



Analisis pemahaman dan kesadaran masyarakat wajib pajak dalam kepatuhan laporan PPh 21 KPP Pratama Cileungsi

Aryo Aji Maduseno¹, Aisyah Indarsari²

^{1,2}Universitas Teknologi Digital

email: ¹aryo10221291@digitechuniversity.ac.id, ²aisyah_indarsari@yahoo.com

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 20 Oktober 2025

Disetujui 08 November 2025

Diterbitkan 30 November 2025

Kata kunci:

Pemahaman Pajak, Kesadaran Pajak, Kepatuhan Pelaporan, PPh 21, KPP Pratama Cileungsi

Keywords:

Tax Understanding, Tax Awareness, Reporting Compliance, PPh 21, KPP Pratama Cileungsi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pemahaman dan kesadaran wajib pajak memengaruhi kepatuhan dalam pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 21 (PPh 21) di KPP Pratama Cileungsi. PPh 21 merupakan salah satu bentuk kewajiban perpajakan yang sangat penting untuk menunjang penerimaan negara. Namun, dalam praktiknya, kepatuhan pelaporan pajak masih menjadi tantangan yang signifikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi kepada wajib pajak yang berdomisili di wilayah Cileungsi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan mereka dalam melaporkan PPh 21. Kendala utama yang ditemukan meliputi kompleksitas peraturan perpajakan, minimnya sosialisasi, serta rendahnya literasi digital dalam penggunaan sistem e-filing. Temuan ini menegaskan pentingnya edukasi berkelanjutan dan strategi komunikasi yang efektif dari pihak otoritas pajak untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

ABSTRACT

This study aims to analyze how taxpayers' understanding and awareness influence their compliance in reporting Article 21 Income Tax (PPh 21) at KPP Pratama Cileungsi. PPh 21 is a crucial component of tax obligations that supports national revenue. However, tax reporting compliance remains a significant issue. This research employs a qualitative approach using a descriptive method. Data collection techniques include observation, structured interviews, and documentation involving taxpayers residing in the Cileungsi area. The findings reveal that taxpayers' level of understanding and awareness significantly affects their compliance in reporting PPh 21. Key challenges identified include the complexity of tax regulations, lack of outreach, and low digital literacy in using the e-filing system. These findings highlight the need for continuous education and effective communication strategies by tax authorities to enhance taxpayer compliance.



©2025 Aryo Aji Maduseno, Aisyah Indarsari. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran krusial dalam pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Di Indonesia, pajak adalah kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh individu maupun badan usaha berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku tanpa adanya imbalan langsung kepada pembayar pajak. Salah satu jenis pajak yang dikenakan kepada Wajib Pajak adalah Pajak Penghasilan Pasal 21 (PPh 21), yang berkaitan dengan pemotongan pajak atas penghasilan yang diterima oleh karyawan atau pegawai. Dalam pelaksanaannya, pelaporan dan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, termasuk dalam pelaporan PPh 21, masih menjadi permasalahan yang dihadapi Direktorat Jenderal Pajak. Beberapa faktor yang diduga mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak antara lain pemahaman terhadap peraturan perpajakan dan kesadaran akan pentingnya pajak bagi negara (Qona'ah et al., 2023). Pajak menjadi kunci keberhasilan pembangunan di masa akan datang yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Penerimaan pajak merupakan iuran wajib dari orang pribadi maupun badan (perkumpulan) kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tanpa mendapat imbalan secara langsung dan dimanfaatkan untuk keperluan negara dan masyarakat. Penerimaan pajak di Indonesia termasuk sumber pendapatan yang penting untuk menyokong anggaran

penerimaan negara yang dimanfaatkan untuk peningkatan pembangunan serta pembiayaan negara (Wibowo & Jayusman, 2023).

Realisasi penerimaan pajak di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir belum mencapai target yang ditetapkan (Sholeh, 2025). Hal ini menunjukkan masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, termasuk dalam aspek pelaporan PPh 21. Berdasarkan penelitian terdahulu, faktor kesadaran dan pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka (Hasyim et al., 2023). Kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 merupakan aspek yang sangat krusial untuk memastikan efektivitas penerimaan pajak. Kepatuhan pajak mengacu pada ketaatan dan disiplin Wajib Pajak dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya dengan baik, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan oleh pemerintah. Hal ini mencerminkan suatu bentuk kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya di bidang perpajakan berdasarkan undang-undang yang berlaku (Natasya & Andhaniwati, 2023). Kepatuhan pajak berarti wajib pajak membayar pajak yang menjadi tanggungannya dengan ikhlas, tanpa merasa terbebani, serta sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan. Ini merupakan kewajiban yang penting untuk meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (Ayuni, 2023).

