
EVALUASI PENERAPAN SISTEM SELF ASSESSMENT DALAM PENERIMAAN PPh PASAL 21 TENTANG WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAJALAYA

Roky¹, Muhammad Ridwan²

¹*Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia, rotjky@gmail.com*

²*Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia, mr.mhridwan@uinsgd.ac.id*

Abstrak

Pajak Penghasilan adalah bentuk pajak yang dikenakan kepada individu atau entitas yang memperoleh penghasilan selama satu tahun pajak. Ini termasuk penghasilan dari gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lainnya yang terkait dengan pekerjaan, layanan, atau kegiatan yang dilakukan oleh subjek pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan sistem self assessment dalam penerimaan pajak penghasilan pasal 21 tentang wajib pajak orang pribadi sebagai upaya progresif terhadap pemungutan pajak, sehingga penelitian sangat perlu dilakukan untuk mengetahui hal tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem self assessment memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan, seperti wajib pajak harus datang ke kantor pajak untuk mendapatkan e-FIN, sehingga tidak sepenuhnya memenuhi tujuan full automation. Selain itu, pengisian form pendaftaran masih dilakukan secara manual, sehingga tidak memanfaatkan sepenuhnya kemampuan teknologi informasi dan komunikasi.

Kata Kunci: *Self Assesment System, Evaluasi Program, Penerimaan PPh Pasal 21, Wajib Pajak Orang Pribadi, KPP Pratama Majalaya*

Latar Belakang

Di Indonesia posisi pajak sangatlah penting, selain untuk membiayai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat, pajak adalah salah satu penopang terbesar dalam perekonomian di Indonesia (Sitorus & Simanjuntak, 2023). Pembangunan Nasional adalah kegiatan yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat (Rahadian, 2016). Dalam bidang yang meliputi perkembangan bentuk usaha dan cara penyelenggaraan kegiatan usaha, pajak memberikan hasil sejalan dengan pelaksanaan prakarsa pembangunan nasional yang sangat penting bagi kehidupan nasional yang bersangkutan dengan ekonomi. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah-masalah dalam pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana dari dalam negeri (Halim & Ratnawati, 2014). Sumber dana dalam negeri terdiri dari penerimaan pajak, penerimaan negara bukan pajak, dan penerimaan hibah dari dalam negeri dan luar negeri (Walelang et al, 2017). Dalam hal ini, penerimaan negara dari sektor perpajakan merupakan salah satu komponen yang mendominasi dalam membangun struktur penerimaan dalam negeri di Indonesia terutama pajak penghasilan (Pohan et al, 2021).

Pemerintah dalam hal penerapan sistem self assessment perlu untuk memperhatikan bagaimana implementasinya di lapangan karena hal tersebut dapat berpengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan. Sistem self assessment merupakan sistem pemungutan pajak yang menekankan kepada wajib untuk melaporkan kewajiban perpajakannya dengan memberikan kebebasan kepada wajib pajak tanpa adanya intervensi dari pemungut pajak. Pelaporan perpajakan dilaksanakan oleh wajib pajak yang dimana Surat Pemberitahuan (SPT) mempunyai peran sebagai alat bagi wajib pajak dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan

pelaporan pajak dengan yang sebenarnya. Parameter sistem self assessment dapat dinilai dari kejujuran wajib pajak, baik dalam hal penghitungan, penyetoran dan pelaporan pajak oleh wajib pajak terhadap kantor pelayanan pajak. Implementasi sistem penilaian diri yang memerlukan partisipasi aktif dari wajib pajak dalam mengelola kewajibannya memerlukan tingkat kepatuhan yang tinggi. Apabila semua wajib pajak mematuhi dengan baik, pendapatan pajak penghasilan dapat mencapai tingkat optimal, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada pendapatan negara dengan lebih signifikan.

