

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak yang selanjutnya dalam Peraturan Menteri Keuangan disebut KPP. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang melaksanakan seluruh pelayanan perpajakan kepada masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) memiliki empat jenis yaitu, KPP Wajib Pajak Besar, KPP Madya, KPP Pratama, dan KPP Khusus.

Pada penelitian ini objek yang digunakan pada KPP Madya, yaitu KPP Madya Jakarta Pusat. KPP Madya Jakarta Pusat terletak di Gedung KPP Madya Jakarta Lantai 6-7 Jalan M.I. Ridwan Rais No.5A-7, 10110, Jakarta Pusat. Direktorat Jenderal Pajak memiliki visi, yaitu: Menjadi mitra terpercaya pembangunan Bangsa untuk menghimpun penerimaan negara melalui penyelenggaraan administrasi perpajakan yang efisien, efektif, berintegritas dan berkeadilan dalam rangka mendukung Visi Kementerian Keuangan: "Menjadi Pengelola Keuangan Negara untuk Mewujudkan Perekonomian Indonesia yang Produktif, Kompetitif, Inklusif dan Berkeadilan". Sedangkan untuk misi, yaitu:

1. Merumuskan regulasi perpajakan yang mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia.
2. Meningkatkan kepatuhan pajak melalui pelayanan berkualitas dan terstandarisasi, edukasi dan pengawasan yang efektif, serta penegakan hukum yang adil.
3. Mengembangkan proses bisnis inti berbasis digital didukung budaya organisasi yang adaptif dan kolaboratif serta aparatur pajak yang berintegritas, profesional, dan bermotivasi.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Jakarta Pusat mempunyai tugas yaitu melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan wajib pajak dalam bidang

pajak penghasilan, pajak penjualan atas barang mewah, pajak pertambahan nilai dan pajak tidak langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Selain menjalankan tugas, KPP Madya juga menjalankan fungsinya sebagaimana dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertical Direktorat Jenderal Pajak, yaitu:

1. Penyuluhan Perpajakan.
2. Pelaksanaan Registrasi Wajib Pajak.
3. Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak.
4. Pelaksanaan Konsultasi Perpajakan.
5. Pembetulan Ketetapan Pajak.
6. Pelaksanaan Adminstrasi Kantor.

Pada penelitian ini yang menjadi responden adalah wajib pajak badan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 angka 3, badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

Alasan peneliti memilih KPP Madya Jakarta Pusat sebagai objek penelitian yaitu dapat dilihat dari perbandingan antara jumlah wajib pajak badan yang terdaftar wajib SPT dengan realisasi SPT wajib pajak badan pada KPP Madya Jakarta Pusat dengan KPP Madya Jakarta Selatan yang disajikan pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Perbandingan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan antara KPP Madya Jakarta Pusat dengan KPP Madya Jakarta Selatan

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Wajib SPT di KPP Madya Jakarta Pusat	Realisasi SPT Wajib Pajak Badan di KPP Madya Jakarta Pusat	Jumlah Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Wajib SPT di KPP Madya Jakarta Selatan	Realisasi SPT Wajib Pajak Badan di KPP Madya Jakarta Selatan
2016	2.335	2.142	2.400	2.225
2017	2.427	2.264	2.535	2.367
2018	2.749	2.465	2.883	2.657
2019	2.852	2.507	2.904	2.658
2020	2.057	1.803	2.345	2.120

Sumber: KPP Madya Jakarta Pusat dan data diolah oleh penulis (2021)

