

Analisis Kepatuhan Pemotongan dan Penyetoran Pajak Penghasilan Pasal 21 Pada Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta

Monica Nova¹, Ratiyah²

^{1,2}Program Studi Akuntansi, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, Indonesia

Email : monicanova300@gmail.com, ratiyah.rty@bsi.ac.id

Article Info

Article history:

Received February 16, 2026

Revised February 28, 2026

Accepted March 08, 2026

Keywords:

Tax Compliance, Article 21
Income Tax, Tax Withholding,
Tax Remittance.

ABSTRACT

This study aims to analyze the compliance of withholding and remittance of Article 21 Income Tax at Pelabuhan Jakarta Hospital. The research employs a qualitative approach with a case study method, using data obtained from interviews, observations, and analysis of tax documents for the period 2022–2024. The findings indicate that Pelabuhan Jakarta Hospital has generally complied with applicable tax regulations in withholding and remitting Article 21 Income Tax through its payroll system and e-Billing. However, several obstacles were identified, particularly in the implementation of the Average Effective Rate (TER) policy and electronic tax reporting. Therefore, it can be concluded that the level of compliance is relatively good, although improvements are still needed in regulatory understanding and tax administration systems.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received February 16, 2026

Revised February 28, 2026

Accepted March 08, 2026

Keywords:

Kepatuhan Pajak, PPh Pasal 21,
Pemotongan Pajak, Penyetoran
Pajak.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepatuhan pemotongan dan penyetoran Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 pada Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, dengan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen perpajakan selama periode 2022–2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta telah melaksanakan pemotongan dan penyetoran PPh Pasal 21 sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku, baik melalui sistem penggajian maupun penyetoran menggunakan e-Billing. Namun, masih terdapat kendala dalam penerapan kebijakan Tarif Efektif Rata-rata (TER) serta pada pelaporan pajak secara elektronik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan PPh Pasal 21 tergolong baik, meskipun masih diperlukan peningkatan pemahaman regulasi dan penguatan sistem administrasi perpajakan.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Monica Nova

Program Studi Akuntansi, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, Indonesia

Email : monicanova300@gmail.com

PENDAHULUAN

Pajak merupakan instrumen utama pemerintah dalam menghimpun penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan nasional. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang tanpa memperoleh imbalan secara langsung dan digunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Salah satu jenis pajak yang memiliki kontribusi penting terhadap penerimaan negara adalah Pajak Penghasilan (PPh), khususnya PPh Pasal 21. Pajak ini dikenakan atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, serta pembayaran lain yang diterima oleh wajib pajak orang pribadi dalam negeri sehubungan dengan pekerjaan, jabatan, atau jasa yang dilakukan.

Data Kementerian Keuangan menunjukkan bahwa penerimaan PPh Pasal 21 pada tahun 2024 mencapai Rp223,42 triliun atau sekitar 13,2% dari total penerimaan pajak nasional. Hal ini menunjukkan bahwa PPh Pasal 21 memiliki peranan yang signifikan dalam mendukung Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). (Indonesia, 2024).

Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta merupakan salah satu institusi kesehatan yang berada di bawah pengelolaan PT Pertamina Bina Medika Indonesia Healthcare Corporation (PBM IHC). Sebagai institusi yang memiliki jumlah tenaga kerja yang cukup besar dengan sistem remunerasi yang kompleks, rumah sakit ini memiliki kewajiban untuk melaksanakan pemotongan dan penyetoran PPh Pasal 21 atas penghasilan pegawainya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Sejak 1 Januari 2024, pemerintah menerapkan kebijakan baru berupa Tarif Efektif Rata-rata (TER) dalam pemotongan PPh Pasal 21 sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2023 serta Peraturan Menteri Keuangan Nomor 168 Tahun 2023. Kebijakan ini bertujuan untuk menyederhanakan proses perhitungan PPh Pasal 21 secara bulanan.

Namun dalam praktiknya, penerapan kebijakan baru tersebut seringkali menimbulkan berbagai kendala, seperti penyesuaian sistem penggajian, pemahaman regulasi oleh petugas pajak perusahaan, serta integrasi dengan sistem pelaporan pajak elektronik seperti e-Bupot dan e-Filing (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2023; Republik Indonesia, 2023).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepatuhan pemotongan dan penyetoran PPh Pasal 21 pada Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelaksanaan pemotongan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 telah sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku, apakah penyetoran PPh Pasal 21 telah dilakukan tepat waktu dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, bagaimana tingkat kepatuhan secara keseluruhan dalam pelaksanaan pemotongan dan penyetoran PPh Pasal 21 di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta, serta faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pemotongan dan penyetoran PPh Pasal 21.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kesesuaian pelaksanaan pemotongan PPh Pasal 21 dengan ketentuan perpajakan yang berlaku, mengevaluasi ketepatan waktu serta kebenaran dalam proses penyetoran PPh Pasal 21, menilai tingkat kepatuhan secara keseluruhan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pemotongan dan penyetoran PPh Pasal 21 beserta rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian / Konsep / Teori Umum

1. Pengertian Pajak

Pajak merupakan kontribusi wajib yang dibayarkan oleh masyarakat kepada negara berdasarkan undang-undang tanpa imbalan langsung dan digunakan untuk membiayai kepentingan publik (Republik Indonesia, 2009). Pajak memiliki beberapa karakteristik utama, yaitu bersifat memaksa, memiliki dasar hukum yang jelas, tidak memberikan balasan langsung kepada pembayar pajak, serta digunakan untuk kepentingan masyarakat luas (Mardiasmo, 2019).

Secara teoritis, Seligman (1895) menjelaskan pajak sebagai kontribusi wajib yang dipungut pemerintah untuk membiayai kepentingan bersama. Adam Smith (1776) juga mengemukakan empat asas pemungutan pajak yang dikenal sebagai *The Four Canons of Taxation*, yaitu keadilan (*equality*), kepastian (*certainty*), kemudahan (*convenience*), dan efisiensi (*economy*). Dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia, pajak tidak hanya berfungsi sebagai sumber penerimaan negara, tetapi juga sebagai instrumen pemerataan ekonomi dan pembangunan sosial (Mardiasmo, 2019).

2. Fungsi Pajak dalam Perekonomian

Menurut (Musgrave & Musgrave, 1989), pajak memiliki beberapa fungsi utama dalam sistem ekonomi publik. Pertama, fungsi anggaran (*budgetair*) yaitu sebagai sumber utama penerimaan negara untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Kedua, fungsi mengatur (*regulerend*) yang menjadikan pajak sebagai alat kebijakan pemerintah dalam mengarahkan kegiatan ekonomi. Ketiga, fungsi pemerataan (*redistributive*) yang bertujuan mengurangi kesenjangan ekonomi melalui penerapan tarif progresif. Selain itu, pajak juga memiliki fungsi stabilisasi untuk menjaga kestabilan ekonomi serta fungsi kontrol sosial untuk mengarahkan perilaku masyarakat melalui kebijakan fiskal tertentu.

3. Pajak Penghasilan (PPh)

Pajak Penghasilan (PPh) merupakan pajak yang dikenakan atas setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik dari dalam maupun luar negeri (UU Nomor 7 Tahun 2021). Menurut (Suandy, 2020), PPh mencerminkan prinsip *ability to pay*, yaitu pengenaan pajak berdasarkan kemampuan ekonomi wajib pajak. Objek PPh meliputi berbagai jenis penghasilan seperti gaji, honorarium, dividen, bunga, dan royalti, sedangkan subjek pajaknya meliputi orang pribadi maupun badan usaha.

4. Pajak Penghasilan Pasal 21 (PPh Pasal 21)

PPh Pasal 21 merupakan pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lainnya yang diterima oleh individu sehubungan dengan pekerjaan atau jasa yang dilakukan. Ketentuan ini diatur dalam berbagai regulasi perpajakan, termasuk PMK Nomor 168 Tahun 2023. Menurut (Waluyo, 2021), PPh Pasal 21 memiliki peran strategis karena menjadi indikator kepatuhan pemberi kerja sekaligus menjadi salah satu sumber penerimaan negara yang cukup besar. Dalam organisasi seperti rumah sakit, pengelolaan PPh Pasal 21 memerlukan sistem administrasi yang akurat karena komponen penghasilan pegawai sering kali beragam, seperti gaji pokok, tunjangan, insentif, dan honorarium.

