

B A B I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dana pensiun adalah Lembaga yang secara professional mengelola dana yang dihimpun khususnya dari pekerja/karyawan untuk dikembangkan, hasilnya menjadi investasi yang diterima setelah masa kerja berakhir. Program pensiun bertujuan untuk mengelola penyesuaian pendapatan karyawan selama masa kerja mereka untuk investasikan, pada saat karyawan pension atau tidak dapat menghasilkan pendapatan lagi, karyawan atau ahli warisnya akan menerima pembayaran berkala selama masa hidupnya yang dikenal dengan manfaat pension. PT Tabungan Asuransi pensiun atau yang biasa disebut TASPEN merupakan salah satu perusahaan yang memiliki program pensiun, dimana dana pension taspen itu sendiri adalah Lembaga dana pension yang berbentuk badan hukum yang beroperasi dibawah naungan pemerintah, sehingga Lembaga tersebut merupakan Lembaga yang terpercaya di Indonesia dalam mengelola dana tersebut.

Taspen menjadi salah satu perusahaan yang memiliki reputasi baik, perusahaan ini memegang monopoli pengelolaan asuransi dan dana kesejahteraan pegawai negeri sipil serta karyawan beberapa BUMN. Jumlah kliennya mencapai lebih dari 5 juta orang pada tahun ini, dengan *captive market* sebesar itu, dana hampir secara harfiah membajiri ke Taspen dari pegawai yang setiap bulannya gajinya dipotong sebesar 8% yakni 4,7 persen untuk dana pension dan 3,25 persen untuk premi asuransi Tabungan hari tua, akumulasi potongan itu mencapai Rp. 13

trilyun sekarang ini, dengan jumlah peserta 6,77 juta orang dengan pegawai negeri sipil (ASN) aktif 3,95 juta orang dan pensiunan 2,82 juta Orang. Taspen menerapkan program pension manfaat pasti yang ditekankan adalah manfaatnya, setiap peserta memperoleh tunjangan hari tua dan pension dengan rumus yang pasti, jumlahnya pasti dan waktupun pasti. Tempo investigasi (2019:20)

UU ASN No. 05/2014 Pasal 91 menyatakan tentang jaminan pension dan jaminan hari tua, PNS yang berhenti bekerja berhak atas jaminan pension dan jaminan hari tua PNS sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. PNS diberikan jaminan pensiun apabila :

1. Meninggal dunia
2. Atas permintaan sendiri dengan usia dan masa kerja tertentu.
3. Mencapai batas usia pensiun
4. Perampangan organisasi atau kebijakan pemerintah yang mengakibatkan pensiun dini.
5. Tidak cakap jasmani dan/atau rohani sehingga tidak dapat menjalankan tugas dan kewajiban.

Pada PT Taspen Persero, Tbk pajak pensiun merupakan hal yang harus diketahui dengan benar dan dilakukan secara terbuka untuk mengetahui berapa yang harus dilaporkan atau jumlah uang yang disetor kepada kas Negara.

Pajak ialah suatu kewajiban yang diberikan kepada wajib pajak agar bersedia memberikan beberapa jumlah harta yang dimiliki kepada negara yang disebabkan dari suatu keadaan atau perbuatan atas suatu kedudukan tertentu namun bukan sebagai hukuman, menurut undang-undang yang dibuat pemerintah

bahwa bersifat paksaan namun tidak ada korelasi dari negara secara langsung untuk pemeliharaan kesejahteraan menurut Siti Resmi (2017:2). Penerimaan atas pendapatan pajak akan digunakan untuk pembangunan sarana dan prasarana negara yang nantinya akan digunakan oleh masyarakat. Maka dari itu kepatuhan masyarakat atas pembayaran pajak sangat penting. Seluruh warga negara mempunyai tanggungjawab untuk patuh dalam perpajakan menurut undang-undang yang berlangsung di Indonesia. Ketaatan atau kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kewajiban atas pembayaran, pelaporan dan juga pembetulan pajak terhadap wajib pajak orang pribadi maupun badan usaha atas sejumlah pajak yang dikenakan. Patuh atau taat artinya tidak melanggar, apabila melanggar maka akan dikenakan sanksi baik denda maupun secara administratif.

Definisi Pajak Penghasilan (PPh) menurut Siti Resmi (2017:21) adalah suatu pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atau penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam satu tahun pajak. Sedangkan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 menurut Wirawan B.Ilyas dan Rudy Suhartono (2017:3) adalah suatu pajak penghasilan berupa gaji, upah, tunjangan dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apapun kepada orang pribadi sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa dan kegiatan. Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 yang dikenakan wajib pajak akan dipotong, disetor dan dilaporkan oleh pemotong pajak. Pemotong pajak adalah pemberi kerja atau bendaharawan pemerintah, badan yang menyelenggarakan kegiatan. Sedangkan wajib pajak adalah penerima kerja atau pelaku yang melakukan kegiatan yang diselenggarakan oleh pemotong pajak. Pihak wajib pajak maupun pemotong harus mengetahui dasar atas perhitungan,

penyetoran dan pengisian Surat Penyetoran Tahunan (SPT). Perhitungan atas PPh Pasal 21 yang dikenakan harus mengacu pada PER16/PJ/2016 yaitu mengenai langkah-langkah dalam melakukan pemotongan, penyetoran, dan pelaporan PPh Pasal 21. Apabila kurangnya pemahaman atas dasar pemotongan pajak, maka akan mengakibatkan kesalahan perhitungan, penyetoran dan pelaporan berakibat munculnya kerugian bagi badan usaha, karyawan, terutama bagi pemerintah. Selain itu wajib pajak dan pemotong juga perlu mengetahui batas waktu penyetoran maupun pelaporan yaitu setiap akhir bulan maret.

Fokus utama dari tugas akhir ini adalah PPh Pasal 21 tentang pemotongan penghasilan orang pribadi. Wajib pajak PPh Pasal 21 adalah orang yang dikenakan pajak atas penghasilannya atau penerima penghasilan yang dipotong PPh Pasal 21 berdasarkan peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-16/PJ/2016 tentang wajib pajak PPh pasal 21 antara lain pegawai, bukan pegawai, menerima pensiun dan pesangon, anggota dewan komisaris, mantan pegawai dan peserta kegiatan.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu pemotong Pajak Penghasilan Pasal 21 adalah PT. TASPEN (PERSERO) yang merupakan salah satu BUMN yang bergerak dalam bidang asuransi, tabungan hari tua dan dana pensiun untuk Pegawai Negeri Sipil. TASPEN adalah singkatan dari Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri.

Program Pensiun adalah penghasilan yang diterima oleh penerima pensiun setiap bulan sebagai jaminan hari tua dan penghargaan atas jasa-jasa Pegawai

Negeri selama bertahun-tahun bekerja dalam dinas Pemerintah. Penyelenggaraan pembayaran pensiun dilakukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai. Sesuai dengan UU tersebut sumber dana pembayaran pensiun berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dalam perkembangannya pembayaran pensiun PNS selain dari APBN juga bersumber dari sharing Program Pensiun PNS berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan, saat ini sudah kembali ke seratus persen APBN.

Dengan adanya program pensiun bagi pegawai negeri sipil yang dikelola dalam bentuk campuran antara “tabungan” dan “asuransi” Pegawai Negeri Sipil, tentunya mempunyai maksud dan tujuan yang tidak lain memelihara dan meningkatkan kesejahteraan para pensiunan. Sebagai seorang mantan abdi negara dan abdi masyarakat, pada waktu tertentu harus mundur atau pensiun dari Pegawai Negeri Sipil. Faktor usia sebagaimana batasan yang ditentukan oleh Peraturan perundang-undangan, ikut menentukan kapan seorang pegawai negeri harus mundur. Bahwa hak memperoleh pensiun telah ditentukan didalam ketentuan Kepegawaian di Indonesia. Hak yang demikian tidak lepas dari proses keikutsertaan ketika masih aktif sebagai Pegawai Negeri Sipil yang senantiasa menyisihkan sebagian kecil penghasilan dalam bentuk tabungan dan asuransi yang dikelola PT. TASPEN.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 262/PKM.03/2010 tentang cara pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 21 bagi pejabat negara, Pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI, Anggota Polri dan pensiunannya atas penghasilan yang menjadi beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran

Pendapatan dan Belanja Daerah. Pegawai Negeri Sipil sebagai salah satu wajib Pajak wajib membayar pajak dari penghasilan yang diterima. Peraturan pemerintah No. 80 tahun 2010 tentang tarif pemotongan dan pengenaan Pajak penghasilan Pasal 21 atas penghasilan yang menjadi beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu pemotong Pajak Penghasilan Pasal 21, yaitu PT TASPEN Persero merupakan salah satu BUMN yang bergerak dibidang Asuransi Jiwa Aparatur Sipil Negara. Dalam menjalankan kegiatannya tentunya para pensiun yang menerima penghasilan harus dipotong sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Dalam sistem perpajakan fiskus menyerahkan atau memberi wewenang terhadap wajib pajak orang pribadi untuk menghitung, menyeter dan melaporkan harus sesuai dengan peraturan perpajakan yaitu Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-16/PJ/2016 namun dalam kenyataannya masih banyak perusahaan yang melakukan perhitungan mengenai pembayaran pajak yang belum sesuai dengan ketentuan. Terkadang selisih antara perhitungan perusahaan dengan perhitungan perpajakan, jika perhitungan perusahaan lebih kecil dari pada perhitungan perpajakan maka terjadi kurang bayar. Selain dari pada itu juga terjadi ketrlambatan dalam pelaporan pajak serta pemotongan yang belum sesuai. Dengan ada hal tersebut perusahaan dapat dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku serta merugikan bagi perusahaan.

Berdasarkan alasan tersebut penulis mencoba untuk mengangkat judul tugas akhir “ANALIS PENERAPAN PERHITUNGAN, PEMOTONGAN,

PENYETORAN DAN PELAPORAN PAJAK PENGHASILAN PAJAK PASAL 21 ATAS UANG PENSIUN YANG DIBAYAR SECARA BERKALA PADA PT. TASPEN PERSERO, TBK”

1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian bermanfaat bagi pembatasan mengenai objek penelitian yang diangkat, manfaat lainnya adalah agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang di peroleh di lapangan. Penentuan fokus penelitian lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi perekonomian dan sosial, ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan.

Pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan reabilitas masalah yang akan dipecahkan (Sugiyono 2017; 207) . Guna mendalami fokus tersebut penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif dipilih karena fenomena yang diamati perlu pengamatan terbuka, lebih mudah berhadapan dengan realitas, kedekatan emosional antara peneliti dan responden sehingga didapatkan data yang mendalam. Penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk mengeksplorasi kekhasan pengalaman seseorang ketika mengalami suatu fenomena sehingga fenomena tersebut dapat dibuka dan dipilih sehingga dicapai suatu pemahaman yang ada. Penelitian ini difokuskan meliputi :

1. Bagaimana cara perhitungan dan mekanisme pemotongan pajak penghasilan pasal 21 atas uang pensiun yang dibayar secara berkala di PT TASPEN Persero kantor pusat Jakarta ?
2. Bagaimana prosedur penyetoran pajak penghasilan pasal 21 atas penghasilan uang pensiun yang dibayar secara berkala yang telah dipotong oleh PT TASPEN Persero kantor pusat Jakarta ?
3. Upaya apa yang dilakukan oleh PT TASPEN Persero kantor pusat Jakarta tentang prosedur pelaporan pajak penghasilan uang pensiun yang dibayar secara berkala yang telah dipotong ?

1.3. Perumasan masalah

Dalam penelitaian kualitatif seperti yang telah dikemukakan, rumusan masalah yang merupakan fokus penelitian masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian masuk kelapangan atau situasi sosial tertentu. Pertanyaan penelitian kualitatif harus membuat rumusan masalah yang dirumuskan dengan maksud untuk lebih memahami gejala yang masih remang-remang, tidak teramati, dinamis dan kompleks, sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas apa yang ada dalam situasi sosial tersebut. *Emergent design* yaitu yang pada awal penelitiannya kemungkinan belum mempunyai gambaran yang jelas tentang aspek-aspek masalah yang akan diteliti dan terus mengembangkan fokus penelitian sambil mengumpulkan data.

