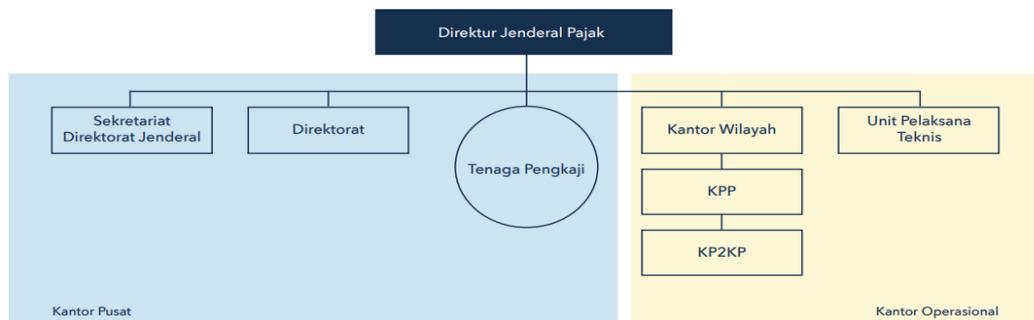


## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Berdasarkan ketentuan pasal 1 angka 6 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 29/PMK.03./2020, Kantor Pelayanan Pajak yang biasa dikenal dengan KPP, merupakan lembaga vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dinaungi dan memiliki kewajiban melapor langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan unit eselon I dibawah Kementerian Keuangan yang bertanggung jawab merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan peraturan teknis dalam bidang perpajakan (Edukasi Pajak, 2021).



**Gambar 1.1 Struktur Organisasi DJP**

*Sumber:* (Direktorat Jenderal Pajak, 2021)

Kepala KPP merupakan kepala pimpinan dari KPP. Ada 3 jenis KPP yaitu, KPP Wajib Pajak Besar, KPP Madya dan KPP Pratama. KPP Pratama merupakan salah satu KPP yang sering dikunjungi oleh Wajib Pajak. Berlaku sejak 1 Maret 2020, tertuang dalam Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-75/PJ/2020 menyatakan bahwa KPP Pratama bertugas untuk memberikan pelayanan, penyuluhan, pengawasan, penegakan hukum Wajib Pajak di bidang PPh, PPN, PPnBM, dan PBB. KPP Pratama juga ditugaskan untuk mengumpulkan dan menjamin data dan informasi perpajakan di wilayahnya masing-masing.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebon Jeruk Satu memiliki tanggung jawab langsung kepada Kantor Wilayah (Kanwil) DJP Jakarta Barat. Kanwil DJP

Jakarta Barat yang berlokasi di Jalan Tomang Raya Nomor 16-18, Jati Pulo, Palmerah, Jakarta Barat memimpin 11 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. Berikut terlampir daftar nama KPP yang terdaftar di Kanwil DJP Jakarta Barat hingga saat ini, sebagai berikut:

**Tabel 1.1 KPP yang terdaftar di Kanwil DJP Jakarta Barat**

No.	Nama KPP
1.	KPP Pratama Palmerah
2.	KPP Pratama Grogol Petamburan
3.	KPP Pratama Tamansari Satu
4.	KPP Pratama Tamansari Dua
5.	KPP Pratama Tambora
6.	KPP Pratama Cengkareng
7.	KPP Pratama Kalideres
8.	KPP Pratama Kebon Jeruk Satu
9.	KPP Pratama Kebon Jeruk Dua
10.	KPP Pratama Kembangan
11.	KPP Madya Jakarta Barat

