



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Indonesia membiayai pengeluaran Negara Indonesia melalui dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang merupakan rencana keuangan tahunan pemerintah negara yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat (Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003 Pasal 1 ayat 7). Dana APBN yang dikelola oleh pemerintah berfungsi untuk membiayai pembangunan fasilitas umum untuk masyarakat dan juga membayar pinjaman atau utang Negara Indonesia kepada negara lain. Berikut merupakan data belanja negara dan pendapatan negara dalam kurun waktu 4 tahun:

Tabel 1.1
Realisasi APBN dari Tahun 2015-2019 (triliun rupiah)

Tahun	Pendapatan Negara	Belanja Negara	Defisit/Surplus
2015	1.793,60	2.039,50	(245,90)
2016	1.822,50	2.095,70	(273,20)
2017	1.750,30	2.080,50	(330,20)
2018	1.894,72	2.220,70	(325,98)
2019	2.142,50	2.439,70	(297,20)

Sumber: www.kemenkeu.go.id

Berdasarkan data dalam Tabel 1.1 bahwa Negara Indonesia masih mengalami defisit pada setiap tahunnya. Hal ini juga mencerminkan bahwa pendapatan negara masih belum mencukupi belanja negara. Untuk mengurangi nominal defisit atau memenuhi pengeluaran negara yang meningkat setiap tahunnya, negara membutuhkan pendapatan yang lebih tinggi dari belanja negara yang salah satu

sumbernya diperoleh dari penerimaan pajak. Pajak sendiri 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 (Undang-Undang No.28 Tahun, 2007). Pajak juga menjadi penerimaan terbesar bagi negara, hal tersebut didukung oleh data berikut ini:

Gambar 1.1
Realisasi Penerimaan Negara 2015-2019 (triliun rupiah)



Sumber : www.kemenkeu.go.id

Berdasarkan Tabel 1.2 pada tahun 2015, realisasi penerimaan pajak menurut Kementerian Keuangan naik sebesar 3,92% dari tahun sebelumnya, lalu pada tahun 2016 naik sebesar 1,76% dari tahun 2015, lalu pada tahun 2017 naik sebesar 2,23% dari penerimaan tahun 2016, naik kembali pada tahun 2018 sebesar 7,09% dari tahun 2017, dan tahun 2019 naik sebesar 3,93% dari tahun 2018. Maka data tersebut menunjukkan bahwa persentase penerimaan pajak setiap tahunnya meningkat. Penerimaan Pajak sendiri pada tahun 2015 berkontribusi sebesar 82,26%, tahun 2016 sebesar 82,58%, tahun 2017 sebesar 80,62%, tahun 2018 sebesar 78,50%, dan

tahun 2019 sebesar 80,91% kontribusinya dibandingkan dengan penerimaan negara bukan pajak dan hibah. Dan jika dilihat pada perbandingan target penerimaan pajak yang telah ditetapkan oleh DJP dengan realisasi penerimaan pajak yang didapat pada setiap tahunnya berdasarkan tabel berikut ini, yaitu mencerminkan:

Tabel 1.2
Target VS Realisasi Penerimaan Pajak 2015-2019 (triliun rupiah)

Tahun	Target Penerimaan Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak
2015	1.294 T	1.240 T
2016	1.512 T	1.284 T
2017	1.737 T	1.343 T
2018	2.007 T	1.548 T
2019	2.329 T	1.643 T

Sumber: Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak

Dalam Tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa pencapaian dari target pada tahun 2015 sebesar 95,82%, pada tahun 2016 turun menjadi 84,92%, pada tahun 2017 menurun lagi menjadi 77,32% dari target, tahun 2018 menjadi 77,13%, dan tahun 2019 menjadi 70,54% dari target yang telah direncanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Hal ini dikarenakan target penerimaan pajak yang terus ditingkatkan, meskipun pencapaiannya masih terlihat belum sesuai dengan target yang direncanakan, namun jika dilihat pada realisasi penerimaan pajak setiap tahunnya ikut meningkat (Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak).