5. Kebijakan Tarif Efektif Rata-rata (TER)

Sejak 1 Januari 2024 pemerintah menerapkan kebijakan Tarif Efektif Rata-rata (TER) berdasarkan PP Nomor 58 Tahun 2023 dan PMK Nomor 168 Tahun 2023. Kebijakan ini bertujuan menyederhanakan mekanisme pemotongan PPh Pasal 21 bulanan sehingga pemberi

kerja tidak perlu melakukan simulasi tarif progresif setiap bulan (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2023; Republik Indonesia, 2023). Penerapan TER diharapkan dapat mengurangi beban administrasi perusahaan dan meminimalkan kesalahan perhitungan pajak. Namun dalam praktiknya, implementasi awal kebijakan ini masih memerlukan penyesuaian sistem penggajian serta peningkatan pemahaman sumber daya manusia di bidang perpajakan.

6. Kategori Tarif Efektif Rata-rata (TER)

Berdasarkan PMK Nomor 168 Tahun 2023, tarif efektif rata-rata dalam pemotongan PPh Pasal 21 dibagi menjadi tiga kategori utama, yaitu Kategori A, B, dan C, yang ditentukan berdasarkan status wajib pajak serta besaran penghasilan bruto bulanan. Pengelompokan ini bertujuan untuk menyederhanakan proses pemotongan pajak tanpa menghilangkan prinsip progresivitas dalam sistem pajak penghasilan (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2023).

Tabel 1. Kategori Tarif Efektif Rata-rata (TER) PPh Pasal 21

Kategori TER	Status Wajib Pajak Orang Pribadi	Penghasilan Bruto Bulanan	Tarif Efektif Rata-rata (TER)
Kategori A	Pegawai tetap tanpa tanggungan (TK/0)	$\leq$ Rp10.000.000	0% – $\pm$ 5%
Kategori B	Pegawai tetap dengan tanggungan keluarga (K/0, K/1, K/2, K/3)	Rp10.000.001 – Rp20.000.000	$\pm$ 5% – $\pm$ 15%
Kategori C	Pegawai dengan penghasilan bruto tinggi	$>$ Rp20.000.000	$>$ $\pm$ 15%

Sumber: PP Nomor 58 Tahun 2023 dan PMK Nomor 168 Tahun 2023

7. Mekanisme Penerapan TER

Penerapan TER dilakukan dengan menentukan kategori tarif berdasarkan status wajib pajak dan besaran penghasilan bruto bulanan pegawai. Selanjutnya, penghasilan bruto tersebut dikalikan dengan tarif efektif yang telah ditentukan untuk memperoleh jumlah PPh Pasal 21 yang harus dipotong. Meskipun demikian, pada akhir tahun pajak pemberi kerja tetap wajib melakukan penghitungan ulang menggunakan tarif progresif untuk memastikan kesesuaian kewajiban pajak tahunan.

8. Peran PPh Pasal 21 terhadap Penerimaan Negara

PPh Pasal 21 merupakan salah satu sumber penerimaan pajak yang penting bagi negara. Data Kementerian Keuangan menunjukkan bahwa penerimaan PPh Pasal 21 memberikan kontribusi signifikan terhadap total penerimaan pajak nasional. Selain sebagai sumber pendapatan negara, PPh Pasal 21 juga menjadi indikator kepatuhan pemberi kerja serta mendukung reformasi administrasi perpajakan melalui sistem digital seperti e-Bupot, e-Filing, dan e-Billing.

B. Konsep dan Teori yang Mendukung Dinamika Kepatuhan Pajak

1. Pengertian Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak (tax compliance) merupakan tingkat kesediaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (OECD, 2021). (Nurmantu, 2018) membedakan kepatuhan pajak menjadi dua bentuk, yaitu kepatuhan formal

yang berkaitan dengan pemenuhan kewajiban administratif dan kepatuhan material yang berkaitan dengan kebenaran perhitungan dan pelaporan pajak.

2. Teori Perilaku Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh faktor hukum, tetapi juga oleh faktor perilaku. Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991) menjelaskan bahwa kepatuhan dipengaruhi oleh sikap individu, norma sosial, serta persepsi kemampuan dalam memenuhi kewajiban pajak. Selain itu, Deterrence Theory (Becker, 1968) menekankan bahwa kepatuhan dipengaruhi oleh risiko sanksi dan kemungkinan pemeriksaan. Sementara itu, Slippery Slope Framework (Kirchler E., 2008) menyatakan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh keseimbangan antara kekuatan otoritas pajak dan tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah. Tax Morale Theory juga menekankan pentingnya nilai moral dan kesadaran sosial dalam membentuk perilaku kepatuhan pajak.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, antara lain pemahaman perpajakan, sanksi dan pemeriksaan pajak, kualitas pelayanan otoritas pajak, penggunaan teknologi digital seperti e-Filing dan e-Bupot, serta budaya organisasi dan dukungan manajemen. Selain itu, perubahan kebijakan perpajakan seperti penerapan Tarif Efektif Rata-rata juga memerlukan penyesuaian sistem administrasi dan sumber daya manusia (Ardianto D., 2025).

4. Dinamika Regulasi dan Reformasi Administrasi Pajak

Perkembangan sistem perpajakan di Indonesia ditandai dengan berbagai reformasi administrasi, seperti standarisasi pemotongan PPh Pasal 21 melalui PER-16/PJ/2016 serta penerapan sistem TER melalui PP No. 58 Tahun 2023 dan PMK No. 168 Tahun 2023. Selain itu, digitalisasi sistem pelaporan pajak melalui e-Bupot, e-Filing, dan e-Billing juga menjadi bagian penting dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi perpajakan (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2023; Republik Indonesia, 2023).

5. Integrasi Teori Kepatuhan Pajak

Secara konseptual, kepatuhan pajak merupakan hasil interaksi antara aspek hukum, perilaku wajib pajak, sistem administrasi perpajakan, serta kebijakan organisasi. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan pajak memerlukan pendekatan yang komprehensif yang mencakup penegakan hukum, peningkatan literasi perpajakan, serta penguatan sistem administrasi.

C. Konsep Kepatuhan Pajak Organisasi

1. Pengertian Kepatuhan Pajak Organisasi

Kepatuhan pajak organisasi merupakan kesediaan suatu entitas untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara benar, lengkap, dan tepat waktu. Kepatuhan ini tidak hanya didorong oleh kewajiban hukum, tetapi juga oleh kebutuhan organisasi untuk menjaga reputasi dan legitimasi di hadapan pemangku kepentingan.

2. Siklus Kepatuhan Pajak

Dalam praktiknya, kepatuhan pajak organisasi mencakup tiga tahapan utama, yaitu pemotongan, penyetoran, dan pelaporan pajak. Pemotongan dilakukan oleh pemberi kerja sebagai pihak pemotong penghasilan karyawan, kemudian pajak yang telah dipotong disetorkan ke kas negara melalui sistem e-Billing, dan selanjutnya dilaporkan melalui SPT Masa PPh Pasal 21 menggunakan sistem digital seperti e-Bupot atau e-Filing.

3. Fungsi Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak memiliki fungsi teoritis dan praktis. Secara teoritis, kepatuhan pajak berkaitan dengan penegakan hukum, perilaku wajib pajak, nilai moral, serta tekanan institusional organisasi. Secara praktis, kepatuhan pajak berperan dalam menjamin penerimaan negara, meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan, serta memperkuat tata kelola organisasi yang transparan dan akuntabel.