*Sumber: (ConsultAX, 2020)*

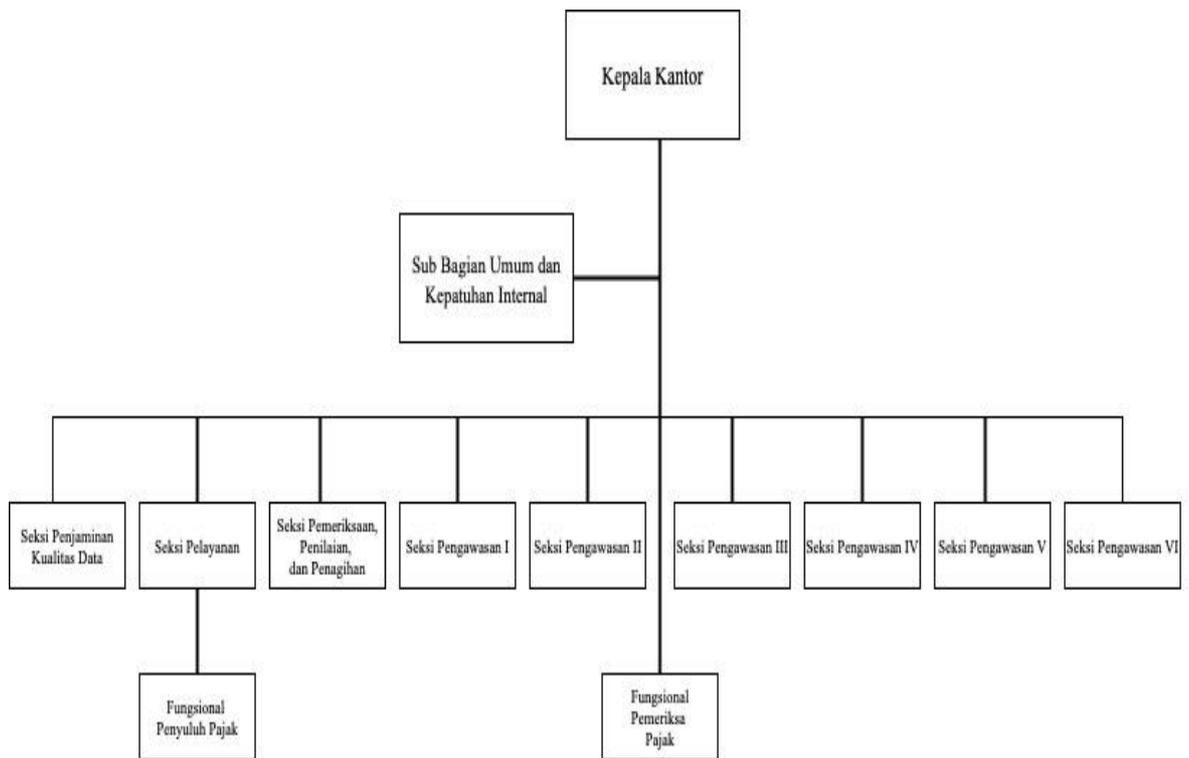
*Data yang telah diolah oleh Penulis (2021)*

KPP Pratama Kebon Jeruk Satu dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No.55/PMK.01/2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. KPP Kebon Jeruk Satu merupakan KPP pecahan dari KPP Kebon Jeruk, yaitu:

1. KPP Pratama Kebon Jeruk Satu dengan wilayah kerja meliputi Kelurahan Sukabumi Selatan, Sukabumi Utara, Kelapa Dua dan Kebon Jeruk;
2. KPP Pratama Kebon Jeruk Dua dengan wilayah kerja meliputi Kelurahan Kedoya Utara, Kedoya Selatan dan Duri Keba;
3. KPP Pratama Kembangan dengan wilayah kerja meliputi Kecamatan Kembangan

KPP Pratama Kebon Jeruk Satu mulai resmi beroperasi sejak tanggal 26 Juni 2007 dengan lokasi kantor di Jl Arjuna Selatan No.1, RT.3/RW.12, Kebon Jeruk, Kecamatan Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, hal ini sesuai dengan Peraturan Pajak Pengumuman Nomor PENG-03/PJ.09/2007.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No.184/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama Kebon Jeruk Satu terdiri dari 9 seksi, 1 sub bagian dan kelompok jabatan fungsional.



**Gambar 1.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Kebon Jeruk Satu**

*Sumber:* (KPP Pratama Kebon Jeruk Satu, 2021)

Tercatat hingga 31 Desember 2020, Kanwil DJP Jakarta Barat telah mencapai target realisasi penerimaan pajak yaitu sebesar Rp38.417 triliun atau sebesar 93,30% dari target yang direncanakan sebesar Rp41.174 triliun. Terdapat 12,14% pertumbuhan penerimaan pajak yang dicapai Kanwil DJP Jakarta Barat dari tahun sebelumnya. Berikut tabel realisasi penerimaan pajak KPP Pratama yang terdaftar di wilayah Kanwil DJP Jakarta Barat per-31 Desember 2020:

