, E. & Apriliasari, V. (2021). Insentif PPh Final Ditanggung Pemerintah Selama Pandemi Covid-19 Bagi UMKM yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 3(2).
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research Method for Business Students*. New York: Pearson.
- Sheikhi, K., Shirzadfar, H., & Sheikhi, M. (2020). A Review on Novel Coronavirus (Covid-19): Symptoms, Transmission and Diagnosis Tests. *Research in Infectious Diseases and Tropical Medicine*, 2(1), 1-8.

- Silitonga, Y., & Eminency, D. (2012). Analisa Perbandingan Kualitas Belajar-Mengajar Antara Metode Face To Face dan Video Conference. *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 4(2), 477-487.
- Sitindaon, R. S. L. & Bandiyono, A. (2021). Penerapan Insentif Pajak Penghasilan Final Bagi UMKM di KPP Pratama Balige pada Masa Pandemi Covid-19. *Educoretax*, 1(2).
- Sugiri, D. (2020). Menyelamatkan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dari Dampak Pandemi Covid-19. *Fokus Bisnis: Media Pengkajian Manajemen dan Akuntansi*, 19(1), 76-86.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suprajadi, L. (2009). Kewajiban Pajak Subjektif dan Objektif untuk Menentukan Kewajiban Memiliki NPWP. *Bina Ekonomi*, 13(1), 29-35.
- Suryana. (2010). *Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Syukur, M. (2020). Insentif Pajak Terhadap Sumbangan Covid-19 dari Perspektif Relasi Hukum Pajak Indonesia dengan Hak Asasi Manusia. *Jurnal Suara Hukum*, 2(2), 184-214.
- Thomas, Kathleen DeLaney. (2013). Presumptive Collection: A Prospect Theory Approach to Increasing Small Business Tax Compliance. *Tax Law Review University of North Carolina School of Law*.
- Velavan, T., & Meyer, C. (2020). The COVID-19 Epidemic. *Tropical Medicine and International Health*, 25(3), 278-280.
- Wardana, A.B. (2021). Menakar Keadilan Pajak Penghasilan dan Insentif Bagi UMKM di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Pajak Indonesia*, 5(2).
- Wulandari, D. S. (2019). Analisis Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Serta Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Cibitung dengan Peran Account Representative sebagai Variabel Moderasi. *Ekono Insentif*, 13(2), 94-114.
- Yamali, F.R., & Putri, R. (2020). Dampak covid-19 terhadap ekonomi Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 4(2), 384-388.