

Dinamika Kepatuhan Pajak: Studi Kasus Pemahaman Wajib Pajak dan Implementasi *Self-Assessment* di KPP Pratama Jember

Lutfiat Sholehah¹, Maulana Muhamad Maliki Al Jawani², Itri Diana³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember -¹sholehahlutfiat39@gmail.com

-²maliki.aljawani1987@gmail.com

-³itridiana21@gmail.com

Abstrak— This study examines the dynamics of tax compliance with a focus on the impact of taxpayer understanding and the implementation of the self-assessment system at the Jember Tax Office (KPP). This study uses a qualitative approach through case studies with direct observation and structured interviews with individual taxpayers from various occupational backgrounds. The results of the study show that although most taxpayers have a general understanding of income tax (PPh 21), many still do not understand important matters such as the limits of non-taxable income (PTKP), reporting deadlines, and reporting procedures via DJP Online, particularly the use of Form 1770 S, which can pose challenges in fulfilling tax obligations accurately and on time. The self-assessment system allows taxpayers to calculate, pay, and record their own taxes. However, there are still barriers in tax literacy and adaptation to digitalized services, which impact tax compliance. Assistance programs such as RENJANI (Domestic Tax Volunteers) have proven to improve compliance through education and direct assistance. This study emphasizes the importance of increasing the intensity of tax socialization and education, particularly regarding reporting procedures and the use of online systems, to make the self-assessment system more effective. Overall, this research concludes that taxpayers' understanding and the effectiveness of self-assessment implementation have a significant influence on tax compliance behavior. Therefore, it is recommended to optimize consultation services, enhance education, and strengthen the role of tax officials in providing information and guidance to support optimal tax compliance and a more transparent tax system within the Jember Tax Office..

Keywords: Compliance; Self-Assessment; Taxpayer Knowledge.

1. PENDAHULUAN

Pada setiap negara di seluruh dunia, pemerintah memiliki peran penting dalam melakukan kegiatan perekonomian secara nasional, seperti halnya yang terjadi di Indonesia. Peran utama yang dilakukan oleh pemerintah adalah bertindak sebagai stabilisator, fasilitator, stimulator, dan pengatur, dan hal ini dilakukan melalui berbagai kebijakan, peraturan, dan perundang-undangan yang tujuannya adalah untuk mendorong perekonomian ketika sedang lesu dan menahan perekonomian ketika sedang memanas, terkhusus untuk mencegah inflasi yang tinggi (Rahmawati & Kamil, 2023). Oleh karena itu, pemerintah berupaya dengan semaksimal mungkin untuk meningkatkan pendapatan masyarakat.

Seperti yang telah kita ketahui pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara. Dalam hal ini, penerimaan pajak dapat digunakan untuk melakukan pembiayaan pengeluaran pemerintah, termasuk subsidi untuk kepentingan umum. Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak merupakan bentuk iuran wajib yang wajib dibayarkan oleh orang ataupun badan kepada negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Siregar et al., 2023).

Kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu indikator utama dari kinerja sistem perpajakan dalam suatu negara. Tingkat kepatuhan tersebut dapat menjadi tanda keberhasilan suatu pemerintah dalam upaya meningkatkan pengetahuan dan dedikasi masyarakat terhadap kewajiban perpajakannya. Namun terdapat beberapa indikator yang menjadi permasalahan yang dapat menjadi pembatas tercapainya kepatuhan penuh, baik dilihat dari sisi wajib pajak maupun pelayanan yang diberikan.

Persoalan yang seringkali terjadi dalam dunia perpajakan saat ini yaitu tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang memahami dan menaati hak dan kewajiban perpajakannya, berbeda dengan Wajib Pajak yang membayar pajak dalam jumlah besar dan menyampaikan SPT dengan baik. Permasalahan lainnya adalah baik Wajib Pajak orang pribadi maupun badan masih

mengalami kendala dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) seperti Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan (PPH) yang hanya jatuh tempo satu kali dalam setahun. Fiskus sering mengumumkan kebijakan-kebijakan baru yang belum diketahui masyarakat, sehingga menyebabkan sebagian wajib pajak salah paham dan mengalami keterlambatan untuk melaporkan SPT-nya (Kodriyah et al., 2024).