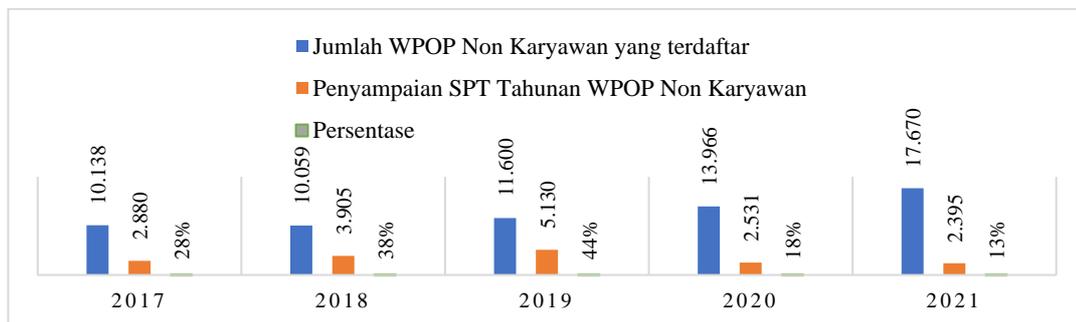
**Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan Pajak Kanwil DJP Jakarta Barat 2020**

No.	Unit Kerja	Target (dalam Rp)	Penerimaan Netto (dalam Rp)	Capaian (%)
1.	KPP Pratama Kalideres	1.846.544.456.000	1.947.380.697.677	105,46
2.	KPP Pratama Cengkareng	3.590.299.596.000	3.661.192.605.776	101,97
3.	KPP Pratama Kebon Jeruk Satu	2.041.876.907.000	2.050.188.814.700	100,41
4.	KPP Pratama Tamansari Satu	1.548.207.305.000	1.541.807.981.197	99,59
5.	KPP Pratama Kembangan	3.700.381.218.000	3.645.761.888.321	98,52
6.	KPP Pratama Grogol Petamburan	3.544.392.021.000	3.645.761.888.321	97,83
7.	KPP Pratama Jakarta Tambora	1.944.405.291.000	1.864.552.350.863	95,89
8.	KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua	1.002.169.571.000	959.775.747.108	95,77
9.	KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Dua	1.865.894.491.000	1.776.320.172.379	95,20
10.	KPP Pratama Jakarta Palmerah	2.914.544.696.000	2.566.428.095.038	88,06
11.	KPP Madya Jakarta Barat	17.176.150.267.000	14.936.465.227.060	86,96
12.	Kanwil DJP Jakarta Barat	41.174.865.819.000	38.417.193.609.485	93,30

*Sumber:* (Direktorat Jenderal Pajak, 2020a)

*Data yang telah diolah oleh Penulis (2021)*

Alasan peneliti memilih KPP Pratama Kebon Jeruk Satu sebagai objek penelitian yaitu dapat dilihat dari realisasi penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan KPP Pratama Kebon Jeruk Satu tahun 2017-2021 sebagai berikut:



**Gambar 1.3 Realisasi Pelaporan SPT Tahunan WPOP Non Karyawan KPP Pratama Kebon Jeruk Satu Tahun 2017-2021**

*Sumber:* (KPP Pratama Kebon Jeruk Satu, 2021)

*Data yang telah diolah oleh Penulis (2021)*

Dapat dilihat dari Gambar 1.3 bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu pada tahun 2017-2021 cenderung mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun, jumlah WPOP Non Karyawan yang menyampaikan SPT Tahunan tidak selaras dengan jumlah Wajib Pajak terdaftar. Terjadi penurunan persentase yang signifikan pada penyampaian SPT Tahunan pada tahun 2020 dan 2021. Pada tahun 2020, persentase realisasi penyampaian SPT Tahunan WPOP Non Karyawan sebesar 18% berbeda jauh dari tahun sebelumnya yang menyentuh angka 44% dan tahun 2021 persentase penyampaian SPT Tahunan WPOP Non Karyawan sebesar 13%.

Berdasarkan Gambar 1.3, dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu tergolong belum patuh dalam melaporkan SPTnya. Semakin tinggi Wajib Pajak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak nya, namun fakta menunjukkan bahwa WPOP Non Karyawan di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu memiliki persentase tingkat kepatuhan yang rendah dalam menyampaikan SPT Tahunan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu.