Untuk mengoptimalkan pelayanan dan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban sebagai wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak telah menerapkan reformasi perpajakan. Salah satu langkah penting yang diambil adalah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dengan sistem e-filing. E-filing merupakan metode elektronik untuk penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara daring melalui situs web DJP online. Dengan adanya sistem e-filing, diharapkan proses pelaporan SPT dapat dilakukan dengan lebih efisien. Tujuan dari sistem ini adalah untuk mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan dalam persiapan, pengolahan, serta pelaporan SPT ke Kantor Pelayanan Pajak, sesuai dengan aturan yang berlaku dan tepat waktu (Syafira & Nasution, 2021).

Pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan dan tingkat kesadaran mereka terhadap kewajiban pajak menjadi faktor-faktor penting dalam tingkat kepatuhan ini. Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa meningkatnya kesadaran dan pengetahuan tentang perpajakan dapat berkontribusi pada kepatuhan, meskipun hasilnya bervariasi. KPP Pratama Cileungsi, kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan PPh 21 masih menjadi masalah yang harus diperhatikan. Kurangnya pemahaman terhadap peraturan perpajakan, kompleksitas dalam sistem pelaporan, serta rendahnya kesadaran di kalangan sebagian wajib pajak menjadi kendala dalam upaya meningkatkan kepatuhan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan dalam pelaporan PPh 21 di KPP Pratama Cileungsi (Nugrahani dan Suryaningrum, 2023).

Meskipun demikian, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Data menunjukkan bahwa penerimaan pajak mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Rendahnya kepatuhan ini dapat ditelusuri pada beberapa faktor, termasuk kurangnya pemahaman tentang peraturan perpajakan dan rendahnya kesadaran wajib pajak. Penerimaan pajak Indonesia selama periode 2020 hingga 2024 menunjukkan pola yang fluktuatif mencerminkan dinamika kondisi ekonomi nasional maupun global. Dalam Grafik 1 di bawah ini, terlihat bahwa pada tahun 2020 terjadi penurunan signifikan akibat pandemi COVID-19 yang menghambat aktivitas ekonomi dan berdampak langsung pada kapasitas fiskal negara. Namun, pada tahun-tahun berikutnya, penerimaan mulai menunjukkan tren pemulihan seiring dengan pulihnya perekonomian, penerapan insentif fiskal, serta penguatan sistem pelaporan dan pengawasan perpajakan. Peningkatan tertinggi tercatat pada tahun 2024 sebagai hasil dari reformasi sistem perpajakan digital dan kesadaran wajib pajak yang semakin baik.



Gambar 1. Grafik Penerimaan Pajak Indonesia (2020-2024)
Sumber: Direktorat Jendral Pajak (DJP)

Penerimaan pajak menunjukkan tren fluktuatif, di mana terjadi penurunan drastis pada tahun 2020 karena pandemi COVID-19 yang menghambat aktivitas ekonomi nasional. Pada 2021, mulai terlihat pemulihan seiring program vaksinasi dan insentif pemerintah. Tahun 2022 mencatatkan peningkatan signifikan sejalan dengan stabilnya kegiatan bisnis. Namun, tahun 2023 mengalami sedikit penurunan karena kondisi global yang memengaruhi ekspor dan daya beli domestik. Tahun 2024 diproyeksikan meningkat kembali berkat peningkatan kepatuhan wajib pajak, digitalisasi sistem pajak (e-filing), dan pengawasan yang lebih ketat. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cileungsi, sebagai salah satu unit pelaksana DJP, memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui berbagai upaya seperti sosialisasi dan edukasi perpajakan. Namun, efektivitas dari upaya-upaya tersebut perlu diteliti lebih dalam untuk memahami sejauh mana pemahaman dan kesadaran wajib pajak dapat berkontribusi terhadap kepatuhan dalam pelaporan PPh 21.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak dari pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan dalam pelaporan PPh 21 di KPP Pratama Cileungsi. Diharapkan, hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memberikan rekomendasi bagi otoritas perpajakan dalam merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran. Berdasarkan latar belakang di atas dengan ini saya memberi judul analisis pemahaman dan kesadaran masyarakat wajib pajak dalam kepatuhan laporan pph 21 kpp pratama cileungsi.