Sejak tahun 1983, pemerintah Indonesia khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan perubahan sistem pemungutan pajak yang awalnya Official Assessment kini menjadi Self Assessment. Dengan adanya perubahan kebijakan dan sistem ini, masyarakat diberi kewenangan dan kepercayaan penuh oleh pemerintahan untuk melakukan penghitungan, pembayaran, dan pelaporan kewajiban perpajakannya. Tujuan dari adanya perubahan sistem dari Official Assessment menjadi Self Assessment merupakan bentuk dari upaya pemerintahan dalam meningkatkan kesadaran diri dari wajib pajak, agar wajib pajak memiliki kebebasan atau keleluasaan dalam memenuhi kewajiban ataupun tanggung jawab perpajakannya (Ngadiman, 2021)

Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh pemahaman wajib pajak dan pengaruh adanya sistem Self Assessment terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Jember. Dengan memahami beberapa unsur yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu dalam upaya meningkatkan efektivitas dari sistem perpajakan serta mendukung agar terciptanya kepatuhan pajak secara optimal dalam lingkungan kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Ajzen dalam (Evelyna, 2021) mengemukakan Theory of Planned Behavior yang menjelaskan bahwa tingkah laku atau perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh niat yang menjadi dasar tiga faktor utama, yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan. Sikap dapat menggambarkan evaluasi positif ataupun negatif bagi seseorang terhadap perilaku yang dirasakan, norma subjektif memiliki kaitan dengan adanya tekanan sosial yang dirasakan dalam melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan tersebut, sedangkan kontrol perilaku menunjukkan persepsi kemudahan atau kesulitan dalam melaksanakan perilaku.

Penelitian terbaru oleh (Durman & Musdholifah, 2020) menggabungkan TPB dengan model norma personal untuk memahami perilaku pro-lingkungan, menunjukkan bahwa ketiga faktor TPB secara signifikan mempengaruhi niat dan perilaku individu dalam konteks tersebut. Selain itu, studi oleh (Evelyna, 2021) memperluas TPB dengan memasukkan aspek emosi dan etika untuk menjelaskan perilaku pro-lingkungan di kalangan karyawan universitas, menegaskan relevansi TPB dalam berbagai konteks perilaku manusia. Dengan demikian, TPB tetap menjadi kerangka teori yang kuat dan adaptif untuk memprediksi dan memahami perilaku manusia berdasarkan niat yang dipengaruhi oleh sikap, norma sosial, dan kontrol perilaku yang dirasakan.

Niat merupakan dorongan batin seseorang untuk melakukan suatu tindakan yang mencerminkan seberapa besar kemauan dan usaha yang akan dikerahkan (KBBI, 2024). Dalam Theory of Planned Behavior (TPB), niat perilaku dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan individu. Penelitian terbaru oleh (Desy Purnamasari et al., 2024) menunjukkan bahwa meskipun faktor sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku secara parsial tidak selalu berpengaruh langsung, secara kolektif bersama dengan kewajiban moral faktor-faktor tersebut memengaruhi kepatuhan wajib pajak melalui niat. Hal ini menegaskan bahwa niat bersifat dinamis dan dapat berubah sesuai kondisi individu dan lingkungan. Dalam konteks perpajakan, niat menjadi indikator penting dalam menentukan perilaku wajib pajak antara kepatuhan dan ketidakpatuhan (Desy Purnamasari et al., 2024).

Sikap merupakan evaluasi atau reaksi emosional seseorang terhadap suatu objek atau perilaku yang dapat berupa penilaian positif maupun negatif. Dalam Theory of Planned Behavior (TPB), sikap didefinisikan sebagai derajat penilaian positif atau negatif individu terhadap perilaku tertentu yang terbentuk dari keyakinan perilaku (behavioral beliefs) dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Sikap ini sangat berperan dalam menentukan niat dan perilaku, termasuk dalam konteks kepatuhan wajib pajak, di mana sikap positif terhadap kepatuhan pajak akan mendorong perilaku patuh, sedangkan sikap negatif dapat menimbulkan ketidakpatuhan (Zakiah et al., 2023).