4. Sintesis Teoritis

Berdasarkan integrasi berbagai teori, kepatuhan pajak organisasi dipengaruhi oleh kombinasi faktor hukum, perilaku individu, sistem administrasi, serta tekanan kelembagaan. Digitalisasi sistem perpajakan dan penerapan kebijakan baru seperti Tarif Efektif Rata-rata juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan efisiensi administrasi dan kepatuhan pajak organisasi.

D. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian dalam Konteks PPh Pasal 21

Beberapa penelitian telah mengkaji berbagai faktor yang memengaruhi kepatuhan dalam pelaksanaan PPh Pasal 21, baik dari sisi wajib pajak orang pribadi maupun pihak pemotong pajak. Penelitian oleh (Banjarnahor & Harahap, 2022) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan dan tingkat pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan karyawan dalam membayar PPh Pasal 21. Sementara itu, (Utami, 2023) menemukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan PPh Pasal 21.

Penelitian lain menekankan pentingnya literasi pajak. Gani, Suryadi, dan Astama (2024) menyatakan bahwa pemahaman perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan PPh Pasal 21. Selain itu, penelitian oleh (Nurdhiana & Triani, 2023) menunjukkan bahwa faktor pelayanan pajak, pengetahuan, kesadaran wajib pajak, lingkungan perpajakan, serta sanksi turut memengaruhi tingkat kepatuhan.

Perubahan regulasi juga memengaruhi perilaku kepatuhan. (Kurniawan et al., n.d.) menemukan adanya perbedaan tingkat kepatuhan penyampaian SPT PPh Pasal 21 sebelum dan sesudah penerapan Average Effective Rate (TER) dalam PP No. 58 Tahun 2023. Di sisi lain, penelitian kualitatif oleh Hamdani dan Batubara (2023) menunjukkan bahwa rendahnya pemahaman perpajakan, kurangnya sosialisasi, serta rendahnya kesadaran pajak menjadi hambatan utama dalam kepatuhan PPh Pasal 21.

2. Penelitian terkait Kepatuhan Wajib Pajak Badan/Institusi

Selain wajib pajak orang pribadi, beberapa penelitian juga menyoroti kepatuhan perpajakan dari sisi wajib pajak badan atau institusi. Penelitian oleh Soliha, Wibisono, dan Hermawan (2021) menunjukkan bahwa kepatuhan badan usaha dalam menyampaikan SPT Masa, termasuk PPh Pasal 21, berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak negara.

Penelitian oleh Azahrah, Irmawati, dan Maya (2022) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak badan memiliki hubungan positif dengan kepatuhan pembayaran pajak, meskipun sebagian perusahaan masih belum sepenuhnya memahami kewajiban administratif perpajakan. Selain itu, penelitian Magister Akuntansi Tarumanagara (2022) pada masa pandemi Covid-19 menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan faktor utama yang memengaruhi kepatuhan badan, sementara insentif pajak dan sosialisasi tidak memberikan pengaruh signifikan.

Penelitian lain oleh Putri dan Sucahyati (2023) menyoroti peran perusahaan sebagai pemotong PPh Pasal 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun regulasi mengenai

perhitungan, penyeteroran, dan pelaporan pajak telah tersedia, masih terdapat kendala administratif dan teknis dalam penerapannya di tingkat perusahaan.

3. Relevansi Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Ini

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap PPh Pasal 21 dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti sosialisasi perpajakan, tingkat pendapatan, literasi pajak, serta pemanfaatan teknologi informasi (Banjarnahor & Harahap, 2022; Utami et al., 2023; Gani, Suryadi, & Astama, 2024). Selain itu, perubahan regulasi, termasuk penerapan Tarif Efektif Rata-rata (TER), juga memberikan dampak terhadap mekanisme perhitungan dan pelaporan PPh Pasal 21 (Kurniyawati et al., 2024).

Beberapa penelitian juga menyoroti kepatuhan wajib pajak badan atau institusi sebagai pemotong pajak, yang berpengaruh terhadap penerimaan negara serta dipengaruhi oleh tingkat kesadaran dan kepastian hukum (Soliha, Wibisono, & Hermawan, 2021; Putri & Sucahyati, 2023). Berdasarkan kajian tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis kepatuhan PPh Pasal 21 dari perspektif institusional dengan mempertimbangkan aspek regulasi, sanksi administrasi, serta faktor organisasi yang memengaruhi perilaku kepatuhan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian perpajakan serta menjadi masukan bagi peningkatan kepatuhan pajak.

METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana pelaksanaan pemotongan dan penyeteroran Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 pada Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta serta untuk menganalisis tingkat kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku. Metode studi kasus digunakan karena penelitian difokuskan pada satu objek penelitian yaitu Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta, sehingga peneliti dapat melakukan pengamatan secara mendalam terhadap proses pelaksanaan kewajiban perpajakan yang berkaitan dengan pemotongan, penyeteroran, serta pelaporan PPh Pasal 21. Melalui metode ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai praktik perpajakan yang dilakukan oleh institusi tersebut. Pendekatan kualitatif juga memungkinkan peneliti untuk mengkaji fenomena yang terjadi secara lebih mendalam melalui pengumpulan data berupa wawancara, observasi, serta dokumentasi yang berkaitan dengan pelaksanaan pemotongan PPh Pasal 21.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta yang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berada di bawah pengelolaan PT Pertamina Bina Medika Indonesia Healthcare Corporation (IHC).

Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa rumah sakit tersebut memiliki jumlah tenaga kerja yang cukup besar dengan sistem penggajian yang kompleks, sehingga pelaksanaan pemotongan PPh Pasal 21 menjadi salah satu aspek penting dalam pengelolaan administrasi keuangan dan perpajakan. Penelitian dilakukan selama periode 2024–2025, dengan fokus pada pelaksanaan pemotongan dan penyeteroran PPh Pasal 21 setelah diberlakukannya kebijakan Tarif Efektif Rata-rata (TER) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2023.

3. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui kegiatan penelitian di lapangan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui:

- Wawancara dengan pihak yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan perpajakan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.
- Observasi langsung terhadap proses pemotongan dan penyetoran PPh Pasal 21.
- Diskusi dengan bagian keuangan atau payroll yang menangani administrasi penggajian karyawan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari berbagai dokumen dan sumber tertulis yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi:

- Dokumen penggajian karyawan
- Bukti potong PPh Pasal 21
- Bukti penyetoran pajak melalui sistem e-Billing
- Laporan pelaporan pajak melalui e-Filing
- Peraturan perpajakan yang berkaitan dengan PPh Pasal 21

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses administrasi perpajakan yang berkaitan dengan pemotongan PPh Pasal 21 pada Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Melalui observasi ini peneliti dapat memahami alur kerja serta prosedur yang diterapkan dalam pengelolaan kewajiban perpajakan.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan perpajakan di rumah sakit, seperti staf bagian keuangan atau pajak. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan pemotongan, penyetoran, serta pelaporan PPh Pasal 21.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan, seperti laporan pajak, bukti pemotongan, serta dokumen terkait lainnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta merupakan salah satu unit layanan kesehatan yang berada di bawah PT Rumah Sakit Pelabuhan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum, pegawai BUMN, serta berbagai mitra perusahaan. Selain menjalankan fungsi pelayanan kesehatan, rumah sakit juga memiliki tanggung jawab administratif yang cukup kompleks, salah satunya terkait pengelolaan kewajiban perpajakan.

Dalam struktur organisasinya, pengelolaan perpajakan berada di bawah unit Finance dan Human Capital, khususnya bagian Tax, Treasury, dan Finance yang bertugas melakukan

penghitungan, pemotongan, penyeteroran, serta pelaporan pajak penghasilan pegawai. Struktur organisasi ini menunjukkan bahwa tanggung jawab pengelolaan PPh Pasal 21 tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi bagian dari tata kelola keuangan institusi.

Jumlah karyawan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta terdiri dari tenaga medis, paramedis, staf administrasi, serta tenaga pendukung lainnya dengan status kepegawaian yang beragam. Variasi jabatan dan tingkat penghasilan tersebut menyebabkan proses penghitungan PPh Pasal 21 menjadi lebih kompleks, karena setiap kategori pegawai memiliki karakteristik penghasilan yang berbeda-beda.

