BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

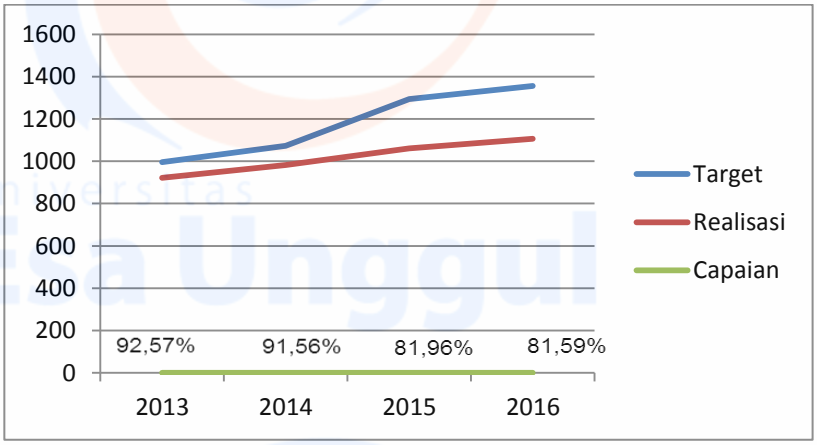
Indonesia sebagai Negara berkembang, terus melakukan pembangunan nasional untuk menjadi Negara yang lebih maju, sesuai dengan tujuan nasioanal Negara Indonesia, yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur sebagaimana tercantum dalam UUD 1945. Upaya untuk mewujudkan tujuan tersebut adalah dengan pembangunan nasional, yaitu kegiatan yang berlangsung secara terus menerus yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, tetapi dalam melaksanakan pembangunan nasional, masalah pembiayaan menjadi sangat vital. Pembiayaan ini direalisasikan ke dalam Anggaran Pendapatan Belanja Nasional (APBN). Dalam APBN untuk memenuhi kebutuhan dana, pemerintah mengandalkan dua sumber pokok, yaitu sumber dana luar negeri dan sumber dana dalam negeri. Sumber dana luar negeri bergantung kepada pihak luar negeri yang berada diluar kemampuan pemerintah untuk dapat mengontrolnya. Sumber dana dalam negeri seperti migas, nonmigas, serta dengan pajak.

Pajak merupakan instrumen penting bagi pemerintah karena merupakan sarana untuk pengumpulan dana dari masyarakat. Dana ini yang kemudian digunakan untuk membiayai pengeluaran negara yang

bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, seperti pembangunan ekonomi di dalam infrastruktur sarana dan prasana yang dapat digunakan secara bersama-sama oleh masyarakat. Tidak dapat dihindari lagi bahwa penerimaan pajak sangat berpengaruh untuk suatu negara.

Salah satu jenis pajak yang berperan penting adalah pajak penghasilan. Definisi pajak penghasilan adalah pajak negara yang dikenakan terhadap 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.

(dalam triliun rupiah)



Sumber : Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak 2016

Gambar 1.1

Presentase Realisasi Penerimaan Pajak

Tahun 2013 s.d 2016

Dalam gambar 1.1 terlihat kontribusi penerimaan pajak terhadap pendapatan negara cenderung meningkat setiap tahunnya. Realisasi penerimaan perpajakan pada tahun 2013 mencapai Rp 921,27 triliun.

Sedangkan penerimaan perpajakan untuk tahun 2014 mencapai Rp 981,83 atau meningkat sebesar 1,01%. Namun untuk tahun 2015 mencapai Rp 1.060,83 yang diikuti kenaikan pada tahun 2016 mencapai Rp 1.105,81, dimana dapat dilihat persentase penerimaan pajak dari target selama tiga tahun terakhir mengalami penurunan, namun penerimaan pajak (termasuk PPh Migas) Tahun 2014-2015 mengalami pertumbuhan sebesar 7,68 dan tahun 2015-2016 sebesar 4,24. Hampir setiap tahun penerimaan perpajakan mengalami peningkatan. Menurut DJP kendala dalam memenuhi target penerimaan perpajakan tersebut adalah masih rendahnya tingkat kepatuhan pajak wajib pajak (Data dari Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak 2016).