Norma subjektif merupakan suatu persepsi individu yang berkaitan dengan tekanan sosial dari orang – orang penting yang ada di lingkungan atau sekitarnya, seperti lingkungan keluarga, pertemanan atau kolega, yang mampu memberikan pengaruh pada seseorang dalam melakukan atau tidak dilakukannya suatu tindakan. Normative beliefs merupakan salah satu hal yang

menyebabkan terbentuknya norma subjektif, yang artinya bahwa keyakinan individu terhadap harapan normative orang lain yang pada akhirnya dijadikan sebagai acuan serta motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (Budiningrum, 2024).

Dalam konteks kepatuhan pajak, norma subjektif berperan penting karena individu cenderung menyesuaikan perilaku mereka dengan apa yang dianggap diterima atau diharapkan oleh lingkungan sosialnya. Studi empiris telah menunjukkan bahwa norma subjektif memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang mana semakin kuat norma subjektif yang dirasakan oleh masyarakat, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak.

Kontrol perilaku merupakan persepsi individu mengenai kemampuan dan kendali yang dimiliki saat melakukan suatu perilaku. Kontrol ini terbentuk dari keyakinan (control beliefs) tentang faktor-faktor yang dapat mempermudah atau menghambat pelaksanaan tindakan tersebut. Semakin tinggi persepsi kontrol perilaku seseorang yakni merasa sedikit hambatan dan banyak dukungan maka individu tersebut cenderung menganggap perilaku itu mudah dilakukan dan memiliki niat yang kuat untuk melaksanakannya. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kontrol perilaku yang dipersepsikan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat dan perilaku kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi (Desy Purnamasari et al., 2024). Kontrol perilaku juga dapat berpengaruh langsung terhadap perilaku apabila terdapat actual control di luar kehendak individu, seperti regulasi dan sistem pengawasan pajak, yang memengaruhi kemampuan wajib pajak untuk patuh (Zakiah et al., 2023). Namun, beberapa studi menemukan bahwa pengaruh kontrol perilaku terhadap niat lebih kuat dibandingkan pengaruh langsung terhadap perilaku kepatuhan (Agassy & Tanno, 2024). Dengan demikian, persepsi kontrol perilaku menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak, karena memengaruhi niat dan kemampuan individu untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara efektif.

Kepatuhan pajak sendiri didefinisikan sebagai sikap taat dan tunduk terhadap peraturan perpajakan yang berlaku, yang diwujudkan melalui tindakan sesuai dengan ketentuan undang-undang pajak (Desy Purnamasari et al., 2024). Kepatuhan ini merupakan motivasi penting yang berkontribusi pada kelancaran penerimaan pajak negara. Studi empiris mengonfirmasi bahwa niat yang dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku secara kolektif berperan dalam membentuk perilaku kepatuhan pajak (Desy Purnamasari et al., 2024). Oleh karena itu, penguatan persepsi kontrol perilaku melalui kebijakan dan edukasi perpajakan menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

a. Pajak Penghasilan

Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh oleh wajib pajak, baik individu maupun badan, dalam suatu periode tertentu. Menurut Resmi dalam DOI: <https://doi.org/10.29303/jap.v6i1.95>, PPh di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 yang mendefinisikan penghasilan sebagai setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima wajib pajak dari sumber dalam negeri maupun luar negeri yang dapat digunakan untuk konsumsi atau menambah kekayaan. Sistem pemungutan PPh di Indonesia menggunakan pendekatan self-assessment, di mana wajib pajak bertanggung jawab menghitung, melapor, dan membayar pajaknya sendiri. Mardiasmo (2018) dalam (Budiman & Gumawang, 2025) menegaskan bahwa PPh merupakan salah satu sumber penerimaan pajak terbesar di Indonesia, menyumbang sekitar 30-40% dari total penerimaan pajak negara, sehingga berperan penting dalam mendanai pembangunan nasional. Secara teoretis, PPh didasarkan pada prinsip keadilan pajak, khususnya prinsip kemampuan membayar (ability-to-pay principle), yang mengharuskan beban pajak sebanding dengan kapasitas ekonomi wajib pajak. Musgrave dan Musgrave dalam (Budiman & Gumawang, 2025) menambahkan bahwa struktur pajak progresif dalam PPh bertujuan mengurangi ketimpangan ekonomi dengan mengenakan tarif lebih tinggi pada penghasilan yang lebih besar. Namun, implementasi PPh menghadapi berbagai tantangan, seperti kompleksitas metode penghitungan PPh Pasal 21 yang berbeda antara pegawai dan nonpegawai, serta penghasilan berkesinambungan dan tidak berkesinambungan, yang dapat menyebabkan risiko kesalahan perhitungan dan hilangnya penerimaan negara (DDTC, 2022). Selain itu, perkembangan lapangan pekerjaan nonstandar seperti pekerja mandiri dan kontrak sementara menambah kesulitan dalam pemungutan PPh karena sektor ini termasuk kategori hard-to-tax sector yang rentan penghindaran pajak. Tantangan lain adalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan kompleksitas administrasi