Selain itu, sejak diberlakukannya kebijakan Tarif Efektif Rata-rata (TER) melalui PMK No. 168 Tahun 2023, rumah sakit perlu melakukan penyesuaian dalam mekanisme perhitungan pajak karyawan. Perubahan kebijakan ini menuntut peningkatan kemampuan teknis serta penyesuaian sistem administrasi perpajakan agar pelaksanaan kewajiban perpajakan tetap berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta menjadi objek penelitian yang relevan untuk mengkaji kepatuhan institusi dalam melaksanakan kewajiban pemotongan dan penyeteroran PPh Pasal 21.

2. Hasil Pengumpulan Data

Dalam bagian ini dijelaskan hasil pengumpulan data yang menjadi dasar dalam menganalisis kepatuhan penyeteroran serta pemotongan Pasal 21 pada Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan narasumber yang terlibat secara langsung dalam proses tersebut, observasi partisipatif untuk mengamati praktik pelaksanaannya secara nyata, serta studi dokumen untuk menelaah dokumen-dokumen yang relevan. Melalui ketiga teknik pengumpulan data tersebut, diharapkan diperoleh gambaran kondisi faktual di lapangan secara tepat dan akurat. Berikut adalah hasil dari pengumpulan data tersebut

Hasil Wawancara

Pada tahap ini, peneliti melakukan daftar wawancara untuk para informan. Informan yang didapat adalah orang yang bersinggungan langsung dengan proses tersebut. Hal ini bertujuan untuk mencari tahu bagaimana kepatuhan dan penyeteroran PPh Pasal 21 yang ada pada Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Setelah melakukan wawancara peneliti melakukan analisis dari hasil wawancara tersebut.

Hasil Observasi

Berdasarkan hasil di lapangan yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta, diperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan pemotongan, penyeteroran, perhitungan, dan pelaporan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21. Observasi dilakukan secara partisipatif dengan mengamati aktivitas kerja pada unit keuangan dan perpajakan, khususnya pada bagian *Tax*, *Treasury*, dan *Finance*, serta interaksi antar bagian yang terlibat dalam pengelolaan PPh Pasal 21. Secara umum, proses pengelolaan PPh Pasal 21 di rumah sakit telah berjalan sesuai dengan alur administrasi yang ditetapkan oleh manajemen pusat. Peneliti mengamati bahwa data penghasilan karyawan dikumpulkan dari beberapa unit kerja, kemudian direkap dan diproses oleh staf *Tax & Finance* untuk dilakukan perhitungan pajak. Proses ini mencakup penghitungan penghasilan bruto, penentuan dasar pengenaan pajak, serta penerapan Tarif Efektif Rata-rata (TER) sesuai dengan ketentuan PMK No. 168 Tahun 2023.

Dalam pelaksanaan sehari-hari, peneliti menemukan bahwa perhitungan PPh Pasal 21 masih bersifat adaptif dan belum sepenuhnya didukung oleh *template* baku yang seragam. Staf pajak melakukan penyesuaian secara manual maupun melalui sistem internal yang tersedia, dengan berupaya mendekati ketentuan resmi yang berlaku. Kondisi ini menunjukkan

adanya upaya kepatuhan, meskipun masih terdapat keterbatasan dari sisi sistem dan pedoman teknis internal.

Dari sisi penyetoran pajak, hasil observasi menunjukkan bahwa Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta telah melaksanakan penyetoran PPh Pasal 21 ke kas negara secara rutin dan tepat waktu. Peneliti mengamati adanya jadwal kerja yang terstruktur untuk memastikan penyetoran dilakukan sebelum batas waktu yang ditentukan, kecuali pada kondisi tertentu seperti cuti bersama atau libur nasional, yang kemudian segera ditindaklanjuti setelah hari kerja kembali normal. Selain itu, observasi juga menunjukkan bahwa pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21 dilakukan melalui sistem perpajakan yang berlaku dan dikerjakan oleh staf yang sama dengan pengelola perhitungan pajak. Proses pelaporan dilakukan secara terintegrasi dengan penyetoran, sehingga meminimalkan risiko keterlambatan. Namun demikian, peneliti mengamati bahwa kendala teknis pada sistem, seperti gangguan *Coretax* dan belum terintegrasinya NPWP dengan NIK, kerap memengaruhi kelancaran proses administrasi perpajakan.

Dari aspek sumber daya manusia, hasil observasi memperlihatkan bahwa tidak terdapat staf khusus yang secara eksklusif menangani perpajakan. Tugas perpajakan masih dirangkap oleh staf *Tax & Finance*, sehingga beban kerja menjadi cukup tinggi, terutama pada periode pelaporan pajak. Kondisi ini berpotensi memengaruhi ketelitian dan efisiensi dalam pelaksanaan kewajiban PPh Pasal 21.

Secara keseluruhan, hasil observasi menunjukkan bahwa Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta telah menunjukkan komitmen dalam memenuhi kewajiban pemotongan, penyetoran, dan pelaporan PPh Pasal 21. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama mengenai pembaruan sistem, penyediaan pedoman teknis internal, dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan perpajakan. Temuan observasi ini memperkuat hasil wawancara dan dokumentasi, serta memberikan gambaran faktual mengenai praktik kepatuhan PPh Pasal 21 di lapangan.

3. Temuan penelitian

a. Tingkat Kepatuhan Pemotongan PPh Pasal 21

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemotongan PPh Pasal 21 di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta dilakukan secara rutin setiap bulan bersamaan dengan proses penggajian karyawan. Data penghasilan diperoleh dari unit terkait dan direkap oleh bagian *Tax & Finance* sebelum dilakukan pemotongan pajak.

Tabel 2. Rekapitulasi Pemotongan PPh Pasal 21 Periode 2022 s/d 2024

Tahun	Jumlah Karyawan	Total Penghasilan Bruto (Rp)	Total PPh 21 Terutang (Rp)	PPh 21 Dipotong (Rp)	Selisih
2022	313	47.490.907.503	2.233.088.779	2.233.088.779	0
2023	302	44.684.791.259	1.685.509.872	1.685.509.872	0
2024	317	42.117.318.712	1.830.953.158	1.830.953.158	0

Sumber : Data internal RS Pelabuhan Jakarta

Berdasarkan hasil observasi, pemotongan PPh Pasal 21 telah diterapkan kepada seluruh karyawan yang memenuhi kriteria sebagai subjek pajak. Tidak ditemukan adanya pengecualian pemotongan bagi karyawan tetap maupun tidak tetap yang menerima penghasilan. Hal ini menunjukkan bahwa secara administratif, proses pemotongan telah dilaksanakan secara menyeluruh. Namun demikian, selama periode penelitian, pemotongan

PPh Pasal 21 masih berada dalam tahap penyesuaian akibat diberlakukannya Tarif Efektif Rata-rata (TER) sebagaimana diatur dalam PMK No. 168 Tahun 2023. Penyesuaian ini terlihat dari belum tersedianya pedoman teknis dan template perhitungan yang baku di tingkat manajemen cabang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan pemotongan PPh Pasal 21 telah terpenuhi secara prosedural, namun dari sisi sistem dan standar internal masih memerlukan penyempurnaan.

b. Ketepatan Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak

Temuan penelitian menunjukkan bahwa perhitungan dasar pengenaan pajak (DPP) PPh Pasal 21 dilakukan dengan mengacu pada total penghasilan masing-masing karyawan, termasuk gaji pokok dan komponen penghasilan lainnya yang bersifat tetap. Proses perhitungan dilakukan setiap bulan dengan menyesuaikan akumulasi penghasilan terhadap Tarif Efektif Rata-rata (TER) yang berlaku. Berikut disajikan tabel rekapitulasi Dasar Pengenaan Pajak PPh Pasal 21 Tabel :