METODE PENELITIAN

Penelitian adalah komponen yang sangat penting dalam suatu kajian ilmiah. Metodologi penelitian, yang terdiri dari serangkaian kegiatan, peraturan, dan prosedur, menjadi pedoman dasar bagi peneliti dalam disiplin ilmu tertentu. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode yang digunakan bertujuan untuk memperoleh data yang valid dan terpercaya. Seluruh data yang terkumpul kemudian dianalisis oleh peneliti menggunakan metode yang telah dipilih, guna mencari solusi dari permasalahan yang ada. Seiring berjalannya waktu, keberagaman budaya, informasi, pengetahuan, dan teknologi juga terus berkembang dengan pesat bersama dengan penelitian dan metodologi yang relevan.

Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis mendalam. Penelitian ini sering kali menekankan perspektif subjek serta proses dan makna di balik fenomena yang diteliti, dengan mengandalkan teori-teori sebagai kerangka acuan yang relevan. Teori ini berperan sebagai gambaran umum pada latar penelitian dan juga mendukung diskusi dalam kajian.

Subjek penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, yang melibatkan masyarakat sekitar Kawasan Cileungsi. Lokasi penelitian berada di sekitar Kecamatan Cileungsi, Kabupaten Bogor, Jawa Barat, dengan pelaksanaan pada 14–23 Juni 2025. Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama:

1. Observasi untuk mengamati interaksi dan Pemahaman, kepatuhan wajib pajak.
2. Wawancara mendalam untuk menggali pemahaman dan kepatuhan wajib pajak.
3. Dokumentasi terhadap catatan, foto.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemahaman Wajib Pajak mengenai Pelaporan PPh 21

Menurut hasil wawancara, tingkat penguasaan wajib pajak terhadap aturan PPh 21 sangat beragam. Beberapa responden memiliki pemahaman yang cukup baik, terutama yang bekerja di sektor formal dan telah terbiasa menggunakan layanan pelaporan elektronik. Mereka paham tentang prosedur laporan, pentingnya Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), serta jadwal laporan tahunan. Namun, masih banyak yang merasa kesulitan memahami istilah perpajakan, perubahan kebijakan, dan prosedur teknis, seperti pemakaian EFIN serta masalah teknis saat mengakses DJP Online.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pemerintah telah menyediakan platform pelaporan digital, masih diperlukan penyuluhan dan edukasi yang lebih luas untuk meningkatkan pengetahuan pajak di masyarakat. Beberapa responden mengungkapkan bahwa informasi yang mereka dapatkan berasal dari teman kerja atau media sosial, bukan dari sumber resmi.

Kesadaran Wajib Pajak mengenai Kewajiban Pelaporan PPh 21

Tingkat kesadaran wajib pajak tentang pentingnya melaporkan pajak juga bervariasi. Beberapa informan mengungkapkan bahwa mereka melapor karena merasa itu adalah kewajiban sebagai warga negara yang taat hukum. Namun, ada juga yang melakukan pelaporan hanya karena diingatkan oleh perusahaan, atau karena takut terkena sanksi.

Motivasi melapor sebagian besar dipengaruhi oleh faktor luar, seperti tekanan sosial, kewajiban administratif di tempat kerja, dan rasa takut akan denda. Kesadaran untuk berkontribusi dalam pembangunan melalui pajak masih rendah. Beberapa informan juga menyatakan bahwa mereka akan lebih termotivasi untuk melapor jika manfaat pajak yang dikelola oleh pemerintah dapat dirasakan secara langsung dalam kehidupan sehari-hari.

Faktor yang Menghambat Kepatuhan Pelaporan

Dari wawancara, teridentifikasi beberapa faktor utama yang menghambat kepatuhan pelaporan PPh 21:

Kurangnya pemahaman teknis, seperti lupa EFIN, kesulitan mengakses e-filing, dan ketidaktahuan tentang dokumen yang perlu dilengkapi. Rendahnya kemampuan digital, khususnya di kalangan wajib pajak yang lebih tua atau tidak terbiasa dengan layanan online. Minimnya edukasi, di mana banyak wajib pajak yang mengaku belum pernah memperoleh pelatihan atau informasi langsung dari kantor pajak. Ketidakpercayaan terhadap pengelolaan pajak, yang mengurangi keinginan masyarakat untuk melapor secara sukarela.

