



Persepsi dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Implementasi PPh Pasal 21: Studi Fenomenologis pada Pekerja Sektor Formal di Kota Medan

Taxpayer Perception and Understanding of the Implementation of Income Tax Article 21: A Phenomenological Study of Formal Sector Workers in Medan City

Faiqa Azzahra Aisy¹, Herma Yanti Piliang², Riska Saradila³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: faraasiy01@gmail.com

Article Info

Article history :

Received : 31-05-2025

Revised : 02-06-2025

Accepted : 04-06-2025

Published : 06-06-2025

Abstract

This study aims to explore the perceptions and understanding of formal sector taxpayers in Medan City regarding the implementation of Article 21 Income Tax (PPh Pasal 21) through a phenomenological approach. Involving 13 participants from diverse formal occupational backgrounds, the research reveals three main themes: (1) Perception of Fairness, where progressive tax rates are deemed disproportionate to welfare and budget allocation transparency; (2) Technical Understanding, highlighting gaps in tax literacy related to PTKP mechanisms and regulatory complexity; and (3) External Factors, such as reliance on employers and ineffective socialization by the Directorate General of Taxes (DJP). The findings indicate that tax compliance is not solely driven by economic rationality but also by psychological and cultural constructs. Policy implications include regulatory simplification, context-specific educational programs, and enhanced transparency to build public trust. This study contributes to tax literature by emphasizing taxpayers' subjective dimensions and recommending humanistic approaches in fiscal policy.

Keywords: *Income Tax Article 21, Tax Compliance, Formal Workers.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi dan pemahaman wajib pajak sektor formal di Kota Medan terhadap implementasi PPh Pasal 21 melalui pendekatan fenomenologis. Dengan melibatkan 13 partisipan dari berbagai latar belakang pekerjaan formal, penelitian ini mengungkap tiga tema utama: (1) **Persepsi Keadilan**, di mana tarif progresif dianggap tidak proporsional dengan kesejahteraan dan ketidaktransparanan alokasi anggaran; (2) **Pemahaman Teknis**, yang menunjukkan kesenjangan literasi pajak terkait mekanisme penghitungan PTKP dan kompleksitas regulasi; serta (3) **Faktor Eksternal**, seperti ketergantungan pada pemberi kerja dan sosialisasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang kurang efektif. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi rasionalitas ekonomi, tetapi juga konstruksi psikologis dan kultural. Implikasi kebijakan mencakup penyederhanaan regulasi, peningkatan program edukasi berbasis konteks lokal, dan penguatan transparansi untuk membangun kepercayaan publik. Studi ini berkontribusi pada literatur perpajakan dengan menyoroti dimensi subjektif wajib pajak serta merekomendasikan pendekatan humanis dalam kebijakan fiskal.

Kata Kunci: **PPh Pasal 21, Kepatuhan Pajak, Pekerja Formal.**

PENDAHULUAN

Sistem perpajakan merupakan salah satu pilar utama dalam pembiayaan pembangunan nasional, di mana Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 memegang peran strategis sebagai instrumen



pemotongan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi di sektor formal. Di Indonesia, PPh Pasal 21 diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 dan menjadi sumber penerimaan negara yang signifikan, terutama dari kalangan pekerja yang memperoleh penghasilan tetap seperti gaji, tunjangan, atau honorarium. Implementasi kebijakan ini tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis penghitungan dan administrasi, tetapi juga menyentuh persoalan kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh faktor psikologis, sosial, dan kultural. Kota Medan sebagai kota metropolitan terbesar di Sumatera Utara dengan pertumbuhan sektor formal yang pesat menjadi lokus penting untuk memahami dinamika kepatuhan pajak, mengingat tingginya jumlah pekerja formal yang menjadi subjek pemotongan PPh Pasal 21. Namun, data awal menunjukkan bahwa tingkat kesadaran dan pemahaman wajib pajak di wilayah ini masih relatif rendah, tercermin dari maraknya kesalahan administrasi pelaporan serta keluhan terkait ketidakjelasan mekanisme pemotongan pajak. Fenomena ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara regulasi yang berlaku dan persepsi masyarakat terhadap sistem perpajakan, yang berpotensi menghambat efektivitas kebijakan fiskal.

Studi-studi terdahulu tentang kepatuhan pajak di Indonesia cenderung berfokus pada analisis kuantitatif dengan pendekatan makroekonomi, seperti pengaruh tarif pajak, sanksi administrasi, atau insentif terhadap kepatuhan. Namun, dimensi subjektif wajib pajak—seperti bagaimana mereka memaknai kewajiban perpajakan, mengalami proses pemotongan PPh Pasal 21, atau merespons kompleksitas regulasi—masih kurang dieksplorasi secara mendalam. Padahal, persepsi dan pemahaman wajib pajak merupakan faktor kritis yang menentukan apakah kebijakan pajak dianggap legitim atau justru menimbulkan resistensi. Terlebih di Kota Medan, di mana karakteristik sosio-kultural masyarakat yang heterogen dan dinamika ekonomi lokal dapat membentuk interpretasi unik terhadap sistem perpajakan. Adanya ketergantungan pada pihak pemberi kerja dalam penghitungan pajak serta minimnya sosialisasi yang adaptif oleh otoritas pajak semakin memperumit situasi ini, sehingga diperlukan pendekatan penelitian yang mampu menggali pengalaman hidup (*lived experience*) wajib pajak secara holistik.