Dari judul tersebut, maka rumusan masalah berkembang menjadi :

1. Bagaimana perhitungan, pemotongan, penyetoran dan pelaporan pajak penghasilan yang dilakukan terhadap uang pensiun yang dibayarkan secara berkala oleh PT Taspen Persero dimana semua ditanggung oleh pemerintah dengan APBN.
2. Apakah semua perhitungan yang dilakukan seperti yang dilakukan oleh pihak Swasta pada umumnya sama yang dilakukan oleh PT. Taspen Persero terhadap uang pensiun yang dibayarkan secara berkala.
3. Apakah yang dilakukan PT. Taspen terhadap uang iuran dari penghasilan tatkala seseorang masih menjadi Aparatur sipil Negara.

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perhitungan, pemotongan, penyetoran dan pelaporan pajak penghasilan yang dilakukan terhadap uang pensiun yang dibayarkan secara berkala oleh PT Taspen Persero dimana semua ditanggung oleh pemerintah dengan APBN.
2. Untuk mengetahui semua perhitungan yang dilakukan seperti yang dilakukan oleh pihak Swasta pada umumnya sama yang dilakukan oleh PT. Taspen Persero terhadap uang pensiun yang dibayarkan secara berkala.
3. Untuk mengetahui yang dilakukan PT. Taspen terhadap uang iuran dari penghasilan tatkala seseorang masih menjadi Aparatur sipil Negara.

1.5. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi yang kepentingan dalam pengambilan kebijakan dimasa yang akan datang untuk peningkatan penerimaan PPh Pasal 21
2. Sebagai masukan bagi masyarakat untuk mengetahui tentang perhitungan, pemotongan, penyetoran dan pelaporan PPh Pasal 21 bagi pensiun penerima penghasilan secara berkala.
3. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan PT TASPEN Persero sebagai pemotong, penyetoran dan pelaporan PPh Pasal 21 bagi pensiun penerima penghasilan secara berkala.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menerangkan tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menuliskan kajian pustaka yang dikembangkan dari beberapa buku-buku tentang perpajakan serta peraturan-peraturan yang diterbitkan mengenai pajak penghasilan pasal 21 yang terbaru atau tentang teori kepatuhan yang harus

dijalankan oleh wajib pajak juga penelitian-penelitian dahulu serta pengertian pajak secara menyeluruh termasuk sistem pemungutan pajak dan fungsi pajak serta pajak penghasilan pasal 21.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mengenai alasan penulis menggunakan metode kualitatif, tempat penelitian, sampel sumber data penelitian, instrument penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta rencana pengujian keabsahan data.

BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

\ Pada bab ini penulis melihat manfaat pensiun yang diterima selama satu bulan berdasar undang-undang yang berlaku serta manfaat yang diberikan kepada ahli waris hingga meninggal dunia serta perhitungan Pajak Penghasilan pasal 21 yang harus disetor atau dilapor kepada kas Negara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini memberikan simpulan dan saran untuk perbaikan yang apa saja yang diperlukan oleh wajib pajak dalam memperlihatkan berapa pajak yang diberikan serta potongan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ada.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Teori

2.1.1. Teori Kepatuhan (Compliance Theory)

Kepatuhan merupakan sikap tingkah laku Individu yang dapat dilihat dengan aspeknya mempercayai (*belief*), menerima (*accept*) dan melakukan (*act*) sesuatu atas permintaan atau perintah orang lain. Mempercayai dan menerima merupakan dimensi kepatuhan yang berhubungan dengan sikap individu, sedangkan melakukan atau bertindak termasuk dimensi kepatuhan yang berhubungan dengan aspek tingkah laku seseorang.

Kepatuhan adalah fenomena yang mirip dengan penyesuaian diri. Perbedaannya terletak pada segi pengaruh legitimasi (kebalikan dengan paksaan atau tekanan sosial), dan selalu terdapat suatu individu, yakni pemegang otoritas. *Obedience* (kepatuhan) didefinisikan sebagai sikap disiplin atau perilaku taat terhadap suatu perintah maupun aturan yang ditetapkan, dengan penuh kesadaran. Kepatuhan sebagai perilaku positif dinilai sebagai sebuah pilihan. Artinya individu memilih untuk melakukan, mematuhi, merespon secara kritis terhadap aturan, hukum, norma sosial, permintaan maupun keinginan dari seseorang yang memegang otoritas ataupun peran penting.

Feldman dalam Septi Kusumadewi (2016;16) mengatakan bahwa kepatuhan didefinisikan sebagai “*change behavior in response to the command of*

others” (perubahan sikap dan tingkah laku seseorang untuk mengikuti permintaan atau perintah orang lain). Kepatuhan dapat terjadi dalam bentuk apapun, selama individu tersebut melakukan perilaku taat terhadap sesuatu atau seseorang. Sedangkan peraturan diartikan sebagai tatanan, petunjuk, atau ketentuan tentang sesuatu yang boleh dilakukan. Peraturan memiliki tujuan untuk mengarahkan anggota masyarakat agar tercipta suatu pola kehidupan yang tertib. Patuh terhadap peraturan berarti perilaku taat dan patuh terhadap peraturan yang berlaku, memiliki sikap menerima serta ikhlas melaksanakan peraturan- peraturan yang berlaku dengan keteguhan hati tanpa paksaan. Pengertian yang telah dikemukakan di atas tentang kepatuhan terdapat empat unsur utama, yaitu: (1) adanya pihak yang memiliki otoritas yang menuntut kepatuhan, (2) adanya pihak yang dituntut untuk melakukan kepatuhan, (3) adanya obyek atau isi tuntutan tertentu dari pihak yang memiliki otoritas untuk dilaksanakan oleh pihak lain, (4) adanya konsekuensi dari perilaku yang dilakukan.

Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Menurut Tahar dan Rachman (2014) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi

yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah DJP dengan melakukan reformasi modernisasi sistem administrasi perpajakan berupa perbaikan pelayanan bagi Wajib Pajak melalui pelayanan yang berbasis *e-system seperti e-registration, e-filing, e-SPT, dan e-billing*. Hal tersebut dilakukan agar Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran diri, melaksanakan penyeteroran SPT, menghitung dan membayar perpajakan dengan mudah dan cepat secara online. Hal ini sesuai dengan teori kepatuhan (Compliance Theory). Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut: a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak. c. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut. d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2013:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan

pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Kepatuhan perpajakam menurut Nurmantu dalam Rahayu (2010:138) menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Widodo (2010:9) bahwa kepatuhan pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak. Pendapat-pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan perpajakan adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Menurut Putri, dkk. (2013), kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut.

1. Kesadaran Wajib Pajak, dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak dalam memenuhi tanggungan pajak yang dimilikinya dan pemahaman pajak dapat mendorong wajib pajak membayar pajaknya dengan sukarela.
2. Kewajiban Moral Kewajiban moral adalah usaha lain yang digunakan untuk meningkatkan kepatuhan pajak yang berhubungan dengan etika atau moral wajib pajak dimana wajib pajak akan memiliki perasaan bersalah dan akan memenuhi kewajibannya untuk membayar Pajak.
3. Kualitas Pelayanan Pelayanan yang baik dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dimana ada keputusan dan rasa senang oleh pelayanan yang

diberikan oleh fiskus sehingga wajib pajak akan membayar pajak dengan sukarela

4. Sanksi Perpajakan Untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah adanya sanksi yang tegas, dimana sanksi yang tegas akan menjadi pemicu wajib pajak patuh dalam membayar pajak.

2.1.2 Penelian terdahulu

Salah satu pijakan bagi penulis selama melakukan penelitian ini adalah dengan dipergunakannya jurnal-jurnal dari penelitian-penelitian terdahulu, sehingga teori yang dipergunakan akan diperkaya oleh teori-teori terdahulu sehingga dapat mendukung penulis dalam mengkaji penelitian ini. Penelitian terdahulu juga menjadi pertimbangan penulis ketika menentukan variabel yang ditunjuk dalam study ini. Berikut ini merupakan beberapa daftar jurnal penelitian terdahulu yang menjadi rujukan penulis dalam penelitian ini.

1. Richard Berlien, Eka Pratiwi Septania Parapat dan Rico Pratama (2020)

Mengingat pentingnya peranan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam pembangunan nasional maka perlu diberikan perlindungan, pemeliharaan,serta peningkatan kesejahteraan sehingga pada gilirannya akan dapat meningkatkan produktivitas kerja. Usaha peningkatan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil(PNS) dan keluarganya dilakukan melalui penyelenggaraan program Pensiun PNS. Berdasarkan Keputusan Menteri Pertama RI nomor : 388/M P/ 1960 disebutkan bahwa “Perlunya pembentukan jaminan sosial bagi Pegawai Negeri dan keluarganya pada saat mengakhiri pengabdianya kepada Negara. Pemerintah

memberikan tugas penyelenggaran dan pengelolaan program dana pensiun kepada PT.TASPEN (Persero). Kemudian sejak tanggal 1 April 1989 PT.TASPEN (Persero) diberi tanggung jawab yang lebih besar oleh pemerintah melalui pelimpahan program pensiun yang sebelumnya dikelola oleh Kantor Perbendaharaan dan Kas Negara (KPKN). Sebagai perwujudan rasa tanggung jawab atas tugas yang dibebankan, PT.TASPEN (Persero) memberikan pelayanan pembayaran secara prima kepada para peserta aktif dan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan moto layanan 5 (lima) T atau 5 (lima) Tepat yaitu tepat orang, tepat waktu, tepat tempat, dan tepat administrasi dan senantiasa berusaha kualitas pelayanannya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Selain itu metode kualitatif juga memposisikan peneliti sebagai instrument inti. Dalam hal ini, peneliti banyak menghabiskan waktu di daerah penelitian untuk mengamati dan memahami masalah secara mendalam. Metode ini bersifat deskriptif, sehingga data yang dikumpulkan lebih banyak berupa kata atau gambar daripada data dalam bentuk angka-angka yang lebih menekankan proses daripada produk. Seperti yang dijelaskan diatas, bahwa metode penelitian ini bersifat deskriptif. Dalam hal ini, penulis mendeskripsikan masalah-masalah yang ditemukan dengan apa adanya.

2. Rizka Amerchia Woruntu, Sifrid S. Pangemanan dan Meily Y. B. Kalalo (2015)

Bidang akuntansi dan perpajakan memiliki keterkaitan yang sangat erat. Dengan kita menggali sumber dana dalam negeri seperti pajak kita juga telah

mengupayakan untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa dan negara dalam pembiayaan pembangunan. Pajak merupakan salah satu pendapatan negara yang di dapat dari rakyat sebagai wajib pajak. Ada beberapa jenis fungsi pajak yang belum banyak dikenal dan dipahami oleh masyarakat. Pajak juga diwajibkan kepada seluruh instansi pemerintahan, lembaga swasta dan juga perorangan untuk membayar pajak. Pajak yang ditetapkan pemerintah diantaranya adalah Pajak Penghasilan (PPh). Salah satu jenis pajak penghasilan adalah PPh Pasal 21.

PPh Pasal 21 merupakan pajak yang atas penghasilan yang menjadi kewajiban wajib pajak untuk membayarnya. Penghasilan yang dimaksud adalah berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apapun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, atau sebagai imbalan atas jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh wajib pajak. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 262/PMK.03/2010 tentang Tata cara Pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 21 bagi Pejabat Negara, PNS, Anggota TNI, Anggota Polri dan Pensiunannya atas penghasilan yang menjadi beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai salah satu Wajib Pajak, wajib membayarkan pajak dari penghasilan yang diterima. Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2010 tentang Tarif Pemotongan dan Pengenaan Pajak Penghasilan Pasal 21 atas Penghasilan yang Menjadi Beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Usaha untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini serta sebagai bahan atau evaluasi untuk keperluan pembahasan, maka metode pengumpulan data yang dilakukan terdiri atas tahap-tahap sebagai berikut :

- a. Observasi (Observation) yaitu mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian tentang pelaksanaan dari kegiatan operasional. Dalam teknik ini pengamatan dilakukan terhadap Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Minahasa.
- b. Wawancara (Interview) yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang berwenang untuk mendapatkan data-data sebagai bahan penelitian. Pihak yang diwawancarai adalah Bendahara Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Minahasa.
- c. Studi Kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dan mendalami serta mengutip teori-teori atau konsep dari sebuah literatur baik buku ataupun karya tulis lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang akan penulis angkat dan teliti.

