GEMAH RIPAH: Jurnal Bisnis,
Volume 06, No. 04 (2026)
e-ISSN:3021-8241

DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PEMENUHAN KEWAJIBAN PPH 21: TINJAUAN LITERATUR

Amalia Zulfa Latifah
Program Studi Akuntansi
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
23013010199@student.upnjatim.ac.id

Sari Andayani
Program Studi Akuntansi
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
sariandayani.ak@upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Pemenuhan kewajiban perpajakan atas Pajak Penghasilan Pasal 21 (PPh 21) oleh WP menjadi faktor penentu bagi kesinambungan penerimaan fiskal negara. Akan tetapi, kajian-kajian terdahulu masih menghasilkan temuan yang tidak seragam, terutama pada variabel sanksi perpajakan dan penerapan e-filing. Artikel ini bertujuan untuk menelusuri, mengkaji, dan mensintesis determinan yang membentuk tingkat kepatuhan WP PPh 21, dengan bertumpu pada korpus literatur ilmiah yang tersedia. Teori Perilaku Terencana (TPB) diposisikan sebagai landasan konseptual dalam membangun kerangka analisis penelitian ini. Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah kajian pustaka bersifat deskriptif atas 14 artikel ilmiah yang dihimpun melalui penelusuran pada pangkalan data Google Scholar, Garuda, dan SINTA. Proses seleksi artikel mempertimbangkan tiga kriteria utama: relevansi topik terhadap kepatuhan WP di lingkungan swasta, penggunaan desain penelitian kuantitatif, serta keterlibatan pengujian terhadap satu atau lebih faktor penentu kepatuhan. Analisis dilakukan secara deskriptif-naratif melalui pemetaan variabel, temuan, dan kesenjangan penelitian dalam matriks literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran WP, sistem *self assessment*, kualitas layanan DJP, dan pemahaman administrasi perpajakan secara konsisten berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP PPh 21. Sebaliknya, sanksi perpajakan dan e-filing menunjukkan hasil yang bervariasi antarstudi, sehingga menjadi celah penelitian yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa efektivitas faktor-faktor pendorong kepatuhan bersifat kontekstual dan dipengaruhi oleh karakteristik WP serta kondisi penelitian. Artikel ini diharapkan menjadi rujukan bagi penelitian dan pengembangan kebijakan peningkatan kepatuhan pajak ke depan.

Kata Kunci: *Kepatuhan Wajib Pajak; PPh 21; TPB; Sanksi Perpajakan; E-Filing; Tinjauan Pustaka.*

ABSTRACT

Individual taxpayers' fulfillment of obligations under Article 21 Income Tax (PPh 21) constitutes a pivotal element in sustaining state fiscal revenue continuity. However, prior scholarly investigations have produced divergent conclusions,

particularly regarding tax penalty enforcement and electronic filing (e-filing) adoption. This study seeks to examine and synthesize the determinants shaping PPh 21 taxpayer compliance, drawing upon available peer-reviewed literature with the Theory of Planned Behavior (TPB) as its conceptual foundation. A descriptive literature review was conducted across 14 articles retrieved from Google Scholar, Garuda, and SINTA databases, selected based on three criteria: thematic relevance to private-sector taxpayer compliance, quantitative research design, and examination of at least one compliance determinant. Analysis employed a descriptive-narrative technique mapping research variables, findings, and gaps within a structured literature matrix. Results indicate that tax knowledge, taxpayer awareness, the self-assessment system, Directorate General of Taxation service quality, and tax administration comprehension consistently exert positive influences on PPh 21 compliance. Conversely, tax penalties and e-filing yield inconsistent results across studies, representing a significant research gap. These outcomes suggest that compliance-promoting factors are inherently contextual, mediated by taxpayer characteristics and research-specific conditions. This article is intended as a reference for future empirical investigations and evidence-based policy formulation.
Keywords: *Taxpayer Compliance; PPh 21; Theory Of Planned Behavior; Tax Penalties; E-Filing; Literature Review.*

A. PENDAHULUAN

Pajak penghasilan menempati posisi strategis sebagai sumber penerimaan negara yang mendukung stabilitas keuangan publik dan pembiayaan program-program pembangunan nasional. Kedudukan tersebut bertumpu pada karakteristik pajak penghasilan yang dipungut secara berkelanjutan dari beragam kelompok subjek pajak, mencakup WP orang pribadi maupun badan usaha Mardiasmo (2023). Optimalisasi penerimaan pajak penghasilan bergantung secara signifikan pada tingkat ketaatan WP dalam memenuhi kewajibannya, mengingat sistem perpajakan nasional menganut mekanisme self-assessment yang menempatkan WP sebagai pihak yang bertanggung jawab secara mandiri atas penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak terutangnya. Herlinanur et al. (2025) menegaskan bahwa kepatuhan WP memberikan manfaat yang melampaui sekadar peningkatan penerimaan negara, sebab kepatuhan tersebut turut memperkokoh kepercayaan publik kepada pemerintah sekaligus menjadi pendorong bagi pertumbuhan ekonomi yang berkesinambungan. Kepatuhan terhadap kewajiban terkait pajak penghasilan orang pribadi, termasuk kepatuhan berdasarkan Pasal 21 (PPh 21), merupakan bagian penting dalam menjamin keberlanjutan keuangan negara.