Berdasarkan latar tersebut, penelitian ini dirancang untuk menjawab pertanyaan mendasar: **Bagaimana persepsi wajib pajak sektor formal di Kota Medan terhadap implementasi PPh Pasal 21, serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhi pemahaman mereka tentang mekanisme pemotongan dan pelaporan pajak tersebut?** Tujuan utama penelitian adalah mengeksplorasi secara kritis makna subjektif yang dibangun oleh wajib pajak dalam berinteraksi dengan sistem PPh Pasal 21, mulai dari proses pemahaman regulasi, persepsi keadilan tarif progresif, hingga hambatan psikologis dan administratif yang dialami. Signifikansi penelitian ini terletak pada dua aspek utama. Secara teoritis, studi ini memperkaya literatur fenomenologi perpajakan dengan mengintegrasikan perspektif mikro-sosiologis dalam analisis kepatuhan wajib pajak, yang selama ini didominasi pendekatan ekonomi behavioristik. Sementara secara praktis, temuan penelitian diharapkan dapat menjadi rekomendasi kebijakan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam merancang program edukasi dan sosialisasi yang lebih partisipatif, kontekstual, dan responsif terhadap kebutuhan spesifik wajib pajak di wilayah urban seperti Medan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi celah akademis, tetapi juga berkontribusi pada upaya peningkatan kesadaran pajak sebagai bentuk partisipasi publik dalam pembangunan bangsa.

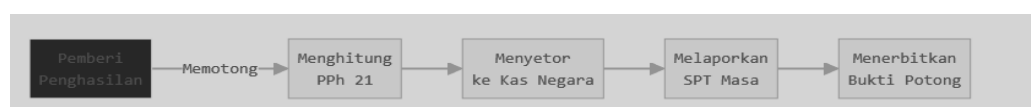


Tinjauan Pustaka

Konsep PPh Pasal 21

Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 merupakan instrumen pemotongan pajak yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan (UU PPh). PPh Pasal 21 mengatur pemotongan pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak orang pribadi dalam negeri, baik berupa gaji, upah, tunjangan, honorarium, maupun pembayaran lain sehubungan dengan pekerjaan, jasa, atau kegiatan (Sastrawan & Wahyoni, 2021). Subjek pajak dalam ketentuan ini mencakup pegawai tetap, pegawai tidak tetap, penerima pensiun, dan pihak lain yang menerima penghasilan sejenis, sementara objek pajaknya meliputi seluruh bentuk penghasilan bruto yang diterima, termasuk bonus, gratifikasi, dan tantiem (Kurniawan et al., 2023).

Mekanisme pemotongan PPh Pasal 21 dilakukan oleh pemberi kerja, bendahara pemerintah, atau pihak yang membayarkan penghasilan. Penghitungan pajak bagi pegawai tetap dilakukan dengan mengurangi penghasilan bruto oleh biaya jabatan (5% dari penghasilan bruto, maksimal Rp6 juta per tahun), iuran pensiun, dan Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) sesuai status kewajiban pajak (Baguna et al., 2017). Tarif progresif berdasarkan Pasal 17 UU PPh berlaku, dengan lapisan penghasilan kena pajak mulai dari 5% untuk penghasilan hingga Rp60 juta hingga 30% untuk penghasilan di atas Rp500 juta. Namun, wajib pajak yang tidak memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dikenakan tarif 20% lebih tinggi, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan (Budiarmo, 2017).



Kompleksitas penerapan PPh Pasal 21 seringkali terletak pada ketepatan penghitungan dan kepatuhan administrasi. Studi oleh Kurniawan et al. (2023) menunjukkan bahwa meskipun perusahaan seperti PT. Bina Management Konsultama telah menghitung PPh Pasal 21 sesuai regulasi, keterlambatan penyeteroran dan pelaporan dapat menyebabkan sanksi administrasi. Hal ini sejalan dengan temuan Baguna et al. (2017) yang mengidentifikasi kesalahan penghitungan di PT. Bank Rakyat Indonesia yang mengakibatkan kelebihan pembayaran pajak dan kerugian bagi wajib pajak. Oleh karena itu, pemahaman menyeluruh terhadap mekanisme pemotongan, termasuk pengecualian bagi penerima penghasilan di bawah PTKP, menjadi kunci dalam meminimalkan risiko ketidakpatuhan (Sastrawan & Wahyoni, 2021).

Selain itu, peran penyelenggara kegiatan dan bendahara pemerintah dalam pemotongan PPh Pasal 21 juga diatur secara spesifik. Misalnya, pembayaran hadiah atau penghargaan dalam kegiatan olahraga atau kesenian wajib dipotong pajak, sementara penghasilan tenaga ahli seperti dokter atau pengacara yang bekerja secara mandiri juga termasuk dalam cakupan ini (Budiarmo, 2017). Penyesuaian tarif dan kebijakan terkait NPWP dalam UU KUP (Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan) juga menegaskan pentingnya transparansi informasi antara wajib pajak dan otoritas pajak untuk memastikan kepatuhan yang efektif (Kurniawan et al., 2023).

Teori Persepsi Wajib Pajak

Teori persepsi wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan dapat dianalisis melalui dua kerangka teoretis utama, yaitu *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen



(1991) dan *Tax Compliance Model* dari Allingham dan Sandmo (1972). TPB menekankan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh tiga faktor kognitif: sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). Dalam konteks pajak, sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pajak dibentuk oleh keyakinan mereka mengenai keadilan sistem pajak, manfaat kontribusi pajak bagi publik, serta kepercayaan terhadap pemerintah (Alm & Torgler, 2011). Studi oleh Song dan Yarbrough (1978) menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap transparansi kebijakan fiskal dan kualitas layanan otoritas pajak memengaruhi norma subjektif, di mana tekanan sosial untuk mematuhi hukum pajak dapat meningkat jika masyarakat melihat sistem pajak sebagai alat untuk mencapai kesejahteraan bersama.