3. Vinry Y Pangandaheng, Inggriani Elim dan Heince R.N Wokas (2017)

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 dan yang menjadi objek yaitu penghasilan. UU Nomor 36 Tahun 2008 pasal 21 ayat (1) huruf a mengatur pemotongan penghasilan, menyebutkan pemotongan pajak atas penghasilan sehubungan dengan pekerjaan, jasa, atau kegiatan dengan nama dan dalam

bentuk apa pun yang diterima atau diperoleh wajib pajak orang pribadi dalam negeri dilakukan oleh pemberi kerja yang membayar gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain sebagai imbalan sehubungan dengan pekerjaan. Sumber daya manusia atau pegawai merupakan salah satu faktor pendukung kunci sukses suatu perusahaan. Perusahaan memberikan berbagai fasilitas untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai. Selain fasilitas, kesejahteraan pegawai pun perlu diperhatikan agar semakin loyal dalam bekerja. Upaya untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai dapat berupa pemberian tunjangan, seperti : tunjangan pajak, tunjangan kesehatan, bonus, Tunjangan Hari Raya (THR), premi asuransi yang dibayar perusahaan, dan lain-lain. Pemberian bentuk kesejahteraan yang tepat dapat mendukung kinerja pegawai dan membuat lebih produktif. Pemberian bentuk kesejahteraan yang dilakukan perusahaan akan mengakibatkan pengeluaran perusahaan bertambah besar. Bertambah besarnya biaya ini, diharapkan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas kerja pegawai

4. Fetrya Zuzana (2013)

Sumber daya yang berkualitas merupakan hal mutlak yang harus dimiliki setiap negara, semakin besar kualitas sumber daya yang dimiliki suatu negara, semakin besar pula dampak positif terhadap perkembangan pembangunan suatu bangsa dalam berbagai bidang. Sumber daya yang berkualitas tidak terbatas pada penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi semata, melainkan juga sikap mental yang baik. Oleh karena itu, setiap negara berlomba berupaya meningkatkan kualitas pendididkan bangsanya. Dengan sistem pendidikan yang

nasional. Berdasarkan hasil observasi awal permasalahan yang ada diantaranya masih berkualitas akan melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas pula dan guna menjadi pelopor utama perkembangan pembangunan ditemukan pelaksanaan pelayanan yang masih kurang memuaskan dalam melayani masyarakat dalam pengurusan pensiun antara lain: Prosedur kepengurusan pensiun yang harus dipenuhi oleh calon pensiun, sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam pengurusannya, Waktu penyelesaian pelayanan kadang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan dalam 1 jam selesai untuk pemrosesan setelah dokumen diserahkan ke PT. TASPEN (Persero) dan masih kurangnya ketelitian dalam memberikan pelayanan dimana masih ada kesalahan dalam penginputan data peserta pensiun.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang di teliti. Penelitian ini di lakukan dengan cara mendeskripsi masalah yang telah di indentifikasikan dan terbatas pada sejauh mana usaha untuk mengungkap masalah dan keadaan sebagaimana adanya, sehingga merupakan pengungkapan fakta-fakta yang ada.

2.1.3 Pengertian Pajak

Banyak pihak mengemukakan pendapatnya tentang definisi atau pengertian pajak dengan ini diharapkan wajib pajak akan patuh atau mempunyai kepatuhan, diantaranya para tokoh pendidikan dan negara (melalui peraturan perundang-undangan). Menurut Soemitro dalam Resmi (2014:1) Pajak adalah

iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut kemudian disempurnakan menjadi peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “*surplus*” nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investmen*.

Sementara pengertian pajak yang termuat dalam peraturan perundang-undangan tidak jauh berbeda dengan yang dikemukakan oleh dua tokoh tersebut. Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Adriani dalam Waluyo (2014:2) Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah sebagai berikut: (1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat

dipaksakan. (2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah. (3) Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. (4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai public investment. (5) Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain budgeter yaitu mengatur.

2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Negara memerlukan sistem pemungutan pajak yang baik agar pemungutan yang dilakukan bisa berjalan dengan optimal. Menurut Waluyo (2014 : 17) sistem pemungutan pajak dibagi menjadi tiga, yaitu: (1) Sistem Official Assesment, (2) Sistem Self Assesment, (3) Sistem Withholding.

Sistem Official Assesment, sistem ini merupakan sistem pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Ciri-ciri dari sistem ini adalah wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus, bersifat pasif, utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus. Sistem Self Assesment, sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Sistem Withholding, sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak

yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.1.5 Fungsi Pajak

Sebagaimana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi, terlihat adanya dua fungsi pajak menurut Waluyo (2014:6) yaitu sebagai berikut:

- a. Fungsi Penerimaan (Budgeter) Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
- b. Fungsi Mengatur (Reguler) Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

2.1.6 Tata cara Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan tiga stelsel, yaitu :

- 1) Stelsel nyata (riil stelsel). Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Stelsel nyata mempunyai kelebihan atau kebaikan dan kekurangan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Sedangkan kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan riil diketahui).

- 2) Stelsel anggapan (*fictieve stelsel*). Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Misalnya, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu pada akhir tahun. Sedangkan kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.
- 3) Stelsel campuran. Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan, maka Wajib Pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihanannya dapat diminta kembali. (Mardiasmo, 2016)

2.3. Pajak Penghasilan Pasal 21

Pajak Penghasilan Pasal 21 merupakan cara pelunasan Pajak Penghasilan dalam tahun berjalan melalui pemotongan pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak Orang Pribadi dalam negeri sehubungan dengan pekerjaan, jasa, dan kegiatan sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor 31/PJ/2012 tentang Pedoman Teknis Tata Cara Pemotongan, Penyetoran, dan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 21 dan/atau Pajak Penghasilan Pasal 26 Sehubungan dengan Pekerjaan, Jasa, dan Kegiatan Orang Pribadi.

Pengertian PPh Pasal 21 menurut Mardiasmo (2016) adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apa pun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi Subjek Pajak dalam negeri, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 Undang-Undang Pajak Penghasilan.

Pengertian Pajak Penghasilan Pasal 26 menurut Mardiasmo (2016) adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apa pun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi Subjek Pajak luar negeri, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 Undang-Undang Pajak Penghasilan.

2.3.1. Pemotong PPh Pasal 21

Pemotong PPh Pasal 21 adalah WP orang pribadi atau WP badan, termasuk bentuk usaha tetap, yang mempunyai kewajiban untuk melakukan pemotongan pajak atas penghasilan sehubungan dengan pekerjaan, jasa, dan kegiatan orang pribadi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 Undang-Undang PPh. Pemotong PPh Pasal 21, meliputi :

a. Pemberi kerja yang terdiri dari:

- 1) Orang pribadi dan badan;
- 2) Cabang, perwakilan, atau unit, dalam hal yang melakukan sebagian atau seluruh administrasi yang terkait dengan pembayaran gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain adalah cabang, perwakilan, atau unit tersebut.

Tidak termasuk sebagai pemberi kerja yang mempunyai kewajiban untuk melakukan pemotongan PPh Pasal 21 adalah:

- 1) Kantor perwakilan negara asing.
 - 2) Organisasi-organisasi internasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf c Undang-Undang PPh, yang telah ditetapkan oleh Menteri Keuangan.
 - 3) Pemberi kerja orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas yang semata-mata mempekerjakan orang pribadi untuk melakukan pekerjaan rumah tangga atau pekerjaan bukan dalam rangka melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.
- b. Bendahara atau pemegang kas pemerintah, termasuk bendahara atau pemegang kas pada Pemerintah Pusat termasuk institusi TNI/POLRI, Pemerintah Daerah, instansi atau lembaga pemerintah, lembaga-lembaga negara lainnya, dan Kedutaan Besar Republik Indonesia di luar negeri, yang membayarkan gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apapun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan;
- c. Dana pensiun, badan penyelenggara jaminan social tenaga kerja, dan badan-badan lain yang membayar uang pensiun secara berkala dan tunjangan hari tua atau jaminan hari tua;
- d. Orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas serta badan yang membayar:
- 1) Honorarium, komisi, fee, atau pembayaran lain sebagai imbalan sehubungan dengan jasa yang dilakukan oleh orang pribadi dengan status Subjek Pajak

- dalam negeri, termasuk jasa tenaga ahli yang melakukan pekerjaan bebas dan bertindak untuk dan atas namanya sendiri, bukan untuk dan atas nama persekutuannya;
- 2) Honorarium, komisi, fee, atau pembayaran lain sebagai imbalan sehubungan dengan jasa yang dilakukan oleh orang pribadi dengan status Subjek Pajak luar negeri;
 - 3) Honorarium, komisi, fee, atau imbalan lain kepada peserta pendidikan dan pelatihan, serta pegawai magang;
- e. Penyelenggara kegiatan, termasuk badan pemerintah, organisasi yang bersifat nasional dan internasional, perkumpulan, orang pribadi serta lembaga lainnya yang menyelenggarakan kegiatan, yang membayar honorarium, hadiah, atau penghargaan dalam bentuk apapun kepada Wajib Pajak orang pribadi berkenaan dengan suatu kegiatan.

2.2.3. Subjek PPh Pasal 21

Penerima penghasilan yang dipotong PPh Pasal 21 dan/atau PPh Pasal 26 adalah orang pribadi yang merupakan :

- a. Pegawai;
- b. Penerima uang pesangon, pensiun atau uang manfaat pensiun, tunjangan hari tua, atau amanan hari tua, termasuk ahli warisnya;
- c. Bukan pegawai yang menerima atau memperoleh penghasilan sehubungan dengan pemberian jasa, meliputi:

1. tenaga ahli yang melakukan pekerjaan bebas, yang terdiri dari pengacara, akuntan, arsitek, dokter, konsultan, notaris, penilai, dan aktuaris;
2. pemain musik, pembawa acara, penyanyi, pelawak, bintang film, bintang sinetron, bintang iklan, sutradara, kru film, foto model, peragawan/peragawati, pemain drama, penari, pemahat, pelukis, dan seniman lainnya;
3. olahragawan;
4. penasihat, pengajar, pelatih, penceramah, penyuluh, dan moderator;
5. pengarang, peneliti, dan penerjemah;
6. pemberi jasa dalam segala bidang termasuk teknik, komputer dan sistem aplikasinya, telekomunikasi, elektronika, fotografi, ekonomi dan sosial serta pemberi jasa kepada suatu kepanitiaan;
7. agen iklan;
8. pengawas atau pengelola proyek.
9. Pembawa pesanan atau yang menemukan langganan atau yang menjadi perantara;
10. petugas penjaja barang dagangan;
11. petugas dinas luar asuransi;
12. distributor perusahaan multilevel marketing atau direct selling dan kegiatan sejenis lainnya.

- d. anggota dewan komisaris atau dewan pengawas yang tidak merangkap sebagai Pegawai Tetap pada perusahaan yang sama;
- e. mantan pegawai;
- f. peserta kegiatan yang menerima atau memperoleh penghasilan sehubungan dengan keikutsertaannya dalam suatu kegiatan, antara lain:
 - 1. peserta perlombaan dalam segala bidang, antara lain perlombaan olah raga, seni, ketangkasan, ilmu pengetahuan, teknologi dan perlombaan lainnya;
 - 2. peserta rapat, konferensi, sidang, pertemuan, atau kunjungan kerja;
 - 3. Peserta atau anggota dalam suatu kepanitiaan sebagai penyelenggara kegiatan tertentu;
 - 4. peserta pendidikan dan pelatihan;
 - 5. peserta kegiatan lainnya

Kewajiban Pemotong PPh Pasal 21 :

- a. Wajib mendaftarkan diri ke KPP sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut kewajiban mendaftarkan diri tersebut berlaku juga bagi organisasi internasional yang tidak dikecualikan oleh Menteri Keuangan.
- b. Wajib menghitung, memotong, menyetorkan dan melaporkan PPh Pasal 21 yang terutang untuk setiap bulan kalender.
- c. PPh Pasal 21 yang dipotong wajib disetor ke kas negara paling lama 10 hari setelah Masa Pajak berakhir.
- d. Kewajiban untuk melaporkan pemotongan PPh Pasal 21 untuk

setiap bulan kalender tetap berlaku, dalam hal jumlah pajak yang dipotong pada bulan yang bersangkutan nihil. e. Wajib membuat catatan atau kertas kerja perhitungan PPh Pasal 21 untuk masing-masing penerima penghasilan, yang menjadi dasar pelaporan PPh Pasal 21 yang terutang untuk setiap masa pajak dan wajib menyimpan catatan atau kertas kerja perhitungan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Wajib membuat bukti pemotongan PPh Pasal 21 dan memberikannya kepada penerima penghasilan. Bukti pemotongan PPh Pasal 21:

1) Untuk Pegawai Tetap atau Penerima Pensiun Berkala (Form 1721-A1 atau 1721-A2) :

- a) Diberikan paling lama 1 bulan setelah tahun kalender berakhir.
- b) Dalam hal pegawai tetap berhenti bekerja sebelum bulan Desember, bukti pemotongan PPh Pasal 21 harus diberikan paling lama 1 bulan setelah yang bersangkutan berhenti bekerja.