Pajak Penghasilan Pasal 21 (PPh 21) berkenaan dengan pengenaan pajak atas penghasilan yang diperoleh individu melalui aktivitas pekerjaan, jasa, maupun kegiatan lain yang bersifat ekonomis. Dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir, otoritas perpajakan secara berkesinambungan melakukan pembaruan regulasi guna mengoptimalkan tingkat kepatuhan WP sekaligus menyederhanakan tata kelola administrasi perpajakan. Salah satu kebijakan terkini yang diterapkan pemerintah adalah pengenalan skema Tarif Efektif Rata-rata (TER) yang tertuang

dalam Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2023 serta Peraturan Menteri Keuangan Nomor 168 Tahun 2023. Skema ini difungsikan sebagai dasar acuan dalam proses pemotongan PPh 21 secara bulanan oleh pemberi kerja. Kebijakan ini dirancang untuk menyederhanakan mekanisme penghitungan pajak sekaligus memberikan kepastian hukum bagi para WP. Fitria et al. (2024) mengungkapkan bahwa implementasi skema TER terbukti menyederhanakan proses penghitungan kewajiban pajak, namun di sisi lain menuntut peningkatan kesadaran dan penguatan pemahaman di kalangan WP agar transisi kebijakan tersebut tidak memicu kebingungan yang berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan. Hasil ini menunjukkan bahwa reformasi dalam administrasi perpajakan hanya dapat berhasil dengan adanya kemauan dan pemahaman dari WP, guna mencapai tujuan peningkatan kepatuhan.

Sejumlah kajian empiris mengidentifikasi bahwa perilaku kepatuhan WP dibentuk oleh rangkaian faktor yang saling berkaitan, meliputi dimensi kognitif, administratif, dan psikologis. Faidani et al. (2023) menemukan bahwa pemahaman atas regulasi perpajakan, kesadaran WP terhadap kewajibannya, penerapan sanksi, serta mutu layanan perpajakan secara bersama-sama memberikan kontribusi nyata terhadap perilaku kepatuhan. Dalam ranah perilaku fiskal, TPB telah banyak diadopsi sebagai alat analisis untuk memahami dinamika kepatuhan pajak. Kerangka ini mengoperasikan tiga konstruk utama yakni sikap individu terhadap objek perilaku, norma yang berlaku secara sosial, serta keyakinan individu atas kemampuannya mengendalikan perilaku yang secara bersama-sama membentuk niat dan tindakan WP (Agassy & Tanno, 2024). Kerangka TPB dinilai memiliki relevansi tinggi karena mampu menjembatani faktor-faktor internal WPcseperti tingkat pengetahuan dan kesadaran perpajakan dengan determinan eksternal yang mencakup kualitas sistem administrasi, mutu layanan otoritas pajak, serta konsistensi penerapan sanksi perpajakan.

Kajian dari sejumlah peneliti mengungkapkan bahwa tingkat kepatuhan WP dipengaruhi oleh faktor-faktor yang hasilnya belum sepenuhnya konsisten, khususnya pada variabel sanksi perpajakan dan pemanfaatan e-filing sebagai sistem pelaporan elektronik. Azhari (2023) membuktikan bahwa sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan aparat pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WP orang pribadi. Hasil berbeda diperoleh oleh Indriani et al. (2023) yang menemukan bahwa kualitas layanan fiskus tidak memberikan efek nyata terhadap perilaku kepatuhan WP. Disparitas temuan tersebut memperlihatkan bahwa derajat pengaruh suatu variabel terhadap kepatuhan perpajakan tidak berlaku secara universal, melainkan sangat ditentukan oleh kondisi penelitian dan karakteristik subjek yang menjadi sasaran studi. Berdasarkan hal itu, para peneliti perlu melaksanakan kajian lanjutan yang lebih sistematis guna mengidentifikasi pola-pola konsisten dalam literatur yang tersedia, khususnya yang berkaitan dengan kepatuhan karyawan dalam memenuhi kewajiban PPh Pasal 21.

Berangkat dari kondisi tersebut, penulis menyusun artikel ini dalam bentuk tinjauan pustaka yang bertujuan mengidentifikasi, menganalisis, dan merangkum faktor-faktor penentu kepatuhan WP dalam konteks kewajiban PPh 21, dengan bersandar pada hasil-hasil penelitian terdahulu. Artikel ini berupaya membangun

peta pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai determinan kepatuhan pajak, baik yang hasilnya terbukti konsisten di berbagai studi maupun yang masih menunjukkan inkonsistensi antarpenelit. Selain itu, kajian ini mengidentifikasi kesenjangan riset yang dapat dijadikan titik tolak bagi agenda penelitian selanjutnya dan perumusan intervensi kebijakan perpajakan yang lebih terarah.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Theory of Planned Behavior (TPB)