Menurut pakar pajak DDTC Darussalam, ada beberapa cara dalam meningkatkan penerimaan pajak, yang pertama adalah dengan memperluas basis pajak, perluasan ini bisa dilakukan dengan meningkatkan jumlah wajib pajak dengan penyisiran. Kedua, upaya peningkatan penerimaan pajak bisa juga dilakukan dengan mengoptimalkan kontribusi sektor-sektor yang selama ini jadi

penyumbang penerimaan, atau dengan menggenjot penerimaan dari sektor-sektor yang selama ini tercatat masih rendah kontribusinya walau pertumbuhan PDB besar. Ketiga, penerimaan pajak juga bisa dinaikkan dengan melakukan penegakan hukum pajak. Keempat, pemerintah harus bisa untuk mulai mengurangi belanja perpajakan yang tidak efektif dengan lebih selektif dan terukur dalam memberikan fasilitas pajak (www.kontan.go.id).

Pajak yang dipungut oleh pemerintah Indonesia antara lain adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, dan Pajak lainnya. Pajak Penghasilan merupakan penerimaan dalam sektor pajak yang paling mendominasi dari penerimaan sektor pajak lainnya, hal ini dibuktikan oleh data berikut:

Tabel 1.3
Realisasi Penerimaan Sektor Pajak 2015-2019 (triliun rupiah)

Tahun	2015	2016	2017	2018	2019
Pajak Penghasilan	602.308,13	657.162,70	637.859,30	761.200,30	818.564,90
Pajak Pertambahan Nilai	423.710,82	412.213,50	480.724,60	564.682,40	592.790,00
Pajak Bumi dan Bangunan	29.250,05	19.443,20	16.770,30	17.433,90	18.864,60
Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	0	0	0	0	0
Cukai	144.641,30	143.525,00	153.288,10	155.504,80	165.760,00
Pajak Lainnya	5.568,30	17.154,50	15.672,60	7.614,90	7.314,30
Pajak Perdagangan Internasional	34.939,97	35.470,70	39.213,60	42.048,80	39.790,00
Bea Masuk	31.212,82	32.472,10	35.066,20	37.600,40	37.500,00
Pajak Ekspor	3.727,15	2.998,60	4.147,40	4.448,40	2.290,00

Sumber: www.bps.go.id

Dalam Tabel 1.3 jumlah penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) pada setiap tahunnya terus meningkat, dengan kontribusi penerimaannya pada tahun 2019

sebesar 49,81%. Jumlah penerimaan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dijabarkan lebih lanjut dalam data menurut Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP) yaitu pada tahun 2015 jumlah BPHTB sebesar 292,9 juta rupiah, tahun 2016 sebesar 481,3 juta rupiah, 2017 naik sebesar 1.216 miliar rupiah, tahun 2018 hanya sebesar 32,7 juta rupiah. Menurut Pasal 4 ayat 1 Undang-Undang No. 7 tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang No. 36 tahun 2008 tentang pajak penghasilan adalah “setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apa pun”. Pajak Penghasilan dipungut terhadap wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi (Undang-Undang KUP nomor 28 tahun 2007). Wajib pajak orang pribadi terbagi ke dalam wajib pajak orang pribadi pegawai dan wajib pajak orang pribadi pengusaha/wirausaha dan pekerja bebas. Orang pribadi yang termasuk pegawai antara lain adalah pegawai tetap, pegawai tidak tetap/tenaga kerja lepas, dan bukan pegawai. Bukan Pegawai adalah orang pribadi selain Pegawai Tetap dan Pegawai Tidak Tetap/Tenaga Kerja Lepas yang memperoleh penghasilan dengan nama dan dalam bentuk apapun dari Pemotong PPh 21 dan/atau PPh Pasal 26 sebagai imbalan jasa yang dilakukan berdasarkan perintah atau permintaan dari pemberi penghasilan (PER-32/PJ/2015). Wirausaha/Pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apapun yang dalam kegiatan usaha maupun tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, dan perseroan lainnya. Pekerjaan bebas merupakan pekerjaan yang

dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan yang tidak terikat oleh suatu hubungan kerja (Undang-Undang KUP nomor 28 tahun 2007). Pada penelitian ini memfokuskan objek penelitian terhadap wajib pajak orang pribadi yang tidak termasuk pegawai tetap. Hal ini dikarenakan menurut Dosen Keuangan Negara Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta Haryo Kuncoro, Penerimaan PPh sangat didominasi oleh PPh Badan (90%) relatif terhadap PPh Orang Pribadi. Sementara itu penerimaan PPh OP juga sangat timpang, pendapatan PPh OP dari karyawan dengan basis pajak perolehan upah/gaji malah relatif lebih tinggi ketimbang OP non karyawan dengan basis pendapatan dari usaha secara mandiri yang potensinya justru lebih besar. Pada penerimaan PPh OP non karyawan pada 2019, tercatat hanya sebesar 11,23 triliun rupiah. Realisasi tersebut berbanding terbalik dari PPh Pasal 21 yang dibayarkan oleh karyawan. Secara total, realisasinya jauh lebih tinggi yang mencapai 148,63 triliun rupiah (www.mediaindonesia.com). Berdasarkan kepatuhan penyampaian SPT, rasio kepatuhan wajib pajak badan, karyawan, dan non karyawan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.4
Rasio Kepatuhan (2015-2018)

Tahun	Badan	OP Karyawan	OP Non Karyawan
2015	57,55%	63,32%	41,21%
2016	58,18%	63,11%	43,90%
2017	65,32%	74,89%	61,66%
2018	58,86%	71,83%	74,28%

Sumber: Laporan Tahunan DJP

Dari Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa pada tahun 2015 rasio kepatuhan badan 57,55%, orang pribadi karyawan 63,32%, dan orang pribadi non karyawan adalah

41,21%. Pada tahun 2016 rasio kepatuhan badan 58,18%, orang pribadi karyawan 63,11%, dan orang pribadi non karyawan adalah 43,90%. Pada tahun 2017 rasio kepatuhan badan 65,32%, orang pribadi karyawan 74,89%, dan orang pribadi non karyawan adalah 61,66%, dan pada tahun 2018 rasio kepatuhan badan 58,86%, orang pribadi karyawan 71,83%, dan orang pribadi non karyawan 74,28%. Rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan ini juga meningkat pada setiap tahunnya. Berdasarkan data tersebut, rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan meningkat dari tahun sebelumnya 2018 yang hanya mencapai 71%. Meskipun capaian tahun 2019 masih lebih rendah dari target awal tahun yang mencapai 80%. Wajib pajak terdaftar wajib SPT pada tahun 2019 yang terdiri dari wajib pajak orang pribadi karyawan sebanyak 13,81 juta, wajib pajak orang pribadi non karyawan 3,04 juta, dan wajib pajak orang pribadi badan sebanyak 1,47 juta (www.ekonomi.bisnis.com). Pengamat pajak Danny Darussalam Tax Center (DDTC) Darussalam mengatakan, DJP seharusnya juga mengejar kepatuhan material wajib pajak yaitu kebenaran jumlah pajak yang terutang disampaikan dalam SPT wajib pajak, karena pencapaian tingkat kepatuhan SPT tahunan tersebut hanya angka kepatuhan formal dan tidak berbeda jauh dengan perolehan sekitar periode tahun lalu (www.nasional.kontan.co.id).

Menurut Widodo (2010) dalam Ariesta dan Latifah (2017) kepatuhan wajib pajak adalah kepatuhan pajak dipelajari dengan bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak. Dalam mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak adalah secara umum wajib pajak memahami dan berusaha

untuk memahami Undang-undang perpajakan, selalu mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar dan sesuai dengan ketentuan perpajakan, selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar, dan selalu membayar pajak tepat waktu. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan penerimaan pajak antara lain adalah dengan meningkatkan tingkat penerimaan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi dan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi maka akan meningkatkan tingkat penerimaan pajak, karena semakin tinggi tingkat kepatuhan pajak, baik secara formal maupun material, maka akan memperbesar basis pemajakan, dan hal ini akan berakibat semakin besar penerimaan pajak yang dihimpun, salah satu jenis kepatuhan yang mudah untuk diamati adalah kepatuhan melaporkan kegiatan usaha dalam bentuk menyampaikan SPT (www.pajak.co.id). Meningkatnya penerimaan pajak akan meningkatkan juga kas negara atau dana APBN, sehingga pemerintah dapat membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dan oleh karena itu variabel kepatuhan wajib pajak penting untuk diteliti. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain pelayanan fiskus, modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi pajak, dan kesadaran perpajakan.