Pemahaman yang kurang berkaitan dengan perpajakan menyebabkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam hal membayar pajak maupun melaporkan SPT Tahunan. Menurut Rahayu (2010:141) kualitas pemahaman tentang peraturan perpajakan yang baik akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Kesadaran perpajakan adalah perihal pemahaman pajak tanpa adanya tekanan dari pihak lain, akan tetapi pemerintah harus mendorong masyarakat untuk melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan melaporkan SPT Tahunan. Dalam hal ini, untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan, khususnya PPh Pasal 21, perlu juga untuk melakukan sanksi pajak guna menegakan hukum dalam melaksanakan ketertiban wajib pajak serta memberikan pelajaran bagi yang melanggar supaya tidak mengabaikan peraturan perpajakan.

Berdasarkan latar belakang di atas, pertanyaan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: (1) Bagaimana pandangan KPP terhadap efektivitas sistem self assessment dalam membantu wajib pajak orang pribadi dalam memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya? (2) Apakah ada hambatan atau tantangan yang dihadapi dalam menerapkan sistem self assessment dalam konteks penerimaan PPh Pasal 21 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya? (3) Bagaimana peran dan dukungan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya dalam mendukung efektivitas penerapan sistem self assessment bagi wajib pajak orang pribadi? (4) Apakah ada perbedaan signifikan dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebelum dan setelah penerapan sistem self assessment di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya? Dan (5) Bagaimana evaluasi KPP terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya terkait penerimaan PPh Pasal 21 setelah penerapan sistem self assessment?

Kajian Literatur

Evaluasi

Evaluasi secara harfiah berasal dari bahasa Inggris "evaluation" yang berarti melakukan penilaian atau penafsiran. Kata "evaluation" memiliki akar "value" yang berarti nilai. Dengan demikian, evaluasi mengacu pada suatu tindakan atau proses untuk menentukan nilai dari suatu objek. Evaluasi adalah bagian integral dari sistem manajemen, termasuk perencanaan, organisasi, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi. Tanpa evaluasi, tidak akan diketahui bagaimana objek tersebut berfungsi dalam perencanaan dan pelaksanaannya, serta hasil yang diperoleh. Evaluasi adalah proses penilaian data yang dikumpulkan dan juga mencakup perencanaan, pengumpulan, dan penyediaan informasi yang sangat penting.

Dalam analisis kebijakan, evaluasi memiliki arti yang terkait dengan aplikasi skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Secara umum, evaluasi dapat diartikan sebagai penaksiran, penilaian, atau pemberian angka, yang semua menunjukkan upaya menganalisis hasil kebijakan dalam bentuk nilai yang spesifik. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi terkait dengan produksi informasi tentang nilai dan manfaat hasil kebijakan. Ketika hasil kebijakan memiliki nilai, karena hasil tersebut memberikan kontribusi pada tujuan atau sasaran, maka dapat dikatakan bahwa kebijakan atau program telah mencapai tingkat kinerja yang bermakna, yang berarti masalah-

masalah kebijakan telah diatasi, evaluasi adalah proses penilaian data yang dikumpulkan dan juga mencakup perencanaan, pengumpulan, dan penyediaan informasi yang sangat penting. Dalam analisis kebijakan, evaluasi memiliki arti yang terkait dengan aplikasi skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Secara umum, evaluasi dapat diartikan sebagai penaksiran, penilaian, atau pemberian angka, yang semua menunjukkan upaya menganalisis hasil kebijakan dalam bentuk nilai yang spesifik. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi terkait dengan produksi informasi tentang nilai dan manfaat hasil kebijakan. Ketika hasil kebijakan memiliki nilai, karena hasil tersebut memberikan kontribusi pada tujuan atau sasaran, maka dapat dikatakan bahwa kebijakan atau program telah mencapai tingkat kinerja yang bermakna, yang berarti masalah-masalah kebijakan telah diatasi, Dunn (2000).