Tabel 3. Pegawai Rumah Sakit Atas Nama Ananda Yunita periode 2022-2024

Tahun	Total Penghasilan Bruto (Rp)	Pengurang (PTKP & Biaya Jabatan) (Rp)	DPP PPh 21 (Rp)	Keterangan
2022	144.816.533	64.936.680	84.878.939	Sesuai
2023	136.058.949	65.176.800	79.138.773	Sesuai
2024	146.804.225	62.061.540	91.593.669	Penyesuaian TER

Tabel 4. Pegawai Rumah Sakit Atas Nama Budi Rismawan Periode 2022-2024

Tahun	Total Penghasilan Bruto (Rp)	Pengurang (PTKP & Biaya Jabatan) (Rp)	DPP PPh 21 (Rp)	Keterangan
2022	163.900.039	79.021.100	84.878.939	Sesuai
2023	158.971.363	79.832.590	79.138.773	Sesuai
2024	167.274.369	75.680.700	91.593.669	Penyesuaian TER

Sumber : Data internal RS Pelabuhan Jakarta (2025)

Perhitungan PPh Pasal 21 Pegawai Tetap

EVI DEWI ANGGRAENI, AM.Keb Periode Desember 2024

Uraian	Per Tahun (Rp)	Per Bulan (Rp)
Penghasilan Bruto	154.116.148	12.843.012
Biaya Jabatan	6.000.000	500.000
Iuran Pensiun	2.111.040	175.920
Penghasilan Neto	146.005.108	12.167.092
PTKP TK/0	54.000.000	4.500.000
Penghasilan Kena Pajak (PKP)	92.005.108	7.667.092
Tarif PPh Pasal 21	5%; 15%	–
PPh Pasal 21 Terutang	7.800.685	650.057

Sumber : Data internal RS Pelabuhan Jakarta (2024)

Gambar 1. Perhitungan PPh Pasal 21 Pegawai Evi Dewi Anggraeni, AM.Keb Periode Desember 2024

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi, pelaporan PPh Pasal 21 dilakukan melalui SPT Masa PPh 21 dan disampaikan tepat waktu setiap bulannya. Hal ini menunjukkan bahwa proses pemotongan, perhitungan, dan pelaporan PPh Pasal 21 telah dilaksanakan secara akurat dan sesuai ketentuan yang berlaku. Kondisi ini semakin terlihat ketika terjadi perubahan kebijakan perpajakan, yang menuntut peningkatan kualitas sistem administrasi internal serta kompetensi petugas pajak agar mampu menyesuaikan diri dengan ketentuan terbaru. Dalam konteks tersebut, pemahaman terhadap regulasi, efektivitas koordinasi antarbagian, integrasi sistem informasi, serta komitmen manajemen dalam memprioritaskan kepatuhan sebagai bagian dari praktik tata kelola yang baik menjadi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan pajak institusional.

Hasil observasi dan dokumentasi menunjukkan bahwa perhitungan PPh Pasal 21 belum sepenuhnya didukung oleh sistem otomatis yang terintegrasi. Staf Tax & Finance masih melakukan penyesuaian secara manual untuk memastikan kesesuaian dengan ketentuan TER. Kondisi ini berpotensi menimbulkan perbedaan hasil perhitungan antarperiode.

Selain itu, perubahan skema perhitungan TER menyebabkan munculnya potensi lebih bayar atau kurang bayar pajak, yang baru dapat diketahui secara pasti pada akhir tahun pajak. Oleh karena itu, rumah sakit melakukan penyesuaian kembali melalui perhitungan ulang pada akhir tahun.

Temuan ini menunjukkan bahwa ketepatan perhitungan DPP telah diupayakan sesuai ketentuan, namun masih dipengaruhi oleh keterbatasan sistem dan belum optimalnya standar perhitungan internal.

c. Kepatuhan Penyetoran PPh Pasal 21 ke Kas Negara

Berdasarkan hasil studi dokumentasi berupa bukti setor dan hasil observasi, diketahui bahwa penyetoran PPh Pasal 21 dilakukan secara rutin dan berada dalam batas waktu yang ditetapkan oleh peraturan perpajakan, yaitu sebelum tanggal 10 bulan berikutnya. Selama periode penelitian, tidak ditemukan keterlambatan penyetoran pajak yang bersifat material. Penundaan hanya terjadi pada bulan tertentu yang bertepatan dengan cuti bersama atau libur nasional, dan penyetoran dilakukan kembali pada hari kerja pertama setelah libur berakhir.

Pola penyetoran tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit telah memiliki pengendalian administratif yang memadai untuk menjaga ketepatan waktu penyetoran pajak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan penyetoran PPh Pasal 21 ke kas negara tergolong baik.

RUMAH SAKIT PELABUHAN JAKARTA
PPH PERIODE BULAN DESEMBER 2022

ORGANIK	Rp	276.213.703 ✓
T.AHLI	Rp	298.348.742 ✓
PENERIMA HONOR	Rp	5.156.362 ✓
PPH PASAL 21 (411121 100)	Rp	579.718.807

JASA 411124 104	Rp	18.240.718
PPH PASAL 23	Rp	18.240.718

MENGETAHUI
MANAGER Tax & Treasury

APANG SUBARKAH . SE

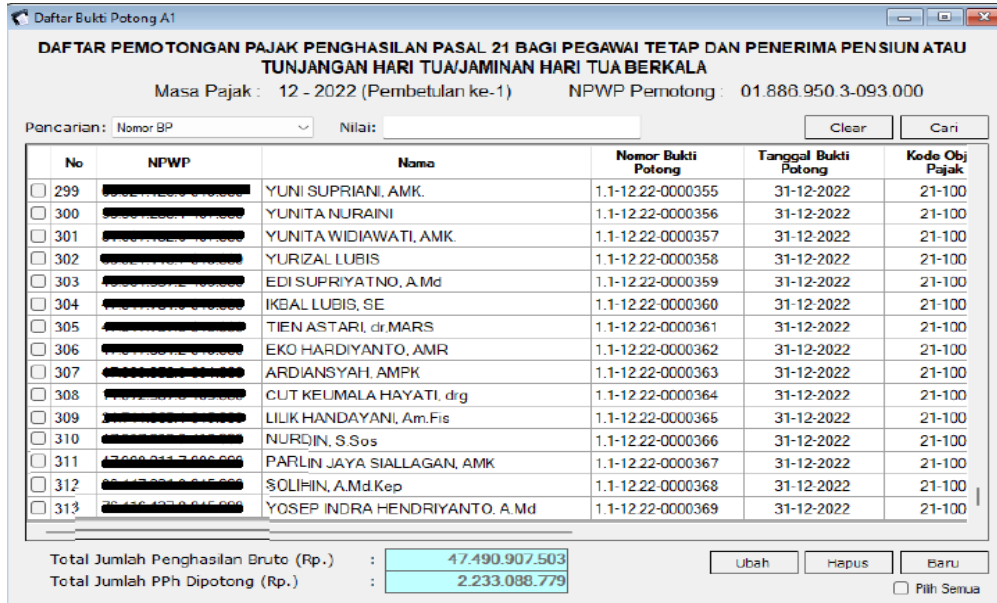
IHC
Rumah Sakit
Pelabuhan Jakarta

Gambar 2. Bukti Setor Pajak ke Kantor Pusat PT RSP

Sumber : Data internal RS Pelabuhan Jakarta (2022)

d. Kepatuhan Pelaporan melalui SPT Masa PPh Pasal 21

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21 dilakukan setelah proses penyetoran pajak selesai dan dilaksanakan melalui sistem perpajakan yang berlaku. Proses pelaporan dikerjakan oleh unit yang sama dengan pengelola perhitungan dan penyetoran pajak.