Peran DJP dan Saran dari Wajib Pajak

Banyak responden mengungkapkan harapan agar Direktorat Jenderal Pajak (DJP) lebih proaktif dalam memberikan penyuluhan, baik melalui platform digital, media massa, maupun secara langsung di komunitas lokal. Mereka juga berharap agar proses pelaporan bisa disederhanakan, terutama bagi individu yang memiliki pendapatan sederhana.

Sebagian besar wajib pajak mengusulkan agar sistem e-filing dirancang lebih mudah digunakan, dilengkapi dengan panduan berupa video tutorial, dan disediakan bantuan langsung ketika menghadapi masalah teknis. Mereka juga mengharapkan agar manfaat pajak dapat dirasakan oleh masyarakat luas, sehingga dapat membangun kepercayaan dan kesadaran yang lebih tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terhadap 20 Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cileungsi, diperoleh temuan sebagai berikut:

1. Tingkat Pemahaman – Sebagian besar responden memahami kewajiban pelaporan PPh 21, namun pemahaman teknis (cara menghitung, mengisi formulir, penggunaan e-filing) masih bervariasi.
2. Kesadaran Wajib Pajak – Sekitar 70% responden patuh melapor tepat waktu karena menyadari pentingnya pajak, sedangkan 30% lainnya kurang disiplin dan cenderung menunda pelaporan.
3. Kendala Pelaporan – Hambatan utama meliputi kompleksitas aturan, masalah teknis e-filing, dan kurangnya sosialisasi. Sebagian besar wajib pajak mencari solusi sendiri, tetapi pendampingan teknis dari KPP masih sangat dibutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

Dr. R. A. Fadhallah, S.Psi, M. Si (2021) wawancara.

- Fiantika, Wasil M, Jumiyati, Honesti, Wahyuni, Jonata, 2022 Edukasi, P., Sosialisasi, D. A. N., Lampung, S., Pembayaran, P., Kendaraan, P., Meningkatkan, D., Wajib, K., & Timur, W. V. L. (2022). Peran edukasi dan sosialisasi samsat lampung timur pada pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak wilayah v lampung timur. [https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/6538/%0Ahttps://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/6538/1/SKRIPSI DESY NURMUTIARANI - 1502040138 - ESy.pdf](https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/6538/%0Ahttps://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/6538/1/SKRIPSI%20DES%20NURMUT%20IARANI%20-%201502040138%20-%20ESy.pdf)
- Faruq, U., Adipurno, S., Aziz, A., Faadhilah, N., & Ridwan, M. (2024). Konsep Dasar Pajak dan Lembaga yang Dikenakan Pajak : Tinjauan Literatur dan Implikasi untuk Kebijakan Fiskal. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 16(2), 65–70. <https://doi.org/10.55049/jeb.v16i2.306>
- Fiantika, Wasil M, Jumiyati, Honesti, Wahyuni, Jonata, E. a. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In Rake Sarasin (Issue Maret).
- Fiantika, Wasil M, Jumiyati, Honesti, Wahyuni, Jonata, E. a. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In Rake Sarasin (Issue Maret). <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>
- Hasyim, L. P. A., Amin, M., & Afifudin. (2023). Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi* , 12(2), 816–826.
- Natasya, E., & Andhaniwati, E. (2023). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 1128–1139. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.4202>
- Nuke Sri Herviana, & Halimatusadiah, E. (2022). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi*, 39–46. <https://doi.org/10.29313/jra.v2i1.964>
- Qona'ah, S., Nuridah, S., & Rahwana, R. (2023). Pengaruh edukasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan spt tahunan pajak penghasilan. *NNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3 Nomor 5, 6691–6703.
- Sari, reni novita. (2021). Sistem Pemungutan Pajak, Tarif Dan Fungsi Pajak. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11),1–14, 1–14.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafira, E. Z. A., & Nasution, R. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *El Muhasaba Jurnal Akuntansi*, 12(1), 79–91. <https://doi.org/10.18860/em.v12i1.10256>
- Wibowo, I. I., & Jayusman, S. F. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filling, Pemahaman Perpajakan Dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratamamedan Timur. *Jurnal Akuntansi Audit Dan Perpajakan Indonesia (Jaapi)*, 4(2), 506–515.