Self Assessment

Self assessment adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang secara mandiri. Dalam sistem ini, wajib pajak memiliki peran aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, mulai dari menghitung, membayar hingga melaporkan pajak. Sistem *self assessment* memberikan kebebasan dan tanggung jawab yang besar kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk pelaksanaan sistem *self assessment* ini berhasil, beberapa syarat harus dipenuhi oleh wajib pajak, yaitu:

1. Kesadaran Wajib Pajak (*tax consciousness*): Wajib pajak harus memiliki kesadaran tentang kewajiban perpajakannya dan peraturan perpajakan yang berlaku.
2. Kejujuran Wajib Pajak: Wajib pajak harus memiliki kejujuran dalam melaporkan dan membayar pajak yang sesuai dengan kewajiban perpajakannya.
3. Kemauan atau hasrat untuk membayar pajak (*willingness to pay*): Wajib pajak harus memiliki kemauan atau hasrat untuk membayar pajak yang sesuai dengan kewajiban perpajakannya.
4. Kedisiplinan Wajib Pajak (*tax discipline*): Wajib pajak harus memiliki kedisiplinan dalam melaksanakan peraturan perpajakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dengan memenuhi syarat-syarat ini, wajib pajak dapat melaksanakan sistem *self assessment* dengan efektif dan efisien, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dan efisiensi administrasi perpajakan.

Pajak

Pajak adalah penerimaan pemerintah dari pembebanan pada pendapatan, pengeluaran, kekayaan, keuntungan, modal, serta hak milik tak bergerak. Dalam hukum, pajak dapat dipahami sebagai perikatan yang timbul karena undang-undang yang diwajibkan pada seseorang yang memenuhi syarat-syarat yang ditentukan oleh undang-undang untuk membayar sejumlah uang kepada negara. Pajak ini dapat dipaksakan tanpa mendapatkan imbalan langsung yang dapat ditunjuk, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara, baik untuk pengeluaran rutin maupun pembangunan. Selain itu, pajak juga digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan di luar bidang keuangan, seperti sebagai pendorong atau penghambat untuk mencapai tujuan yang lebih luas (Soemitro, 1987: 12-13).

Pajak pada dasarnya adalah salah satu sumber utama untuk membiayai pengeluaran negara. Oleh karena itu, salah satu fungsi pajak adalah sebagai fungsi budgeter, yaitu fungsi yang terletak di sektor publik. Pajak di sini berfungsi sebagai alat untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke dalam kas negara, yang kemudian akan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara.

Dengan demikian, pajak memainkan peran penting dalam memastikan keberlangsungan pengeluaran negara (Brotodiharjo, 1984: 185). Secara umum, pajak dapat didefinisikan sebagai pungutan wajib yang dibayar rakyat kepada negara, yang bersifat memaksa dan digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pajak yang dibayarkan oleh rakyat tidak dirasakan langsung oleh orang pribadi karena digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk mendeskripsikan permasalahan dan fokus dalam penelitian yang berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari informan dan perilaku orang-orang yang diamati pada saat penelitian berlangsung. Menurut Sugiyono (2020:9) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Dalam hal ini, peneliti menafsirkan dan menjelaskan data-data yang didapat dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga mendapatkan jawaban permasalahan dengan rinci dan jelas. Adapun lokasi yang menjadi tempat penelitian dalam penulisan ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Majalaya, dengan rentang waktu penelitian selama lebih dari 4 bulan, dimulai dari pertengahan februari sampai akhir juni 2024.

Hasil dan Pembahasan

Dalam konteks sistem perpajakan Indonesia, Pasal 12 ayat (1) Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) mengamanatkan bahwa setiap subjek pajak memiliki tanggung jawab untuk melakukan self-assessment, yaitu menentukan dan membayar jumlah pajak yang seharusnya mereka bayar sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, tanpa harus menunggu atau bergantung pada surat ketetapan pajak dari otoritas pajak. Dengan demikian, sistem perpajakan Indonesia cenderung mengapresiasi peran aktif dan tanggung jawab yang lebih besar dari subjek pajak dalam proses pembayaran pajak. Meskipun self-assessment menjadi prinsip utama dalam sistem perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tetap memiliki peran dan kewenangan tertentu. Salah satu kewenangan utama DJP adalah dalam penerbitan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB). SKPKB diterbitkan oleh DJP dalam situasi di mana subjek pajak, setelah melalui pemeriksaan atau dengan alasan lainnya, tidak memenuhi kewajiban formal dan materil yang diatur oleh peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan kata lain, DJP dapat menggunakan kewenangannya dalam kasus-kasus di mana terdapat ketidaksesuaian antara yang dilaporkan oleh subjek pajak dan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Dengan demikian, hal ini menggarisbawahi pentingnya keseimbangan antara prinsip self-assessment dan peran kontrol dari otoritas pajak dalam menjaga kepatuhan dan keadilan dalam sistem perpajakan. Prinsip self-assessment memberikan kesempatan kepada subjek pajak untuk bertanggung jawab secara mandiri atas pembayaran pajak mereka, namun tetap membutuhkan pengawasan dan tindakan penegakan hukum dari DJP untuk memastikan kepatuhan dan penerapan yang adil dari peraturan perpajakan. Oleh karena itu, pengembangan lebih lanjut dari prinsip-prinsip ini memerlukan pemahaman yang mendalam tentang hubungan antara otonomi subjek pajak dan kewenangan kontrol dari otoritas pajak dalam konteks perpajakan yang dinamis.