DAFTAR PEMOTONGAN PAJAK PENGHASILAN PASAL 21 BAGI PEGAWAI TETAP DAN PENERIMA PENSUN ATAU TUNJANGAN HARI TUA/JAMINAN HARI TUA BERKALA
Masa Pajak : 12 - 2022 (Pembetulan ke-1) NPWP Pemotong : 01.888.950.3-093.000

Pencarian: Nomor BP Nilai:

No	NPWP	Nama	Nomor Bukti Potong	Tanggal Bukti Potong	Kode Obj Pajak
☐ 299	00000000000000000000	YUNI SUPRIANI, AMK.	1.1-12.22-0000355	31-12-2022	21-100
☐ 300	00000000000000000000	YUNITA NURAINI	1.1-12.22-0000356	31-12-2022	21-100
☐ 301	00000000000000000000	YUNITA WIDIAWATI, AMK.	1.1-12.22-0000357	31-12-2022	21-100
☐ 302	00000000000000000000	YURIZAL LUBIS	1.1-12.22-0000358	31-12-2022	21-100
☐ 303	00000000000000000000	EDI SUPRIYATNO, A.Md	1.1-12.22-0000359	31-12-2022	21-100
☐ 304	00000000000000000000	IKBAL LUBIS, SE	1.1-12.22-0000360	31-12-2022	21-100
☐ 305	00000000000000000000	TIEN ASTARI, dr.MARS	1.1-12.22-0000361	31-12-2022	21-100
☐ 306	00000000000000000000	EKO HARDIYANTO, AMR	1.1-12.22-0000362	31-12-2022	21-100
☐ 307	00000000000000000000	ARDIANSYAH, AMPK	1.1-12.22-0000363	31-12-2022	21-100
☐ 308	00000000000000000000	CUT KEUMALA HAYATI, drg	1.1-12.22-0000364	31-12-2022	21-100
☐ 309	00000000000000000000	LILIK HANDAYANI, Am.Fis	1.1-12.22-0000365	31-12-2022	21-100
☐ 310	00000000000000000000	NURDIN, S.Sos	1.1-12.22-0000366	31-12-2022	21-100
☐ 311	00000000000000000000	PARLIN JAYA SIALLAGAN, AMK	1.1-12.22-0000367	31-12-2022	21-100
☐ 312	00000000000000000000	SOLIHIN, A.Md.Kep	1.1-12.22-0000368	31-12-2022	21-100
☐ 313	00000000000000000000	YOSEP INDRA HENDRIYANTO, A.Md	1.1-12.22-0000369	31-12-2022	21-100

Total Jumlah Penghasilan Bruto (Rp.) : 47.490.907.503
Total Jumlah PPh Dipotong (Rp.) : 2.233.088.779

☐ Pilih Semua

Gambar 3. Bukti Sistem Perpajakan di RS Pelabuhan Jakarta

Sumber : Data internal RS Pelabuhan Jakarta (2022)

Berdasarkan hasil observasi, pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21 dilakukan secara rutin dan tidak ditemukan keterlambatan selama periode penelitian. Proses pelaporan telah menjadi bagian dari alur kerja administrasi perpajakan yang terjadwal. Temuan ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah memenuhi kewajiban melaporkan PPh Pasal 21 secara tertib.

e. Faktor Internal yang Mempengaruhi Kepatuhan PPh Pasal 21

Berdasarkan hasil penelitian, faktor internal yang memengaruhi kepatuhan PPh Pasal 21 di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta meliputi kebijakan manajemen, struktur organisasi, serta ketersediaan sumber daya manusia.

Kebijakan perpajakan di tingkat cabang sepenuhnya mengikuti arahan dari manajemen pusat, sehingga ruang diskresi cabang dalam menetapkan pedoman teknis relatif terbatas. Selain itu, tidak adanya staf khusus perpajakan menyebabkan tugas perpajakan dirangkap oleh staf Tax & Finance, yang berdampak pada beban kerja dan tingkat fokus dalam pengelolaan pajak. Faktor lain yang turut memengaruhi kepatuhan adalah keterbatasan pelatihan perpajakan terkait sistem dan regulasi baru, khususnya penerapan TER. Keterbatasan tersebut berdampak pada proses adaptasi dan pemahaman teknis staf. Secara keseluruhan, faktor internal tersebut berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelaksanaan kepatuhan PPh Pasal 21 di lingkungan rumah sakit.

4. Analisis Fenomena

Fenomena kepatuhan terhadap pemotongan dan setoran Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 di RS Pelabuhan Jakarta dapat dianalisis dengan merujuk pada kerangka kepatuhan pajak di tingkat institusi. Dalam teori kepatuhan pajak, kepatuhan, dalam istilah umum, merujuk pada keadaan di mana wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan mereka sesuai dengan

ketentuan perundang-undangan, dengan mempertimbangkan perhitungan, pemotongan, setoran, dan pelaporan kewajiban pajak.

Berdasarkan teori kepatuhan pajak, khususnya *administrative compliance theory*, kepatuhan tidak hanya terpengaruh oleh kesadaran wajib pajak, tetapi juga oleh kualitas sistem administrasi, pemahaman terhadap regulasi, serta dukungan organisasi. Dalam konteks Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta, pemenuhan kewajiban pemotongan dan penyetoran PPh Pasal 21 menunjukkan adanya kepatuhan formal yang tercermin dari ketepatan perhitungan pajak sesuai ketentuan yang berlaku serta ketepatan waktu dalam penyampaian SPT Masa PPh Pasal 21.

Kompleksitas struktur organisasi rumah sakit, yang mencakup berbagai profesi dan status kepegawaian, berpotensi meningkatkan risiko ketidaktepatan dalam perhitungan dan pelaporan pajak. Namun demikian, data internal tahun 2024 menunjukkan bahwa Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta mampu mengelola kompleksitas tersebut melalui penerapan sistem administrasi perpajakan yang terstruktur. Hal ini terlihat dari proses perhitungan PPh Pasal 21 pegawai yang telah disesuaikan dengan ketentuan tarif dan penghasilan kena pajak, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 4.5.

Dengan demikian, fenomena kepatuhan PPh Pasal 21 di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta sejalan dengan teori kepatuhan pajak yang menyatakan bahwa keberadaan sistem administrasi yang baik, pemahaman regulasi yang memadai, serta komitmen manajemen berperan penting dalam mendorong kepatuhan pajak institusional.

Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta menunjukkan kepatuhan pajak institusional melalui pemenuhan kewajiban pemotongan dan penyetoran PPh Pasal 21 di tengah dinamika regulasi perpajakan yang terus berkembang. Rumah sakit tersebut menghadapi berbagai tantangan dalam memastikan bahwa proses pemotongan, perhitungan, dan pelaporan pajak dilaksanakan secara akurat dan tepat waktu, khususnya karena kompleksitas struktur organisasi dan keberagaman status kepegawaian. Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta menunjukkan kepatuhan pajak institusional melalui pemenuhan kewajiban pemotongan dan penyetoran PPh Pasal 21. Hal ini dapat dilihat dari proses perhitungan pajak yang dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku.

5. Penyajian Temuan Data dan Fakta di Lapangan

a. Kepatuhan terhadap PPh Pasal 21

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber, diketahui bahwa Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta tidak memiliki kebijakan internal tertulis yang secara khusus mengatur kepatuhan terhadap Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21. Praktik kepatuhan yang diterapkan selama ini sepenuhnya mengacu pada arahan dari kantor pusat serta ketentuan peraturan yang berlaku, khususnya PMK Nomor 168 Tahun 2023.

Kondisi ini menunjukkan bahwa kebijakan kepatuhan PPh Pasal 21 di lingkungan rumah sakit masih bersifat normatif dan berorientasi pada kepatuhan terhadap regulasi eksternal. Meskipun demikian, pelaksanaan kewajiban pemotongan, penyetoran, dan pelaporan PPh Pasal 21 tetap dijalankan sesuai ketentuan yang ada. Namun, ketiadaan kebijakan internal yang bersifat operasional berpotensi memengaruhi konsistensi pelaksanaan dan efektivitas pengendalian internal dalam jangka panjang.

b. Faktor utama kepatuhan terhadap PPh Pasal 21

Hasil wawancara menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor utama yang mendorong kepatuhan Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta terhadap PPh Pasal 21. Faktor yang paling dominan adalah ketaatan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku serta kepatuhan

terhadap arahan dari kantor pusat. Selain itu, pelaporan yang dilakukan secara tepat waktu menjadi upaya untuk menghindari kendala teknis berupa gangguan sistem (system error).