Agassy & Tanno (2024) menguraikan bahwa *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah kerangka teori yang mengidentifikasi tiga konstruk inti yakni sikap individu terhadap suatu perilaku, norma yang berlaku di lingkungan sosial, serta persepsi mengenai kemampuan pengendalian perilaku yang secara kolektif membentuk niat seseorang untuk melakukan tindakan tertentu. Dalam ranah perpajakan, sikap WP terhadap kewajiban perpajakan, tekanan normatif dari lingkungan sosial, serta penilaian subjektif mereka terhadap kemudahan dan hambatan pemenuhan kewajiban pajak secara kolektif membentuk niat dan perilaku kepatuhan mereka (Agassy & Tanno, 2024). Kebijakan perpajakan, tata kelola sistem administrasi, dan konsistensi penegakan sanksi turut memperkuat atau memperlemah persepsi kontrol perilaku WP dari sisi eksternal. WP yang menilai sistem perpajakan sebagai entitas yang transparan, adil, dan mudah diakses cenderung membangun niat kepatuhan yang lebih kuat dibandingkan mereka yang merasakan sebaliknya. Dengan demikian, TPB memberikan kerangka analitis yang tepat untuk mengurai keterkaitan antara dimensi kognitif, administratif, dan teknologi dengan perilaku kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban PPh Pasal 21.

Kepatuhan Wajib Pajak

Melinda & Susanto (2024a) mengartikan kepatuhan WP sebagai kondisi di mana WP secara sukarela menyampaikan dan melaporkan informasi perpajakan tepat pada waktunya, menghitung besaran pajak terutang dengan benar, serta melaksanakan seluruh kewajiban perpajakan tanpa memerlukan intervensi atau dorongan dari pihak eksternal mana pun. Para ahli perpajakan selanjutnya membagi kepatuhan tersebut ke dalam dua kategori utama, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal menuntut WP untuk menjalankan setiap prosedur kewajiban fiskal sesuai ketentuan peraturan yang berlaku mulai dari tahap registrasi sebagai WP terdaftar, proses kalkulasi besaran pajak terutang, pelaksanaan pembayaran, hingga penyampaian laporan kepada instansi perpajakan yang berwenang. Sementara itu, Murti & Fabiansyah (2023a) menguraikan kepatuhan material sebagai kemampuan WP dalam menyusun, mengajukan, dan mendaftarkan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara tepat waktu kepada Direktorat Jenderal Pajak.

Pengetahuan Pajak

Abduloh & Khaerunnisa (2026) mendefinisikan pengetahuan perpajakan sebagai kapasitas pemahaman yang dimiliki mendefinisikan literasi pajak sebagai pemahaman yang dimiliki WP mengenai keseluruhan peraturan perpajakan yang relevan, yang mencakup hak-hak yang dimilikinya, kewajiban yang harus dipenuhinya, serta berbagai pedoman teknis yang wajib dipatuhi. WP yang

memiliki tingkat literasi pajak yang tinggi cenderung menyadari pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan mereka secara akurat sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Kemahiran dalam prosedur pelaporan, metode penghitungan pajak, serta pemahaman tentang fungsi perpajakan sebagai landasan kemajuan bangsa juga memengaruhi pilihan WP untuk mematuhi peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Maulina et al. (2025) menegaskan bahwa pengetahuan tentang perpajakan berperan sebagai elemen penting yang secara signifikan meningkatkan tingkat kepatuhan di kalangan WP.

Sanksi Perpajakan

Prastyaningtyas et al. (2022) menguraikan bahwa penerapan sanksi perpajakan oleh otoritas fiskal dilatarbelakangi oleh dua tujuan pokok: yang pertama, sanksi difungsikan sebagai pendorong agar WP memenuhi kewajibannya sesuai batas waktu dan ketentuan yang telah ditetapkan; yang kedua, sanksi berperan sebagai mekanisme pencegahan terhadap pelanggaran ketentuan perpajakan. Penerapan sanksi yang tegas, proporsional, dan konsisten umumnya dapat meningkatkan kepatuhan karena WP mempertimbangkan konsekuensi yang timbul dari setiap pelanggaran. Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa pengaruh sanksi perpajakan tidak selalu memberikan hasil yang sama. Rustan et al. (2023) menemukan bahwa ancaman sanksi perpajakan tidak mampu memberikan dampak signifikan terhadap kepatuhan WP selama masa pandemi Covid-19. Kondisi ini disebabkan oleh tekanan ekonomi yang dihadapi sebagian besar WP, sehingga ancaman sanksi tidak cukup efektif mendorong pemenuhan kewajiban perpajakan di tengah keterbatasan finansial tersebut.

Kesadaran Wajip Pajak

Gahung et al. (2024) memaknai kesadaran pajak sebagai kesediaan yang lahir secara internal dari WP atas dasar pemahaman mereka terhadap peran vital dan urgensi pajak dalam penyelenggaraan negara, sehingga mendorong pelaksanaan kewajiban perpajakan secara jujur dan penuh tanggung jawab. WP yang memiliki tingkat kesadaran fiskal yang tinggi terbukti lebih disiplin dalam melaporkan penghasilan secara jujur dan melaksanakan pembayaran pajak sesuai regulasi yang berlaku, tanpa harus didorong oleh intervensi atau tekanan dari aparat perpajakan. Kemit et al. (2025) membuktikan bahwa kesadaran pajak yang ditopang oleh pemahaman terhadap administrasi perpajakan memainkan peran signifikan dalam membentuk kepatuhan WP orang pribadi. Peningkatan kesadaran tersebut berkaitan erat dengan efektivitas program edukasi dan sosialisasi perpajakan yang pihak otoritas pajak laksanakan secara berkesinambungan.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Hernanik & Handayati (2022) mengonseptualisasikan kualitas pelayanan fiskus sebagai totalitas usaha yang dilakukan aparat pajak dalam memberikan layanan terbaik kepada WP, sehingga proses penyelesaian kewajiban perpajakan dapat berlangsung secara teratur, efisien, dan tanpa hambatan berarti. Dimensi yang membentuk kualitas layanan ini mencakup lima aspek, yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan kepastian, kepedulian terhadap WP, dan kelengkapan sarana fisik. Aishy et al. (2024) membuktikan bahwa kelima dimensi tersebut berkontribusi positif terhadap tingkat kepatuhan WP orang pribadi. Lebih lanjut,

skor rata-rata responden yang berada pada rentang 4,25 hingga 4,62 mengindikasikan bahwa WP di KPP Pratama Pulo Gadung memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan fiskus, yang pada akhirnya mendorong peningkatan kepatuhan mereka.

Self Assessment System

Mardiasmo (2023) menguraikan bahwa sistem penilaian mandiri merupakan mekanisme yang mendelegasikan kewenangan sepenuhnya kepada WP untuk secara mandiri menghitung, menyetor, sekaligus melaporkan besaran pajak yang terutang sesuai ketentuan peraturan yang berlaku. Keberhasilan sistem ini sangat ditentukan oleh kapasitas pemahaman, tingkat kesadaran, serta derajat tanggung jawab yang dimiliki setiap WP dalam menjalankan kewajibannya. Dalam pelaksanaan Pajak Penghasilan Pasal 21, pemberi kerja menjalankan prinsip penilaian mandiri dengan menghitung, memotong, menyetor, dan melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, sistem tersebut menuntut partisipasi aktif WP dalam setiap tahapan pemenuhan kewajiban perpajakan.

E-Filing dan Layanan Perpajakan Digital

Dewi & Darma (2024) mendefinisikan e-filing sebagai sistem penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak secara elektronik yang Direktorat Jenderal Pajak kembangkan sebagai bagian dari agenda transformasi digital perpajakan nasional. Di samping e-filing, Direktorat Jenderal Pajak menghadirkan berbagai layanan elektronik lainnya yang bertujuan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan aksesibilitas layanan perpajakan bagi WP. Mufarrokhah et al. (2024) menegaskan bahwa pemanfaatan layanan digital secara optimal berpotensi meningkatkan kepatuhan WP, meskipun keberhasilan implementasinya masih bergantung pada tingkat literasi digital dan kesiapan teknologi para penggunanya.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode tinjauan pustaka deskriptif sebagai pendekatan utama dalam mengkaji literatur yang relevan. Murti & Fabiansyah (2023) menegaskan bahwa metode tinjauan pustaka mampu menghasilkan rangkuman komprehensif atas temuan-temuan empiris dari penelitian terdahulu mengenai kepatuhan WP, sehingga metode ini selaras dengan tujuan penelitian dalam mengidentifikasi pola hubungan, konsistensi, dan kesenjangan hasil penelitian pada faktor-faktor yang dikaji. Artikel-artikel yang dijadikan sumber kajian diperoleh melalui penelusuran sistematis pada tiga pangkalan data jurnal ilmiah nasional yang diakui secara akademik, yakni Google Scholar, Portal Garuda, dan direktori SINTA. Penulis menetapkan beberapa kriteria seleksi dalam menentukan artikel yang layak dijadikan sumber analisis, meliputi pembahasan kepatuhan pajak orang perseorangan, penggunaan metode kuantitatif, serta pengkajian terhadap minimal satu faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak, seperti pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, kualitas layanan Direktorat Jenderal Pajak, sistem pelaporan mandiri, atau teknologi perpajakan. Berdasarkan proses seleksi tersebut, penulis memilih 14 artikel yang memenuhi seluruh kriteria yang ditetapkan sebagai objek analisis dalam penelitian ini.

Analisis data dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan deskriptif-naratif yang mencakup pemetaan variabel, rangkuman temuan empiris, dan identifikasi kesenjangan penelitian dari masing-masing artikel yang dikaji. Mengacu pada rekomendasi Gahung et al. (2024), ringkasan hasil kajian setiap artikel disajikan dalam format tabel matriks agar perbandingan dan sintesis temuan lintas studi dapat dilakukan secara lebih sistematis dan terstruktur, sehingga penulis mengadopsi format tersebut dalam penelitian ini. Selanjutnya, penulis menilai kualitas setiap artikel berdasarkan tiga aspek utama, yaitu kesesuaian topik penelitian, konsistensi pelaporan hasil, serta kejelasan kesenjangan penelitian yang peneliti sampaikan.