Berdasarkan tabel 1.1, memperlihatkan bahwa adanya perbedaan jumlah wajib pajak yang terdaftar wajib SPT dengan realisasi SPT wajib pajak badan antara KPP Madya Jakarta Pusat dengan KPP Madya Jakarta Selatan. Pada tahun 2016 realisasi SPT wajib pajak badan KPP Madya Jakarta Pusat sebesar 2.142 atau 91.37% dari jumlah wajib pajak yang terdaftar SPT, sedangkan KPP Madya Jakarta Selatan sebesar 2.225 atau 92.70% dari jumlah wajib pajak yang terdaftar SPT. Pada tahun 2017 realisasi SPT wajib pajak badan KPP Madya Jakarta Pusat sebesar 2.264 atau 93.28% dari jumlah wajib pajak yang terdaftar SPT, sedangkan KPP Madya Jakarta Selatan sebesar 2.367 atau 93.37% dari jumlah wajib pajak yang terdaftar SPT. Kemudian pada tahun 2018 sampai tahun 2020 KPP Madya Jakarta Pusat dengan KPP Madya Jakarta Selatan mengalami penurunan pada kepatuhan wajib pajak. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa KPP Madya Jakarta Pusat masih tergolong rendah dibandingkan dengan KPP Madya Jakarta Selatan.

Dari penjelasan diatas, peneliti menjadikan KPP Madya Jakarta Pusat sebagai objek penelitian dan wajib pajak badan di KPP Madya Jakarta Pusat sebagai responden penelitian.

1.2 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 angka 1, Pajak adalah kontribusi wajib kepada

negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak adalah sumber pendapatan negara. Sumber pendapatan negara merupakan dana yang diterima negara untuk melakukan pembiayaan pembangunan nasional (www.kompas.com). Dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, pendapatan negara adalah semua penerimaan yang berasal dari penerimaan perpajakan, penerimaan bukan pajak, serta penerimaan hibah dari dalam dan luar negeri. Namun salah satu sumber pendapatan terbesar didapatkan dari penerimaan perpajakan, sehingga penerimaan harus dilakukan secara optimal untuk mencapai target.

Pajak mempunyai dua fungsi yaitu fungsi *budgetair* (anggaran) dan fungsi *regulerend* (mengatur) (Mardiasmo, 2018). Fungsi anggaran bertujuan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Di Indonesia yang memiliki kontribusi besar yaitu dalam pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Berikut merupakan realisasi penerimaan negara dari tahun 2016-2020 yang disajikan pada tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Realisasi Penerimaan Pajak pada APBN Tahun 2016-2020 (dalam Milyar)

Tahun	Jumlah			Presentase Penerimaan Pajak
	Penerimaan Negara (APBN)	Penerimaan Negara dari Pajak	Penerimaan Negara Bukan Pajak	
2016	1.546.946,4	1.284.970,1	261.976,3	83%
2017	1.654.746,1	1.343.529,8	311.216,3	81%
2018	1.928.110	1.518.789,8	409.320,2	79%
2019	1.955.136,2	1.546.141,9	408.994,3	79%
2020	1.698.648,5	1.404.507,5	294.141	83%

Sumber: (www.bps.go.id), data diolah oleh Penulis (2021)

Berdasarkan tabel 1.2, realisasi penerimaan pajak pada APBN menunjukkan bahwa presentase penerimaan pajak setiap tahunnya tidak tetap. Pada tahun 2016 penerimaan negara dengan presentase 83% atau sebesar Rp 1.284.970,1 Milyar dari anggaran pendapatan negara sebesar Rp 1.546.946,4 Milyar. Pada tahun 2017 mengalami penurunan dengan presentase 81% atau sebesar Rp 1.343.529,8 Milyar.

Kemudian pada tahun 2018 mengalami penurunan presentase sebesar 79% atau sebesar 1.518.789,8 Milyar dan tahun 2019 memiliki presentase yang sama sebesar 79% atau sebesar 1.546.141,9 Milyar. Namun pada tahun 2020 mengalami kenaikan dengan presentase 83% atau sebesar 1.404.507, 5 Milyar. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak pada APBN dari tahun 2016-2020 mengalami perubahan atau fluktuasi. Hal ini menunjukkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak harus berusaha konsisten dalam meningkatkan penerimaan pajak setiap tahunnya agar mencapai target yang sudah ditetapkan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.