Pemungutan pajak melalui sistem self-assessment melibatkan serangkaian langkah yang mencakup:

1. Registrasi resmi di Kantor Pelayanan Pajak untuk menjadi subjek pajak yang terdaftar.
2. Penghitungan atau estimasi sendiri atas jumlah pajak yang terutang, berdasarkan kewajiban yang diatur oleh peraturan perundang-undangan perpajakan.
3. Penyetoran pajak yang dihitung tersebut kepada bank persepsi atau kantor pos yang ditunjuk sebagai instansi pemungut pajak.
4. Pelaporan secara resmi kepada Direktur Jenderal Pajak mengenai jumlah pajak yang telah disetor.
5. Penentuan jumlah pajak yang terutang oleh subjek pajak sendiri melalui pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku, dengan teliti dan akurat.

Mekanisme sistem ini melibatkan pelaporan mandiri tentang objek dan bukan objek pajak, serta rincian pengeluaran, serta melakukan perhitungan jumlah pajak yang terutang melalui pengisian dan pengajuan Surat Pemberitahuan (SPT) bersamaan dengan pembayaran pajak yang dihitung oleh individu tersebut sendiri. SPT yang diajukan berfungsi sebagai bukti penetapan, sesuai dengan ketentuan yang dijelaskan dalam Pasal 12 ayat (2) Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP). Pasal tersebut menyatakan bahwa jumlah pajak yang terutang, sebagaimana tercantum dalam Surat Pemberitahuan yang diajukan oleh subjek pajak, harus sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Proses ini menunjukkan kemandirian subjek pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, serta menegaskan pentingnya dokumentasi yang akurat sebagai dasar penetapan jumlah pajak yang terutang. Oleh karena itu, mekanisme self-assessment ini mencerminkan prinsip kesadaran pajak yang aktif dan pengaturan diri dari subjek pajak, dengan mempertimbangkan ketentuan hukum yang berlaku dalam sistem perpajakan. Hal ini juga menegaskan peran aktif subjek pajak dalam menentukan dan memenuhi kewajiban pajak mereka, sambil tetap mematuhi prosedur dan regulasi yang ditetapkan oleh pihak berwenang dalam administrasi perpajakan. Ini mencerminkan prinsip dasar dari sistem self-assessment, di mana subjek pajak memiliki tanggung jawab primer dalam penilaian dan pelaporan pajak mereka, dengan pengawasan dan kontrol dari pihak berwenang untuk memastikan kepatuhan yang tepat terhadap ketentuan perpajakan.

Berdasarkan rumusan masalah dan wawancara yang sudah dilakukan berkaitan dengan pandangan KPP Majalaya perihal efektivitas sistem self assessment dalam membantu wajib pajak orang pribadi dalam memahami dan memenuhi kebutuhan perpajakannya, informan menuturkan bahwa: "Sebenarnya dalam asas perpajakan, kita sudah melakukan sistem tersebut sejak awal. Jadi masyarakat seharusnya sudah mengetahui dari awal apabila laporan penghasilan bisa dilaporkan secara mandiri tanpa perlu datang ke KPP, tapi karena ketidaktahuan masyarakat akan hal tersebut akhirnya masyarakat enggan untuk membayar pajak."