Menurut Jatmiko (2006) dalam Wilda (2015) pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Pelayanan fiskus dapat diukur dengan cara fiskus telah memberikan pelayanan pajak sesuai dengan prosedur, penyuluhan yang dilakukan oleh fiskus dapat

membantu pemahaman wajib pajak mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, fiskus senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan, serta cara membayar dan melunasi pajak sangat mudah/efisien. Dengan pelayanan fiskus yang sesuai prosedur dalam memberikan pemahaman tentang hak dan kewajiban sebagai wajib pajak serta kemudahan dalam membayar pajak, maka wajib pajak akan memahami kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan dengan cara selalu mengisi SPT dengan benar, senantiasa menghitung pajak dengan benar, membayarkan dan melaporkan pajaknya tepat waktu. Pelayanan fiskus yang terus diberikan secara maksimal akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wilda (2015), Oktafiyanto dan Wardani (2015), Anam *et. al.*, (2018) menunjukkan hasil bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian menurut Marcori (2018) dan Brata *et al.* (2017) bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan pada prinsipnya yaitu merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat juga tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi institusi yang profesional dengan citra yang baik di masyarakat (Darmayasa & Setiawan, 2016). Modernisasi sistem administrasi perpajakan dapat diukur dengan struktur organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) telah berubah berdasarkan fungsi pelayanan, pemeriksaan, penagihan, pengawasan, dan konsultasi, karena fungsi tersebut memudahkan jalur

penyelesaian dan pemeriksaan wajib pajak, lalu sistem administrasi *modern* (seperti : *e-SPT*, *e-filing*, *Website*) memudahkan wajib pajak karna dapat dilakukan dimana saja, serta pembayaran pajak secara on-line (*e-banking*) memudahkan wajib pajak karena prosesnya cepat, dan pembentukan *complaint center* di masing-masing Kanwil dapat menampung keluhan wajib pajak. Dengan fungsi pelayanan oleh KPP untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai undang-undang perpajakan dan pembaharuan sistem administrasi pajak yang dapat dilakukan dimana saja dengan cepat, maka wajib pajak akan memahami undang-undang perpajakan dan patuh dalam mengisi formulir pajak, menghitung pajak dengan benar, selalu membayarkan dan melaporkan pajaknya tepat waktu. Oleh karena itu Modernisasi sistem administrasi perpajakan yang dilakukan pemerintah meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Khasanah & Yushita (2016), Sarunan (2015), Aryati & Putritanti (2017), dan Arismayani *et.al*, (2017) menunjukkan hasil bahwa modernisasi administrasi sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo (2011) dalam Brata *et.al*, 2017). Sanksi pajak dapat diukur dengan sanksi diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak, dilaksanakan dengan tegas kepada wajib pajak yang melanggar, diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan, dan penerapan

sanksi harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Dengan sanksi pajak yang dilaksanakan dengan tegas dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka wajib pajak akan berusaha memahami bagaimana undang-undang perpajakan mengenai sanksi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya seperti mengisi SPT secara tepat, menghitung dengan jumlah yang benar, selalu membayar dan melaporkan pajaknya tepat pada waktunya. Jadi dengan sanksi pajak yang dikenakan terhadap wajib pajak yang melanggar ketentuan dan peraturan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak terdiri dari sanksi administrasi dan sanksi pidana, sanksi administrasi berupa bunga, denda, dan kenaikan serta sanksi pidana berupa denda yang berkenaan dengan pelaksanaan perundang-undangan di bidang perpajakan (Undang-Undang nomor 36 tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan). Contoh sanksi administrasi yang dikenakan kepada wajib pajak orang pribadi jika telat dalam melaporkan SPT-nya berupa denda sebesar Rp 100.000,- (Seratus ribu rupiah), jumlah kekurangan pajak yang terutang dalam Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar ditambah dengan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan paling lama 24 (dua puluh empat) bulan. Hal ini didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marcori (2018), Pujiwidodo (2016), Brata *et al.* (2017), Ariesta & Latifah (2017) menunjukkan hasil bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah pemahaman yang mendalam pada seseorang atau badan yang terwujud dalam pemikiran, sikap, dan tingkah laku untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-