Namun, Menteri Keuangan Sri Mulyani menyatakan bahwa Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sampai dengan Oktober tahun 2020 mengalami defisit sebesar Rp 764,9 Milyar. Hal ini terjadi karena penerimaan pajak mengalami penurunan sebesar 18,8% (www.pajakku.com) dan tahun 2020 juga, Indonesia mengalami musibah yaitu adanya wabah Covid-19 atau sering disebut dengan virus corona. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 82/PMK.03/2021 Tentang Insentif Pajak Untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi *Corona Virus Disease 2019*, *corona virus disease 2019* merupakan bencana nasional yang mempengaruhi stabilitas ekonomi dan produktivitas masyarakat sebagai pekerja maupun pelaku usaha.

Dampak yang terjadi akibat virus corona yaitu membuat konsumsi rumah tangga atau daya beli menjadi menurun, menimbulkan ketidakpastian yang berkepanjangan sehingga investasi ikut melemah dan berimplikasi pada terhentinya usaha dan seluruh dunia mengalami pelemahan ekonomi sehingga menyebabkan harga komoditas turun dan ekspor Indonesia ke beberapa negara juga terhenti (www.antaraneews.com). Hal ini membuat pemerintah Indonesia harus melakukan upaya dalam melakukan penyelamatan perekonomian dan pemulihan perekonomian untuk wajib pajak yang terkena dampak.

Pemerintah melakukan upaya dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Rahayu (2017), Kepatuhan perpajakan adalah sejauh mana wajib pajak taat dalam menjalankan ketentuan perpajakannya yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepatuhan wajib pajak sangat penting

bagi negara dalam mencapai target penerimaan pajaknya, jika wajib pajak tidak patuh maka menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran dan pelalaian pajaknya yang pada akhirnya penerimaan pajak negara menjadi menurun (Subarkah & Dewi, 2017). Kepatuhan yang baik akan mendapatkan target penerimaan pajak meningkat, begitupun sebaliknya. Penelitian sebelumnya terkait dengan kepatuhan wajib pajak sudah relatif banyak dilakukan, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Remy dan Erly (2019) mengatakan bahwa besarnya penerimaan pajak di suatu negara akan sangat ditentukan oleh tingkat kepatuhan dari wajib pajak di negara tersebut. Karena semakin besar tingkat kepatuhan wajib pajak maka semakin besar kemampuan negara dalam mengumpulkan penerimaan dari pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Jakarta Pusat cenderung mengalami penurunan. Berikut merupakan jumlah wajib pajak badan yang terdaftar wajib SPT dengan realisasi SPT wajib pajak badan yang disajikan pada tabel 1.3 sebagai berikut:

Tabel 1. 3
Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Badan KPP Madya Jakarta Pusat

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Badan yang Terdaftar Wajib SPT	Realisasi SPT Wajib Pajak Badan	Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Badan
2019	2.852	2.507	87.89%
2020	2.057	1.803	87.66%

Sumber: KPP Madya Jakarta Pusat dan data diolah oleh Penulis (2021)

Berdasarkan tabel 1.3, memperlihatkan adanya perbedaan antara jumlah wajib pajak badan yang terdaftar wajib SPT dengan realisasi SPT wajib pajak badan. Pada tahun 2019 ke tahun 2020 jumlah realisasi SPT mengalami penurunan sebesar 0,23%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa realisasi SPT dan jumlah SPT wajib pajak yang terdaftar mengalami penurunan, sehingga dalam menyampaikan SPT belum mencapai target yang sudah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Jakarta Pusat masih rendah, karena adanya wajib pajak yang belum patuh dalam menyampaikan kewajiban perpajakannya.

Peneliti dalam penelitian ini akan meneliti terkait dengan kepatuhan wajib pajak dengan beberapa faktor. Faktor pertama yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan meningkatkan pelayanan pajak. Menurut Subarkah & Dewi (2017), pelayanan pajak merupakan termasuk dalam pelayanan publik karena dilakukan oleh instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat termasuk pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan dalam melakukan kewajiban membayar pajak dan diharapkan pegawai pajak dapat menjalankan tugasnya secara optimal. Lianty *et al* (2017) memaparkan bahwa dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya wajib pajak cenderung mengalami kesulitan, diantaranya kesulitan ketidakpahaman terhadap ketentuan dan sistem perpajakan, kesulitan di dalam pengisian SPT, kesulitan di dalam menghitung jumlah pajak yang terutang dan sebagainya. Upaya yang dapat dilakukan untuk membantu dan mempermudah wajib pajak dalam perhitungan, pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada.

Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan menutup pelayanan perpajakan yang dilakukan langsung, baik Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di seluruh Indonesia, hal ini dilakukan untuk mencegah penyebaran virus corona (www.financedetik.com). Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak memberitahukan agar wajib pajak melakukan pembayaran dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dilakukan secara *online*. Proses komunikasi dalam pelayanan perpajakan selama pandemi dalam rangka pengawasan dan pemeriksaan pajak akan dilakukan melalui surat menyurat, telepon, *email*, *chat*, *video conferece* dan saluran *online* lainnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Remy Anugerah Pratama dan Erly Mulyani (2019), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Grace *et al* (2017), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua yang dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah insentif pajak. Menurut Andrew & Sari (2021), insentif pajak adalah kebijakan perpajakan yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak tertentu baik individu ataupun organisasi yang mendukung pemerintah dalam mendorong dan memberi kemudahan bagi wajib pajak, agar patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya baik saat ini ataupun di masa mendatang. Pemberian insentif pajak diharapkan membantu meringankan wajib pajak yang terkena dampak pandemi covid-19 dalam melakukan pembayaran dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Saat ini, insentif pajak mengarah pada fungsi *regulerend* (mengatur) dengan tujuan membantu perekonomian Indonesia (www.analisis.kontan.co.id). Selain membantu perekonomian Indonesia, pemerintah memberikan insentif pajak untuk memberdayakan masyarakat. Sehingga perlu dilakukan upaya pengaturan pemberian insentif pajak untuk mendukung penanggulangan dampak Covid-19. Pemerintah Indonesia mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 82/PMK.03/2021.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 82/PMK.03/2021 membahas tentang Insentif PPh pasal 21, Insentif PPh final berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 23 Tahun 2018, Insentif PPh jasa konstruksi, Insentif PPh pasal 22 impor, Insentif angsuran PPh pasal 25, Insentif PPN. Insentif pajak juga memberikan dampak negatif, yaitu mengakibatkan hilangnya penerimaan pemerintah yang mungkin akan sangat dibutuhkan dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, karena fungsi pajak yang utama adalah fungsi *budgetair* (anggaran) dan pemberian insentif pajak dapat disalahgunakan untuk menghindari pembayaran pajak (Selvi & Alief, 2020). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Zuli dan Diana (2021) menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan. Tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Syanti Dewi *et al* (2020), menunjukkan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak. Menurut Mardiasmo (2018), sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan dalam peraturan perpajakan atau norma perpajakan secara tidak langsung

dapat dipatuhi atau ditaati. Dalam meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan hal yang harus dilakukan yaitu dengan menguasai peraturan perpajakan (Nurulita, 2017). Jika wajib pajak mengetahui peraturan pajak yang berlaku maka wajib pajak akan terhindar dari sanksi-sanksi perpajakan. Tetapi, permasalahan yang sering terjadi di perpajakan yaitu masih adanya wajib pajak orang pribadi maupun badan yang belum melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Dalam mengatasi permasalahan ini wajib pajak yang masih belum taat dalam membayar dan melaporkan SPT harus diterapkan sanksi pajak. Pengenaan sanksi pajak memberikan dampak yang merugikan, maka dari itu wajib pajak harus patuh dalam melakukan kewajibannya. Dalam hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan harus benar-benar diterapkan sesuai dengan peraturan agar wajib pajak yang melanggar akan mengalami efek jera. Sanksi perpajakan dibagi menjadi dua yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 pasal 7 bahwa akan dikenakan sanksi administratif pada wajib pajak badan sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) apabila Surat Pemberitahuan (SPT) tidak disampaikan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan. Sedangkan menurut Peraturan Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) tahun 2007 pasal 38 ayat (1) menyatakan bahwa jika wajib pajak tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT dan/atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap sehingga dapat menimbulkan kerugian pada penerimaan negara maka akan dikenakan sanksi pidana. Sanksi pidana yaitu berupa kurungan paling sedikit 3 (tiga) bulan dan paling lama 1 (satu) tahun atau denda paling sedikit satu atau dua kali jumlah pajak terutang atau kurang bayar, jika wajib pajak melakukan kealpanya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Syanti Dewi *et al* (2020) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Esti Rizqiana Asfa L dan Wahyu Meiranto (2017), menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang tersebut dan karena adanya inkonsistensi hasil pada penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisa keterkaitan antara pelayanan pajak, insentif pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun judul penelitian ini adalah **“PENGARUH PELAYANAN PAJAK, INSENTIF PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK TAHUN 2020 (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK BADAN DI KPP MADYA JAKARTA PUSAT)”**