perpajakan yang memerlukan reformasi penyederhanaan prosedur serta edukasi perpajakan untuk meningkatkan efektivitas PPh Slemrod, 2004 dalam (Budiman & Gumawang, 2025). Implementasi aturan baru seperti PPh 21 DTP juga menuntut pelaku usaha menyesuaikan sistem payroll dan administrasi kepegawaian agar sesuai regulasi, serta melakukan pelaporan berkala kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang menjadi tantangan tersendiri bagi. Selain itu, tantangan teknis seperti gangguan sistem dan integrasi data dalam administrasi perpajakan juga memengaruhi kelancaran pelaporan dan pembayaran. Pemerintah terus berupaya menyederhanakan pembayaran pajak melalui digitalisasi, meskipun tingkat literasi teknologi yang masih rendah terutama di daerah terpencil menjadi hambatan tersendiri. PPh tidak hanya berperan sebagai sumber pendapatan negara, tetapi juga sebagai instrumen penting dalam kebijakan fiskal dan sosial yang menghadapi dinamika dan tantangan kompleks di era modern.

b. Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak merupakan suatu proses dalam memahami peraturan perpajakan yang ada dan telah ditetapkan oleh pemerintah yang dilakukan oleh setiap wajib pajak. Seorang wajib pajak harus benar benar memiliki pemahaman yang memadai perihal perpajakan. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak merupakan segala sesuatu yang berkaitan tentang perpajakan dan dimengerti dengan baik serta benar oleh setiap wajib pajak. Pemahaman (*Comprehension*) adalah segala sesuatu yang memiliki kaitan dengan peraturan perpajakan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah dan Dirjen Pajak yang dapat dipahami dan dimengerti oleh masyarakat serta dapat dilaksanakan sesuai dengan tata cara perpajakan dan ketentuan yang telah ada (Wijaya et al., 2025).

c. Self-Assessment System

Self Assessment System merupakan sistem perpajakan yang memberikan kepercayaan penuh kepada masyarakat untuk melakukan penghitungan, menentukan jumlah pajak yang harus dibayarkan, melakukan pembayaran pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundang – undangan perpajakan yang ada, hingga melaporkan kepada otoritas pajak. Mekanisme *Self-Assessment* ini dilakukan dengan cara melakukan pengiriman laporan atas catatan pajak dan catatan bukan pajak, besarnya biaya, perhitungan besarnya pajak yang terutang ditentukan dengan mengisi dan mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT) dan pajaknya. Wajib pajak membayar apa yang diperhitungkan (Budiman & Gumawang, 2025).

d. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (I.Khotimah,J. Susyanti 2020) dalam (Syawali & Machdar, 2024). Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu bentuk pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak yang dilakukan secara sukarela dan sesuai dengan ketentuan yang ada atau undang – undang perpajakan yang berlaku dalam rangka turut berpartisipasi dalam melakukan Pembangunan negara. Sikap sadar diri yang dimiliki oleh wajib pajak dapat menjadi salahsatu komponen yang menentukan dan berpengaruh langsung dalam penerimaan kas negara terutama yang memiliki kaitan langsung dengan *Self-Assessment* yang menyerahkan kepercayaan penuh serta tanggung jawab dalam melakukan penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak terutang. Oleh sebab itu, setiap kebijakan yang digunakan oleh pemerintah dengan tujuan melakukan peningkatan penerimaan pajak bukan hanya dilakukan dengan menambah jumlah wajib pajak saja, namun juga disertai dengan upaya melakukan peningkatan kepatuhan wajib pajak.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti, yaitu dinamika kepatuhan pajak melalui pemahaman wajib pajak dan implementasi *Self Assessment System* di KPP Pratama Jember. Studi kasus digunakan agar peneliti dapat menelusuri dan memahami secara detail konteks, proses, serta faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak di lingkungan KPP Pratama Jember.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember, yang dipilih karena merupakan salah satu instansi yang menerapkan sistem *self assessment* dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh langsung dari hasil observasi di KPP Pratama Jember serta dari pertanyaan yang diajukan kepada wajib pajak terkait pemahaman mereka tentang kewajiban perpajakan dan implementasi *self assessment system*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi dan wawancara. Observasi dilakukan secara langsung di KPP Pratama Jember untuk