2) Untuk selain Pegawai Tetap atau Penerima Pensiun Berkala:

- a) Pemotong PPh Pasal 21 harus memberikan bukti pemotongan PPh Pasal 21 atas pemotongan PPh Pasal 21 selain pegawai tetap dan penerima pensiun berkala setiap kali melakukan pemotongan PPh Pasal 21.
- b) Dalam hal dalam 1 bulan kalender, kepada satu penerima penghasilan dilakukan lebih dari 1 kali pembayaran penghasilan, bukti pemotongan PPh Pasal 21 dapat dibuat sekali untuk 1 bulan kalender.

2.2.4 Objek Pajak Penghasilan

Bahwa utamanya suatu penghasilan berasal dari pekerjaan, modal dan kombinasi keduanya. Selain itu, penghasilan juga berasal dari diperoleh dari kegiatan usaha yang dikenal dengan istilah *business income*. Namun tidak tertutup kemungkinan pula suatu penghasilan selain dari pekerjaan, modal ataupun kegiatan usaha. Untuk penghasilan yang terakhir ini sering disebut dengan istilah penghasilan lain-lain. Oleh karena itu sehubungan dengan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa seumumnya objek PPh dapat dikelompokkan menjadi :

A. Penghasilan dari hubungan pekerjaan

Salah satu fokus utama pengaturan dalam UU PPh adalah mengenai penghasilan yang diperoleh dari hubungan antara karyawan dan pemberi kerja. Oleh karenanya hampir semua negara mempunyai ketentuan khusus yang mengatur PPh atas penghasilan ini. Ketentuan ini ditujukan untuk merespons berbagai masalah praktik yang terkait administrasi PPh yang cukup rumit. Selain itu, perlunya pengaturan PPh secara spesifik atas penghasilan dari hubungan pekerjaan ini tidak terlepas dari fakta bahwa dinegara-negara yang memiliki penduduk berstatus karyawan dalam jumlah besar, potensi penerimaan PPh dari penghasilan ini umumnya akan melebihi jumlah penerimaan PPh yang berasal dari jenis penghasilan lainnya. Terutama jika sistem pengenaan PPh yang diterapkan atas penghasilan dari hubungan pekerjaan adalah sistem pemotongan/pemungutan pajak (*withholding tax system*).

Lantas apa yang dimaksud dengan penghasilan dari hubungan pekerjaan, berikut adalah definisi penghasilan karyawan, terlepas dari penjelasan diatas, apa yang

dimaksud dengan penghasilan dari hubungan pekerjaan merupakan sesuatu yang tampak jelas, terutama jika karyawan sebagai penerima penghasilan sudah terjawab secara pasti. Penghasilan ini berupa :

- i. Gaji, upah atau remunerasi lainnya yang diberikan kepada karyawan termasuk cuti berbayar, pembayaran lembur, bonus, komisi, dan tambahan remunerasi lainnya yang diberikan dalam kondisi tertentu seperti tambahan upah karena kondisi kerja yang tidak menyenangkan atau berbahaya.
- ii. Natura
- iii. Setiap tunjangan yang diberikan oleh pemberi kerja untuk kepentingan karyawan atau sehubungan dengan anggota keluarga karyawan, termasuk biaya hidup, sewa, utilitas, pendidikan hiburan atau tunjangan perjalanan.
- iv. Pembayaran dalam nama dan bentuk apapun yang diberikan oleh pemberi kerja kepada karyawan yang tidak lagi dibutuhkan atau pembayar apapun terkait dengan pemutusan hubungan kerja dan pembayaran serupa lainnya.
- v. Kompensasi apapun yang diterima karyawan terkait hilangnya pekerjaan yang datang baik seluruh atau sebagian.
- vi. Penggantian oleh pemberi kerja atas biaya yang sebelumnya dikeluarkan oleh karyawan.
- vii. Pembayaran yang dibayarkan oleh pemberi kerja sehubungan dengan kondisi kerja karyawan atau adanya perubahan kondisi kerja yang dialami karyawan.

- viii. Pensiun dan pembayaran serupa lainnya
- ix. Pembayaran dalam nama dan bentuk apapun yang dibayarkan untuk mengamankan perjanjian dimasa lalu .
- x. Hadiah yang diberikan oleh pemberi kerja baik kepada mantan karyawan, karyawan yang saat ini bekerja atau calon karyawan sehubungan dengan pekerjaannya.

Perlu diperhatikan bahwa rincian diatas hanya merupakan contoh yang sifatnya terbatas artinya bisa saja terdapat pembayaran lainnya selain yang disebut diatas merupakan penghasilan karyawan. Buktinya banyak UU PPh yang menetapkan daftar penghasilan karyawan tidak menyeluruh sehingga dapat memberikan ruang bagi penghasilan diluar daftar untuk digolongkan menjadi penghasilan karyawan. Pada praktiknya setiap negara dapat saja saling berbeda menentukan apa saja yang menjadi elemen dari penghasilan karyawan. Seperti di Indonesia yang merupakan negara yang mempunyai jumlah karyawan yang banyak sehingga menetapkan Objek Pajak penghasilan tersendiri.

Masalah paling rumit adalah dalam pemajakan atas penghasilan dari hubungan pekerjaan adalah mengenai natura, kesulitan alam penerapan, tidak lepas dari adanya isu efisiensi dan keadilan yang melingkupinya yaitu apabila hanya natura dalam bentuk tunai yang dikenai pajak, karyawan akan cenderung memilih untuk menerima natura dalam bentuk nontunai. Konsekuensinya terdapat dua akibat negatif yang ditimbulkan, pertama karyawan akan menerima natura dalam bentuk

non tunai agar terhindar dari pengenaan pajak dan kedua terdapat kemungkinan perbedaan perlakuan terhadap karyawan dengan penghasilan serupa jika salah.

B. Penghasilan dari kegiatan Usaha

Salah satu isu penting dalam penerapan PPh atas penghasilan ini adalah mengenai definisi dari penghasilan kegiatan usaha itu sendiri. Padahal konsep yang jelas atas penghasilan dari kegiatan usaha merupakan unsur yang substantial dalam mencapai keadilan dalam pendistribusian beban pajak. Selain itu, definisi dari penghasilan inipun mempunyai tujuan signifikan dalam penerapan PPh .

Pertama, untuk mengidentifikasi kategori penghasilan yang menerapkan ketentuan pengurangan khusus serta ketentuan beda waktu. Kedua untuk mengkarakteristik penghasilan tertentu apakah merupakan penghasilan kegiatan usaha atau penghasilan modal.

Penghasilan dari kegiatan usaha adalah penghasilan dari kegiatan yang dilakukan seseorang secara teratur untuk dapat menghasilkan keuntungan dan untuk tujuan menghasilkan keuntungan, misalnya dengan melakukan kegiatan perdagangan atau suatu usaha. Pada umumnya, kegiatan usaha digambarkan sebagai aktivitas produktif yang dapat dikelompokkan ke dalam beberapa subkategori misalnya pada beberapa ketentuan peraturan perundang-undangan PPh, terdapat aturan khusus untuk kegiatan usaha perbankan dan kegiatan usaha asuransi, manufaktur, retail atau pertanian. Selain itu, ada juga beberapa PPh yang memasukan jenis kegiatan jenis kegiatan lainnya kedalam pengertian kegiatan usaha, misalnya kegiatan profesi dan vokasi sehingga penghasilan yang dihasilkan dari kegiatan tersebut

dapat digolongkan sebagai penghasilan dari kegiatan usaha. Sebaliknya negara sistem *schedular taxation* membedakan perlakuan PPh atas penghasilan dari kegiatan profesi dan penghasilan dari kegiatan usaha.

C. Penghasilan Modal

Penghasilan modal dapat didefinisikan sebagai penghasilan yang diterima sebagai imbalan atas modal berupa uang, barang modal atau kekayaan intelektual. Misalnya bunga atas imbalan peminjaman uang, deviden sebagai imbalan atas penyertaan modal ekuitas dalam bentuk saham, royalti sebagai imbalan atas penggunaan hak cipta, paten atau *know how* serta atas sewa tanah, bangunan dan peralatan.

Penghasilan modal mencakup semua tambahan kekayaan dalam bentuk keuntungan yang terealisasi atau belum terealisasi ke dalam nilai aset yang menjadi sumber penghasilan. Selain itu, penghasilan modal juga mencakup keuntungan yang diperoleh dari adanya perbedaan dari harga pasar atas barang yang dimiliki, terlepas apakah penghasilan tersebut bersifat teratur atau tidak maupun diharapkan atau tidak diharapkan. Kemudian ada beberapa negara memasukan penghasilan dari pensiun dan bunga tabungan sebagai bagian dari penghasilan modal. Penghasilan modal sangat bervariasi, penjelasan diatas menunjukkan bahwa umumnya penghasilan modal bersifat pasif, dimana penghasilan ini diperoleh dengan tidak melibatkan penggunaan aktivitas fisik untuk mendapat penghasilan tersebut.

D. Penghasilan lainnya

Tidak semua penghasilan yang diterima wajib pajak dapat dikategorikan layaknya penghasilan karyawan, penghasilan kegiatan usaha atau penghasilan modal. Oleh karena itu, terdapat kategori berbeda untuk menampung jenis penghasilan ini atau yang disebut dengan penghasilan lainnya. Penghasilan lainnya mencakup segala sesuatu yang memenuhi konsep dasar penghasilan, tetapi tidak termasuk dalam penghasilan dari hubungan pekerjaan, penghasilan dari kegiatan usaha atau penghasilan modal, penghasilan ini disebut dengan istilah *miscellaneous receipt*.

Penghasilan yang masuk dalam kategori penghasilan lainnya, antara lain :

- i. Hadiah kompetisi dan penghargaan
- ii. Windfall atau keuntungan yang diperoleh dari kejadian yang tidak terduga sebelumnya.
- iii. Pembebasan utang
- iv. Beasiswa, judi, ganti rugi atas kerusakan (bukan kompensasi), imbalan yang didapat karena adanya perjanjian untuk tidak bersaing dan sangsi yang dikenakan atas keterlambatan dalam melakukan suatu pembayaran atau
- v. Penghasilan yang jenisnya tidak dapat diidentifikasi atau penghasilan yang tidak dapat ditentukan darimana sumbernya

2.2.5. Tarif Pemotongan PPh Pasal 21

Tarif yang dipakai adalah tarif Pasal 17 ayat (1) Undang undang Pajak penghasilan, yaitu:

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
Sampai dengan Rp. 50.000.000,-	5%
Diatas Rp. 50.000.000,- s.d. Rp. 250.000.000	15%
Diatas Rp. 250.000.000,- s.d. Rp. 500.000.000	25%
Di atas Rp. 500.000.000,-	30%

Dasar Pengenaan Pajak

Tarif pajak dikenakan terhadap Dasar Pengenaan Pajak sebagai berikut :

	Penerima Penghasilan	Perhitungan PPh Pasal 21/26
1.	Pegawai tetap	Tarif PPh Pasal 17x (penghasilan Bruto - biaya jabatan - Iuran Pensiun/JHT/THT)
2	Penerima pensiunan	Tarif Pph Pasal 17 x (Penghasilan Pensiunan- Biaya Pensiunan - PTKP)
3.	Pegawai tidak tetap/ Pegawai lepas yang menerima upah harian/mingguan/satuan/borong an (penghasilan komulatif dalam satu bulan belum melebihi Rp. 3.000.000)	Tarif PPh Pasal 17 x (Jumlah Penghasilan yang melebihi Rp. 300.000)
4.	Pegawai tidak tetap yang dibayar bulanan	Tarif PPh Pasal 17 x (Penghasilan Bruto Setahun - PTKP) : 12