1.3 Perumusan Masalah

Pajak memiliki peranan penting untuk membantu perekonomian di Indonesia, karena pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar. Hal yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak yaitu dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Di dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak pemerintah dihadapi permasalahan yaitu rasio kepatuhan wajib pajak menurun. Rasio kepatuhan wajib pajak menurun disebabkan oleh banyaknya wajib pajak yang tidak patuh dalam melaporkan SPT dan membayar kewajiban perpajakannya. Dalam permasalahan penelitian ini dapat dilihat bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kepatuhan wajib pajak menurun, diantaranya pelayanan pajak, insentif pajak dan sanksi pajak. Dari uraian yang sudah dijelaskan di atas, maka peneliti merumuskan beberapa perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan pajak, insentif pajak, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Jakarta Pusat tahun 2020 ?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan pajak, insentif pajak dan sanksi pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Jakarta Pusat tahun 2020?
3. Bagaimana pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Jakarta Pusat tahun 2020 dari :
 - a) Pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Jakarta Pusat tahun 2020?
 - b) Insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Jakarta Pusat tahun 2020?

- c) Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Jakarta Pusat tahun 2020?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun rumusan masalah yang sudah dibahas sebelumnya, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan pajak, insentif pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Jakarta Pusat tahun 2020.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan dari pelayanan pajak, insentif pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Jakarta Pusat tahun 2020.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Jakarta Pusat tahun 2020 dari:
 - a) Pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Jakarta Pusat tahun 2020.
 - b) Insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Jakarta Pusat tahun 2020.
 - c) Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Jakarta Pusat tahun 2020.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk dua aspek, yaitu aspek teoritis dan aspek praktis:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis diharapkan pada penelitian ini dapat menambah wawasan terkait penelitian yang berhubungan dengan perpajakan khususnya tentang pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, serta diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat dijadikan sebagai referensi tambahan bagi penulis karya ilmiah khususnya yang melakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak badan, menjadi sumber informasi untuk memperluas wawasan peneliti selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan evaluasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Madya Jakarta Pusat, serta diharapkan wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dan patuh terhadap ketentuan-ketentuan perpajakan yang berlaku.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini akan dibuat menjadi lima bab judul yang terdiri dari beberapa sub-bab. Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian dan ringkas tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian ini secara teoritis dan praktis, serta sistematika penulisan penelitian.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan tentang landasan teori yang terkait dengan penelitian mulai dari penelitian terdahulu, gambaran umum tentang pajak, insentif pajak, sanksi pajak, pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

c. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang jenis penelitian yang harus digunakan, operasional variabel yang terdiri dari variabel dependen dan independen, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan sumber data, uji validitas dan uji reliabilitas, serta teknik analisis data.

d. BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang hasil penelitian yang sudah diidentifikasi, dan pembahasan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

e. BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan dijelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang diberikan oleh penulis terkait dengan penelitian yang dilakukan. Kelengkapan akhir dari sistematika penulisan adalah daftar pustaka sebagai sumber referensi penelitian.

**HALAMAN INI
SENGAJA
DIKOSONGKAN**