## **1.2 Latar Belakang**

Berdasarkan UU Nomor 16 Tahun 2009, Pajak merupakan salah satu bentuk partisipasi yang bersifat wajib kepada negara yang harus dibayar oleh orang pribadi atau badan yang terikat secara hukum, tidak menerima imbalan secara langsung dan digunakan untuk kebutuhan negara bagi kesejahteraan rakyat. Sesuai dengan fungsinya yaitu fungsi anggaran dan fungsi mengatur, pajak merupakan sumber dana bagi pemerintah dan sebagai alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan dalam bidang sosial dan ekonomi. Pajak merupakan sumber penerimaan negara dan digunakan sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluarannya, pajak juga merupakan penyumbang terbesar dalam mendukung APBN yang disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.3 Penerimaan Pajak pada APBN Tahun 2016-2020 (dalam Triliun)**

No.	Tahun	Jumlah			Belanja Negara
		Pendapatan Negara (APBN)	Penerimaan Negara dari Pajak	Penerimaan Negara Bukan Pajak	
1.	2016	Rp1.822,5	Rp1.546,7	Rp273,8	Rp2095,7
2.	2017	Rp1.750,3	Rp1.498,9	Rp250,0	Rp2.080,5
3.	2018	Rp1.894,7	Rp1.618,1	Rp275,4	Rp2.220,7
4.	2019	Rp2.165,1	Rp1.786,4	Rp378,3	Rp2.461,1
5.	2020	Rp1.633,6	Rp1.282,7	Rp338,5	Rp2.589,9

*Sumber:* (Kemenkeu RI, 2021)

*Data yang telah diolah oleh Penulis (2021)*

Berdasarkan tabel 1.3, menunjukkan bahwa setiap tahunnya penerimaan pajak mengalami fluktuasi. Jumlah belanja negara selalu melebihi pendapatan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hal ini selalu membuat terjadi defisit setiap tahunnya. Penerimaan pajak sangat berpengaruh terhadap pendapatan negara dengan rata-rata persentase sebesar 82,4% setiap tahunnya. Namun, sepanjang tahun 2020 penerimaan pajak negara mengalami defisit sebesar 19,7% dari tahun sebelumnya. Penerimaan pajak di Indonesia hingga saat ini masih tergolong belum optimal. Adapun ciri penerimaan pajak yang optimal yaitu realisasi penerimaan pajak setiap tahunnya telah mencapai/memenuhi target yang telah ditetapkan oleh Kementerian Keuangan. Namun, penerimaan pajak negara setiap tahunnya belum memenuhi target yang telah ditetapkan dan masih belum optimal.

Menurut Menteri Keuangan RI Sri Mulyani Indrawati dalam Konferensi Pers: Realisasi Pelaksanaan APBN TA 2020 mengemukakan bahwa penerimaan pajak tahun 2020 merupakan penerimaan pajak yang paling terkena dampak akibat dampak pandemi *covid-19*. Realisasi penerimaan pajak tahun 2020 sebesar Rp1.070 Triliun (89,25% dari target APBN Perpres 72 Tahun 2020) mengalami kontraksi 19,7% dibandingkan pada tahun 2019 sebesar Rp1.332,7 Triliun. Adanya tekanan terhadap penerimaan pajak tahun 2020 dipengaruhi oleh perlambatan perekonomian dan pemanfaatan insentif pajak untuk dunia usaha (APBN, 2020). Maka dari itu, pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) harus lebih mengupayakan peningkatan penerimaan pajak negara setiap tahunnya.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan poin terpenting bagi semua negara baik negara maju maupun negara berkembang, karena jika Wajib Pajak tidak patuh terhadap peraturan perpajakan maka secara tidak langsung akan menimbulkan keinginan masyarakat untuk melakukan penggelapan pajak, pengelakan, penyelundupan dan perilaku lalai. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan salah satu cara yang dapat diupayakan pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak negara. Namun, fakta menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan masih tergolong rendah. Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi per Maret 2021 mengalami peningkatan yang cukup signifikan yaitu sebanyak 11,3 juta Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah melaporkan SPT Tahunannya. Pelaporan SPT Tahunan mengalami peningkatan sebanyak 2,6 juta SPT atau 26,6% lebih besar dibandingkan dengan tahun 2020 dengan 8,9 juta SPT yang terkumpul. Namun, angka pelaporan SPT tersebut masih berada dibawah target yang telah ditetapkan Ditjen Pajak yaitu sebanyak 15 juta SPT yang harus dilaporkan (Santoso, 2021).

Pemerintah telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak, antara lain melalui reformasi perpajakan. Tujuan reformasi perpajakan adalah untuk lebih memperkuat kemandirian negara dalam membiayai pembangunan negara dengan lebih menyalurkan seluruh potensi dan kapasitas yang dimiliki negara, khususnya meningkatkan penerimaan negara melalui perpajakan dari berbagai sumber, tidak termasuk minyak dan gas bumi (Nasution & Aliffioni, 2018). Pemerintah telah memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak untuk membayar pajak. Sistem perpajakan Indonesia menggunakan sistem *self assessment* dimana wajib pajak memiliki hak untuk menghitung, melaporkan dan membayar pajak yang harus mereka bayar.