Tabel 1 Literature Review

No	Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Research Gap
1	Abduloh & Khaerunnisa (2026)	Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi	Pengetahuan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP.	Penelitian terbatas pada WPOP di wilayah Bogor, belum mengkaji keterkaitannya secara spesifik pada kewajiban PPh 21 karyawan formal.
2	Rustan et al. (2023)	Pengaruh Insentif Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan WP selama pandemi COVID-19	Insentif pajak berpengaruh negatif tidak signifikan, sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan WP.	Konteks pandemi COVID-19 membatasi generalisasi temuan. Efek insentif pajak pada kepatuhan PPh 21 pasca pandemi masih perlu dikaji.
3	Setyawan & Limajatini (2025)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kesadaran WP, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP	Modernisasi sistem dan kesadaran WP berpengaruh signifikan; sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan.	Penelitian hanya pada mahasiswa (kelompok usia muda), belum merepresentasikan kepatuhan PPh 21 karyawan profesional.

4	Hidayati et al. (2022)	Pengaruh Pengetahuan Pajak, *Self Assessment System*, Pelayanan Fiskus, dan E-Filing terhadap Kepatuhan WP	Pengetahuan pajak, *self assessment system*, dan pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan; e-filing tidak berpengaruh.	E-filing tidak berpengaruh bertentangan dengan studi lain. Perlu kajian pada konteks WP yang lebih heterogen termasuk karyawan.
5	Melinda & Susanto (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan *Self Assessment System* terhadap Kepatuhan WPOP	Kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan *self assessment system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP.	Penelitian dilakukan pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung, sehingga generalisasi masih terbatas pada konteks urban.
6	Purba et al. (2025)	Pengaruh *Self Assessment System*, Sanksi Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP	*Self assessment system*, sanksi pajak, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP.	Penelitian dilakukan di KPP Pratama Medan Timur, belum mengintegrasikan variabel teknologi digital dalam analisis.
7	Aishy et al. (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi	Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP.	Hanya menguji satu variabel independen, sehingga kontribusi relatif kualitas pelayanan dibandingkan faktor lain belum dapat diketahui.
8	Rialdy & Helmiza (2023)	Pengaruh E-Filing, Tingkat Pemahaman PPh 21, dan kesadaran WP terhadap kepatuhan WP.	E-filing, pemahaman PPh 21, dan kesadaran WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP.	Penelitian di KPP Pratama Medan Polonia; pengaruh e-filing positif berbeda dengan temuan Hidayati et al. (2022) menunjukkan adanya inkonsistensi

9	Maulina et al. (2025)	Pengaruh Kesadaran WP, Pengetahuan Pajak, dan Layanan Perpajakan Digital terhadap Kepatuhan WP PPh 21	Kesadaran WP, pengetahuan pajak, dan layanan perpajakan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP PPh 21.	Penelitian pada karyawan Bank BRI Cikarang; cakupan masih pada satu perusahaan sehingga perlu kajian lintas sektor untuk generalisasi.
10	Hernanik & Handayati (2022)	Pengaruh Pemahaman WP, E-Filing, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan PPh Pasal 21	Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan PPh 21; pemahaman WP dan e-filing tidak berpengaruh.	Penelitian pada pegawai teknis PDAM Malang; e-filing tidak berpengaruh menunjukkan gap terkait faktor penggunaan teknologi pada segmen karyawan tertentu.
11	Prastyaningtyas et al. (2022)	Pengaruh Tingkat Penghasilan, Tingkat Pendidikan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan WPOP dalam PPh 21	Tingkat penghasilan dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan; tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan PPh 21.	Tingkat pendidikan tidak berpengaruh menunjukkan gap penting; faktor sosiodemografis dalam kepatuhan PPh 21 perlu dikaji lebih dalam.
12	Kemit et al. (2025)	Pengaruh Pemahaman Akuntansi Pajak dan Kesadaran WP terhadap Kepatuhan WPOP PPh 21	Pemahaman akuntansi pajak dan kesadaran WP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP PPh 21.	Penelitian di wilayah Tataaran 2 yang berskala lokal; perlu replikasi pada cakupan yang lebih luas dan dengan tambahan variabel teknologi.
13	Putri & Junaidi (2023)	Pengaruh Literasi Perpajakan, Penerapan E-Filing, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi	Literasi perpajakan, penerapan e-filing, sanksi perpajakan, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP orang pribadi.	Penelitian dilakukan pada WPOP di Kelurahan Cempaka Permai dan belum secara khusus mengkaji kepatuhan PPh Pasal 21 pada karyawan.

14	Banjarnahor & Harahap (2022)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Tingkat Pendapatan terhadap Kepatuhan Pembayaran PPh Pasal 21 pada Karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk	Sosialisasi perpajakan dan tingkat pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PPh Pasal 21, baik secara parsial maupun simultan.	Penelitian hanya dilakukan pada karyawan satu perusahaan (PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk), sehingga generalisasi hasil masih terbatas.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengetahuan Perpajakan

Abduloh & Khaerunnisa (2026) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepatuhan WP orang pribadi. Temuan ini selaras dengan hasil penelitian Hidayati et al. (2022) dan Purba et al. (2025) yang secara konsisten mengonfirmasi relasi positif antara tingkat pemahaman terhadap regulasi pajak dan kepatuhan WP. WP yang memiliki penguasaan terhadap regulasi perpajakan secara memadai terbukti lebih teliti dan tertib dalam menuntaskan kewajibannya sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Maulina et al. (2025) memperkuat temuan tersebut dengan membuktikan bahwa tingkat pengetahuan perpajakan karyawan berkontribusi signifikan terhadap kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban PPh Pasal 21. WP yang memahami prosedur perpajakan, hak, dan kewajibannya secara komprehensif menunjukkan kecenderungan yang lebih kuat untuk memenuhi kewajiban PPh Pasal 21 sesuai ketentuan yang berlaku.