undangan karena memahami bahwa pajak sangat penting untuk pembiayaan nasional (Agustiningsih, 2016). Kesadaran wajib pajak dapat diukur dengan mengetahui adanya Undang-undang dan ketentuan perpajakan, mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara, menyadari bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, menghitung, membayar, dan melaporkan pajak secara sukarela, dan menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar. Dengan kesadaran wajib pajak akan adanya undang-undang perpajakan dan sadar pentingnya pajak untuk negara seperti menghitung, membayar serta melaporkan pajaknya secara sukarela dan benar, maka wajib pajak akan berusaha memahami undang-undang perpajakan seperti mengisi formulir pajak sesuai dengan ketentuan, menghitung pajak dengan benar, selalu membayarkan dan melaporkan pajaknya tepat waktu. Faktor ini diperkuat oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khasanah & Yushita (2016), Brata *et al.* (2017), Ariesta & Latifah (2017), Marcori (2018) bahwa Kesadaran membayar pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Siahaan *et, al.* (2015) yang menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Brata *et al* pada tahun 2017. Adapun perbedaan tersebut terlihat dalam bentuk:

1. Variabel independen yang diteliti pada penelitian ini adalah pelayanan fiskus, modernisasi sistem administrasi perpajakan yang dikutip dari jurnal Sarunan

(2015), sanksi pajak dan kesadaran membayar pajak. Sedangkan variabel pada penelitian sebelumnya adalah kesadaran membayar pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak.

2. Periode yang dilakukan pada penelitian ini tahun 2020. Sedangkan periode pada penelitian sebelumnya adalah tahun 2017.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka ditetapkan judul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**.

1.2 Batasan Masalah

1. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak, dan Variabel independen yang digunakan adalah pengaruh pelayanan fiskus, modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi pajak dan kesadaran membayar pajak.
2. Objek penelitian dilakukan pada wajib pajak orang pribadi yang tidak termasuk pegawai tetap, yang terdaftar pada KPP di wilayah Tangerang dan Tangerang Selatan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

2. Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah sanksi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan pada penelitian ini, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bukti empiris:

1. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Mahasiswa dan Akademisi

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya atau referensi lebih lanjut yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Dan juga dapat menambah pengetahuan tentang perpajakan di Indonesia seperti apa dan bagaimana.

2. Kantor Pelayanan Pajak

Dapat mengetahui dan memahami dari sudut pandang Wajib Pajak mengenai kepatuhan wajib pajak. Serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja agar dapat meningkatkan rasa kepatuhan wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

3. Penelitian Selanjutnya

Sebagai bahan referensi akan hal kepatuhan wajib pajak, serta pelayanan fiskus, modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi pajak, dan kesadaran membayar pajak untuk penelitian yang selanjutnya akan dilakukan oleh peneliti lain.

4. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan serta pemahaman yang mendalam bagi peneliti sendiri tentang pengaruh pelayanan fiskus, modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi pajak, dan kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini dibagi ke dalam 5 (lima) bab yang masing-masing terdiri dari sub babnya sendiri. Adapun sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II : TELAAH LITERATUR

Bab ini menjelaskan teori-teori yang mendasar dan relevan terkait pajak, pengaruh pelayanan fiskus, modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi pajak, dan kesadaran membayar pajak dari berbagai literatur yang ada perumusan hipotesis yang akan diuji dan model penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian, metode penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi deskripsi penelitian berdasarkan data-data dari kuesioner yang telah dikumpulkan, pengujian, dan analisis hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi pokok hasil penyelesaian masalah dan keterbatasan penelitian dan juga saran-saran serta rekomendasi untuk memperbaiki, meningkatkan dan mempertimbangkan hasil penelitian sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan pada masa yang akan datang.