Masih terdapat kendala dalam optimalisasi penerimaan pajak, salah satunya adalah tunggakan pajak yang tinggi. Namun, beberapa kemudahan yang diberikan oleh pemerintah terkadang masih kurang menarik perhatian dan kesadaran Wajib Pajak yang tinggi untuk melunasi utang pajaknya. Terdapat beberapa penyebab terjadinya tunggakan pajak yang tinggi diantaranya yaitu mulai dari ketidakmampuan Wajib Pajak untuk membayar pajaknya hingga penghindaran

pajak. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut diperlukan tindakan penagihan dengan kekuatan hukum yang memaksa. Sejak tahun 2016 hingga saat ini, reformasi pajak yang digunakan pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak mencakup 5 pilar penting dalam administrasi perpajakan antara lain, memperkuat organisasi, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, meningkatkan proses bisnis, memperbarui sistem informasi dan *database*, serta menyempurnakan regulasi.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah tindakan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan tujuan untuk memberikan kontribusi bagi pembangunan negara, dan pemenuhannya harus dilakukan secara sukarela, serta penyampaian SPT Tahunan harus dilakukan secara lengkap dan benar (Siahaan & Halimatusyadiah, 2019). Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor penentu peningkatan penerimaan pajak. Jika setiap Wajib Pajak menaati kewajiban perpajakannya, maka penerimaan perpajakan dapat berjalan dengan lancar. Terdapat 2 jenis kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merupakan suatu kondisi wajib pajak dalam memenuhi segala kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan sedangkan kepatuhan material lebih ditekankan pada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan. (Widian & Jati, 2019). Adapun yang menjadi indikator Kepatuhan Wajib Pajak menurut (As'ari & Teguh, 2018), yaitu:

1. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri ke Kantor Pajak.
2. Kepatuhan Wajib Pajak dalam menghitung dan membayar pajak terutang dengan benar.
3. Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT tepat waktu.
4. Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar tunggakan.

Penelitian ini berfokus pada tiga variabel yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yaitu kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan. Kualitas pelayanan pajak ditujukan untuk meningkatkan minat Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan petugas pajak juga diharapkan kompeten dengan segala hal yang berkaitan dengan perpajakan di

Indonesia (Lubis, 2017). Dalam memenuhi kewajiban perpajakan, kepatuhan Wajib Pajak erat kaitannya dengan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan oleh petugas pajak. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak tergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak. Maka dari itu, petugas pajak harus mampu memberikan kualitas pelayanannya yang baik dengan memperlakukan Wajib Pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Jika tingkat pelayanan yang diberikan fiskus semakin tinggi kepada Wajib Pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Puspanita *et al.*, 2020). Menurut penelitian yang dilakukan (Widian & Jati, 2019), menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Bahri *et al.*, 2019), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Bertentangan dengan penelitian (As'ari & Teguh, 2018) dan (Siahaan & Halimatusyadiah, 2019), menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pemahaman peraturan perpajakan merupakan cara Wajib Pajak dalam memahami serta mengaplikasikan ketentuan dan peraturan perpajakan yang berlaku (Safitri & Silalahi, 2020). Wajib pajak akan cenderung lebih patuh pada ketentuan dan peraturan perpajakan yang berlaku. Keadaan saat ini masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang peraturan perpajakan. Masih rendahnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajaknya. Kurangnya pemahaman wajib pajak akan peraturan perpajakan akan menghasilkan Wajib Pajak yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Raharjo *et al.*, 2020). Jika pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan meningkat, maka hal ini akan mendorong Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya membayar pajak (Mahfud *et al.*, 2017).