Kesadaran Wajip Pajak

Setyawan & Limajatini (2025) mengonfirmasi bahwa kesadaran perpajakan memberikan pengaruh yang terukur terhadap kepatuhan WP orang pribadi, kendati hasil tersebut perlu dikaji secara lebih lanjut mengingat sampel penelitian yang digunakan masih terbatas pada kelompok mahasiswa dan belum mencerminkan karakteristik perilaku kepatuhan tenaga kerja di sektor formal. Rialdy & Helmiza (2023) memperkuat temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa kesadaran pajak memberikan kontribusi signifikan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai PPh Pasal 21. Maulina et al. (2025) dan Kemit et al. (2025) selanjutnya menegaskan bahwa kesadaran pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan WP orang pribadi dalam memenuhi kewajiban PPh Pasal 21. Berdasarkan konvergensi temuan tersebut, kesadaran pajak terbukti menjadi salah satu fondasi utama dalam membentuk perilaku kepatuhan perpajakan WP.

Self Assessment System

Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem penilaian mandiri membantu WP mematuhi peraturan dengan lebih baikHidayati et al. (2022)

menemukan bahwa sistem ini memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP, dan Melinda & Susanto (2024b) mencapai kesimpulan yang sama melalui studi mereka terhadap WP di KPP Pratama Jakarta Pulogadung. Purba et al. (2025) mendukung hasil-hasil ini dengan menunjukkan bahwa sistem penilaian mandiri memiliki dampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP perorangan di KPP Pratama Medan Timur. Hasil yang serupa dari penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa membiarkan WP menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri membuat mereka lebih bertanggung jawab. Penggunaan sistem penilaian mandiri dapat membantu WP dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan lebih baik.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Berbagai studi empiris membuktikan bahwa mutu layanan yang diberikan aparat perpajakan memegang peranan krusial dalam mendorong peningkatan kepatuhan WP. Hidayati et al. (2022) dan Melinda & Susanto (2024a) menemukan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak memberikan dampak yang bermakna terhadap tingkat ketaatan WP orang pribadi. Temuan tersebut mengisyaratkan bahwa layanan yang cepat, akurat, dan responsif mampu memperkuat kepercayaan WP terhadap otoritas perpajakan. Aishy et al. (2024) mengkaji secara spesifik pengaruh kualitas pelayanan Direktorat Jenderal Pajak terhadap kepatuhan WP dan membuktikan adanya dampak yang signifikan. Meskipun penelitian tersebut tidak membandingkan variabel kualitas pelayanan dengan faktor-faktor lain secara bersamaan, hasilnya tetap menegaskan betapa pentingnya mutu layanan dalam membentuk perilaku kepatuhan perpajakan. Hernanik & Handayati (2022) memperkuat temuan tersebut dengan membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus mendorong terwujudnya kepatuhan WP dalam pemenuhan kewajiban PPh Pasal 21. Dalam studi yang sama, variabel pemahaman perpajakan dan pemanfaatan e-filing tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Keseluruhan temuan ini menegaskan bahwa kualitas interaksi antara aparat pajak dan WP merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan tinggi rendahnya tingkat kepatuhan perpajakan.

Sanksi Perpajakan

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa sanksi moneter berdampak positif terhadap kepatuhan terhadap undang-undang perpajakan, yang mengindikasikan bahwa sanksi tersebut merupakan metode yang berguna untuk memotivasi WP agar mematuhi peraturan yang berlaku (Abduloh & Khaerunnisa (2026); Rustan et al. (2023); Melinda & Susanto (2024a); Purba et al. (2025); Prastyaningtyas et al. (2022). Sebaliknya, Setyawan & Limajatini (2025) menemukan bahwa sanksi pajak tidak secara signifikan memengaruhi kepatuhan di kalangan mahasiswa. Hasil yang bertolak belakang ini menunjukkan bahwa keberhasilan sanksi sebagai motivator kepatuhan bervariasi, dan dipengaruhi oleh karakteristik demografis serta lingkungan sosial populasi yang diteliti.

E-Filing dan Layanan Perpajakan Digital

Rialdy & Helmiza (2023) dan Purba et al. (2025) menunjukkan bahwa pengajuan elektronik memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan teknologi dalam proses pengajuan pajak dapat mengurangi

hambatan administratif sekaligus mendorong kepatuhan. Sebaliknya, Hidayati et al. (2022) dan Hernanik & Handayati (2022) menemukan bahwa pengajuan elektronik tidak secara signifikan memengaruhi kepatuhan WP. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti literasi digital dan karakteristik pengguna juga sangat penting dalam menentukan seberapa efektif sistem tersebut. Maulina et al. (2025) memperluas temuan ini dengan menunjukkan bahwa layanan perpajakan digital umumnya memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan sebagaimana diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Pajak Penghasilan. Efektivitas inisiatif digital dalam layanan perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan WP sangat bergantung pada aksesibilitas alat teknologi dan kompetensi digital pengguna. Oleh karena itu, sangat penting bagi otoritas perpajakan untuk memprioritaskan peningkatan kemampuan dan pengetahuan digital WP.

Pemahaman Akuntansi Pajak

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pemahaman yang baik tentang akuntansi perpajakan dan pengetahuan perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan di kalangan WP. Kemit et al. (2025) menunjukkan bahwa pengetahuan tentang akuntansi perpajakan memainkan peran penting dalam seberapa baik WP individu mematuhi kewajiban mereka berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Pajak Penghasilan. Namun, karena penelitian ini berfokus pada bidang tertentu, hasilnya perlu dikonfirmasi pada skala yang lebih luas. Selain itu, Putri & Junaidi (2023) menyimpulkan bahwa tingkat pengetahuan perpajakan yang lebih tinggi berkontribusi positif terhadap kepatuhan WP perorangan. Temuan ini menunjukkan bahwa pemahaman yang baik mengenai prinsip, proses, dan sistem perpajakan dapat mendorong WP untuk lebih mematuhi kewajiban mereka. Oleh karena itu, literasi perpajakan dan keterampilan di bidang perpajakan sangat penting untuk mendorong perilaku kepatuhan terhadap peraturan perpajakan.

Sejumlah peneliti telah mengidentifikasi faktor-faktor sosiodemografis dan kelembagaan sebagai faktor yang memengaruhi perilaku WP terkait kepatuhan, di samping variabel-variabel utama yang telah dibahas sebelumnya. Prastyaningtyas et al. (2022) mengamati bahwa gaji dan sanksi pajak secara signifikan memotivasi pekerja untuk memenuhi kewajiban mereka berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Pajak Penghasilan, sementara tingkat pendidikan tampaknya memiliki pengaruh yang kecil. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan finansial WP lebih berperan penting dalam membentuk perilaku kepatuhan mereka daripada tingkat pendidikan formal yang mereka miliki. Banjarnahor & Harahap (2022) mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa tingkat pendapatan secara positif memengaruhi kepatuhan terhadap ketentuan pajak penghasilan Pasal 21 di kalangan karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Mereka juga menunjukkan bahwa inisiatif yang bertujuan meningkatkan kesadaran pajak, baik yang dilaksanakan sebagian maupun seluruhnya, secara signifikan meningkatkan kepatuhan WP. Rustan et al. (2023) menemukan bahwa insentif perpajakan selama pandemi tidak memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap kepatuhan WP, sementara Setyawan & Limajatini (2025) menunjukkan bahwa pembaruan sistem administrasi perpajakan memiliki dampak yang signifikan terhadap kondisi perpajakan WP perorangan. Secara ringkas, hasil-hasil ini menunjukkan bahwa

situasi ekonomi WP dan kebijakan lembaga, bersama dengan unsur-unsur kognitif dan psikologis, berkontribusi terhadap perilaku perpajakan, meskipun tingkat pengaruhnya dapat bervariasi tergantung pada konteks penelitian.

E. KESIMPULAN

Hasil evaluasi terhadap empat belas artikel ilmiah menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WP terhadap persyaratan PPh 21 dipengaruhi oleh perpaduan unsur-unsur psikologis, organisasi, dan teknologi. Komponen-komponen ini dapat dianalisis melalui kerangka Teori Perilaku Terencana. Lima faktor utama – pemahaman tentang pajak, kesadaran di kalangan WP, kerangka kerja penilaian mandiri, kualitas layanan yang diberikan oleh otoritas pajak, dan keakraban dengan akuntansi pajak – secara konsisten menunjukkan dampak positif terhadap pemenuhan kewajiban PPh 21. Oleh karena itu, kelima faktor ini dapat dianggap sebagai indikator yang dapat diandalkan dan berlaku dalam berbagai konteks penelitian. Sebaliknya, penilaian yang ditinjau tidak memberikan temuan definitif terkait sanksi pajak, pelaporan elektronik, dan layanan pajak digital, yang menunjukkan bahwa efektivitas kedua elemen tersebut sangat dipengaruhi oleh latar belakang responden, sektor industri tempat mereka bernaung, serta kesiapan teknologi WP; oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih mendalam dan spesifik sesuai konteks. Meningkatkan kepatuhan WP terkait PPh 21 memerlukan strategi yang tidak hanya memprioritaskan penegakan sanksi yang lebih ketat dan digitalisasi layanan, tetapi juga pendidikan perpajakan yang berkelanjutan serta penyesuaian kebijakan agar sesuai dengan karakteristik khusus karyawan yang dikenai pajak di berbagai sektor.