Pada dasarnya, sistem perpajakan yang diterapkan sejak awal memungkinkan masyarakat untuk melaporkan penghasilan secara mandiri tanpa perlu datang ke KPP. Namun, karena masyarakat tidak mengetahui cara melakukannya, mereka cenderung enggan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa edukasi dan kesadaran masyarakat tentang sistem perpajakan sangat penting untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak. Dalam sistem perpajakan, masyarakat diharapkan dapat melaporkan penghasilan secara mandiri dengan menggunakan sistem online yang telah disediakan. Namun, karena ketidaktahuan masyarakat, mereka cenderung enggan untuk melakukannya. Akibatnya, pajak yang seharusnya

dibayar tidak diterima, sehingga dapat mengganggu keseimbangan anggaran negara. Untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak, KPP Majalaya perlu melakukan edukasi dan kampanye yang lebih efektif seperti melalui media sosial, radio, dan televisi untuk menyebarluaskan informasi tentang cara melaporkan penghasilan secara mandiri. Selain itu, KPP juga dapat melakukan kerja sama dengan organisasi masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak.

Kemudian, peneliti juga bertanya apakah terdapat hambatan atau tantangan yang dihadapi dalam menerapkan sistem self assessment dalam konteks penerimaan PPh Pasal 21 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Menanggapi hal ini, informan menuturkan bahwasanya: "Pemahaman masyarakat terkait pelaporannya seperti apa terkadang tidak tau apa saja yang harus dilaporkan dan keterbatasan untuk mencari tau juga menjadi faktornya. Maka dari masyarakat harus datang ke KPP secara langsung." Pemahaman masyarakat tentang pelaporan pajak dapat menjadi kompleks dan seringkali tidak jelas. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan informasi dan kurangnya kesadaran tentang apa yang harus dilaporkan.

Oleh karena itu, masyarakat seringkali tidak tahu apa yang harus dilaporkan dan bagaimana cara mencari informasi yang akurat. Keterbatasan dalam mencari informasi juga dapat menjadi hambatan bagi masyarakat dalam memahami pelaporan pajak. Mereka mungkin tidak memiliki akses ke sumber daya yang tepat atau tidak memiliki waktu yang cukup untuk mencari informasi yang diperlukan. Dalam situasi seperti ini, masyarakat dapat merasa bingung dan tidak tahu apa yang harus dilakukan. Untuk mengatasi masalah ini, masyarakat harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung. KPP dapat memberikan bantuan dan informasi yang diperlukan untuk memahami pelaporan pajak. Petugas KPP dapat menjelaskan apa yang harus dilaporkan, bagaimana cara melaporkan, dan memberikan contoh-contoh yang relevan. Dalam beberapa kasus, masyarakat mungkin memiliki pertanyaan atau masalah yang spesifik terkait dengan pelaporan pajak. Dalam situasi seperti ini, masyarakat dapat datang ke KPP dan berbicara langsung dengan petugas KPP. Petugas KPP dapat membantu masyarakat dalam menyelesaikan masalah mereka dan memberikan solusi yang tepat.