Faktor pendukung lainnya meliputi adanya sosialisasi terkait kebijakan Tarif Efektif Rata-rata (TER), penerapan sistem pemotongan langsung (auto debit), serta adanya tuntutan dan pengawasan dari pemerintah. Kekhawatiran terhadap sanksi perpajakan juga menjadi faktor yang turut mendorong kepatuhan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan PPh Pasal 21 dipengaruhi oleh kombinasi faktor regulatif, teknis, dan psikologis.

c. Faktor Penghambat dan Kendala Kepatuhan terhadap PPh Pasal 21

Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan beberapa faktor yang menghambat kepatuhan terhadap PPh Pasal 21 di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Hambatan utama adalah tidak adanya staf khusus yang menangani perpajakan, sehingga pengelolaan administrasi pajak belum dapat dilakukan secara optimal.

Selain itu, kendala teknis berupa gangguan sistem serta belum terintegrasinya Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK) turut memengaruhi kelancaran proses administrasi perpajakan. Perubahan regulasi, khususnya terkait penerapan Tarif Efektif Rata-rata (TER), juga menimbulkan kebingungan di kalangan pegawai dan berpotensi menyebabkan terjadinya lebih bayar atau kurang bayar pajak.

Keterbatasan kewenangan cabang dalam menyelenggarakan pelatihan perpajakan serta minimnya sosialisasi kebijakan baru semakin memperkuat hambatan dalam pelaksanaan kepatuhan PPh Pasal 21. Secara keseluruhan, kendala tersebut menunjukkan perlunya penguatan sistem, sumber daya manusia, dan kebijakan internal.

d. Dampak regulasi pajak baru

Berdasarkan temuan lapangan, penerapan regulasi pajak yang baru memberikan dampak terhadap mekanisme penghitungan PPh Pasal 21 di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Perubahan ketentuan, khususnya penerapan tarif efektif yang bersifat variatif setiap bulan, menyebabkan meningkatnya kompleksitas dalam proses perhitungan pajak penghasilan karyawan.

Variasi tarif bulanan tersebut berpotensi menimbulkan selisih potongan pajak selama tahun berjalan dengan kewajiban pajak yang seharusnya dibayarkan secara tahunan. Dampak dari kondisi ini berupa kemungkinan terjadinya kurang potong atau lebih potong pajak, yang umumnya baru dapat diketahui pada akhir tahun pajak saat dilakukan perhitungan ulang secara menyeluruh. Hal ini menunjukkan bahwa regulasi pajak yang baru menuntut ketelitian dan penyesuaian yang lebih tinggi dalam pelaksanaan administrasi pemotongan PPh Pasal 21.

e. Tingkat Kepatuhan Pemotongan PPh Pasal 21

Berdasarkan temuan lapangan, tingkat kepatuhan pemotongan PPh Pasal 21 di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta menunjukkan bahwa pelaksanaan pemotongan pajak telah mengacu pada ketentuan perpajakan yang berlaku. Namun demikian, penerapan regulasi terbaru masih berada dalam tahap penyesuaian, khususnya terkait penerapan sistem Tarif Efektif Rata-rata (TER).

Kondisi tersebut disebabkan oleh belum tersedianya standar atau template perhitungan yang baku dari pihak manajemen, sehingga perhitungan PPh Pasal 21 dilakukan dengan pendekatan yang mendekati ketentuan yang berlaku. Meskipun demikian, upaya penyesuaian terus dilakukan agar pelaksanaan pemotongan PPh Pasal 21 dapat berjalan secara konsisten dan selaras dengan regulasi yang berlaku. Hal ini mencerminkan adanya komitmen institusi dalam menjaga kepatuhan perpajakan meskipun masih menghadapi kendala teknis dan administratif.

f. Tingkat Kepatuhan Pemotongan PPh Pasal 21

Berdasarkan temuan lapangan, tingkat kepatuhan pemotongan PPh Pasal 21 di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta berada pada tahap penyesuaian terhadap regulasi terbaru. Meskipun secara umum pemotongan telah dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku, penerapannya belum sepenuhnya optimal karena belum tersedianya template baku terkait perhitungan Tarif Efektif Rata-rata (TER).

Upaya penyesuaian terus dilakukan agar pelaksanaan pemotongan PPh Pasal 21 dapat semakin selaras dengan ketentuan yang berlaku. Kondisi ini menunjukkan adanya komitmen rumah sakit untuk meningkatkan kepatuhan meskipun masih menghadapi kendala teknis dan administratif.

g. Kepatuhan Penyetoran ke Kas Negara

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta telah melaksanakan kewajiban penyetoran PPh Pasal 21 ke kas negara secara tepat waktu. Penyetoran dilakukan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku, kecuali pada kondisi tertentu seperti cuti bersama atau libur nasional. Namun demikian, penundaan tersebut bersifat sementara dan penyetoran tetap dilakukan segera setelah periode libur berakhir.

h. Kepatuhan Pelaporan Melalui SPT Masa PPh 21

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber, diketahui bahwa pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21 di RS Pelabuhan Jakarta telah dilaksanakan secara tepat waktu dan rutin. Kepatuhan dalam pelaporan ini mencerminkan komitmen institusi dalam memenuhi kewajiban administrasi perpajakan secara tertib dan berkelanjutan.

i. Faktor Internal Yang Mempengaruhi Kepatuhan

Faktor internal yang memengaruhi kepatuhan terhadap PPh Pasal 21 di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta berkaitan erat dengan kebijakan perusahaan dan peran manajemen. Keputusan manajemen dalam mengatur kebijakan perpajakan serta proses perhitungan penghasilan karyawan menjadi dasar penting dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Keterlibatan aktif manajemen dalam pengambilan keputusan dan pengawasan perpajakan berperan signifikan dalam mendorong kepatuhan PPh Pasal 21. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan manajerial merupakan faktor internal utama dalam menjaga kepatuhan perpajakan institusional.

6. Refleksi Penelitian

Peneliti sadar bahwa proses penelitian ini, kualitas data dan kedalaman analisis sangat dipengaruhi oleh tingkat partisipasi para pemangku kepentingan di lingkungan Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Pemilihan metode wawancara dan penelaahan dokumen internal memberikan kesempatan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai praktik kepatuhan pajak institusional, namun sekaligus membatasi sudut pandang pada subjektivitas informan. Selain itu, dinamika regulasi perpajakan yang terus berubah menunjukkan bahwa penelitian ini merefleksikan kondisi pada periode tertentu, sehingga hasilnya bersifat kontekstual dan dapat berbeda apabila penelitian dilakukan pada waktu yang berbeda. Oleh karenanya, refleksi ini menegaskan pentingnya pelaksanaan penelitian lanjutan dengan metode yang lebih beragam guna mendapat pemahaman yang komprehensif mengenai mekanisme kepatuhan pajak institusional di sektor pelayanan kesehatan.

7. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan sehingga perlu diperhatikan. Pertama, data yang digunakan bersumber dari wawancara dan dokumen internal Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta,

sehingga temuan sangat bergantung pada tingkat keterbukaan informan serta kelengkapan dokumen yang tersedia. Kedua, kajian ini hanya berfokus satu institusi, sehingga hasil penelitian tidak dapat dijadikan acuan bagi institusi lain yang memiliki karakteristik berbeda. Ketiga, penelitian kualitatif yang mengandalkan wawancara menghasilkan data yang bersifat subjektif sesuai dengan pandangan informan, sehingga kesimpulan diperoleh berdasarkan interpretasi atas pendapat tersebut. Dengan mempertimbangkan terbatasnya tersebut, penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan metode lebih beragam serta melibatkan cakupan institusi yang lebih luas untuk memperoleh temuan yang lebih komprehensif.

KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pemotongan PPh Pasal 21

Di Rumah Sakit Port Jakarta, pelaksanaan pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 21 telah dilakukan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Pemotongan pajak dilakukan terhadap remunerasi karyawan berdasarkan ketentuan Pajak Penghasilan Pasal 21, yang juga mencakup penerapan kebijakan Tingkat Pajak Efektif Rata-rata (AETR). Proses pemotongan pajak telah terintegrasi dalam sistem penggajian rumah sakit. Meskipun demikian, pada masa awal penerapan regulasi baru masih ditemukan beberapa penyesuaian teknis dalam perhitungan dan administrasi pemotongan pajak, yang menunjukkan adanya proses adaptasi terhadap perubahan kebijakan perpajakan.

2. Pelaksanaan Penyetoran PPh Pasal 21

Sesuai dengan peraturan yang berlaku, penyetoran PPh Pasal 21 pada Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta dilakukan melalui pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan e-Billing. Penyetor pajak melakukan pembayaran tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan. Meskipun demikian, dalam beberapa periode waktu tertentu, masih terdapat keterlambatan yang bersifat administratif dan bersifat teknis, seperti masalah pada sistem atau prosedur yang bersifat internal, tidak bersifat material dan tidak berdampak pada pemenuhan kewajiban perpajakan.

3. Tingkat Kepatuhan Perpajakan

Tingkat kepatuhan Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta dalam melaksanakan kewajiban perpajakan terkait pemotongan dan penyetoran PPh Pasal 21 dapat dikategorikan cukup baik, baik ditinjau dari aspek kepatuhan formal maupun kepatuhan material. Rumah sakit telah menunjukkan upaya dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek administratif yang perlu ditingkatkan agar tingkat kepatuhan perpajakan dapat berjalan secara lebih optimal, konsisten, dan berkelanjutan.

4. Faktor Kendala dalam Pelaksanaan PPh Pasal 21

Salah satu kendala dalam pelaksanaan Pemotongan dan Penyetoran PPh Pasal 21 di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta terkait dengan perubahan peraturan perpajakan, terutama pelaksanaan Tarif Efektif Rata-rata (TER), keterbatasan pemahaman teknis sumber daya manusia pada tahap awal penerapan kebijakan baru, serta penyesuaian sistem penggajian dan administrasi perpajakan. Kendala-kendala tersebut pada umumnya bersifat administratif dan teknis sehingga dapat diminimalkan melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penyempurnaan sistem pengelolaan perpajakan, serta evaluasi berkala terhadap prosedur pemotongan dan penyetoran pajak.

SARAN

Saran Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, serta dengan memperhatikan keterbatasan penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa saran teoritis sebagai berikut :

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan pemotongan dan penyetoran PPh Pasal 21 dipengaruhi oleh faktor regulasi, pemahaman teknis, dan sistem administrasi perpajakan. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian kepatuhan PPh Pasal 21 dengan menambahkan perspektif lain, seperti efektivitas pengendalian internal atau peran budaya organisasi, guna memperkaya analisis kepatuhan perpajakan secara institusional.
2. Mengingat bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus yang berfokus pada satu objek penelitian, disarankan agar penelitian selanjutnya memperluas ruang lingkup objek, seperti dengan melakukan perbandingan antara rumah sakit yang berbeda atau institusi serupa, untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan komparatif dalam temuan penelitian.
3. Penelitian ini dibatasi pada periode tertentu dan lebih menekankan pada aspek kualitatif. Oleh karena itu, peneliti berikutnya dapat mengombinasikan pendekatan kualitatif dengan data kuantitatif, seperti analisis tingkat keterlambatan atau besaran sanksi, agar hasil penelitian menjadi lebih mendalam dan terukur.

Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka saran praktis yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta disarankan untuk terus meningkatkan pemahaman teknis pegawai yang terlibat dalam pengelolaan PPh Pasal 21, khususnya terkait perubahan regulasi perpajakan seperti penerapan Tarif Efektif Rata-rata (TER), agar pelaksanaan pemotongan dan penyetoran pajak dapat dilakukan secara lebih optimal dan konsisten.
2. Mengingat masih ditemukannya kendala administratif dalam beberapa periode, Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta perlu melakukan penyempurnaan sistem pengelolaan penggajian dan administrasi pajak, terutama dalam integrasi sistem internal dengan aplikasi perpajakan seperti e-Billing dan e-Bupot, guna meminimalkan potensi keterlambatan dan kesalahan administratif.
3. Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta juga disarankan untuk memperkuat koordinasi antara bagian keuangan dan sumber daya manusia, sehingga data penghasilan dan kewajiban pajak karyawan dapat dikelola secara akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.
4. Berdasarkan temuan penelitian yang menunjukkan adanya potensi kurang atau lebih bayar pajak pada saat proses pengisian dan pelaporan, Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta disarankan untuk meningkatkan koordinasi antar unit terkait, khususnya unit keuangan, sumber daya manusia, dan unit yang menangani perpajakan, dalam rangka klarifikasi data penghasilan dan kewajiban pajak karyawan. Upaya ini diharapkan

dapat membantu mengidentifikasi perbedaan perhitungan sejak dini serta meminimalkan kesalahan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Akuntansi, M., Tarumanagara, U., Amini, S. A., Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (n.d.). Kepatuhan Wajib Pajak Badan Selama Era Pandemi Covid 19: Insentif Pajak. *Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak. Jurnal Pajak Indonesia*, 6(2S), 613–625.
- Ardianto D., T. H. & S. B. (2025). *Faktor-faktor Kepatuhan Wajib Pajak*. Vol. 12 No. 1.
- Azahrah, Irmawati, & Maya. (2022). Analisis Kesadaran Wajib Pajak Badan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak. *Jurnal Kepatuhan Perpajakan*.
- Banjarnahor, & Harahap. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Tingkat Pendapatan terhadap Kepatuhan Pembayaran PPh Pasal 21 pada Karyawan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*.
- Becker, G. S. (1968). Crime and punishment: An economic approach. *Journal of Political Economy*, 76(2), 169–217. <https://doi.org/10.1086/259394>
- Gani, Suryadi, & Astama. (2024). The Influence of Tax Literacy on Compliance with Individual Income Tax Obligations (PPh 21). *Jurnal Perpajakan Indonesia*.
- Indonesia, I. K. P. (2024). *Laporan perkembangan perpajakan Indonesia*. IKPI.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 168 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Pemotongan, Penyetoran, dan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 21*. Kementerian Keuangan.
- Kirchler E., H. E. & W. I. (2008). *Enforced versus Voluntary Tax Compliance*. Vol. 94 No. 2.
- Kurniawan, A., Novayanthi, R., & Febrianto, F. R. (n.d.). Factors influencing tax compliance in Indonesia. *Riset: Jurnal Aplikasi Ekonomi Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 1–13.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan: Edisi Terbaru*. Andi Offset.
- Musgrave, R. A., & Musgrave, P. B. (1989). *Public Finance in Theory and Practice* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Nurdhiana, & Triani. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, Kesadaran, Lingkungan Pajak, dan Sanksi terhadap Kepatuhan PPh Pasal 21. *Jurnal Akuntansi Daerah*.
- Nurmantu, S. (2018). *Pengantar Perpajakan*. Granit.
- OECD. (2021). *Revenue Statistics in Asia and the Pacific 2021*. OECD Publishing.
- Putri, A. D. A. S., & Sucahyati, D. (n.d.). Implementasi Kepatuhan Wajib Pajak melalui Penyetoran dan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 21. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 3(1), 45–62.
- Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tarif Efektif Rata-rata Pajak Penghasilan Pasal 21*.

- Soliha, Wibisono, & Hermawan. (2021). Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak Badan. *Jurnal Ekonomi Dan Perpajakan*.
- Suandy, E. (2020). *Perencanaan Pajak*. Salemba Empat.
- Utami, dkk. (2023). *ICT and PPh 21 Reporting Compliance*. Vol. 4 No. 2.
- Waluyo. (2021). *Perpajakan Indonesia: Teori dan Kasus*. Salemba Empat.