mengamati proses pelayanan, interaksi antara petugas pajak dan wajib pajak, serta pelaksanaan self assessment system. Selain itu, peneliti juga memberikan pertanyaan atau melakukan wawancara terstruktur kepada wajib pajak untuk menggali informasi mengenai pemahaman, persepsi, dan kendala yang mereka hadapi dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan wawancara yang dilakukan secara langsung oleh peneliti, diketahui tingkat pemahaman pajak oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) Karyawan, yakni sebagai berikut:

- Peneliti mengajukan pertanyaan berupa (tahukah anda tentang PPh 21 atau yang biasanya disebut sebagai pajak penghasilan karyawan?) Dari 5 kategori narasumber (Pegawai Tetap, TNI/Polri, Pensiunan, Freelancer, Mantan Pegawai) yang ditetapkan oleh peneliti, sebagian besar mengetahui garis besar dari PPh 21. Hanya 1 narasumber menyatakan "saya membuat NPWP karena syarat dari affiliate"
- Pertanyaan selanjutnya yang diajukan oleh peneliti yakni (tahukah anda berapa batas PTKP untuk WP OP Karyawan?) Pada pertanyaan ini sebagian besar tidak mengetahui besarnya penghasilan batas PTKP. 3 dari 5 narasumber menjawab tidak mengetahui batas PTKP.
- Selanjutnya, peneliti memberikan pertanyaan (tahukah anda masa pelaporan pajak penghasilan karyawan dimulai?) Dari 5 narasumber, sebagian besar mengetahui masa pelaporan pajak penghasilan. Terdapat 2 narasumber yang menyatakan tidak mengetahui dan menjawab "saya datang ke Kantor Pajak karena mendapatkan pesan WhatsApp dari KPP".
- Pertanyaan terakhir yang peneliti berikan yakni (tahukah anda tahapan pelaporan pajak penghasilan karyawan melalui web DJP Online?) Sebagian besar menjawab menjawab tidak, terutama pada WP yang harus mengisi form 1770 s.

Wajib pajak orang pribadi karyawan di wilayah KPP Pratama Jember masih memiliki pemahaman yang terbatas perihal penerapan *self-assessment* E-Filing yang telah diberlakukan sejak tahun 2012. Dalam sistem ini, wajib pajak memiliki tanggung jawab dari membayarkan pajak, hingga melaporkan kewajiban perpajakan dengan mandiri. Kurangnya pemahaman dari wajib pajak dapat menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan perpajakan mereka, terutama apabila mereka tidak mengetahui batas waktu pelaporan PPh 21 WP OP dan prosedur pelaporan pajak melalui web DJP. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dari pertanyaan ke-4 yakni (tahukah anda tahapan pelaporan pajak penghasilan karyawan melalui web DJP Online?), sebagian besar menyatakan mengalami kesulitan dan kendala dalam melakukan pelaporan pajak terutama WP dengan penghasilan diatas Rp, 60.000.000 (1770s)