Implementasi sistem self-assessment pasti akan menghadapi kesulitan dalam pengumpulan pajak. Hal ini disebabkan sistem ini belum pernah diterapkan sebelumnya dan menjadi hal baru bagi wajib pajak serta pemungut pajak. Akibatnya, kesulitan yang dialami oleh pemungut pajak dan wajib pajak akan menjadi penghambat dalam pengumpulan pajak dengan sistem ini. Selain itu, hambatan juga terjadi pada pemungut pajak. Ada tiga hal pokok yang menyebabkan hambatan dalam sistem pajak, yaitu dalam pengiriman SPT, pemeriksaan SPT, dan bantuan kepada wajib pajak. Pengiriman SPT tahunan oleh KPP memiliki implikasi pada kerja petugas pajak karena SPT ini baru dikirim setelah tahun pajak berakhir. Oleh karena itu, agar SPT dapat diterima oleh wajib pajak sebelum jatuh tempo, pengiriman harus dilakukan secepat mungkin. Sementara itu, semua wajib pajak yang memiliki NPWP, baik perorangan maupun badan, harus mengirimkan SPT Tahunan. Namun, hambatan lain muncul terkait dengan pemeriksaan dan penelitian SPT yang telah diisi oleh wajib pajak. Meskipun wajib pajak telah diberi kepercayaan untuk mengisi SPT, petugas pajak tetap melakukan pemeriksaan terhadap SPT tersebut. Selain itu, hambatan lainnya adalah keterbatasan jumlah tenaga penyuluh di Kantor Penyuluhan Pajak. Keterbatasan ini juga berimplikasi pada kurangnya informasi yang diterima oleh wajib pajak, sehingga mereka sering mengalami kesalahan dalam mengisi SPT, maka dari itu relawan pajak berkontribusi dalam membantu petugas pajak dalam melayani pelaporan SPT Tahunan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Untuk mendukung pelaksanaan sistem self assessment system dalam pelaporan pajak, peneliti bertanya perihal bagaimana peran dan dukungan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya dalam mendukung efektivitas penerapan sistem self assessment bagi wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan penuturan dari informan berkaitan dengan hal tersebut: “Bagi mereka wajib pajak, untuk pelaporan SPT tahunan pihak KPP menyediakan loket helpdesk untuk mengkonsultasikan masalahnya. Sosialisasi juga dilakukan untuk mengedukasi masyarakat dengan harapan bisa menerapkan sistem self assessment dalam melaporkan pajak secara pribadi dan tidak perlu datang langsung ke KPP. Sosialisasi ini dilakukan bukan hanya kepada masyarakat umum tetapi juga dilakukan di level pendidikan untuk mengedukasi mereka agar mengenal apa itu pajak dan bagaimana cara membayar pajak agar kesadaran membayar pajak semakin tinggi.”

Pemerintah melalui KPP (Kantor Pajak) memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk meminta bantuan melalui loket helpdesk untuk memecahkan masalah yang terkait dengan pelaporan pajak tahunan. Selain itu, KPP juga melakukan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pajak dan cara melaporkannya secara pribadi menggunakan sistem self-assessment dan masyarakat tidak perlu datang langsung ke KPP untuk melaporkan pajak. Sosialisasi ini dilakukan tidak hanya kepada masyarakat umum, tetapi juga di level pendidikan untuk mengedukasi generasi muda tentang apa itu pajak dan bagaimana cara membayar pajak. Dengan demikian, kesadaran membayar pajak diharapkan semakin tinggi. KPP berupaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak dengan cara-cara yang efektif dan efisien. Dalam sosialisasi ini, KPP juga memberikan informasi tentang cara menggunakan sistem self-assessment untuk melaporkan pajak secara pribadi sehingga masyarakat dapat memahami prosedur pelaporan pajak dan menghindari kesalahan yang dapat menyebabkan sanksi. KPP juga memberikan bantuan langsung melalui loket helpdesk untuk memecahkan masalah yang terkait dengan pelaporan pajak. Dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat, KPP juga melakukan sosialisasi di level pendidikan. Dengan demikian, generasi muda dapat memahami apa itu pajak dan bagaimana cara membayar pajak. Dengan demikian, kesadaran membayar pajak diharapkan semakin tinggi. KPP berupaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak dengan cara-cara yang efektif dan efisien.

Selain itu juga, dalam kaitannya dengan pelaksanaan sistem self assessment dalam penerimaan PPh Pasal 21 berkaitan dengan apakah terdapat perbedaan signifikan dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebelum dan setelah penerapan sistem self assessment di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya, informan menuturan bahwasanya: “Pasti memiliki perbedaan baik itu sebelum atau sesudah dilaksanakan. Pihak KPP sendiri memang sudah menyerahkan secara penuh kepada masyarakat untuk membayar pajak secara pribadi, tetapi tidak menutup kemungkinan wajib pajak akan mengalami kesulitan. Sejak awal memang sudah dilaksanakan sistem self assessment dalam pembayaran pajak. Adapun sesudah pelaksanaannya mungkin perlu di evaluasi agar efektif.”