Sementara itu, *Tax Compliance Model* dari Allingham dan Sandmo (1972) berfokus pada pendekatan ekonomi rasional dengan asumsi bahwa kepatuhan pajak ditentukan oleh pertimbangan risiko dan imbalan. Model ini menyatakan bahwa wajib pajak akan memilih untuk patuh jika manfaat dari menghindari sanksi (seperti denda atau hukuman) lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan untuk kepatuhan. Penelitian Trifan et al. (2023) memperkuat model ini dengan menemukan bahwa persepsi terhadap efektivitas pengawasan (misalnya audit pajak) dan tingkat sanksi administrasi secara signifikan memengaruhi keputusan wajib pajak untuk menghindari praktik penggelapan pajak. Namun, model ini kurang memperhitungkan faktor non-ekonomi seperti etika individu atau emosi, yang justru menjadi sorotan dalam studi Enachescu et al. (2019) yang menyatakan bahwa pengalaman emosional (misalnya rasa bersalah atau keadilan) dalam interaksi dengan otoritas pajak dapat mengubah persepsi risiko secara subjektif.

Integrasi antara TPB dan *Tax Compliance Model* terlihat dalam penelitian Alm dan Torgler (2011), yang menyatakan bahwa kepatuhan pajak tidak hanya bergantung pada rasionalitas ekonomi, tetapi juga pada moralitas wajib pajak dan kepercayaan terhadap institusi. Misalnya, persepsi ketidakadilan dalam alokasi anggaran negara atau korupsi dapat melemahkan norma subjektif, sehingga mengurangi niat untuk patuh meskipun sanksi hukum berlaku (Song & Yarbrough, 1978). Di sisi lain, studi oleh Blaufus et al. (2020) mengidentifikasi bahwa kesalahan persepsi (*misperception*) terhadap kompleksitas aturan pajak, seperti ketidaktahuan tentang tarif progresif PPh Pasal 21, dapat menimbulkan perilaku non-kepatuhan yang tidak disengaja. Temuan ini selaras dengan analisis Patel (2023) yang membedakan antara *tax avoidance* (upaya legal mengurangi pajak) dan *tax evasion* (tindakan ilegal), di mana persepsi ambigu terhadap batasan hukum sering kali dipengaruhi oleh pemahaman yang tidak memadai tentang regulasi.

Studi Terdahulu

Penelitian mengenai persepsi dan kepatuhan wajib pajak terhadap implementasi PPh Pasal 21 telah dilakukan dalam berbagai konteks dengan temuan yang beragam. Studi oleh Kurniawan et al. (2023) di Indonesia mengungkapkan bahwa meskipun perusahaan mampu menghitung PPh Pasal 21 secara akurat, keterlambatan penyetoran dan pelaporan tetap terjadi akibat lemahnya sistem pengawasan internal. Temuan ini sejalan dengan penelitian Baguna et al. (2017) yang menemukan kesalahan penghitungan pajak di PT. Bank Rakyat Indonesia akibat kurangnya pemahaman staf terkait mekanisme pemotongan, meskipun menggunakan regulasi yang sama (UU No. 36/2008). Di sisi lain, Trifan et al. (2023) dalam konteks Rumania menekankan bahwa kepatuhan pajak lebih dipengaruhi oleh kepercayaan terhadap pemerintah dan persepsi keadilan



sistem pajak, sementara faktor pengetahuan teknis tentang tarif atau penghitungan memiliki pengaruh lebih kecil.

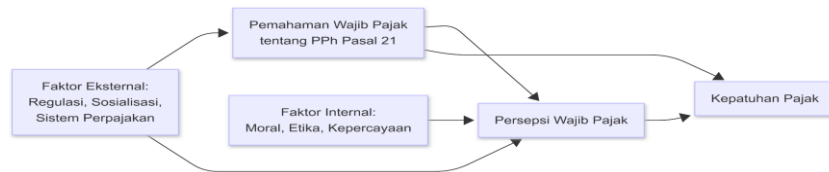
Perbedaan metodologi juga terlihat dalam pendekatan penelitian terkait persepsi pajak. Widati et al. (2023) menggunakan metode kuantitatif dengan survei terhadap wajib pajak di KPP Pratama Cikarang, menyimpulkan bahwa sistem self-assessment secara signifikan mengurangi penggelapan pajak. Hasil ini kontras dengan studi kualitatif Enachescu et al. (2019) yang mengintegrasikan pendekatan psikologi eksperimental untuk mengungkap peran emosi (seperti rasa bersalah atau keadilan) dalam keputusan kepatuhan, di mana interaksi positif dengan otoritas pajak meningkatkan niat untuk patuh meskipun tarif pajak tinggi. Sementara itu, penelitian fenomenologis oleh Suhardi (2016) mengkritik kompleksitas UU KUP di Indonesia yang menyebabkan kebingungan wajib pajak, sebuah temuan yang diperkuat oleh Blaufus et al. (2020) melalui analisis mispersepsi terhadap informasi pajak di Jerman.

Tema serupa juga muncul dalam studi lintas negara terkait dampak sanksi administrasi. Patel (2023) menegaskan bahwa pemisahan konsep *tax avoidance* (legal) dan *tax evasion* (ilegal) dalam regulasi Indonesia belum efektif mengurangi praktik penghindaran pajak, mirip dengan temuan Alm dan Torgler (2011) di Eropa yang menyoroti pentingnya integrasi antara penegakan hukum dan peningkatan kesadaran etis. Namun, penelitian Yusuf Husen et al. (2021) menunjukkan bahwa penyederhanaan tarif pajak korporasi menjadi 22% berhasil meningkatkan kepatuhan di Indonesia, suatu kebijakan yang belum diadopsi dalam konteks PPh Pasal 21 untuk wajib pajak individu.

Secara metodologis, sebagian besar studi terdahulu mengandalkan data kuantitatif (seperti Trifan et al., 2023; Sindik Widati et al., 2023), sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologis kualitatif untuk menggali pengalaman subjektif pekerja formal di Medan. Hal ini memungkinkan pemahaman mendalam tentang bagaimana kompleksitas mekanisme pemotongan PPh Pasal 21, yang diidentifikasi oleh Budiarto (2017) sebagai sumber kesalahan penghitungan, dialami secara konkret oleh wajib pajak dalam konteks sosio-kultural spesifik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya melengkapi temuan terdahulu tetapi juga menyoroti dimensi lokal yang sering terabaikan dalam studi kepatuhan pajak berskala makro.

Kerangka Teoretis

Kerangka teoretis dalam penelitian ini menggambarkan hubungan yang kompleks namun terintegrasi antara pemahaman, persepsi, dan kepatuhan wajib pajak terhadap PPh Pasal 21. Pemahaman wajib pajak tentang PPh Pasal 21 dipengaruhi secara signifikan oleh faktor eksternal seperti regulasi perpajakan yang berlaku (UU No. 36/2008), program sosialisasi yang dilakukan otoritas pajak, dan kompleksitas sistem perpajakan yang diterapkan. Pemahaman ini kemudian membentuk persepsi wajib pajak, suatu proses kognitif yang melibatkan interpretasi subjektif terhadap kewajiban perpajakan. Persepsi tidak hanya dibentuk oleh pemahaman teknis semata, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor internal seperti moral perpajakan, etika individu, dan tingkat kepercayaan terhadap institusi pemerintah. Sebagaimana dikemukakan dalam Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991), persepsi ini mencakup sikap terhadap kepatuhan pajak, norma subjektif yang berlaku dalam lingkungan sosial, dan persepsi kontrol perilaku yang menentukan kemampuan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.



Interaksi antara pemahaman dan persepsi ini selanjutnya menentukan tingkat kepatuhan pajak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Tax Compliance Model dari Allingham dan Sandmo (1972) menekankan bahwa kepatuhan pajak didasarkan pada pertimbangan rasional antara risiko dan manfaat, di mana pemahaman yang tepat tentang mekanisme penghitungan dan sanksi yang berlaku akan meningkatkan kesadaran akan risiko ketidakpatuhan. Sementara itu, persepsi positif terhadap keadilan sistem pajak dan transparansi penggunaan dana pajak dapat meningkatkan moralitas perpajakan yang mendorong kepatuhan sukarela. Kepatuhan pajak sendiri termanifestasi dalam tiga bentuk utama: kepatuhan formal dalam pelaporan tepat waktu, kepatuhan material dalam penghitungan yang akurat, dan kepatuhan pembayaran dalam penyetoran pajak sesuai jumlah yang ditentukan. Dengan pendekatan fenomenologis, penelitian ini berupaya mengungkap bagaimana pengalaman subjektif pekerja sektor formal di Kota Medan dalam memahami dan mempersepsikan implementasi PPh Pasal 21 memengaruhi perilaku kepatuhan pajak mereka dalam konteks sosio-kultural yang spesifik, melengkapi temuan-temuan kuantitatif dari studi terdahulu seperti yang dilakukan Trifan et al. (2023) dan Widati et al. (2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-fenomenologis untuk menggali persepsi dan pemahaman wajib pajak terhadap implementasi PPh Pasal 21 secara mendalam, sesuai dengan kerangka filosofis yang dikembangkan oleh Moustakas (1994). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi pengalaman subjektif partisipan terkait fenomena pajak secara holistik, dengan fokus pada makna yang dibangun dari interaksi mereka dengan kebijakan perpajakan. Partisipan dalam penelitian ini adalah pekerja sektor formal di Kota Medan yang telah memiliki pengalaman sebagai wajib pajak PPh Pasal 21, meliputi karyawan perusahaan swasta, pegawai negeri sipil (PNS), dan profesi lain yang termasuk dalam kategori pemotong pajak penghasilan. Pemilihan partisipan dilakukan secara purposive sampling untuk memastikan kriteria partisipan relevan dengan tujuan penelitian, seperti durasi bekerja minimal dua tahun dan keterlibatan langsung dalam proses pelaporan atau pemotongan pajak. Sebanyak 10 hingga 15 partisipan direkrut hingga mencapai titik kejenuhan data, di mana informasi baru yang diperoleh mulai mengalami repetisi.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur yang dirancang untuk menggali narasi partisipan terkait pemahaman konseptual tentang PPh Pasal 21, persepsi terhadap keadilan kebijakan, serta hambatan atau dukungan dalam implementasinya. Setiap wawancara direkam secara audio dan ditranskripsikan verbatim untuk memastikan akurasi data. Proses analisis data mengikuti tahapan thematic analysis menurut Braun dan Clarke (2006), dimulai dengan transkripsi wawancara, pembacaan berulang untuk memahami konteks, pengkodean data secara induktif untuk mengidentifikasi pola, dan pengelompokan kode menjadi tema-tema substantif yang merefleksikan perspektif partisipan. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen kebijakan perpajakan terkait serta melakukan member checking, di mana partisipan diberi kesempatan untuk



meninjau dan mengonfirmasi interpretasi data peneliti. Prosedur ini tidak hanya meningkatkan kredibilitas temuan tetapi juga memastikan bahwa suara partisipan tetap sentral dalam konstruksi makna penelitian. Dengan demikian, metodologi yang diterapkan dirancang untuk menghasilkan pemahaman komprehensif tentang kompleksitas fenomena pajak dari sudut pandang wajib pajak itu sendiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Partisipan