Pembahasan

Pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Pemahaman wajib pajak adalah pemahaman perihal perpajakan yang diketahui oleh wajib pajak mengenai fungsi, hak dan kewajiban, peraturan, proses hingga sanksi perpajakan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak timbul dengan sendirinya melainkan terdapat faktor pendukung yakni pemahaman wajib pajak perihal perpajakan. Menurut teori yang dikemukakan oleh Tyler (1990) disebutkan bahwa dalam literatur sosiologi dibagi menjadi 2 perspektif bagi masyarakat untuk mematuhi hukum yang ada, yakni instrumental dan normative. Dalam perspektif instrumental disebutkan bahwa kepatuhan individu didorong dengan adanya kepentingan pribadi dan adanya imbalan serta sanksi dari tindakan yang dilakukan oleh individu. Perspektif normative disebutkan kepatuhan berkaitan dengan moral walaupun bertentangan dengan kepentingan individu. Teori kepatuhan inilah yang relevan untuk menjabarkan kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak melaksanakan pembayaran dan pelaporan pajak dikarenakan terdapat hukum yang mewajibkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Dalam perspektif instrumental wajib pajak melakukan pembayaran dan pelaporan karena adanya pemeriksaan dan pengawasan sehingga menyebabkan wajib pajak patuh dikarenakan takut menerima sanksi.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Anggira & Widyanti, 2023) yang menyatakan bahwa salahsatu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yakni tingkat pemahaman wajib pajak terhadap perpajakan.

Penerapan *self-assessment* terhadap kepatuhan wajib pajak

Self-assessment adalah suatu sistem perpajakan meliputi pemungutan, penghitungan, dan pelaporan pajak yang dilakukan secara mandiri oleh wajib pajak. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa penerapan *self-assessment* memiliki pengaruh yang

signifikan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Selain itu dengan adanya bantuan dari Relawan Pajak dalam Negeri (RENJANI), para wajib pajak merasa sangat terbantu dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Dalam penerapan sistem ini diperlukan wajib pajak yang paham terkait dengan prosedur perpajakan yang ditetapkan, sehingga pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Dalam teori kepatuhan interaksi/*Slippery Slope Framework* yang dikemukakan oleh Kirchler (2008) yakni penerapan sistem pajak sukarela dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Dikarenakan hal ini dapat menyeimbangkan antara penegakan hukum pajak yang tegas dengan pelayanan pajak yang transparan, adil dan ramah.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Natafusadha et al., 2023) yang menyatakan bahwa dengan adanya penerapan self-assessment berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman wajib pajak dan penerapan self-assessment terhadap dinamika kepatuhan pajak

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti ditemukan keterkaitan antara pemahaman wajib pajak dan penerapan self-assessment terhadap kepatuhan pajak, yang mana kedua poin ini memiliki keterhubungan, maka hal ini secara bersamaan dapat mempengaruhi dinamika kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Anggira & Widyanti, 2023) dan (Natafusadha et al., 2023) yang menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak serta penerapan self-assessment dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember, pengetahuan wajib pajak dan penerapan sistem self assessment sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil kajian menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar wajib pajak orang pribadi memiliki pemahaman dasar tentang PPh 21, namun masih terdapat kesenjangan pemahaman terhadap komponen teknis seperti batasan PTKP, jadwal pelaporan, dan metode pelaporan DJP Online, khususnya penggunaan Formulir 1770S. Penerapan sistem self assessment yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya secara mandiri terbukti mampu meningkatkan kepatuhan, dengan bantuan program RENJANI yang secara efektif membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Keterkaitan antara pemahaman wajib pajak dengan penerapan sistem self assessment menunjukkan bahwa kedua unsur tersebut mempengaruhi dinamika kepatuhan pajak di KPP Pratama Jember. Teori Theory of Planned Behavior (TPB) yang menjadi landasan teori penelitian ini menunjukkan bahwa niat wajib pajak untuk patuh dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan, dengan pemahaman perpajakan yang baik akan memperkuat ketiga faktor tersebut dan mendorong perilaku kepatuhan.

Untuk mengoptimalkan efektivitas sistem perpajakan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember, program edukasi dan sosialisasi yang komprehensif perlu diintensifkan, khususnya pada aspek teknis perpajakan seperti mekanisme penghitungan PTKP, tata cara pelaporan secara elektronik, dan penggunaan formulir yang sesuai berdasarkan golongan penghasilan. Mengoptimalkan layanan konsultasi dengan meningkatkan kapasitas SDM, menerapkan sistem konsultasi daring yang mudah diakses, dan memperluas cakupan program RENJANI yang sangat penting untuk membantu wajib pajak yang membutuhkan. Selanjutnya, sistem pemantauan dan evaluasi yang berkelanjutan harus dilaksanakan untuk mengukur efektivitas program kepatuhan dan melakukan perbaikan berdasarkan masukan wajib pajak dan kondisi lapangan yang dinamis, yang memungkinkan sinergi optimal antara pemahaman wajib pajak dan penerapan sistem self-assessment dalam mencapai kepatuhan pajak jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agassy, A., & Tanno, A. (2024). Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan Theory of Planned Behavior Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Padang. *E-Jurnal Akuntansi*, 34(4), 861–874. <https://doi.org/10.24843/EJA.2024.v34.i04.p02>
- Anggira, H., & Widyanti, Y. (2023). ANALISIS PEMAHAMAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA PENGRAJIN JUMPUTAN DI KOTA PALEMBANG. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 7(3), 715–726.

- Budiman, I. F., & Gumawang, I. R. (2025a). Analisis Pengaruh Tingkat Kepatuhan Pajak dan Jumlah Tenaga Kerja Formal terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan (PPH) di Indonesia. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 6(1), 1–22. <https://doi.org/10.29303/jap.v6i1.95>
- Budiman, I. F., & Gumawang, I. R. (2025b). Analisis Pengaruh Tingkat Kepatuhan Pajak dan Jumlah Tenaga Kerja Formal terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan (PPH) di Indonesia. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 6(1), 1–22. <https://doi.org/10.29303/jap.v6i1.95>
- Budiningrum, E. W. (2024). Norma Sosial dan Kepatuhan Pajak. *JBMA : Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi*, XI(2), 14–25.
- Desy Purnamasari, Andreas Rengga, & Konstantinus Pati Sanga. (2024). Pengaruh Faktor Theory of Planned Behavior terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 2(4), 275–301. <https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v2i4.1058>
- Durman, T. Y., & Musdholifah, M. (2020). INTEGRASI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DAN THEORY OF PLANNED BEHAVIOR TERHADAP INTENTION TO USE MOBILE PAYMENT (STUDI PADA PENGGUNA OVO DI SURABAYA). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 621–633.
- Evelyna, F. (2021). Theory of Planned Behavior untuk Memprediksi Niat Pembelian Tiket secara Online pada Generasi Milenial. *JBMA*, VIII(1), 1–19.
- Kodriyah, K., Khasanah, I., & Burhanudin, B. (2024). Kepatuhan Wajib Pajak dalam perspektif Theory Planned Behavior. *"LAWSUIT" Jurnal Perpajakan*, 3(2), 114–124. <https://doi.org/10.30656/lawsuit.v3i2.9911>
- Natafusadha, C., Syamsuddin, S., & Rasyid, S. (2023). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Penerapan Self Assessment terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Kota Makassar. *Akrual: Jurnal Bisnis Dan Akuntansi Kontemporer*, 103–111. <https://doi.org/10.26487/akrual.v16i2.25152>
- Ngadiman, L. (2021). Pengaruh Inflasi, Pemeriksaan Pajak, Peningkatan Ptkp Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21. *Jurnal Paradigma Akuntansi*, 3(3), 1342. <https://doi.org/10.24912/jpa.v3i3.14930>
- Rahmawati, R., & Kamil, I. (2023). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Layanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Margin: Jurnal Lentera Manajemen Keuangan*, 1(02), 85–93. <https://doi.org/10.59422/margin.v1i02.125>
- Siregar, H., Djakaria, S. J. S., Pardede, S. L. A., Mipo, M., Riyan, R. D., & Wongsosudono, C. (2023). Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Sanksi dan Tingkat Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JRAM (Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma)*, 10(1), 20–24. <https://doi.org/10.30743/akuntansi.v10i1.6889>
- Syawali, A., & Machdar, N. M. (2024). KONTRIBUSI KESADARAN, SELF ASSESSMENT, DAN SANKSI DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Perpajakan Dan Tata Kelola Perusahaan*, 2(3), 865–875. <https://doi.org/10.70248/jakpt.v2i3.1653>
- Wijaya, H., Zuliyana, M., Putra, D. P., & Rani, S. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Ilir Timur. *Jurnal Ekuilnomi*, 7(1), 53–67. <https://doi.org/10.36985/kjq23k73>
- Zakiah, Z., Ilham, I., & Den Ka, V. S. (2023). Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, dan Perceived Behavioral Control Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 Di KPP Pratama Parepare. *Jurnal Pabean.*, 5(1), 91–104. <https://doi.org/10.61141/pabean.v5i1.364>