Pernyataan tersebut berbicara tentang perbedaan yang mungkin terjadi dalam sistem pajak, baik sebelum maupun sesudah pelaksanaan. Pihak KPP telah memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk membayar pajak secara pribadi, namun tidak menutup kemungkinan bahwa wajib pajak mungkin mengalami kesulitan dalam melakukan hal tersebut. Sistem self assessment yang telah diterapkan sejak awal memang memiliki tujuan untuk memudahkan proses pembayaran pajak. Namun, perlu di evaluasi agar sistem tersebut efektif dan tidak menimbulkan masalah bagi wajib pajak. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa sistem tersebut dapat berjalan dengan baik dan tidak menimbulkan kesulitan bagi wajib pajak. Dalam konteks ini,

perbedaan yang mungkin terjadi dapat berupa kesulitan wajib pajak dalam membayar pajak secara pribadi. Mereka mungkin mengalami kesulitan dalam menghitung pajak yang harus dibayar atau dalam mengumpulkan dokumen yang diperlukan. Oleh karena itu, evaluasi sistem self assessment sangat penting untuk memastikan bahwa wajib pajak dapat membayar pajak dengan mudah dan efektif. Selain itu, perbedaan lain yang mungkin terjadi adalah perbedaan dalam cara masyarakat membayar pajak. Beberapa masyarakat mungkin lebih siap dalam membayar pajak secara pribadi, sementara lainnya mungkin mengalami kesulitan. Oleh karena itu, perlu di evaluasi bagaimana cara masyarakat membayar pajak secara efektif dan efisien.

Kemudian, hal penting dalam penelitian ini yang berkaitan dengan evaluasi. Peneliti bertanya kepada informan perihal evaluasi KPP terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya terkait penerimaan PPh Pasal 21 setelah penerapan sistem self assessment ini sudah sesuai dengan yang diharapkan dan informan menuturkan bahwa: "Pihak KPP sudah melakukan survey terhadap kualitas layanan dengan mendatangi KPP lain. Evaluasi yang diterapkan yaitu berupa himbauan kepada masyarakat agar senantiasa bisa untuk melaporkan SPT Tahunan secara mandiri. Informasi atas himbauan tersebut juga dikirim melalui akun gmail dan whatsapp grup agar informasinya tersebar secara luas. Bisa disimpulkan untuk kualitas evaluasi yang dilakukan cukup baik walaupun tidak 100% dan pelayanannya sudah banyak membantu dan insyaallah kedepannya akan ditingkatkan lagi."

Pihak KPP telah melakukan survei kualitas layanan yang mencakup beberapa aspek. Salah satu aspek yang penting adalah evaluasi kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan secara mandiri. Untuk meningkatkan kepatuhan ini, KPP telah menghimbau wajib pajak agar senantiasa melaporkan SPT Tahunan secara mandiri. Informasi ini juga disebarluaskan melalui beberapa kanal, seperti akun Gmail dan WhatsApp grup, agar informasinya tersebar luas dan dapat diakses oleh wajib pajak yang lebih banyak. Dalam evaluasi ini, KPP telah menunjukkan komitmen yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun tidak 100% efektif, evaluasi ini telah membantu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam beberapa tahun ke depan, KPP berencana untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan evaluasi ini menjadi bagian penting dalam upaya tersebut. Dalam beberapa aspek, evaluasi ini dapat dilihat sebagai langkah yang positif. Pertama, KPP telah berupaya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang pentingnya melaporkan SPT Tahunan secara mandiri. Kedua, KPP telah menggunakan beberapa kanal komunikasi yang efektif untuk menyebarluaskan informasi ini. Ketiga, KPP telah menunjukkan komitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan evaluasi ini menjadi bagian penting dalam upaya tersebut.

Namun, evaluasi ini juga memiliki beberapa kelemahan. Pertama, tidak semua wajib pajak mungkin memiliki akses ke akun Gmail dan WhatsApp grup, sehingga beberapa wajib pajak mungkin tidak dapat menerima informasi ini. Kedua, evaluasi ini mungkin tidak mencapai semua wajib pajak, sehingga beberapa wajib pajak mungkin tidak mengetahui tentang pentingnya melaporkan SPT Tahunan secara mandiri. Evaluasi yang dilakukan oleh KPP dapat dilihat sebagai langkah yang positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Meskipun tidak 100% efektif, evaluasi ini telah membantu dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak dan meningkatkan kualitas pelayanan. KPP harus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan evaluasi ini menjadi bagian penting dalam upaya tersebut.

Kesimpulan

KPP Pratama Majalaya diharapkan untuk dapat meningkatkan penyuluhan perpajakan dalam melakukan penagihan pajak. Khususnya dalam penerbitan surat tagihan pajak bagi wajib pajak

yang melakukan pelanggaran. KPP Pratama Majalaya Bandung diharapkan selalu memperhatikan terus meningkatkan penagihan pajak maka dapat meningkatkan penerimaan pajak. Selalu dapat memberikan kontribusi yang baik pada bagian penagihan dimana pegawai pajak yang bersangkutan terus meningkatkan kualitas agar menjadi pemungut pajak (fiskus) yang profesional, jujur dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas penagihan.

Sistem self-assessment dalam perpajakan Indonesia telah diterapkan sejak awal dan memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan penghasilan secara mandiri tanpa perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Namun, karena ketidaktahuan masyarakat, mereka cenderung enggan untuk melakukannya. Untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak, KPP Majalaya perlu melakukan edukasi dan kampanye yang lebih efektif melalui media sosial, radio, dan televisi. Pihak KPP sendiri memang sudah memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk membayar pajak secara pribadi, tetapi tidak menutup kemungkinan wajib pajak akan mengalami kesulitan. Sistem self assessment yang telah diterapkan sejak awal memang memiliki tujuan untuk memudahkan proses pembayaran pajak.

Namun, perlu di evaluasi agar sistem tersebut efektif dan tidak menimbulkan masalah bagi wajib pajak. Evaluasi sistem self assessment sangat penting untuk memastikan bahwa wajib pajak dapat membayar pajak dengan mudah dan efektif. Selain itu, perlu di evaluasi bagaimana cara masyarakat membayar pajak secara efektif dan efisien. Pihak KPP juga telah melakukan survei kualitas layanan yang mencakup beberapa aspek, termasuk evaluasi kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan secara mandiri.

Referensi

- Adi, Priambodo, et al. "Penerapan Self-Assessment System Dalam NPWP Sebagai Upaya Progresif Terhadap Eksistensi Pajak Di Indonesia." *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* 4.7 (2023): 865-874.
- Dasuki, TMS (2022). Pengaruh Self Assessment System dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan. *Jurnal Inovasi Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 1 (2), 31-37.
- Desmon, D., & Hairudin, H. (2020). Pengaruh Self-Assessment System Dan Penerbitan Surat Tagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (Studi Kasus pada KPP Pratama Kedaton Bandar Lampung). *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 2(1), 47-55.
- Farida, R. E., Komara, A. T., Rusjiana, J., & Jatmika, L. (2022). Pengaruh Self-Assessment System Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 25 Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Salah Satu Kantor Pelayanan Pajak Di Kota Bandung. *Acman: Accounting and Management Journal*, 2(2), 216-225.
- Ginting, A. K. (2015). Evaluasi kebijakan peraturan daerah kabupaten langkat no. 3 tahun 2012 tentang retribusi perizinan tertentu pada kantor pelayanan terpadu kabupaten langkat (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Hasanah, A. N. N., & Susandi, A. (2023). IMPLEMENTASI DAN KENDALA SELF ASSESSMENT SYSTEM DALAM PEMUNGUTAN PAJAK INDONESIA. *TAQNIN: Jurnal Syariah dan Hukum*, 5(02).
- Radjijo, R. (2007). Pemungutan Pajak Penghasilan Dengan Sistem Self Assessment Bagi Wajib Pajak Badan. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 7(1), 23374. Sakinah, A. (2018). Implementasi Kebijakan Sistem Pemungutan Pajak Self Assessment. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 11-27.