Penelitian ini melibatkan 13 partisipan yang memenuhi kriteria sebagai wajib pajak PPh Pasal 21 aktif di sektor formal Kota Medan, dengan komposisi demografis yang beragam untuk merepresentasikan variasi pengalaman dan perspektif. Profil partisipan mencakup rentang usia 25 hingga 52 tahun, menggambarkan generasi muda yang baru memasuki dunia kerja hingga individu dengan pengalaman karir matang. Sebanyak 6 partisipan (46%) berasal dari sektor swasta, termasuk karyawan perusahaan multinasional dan usaha menengah, sementara 4 partisipan (31%) merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di instansi pemerintah daerah dan pusat. Sisanya, 3 partisipan (23%), mewakili profesi lain yang tunduk pada pemotongan PPh Pasal 21, seperti tenaga ahli kontrak dan konsultan profesional. Dari segi pengalaman pajak, mayoritas partisipan (8 orang) telah menjadi wajib pajak selama 3–7 tahun, dengan 3 partisipan memiliki pengalaman lebih dari 10 tahun, dan 2 partisipan berada dalam rentang 2–3 tahun sebagai batas minimal kriteria inklusi. Keterlibatan partisipan dalam proses perpajakan bervariasi, mulai dari penerima slip gaji dengan pemotongan pajak otomatis hingga individu yang bertanggung jawab menghitung dan melaporkan pajak penghasilan secara mandiri.

Pemilihan partisipan dilakukan secara purposif dengan mempertimbangkan kemampuan mereka memberikan narasi mendalam terkait interaksi dengan sistem PPh Pasal 21, baik sebagai subjek pemotongan maupun pihak yang terlibat dalam administrasi pajak. Proses rekrutmen dihentikan pada partisipan ke-13 setelah mencapai titik kejenuhan data, di mana wawancara tambahan tidak lagi menghasilkan tema atau perspektif baru. Karakteristik gender relatif seimbang, dengan 7 partisipan laki-laki dan 6 perempuan, meskipun penelitian tidak secara spesifik menguji perbedaan gender. Tingkat pendidikan partisipan berkisar dari diploma hingga magister, dengan mayoritas (9 orang) memiliki gelar sarjana, yang memungkinkan eksplorasi peran literasi akademis dalam pemahaman kebijakan pajak. Variasi latar belakang ini sengaja dirancang untuk mengakomodasi kompleksitas fenomena pajak dalam konteks pekerja formal, sekaligus memastikan temuan penelitian merefleksikan dinamika nyata di lapangan.

Profil partisipan juga menunjukkan heterogenitas sektor industri, meliputi pendidikan, kesehatan, teknologi, konstruksi, dan jasa keuangan, sehingga memberikan gambaran holistik tentang implementasi PPh Pasal 21 di berbagai lingkungan kerja. Durasi wawancara rata-rata 45–75 menit per partisipan memungkinkan peneliti menggali tidak hanya aspek teknis pemahaman pajak, tetapi juga respons emosional dan persepsi normatif terhadap sistem perpajakan. Kombinasi antara durasi pengalaman pajak yang bervariasi dan keragaman peran dalam proses pemotongan pajak menghasilkan data yang kaya, di mana partisipan dengan pengalaman lebih panjang cenderung memberikan analisis kritis tentang perubahan kebijakan, sementara partisipan pemula lebih fokus pada tantangan adaptasi. Dengan demikian, profil partisipan yang dibangun dalam



penelitian ini tidak hanya memenuhi prinsip kecukupan data kualitatif, tetapi juga menciptakan landasan empiris yang kuat untuk memahami fenomena pajak melalui lensa multidimensional.

Tabel 4.1 Profil Demografis Partisipan

No.	Usia	Jenis Pekerjaan	Pengalaman sebagai WP PPh 21
1	32	Karyawan Swasta (IT)	5 tahun
2	45	PNS (Pendidikan)	12 tahun
3	28	Konsultan Keuangan	3 tahun
4	37	Manajer Perusahaan Swasta	8 tahun
5	29	Tenaga Ahli Kontrak	4 tahun
6	52	PNS (Kesehatan)	15 tahun
7	25	Karyawan Startup	2 tahun
8	41	Dosen Swasta	10 tahun
9	34	Auditor Perusahaan	6 tahun
10	31	Karyawan Bank	5 tahun
11	38	PNS (Perdagangan)	9 tahun
12	27	Analisis Data	3 tahun
13	48	Konsultan Pajak	11 tahun

Tema-Tema Fenomenologis

Analisis tematik terhadap data wawancara mengungkap tiga tema fenomenologis utama yang merefleksikan kompleksitas persepsi dan pemahaman wajib pajak terhadap implementasi PPh Pasal 21 di Kota Medan. Tema-tema ini tidak hanya menggambarkan pengalaman subjektif partisipan, tetapi juga mengonstruksi realitas sosial-birokratis yang memengaruhi interaksi mereka dengan sistem perpajakan.