5.	Komisaris bukan pegawai tetap, mantan pegawai, dan pegawai menarik uang manfaat pensiun	Tarif PPh Pasal 17 x (Penghasilan Bruto (kumulatif dalam satu tahun))
6.	Bukan Pegawai Tidak berkesinambungan Berkesinambungan (lebih dari satu kali pembayaran dalam setahun) Berkesinambungan (penghasilan hanya satu pemberi kerja yang membuat surat pernyataan)	Tarif PPh pasal 17 x 50% penghasilan Bruto Tarif PPh Pasal 17 x 50% x Penghasilan Bruto (kumulatif dalam satu tahun) Tarif PPh pasal 17 x 50 % (Penghasilan Bruto - PTKP sebulan (kumulatif dalam satu tahun))
7.	Peserta Kegiatan	Tarif PPh Pasal 17 x penghasilan Bruto
8.	Penerimaan Pesangon, manfaat pensiun/THT/JHT yang dibayar sekaligus	Tarif PPh Final sesuai PP 68 tahun 2009 dikalikan penghasilan Bruto (kumulatif dalam dua tahun)
9.	Honorarium dari APBN/ APBD yang diterima oleh pejabat Negara, PNS, Anggota TNI/Polri, dan pensiunnya	Tarif PPh Final sesuai PP 80 Tahun 2009 dikalikan penghasilan Bruto (kumulatif dalam dua tahun)

Biaya Jabatan dan Biaya pensiun

Biaya Jabatan adalah biaya fiktif yang merepresentasikan biaya yang dikeluarkan oleh pegawai untuk mendapatkan, menagih, dan memelihara penghasilan. Biaya jabatan dapat dikurangkan dari penghasilan setiap orang yang bekerja sebagai pegawai tetap tanpa memandang mempunyai jabatan atau tidak, sedangkan biaya pensiun diberikan untuk penerima pensiun.

Besarnya biaya jabatan adalah 5% dari penghasilan bruto, maksimal adalah Rp. 500.000 perbulan atau Rp. 6.000.000 per tahun. Besarnya biaya pensiun adalah 5% dari penghasilan dari penghasilan bruto, maksimal adalah 5% dari penghasilan bruto, maksimal Rp 200.000 per bulan atau Rp. 2.400.000 pertahun. Jadi, Biaya Jabatan atau biaya pensiun yang digunakan sesuai dengan yang dijelaskan dalam tabel berikut ini.

2.2.6. Penghasilan tidak kena pajak (PTKP)

Dalam rapat kerja bersama DPR pada Senin (28/6/2021), Menteri Keuangan Sri Mulyani mengatakan persentase nilai ambang batas penghasilan tidak kena pajak (PTKP) terhadap pendapatan per kapita penduduk Indonesia menjadi yang tertinggi di dunia. Menkeu menyebut besaran PTKP yang tinggi tersebut menjadi salah satu penyebab lebarnya celah pajak (*tax gap*) Indonesia. Sri Mulyani juga menjelaskan terhitung sejak 2009, pemerintah telah tiga kali mengubah ambang batas PTKP untuk mendorong konsumsi masyarakat. Ketentuan mengenai PTKP diatur dalam Pasal 7 UU Pajak Penghasilan (PPH).

Kendati tidak memberikan definisi PTKP secara harfiah, pasal tersebut menjelaskan PTKP adalah komponen yang mengurangi penghasilan neto wajib

pajak orang pribadi dalam negeri untuk mengetahui besarnya penghasilan kena pajak (PKP). Adapun penghasilan neto merupakan penghasilan yang sudah dikurangi dengan biaya yang diperkenankan seperti iuran pensiun, iuran BPJS, dan biaya jabatan. Sementara itu, PKP merupakan besaran penghasilan yang menjadi dasar untuk menghitung PPh.

PTKP juga dapat diartikan sebagai jumlah penghasilan tertentu yang tidak dikenakan pajak. Pasalnya, apabila penghasilan wajib pajak tidak melebihi PTKP maka tidak terutang PPh. Sebaliknya, apabila penghasilannya melebihi PTKP maka penghasilan yang tersisa setelah dikurangi PTKP menjadi dasar pengenaan PPh. Selain untuk diri sendiri, pemerintah memberikan tambahan PTKP bagi wajib pajak juga yang sudah menikah. Apabila istri wajib pajak menerima penghasilan yang digabungkan, akan diberikan juga tambahan PTKP untuk istri bekerja.

Tidak hanya itu, wajib pajak yang mempunyai anggota keluarga sedarah dan semenda dalam garis keturunan lurus yang menjadi tanggungan sepenuhnya – misalnya orang tua, mertua, anak kandung, atau anak angkat – juga diberikan tambahan PTKP untuk paling banyak 3 orang. Adapun yang dimaksud dengan ‘anggota keluarga yang menjadi tanggungan sepenuhnya’ adalah anggota keluarga yang tidak mempunyai penghasilan dan seluruh biaya hidupnya ditanggung oleh wajib pajak.

Dengan demikian, apabila seorang wajib pajak memiliki banyak keluarga yang menjadi tanggungan sepenuhnya maka makin besar PTKP yang diperoleh.

Alhasil, PKP yang harus ditanggung wajib pajak tersebut bisa lebih kecil. Hal ini berarti melalui PTKP, pemerintah tidak serta merta mengenakan pajak atas penghasilan orang pribadi. Namun, pemerintah telah mempertimbangkan standar kehidupan minimum dalam bentuk PTKP. Dengan demikian, wajib pajak orang pribadi baru dikenakan PPh Pasal 21 atau Pasal 25 jika penghasilannya melampaui PTKP.

Adapun UU PPh memberikan wewenang kepada menteri keuangan untuk mengubah besaran PTKP dengan mempertimbangkan perkembangan ekonomi dan moneter serta perkembangan harga kebutuhan pokok.

Jumlah besaran PTKP pun telah beberapa kali mengalami perubahan. Saat ini ketentuan mengenai besarnya PTKP diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan No.101/PMK 010/2016 tentang Penyesuaian Besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak (PMK 101/2016). Berikut ini besaran PTKP yang berlaku sekarang :Rp54 juta untuk diri wajib pajak orang pribadi.

1. Rp4,5 juta tambahan untuk wajib pajak yang kawin.
2. Rp54 juta tambahan untuk seorang istri yang penghasilannya digabung dengan suami;
3. Rp4,5 juta tambahan untuk setiap anggota keluarga sedarah dan keluarga semenda dalam garis keturunan lurus serta anak angkat, yang menjadi tanggungan sepenuhnya, paling banyak 3 orang untuk setiap keluarga.

Pemerintah memberikan pengurang berupa penghasilan tidak kena pajak (PTKP) untuk menghitung besarnya penghasilan kena pajak (PKP) dari wajib pajak orang pribadi dalam negeri. Pasalnya, dalam perhitungan pajak penghasilan (PPh) Pasal 21, apabila penghasilan neto wajib pajak orang pribadi tidak melebihi PTKP maka tidak terutang PPh. Sebaliknya, apabila penghasilan netonya melebihi PTKP maka penghasilan yang tersisa setelah dikurangi PTKP tersebut menjadi dasar pengenaan PPh. PTKP tersebut diberikan untuk diri wajib pajak sendiri, tambahan PTKP bagi wajib pajak yang sudah menikah, tambahan PTKP bagi wajib pajak yang penghasilan istrinya digabung, dan tambahan PTKP untuk anggota keluarga yang menjadi tanggungan wajib pajak sepenuhnya maksimal 3 orang.

Berikut ini, tabel tarif lengkap PTKP 2021 yang mengacu pada PMK No.101/PMK.010/2016 agar lebih mudah memahami PTKP

Keterangan	Status	Besaran PTKP
WP Tidak Kawin Tanpa Tanggungan	Tidak Kawin/TK0	Rp54.000.000
WP Tidak Kawin, punya 1 Tanggungan	Tidak Kawin/TK1	Rp58.500.000
WP Tidak Kawin, punya 2 Tanggungan	Tidak Kawin/TK2	Rp63.000.000
WP Tidak Kawin, punya 3 Tanggungan	Tidak Kawin/TK3	Rp67.500.000
WP Kawin Tanpa Tanggungan	Kawin/K0	Rp58.500.000
WP Kawin, punya 1 Tanggungan	Kawin/K1	Rp63.000.000
WP Kawin, punya 2 Tanggungan	Kawin/K2	Rp67.500.000
WP Kawin, punya 3 Tanggungan	Kawin/K3	Rp72.000.000
WP Kawin dan Penghasilan Istri digabung Penghasilan Suami Tanpa Tanggungan	Kawin/K/I/0	Rp112.500.000
WP Kawin dan Penghasilan Istri digabung Penghasilan Suami, Punya 1 Tanggungan	Kawin/K/I/1	Rp117.000.000
WP Kawin dan Penghasilan istri digabung Penghasilan Suami, Punya 2 Tanggungan	Kawin/K/I/2	Rp121.500.000
WP Kawin dan Penghasilan Istri digabung Penghasilan Suami, Punya 3 Tanggungan	Kawin/K/I/3	Rp126.000.000

2.3. Surat Pemberitahuan

Pengertian SPT menurut UU No.6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah dengan UU No.16 Tahun 2009 pasal 1 angka 11, Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau harta dan kewajiban, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.3.1. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)

Fungsi Surat Pemberitahuan dalam Resmi (2014:42) seperti dalam batasan SPT diatas bahwa wajib pajak dalam melaporkan perhitungan pajaknya dan/atau menggunakan SPT. Pasal 3 UU KUP juga menegaskan kewajiban bagi setiap wajib pajak untuk mengisi SPT dengan benar, lengkap,dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah, dan menandatangani serta menyampaikan ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan ini lebih menegaskan fungsi SPT bagi:

1. Bagi Pengusaha

Bagi pengusaha bahwa SPT Pajak Penghasilan yaitu berfungsi sebagai sarana melaporkan dan mempertanggungkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak atau bagian pajak;
- b. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak;

- c. Harta dan kewajiban; dan/atau
- d. Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajakorang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) masa pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Bagi Pengusaha Kena Pajak

Bagi Pengusaha Kena pajak, fungsi SPT adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a. Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran; dan
- b. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan/atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan

3. Bagi Pemotong atau Pemungut Pajak

Bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya. Pengertian mengisi SPT dimaksudkan yaitu mengisi formulir SPT dalam bentuk kertas dan/atau dalam bentuk elektronik, dengan benar, lengkap, jelas sesuai dengan petunjuk pengisian yang diberikan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Sedangkan yang dimaksud dengan istilah benar, lengkap, dan jelas dalam mengisi SPT adalah:

- a. Benar yaitu benar dalam perhitungan, termasuk benar dalam penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dalam penulisan, dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya;
- b. Lengkap yaitu memuat semua unsur-unsur yang berkaitan dengan objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam surat pemberitahuan; dan
- c. Jelas yaitu melaporkan asal-usul atau sumber dari objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam SPT.

2.3.2. Batas Waktu Penyampaian SPT

SPT merupakan sarana bagi wajib pajak untuk menyampaikan hal-hal yang berkaitan dengan perpajakan, Resmi (2014:42). Setiap jenis SPT (Masa dan Tahunan) memiliki batas waktu penyampaian.

Batas Waktu Penyampaian SPT Masa

Tabel 3.1

No	Jenis Pajak	Yang Menyampaikan	Batas Waktu Penyampaian
1	PPh Pasal 21	Pemotong PPh pasal 21	Paling lama 20 hari setelah masa pajak berakhir
2	PPh Pasal 22	Bea Cukai	14 hari setelah akhir masa pajak
3	PPh Pasal 22	Bendaharawan Pemerintah	14 hari setelah akhir masa pajak
4	PPh Pasal 22 oleh DJBC	Pemungut pajak (DJBC)	Secara mingguan paling lama 7 hari setelah akhir batas waktu penyetoran pajak
5	PPh Pasal 22	Pihak yang melakukan	Paling lama 20 hari setelah akhir masa pajak
6	PPh Pasal 22 badan tertentu	Pihak yang melakukan	Paling lama 20 hari setelah akhir masa pajak
7	PPh Pasal 23	Pemotongan PPh pasal	Paling lama 20 hari setelah akhir masa pajak
8	PPh Pasal 25	yang memunyai NPWP	Paling lama 20 hari setelah akhir masa pajak

9	PPH Pasal 26	Pemotong PPh Pasal 26	Paling lama 20 hari setelah akhir masa pajak
10	PPN dan PPnBM	Pengusaha Kena Pajak	Paling lama akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya masa pajak dan sebelum SPT Masa disampaikan
11	PPN dan PPnBM DJBC	Bea Cukai	Paling lama 7 hari setelah akhir masa pajak
12	PPN dan PPnBM	Pemungut pajak selain bendaharawan	Paling lama 20 hari setelah akhir masa pajak

Sumber : Pasal 3 ayat (3) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang
Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan

Batas waktu penyampain SPT Tahunan ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.2
Batas Waktu Penyampaian SPT Tahunan

No	Jenis SPT	Batas Waktu Penyampaian
1	SPT Tahunan PPh Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas (1770)	Paling lama 3 bulan setelah akhir tahun pajak
2	SPT Tahunan PPh Orang Pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas (1770S)	Paling lama 3 bulan setelah akhir tahun pajak
3	SPT Tahunan PPh Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari satu pemberi kerja dengan penghasilan bruto tidak lebih dari Rp 60.000.000,- setahun (1770SS)	Paling lama 3 bulan setelah akhir tahun pajak
4	SPT Tahunan PPh Badan (1771)	Paling lama 4 bulan setelah akhir tahun pajak

Sumber : Pasal 3 ayat (3) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009
tentang Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan

SPT dianggap tidak disampaikan apabila;

1. Surat Pemberitahuan tidak ditandatangani;
2. Surat Pemberitahuan tidak sepenuhnya dilampiri keterangan dan/atau dokumen yang ditetapkan;
3. Surat Pemberitahuan yang menyatakan lebih bayar disampaikan setelah 3 (tiga) tahun sesudah berakhirnya masa pajak, bagian tahun pajak atau tahun pajak, dan wajib pajak telah ditegur secara tertulis; atau
4. Surat Pemberitahuan disampaikan setelah Direktur Jenderal Pajak melakukan pemeriksaan atau menerbitkan surat ketetapan pajak.

Apabila wajib pajak ternyata tidak dapat menyampaikan surat pemberitahuan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan karena luasnya kegiatan usaha dan masalah-masalah teknis laporan keuangan, atau sebab lainnya sehingga sulit untuk memenuhi batas waktu penyelesaian dan memerlukan kelonggaran dari batas waktu yang telah ditentukan, wajib pajak dapat memperpanjang penyampaian SPT Tahunan PPh dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain misalnya dengan pemberitahuan secara elektronik kepada Direktur Jenderal Pajak. Jangka waktu tersebut paling lama 2 bulan. Apabila sampai dengan batas perpanjangan ini, SPT tetap belum disampaikan, dapat diterbitkan surat teguran.

2.3.4. Sangsi yang diberikan tidak menyampaikan SPT

Apabila Surat Pemberitahuan (SPT) tidak disampaikan dalam jangka waktu pelaporan atau batas waktu perpanjangan penyampaian SPT, dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar :

- a. Rp100.000,00 (lima ratus ribu rupiah) untuk SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai
- b. Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk SPT Masa lainnya.
- c. Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan.
- d. Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dimana penelitian kualitatif sebagai metode ilmiah sering digunakan dan dilaksanakan oleh sekelompok peneliti dalam berbagai bidang ilmu. Sejumlah alasan juga dikemukakan yang intinya bahwa penelitian kualitatif memperkaya hasil penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif dilaksanakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan. Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada penelitian ini peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami.

Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrument kunci. Oleh karena itu peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas jadi bisa bertanya, menganalisis dan mengkonstruksi objek yang diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian ini lebih menekankan pada makna dan terikat nilai. Hakikat penelitian kualitatif adalah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya, mendekati atau berinteraksi dengan orang-orang yang berhubungan dengan fokus penelitian dengan tujuan mencoba memahami,

menggali pandangan dan pengalaman mereka untuk mendapat informasi atau data yang diperlukan.

Penelitian kualitatif dimana peran peneliti adalah sebagai instrument kunci dalam mengumpulkan data dan menafsirkan data. Alat pengumpulan data biasanya menggunakan pengamatan langsung, wawancara, studi dokumen. Sedangkan kesahihan dan keterandalan data menggunakan triangulasi dengan menggunakan metode induktif, hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, untuk mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami interaksi sosial, mengembangkan teori, memastikan kebenaran data dan meneliti sejarah perkembangan. Mengingat bahwa penelitian ini bertujuan untuk memahami dan memaknai berbagai fenomena yang ada atau yang terjadi dalam kenyataan sebagai ciri khas penelitian kualitatif. Selain itu seperti yang dinyatakan metode kualitatif dilakukan dengan beberapa pertimbangan, pertama menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda, metode ini menyajikan secara langsung hubungan antara peneliti dengan responden, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Metode ini menjelaskan bahwa metodologi penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam

penelitian kualitatif seorang peneliti berbicara langsung dan mengobservasi beberapa orang, dan melakukan interaksi selama beberapa bulan untuk mempelajari latar, kebiasaan, perilaku dan ciri-ciri fisik dan mental orang yang diteliti.

Penelitian ialah proses penemuan yang mempunyai karakteristik sistematis, terkontrol, empiris, dan berdasarkan pada teori dan hipotesis atau jawaban sementara. Penelitian merupakan penelaahan yang terkontrol yang menyangkut dua hal, adanya logika berpikir yang dinyatakan secara eksplisit dan adanya informasi yang dikumpulkan secara empiris dan sistematis. Ditambahkan pula bahwa penelitian merupakan investigasi yang sistematis, terkontrol, empiris dan kritis dari suatu proposisi hipotesis mengenai hubungan tertentu antar fenomena, penelitian merupakan refleksi dari keinginan untuk mengetahui sesuatu berupa fakta-fakta atau fenomena alam. Perhatian atau pengamatan awal terhadap fakta atau fenomena merupakan awal dari kegiatan penelitian yang menimbulkan suatu pertanyaan atau masalah. Penelitian pada dasarnya merupakan penelitian yang sistematis dengan tujuan untuk memperoleh pengetahuan yang bermanfaat untuk menjawab pertanyaan atau memecahkan masalah dalam kehidupan sehari-hari.

Lebih terperinci Moleong, (2007: 31-37) menjelaskan tentang penelitian kualitatif, menurutnya penelitian kualitatif dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

1. Penelitian kualitatif adalah mengembangkan pengertian tentang individu dan kejadian-kejadian dengan memperhitungkan konteks yang relevan.

2. Tujuan adalah memahami fenomena sosial melalui gambaran holistik dan memperbanyak pemahaman mendalam.
3. Pendekatan adalah berasumsi bahwa *subject matter* suatu ilmu sosial adalah amat berbeda dengan *subject matter* dari ilmu fisik atau alamiah dan mempersyaratkan tujuan yang berbeda dan seperangkat metode penyelidikan yang berbeda. Induktif berisi nilai-nilai (subjektif holistik, dan berorientasi proses).
4. Asumsi adalah Perilaku terikat konteks dimana hal itu terjadi dan kenyataan sosial tidak bisa direduksi menjadi variabel sama dengan kenyataan fisik. Berupaya mencari pemahaman tentang kenyataan dari segi perspektif orang dalam menerima subjektivitas dari peneliti dan pemeran serta.
5. Model penjelasan adalah upaya generalisasi tidak dikenal karena perilaku manusia selalu terikat konteks dan harus diinterpretasikan kasus per kasus.

Menurut Sugiyono, (2012: 43) Terdapat tiga tahap utama dalam penelitian kualitatif, yaitu:

- 1) Tahap deskripsi atau tahap orientasi. Pada tahap ini, peneliti mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar dan dirasakan. Peneliti baru mendata sepintas tentang informasi yang diperolehnya.
- 2) Tahap reduksi. Pada tahap ini, peneliti mereduksi segala informasi yang diperoleh pada tahap pertama untuk memfokuskan pada masalah tertentu.

- 3) Tahap seleksi. Pada tahap ini, peneliti menguraikan fokus yang telah ditetapkan menjadi lebih rinci kemudian melakukan analisis secara mendalam tentang fokus masalah. Hasilnya adalah tema yang dikonstruksi berdasarkan data yang diperoleh menjadi suatu pengetahuan, hipotesis, bahkan teori baru.

Penelitian dengan pendekatan kualitatif dapat dibedakan menjadi tujuh tipe utama, yaitu: *phenomenology*, *ethnography*, *action research*, *biography*, *grounded theory*, *design and development research*, and *case study and field research* (Jonhson dan Wichern, 2005: 8).

- 1) Penelitian Etnografi, Etnografi adalah suatu bentuk penelitian yang berfokus pada makna sosiologi melalui observasi lapangan tertutup dari fenomena sosiokultural. Biasanya para peneliti etnografi memfokuskan penelitiannya pada suatu masyarakat (tidak selalu secara geografis, juga memerhatikan pekerjaan, pengangguran, dan masyarakat lainnya). Penelitian etnografi khusus menggunakan tiga macam pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menghasilkan tiga jenis data: kutipan, uraian, dan kutipan dokumen menghasilkan dalam suatu produk uraian naratif.
- 2) Penelitian *Grounded Theory* “Teori Dasar” Strauss dan Corbin dalam Sugiyono (2012: 191) mendefinisikan *grounded theory* (tori dasar) adalah suatu teori yang secara induktif diperoleh dari pengkajian fenomena yang mewakilinya. Menurut Strauss dan Corbin, penelitian *grounded theory* mempunyai tujuan untuk membangun teori yang dapat dipercaya dan menjelaskan wilayah di bawah studi.

- 3) Penelitian Tindakan (*action research*) adalah suatu proses yang dirancang untuk memberdayakan semua partisipan dalam proses, dengan maksud untuk meningkatkan praktik yang diselenggarakan di dalam pengalaman pendidikan. Penelitian tindakan bertujuan untuk memberikan kontribusi kepada kepedulian praktis dari orang dalam situasi problematis secara langsung dan untuk tujuan lebih lanjut dari ilmu sosial secara serempak. (Sugiyono, 2012: 235).
- 4) Penelitian dan Pengembangan Penelitian (*design and development research*) adalah salah satu jenis penelitian pragmatik yang menawarkan suatu cara untuk menguji teori dan memvalidasi praktik yang terus-menerus dilakukan secara esensial melalui tradisi yang tidak menantang. Suatu cara untuk menetapkan prosedur-prosedur, teknik-teknik, dan peralatan-peralatan baru yang didasarkan pada suatu analisis metodik tentang kasus-kasus spesifik.
- 5) Penelitian Kasus dan penelitian lapangan (*Case Studi and field research*) Yin dalam Bungin (2005: 173) dalam Herdiansyah (2010:76) menyatakan bahwa studi kasus merupakan suatu inquiry empiris yang mendalami fenomena dalam kehidupan yang nyata, ketika batas antara fenomena Tujuan penelitian kasus dan penelitian lapangan adalah untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan suatu unit sosial.
- 6) Biografi

Biografi (*biography*) merupakan study terhadap seseorang atau individu yang dituliskan oleh peneliti atas permintaan individu tersebut atau atas keinginan

peneliti yang bersangkutan. *Denzin dan Lincoln* (1994) dalam Herdiansyah (2010: 65) mendefinisikan biografi sebagai suatu studi yang berdasarkan kepada kumpulan dokumen-dokumen tentang kehidupan seseorang yang melukiskan momen penting yang terjadi dalam kehidupannya tersebut. sehingga dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai subyek dalam penelitian dapat berupa orang yang masih hidup ataupun orang yang sudah meninggal dunia, sepanjang data yang relevan dapat diperoleh peneliti dari dokumen yang tersedia.

7) Fenomenologi, Herdiansyah (2010: 67) mendefinisikan fenomenologi sebagai sebuah studi untuk memberikan gambaran tentang arti dari pengalaman-pengalaman beberapa individu mengenai konsep tertentu.

3.2. Tempat dan waktu penelitian

PT. Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri yang sering disingkat menjadi PT. TASPEN (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tugas oleh pemerintah untuk menyelenggarakan Program Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil yang terdiri dari Program Tabungan Hari Tua (THT) dan Program Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil. Pendirian PT. TASPEN (Persero) bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai Negeri Sipil, khususnya pada saat mencapai usia pensiun.

Usaha-usaha untuk meningkatkan kesejahteraan hari tua dan asuransi sosial bagi Pegawai Negeri Sipil tersebut telah dirintis sejak tahun 1960 melalui Konferensi Kesejahteraan Pegawai Negeri yang berlangsung di Jakarta pada

tanggal 25 sampai 26 Juli 1960. Keputusan konferensi tersebut secara resmi dituangkan dalam Keputusan Menteri Pertama RI No. 388/MP/1960 tanggal 25 Agustus 1960, yang antara lain menetapkan tentang perlunya pembentukan jaminan sosial bagi pegawai negeri sebagai bekal bagi pegawai negeri dan keluarganya di saat mengakhiri pengabdianya kepada negara.

Sebagai realisasi dari konferensi tersebut maka pada tanggal 17 April 1963 melalui Peraturan Pemerintah No. 15 tahun 1963 didirikan Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PN TASPEN). Atas diberlakukannya Undang-Undang No. 9 tahun 1969 tentang Bentuk-bentuk Perusahaan Negara, maka pada tahun 1970 dilakukan perubahan bentuk badan hukum PN TASPEN menjadi Perusahaan Umum atau Perum melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan No: Kep- 749/MK/IV/II/1970.

PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) atau disingkat PT TASPEN (PERSERO) telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perjalanan panjang sejarah abdi Negara di Indonesia atas peran yang diberikan oleh Pemerintah Republik Indonesia dalam menyelenggarakan Program Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang terdiri dari Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Tabungan Hari Tua (THT) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri pada saat memasuki usia pensiun.

Berawal dari Konferensi Kesejahteraan Pegawai Negeri yang diselenggarakan pada tanggal 25-26 Juli 1960 di Jakarta yang menghasilkan Keputusan Menteri Pertama RI Nomor 388/MP/1960 tanggal 25 Agustus 1960. Dalam Keputusan tersebut, Pemerintah menetapkan pentingnya pembentukan

jaminan sosial sebagai bekal bagi Pegawai Negeri dan keluarganya di masa purna bakti. Kemudian pada tanggal 17 April 1963, Pemerintah mendirikan Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PN TASPEN) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1963. Pembentukan Program Tabungan Hari Tua Pegawai Negeri ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah No 9 tahun 1963 tentang Pembelanjaan Pegawai Negeri dan Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1963 tentang Tabungan Asuransi dan Pegawai negeri.

Seiring dengan adanya peningkatan jumlah Pegawai Negeri dan semakin luasnya cakupan layanan, pada tanggal 18 November 1970 melalui Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor Kep.749/MK/IV/11/1970 PN TASPEN bertransformasi menjadi Perusahaan Umum. Peningkatan status dari Perusahaan Umum menjadi Perseroan dilakukan berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 26 Tahun 1981 dan disahkan dengan Akta Notaris Imas Fatimah Nomor: 4 tanggal 4 Januari 1982 dengan nama PT TASPEN (PERSERO) yang menyelenggarakan Program Tabungan Hari Tua dan Program Pensiun.

Sebagai tindak lanjut amanat Peraturan Pemerintah RI Nomor 25 Tahun 1981, pada tanggal 22 September 1986 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 822/KMK.03/1986 tanggal 22 September 1986 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri nomor: 842.1-841 tanggal 13 Oktober 1986 tentang penugasan pembayaran pensiun di wilayah Bali, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur terhitung 1 Januari 1987. Dilanjutkan untuk wilayah Sumatera pada tanggal 1 Januari 1988 berdasarkan Keputusan Menteri Nomor: 702/KMK.03/1987 tanggal 31 Oktober 1987 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 842.1-

1402/PUOD tanggal 14 November 1987 kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 812/KMK.03/1988 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 842.1-755 pada tanggal 23 Agustus 1988, Perseroan menyelenggarakan pembayaran pensiun untuk Wilayah Jawa sea Madura terhitung mulai tanggal 1 Januari 1989. Bagi wilayah Kalimantan, Sulawesi, Maluku, Irian Jaya dan Timor-timur terhitung 1 April 1990 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 79/ KMK.03/1990 tanggal 22 januari 1990 dan Surat Menteri Dalam Negeri Nomor: 842.1-099 tanggal 12 februari 1990, sehingga pelaksanaan pembayaran pensiun Pegawai Negeri secara nasional telah terlaksana pada 1 April 1990 hingga saat ini.

Pada tahun 2014, dalam rangka memfokuskan diri sebagai perusahaan yang melayani jaminan sosial bagi Aparatur Sipil Negara berdasarkan Pasal 92 ayat (4) dan Pasal 107 Undang- undang nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2015 tanggal 16 September 2015 tentang Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian Bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara yang kemudian telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2017 tanggal 29 Desember 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2015 tentang Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara. Oleh karena itu, PT TASPEN (PERSERO) dipercaya untuk mengelola Program Asuransi Sosial yaitu Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) terhitung mulai 1 Juli 2015.

Dengan pengalaman yang sudah terbukti dalam memberikan pelayanan

program asuransi sosial bagi ASN dan Pejabat Negara dan lebih memberikan layanan yang terbaik bagi Peserta, TASPEN melakukan pembenahan dan mendekatkan diri kepada Peserta melalui 57 Kantor Cabang yang tersebar di Seluruh Indonesia terdiri dari 6 Kantor Cabang Utama, 7 Kantor Cabang tipe A, 14 Kantor Cabang tipe B, 19 Kantor Cabang tipe C dan 11 Kantor Cabang tipe D. Sebagai salah satu instansi pelayanan publik, TASPEN berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan layanan bagi Aparatur Sipil Negara dan Pejabat Negara melalui berbagai macam inovasi, mulai dari digital-based service, layanan klaim otomatis, layanan kunjungan nasabah hingga layanan klaim satu jam yang telah memperoleh seikasi ISO 9001: 2015. Hal ini merupakan komitmen Perseroan untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna tercapainya kesejahteraan Aparatur Sipil Negara yang berkelanjutan.

Pada tanggal 31 Desember 2018, terdapat 5 lembaga yang bekerjasama dalam menggunakan database Perusahaan sebagai pusat informasi ASN. Lembaga-lembaga yang bekerjasama dengan Perusahaan yaitu Badan Peimbangan Tabungan Perumahan Pegawai Negeri Sipil (BAPERTARUM), Kementerian Perhubungan (KEMENHUB), Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ASABRI), Badan Kepegawaian Negara (BKN) dan Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri.

Penandatanganan Nota Kesepahaman antara antara PT TASPEN (PERSERO) dengan Mahkamah Agung Republik Indonesia tentang sinergi layanan berbasis elektronik bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Mahkamah Agung,

Kementerian Hukum dan HAM, Kementerian PAN dan RB, Kementerian Perhubungan, dan Kementerian Sekretariat Negara.

Alamat yang menjadi konsentrasi dalam penelitian ini adalah PT. Taspen (Persero) Pusat yang berada di jalan Letjen. Suprpto No. 45 Cempaka Putih, Jakarta Pusat 10520 Indonesia dan waktu yang dipergunakan adalah semester ganjil 2021/2022 selamat kurang lebih sekitar 4 bulan.

3.3. Sampel Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, orang-orang yang menjadi sumber data disebut informan atau responden. Informan yang diteliti adalah mereka yang betul-betul mengetahui, memahami dan menguasai serta bertanggung jawab atas informasi yang diberikan terkait dengan masalah yang diteliti. Tempat penelitian menunjukkan dimana lokasi atau tempat yang akan diteliti, waktu penelitian menjelaskan waktu yang diperlukan peneliti untuk menyelesaikan penelitiannya mulai dari masalah dan variable penelitian, studi pendahuluan, dan pengumpulan data pembuatan akhir penelitian.

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Pada metodologi penelitian disebutkan berapa jumlah sesuai dengan data yang ada di lokasi penelitian. Pada kenyataannya, jumlah populasi bias berjumlah sedikit, sedang bahkan banyak dalam penelitian. Menurut buku Metode Penelitian oleh Sugiyono (2012: 119) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dijelaskan dalam buku Metode Penelitian oleh Sugiyono (2012:120). Menurut Suharsimi Arikunto (1998:200) subjek penelitian adalah benda, hal atau organisasi tempat data atau variabel penelitian yang dipermasalahkan. Tidak ada satu pun penelitian yang dapat dilakukan tanpa adanya subjek penelitian, karena seperti yang telah diketahui bahwa dilaksanakannya penelitian dikarenakan adanya masalah yang harus dipecahkan, maksud dan tujuan penelitian adalah untuk memecahkan persoalan yang timbul tersebut. Hal ini dilakukan dengan jalan mengumpulkan data sebanyak-banyaknya dari informan.

Prosedur penentuan subyek dan sumber data dalam penelitian kualitatif umumnya menampilkan karakteristik:

- 1) Diarahkan tidak pada jumlah sampel yang besar, melainkan pada kasus-kasus tipikal sesuai kekhususan masalah penelitian,
- 2) Tidak ditentukan secara kaku sejak awal, tetapi dapat berubah baik dalam hal jumlah maupun karakteristik sampelnya sesuai dengan pemahaman konseptual yang berkembang dalam penelitian,.
- 3) Tidak diarahkan pada keterwakilan (dalam arti jumlah atau peristiwa acak) melainkan pada kecocokan konteks (Sarantakos, dalam Poerwandari, 2005).

Dalam penelitian kualitatif, komponen yang sangat penting salah satunya adalah pemilihan dari responden yang akan digunakan dalam penelitian. Seperti halnya dalam penelitian kuantitatif, dalam penelitian kualitatif perlu adanya tehnik sampling. Umumnya peneliti kualitatif sering menggunakan tehnik: purposive

sampling, systematic sampling, stratified sampling, quota sampling, accidental sampling atau convenience sampling, snow ball sampling untuk menentukan responden yang akan digunakan dalam penelitian. Walaupun kita tahu bahwa masih banyak jenis tehnik sampling yang dapat digunakan dalam penelitian kualitatif.

Patton dalam Poerwandari, (2005) menerangkan bahwa pedoman pengambilan sampel pada penelitian kualitatif harus disesuaikan dengan masalah dan tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan subyek dengan kriteria tertentu (*purposif*), karena peneliti ingin mengidentifikasi hal-hal khusus dari topik penelitian.

3.4. Data dan Sumber Data

Sumber data merupakan bagian yang sangat penting bagi peneliti karena ketepatan memilih dan menentukan jenis sumber data akan menentukan ketepatan dan kekayaan data atau kedalaman informasi yang diperoleh. Sumber data dalam penelitian kualitatif dapat berupa manusia, peristiwa atau aktivitas, tempat atau lokasi, benda, beragam gambar dan rekaman, dokumen atau arsip.

Sedangkan sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen. H.B. Sutopo (1992: 2) menyatakan bahwa "sumber data dalam penelitian kualitatif dapat berupa manusia, peristiwa, tingkah laku, dokumen, dan arsip serta benda lain". Pencatatan sumber data utama melalui wawancara atau observasi merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, serta bertanya. Untuk itu dalam memilih sumber data, harus benar-benar berpikir mengenai kemungkinan

kelengkapan informasi yang akan dikumpulkan dan juga validitasnya. Dalam penelitian ini sumber data diperoleh melalui :

- 1) Informan, dalam penelitian kualitatif posisi sumber data manusia (informan) sangat penting perannya sebagai individu yang memiliki informasi. Peneliti dan informan memiliki posisi yang sama, dan informan bukan sekedar memberikan tanggapan pada yang diminta peneliti, tetapi informan bisa lebih memiliki arah dan selera dalam menyajikan informasi yang dimiliki. Karena posisi ini, sumber data yang berupa manusia di dalam penelitian kualitatif lebih tepat disebut sebagai informan daripada sebagai responden (H. B. Sutopo, 2002: 50).

Lexy J. Moleong (2001: 45) mengatakan bahwa “informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian”. Manusia sebagai sumber data perlu dipahami, bahwa manusia terdiri dari siapa yang akan menjadi informan, peneliti wajib memahami posisi dengan beragam peran serta yang ada sehingga dapat diperoleh informasi pernyataan maupun kata- kata yang diperoleh dari informan Kunci (*Key Informan*). *Key informan* atau informan kunci merupakan orang yang paling mengetahui dan dapat dipercaya secara mendalam tentang data yang diperlukan.

- 2) Tempat dan peristiwa, Tempat dan peristiwa dapat dijadikan sebagai sumber informasi karena dalam pengamatan harus ada kesesuaian dengan konteks dan setiap situasi sosial selalu melibatkan pelaku, tempat dan aktivitas. Tempat dan

peristiwa dimaksudkan untuk memperkuat keterangan yang diberikan oleh informan.

3) Dokumentasi, teknik ini adalah cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil/hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penyelidikan. Dokumen atau arsip merupakan bahan tertulis yang dapat digunakan sebagai sumber data yang dijadikan sumber informasi, dokumen-dokumen yang digunakan tentu saja yang berkaitan dengan masalah yang sedang dipelajari. H.B. Sutopo (2006: 61) mengemukakan bahwa “Dokumen dan arsip merupakan sumber data yang sering sangat penting artinya dalam penelitian kualitatif”. Terutama bila sasarannya terarah pada latar belakang dengan kondisi peristiwa yang terkini yang sedang dipelajari. Dokumen sebagai bahan klasik untuk meneliti perkembangan historis yang khusus biasanya digunakan untuk menjawab persoalan-persoalan tentang apa, kapan, dan dimana.

3.5. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Teknik pengumpulan data merupakan tata cara dalam mengumpulkan data penelitian. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah:

1. Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*), Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan pewawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moloeng, 2007: 186). Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan kepada si peneliti.

Wawancara ini berguna untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi (Mardalis, 2002). Esterberg dalam Sugiyono (2007:233) mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, wawancara semiterstruktur, dan wawancara tidak terstruktur.

- a. Wawancara terstruktur (*Structured interview*) Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu, dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini, setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.

Dengan wawancara terstruktur ini, pengumpulan data dapat menggunakan beberapa wawancara sebagai pengumpul data.

b. Wawancara semiterstruktur (*Semistruktur interview*), Jenis wawancara ini sudah termasuk kategori *in-depth interview*, yang dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan persoalan secara lebih terbuka, dengan pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

c. Wawancara tak berstruktur (*Unstructured interview*), Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas, di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

2. Observasi, Menurut Burhan (2007: 115) observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya. Dalam melaksanakan pengamatan ini sebelumnya peneliti akan mengadakan pendekatan dengan subjek penelitian sehingga terjadi keakraban antara peneliti dengan subjek penelitian. Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengamati langsung terhadap obyek penelitian. Observasi atau pengamatan digunakan dalam rangka mengumpulkan data dalam suatu penelitian, merupakan hasil perbuatan jiwa

secara aktif dan penuh perhatian untuk menyadari adanya suatu rangsangan tertentu yang diinginkan, atau suatu studi yang disengaja dan sistematis tentang keadaan/fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan mengamati dan mencatat.

Observasi menurut Guba dan Lincoln dalam Purnama, (2011) ada beberapa alasan mengapa dalam penelitian kualitatif, observasi dimanfaatkan sebesar-besarnya yaitu:

- a. Teknik pengamatan ini didasarkan atas pengalaman secara langsung. Tampaknya pengamatan langsung merupakan alat yang ampuh untuk mengetes suatu kebenaran. Jika suatu data yang diperoleh kurang meyakinkan, biasanya peneliti ingin menanyakannya kepada subyek, tetapi karena ia hendak memperoleh keyakinan tentang keabsahan data tersebut, jalan yang ditempuh adalah mengamati sendiri yang berarti mengalami langsung peristiwanya
- b. Teknik pengamatan juga memungkinkan melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya.
- c. Pengamatan memungkinkan peneliti mencatat peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan proposisional maupun pengetahuan yang langsung diperoleh dari data.
- d. Sering terjadi ada keraguan pada peneliti, jangan-jangan pada data yang dijangingnya ada yang “Menceng” atau bias.

- e. Teknik pengamatan memungkinkan peneliti mampu memahami situasi yang rumit.
- f. Dalam kasus-kasus tertentu dimana teknik komunikasi lainnya tidak dimungkinkan, pengamatan dapat menjadi alat yang sangat bermanfaat.

Wilkinson (dalam Minauli, 2006) menjelaskan bahwa kekuatan utama dari observasi adalah karena ia dapat diamati secara langsung dan tepat serta tidak ada penundaan waktu antara munculnya respon dengan pertanyaan dan pencatatannya. Observasi juga lebih langsung dibandingkan wawancara atau angket karena subjek tidak perlu berespon dengan menyusun kata-kata atas stimulus yang disajikan dengan kata-kata.

3. Dokumentasi, Metode ini adalah salah satu metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya (Arikuntos, 2010)

Menurut Moleong (2007: 168) Kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif adalah ia sekaligus merupakan perencana, pelaksana, pengumpulan data, analisis, penafsir data, pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitiannya. Setelah ditentukan metode yang digunakan, maka peneliti menyusun instrumen pengumpul data yang diperlukan untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

Untuk melancarkan pengumpulan data penelitian maka peneliti harus membuat alat bantu yang mampu menjabarkan keseluruhan fokus penelitian kualitatif, alat bantu yang sering digunakan adalah instrument kajian penelitian.

Instrument dalam pengumpulan data, terdiri dari nama, bentuk, dan karakteristik; tujuan penggunaan instrumen; dan pengembangan instrument terutama jika instrument diadopsi dari peneliti lain. Pada bagian ini diuraikan teknik pengumpulan data yang digunakan, misalnya tes, observasi (partisipasi atau nonpartisipasi), wawancara, angket, atau dokumentasi. Uraian mengenai teknik pengumpulan data harus disertai dengan prosedur, tenaga yang dilibatkan beserta kualifikasinya, instrumen yang digunakan, dan durasi waktu yang diperlukan

3.6. Teknik Analisis Data

Tahapan menganalisa data kualitatif menurut Poerwandari (2007), yaitu:

1. Organisasi Data

Pengelolaan dan analisis data sesungguhnya dimulai dengan mengorganisasikan data dengan rapi, sistematis dan selengkap mungkin.

2. *Coding* dan Analisis

Langkah penting pertama adalah membubuhkan kode-kode pada materi yang diperoleh. *Coding* dimaksudkan untuk mengorganisasikan dan mensistematiskan data secara lengkap dan mendetail sehingga data dapat memunculkan dengan lengkap gambaran tentang topik yang dipelajari, dengan demikian peneliti akan dapat menentukan makna dari data yang dikumpulkan.

3. Pengujian Terhadap Dugaan

Dugaan adalah kesimpulan sementara dan dengan mempelajari data, mengembangkan dugaan-dugaan yang merupakan kesimpulan-kesimpulan

sementara. Dugaan yang berkembang tersebut harus dipertajam dan diuji ketepatannya.

4. Hal-Hal Penting Sebagai Strategi Analisis

Patton (dalam Poerwandari, 2007) menjelaskan bahwa proses analisis dapat melibatkan konsep-konsep yang muncul dari jawaban atau kata-kata responden sendiri (*indigenous concept*). Kata-kata kunci dapat diambil dari istilah yang dipakai oleh responden sendiri, yang oleh peneliti dianggap benar-benar tepat dan dapat mewakili fenomena yang diajukan.

5. Tahap Interpretasi

Meskipun dalam penelitian kualitatif istilah analisis dan interpretasi sering digunakan bergantian, Kvale (dalam Poerwandari, 2007) mencoba membedakan keduanya. Menurutnya, interpretasi mengacu pada upaya memahami data secara ekstensif sekaligus mendalam. Peneliti memiliki perspektif mengenai apa yang sedang diteliti dan menginterpretasikan data melalui perspektif tersebut. Metode analisis dan interpretasi data dalam penelitian ini dilakukan dengan tahapan organisasi data, koding dan analisis, pengujian terhadap dugaan, hal-hal penting sebagai strategi analisis, dan interpretasi data. Hal ini dilakukan sebagai upaya data yang diperoleh dapat diolah dengan benar.

3.7. Rencana Pengujian Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti

dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Jika dalam obyek penelitian terdapat tanda biru, maka penelitian akan melaporkan warna biru, bila membuat laporan yang tidak sesuai dengan apa yang terjadi pada obyek, maka data tersebut dapat dinyatakan tidak valid.

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan, jika satu menemukan dalam obyek berwarna merah, maka peneliti yang lain juga demikian karena reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi, maka bila ada peneliti lain mengulangi atau mereplikasi dalam penelitian pada objek yang sama dengan metode yang sama akan menghasilkan data yang sama. Suatu data yang reliabel atau konsisten akan cenderung valid, walaupun belum tentu valid.

Objektivitas berkenaan dengan derajat kesepakatan atau “interpersonal agreement” antar banyak orang terhadap suatu data, bila dari seratus orang, terdapat sembilan puluh sembilan orang menyatakan bahwa terdapat warna merah dalam objek penelitian sedang yang satu orang menyatakan warna lain, maka data tersebut adalah data yang obyektif, data yang obyektif akan cenderung valid walaupun belum tentu valid.

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif adalah :

1. Credibility (Validitas Internal)

Cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan akan meningkatkan kepercayaan/kredibilitas data, dengan perpanjangan pengamatan

berarti kembali kelapangan melakukan pengamatan wawancara kembali dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan dengan narasumber akan semakin terbentuk rapport, semakin akrab tidak ada lagi jarak, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Pada tahap awal memasuki lapangan masih dianggap orang asing, masih dicurigai sehingga informasi yang diberikan belum lengkap, tidak mendalam dan mungkin masih banyak yang dirahasiakan, dengan perpanjangan pengamatan ini berarti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan belum lengkap, tidak mendalam dan masih banyak yang dirahasiakan. Bila data yang diperoleh selama ini setelah dicek kembali pada sumber data asli atau sumber data lainnya ternyata tidak benar maka kembali melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya. Berapa lama perpanjangan pengamatan ini dilakukan akan sangat tergantung pada kedalaman, keluasan dan kepastian data.

Peningkatan ketekunan dalam penelitian berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan maka dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan salah atau tidak dan dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu, dengan

demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang lebih diperoleh melalui berbagai sumber sehingga data yang telah dianalisis menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya diminta kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data tersebut.

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, lalu cek dengan observasi, dokumentasi atau kuisioner. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka dilakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semua benar karena sudut pandang yang berbeda.

Triangulasi waktu sering mempengaruhi kredibilitas data, data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat nara sumber masih segar belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk dalam rangka pengujian kredibilitas data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian data.

Analisis kasus negatif dan membercheck, kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Melakukan analisis kasus negatif berarti mencari data yang berbeda atau bahkan

bertentangan dengan data yang ditemukan dan bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya, tetapi bila masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka mungkin akan merubah temuannya.

Hal tersebut sangat tergantung seberapa besar kasus negatif yang muncul. Dengan adanya kasus negatif maka justru harus mencari tahu secara mendalam mengapa masih ada data yang berbeda, dengan demikian temuan menjadi lebih kredibel. Pelaksanaan membercheck dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai atau setelah mendapat satu temuan atau kesimpulan. Cara dapat dilakukan secara individu dengan cara datang ke pemberi data atau melalui diskusi kelompok maka setelah data disepakati bersama maka pemberi data diminta untuk menandatangani supaya lebih otentik selain itu juga sebagai bukti bahwa telah melakukan membercheck.

2. Pengujian Konfirmability

Dalam penelitian kualitatif, uji konfirmability mirip dengan uji dependability sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan, menguji konfirmability berarti menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan maka penelitian tersebut telah memenuhi standar konfirmability.

3. Pengujian Dependability

Dalam penelitian kualitatif uji ini dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi tidak melakukan proses

penelitian ke lapangan tetapi bisa memberikan data. Jika proses penelitian tidak dilakukan tetapi bisa memberikan data, maka penelitian tidak reliabel atau dependable. Caranya dilakukan oleh audit independent atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas dalam melakukan penelitian. Bagaiman peneliti mulai menentukan masalah atau fokus memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, menguji keabsahan data sampai membuat simpulan harus dapat ditunjukkan. Jika tidak dapat menunjukkan atau tidak mempunyai “jejak aktivitas lapangannya” maka dependability penelitian patut diragukan.