DAFTAR PUSTAKA

Abduloh, A., & Khaerunnisa, I. (2026). Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal KREATIF (Kajian Riset Ekonomi & Bisnis Inovatif)*, *2*(1), 9–20. https://doi.org/10.33062/jkf.v2i1.67

Agassy, A., & Tanno, A. (2024). Kepatuhan wajib pajak berdasarkan Theory of Planned Behavior wajib pajak orang pribadi di Kota Padang. *E-Jurnal Akuntansi*, *34*(4), 861–874. https://doi.org/10.24843/EJA.2024.v34.i04.p02

Aishy, D., Sasoko, D. M., & Sitompul, A. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulo Gadung. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, *23*(2), 191–199. https://ejournal-jayabaya.id/Perspektif/article/view/193

Azhari, D. (2023). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, *7*(1), 1–17.

Banjarnahor, H., & Harahap, B. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Pembayaran PPh Pasal 21 Pada Karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. *Jurnal Akuntansi*

Barelang, *6*(2), 28–34. https://doi.org/10.33884/jab.v6i2.5589

Dewi, N. P. D., & Darma, G. S. (2024). Digitalization of taxation and taxpayer compliance. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, *5*(2), 464–473.

Faidani, A. B., Soegiarto, D., & Susanti, D. A. (2023). Pengaruh kesadaran pajak, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai variabel moderasi. *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana*, *9*(1), 82–95. https://doi.org/10.26486/jramb.v9i1.3243

Gahung, P. C., Warongan, J. D. L., & Mintalangi, S. S. E. (2024). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kepercayaan masyarakat pada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Riset Akuntansi Dan Portofolio Investasi*, *2*(2), 143–149. https://doi.org/10.58784/rapi.145

Herlinanur, N., Apriyani, R., Rahmawati, P., & Pangestoeti, W. (2025). Peran kepatuhan wajib pajak penghasilan dalam menjamin keberlanjutan penerimaan pajak nasional negara. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, *3*(6), 83–91. https://doi.org/10.61722/jiem.v3i4.5157

Hernanik, N. D., & Handayati, P. (2022). Pengaruh pemahaman wajib pajak, pengaplikasian sistem e-filing, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pph pasal 21. *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Manajemen*, *18*(1), 17. https://doi.org/10.29264/jinv.v18i1.10438

Hidayati, A. F., Titisari, K. H., & Kurniati, S. (2022). Pengaruh pengetahuan pajak, self assessment system, pelayanan fiskus dan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak. *EKONOMIS: Journal of Economics and Business*, *6*(2). https://ekonomis.unbari.ac.id/index.php/ojsekonomis/article/view/605

Indriani, J. D. I., Kemala, S., Fitria, Nengsih, Y. R., & Yati, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, *9*(2), 421–430. https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i2.1055

Kemit, S. E. B., Manaroinsong, J., & Tuegeh, O. D. M. (2025). Pengaruh Pemahaman Akuntansi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pph 21 Di Wilayah Tataaran 2. *Jurnal Ekonomi, Kependidikan, Manajemen, Dan Akuntansi*, *3*(2).

Mardiasmo. (2023). *Perpajakan: Edisi terbaru*. Penerbit Andi.

Maulina, N., Sopian, & Ningrum, L. (2025). Pengaruh Kesadran Wajip Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21 Pada Karyawan Bank BRI Kantor Cabang Cikarang. *Jurnal Minfo Polgan*, *14*(1).

Melinda, R., & Susanto, I. (2024a). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan self assessment system terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung Tahun 2022.

Jurnal Ilmu Administrasi Publik (JUMAIP). https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMAIP/article/view/3847

Mufarrokhah, S., Mawardi, C. M., & Nandiroh, U. (2024). Dampak tax planning, digitalisasi layanan pajak, dan religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, *13*(1), 107–115.

Murti, G. T., & Fabiansyah, F. (2023a). Pengaruh penerapan self assessment system, kualitas pelayanan fiskus, pemanfaatan e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ekuilnomi*, *5*(2). https://jurnal.usi.ac.id/index.php/ekuilnomi/article/view/388

Prastyaningtyas, E., Maslichah, & Afifudin. (2022). *Pengaruh Tingkat Penghasilan, Tingkat Pendidikan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pemenuhan Kewajiban Pph 21 (Studi Kasus Pada KPP Pratama Ponorogo)* (Vol. 11).

Purba, P. P. S., Putri Sirait, D. A., & Rahman, F. (2025). Pengaruh Self Assesment System, Sanksi Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. *Jurnal Dunia Pendidikan*, *5*(5). https://jurnal.stokbinaguna.ac.id/index.php/JURDIP

Putri, D. R., & Junaidi, A. (2023). Pengaruh Literasi Perpajakan, Penerapan E-Filing, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, *12*(2), 137–154. https://doi.org/10.37932/ja.v12i2.795

Rialdy, N., & Helmiza, E. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman PPh 21 dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Prosiding Konferensi Ilmiah Akuntansi (KIA)*, *10*. https://jurnal.umj.ac.id/index.php/KIA/article/view/19475

Rustan, M. A., Masrullah, & Jam'an, A. (2023). Pengaruh Insentif Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Pandemi Covid-19. *Prosiding Konferensi Ilmiah Akuntansi*, *10*.

Setyawan, Y. B. K., & Limajatini. (2025). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma). *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, *5*(2). https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/pros