Persepsi Keadilan

Persepsi Keadilan menjadi tema sentral yang muncul dalam narasi hampir seluruh partisipan, meskipun dengan nuansa yang beragam. Sebagian besar partisipan mengkritik struktur tarif progresif yang dianggap tidak proporsional dengan kesejahteraan yang mereka rasakan. Seorang karyawan swasta berusia 32 tahun menyatakan, *"Saya merasa tarif pajak terlalu tinggi untuk gaji yang belum tentu mencukupi kebutuhan keluarga, apalagi di Medan biaya hidup semakin naik tiap tahun."* Persepsi ketidakadilan ini diperkuat oleh perbandingan subjektif dengan pekerja sektor informal yang dianggap "bebas pajak" atau rekan kerja di perusahaan multinasional yang memiliki tunjangan pajak lebih baik. Namun, beberapa partisipan dengan pengalaman pajak lebih dari satu dekade justru melihat sistem ini sebagai bentuk kontribusi wajib bagi pembangunan, meskipun mengakui adanya ketimpangan dalam implementasinya. Seorang PNS berusia 52 tahun berargumen, *"Kalau semua orang protes tarif pajak, lalu siapa yang akan membiayai jalan dan sekolah yang kita gunakan sehari-hari?"* Dinamika ini menunjukkan polarisasi persepsi yang dipengaruhi oleh durasi pengalaman, tingkat literasi fiskal, dan keyakinan terhadap efektivitas penggunaan anggaran negara.



Pemahaman Teknis

Pada tema **Pemahaman Teknis**, temuan penelitian mengungkap kesenjangan signifikan antara pengetahuan prosedural dasar dan pemahaman konseptual tentang mekanisme PPh Pasal 21. Banyak partisipan, terutama dari kalangan karyawan junior, mengaku hanya memahami pajak sebagai "potongan otomatis" di slip gaji tanpa mampu menjelaskan dasar penghitungannya. Kebingungan paling menonjol terkait Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) dan insentif pajak, di mana beberapa partisipan keliru menganggap PTKP sebagai tunjangan tambahan daripada batas kena pajak. Seorang analis data berusia 27 tahun mengungkapkan, *"Saya tidak pernah paham mengapa nominal pajak saya berubah-ubah padahal gaji tetap, mungkin ada rumusnya yang ribet."* Ketidakmampuan mengakses informasi terpadu tentang peraturan terbaru juga menjadi hambatan, khususnya bagi pekerja yang bergantung sepenuhnya pada pihak employer untuk penghitungan pajak. Ironisnya, partisipan dengan latar belakang keuangan justru menunjukkan pemahaman teknis yang lebih baik, tetapi mengkritik kompleksitas formulir SPT dan ketidakjelasan sanksi administratif.

Faktor Eksternal

Tema **Faktor Eksternal** mengkristalkan pengaruh ekosistem perpajakan dalam membentuk persepsi wajib pajak. Peran employer muncul sebagai determinan kritis, di mana sistem pemotongan pajak yang transparan oleh perusahaan meningkatkan kepercayaan, sementara praktik ambigu memicu kecurigaan. Seorang konsultan pajak partisipan menggambarkan, *"Banyak klien saya marah karena HRD tidak menjelaskan komponen kena pajak, mereka baru sadar saat dapat surat teguran dari DJP."* Di sisi lain, sosialisasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dinilai belum menyentuh kalangan pekerja formal secara efektif. Meskipun beberapa partisipan mengapresiasi webinar dan brosur digital, mayoritas mengeluhkan materi yang terlalu teknis dan tidak kontekstual dengan kondisi ekonomi Medan. Faktor lingkungan sosial juga memainkan peran paradoks: tekanan kolega untuk patuh pajak berhadapan dengan normalisasi penggelapan pajak yang dianggap "biasa selama tidak ketahuan." Seorang manajer perusahaan swasta berusia 37 tahun menyebutkan, *"Di lingkungan kantor saya, membahas pajak itu tabu. Yang penting slip gaji bersih, urusan hitung-hitungan di belakang layar."*

Ketiga tema ini saling berinteraksi dalam membentuk realitas fenomenologis wajib pajak. Persepsi keadilan yang rendah diperparah oleh pemahaman teknis yang parsial, sementara faktor eksternal seperti ketergantungan pada employer dan sosialisasi yang tidak inklusif memperkuat lingkaran ketidakpastian. Temuan ini mengonfirmasi teori keadilan prosedural Murphy dan Byng (2002) yang menekankan bahwa kepatuhan pajak tidak hanya bergantung pada beban finansial, tetapi juga pada keyakinan terhadap legitimasi sistem. Namun, penelitian ini memperluas perspektif tersebut dengan menunjukkan bahwa di konteks lokal Medan, ketidakberdayaan kognitif dalam memahami regulasi justru menjadi penghalang utama yang mengaburkan diskursus tentang keadilan substantif. Implikasinya, upaya peningkatan kepatuhan pajak tidak cukup hanya dengan reformasi kebijakan, tetapi harus disertai pendekatan edukatif yang membongkar hierarki pengetahuan antara otoritas pajak dan wajib pajak biasa.



Diskusi

Hasil penelitian ini mengungkap kompleksitas interaksi antara pemahaman teknis, persepsi keadilan, dan faktor eksternal dalam membentuk kepatuhan wajib pajak terhadap PPh Pasal 21 di Kota Medan. Temuan tersebut selaras dengan kerangka teoretis yang diintegrasikan dari Theory of Planned Behavior (TPB) dan Tax Compliance Model, sekaligus memberikan nuansa baru terkait konteks lokal yang belum terungkap dalam studi-studi terdahulu. Persepsi ketidakadilan yang dominan di kalangan partisipan, terutama terkait tarif progresif dan ketidakseimbangan antara beban pajak dengan kesejahteraan, mengonfirmasi temuan Alm dan Torgler (2011) yang menyatakan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah dan keadilan sistem pajak menjadi kunci kepatuhan sukarela. Namun, penelitian ini memperlihatkan bahwa di Medan, ketidakadilan tidak hanya dipersepsikan sebagai masalah kebijakan makro, tetapi juga sebagai akibat dari ketidakmampuan mengakses informasi yang transparan, sehingga memperkuat teori keadilan prosedural Murphy dan Byng (2002).