Penelitian mengenai hubungan pemahaman peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi didukung oleh penelitian (Putri & Setiawan, 2017) dan (As'ari & Teguh, 2018) menyatakan bahwa pemahaman peraturan

perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pebrina & Hidayatulloh, 2020) dan (Arisandy, 2017) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan untuk menjamin ditaatinya ketentuan dan peraturan perpajakan (*tax* norma), atau dengan kata lain sanksi perpajakan memiliki efek jera, agar Wajib Pajak tidak melakukan pelanggaran berdasarkan peraturan perpajakan (Mardiasmo, 2019:72). Wajib Pajak akan diberikan sanksi pajak jika diketahui melakukan suatu pelanggaran karena seperti sifat pajak yang bersifat memaksa. Sanksi perpajakan ini bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang telah melakukan pelanggaran norma dalam rangka mewujudkan kepatuhan Wajib Pajak. Dengan adanya dasar tersebut maka diduga sanksi perpajakan akan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Sanksi perpajakan yang tegas akan memberikan lebih banyak kerugian bagi Wajib Pajak sehingga dapat mengurangi tingkat pelanggaran-pelanggaran perpajakan dan Wajib Pajak dapat mempertimbangkan lagi dalam melaksanakan kewajibannya. Hubungan antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi didukung oleh penelitian (Ramadhani & Asalam, 2020) dan (Siahaan & Halimatusyadiah, 2019) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Bertentangan dengan penelitian (Khodijah *et al.*, 2021) dan (Ermawati & Afifi, 2021), menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, masih dijumpai inkonsistensi hasil penelitian. Oleh karena itu, masih relevan untuk melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhinya di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu periode 2021. Maka dari itu, Peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib**

## **Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Wajib Pajak Non Karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu Jakarta Barat Periode 2021)”.**

### **1.3 Perumusan Masalah**

Pajak merupakan sumber penerimaan negara dan digunakan sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluarannya, pajak juga merupakan sumber utama anggaran negara (APBN). Penerimaan pajak di Indonesia secara garis besar dipengaruhi oleh keadaan perekonomian, keadaan usaha dan tingkat kepatuhan wajib pajak. Faktanya, penerimaan pajak di Indonesia masih tergolong belum optimal. Ketidakefektifan penerimaan pajak di Indonesia menjadi salah satu penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga terjadi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu.

Beberapa penelitian tentang kepatuhan Wajib Pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhinya menjadi referensi dalam penelitian ini. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu periode 2021. Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka pertanyaan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu Tahun 2021?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu 2021?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan dan positif secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu 2021?
4. Apakah Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh signifikan dan positif secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu 2021?

5. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan dan positif secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu 2021?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang diajukan, terdapat tujuan yang dicapai dalam tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu Tahun 2021.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu 2021.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu 2021.
4. Untuk mengetahui pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu 2021.
5. Untuk mengetahui pengaruh Sanksi Perpajakan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu 2021.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkaitan, dan dikelompokkan dalam dua aspek yaitu:

##### **1.5.1 Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada:

1. Pihak Akademis, hasil penelitian diharapkan memberikan dan menambah pengetahuan, juga wawasan mengenai ilmu perpajakan khususnya mengenai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Peneliti Selanjutnya, diharapkan bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

### **1.5.2 Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada:

1. Wajib Pajak, hasil penelitian diharapkan agar Wajib Pajak dapat berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban pajaknya dan patuh terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku.
2. KPP Pratama Kebon Jeruk Satu, hasil penelitian diharapkan memberikan masukan dan bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan meningkatkan pemahaman mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Pembahasan dalam penelitian ini dibagi ke dalam lima bab yang terdiri dari beberapa sub-bab. Sistematika penulisan penelitian ini secara garis besar adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan uraian mengenai gambaran umum dan objek penelitian, latar belakang penelitian berisikan penjelasan singkat mengenai variabel dependen dan fenomena, dan penjelasan singkat mengenai variabel independen Perumusan masalah yang didasarkan pada latar belakang penelitian. Bab ini juga menguraikan tujuan penelitian, manfaat penelitian secara aspek teoritis dan aspek praktis, serta sistematika penulisan tugas akhir.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan tinjauan literatur dan uraian umum mengenai teori yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan. Selain itu, menjabarkan penelitian terdahulu yang menjadi dasar penelitian, kerangka pemikiran yang membahas rangkaian pola pikir untuk menggambarkan masalah penelitian dan akan

mengantarkan pada kesimpulan penelitian, serta hipotesis penelitian yang merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, operasionalisasi variabel yang menguraikan struktur penelitian menjadi bagian yang lebih operasional untuk mendapatkan data, populasi dan sampel, tahapan penelitian, pengumpulan data dan sumber data, serta teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan hasil penelitian yang diuraikan secara sistematis dengan perumusan masalah dan dianalisis dengan metode analisis data yang telah ditentukan, serta pembahasan mengenai pengaruh variabel-variabel yaitu independen dan dependen.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian, dan saran bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya.