

TINGKAT LITERASI PAJAK PENGHASILAN ORANG PRIBADI DAN DETERMINANNYA (STUDI DI JAKARTA, BOGOR, DEPOK, TANGERANG, DAN BEKASI)

Neni Susilawati¹⁾, Indriani²⁾, Vidia Riana³⁾, dan Daffa Abyan⁴⁾

^{1,2,3,4}Ilmu Administrasi Fiskal, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia
^{1,2,3,4}Depok, 16424

E-mail : neni.susilawati31@ui.ac.id¹⁾, indri4mf@gmail.com²⁾, tvidiariana@gmail.com³⁾, abyandaffa06@gmail.com⁴⁾

ABSTRAK

Literasi pajak merupakan faktor krusial yang memengaruhi tingkat kepatuhan pajak dalam sistem pemungutan yang menerapkan *self-assessment*. Masih rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) di Indonesia salah satunya diduga karena rendahnya literasi Pajak Penghasilan Orang Pribadi (PPH OP). Tujuan penelitian ini adalah mengukur tingkat literasi PPh OP di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek) serta mengidentifikasi faktor determinannya. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan teknik pengumpulan data survei dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat literasi PPh OP di Jabodetabek adalah sedang. Tingkat literasi sedang ini adalah karena kurangnya ketertarikan WP OP untuk mencari informasi tentang pajak dan kurang efektifnya sosialisasi pajak yang dilakukan oleh otoritas pajak. Peneliti merekomendasikan optimalisasi penggunaan sosial media sebagai sarana edukasi pajak untuk masyarakat yang efisien dan efektif. Paradigma bahwa pajak bersifat tidak kontra prestasi perlu diubah. Pemerintah perlu inovasi agar masyarakat memiliki ketertarikan lebih tinggi dan merasa bangga apabila berpartisipasi aktif dalam pembangunan melalui pajaknya. Penelitian yang mendalami tentang *taxpayer behavior* merupakan penelitian yang menarik bagi penelitian lain agar persoalan klasik kepatuhan WP OP ini perlahan dapat terpecahkan.

Kata Kunci: literasi pajak, pajak penghasilan, orang pribadi, kepatuhan pajak, taxpayer behavior, kesadaran pajak

1. PENDAHULUAN

Salah satu ironi dalam perpajakan di Indonesia adalah ketika menempati posisi sebagai negara terbesar keempat populasinya di dunia namun penerimaan negara dari sektor individu sangat rendah (Susilawati, 2018). Jumlah penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi (PPH OP) bahkan tidak menembus angka 1% dari total penerimaan pajak dalam kurun waktu satu dekade terakhir (2010-2019) (Direktorat Jenderal Pajak, 2020).

Banyak persoalan dalam sistem perpajakan di Indonesia yang hingga saat ini belum terpecahkan. Unik dan beragamnya karakteristik masyarakat Indonesia menarik perhatian peneliti untuk menganalisis persoalan pajak dari segi perilaku Wajib Pajak (*taxpayer behavior*). Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) merupakan salah satu persoalan klasik yang tak habisnya dikupas. Banyak faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan WPOP di suatu negara, salah satunya adalah faktor literasi pajak di kalangan masyarakatnya. Dalam sistem pemungutan pajak *self-assessment* sebagaimana yang diterapkan di Indonesia, dibutuhkan masyarakat dengan budaya sadar pajak (*tax people*) (Susilawati, 2018). *Tax people* adalah orang yang *familiar* dengan pajak dan memiliki pemahaman yang baik tentang pajak (Sukiatto, 2013). Dengan demikian, tingkat literasi pajak yang tinggi sangat

dibutuhkan untuk mewujudkan keberhasilan pencapaian penerimaan negara yang optimal.

Literasi pajak berkorelasi positif dengan kepatuhan pajak (Bornman and Wassermann, 2019). Oleh karena itu, literasi pajak perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Susyanti dan Anwar, 2020). Di Jabodetabek, berbagai upaya terkait hal tersebut telah banyak dilakukan pemerintah melalui Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak (DJP), namun belum dapat dikatakan optimal karena kepatuhan pajak di beberapa daerah masih rendah. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan antara WPOP di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (Jabodetabek) menarik untuk dikaji dari perspektif literasi pajak.

Melihat perkembangan teknologi saat ini di mana setiap orang dengan mudahnya mengakses pengetahuan dari internet dan berbagai media, kajian tentang literasi pajak orang pribadi pun menjadi menarik agar dapat dilihat bagaimana peran perkembangan teknologi terkini dalam proses mewujudkan *tax people* di Indonesia.

2. RUANG LINGKUP

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat literasi Pajak Penghasilan Orang Pribadi?. Batasan penelitian atau lokus yaitu di DKI Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi.

3. BAHAN DAN METODE

Pengertian literasi tidak hanya berkaitan dengan kegiatan membaca, menulis, dan memahami, namun berhubungan juga dengan keterampilan dan pengetahuan individu dalam melaksanakan suatu kegiatan (Wilson dan Abraham, 2014). Literasi menjadi kemampuan untuk mengidentifikasi, memahami, menafsirkan, membuat, menghitung dan mengomunikasikannya dalam bentuk media cetak tertulis terkait berbagai pembahasan (Cvrlje, 2015). Manurung dalam Wasiaturrahma dkk. (2019) menyebutkan salah satu jenis literasi adalah literasi keuangan yang menjadi pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam mengambil keputusan untuk pengelolaan keuangannya. Berdasarkan hasil *focus group* menunjukkan bahwa pengetahuan menghitung total pajak terutang serta pemahaman adanya dan/atau tidak adanya *deductible* menjadi salah satu aspek untuk mengukur literasi keuangan (Chardon, Freudenberg dan Brimble, 2016). Dengan demikian, dapat dikatakan salah satu cabang dari literasi keuangan adalah literasi perpajakan (Moučková dan Vitek, 2018).

Literasi pajak didefinisikan sebagai kemampuan individu, yakni Wajib Pajak (WP), untuk memahami, mengakses, serta menggunakan suatu informasi perpajakan yang pada akhirnya dapat mencerminkan kesadaran WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Ibda, 2019). Sejalan dengan hal tersebut, literasi pajak didefinisikan sebagai proses dinamis dari pengembangan kemampuan pajak dengan mengikuti perkembangan zaman dan mendapatkan kepercayaan diri untuk lebih mengetahui dan memahami berbagai faktor yang berdampak terhadap keputusan pajak dan konsekuensinya serta mengetahui tempat untuk mendapatkan bantuan terkait masalah perpajakan dan menggunakan pengetahuan tersebut sebagai dasar dalam membuat suatu keputusan terkait (Bornman dan Wassermann, 2019).

Literasi pajak itu sendiri dapat diukur melalui tiga dimensi, yakni *tax awareness*, *contextual knowledge*, dan *meaning making* atau *informed decision making* (Bornman dan Wassermann, 2019).

3.1 Tax Awareness

Kesadaran pajak dapat didefinisikan sebagai unsur yang mengacu pada pemahaman individu terkait perannya dalam *fiscal exchange* atau kontrak sosial dengan pemerintah yang dijadikan sebagai dasar untuk mewujudkan literasi pajak (Bornman dan Wassermann, 2019). Ningrum dalam Setyonugroho dan Sardjono juga memaknai kesadaran pajak sebagai kesediaan WP untuk membayar pajak untuk menentukan tingkat kepatuhan Wajib Pajak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan (Setyonugroho dan Sardjono, 2013). Pengukuran kesadaran pajak dapat dilihat melalui kemampuan mengenai kesadaran keuangan sebagai kemampuan untuk memahami serta menganalisis

informasi terkait perpajakan dan melakukan hal tersebut secara tepat (Wilson and Abraham, 2014).

3.2 Contextual Knowledge

Pengetahuan perpajakan merupakan unsur penting dalam sistem perpajakan, khususnya dalam meningkatkan literasi bagi WP (Kasipillai dalam Bornman dan Ramutumbu, 2019). Pengetahuan pajak dapat mendorong WP untuk mampu menentukan secara mandiri jenis penghitungan, pembayaran, dan pelaporan perpajakannya (Damajanti and Karim, 2017). Untuk itu, WP perlu memiliki *contextual knowledge* yang terdiri dari *legal knowledge* dan *procedural knowledge* untuk mengetahui proses perpajakan dan tanggung jawabnya untuk mematuhi hukum perpajakan di negara tempat WP dikenakan pajak (Bornman dan Wassermann, 2019).

1. Legal Knowledge

Konsep *legal knowledge* berkaitan dengan pemahaman bagaimana WP dikenakan pajak (Tallaha, Shukor and Hassan, 2014). Pengetahuan pajak seseorang berhubungan dengan kemampuan untuk memahami dan mengerti peraturan perpajakan, serta kemampuan untuk mematuhi peraturan tersebut (Singh dalam Bhushan dan Medury, 2013). Selain itu juga, Pemahaman ataupun pengetahuan WP terhadap peraturan pajak memiliki korelasi positif terhadap kepatuhan WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Syamsurizal, 2017). *Legal knowledge* dibutuhkan WP untuk memahami Undang-Undang Perpajakan secara teknik al yang digunakan untuk memahami pengenaan pajaknya, sedangkan secara konseptual digunakan untuk memahami terminologi yang ada di dalam Undang-Undang Perpajakan. (Bornman dan Ramutumbu, 2019). Zalilawati, Amran dan Choong menyebutkan bahwa *legal knowledge* memiliki dua indikator, yaitu *knowing that something is taxable* dan *knowing how* (Bornman dan Wassermann, 2019).

Knowing that something is taxable merupakan pemahaman WP tentang ketentuan hukum dan Undang-Undang Perpajakan dan mengetahui bahwa ada sesuatu yang dikenakan pajak (Bornman and Wassermann, 2019). Dengan memahami dan mengetahui cara menerapkan ketentuan hukum perpajakan yang berlaku (Bornman dan Wassermann, 2019) akan terdapat kecenderungan bagi WP untuk memeriksa kembali penghitungan pajak terutangnnya sehingga semakin tinggi tingkat literasinya. Dengan demikian, Ericksen, Fallan dan Palil menyimpulkan bahwa semakin tinggi pengetahuan pajak maka semakin tinggi kepatuhan pajaknya (Tallaha, Shukor and Hassan, 2014).

Sementara *knowing how* berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan WP untuk menerapkan cara penghitungan pajak (Bornman and Wassermann, 2019), termasuk memahami hak dan kewajibannya sebagai WP. Menurut Damajanti dan Karim (2017) terdapat 3 (tiga) unsur pengetahuan pajak yang harus dimiliki WP untuk melaksanakan kewajiban

perpajakannya agar sesuai dengan hukum pajak yang berlaku, yaitu pengetahuan menghitung, membayar, dan melaporkan pajak.

2. *Procedural Knowledge*

Konsep *procedural knowledge* berkaitan dengan pertimbangan pengetahuan, keterampilan, dan sumber daya yang diperlukan untuk berinteraksi dengan otoritas pajak dalam rangka pelaksanaan kewajiban perpajakan (Tallaha, Shukor and Hassan, 2014). *Procedural Knowledge* merupakan kondisi di mana WP mampu menggunakan pengetahuan, keterampilan dan sumber daya yang ada untuk menunjang kewajiban perpajakannya dalam berinteraksi dengan otoritas pajak yang kemudian menyimpan catatan tersebut guna keperluan perpajakan di masa mendatang (Bornman dan Wassermann, 2019). Atas pengertian tersebut, Bornman dan Wassermann (2019) mengelompokkan *procedural knowledge* menjadi 2 (dua) indikator, yakni *tax administration* dan *digital record keeping*.

Tax Administration sendiri membahas mengenai kemampuan WP untuk mengaplikasikan administrasi perpajakan yang didasari pada pengetahuan pajaknya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku (Bornman & Wassermann, 2019). Modernisasi sistem perpajakan memberikan kemudahan akses dan media yang menarik bagi pembayar pajak untuk digunakan (Bornman and Wassermann, 2019). Pemberian kemudahan bagi WP untuk melaporkan dan membayar kewajiban pajaknya melalui sistem informasi perpajakan memiliki korelasi positif terhadap peningkatan kepatuhan WP (Pambudi, 2016). Oleh karena itu, dengan adanya modernisasi sistem perpajakan akan menimbulkan keefektifitasan dalam meningkatkan kualitas layanan perpajakan sehingga penerimaan pajak semakin meningkat (Nurhayati and Hidayat, 2019).

Berkaitan dengan *tax administration*, indikator *digital record keeping* dilakukan oleh WP untuk menyimpan catatan transaksi secara digital yang digunakan saat pelaporan perpajakannya dengan tujuan keperluan perpajakan di masa mendatang dalam kurun waktu tertentu (Bornman dan Wassermann, 2019). World Bank juga menjelaskan untuk menghindari risiko hilangnya data WP perlu mengidentifikasi beberapa tahapan area kompetensi dalam pencatatan digital yang dimulai dari mengidentifikasi informasi digital, mengaplikasikan dan mengedit sesuai dengan data terbaru, dan melakukan pemecahan masalah (Bornman dan Wassermann, 2019).

3.3 *Meaning Making or Informed Decision Making*

Meaning making merupakan elemen yang berhubungan dengan dampak atas hasil dari individu yang memiliki kesadaran pajak dan diikuti penerapan pengetahuan pajak sesuai ketentuan yang berlaku sehingga WP dapat mengambil suatu keputusan perpajakan serta diaplikasikan sesuai dengan teori kepatuhan pajak secara benar (Bornman dan Wassermann, 2019). Untuk menciptakan optimalisasi

dari *meaning making* diperlukan keaktifan dalam penggunaan keterampilan pribadi terhadap literasi, termasuk kemampuan membaca, menulis, berbicara, berkomunikasi, dan menginterpretasikan makna serta mengombinasikan penyediaan sumber daya untuk mendapatkan makna yang dapat dipahami lebih mendalam (Wilson dan Abraham, 2014). Selain itu, *meaning making* dipengaruhi oleh faktor sosial yang mencakup norma sosial, moralitas perpajakan, dan perilaku individu (Bornman dan Wassermann, 2019).

Berdasarkan hasil tinjauan pustaka terkait literasi pajak, peneliti memilih teori Bornman dan Wassermann yang terdiri dari tiga dimensi yaitu *tax awareness*, *contextual knowledge*, dan *meaning making*. Alasan peneliti memilih teori tersebut karena tiap dimensi memiliki perbedaan yang jelas dalam artian tidak tumpang tindih antara masing-masing dimensi sehingga pengukuran literasi dapat dilakukan dengan tepat.

Penelitian menentukan kategori tingkat literasi pajak sebagai berikut:

1. Rendah

Individu tidak memiliki kemampuan untuk membaca, menulis, serta memahami masalah perpajakan sehingga individu tersebut tidak dapat mengikuti prosedur yang sesuai dalam menghitung pajak terutang dan mengisi formulir pajak secara independen atau mandiri.

2. Sedang

Individu masih memerlukan bantuan pihak lain dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, namun memiliki kemampuan dan pengetahuan minimum untuk membaca, menulis, serta memahami masalah perpajakan.

3. Tinggi

Individu memiliki kemampuan untuk membaca, menulis, dan memahami masalah perpajakan diikuti dengan pengetahuan dan kesadaran yang mendalam terkait perpajakan sehingga individu mampu untuk menghitung pajak terutang dan mengisi formulir pajak secara independen.

3.4 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena secara aksiologi tujuan peneliti adalah untuk mengukur tingkat literasi PPh OP di wilayah Jabodetabek. Dalam upaya mengukur literasi pajak, peneliti menggunakan teori literasi pajak Bornman dan Wassermann yang memiliki tiga dimensi (*tax awareness*, *contextual knowledge*, dan *meaning making or informed decision making*) secara deduktif. Penelitian deskriptif ini dilakukan secara *cross-sectional* dari Februari hingga Desember 2020, dan tidak dilakukan penelitian lain sebagai pembanding.

3.5 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat berdomisili di DKI Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Penelitian ini menggunakan teknik penarikan

sampel non-probabilitas, yaitu *quota sampling*, di mana dalam pengambilan kuota dari masing-masing lapisan, peneliti menggunakan teknik *accidental*. Dalam penelitian ini diambil beberapa sampel yang memiliki keterwakilan dari setiap wilayah secara proporsional, yang meliputi masyarakat DKI Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi yang mempunyai NPWP dan jumlah tersebut harus terpenuhi. Jumlah sampel yang didapatkan pada penelitian ini sebanyak 318 sampel dengan sebaran masyarakat domisili DKI Jakarta sebanyak 69 sampel, Bogor sebanyak 60 sampel, Depok sebanyak 66 sampel, Tangerang sebanyak 62 sampel, dan Bekasi sebanyak 61 sampel.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan survei. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* dengan media *survey monkey*, *whats app*, *zoom meeting*, dan *google meet*. Sebagian responden mengisi kuesioner secara mandiri (*self-administered*) dan sebagian lainnya tatap muka secara daring (*face-to-face interview*). Untuk melengkapi data kuantitatif, peneliti juga melakukan teknik pengumpulan data kualitatif dengan wawancara mendalam kepada beberapa narasumber yaitu (1) perwakilan WP, (2) Kepala Sub Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat Kanwil DJP di Jabodetabek, (3) *account representative* (AR) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Jabodetabek, dan (4) akademisi dari Departemen Administrasi Fiskal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Indonesia, Vokasi Universitas Indonesia, dan STIAMI. Peneliti juga menggunakan data sekunder untuk menunjang studi literatur meliputi data Badan Pusat Statistik, DJP, Kementerian Dalam Negeri, buku dan jurnal terkait. Peneliti menggunakan teknik analisis data univariat. Data primer diolah dengan mesin pengolah data SPSS.

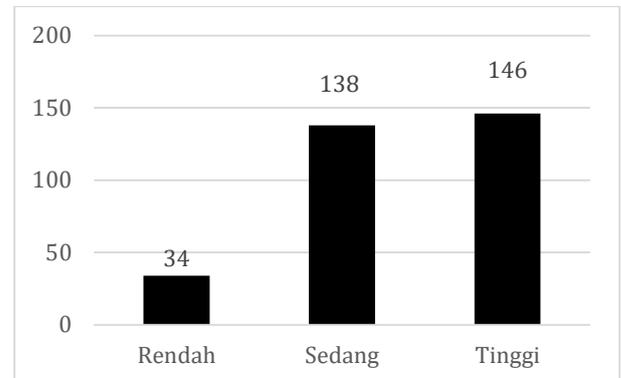
4. PEMBAHASAN

Literasi pajak dapat diukur melalui tiga dimensi, yakni *tax awareness*, *contextual knowledge*, dan *meaning making* atau *informed decision making*. Oleh karena itu pembahasan dalam artikel ini disusun berdasarkan tiga dimensi tersebut.

4.1 Analisis Dimensi *Tax Awareness*

Kesadaran pajak didefinisikan oleh Bornman dan Wassermann (2019) sebagai unsur yang mengacu pada pemahaman individu terkait peran masyarakat dalam *fiscal exchange* atau kontrak sosial dengan pemerintah yang dijadikan sebagai dasar untuk mewujudkan literasi pajak. Dimensi *tax awareness* terdiri dari tujuh indikator, yaitu WP menyadari pentingnya menghitung PPh OP terutang, WP menyadari pentingnya menyetorkan PPh OP terutang, WP menyadari pentingnya melapor PPh OP terutang, WP mengenali manfaat terkait perolehan informasi PPh OP, WP mengenali manfaat dari penerimaan PPh OP, WP mengenali risiko dari tidak

terlaksananya kewajiban PPh OP, dan WP mengenali sistem pemungutan PPh OP. Pada penelitian ini, berdasarkan hasil pengumpulan survei, tingkat *tax awareness* ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Analisis Dimensi *Tax Awareness* (n=318)

Berdasarkan hasil penelitian yang ditunjukkan pada Gambar 1 mengenai dimensi *tax awareness*, dapat terlihat bahwa sebanyak 34 responden dikategorikan rendah, 138 responden dikategorikan sedang, dan 146 responden dikategorikan tinggi. Tingginya tingkat dimensi *tax awareness* pada dasarnya didukung oleh beberapa faktor, salah satunya karakteristik wilayah. Wilayah Jabodetabek merupakan kawasan metropolitan yang mana perkembangannya kota lebih pesat dibandingkan dengan kota-kota lainnya, sehingga hal ini berdampak kepada tersedianya fasilitas pendidikan yang memadai. Fasilitas pendidikan yang memadai tentunya menunjang proses pendidikan kepada masyarakat, terlebih pendidikan merupakan bentuk dari kontra prestasi yang dirasakan masyarakat atas keberadaan pajak sehingga hal ini mendukung adanya kesadaran pajak di Jabodetabek.

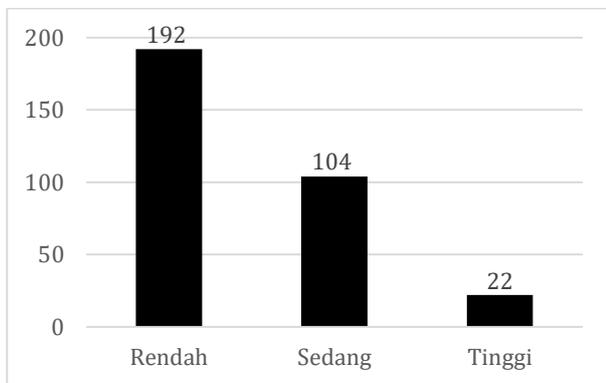
Pada saat ini, tren kesadaran pajak juga cukup berkembang di Indonesia. Terlebih masyarakat yang penghasilannya sudah dipotong oleh pemberi kerja (*employment income*). Hal ini juga didukung dengan mayoritas responden yang bekerja sebagai karyawan, yaitu sebanyak 62,3% berprofesi sebagai pegawai swasta, 13,5% sebagai PNS, dan 9% sebagai pegawai BUMN. WP karyawan sudah memiliki kesadaran yang tinggi atas kewajiban perpajakannya yang ditunjukkan dengan tren pelaporan SPT PPh OP yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. WP Karyawan dinilai lebih sadar dengan kewajiban perpajakannya karena diurus dan dibantu langsung oleh pemberi kerja tanpa dilihat dari aspek kemandirian.

4.2. Analisis Dimensi *Contextual Knowledge*

Dimensi *contextual knowledge* terdiri atas dua subdimensi, yaitu *legal knowledge* dan *procedural knowledge* (Bornman dan Wassermann, 2019). Konsep *legal knowledge* mengarah pada pemahaman WP terkait penguasaan pajak termasuk pemahaman atas undang-

undang serta peraturan perpajakan baik secara konseptual maupun teknis (Bornman dan Ramutumbu, 2019). Salah satu tolok ukur tingkat literasi dilihat dari kemampuan seseorang dalam membaca sekaligus menafsirkan bacaannya, sedangkan konsep *procedural knowledge* mengarah pada pertimbangan pengetahuan, keterampilan, dan sumber daya untuk berinteraksi dengan otoritas pajak dalam melakukan kewajiban serta menyimpan dokumen perpajakan (Bornman dan Wassermann, 2019). Konsep ini juga sejalan dengan teori literasi menurut Cvrlje (2015) yang menyebutkan bahwa literasi merupakan kemampuan seseorang, yang salah satunya dalam hal mengomunikasikan sesuatu.

Berdasarkan pengukuran yang dilakukan pada masing-masing indikator dari setiap sub dimensi pada dimensi *contextual knowledge* ini, maka didapatkan hasil sebagaimana tertera pada Gambar 2.



Gambar 2. Analisis Dimensi *Contextual Knowledge* (n= 318)

Berdasarkan pengukuran yang dilakukan pada masing-masing indikator dari setiap sub dimensi pada dimensi *contextual knowledge* Gambar 2 menunjukkan bahwa sebanyak 192 responden memiliki tingkat *contextual knowledge* yang rendah, 104 responden memiliki tingkat *contextual knowledge* yang sedang, dan hanya 22 responden yang memiliki tingkat *contextual knowledge* yang tinggi. Oleh karenanya dapat disimpulkan bahwa tingkat dimensi *contextual knowledge* secara menyeluruh masih rendah. Kondisi ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor.

Jika dilihat berdasarkan sub dimensi *legal knowledge*, faktor-faktor utama yang mempengaruhi di antaranya seperti jenis pekerjaan responden, informasi pajak yang sulit dipahami, dan sanksi pajak yang belum sepenuhnya efektif dalam memberikan efek jera. Sedangkan pada sub dimensi *procedural knowledge*, faktor-faktor utama yang mempengaruhi adalah profesi responden, usia, digitalisasi sistem, dan miskonsepsi terkait teori PPh OP. Secara keseluruhan, rendahnya tingkat *contextual knowledge* dipengaruhi oleh profesi responden, informasi dan sanksi yang belum optimal, usia, digitalisasi sistem, dan miskonsepsi terkait teori PPh OP.

Selaras dengan hasil wawancara mendalam kepada WP, bahwa terkait pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilakukannya, sebagian besar tidak dijalankan sendiri, melainkan oleh kantor mengingat jenis pekerjaan yang digelutinya sebagai pegawai. Hal ini kemudian menjadikannya kurang memahami prosedur perpajakan yang berlaku. Selain itu, faktor profesi ini juga menjadikan responden kurang menggali kemampuannya dalam perolehan informasi pajak sebagaimana yang dikatakan responden ketika disinggung mengenai intensitas dalam mengakses informasi pajak.

Selain profesi, faktor yang turut menyebabkan rendahnya tingkat *contextual knowledge* adalah informasi yang sulit dipahami. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, informasi yang diberikan DJP terkait PPh OP masih belum sepenuhnya mudah dipahami oleh seluruh kalangan melainkan baru sebatas mudah bagi mereka yang berpendidikan. Tingkat pengetahuan tersebut juga dapat dipengaruhi oleh lingkungan sekitar WPOP, seperti lingkungan kerja ataupun lingkungan pendidikan yang baik akan menggambarkan semakin baiknya pengetahuan perpajakan sehingga akan memicu peningkatan pada kepatuhan secara sukarela (Pambudi, 2016)

Sedangkan terkait dengan penerapan sanksi pajak sendiri terdapat beberapa pendapat yang berbeda dari responden, sebagian responden menyatakan bahwa penerapan sanksi pajak saat ini sudah cukup efektif dalam memberikan efek jera, sedangkan beberapa responden lainnya menjawab dengan pendapat yang kontra. Selain itu, nominal sanksi denda yang dikenakan juga dapat dikatakan cukup rendah jika dibandingkan dengan sanksi yang dikenakan terhadap WP Badan, sehingga belum mampu membuat WP patuh dalam menjalankan kewajibannya sesuai prosedur, tetapi justru cenderung menyepelekan sanksi yang ada.

Faktor lainnya, yaitu usia responden dianggap menjadi salah satu penyebab rendahnya *contextual knowledge*. WP berusia lanjut biasanya akan lebih sulit dalam menjalankan kewajiban perpajakannya termasuk mengetahui informasi pajak terbaru jika dibandingkan dengan WP yang lebih muda, meskipun pada dasarnya hal ini kembali lagi kepada kemauan dari individu yang bersangkutan.

Terakhir, miskonsepsi PPh OP dirasa masih ada di beberapa WP, yaitu menyamakan konteks SPT PPh OP Tahunan dengan PPh 21 yang dibayarkan perusahaan. Adanya anggapan bahwa kewajiban perpajakan berakhir ketika pajak sudah dipotong dan dipungut oleh perusahaan ini mendukung rendahnya *contextual knowledge*. Hal ini selaras dengan konfirmasi AR Jakarta dalam wawancara mendalam ketika ditanyakan terkait pemahaman WP yang masih minim terkait konsep PPh OP dan pemotongan PPh 21 yang dilakukan oleh perusahaan tempat WP bekerja, di mana banyak dari WP tidak menyadari kewajibannya untuk melaporkan SPT PPh OP di samping kewajiban yang dimilikinya atas PPh 21. Selain itu juga, diperlukan inisiatif yang tinggi dari

WPOP itu sendiri didukung dengan koordinasi yang baik kepada otoritas pajak sehingga mencegah terjadinya miskonsepsi akibat tidak adanya komunikasi dan sosialisasi yang baik (Kususmaswara dan Budi, 2011).

Rendahnya tingkat *contextual knowledge* ini disebabkan oleh rendahnya *procedural knowledge* dan *legal knowledge* yang dimiliki WP. Oleh karena itu, pemerintah harus tetap mengupayakan peningkatannya untuk menciptakan masyarakat yang patuh dan taat pajak. Dalam hal ini, pemerintah dapat menjadikan negara lain sebagai referensi implementasi kebijakan, misalnya dengan upaya peningkatan kepatuhan pajak dengan meningkatkan *social welfare* atau kesejahteraan sosial sebagaimana diterapkan pada beberapa negara lainnya. Dengan begitu, akan tercipta kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah karena telah merasakan jaminan dari pemerintah, sehingga akan timbul *voluntary compliance* atau kepatuhan sukarela dari WP.

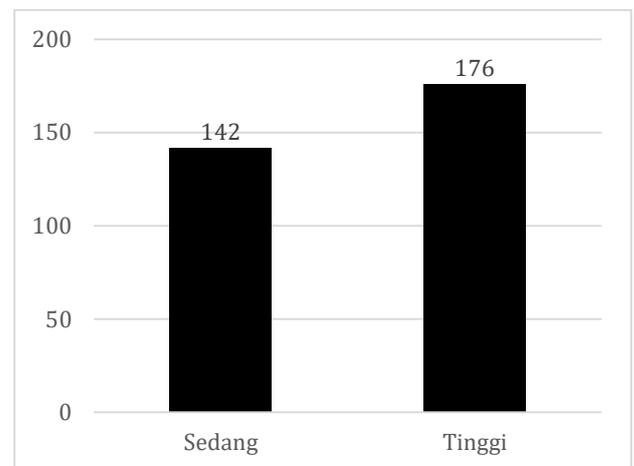
4.3. Analisis Dimensi *Meaning Making*

Menurut Bornman dan Wassermann (2019), *meaning making* adalah penerapan prosedur perpajakan secara benar sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalam dimensi *meaning making*, diukur dampak atas hasil dari individu yang memiliki kesadaran pajak dan diikuti penerapan pengetahuan pajak, sehingga individu dapat mengambil suatu keputusan perpajakan serta mengaplikasikannya sesuai dengan teori kepatuhan pajak secara benar. Dimensi *meaning making* terdiri dari lima indikator, yaitu WP menghitung PPh OP terutang secara benar, WP menyetorkan PPh OP secara tepat waktu, WP melaporkan PPh OP secara tepat waktu, WP tidak pernah memperoleh sanksi perpajakan, dan WP tidak pernah menunggak pembayaran PPh OP.

Dari hasil survei yang dilakukan untuk mengukur tingkat *meaning making* pada WP Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi mengenai dimensi *meaning making*, dihasilkan tingkat dimensi *meaning making* adalah 100% rendah. Pada konsepnya, dalam teori Bornman dan Wassermann (2019), pembentukan dimensi *meaning making* dipengaruhi oleh lima indikator, yaitu WP menghitung PPh OP terutang secara benar, WP menyetorkan PPh OP secara tepat waktu, WP melaporkan PPh OP secara tepat waktu, WP tidak pernah memperoleh sanksi perpajakan, dan WP tidak pernah menunggak pembayaran PPh OP. Dari kelima indikator tersebut, rendahnya tingkat *meaning making* secara keseluruhan disebabkan oleh ketidakmampuan responden dalam menghitung PPh OP terutang secara mandiri dan benar. Hal tersebut dikarenakan mayoritas responden adalah pegawai, sehingga PPh OP terutang responden sudah dipotong oleh pihak ketiga/perusahaan. Selain itu, banyaknya responden yang menjawab tidak tahu, tidak menjawab, tidak relevan, mengenai paling lambat harus dilakukan penyetoran PPh OP dan Pasal 25 juga mempengaruhi rendahnya tingkat *meaning making*.

4.4. Tingkat Literasi Pajak Penghasilan Orang - Pribadi di Wilayah Jabodetabek

Literasi pajak didefinisikan sebagai suatu proses dinamis dari pengembangan kemampuan dan mendapatkan kepercayaan diri untuk lebih mengetahui dan memahami berbagai faktor yang berdampak terhadap keputusan pajak dan konsekuensinya serta mengetahui tempat untuk mendapatkan bantuan terkait masalah perpajakan dan menggunakan pengetahuan tersebut sebagai dasar dalam membuat suatu pilihan dan keputusan terkait (Bornman and Wassermann, 2019). Hasil penelitian untuk mengukur tingkat literasi PPh OP di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi dapat dilihat dalam grafik di gambar 3.



Gambar 3. Tingkat Literasi PPh OP di Jabodetabek (n = 318)

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan kepada WPOP di wilayah Jabodetabek dengan jumlah 318 responden, diperoleh hasil seperti Gambar 4 di atas yang telah diolah menggunakan SPSS. Dari hasil data olahan tersebut dapat diinterpretasi bahwa tingkat literasi PPh OP masyarakat Jabodetabek dinyatakan memiliki kategori sedang dengan selisih kecil antara sedang dan rendah, yaitu hanya sebesar 34 responden. Tingkat literasi PPh OP yang menunjukkan angka frekuensi dengan kategori sedang mencapai 176 responden dari total jumlah responden sebanyak 318. Kategori sedang yang dimaksud dalam penelitian ini berarti WP telah memiliki kemampuan untuk membaca, menulis, serta memahami masalah perpajakan secara minimum, namun masih memerlukan bantuan pihak lain dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Literasi pajak dapat diartikan sebagai kemampuan individu untuk memahami, mengakses, serta menggunakan suatu informasi terkait dengan pajak yang dapat mencerminkan kesadaran WP untuk menjalankan kewajibannya (Ibda, 2019). Berkaitan dengan hal tersebut, informasi-informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan sebenarnya sudah disediakan oleh pihak yang berwenang, yaitu DJP.

Fasilitas-fasilitas layanan *offline* yang telah disediakan oleh otoritas pajak, seperti layanan konsultasi *front office* di KPP, *Business Development Service*, pelatihan dalam pekan inklusi perpajakan dan bertemu secara langsung dengan WPOP terkait. Selain itu, pemberian fasilitas layanan secara *online* yang dinamakan 3C (*Click, Call, dan Counter*), seperti melalui *e-mail, Whatsapp Center*, pemberian *linktree* di *Instagram* untuk mengontak AR masing-masing, tutorial-tutorial di *channel Youtube* kantor pusat, pemberian sosialisasi melalui *podcast* dan kelas pajak *online*. Pemberian layanan secara *online* akan membentuk persepsi positif bagi WPOP karena pemenuhan kewajiban perpajakan akan dilaksanakan lebih baik (Kussuari and Boenjamin, 2019). Dengan demikian, penyediaan-penyediaan fasilitas layanan tersebut sudah dapat digunakan WPOP sebagai media untuk mendapatkan bantuan dari pihak lain yang dalam hal ini adalah otoritas pajak. Penyediaan layanan fasilitas perpajakan yang baik secara tidak langsung akan mendorong WPOP untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara tepat waktu sehingga menggambarkan kepatuhan WP (Syamsurizal, 2017). Dalam hal ini, dibutuhkan sinergi antara inisiatif dan peningkatan literasi pajak dari WPOP itu sendiri dengan pemberian pelayanan yang baik untuk mengoptimalkan kepatuhan dari WP.

Pengukuran tingkat literasi pajak PPh OP yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori dari Bornman & Wassermann, di mana pengukuran dapat dilakukan dengan mengukur dari tiga dimensi pembentuk literasi pajak, yaitu *tax awareness, contextual knowledge* yang terdiri dari *legal knowledge* dan *procedural knowledge*, dan *meaning making* (Bornman and Wassermann, 2019). Tabel 1 berikut ini menunjukkan hasil keseluruhan persentase dari setiap dimensi penunjang literasi pajak menurut Bornman & Wassermann.

Tabel 1. Data dari Tiga Dimensi pada Tingkat Literasi Pajak (n = 318)

Tingkat Variabel	<i>Tax Awareness</i>	<i>Contextual Knowledge</i>	<i>Meaning Making</i>
Rendah	10.7%	60.4%	100%
Sedang	43.4%	32.7%	-
Tinggi	45.9%	6.9%	-

Tingkat *tax awareness* mayoritas responden sudah tinggi. WPOP di wilayah Jabodetabek telah memiliki pemahaman mengenai kontrak sosial atau *fiscal exchange* dengan pemerintah yang dijadikan dasar untuk mewujudkan literasi pajak yang tinggi. Tingginya kesadaran pajak ini didominasi dari tingginya pengetahuan terkait manfaat penerimaan PPh OP bagi

negara dan kesadaran atas pentingnya menyetor, membayar, dan melapor PPh terutang.

Salah satu alasan yang juga melatarbelakangi cukup tingginya *tax awareness* adalah karena jenis pekerjaan dan bentuk sosialisasi yang diterima responden. Pada penelitian ini, mayoritas responden bekerja karyawan sebesar 82,9% sehingga wajar jika memiliki kesadaran yang lebih baik karena dipengaruhi oleh frekuensi sosialisasi yang dilakukan. Terlebih lagi, kewajiban perpajakan sudah dilakukan oleh pemberi kerja sehingga kesadaran terhadap pajak sudah pasti ada, meskipun tidak semua WP karyawan melaporkannya. Di sisi lain, WP berstatus nonkaryawan masih sulit untuk dijangkau PPh OP-nya karena frekuensi sosialisasi berbeda dengan WP karyawan.

WP non karyawan menjadi sektor *hard to tax* yang memiliki potensi penerimaan pajak yang besar, seperti pada sektor UMKM baik secara langsung maupun daring yang berdagang melalui *marketplace* serta pekerja bebas atau *freelance*, seperti penulis, seniman, artis, dan lainnya. Salah satu pekerjaan yang sedang meningkat jumlahnya adalah *freelancer* dan UMKM. Masih relatif rendahnya tingkat *tax awareness* di masyarakat, khususnya pada kedua sektor tersebut, menjadi tantangan tersendiri bagi otoritas pajak untuk melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan *tax awareness*, seperti melakukan penyuluhan atau sosialisasi pajak, edukasi pajak, dan lain sebagainya. PPh OP memiliki cakupan yang luas sehingga masih terdapat banyak sektor-sektor yang belum digali potensi penerimaan PPh OP. Hal ini menjadi tantangan bagi DJP untuk memberikan sosialisasi PPh OP yang kemudian menjadi salah satu faktor timbulnya *gap* pada tingkat *tax awareness*.

Ditinjau dari dimensi *contextual knowledge* pada responden yang sama, data yang dihasilkan menunjukkan bahwa WPOP memiliki tingkat pengetahuan yang rendah mengenai proses pemenuhan kewajiban perpajakan. Dari besarnya jumlah WPOP yang terdaftar di Indonesia, belum 100% WPOP melakukan kewajiban perpajakannya dengan baik. Proporsi WPOP yang memiliki NPWP di setiap daerah Jabodetabek sangatlah besar. Selain itu, dari jumlah WPOP terdaftar didominasi oleh WPOP karyawan yang sebenarnya telah memiliki kewajiban perpajakan, tetapi dalam pekerjaan tersebut kewajiban untuk menyetor dan menghitung sudah dilakukan oleh pemberi kerja. Dalam hal ini, WPOP yang memiliki NPWP belum memiliki *contextual knowledge* yang memadai, sehingga kepemilikan NPWP hanya menjadi syarat formal untuk mendapatkan pekerjaan.

Adanya transisi fasilitas pelayanan ke daring, seperti NPWP *online* yang memiliki fitur NPWP non efektif untuk WP agar tidak perlu menjalani kewajibannya, menjadi salah satu faktor penyebab masih rendahnya *contextual knowledge*. Selain itu, adanya kecenderungan WP OP untuk membuat NPWP bukan karena sudah memenuhi kewajiban *tax* pajak, tetapi karena keperluan lain seperti membuka buku tabungan, syarat

melakukan pinjaman ke bank, dan lainnya. Atas NPWP non efektif ini menyebabkan WPOP merasa tidak perlu menjalankan kewajiban perpajakannya karena keperluan-keperluan tersebut sudah terpenuhi. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada level implementasi masih banyak WPOP yang belum melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik akibat masih rendahnya pengetahuan *contextual knowledge*. Hasil temuan tersebut sejalan dengan penelitian Kusumawati dan Budi (2011) yang menunjukkan bahwa masih tingginya jumlah WPOP yang tidak mengerti mengenai penerapan dari *self-assessment system* ini akan menggambarkan tingkat kepatuhan WPOP yang masih rendah. Dengan demikian hasil penelitian ini menunjukkan bahwa WPOP di daerah Jabodetabek belum memiliki pengetahuan yang cukup memadai terkait PPh OP, baik mengenai bagaimana WP dikenakan pajak, pemahaman mengenai prosedur dalam perpajakan, serta pentingnya menyimpan atau mengarsipkan dokumen-dokumen terkait PPh OP.

Berdasarkan hasil dimensi *contextual knowledge* yang terdiri dari *legal* dan *procedural knowledge* menunjukkan hasil yang didominasi oleh tingkat rendah, sementara pada dimensi *meaning making* dihasilkan persentase data berupa nilai *valid & cumulative percent* yang menunjukkan total angka sebesar 100%. *Meaning making* sendiri merupakan elemen yang berhubungan dengan dampak atas hasil dari individu yang memiliki kesadaran pajak dan diikuti penerapan pengetahuan pajak, sehingga individu dapat mengambil suatu keputusan perpajakan serta diaplikasikan sesuai dengan teori kepatuhan pajak secara benar (Bornman dan Wassermann, 2019). Hal tersebut wajar terjadi karena untuk mencapai tingkat *meaning making* harus diiringi dengan kesadaran dan pengetahuan pajak yang memadai. Namun, berdasarkan hasilnya, seluruh responden belum atau tidak mampu menerapkan prosedur perpajakan secara benar sesuai dengan aturan yang berlaku.

Dari ketiga dimensi dalam pengukuran tingkat literasi pajak menghasilkan kategori sedang yang didukung dengan data *tax awareness* yang menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat terkait pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan tinggi, namun berbanding terbalik dengan kenyataan pada *contextual knowledge* dan *meaning making* yang ditunjukkan dengan tingkat rendah. Rendahnya persentase dimensi *contextual knowledge* disebabkan karena pengetahuan perpajakan sangat memengaruhi kemampuan responden dalam menerapkan prosedur administrasi perpajakannya.

Rendahnya nilai persentase dimensi *meaning making* PPh OP tersebut dipengaruhi oleh minimnya nilai persentase dimensi *contextual knowledge* yang menyebabkan pengaplikasian *knowledge* itu sendiri tidak berjalan secara optimal. Dapat diartikan untuk mewujudkan tingkat literasi PPh OP yang tinggi, diperlukan adanya keseimbangan WPOP dalam ketiga dimensi yang ada. Namun, hasil penelitian membuktikan bahwa tingkat literasi WP OP di wilayah Jabodetabek termasuk kategori sedang, sehingga hal ini tidak sejalan

dengan hipotesis peneliti yang menyatakan bahwa tingkat literasi WPOP di wilayah Jabodetabek masuk ke dalam kategori rendah.

Tingkat literasi PPh OP dalam penelitian ini merupakan hasil gabungan pengolahan data dari 318 responden dari tiga dimensi, yaitu dimensi *tax awareness*, *contextual knowledge*, dan *meaning making*. Hasil penelitian menunjukkan tingkat literasi berada di kategori sedang yang masih didukung oleh nilai dimensi *tax awareness* yang cukup tinggi. Relatif tingginya *tax awareness* pada hasil penelitian ini sangat didukung dengan faktor tempat bekerja responden yang mayoritas adalah pegawai atau karyawan. Hal ini menyebabkan WPOP hanya perlu melaporkan pajak yang sudah dipotong oleh tempat kerja saja, tetapi belum memahami cara menghitung dan tata cara penyetoran dan pelaporan dengan baik. Dikarenakan mayoritas responden adalah karyawan, untuk itu penelitian terkait tingkat literasi pajak PPh OP bagi WP non karyawan perlu dilakukan agar memperluas perspektif dari penelitian ini. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa WP di daerah Jabodetabek yang merupakan pusat kegiatan ekonomi di Indonesia tidak menjamin tingkat literasi PPh OP akan tinggi.

4.5. Faktor Determinan Literasi Pajak Penghasilan -- Orang Pribadi

Selain mengukur tingkat literasi PPh OP di Jabodetabek, peneliti juga menggunakan kombinasi teknik pengumpulan data kuantitatif kepada 318 responden dan teknik pengumpulan data kualitatif kepada beberapa informan untuk mengidentifikasi faktor determinan tingkat literasi yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Kesadaran pajak (*tax awareness*) berkaitan dengan pemahaman WPOP terhadap tujuan dari melaksanakan kewajiban perpajakan serta inisiatif dari WPOP untuk mencari informasi sebagai bentuk dari *self-assessment system*.
2. Tingkat Kepercayaan terhadap pemerintah yang berkaitan dengan pandangan negatif dari WPOP adanya potensi penyalahgunaan uang pajak untuk kepentingan lainnya dan bukan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial sebagai bentuk kontra prestasi tidak langsung.
3. Tingkat pendidikan WPOP yang berkaitan dengan kesadaran untuk mempelajari wawasan pengetahuan perpajakan. WP dengan pendidikan lebih tinggi cenderung lebih mudah memahami pengetahuan perpajakan daripada WP dengan tingkat pendidikan lebih rendah
4. Sosialisasi Pajak berkaitan dengan frekuensi, metode penyampaian, dan konten informasi yang mudah dipahami serta pemberian *reward* terhadap WPOP dalam mendukung atensi dari WPOP untuk menghadiri sosialisasi dan kemauan untuk memahami kewajiban perpajakannya.

5. Pengetahuan pajak berkaitan dengan kemampuan WPOP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (menghitung, menyetor, dan melaporkan) secara mandiri dan mengikuti regulasi yang berlaku.
6. Profesi atau pekerjaan WPOP berkaitan dengan pengetahuan pajak dalam melaksanakan kewajiban pajak. WPOP karyawan cenderung kurang memahami perhitungan PPh OP-nya dan tidak memahami bahwa masih terdapat kewajiban pelaporan. Sementara WPOP Non Karyawan memiliki inisiatif untuk mencari tata cara menghitung, menyetor dan melaporkan PPh OP terutangnya, meskipun menjadi tantangan bagi otoritas untuk menjaring potensi tersebut.
7. Pemahaman sanksi pajak dapat menjadi alasan WPOP untuk menjalankan kewajiban perpajakannya secara baik dan benar sehingga memicu WPOP untuk memahami regulasi perpajakan yang berlaku.
8. Lingkungan kehidupan sekitar WPOP berkaitan dengan faktor yang mendorong WP untuk mencoba mempelajari dan memiliki kemauan untuk melaksanakan kewajibannya.
9. *Law enforcement* berkaitan dengan kurangnya pengawasan otoritas pajak terhadap WPOP untuk melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik dan benar.
10. Pelayanan pajak dari pihak ketiga berkaitan dengan pelimpahan wewenang untuk melaksanakan tanggung jawab kewajiban pajak sehingga WPOP kurang memiliki pengetahuan perpajakan.
11. Modernisasi sistem administrasi perpajakan berkaitan dengan kemudahan WPOP untuk mau menjalankan kewajibannya karena memberikan *fiscal cost* yang lebih rendah daripada metode konvensional.
12. Usia yang berkaitan dengan penimbulan rasa kemauan dari WPOP untuk mempelajari dan memahami ketentuan perpajakan yang berlaku serta mempelajari perubahannya yang bersifat dinamis.
13. Miskonsepsi penggunaan NPWP sebagai syarat untuk mendapatkan pekerjaan, membuka rekening, melakukan peminjaman kepada bank tanpa mengetahui kewajiban di dalamnya serta adanya NPWP non efektif yang menyebabkan kurangnya pengetahuan WPOP terhadap pajak.
14. Penyediaan layanan fasilitas konsultasi perpajakan berkaitan dengan cara penyampaian dan sikap dari otoritas pajak dalam memberikan bantuan serta memberikan pengetahuan perpajakan kepada WPOP disaat yang bersamaan.

Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut yang lebih spesifik untuk menentukan kekuatan hubungan dan pengaruh dari faktor-faktor determinan ini terhadap tingkat literasi pajak.

5. KESIMPULAN

Tingkat literasi PPh OP WP di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi termasuk kategori sedang. Ada 14 faktor determinan tingkat literasi PPh OP di Jabodetabek, yaitu kesadaran pajak, tingkat kepercayaan publik, tingkat pendidikan WP, sosialisasi pajak, tingkat pengetahuan, jenis pekerjaan, pemahaman sanksi pajak, lingkungan sosial WP, *law enforcement*, pelayanan pajak, modernisasi sistem administrasi pajak, usia WP, miskonsepsi fungsi NPWP, dan penyediaan fasilitas konsultasi perpajakan.

Penelitian lebih lanjut menarik dilakukan dengan memperluas karakteristik responden dari golongan non karyawan agar diperoleh perspektif lain yang dapat melengkapi penelitian ini.

6. SARAN

Peneliti merekomendasikan optimalisasi penggunaan sosial media sebagai sarana edukasi pajak untuk masyarakat yang lebih efisien dan efektif. Paradigma bahwa pajak bersifat tidak kontra prestasi perlu diubah. Pemerintah perlu inovasi agar masyarakat memiliki ketertarikan lebih tinggi dan merasa bangga apabila berpartisipasi aktif dalam pembangunan melalui pajaknya. Misalnya, penggunaan nomor atau kartu NPWP untuk memperoleh tambahan keuntungan bertransaksi di berbagai platform *e-commerce* ataupun konvensional. WP perlu diakrabkan dengan berbagai atribut pajak pribadinya agar pajak menjadi bagian dari kehidupan sehari-harinya. Penelitian yang mendalami tentang *taxpayer behavior* merupakan penelitian yang menarik bagi penelitian lain agar persoalan klasik kepatuhan WP OP ini perlahan dapat terpecahkan.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Bhushan, P. and Medury, Y. 2013. 'Determining Tax Literacy of Salaried Individuals - An Empirical Analysis', *IOSR Journal of Business and Management*, 10(6), pp. 67–71. doi: 10.9790/487x-1066771.
- Bornman, M. and Ramutumbu, P. 2019. 'A Conceptual Framework of Tax Knowledge', *Meditari Accountancy Research*, 27(6), pp. 823–839. doi: 10.1108/MEDAR-09-2018-0379.
- Bornman, M. and Wassermann, M. M. 2019. 'Tax Literacy In The Digital Economy', *eJournal of Tax Research*, xx(xx), pp. 1–17. doi: 10.4102/jef.v13i1.461.
- Chardon, T., Freudenberg, B. and Brimble, M. 2016. 'Tax Literacy in Australia: Not Knowing Your Deduction From Your Offset', *Australian Tax Forum*.
- Cvrlje, D. 2015. 'Tax Literacy As An Instrument of Combating and Overcoming Tax System Complexity, Low Tax Morale and Tax Non-compliance', *The Macrotheme Review*.
- Damajanti, A. and Karim, A. 2017. 'Effect of Tax

- Knowledge on Individual Taxpayers Compliance', *Economic & Business Solutions Journal*, 1(1), pp. 1–19.
- Direktorat Jenderal Pajak (2020) 'Laporan Keuangan 2005-2014, Direktorat Jenderal Pajak'. Available at: [http://www.pajak.go.id/content/laporan-keuangan-djp-0 %0A. .](http://www.pajak.go.id/content/laporan-keuangan-djp-0%0A..)
- Ibda, H. 2019. 'Penguatan Literasi Perpajakan Melalui Strategi “Gebuk” (Gerakan Membuat Kartu) NPWP pada Mahasiswa', *Jurnal Ekonomi Pendidikan dan Kewirausahaan*, 7(2), pp. 83–98.
- Kussuari, K. and Boenjamin, P. 2019. 'Pengaruh Kebijakan Pengampunan Pajak dan Modernisasi Sistem Informasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi', *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 14(1), pp. 59–80. doi: 10.25105/jipak.v14i1.5080.
- Kusumaswara, R. A. and Budi, Y. A. B. 2019. 'Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (studi pada KPP Pratama Jakarta Cengkareng)', *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 6(1), pp. 17–34. doi: <http://dx.doi.org/10.25105/jipak.v6i1.4479>.
- Moučková, M. and Vitek, L. 2018. 'Tax literacy', *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 66(2), pp. 553–559. doi: 10.11118/actaun201866020553.
- Nurhayati, E. and Hidayat, N. 2019. 'Analisis Perbandingan Prediksi Keberterimaan E-Filing Dengan E-Form dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan 1770/1770s', *Jurnal Akuntansi & Ekonomi FE. UN PGRI Kediri*, 4(2), pp. 1–13.
- Pambudi, T. 2016. 'Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang Berprofesi Sebagai Dosen di Perguruan Tinggi Swasta (Studi Kasus Dosen Universitas Trisakti)', *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 11(2), pp. 137–150.
- Setyonugroho, H. and Sardjono, B. 2013. 'Factors Affecting Willingness To Pay Taxes On Individual Taxpayers at Pratama Surabaya Tegalsari Tax Office', *The Indonesian Accounting Review*, 3(1), pp. 77–88.
- Sukiatto, O. 2013. 'Mari Bangun Tax People di Indonesia (Let's Build the Tax People in Indonesia)', *Inside Tax (Tren, Outlook, dan Tantangan Perpajakan 2014: Apa Kata Mereka?)*, p. 80.
- Susilawati, N. 2018. 'Teacher's Will to Promote Tax: A Preliminary Evidence to Build Tax People in Indonesia through Community Partnership', in *International Conference on Social and Political Issues (the 1st ICSPI, 2016) “Knowledge and Social Transformation”*, p. 510. doi: 10.18502/kss.v3i10.2931.
- Susyanti, J. and Anwar, S. (2020) 'Efek Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak DI MASA COVID 19', *Sebatik*, 24(2), pp. 171-177. Available at: <https://jurnal.wicida.ac.id/index.php/sebatik/article/view/1166> (Accessed: 14 April 2021).
- Syamsurizal, S. 2017. 'Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Aparat Pajak dan Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating (Studi kasus wajib pajak KPP Kalideres Jakarta Barat)', *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, pp. 49–62. doi: 10.25105/jipak.v12i1.4579.
- Tallaha, A. M., Shukor, Z. A. and Hassan, N. S. A. 2014. 'Factors Influencing e-Filing Usage Among Malaysian Taxpayers: Does Tax Knowledge Matters?', *Jurnal Pengurusan*, 40(February 2016), pp. 91–101. doi: 10.17576/pengurusan-2014-40-08.
- Wasiaturrahma dkk. 2019. 'Fintech dan Prospek Bisnis Koperasi Syariah'. Edited by N. Azizah. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Wilson, R. M. S. and Abraham, A. 2014. 'The nature of Financial Literacy', *Rout Comp Account*, 1, pp. 50–80.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis berterima kasih kepada kelompok Fiskal 1 mata kuliah MPA di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Indonesia tahun 2020 yang berkontribusi data dan penulisan dalam penelitian ini.