Kesenjangan pemahaman teknis, terutama terkait mekanisme PTKP dan penghitungan tarif, mencerminkan temuan Blaufus et al. (2020) tentang mispersepsi informasi pajak sebagai pemicu ketidakpatuhan tidak disengaja. Partisipan yang menganggap pajak sebagai "potongan otomatis" menunjukkan rendahnya literasi pajak, yang bertentangan dengan asumsi Tax Compliance Model bahwa wajib pajak bersifat rasional dalam menghitung risiko dan manfaat. Hal ini sejalan dengan kritik Suhardi (2016) terhadap kompleksitas UU KUP di Indonesia, yang dalam konteks Medan diperparah oleh ketergantungan pada employer dan minimnya sosialisasi yang kontekstual. Ironisnya, meskipun Widati et al. (2023) menemukan bahwa sistem *self-assessment* efektif mengurangi penggelapan pajak, penelitian ini justru mengungkap bahwa sistem tersebut tidak optimal ketika wajib pajak tidak memiliki kapasitas teknis untuk memahami dasar penghitungan pajak.

Faktor eksternal, seperti peran employer dan kualitas sosialisasi otoritas pajak, menjadi variabel kritis yang memperkuat temuan Kurniawan et al. (2023) tentang lemahnya pengawasan internal. Ketergantungan pada perusahaan dalam penghitungan pajak menciptakan kerentanan, di mana kesalahan administrasi (seperti yang terjadi di PT. Bank Rakyat Indonesia menurut Baguna et al., 2017) dapat berulang akibat kurangnya transparansi. Di sisi lain, sosialisasi DJP yang dinilai terlalu teknis dan tidak adaptif dengan kondisi sosio-ekonomi Medan mengindikasikan perlunya pendekatan edukatif yang lebih partisipatif, sebagaimana diusulkan Enachescu et al. (2019) dalam konteks psikologi pajak.

Tabel 5.1 Perbandingan Temuan dengan Teori dan Studi Terdahulu

Aspek	Temuan Penelitian	Studi Terdahulu/Teori	Konvergensi/Divergensi
Persepsi Keadilan	Tarif progresif dianggap tidak proporsional dengan kesejahteraan.	Alm & Torgler (2011): Keadilan sistem pajak memengaruhi kepatuhan sukarela.	Konvergensi: Persepsi ketidakadilan mengurangi kepatuhan. Divergensi: Ketidakadilan di Medan dipicu oleh akses informasi yang terbatas.
Pemahaman Teknis	Kesenjangan literasi pajak, terutama PTKP dan tarif.	Blaufus et al. (2020): Mispersepsi informasi pajak menyebabkan	Konvergensi: Misunderstanding teknis memicu kesalahan.



	ketidakpatuhan.	Divergensi: Ketergantungan pada employer memperburuk masalah.
Faktor Eksternal	Sosialisasi DJP tidak efektif, employer dominan.	Kurniawan et al. (2023): Lemahnya pengawasan internal perusahaan.
		Konvergensi: Peran perusahaan krusial. Divergensi: Konteks Medan memerlukan sosialisasi berbasis budaya lokal.

Temuan penelitian ini mempertegas bahwa kepatuhan pajak tidak dapat direduksi sekadar kepatuhan hukum atau rasionalitas ekonomi, melainkan juga merupakan produk dari interaksi antara pengetahuan, persepsi normatif, dan ekosistem kebijakan. Studi fenomenologis ini melengkapi pendekatan kuantitatif sebelumnya dengan mengungkap dinamika psikologis dan kultural yang sering terabaikan, seperti pengaruh lingkungan kerja yang menghindari diskusi pajak atau tekanan sosial untuk patuh. Implikasinya, upaya peningkatan kepatuhan PPh Pasal 21 di Kota Medan memerlukan strategi multidimensi: penyederhanaan regulasi, peningkatan literasi pajak melalui program edukasi yang inklusif, serta penguatan transparansi dalam alokasi anggaran negara untuk membangun kepercayaan publik. Dengan demikian, integrasi antara reformasi struktural dan pendekatan humanis menjadi kunci dalam menciptakan sistem perpajakan yang tidak hanya adil secara prosedural, tetapi juga bermakna secara fenomenologis bagi wajib pajak.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkap bahwa mayoritas wajib pajak sektor formal di Kota Medan mempersepsikan implementasi PPh Pasal 21 sebagai beban yang kompleks dan tidak proporsional, terutama akibat kerumitan mekanisme penghitungan, ketidakjelasan informasi tentang Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), serta minimnya transparansi dalam alokasi anggaran negara. Persepsi negatif ini tidak hanya muncul dari kesulitan teknis memahami regulasi, tetapi juga dipicu oleh ketidakseimbangan antara kontribusi pajak yang diberikan dengan kualitas layanan publik yang diterima. Faktor eksternal seperti ketergantungan pada pihak pemberi kerja dalam proses pemotongan pajak dan sosialisasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang kurang adaptif terhadap konteks lokal semakin memperparah kebingungan wajib pajak, sehingga berpotensi memunculkan resistensi pasif dalam bentuk ketidakpatuhan tidak disengaja. Temuan ini mempertegas bahwa kepatuhan pajak tidak hanya ditentukan oleh rasionalitas ekonomi, tetapi juga oleh konstruksi psikologis dan kultural yang terbentuk melalui interaksi sehari-hari dengan sistem perpajakan.

Implikasi kebijakan yang dapat diambil dari penelitian ini mencakup dua aspek utama. Pertama, diperlukan penyederhanaan regulasi PPh Pasal 21 melalui revisi terhadap klausul-klausul yang multitafsir, pelabelan istilah teknis dengan bahasa yang lebih partisipatif, serta penyediaan contoh kasus penghitungan yang kontekstual dengan tingkat penghasilan pekerja di Medan. Kedua, edukasi perpajakan berbasis kebutuhan spesifik wajib pajak perlu diintensifkan melalui kolaborasi antara DJP, perusahaan, dan komunitas pekerja, misalnya dengan menyelenggarakan workshop penghitungan pajak mandiri atau membuat platform digital interaktif yang mensimulasikan skenario pemotongan pajak. Di sisi lain, temuan ini memiliki keterbatasan dalam generalisasi mengingat ruang lingkup penelitian hanya mencakup wajib pajak di Kota Medan dengan karakteristik sosio-ekonomi yang unik. Untuk itu, penelitian lanjutan disarankan menggunakan



pendekatan mixed-methods yang mengombinasikan analisis kualitatif mendalam dengan survei kuantitatif berskala lebih luas, serta memperluas cakupan partisipan ke wilayah geografis dan profesi yang lebih beragam guna memperoleh pemahaman holistik tentang fenomena kepatuhan pajak di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Alm, J., & Torgler, B. (2011). Do Ethics Matter? Tax Compliance and Morality. *Journal of Business Ethics*, 98(4), 497-507. <https://doi.org/10.1007/S10551-011-0761-9>
- Astuti Nurachman, I., Fajar, C. M., & Suparwo, A. (2019). Discrimination, tax consciousness, and service quality towards perception of tax embezzlement. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 7(1). <https://doi.org/10.31846/jae.v7i1.204>
- Baguna, N. L., Pangemanan, S., & Runtu, T. (2017). Analisis perhitungan dan pelaporan pajak penghasilan pasal 21 pegawai tetap pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor. <https://doi.org/10.32400/GC.12.2.17685.2017>
- Blaufus, K., Chirvi, M., Huber, H., Maiterth, R., & Sureth-Sloane, C. (2020). Tax Misperception and its Effects on Decision Making – Literature Review and Behavioral Taxpayer Response Model. *European Accounting Review*, 29(4), 853-873. <https://doi.org/10.1080/09638180.2020.1852095>
- Budiarso, N. (2017). Ipteks penghitungan pajak penghasilan pasal 21 bagi pengusaha kecil berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 162/pmk.011/2012. <https://doi.org/10.32400/jiam.1.1.2017.23519>
- Enachescu, J., Olsen, J., Kogler, C., Zeelenberg, M., Breugelmans, S. M., & Kirchler, E. (2019). The role of emotions in tax compliance behavior: A mixed-methods approach. *Journal of Economic Psychology*, 74, 102194. <https://doi.org/10.1016/J.JOEP.2019.102194>
- Husen, Y., Wantu, F. M., & Kasim, N. (2021). The Principle of Simplicity in Corporate Income Tax In Indonesia. *Damhil Law Journal*, 1(1). <https://doi.org/10.56591/dlj.v1i1.638>
- Kidd, S. (2002). The role of qualitative research in psychological journals. *Psychological Methods*, 7(1), 126-138. <https://doi.org/10.1037/1082-989X.7.1.126>
- Kurniawan, F., Azis, A. D., & Maulani, D. (2023). Analysis of the calculation of income tax article 21. *Jurnal HARMONI: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 2(2). <https://doi.org/10.32832/jharmoni.v2i2.15815>
- Lesmana, A. N. R., Natasya, F. P., Nasution, R. A., & Vientiany, D. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Medan. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, 2(1), 41-47.
- Levitt, H., Bamberg, M., Creswell, J., Frost, D., Josselson, R., & Suárez-Orozco, C. (2018). Journal article reporting standards for qualitative primary, qualitative meta-analytic, and mixed methods research in psychology: The APA Publications and Communications Board task force report. *The American Psychologist*, 73(1), 26-46. <https://doi.org/10.1037/amp0000151>
- Ningtyas, A. S. C., & Aisyaturrahmi, A. (2022). Urgensi program pengungkapan sukarela (Tax Amnesty Jilid II) berdasarkan sudut pandang wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 10(1). <https://doi.org/10.29103/jak.v10i1.6611>
- Patel, H. (2023). Analysis of tax avoidance crimes according to tax law and criminal law in Indonesia. *Journal Transnational Universal Studies*, 1(1). <https://doi.org/10.58631/jtus.v1i1.3>
- Sastrawan, G., & Wahyoni, I. A. P. I. (2021). Pengenaan pajak penghasilan di Indonesia (Pasal 21 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan). *Jurnal Locus Delicti*, 2(1). <https://doi.org/10.23887/jld.v2i1.456>
- Song, Y., & Yarbrough, T. E. (1978). Tax Ethics and Taxpayer Attitudes: A Survey. *Public Administration Review*, 38(5), 442-452. <https://doi.org/10.2307/975503>
- Suhardi, I. (2016). Penyatuan hukum pajak formal dalam sistem hukum pajak nasional. *Yuridika*,



31(1). <https://doi.org/10.20473/YDK.V31I1.1960>

Trifan, V. A., Szentesi, S., Cuc, L., & Pantea, M. F. (2023). Assessing tax compliance behavior among

Romanian taxpayers: An empirical case study. *SAGE Open*, 13(3). <https://doi.org/10.1177/21582440231195676>

Widati, S., Permatasari, M. D., & Fiana, A. (2023). Analysis of individual taxpayer's perception of tax evasion. *DEAL: International Journal of Economics and Business*, 1(1). <https://doi.org/10.37366/deal.v1i01.2685>