Menurut data dari Laporan Kinerja DJP 216 PPh Non Migas mengalami pertumbuhan 14,02% di tahun 2016, yang ditopang oleh peningkatan realisasi PPh Non Migas Lainnya yang sangat signifikan mencapai 55,190.14% sebagai hasil dari *Amnesti* Pajak yang dikategorikan sebagai penerimaan PPh Non Migas Lainnya. Dimana salah satunya adalah PPh Pasal 21, Realisasi penerimaan PPh Pasal 21 Tahun 2016 sebesar Rp 109.153,00 miliar (84,39%). Penerimaan PPh Pasal 21 Tahun 2016 mengalami penurunan sebesar 4,65% dibandingkan tahun 2015, yang disebabkan oleh penurunan setoran Masa/Angsuran PPh Pasal 21. Hal ini tidak terlepas dari kebijakan pemerintah mengenai penyesuaian besaran PTKP Tahun 2016, yang berdampak pada berkurangnya jumlah WP orang pribadi karyawan yang wajib dipotong

PPh 21 oleh pemberi kerja. Kebijakan penyesuaian PTKP tahun 2016 diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 101/PMK.010/2016 tanggal 22 Juni 2016 tentang Penyesuaian Besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak yang ditetapkan. Berdasarkan ketentuan ini, PTKP WP orang pribadi naik dari semula Rp 36 juta menjadi Rp 54 juta per tahun.

Menurut Noviantari dan Setiawan (2018) Banyak faktor yang menyebabkan tidak tercapainya target tersebut, salah satunya adalah kepatuhan Wajib Pajak yang belum maksimal. Selain itu, dianutnya *self assessment system* oleh Indonesia sejak reformasi perpajakan tahun 1984 semakin menambah pentingnya kepatuhan Wajib Pajak. Menurut James dan Alley (2002), kepatuhan pajak menjadi semakin penting dengan adanya *self assessment system*. *Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Dilihat dari definisi tersebut, sistem ini menuntut adanya peran aktif masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya Trisnayanti dan Jati (2015). Dengan demikian, keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada kepatuhan Wajib Pajak.

Faktor kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini mengindikasi dari segi kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak. Kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik negara maju maupun negara berkembang. Karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk

melakukan tindakan pengelakan, penghindaran, penyelundupan dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang dan juga tidak memperoleh dana yang cukup untuk pembangunan ekonomi pemerintahan.

Tabel 1.1

Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh

Tahun 2013 s.d 2016

Uraian / Tahun	2013	2014	2015	2016
Wajib Pajak Terdaftar	24.347.763	27.379.256	30.044.103	32.769.215
Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	17.731.736	18.357.833	18.159.840	20.165.718
Target Rasio Kepatuhan (%)	65,00%	70,00%	70,00%	72,50%
Realisasi SPT	9.966.833	10.852.301	10.972.336	12.735.463
Rasio Kepatuhan	56,21%	59,12%	60,42%	63,15%
Capaian Rasio Kepatuhan	86,48%	84,45%	86,32%	87,10%

Sumber : pajak.go.id – Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak 2016

Dalam Tabel 1.2 realisasi rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan pada tahun 2016 sebesar 63,15% dari target yang telah ditetapkan sebesar 72,50%. Rasio kepatuhan tahun 2016 tumbuh dibandingkan dengan tahun 2015 sebesar 2,73% (realisasi rasio kepatuhan tahun 2015 sebesar 60,42%). Secara capaian, dapat terlihat bahwa terdapat kenaikan capaian setiap tahunnya. Kecuali pada tahun

2014 capaian rasio kepatuhan mengalami penurunan. Meskipun, terjadi kenaikan setiap tahunnya, capaian rasio kepatuhan masih berada di bawah target yang telah ditetapkan dengan berdasarkan target yang tercantum dalam Renstra Kemenkeu 2015 - 2019 dimana setiap tahunnya mendapat kenaikan target sebesar 2,25% dari 70% di tahun 2015 hingga 80% di tahun 2019.

Kepatuhan terhadap peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang nomor 28 Tahun 2007 yang bertujuan untuk meningakatkan kepastian dan penegakan hukum, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Peraturan tersebut ditujukan kepada wajib pajak baik badan maupun orang pribadi agar patuh dalam menaati dan menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak. Pernyataan tersebut sesuai dengan teori kepatuhan (*Compliance Theory*). Teori kepatuhan dapat membuat seseorang lebih patuh pada peraturan yang berlaku, sama halnya dengan wajib pajak yang berusaha patuh terhadap peraturan perpajakan karena selain sebagai kewajiban, juga bermaanfaat terhadap kepribadian wajib pajak itu sendiri.

Tinggi rendahnya wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak. Pemahaman tentang pajak serta kesungguhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya dapat mencerminkan tingkat kesadaran wajib pajak.

Pohan (2016:542) dalam penulisannya berpendapat bahwa;

"Belajar dari pengalaman empiris negara-negara maju yang tingkat kemajuan ekonominya lebih tinggi dari pada negara kita, tidak dapat disangkal lagi bahwa kesadaran dan krpatuhan wajib pajak ini menjadi faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern sebagai salah satu motor penggerak ekonomi negara yang berhasil meningkatkan penerimaan pajaknya".

Apabila kesadaran masyarakat atas perpajakan masih rendah maka akan menyebabkan banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dimanfaatkan Pratiwi dan Setiawan (2014).

Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Menurut Direktur Jenderal Pajak Ken Dwijugiasteadi, terdapat sedikitnya 7 alasan dari rendahnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Utamanya adalah masih rendahnya kepercayaan masyarakat kepada Ditjen Pajak.

Misbakhun yang menjabat sebagai kemandirian Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tahun 2015 mengatakan bahwa rasio pajak Indonesia adalah 10,47%, di bawah rata-rata rasio pajak negara-negara "*lower middle income countries*" yang mencapai 17,7%. Rendahnya rasio pajak menunjukkan masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, serta kemampuan Pemerintah dalam menggali sumber penerimaan pajak dari sektor-sektor ekonomi belum optimal. (www.pajak.go.id)

Berikut 7 alasan rendahnya kesadaran masyarakat bayar pajak menurut (*klinikpajak.co.id*):

1. Masyarakat tidak taat pada UU perpajakan.

2. Kurang percaya pada aparat pajak.
3. Ada masyarakat yang masih mencoba-coba, bayar pajak
4. Pajak masih belum menjadi budaya. Bahkan, masyakarat Indonesia lebih takut tidak memiliki SIM dibandingkan tidak memiliki NPWP.
5. Banyak masyarakat belum paham. Dimana kementerian lembaga akan melakukan sosialisasi dengan hal yang dimengerti masyakarat.
6. Karena adanya sistem bebas pajak dari beberapa negara.
7. Karena masih sulitnya untuk melakukan pelaporan perpajakan.

Dari faktor-faktor tersebut Direktur Jendral Pajak mengatakan akan meningkatkan akses teknologi pada sektor perpajakan di Indonesia, Rabu (21/9/2016).

Hasil penelitian menurut Wilda (2015) pengaruh kesadaran wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang. Artinya kesadaran Wajib Pajak yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang masih rendah maka kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang akan berkurang. Namun penelitian yang dilakukan oleh Inggit Putri Ardiyani (2016) menyatakan bahwa Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa

makin tinggi kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya akan meningkat.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman wajib pajak, menurut Mutia (2014) dalam Agustri (2017) Pemahaman Peraturan juga bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, masalah tingkat pemahaman perpajakan dari wajib pajak perlu untuk dibahas karena pemahaman perpajakan adalah salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak dalam memenuhi perpajakannya.

Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti; membayar pajak, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), dan sebagainya. Dengan pemahaman tentang peraturan perpajakan, wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku, sedangkan wajib pajak yang tidak memiliki pemahaman tentang peraturan perpajakan akan cenderung tidak melaksanakan kewajiban pajaknya. Sehingga jika wajib pajak memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak.

Dikutip dari Agustina Dwi Pusparini (2016), menurut Bambang Irianto selaku Kepala Bagian Umum di KPP Pratama Soreang tahun 2016 menyebutkan bahwa masalah yang sering terjadi adalah wajib pajak

masih belum paham untuk menghitung sendiri jumlah pajak yang harus dibayar. Banyak sekali Wajib Pajak yang belum mengerti bahkan masih belum paham bahwa Surat Setoran Pajak digunakan untuk menentukan jumlah pajak yang terutang. Dan ternyata dari jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Soreang masih banyak Wajib Pajak yang belum atau bahkan tidak sama sekali melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan.

Hasil penelitian menurut Noviantari dan Setiawan (2018), yaitu: Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan, maka kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat. Hal tersebut dapat dijelaskan karena adanya peraturan perpajakan yang harus dipahami oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Wajib Pajak yang memahami tata cara dalam penghitungan, pembayaran, pelaporan pajak, pengisian serta pelaporan SPT akan lebih mudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dibandingkan dengan Wajib Pajak yang tidak paham.

Dalam penelitian Pranadata (2014), mengatakan bahwa pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batu sedangkan kualitas pelayanan dan pelaksanaan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batu. Namun Menurut Agustina Dwi Pusparini Pemahaman Wajib Pajak memberikan

pengaruh terhadap kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi. Fenomena yang terjadi pada kesadaran Wajib Pajak orang pribadi yang masih rendah terjadi karena kurangnya pemahaman Wajib Pajak mengenai kewajiban perpajakannya diantaranya masih ditemukan Wajib Pajak yang kurang paham mengenai kewajibannya dalam membayar pajak hal ini disebabkan kurangnya kesadaran dalam diri Wajib Pajak.

Tinggi rendahnya kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Utami (2012) dalam Pratiwi dan Setiawan (2014), menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan pajak. Konsumen akan cenderung meningkatkan kepatuhan pajak apabila konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikanoleh petugas pajak dalam melayani kebutuhannya selama mengurus pajak Pratiwi dan Setiawan (2014).

Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang berkualitas adalah fiskus yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara perhitungannya serta tidak melakukan penggelapan pajak ataupun tindakan lain yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Munculnya oknum seperti Gayus, Dhana Widyatmika dan banyak petugas pajak lainnya membuat keyakinan wajib pajak atas kinerja pelayanan fiskus berkurang sehingga wajib pajak tidak

mau membayar pajak karena takut uangnya digelapkan, bukan untuk pembangunan atau adanya biaya tambahan yang dipungut fiskus.

Menurut seorang fiskus di KPP Pratama Tangerang Timur tahun 2017, permasalahan yang sering terjadi yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Pajak yaitu Pelayanan fiskus atau aparat pajak yang kurang tanggap akan berpengaruh terhadap berkurangnya kepatuhan wajib pajak. Karena pelayan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya. Jika waktu pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara manual yang hampir mendekati batas waktu terdapat beberapa Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan wajib pajak yang terselip atau bahkan hilang sehingga wajib pajak harus mengisi dan mengurus lagi Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya.

Hasil penelitian menurut Puji Rahayu, *et al*, (2017) pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Januar Bio Drata, *et al*, (2017) menyatakan Pelayanan Fiskus berpengaruh tidak signifikan dan mempunyai hubungan negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan baik saja oleh fiskus belum tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Inggit Putri Ardiyani (2016) dalam peneliatiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak

berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibanya. Namun hasil penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada dalam perpajakan. Di dalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannnya dari tahun ke tahun masih menunjukkan presentase yang belum mencapai target yang ditentukan DJP. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak terdaftar.

Dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu karena tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun 2013 mengalami penurunan yaitu dibawah 60% jika dibandingkan tahun sebelumnya, dan tahun 2015 kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu dibawah 70% seperti yang telah ditentukan dalam Target Nasional DJP mengenai rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh. Berdasarkan fenomena tersebut dapat dilihat bahwa kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya masih rendah.

Motivasi peneliti adalah adanya hasil penelitian yang masih kontradiktif. Sumber utama penerimaan negara dari sektor perpajakan, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting demi menghasilkan penerimaan pajak negara. Jika penerimaan pajak negara memenuhi target maka pemerintah dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik. Dari keterangan dan informasi diatas maka peneliti mengambil judul **"Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak dan Tingkat Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu)".**

1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut ini :

1) Presentase tingkat Kepatuhan Wajib Pajak masih tergolong cukup rendah.
2) Pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan masih cukup rendah.
3) Masih rendahnya kesadaran wajib pajak yang disebabkan oleh masih kurang percayanya masyarakat kepada aparat pajak.
4) Kualitas Pelayanan Fiskus atau pelayanan aparat pajak masih kurang tanggap terhadap keluhan atau pertanyaan Wajib Pajak.

1.2.2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Penelitian ini membatasi berupa variabel independen Kesadaran Wajib Pajak,Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen.
2) Responden yang akan diteliti adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu, Jakarta Barat.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan pada penelitian ini adalah :

1) Apakah terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu ?
2) Apakah terdapat pengaruh positif antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu ?
3) Apakah terdapat pengaruh positif antara pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu ?

4) Apakah terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu ?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1) Untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu.
2) Untuk menganalisis pengaruh positif kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu.
3) Untuk menganalisis pengaruh positif pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu.
4) Untuk menganalisis pengaruh positif kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu.

1.5 Manfaat Penelitian

1) Bagi Instansi/Kantor Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi dalam menyusun kebijakan penyuluhan perpajakan yang tepat untuk

meningkatkan kepatuhan perpajakan terutama dalam kaitannya dengan kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak sehingga penerimaan pajak PPh wajib pajak orang pribadi akan efektif dan efisien dalam memenuhi target penerimaan negara.

2) Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai sarana untuk menambah wawasan dalam hal perpajakan dan mengaplikasikan teori-teori perpajakan sehingga dapat diterapkan dalam praktek kehidupan di masyarakat yang akan berdampak pada peningkatkan kepatuhan perpajakan.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dan diharapkan bisa menambah variabel lain yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti sosialisasi perpajakan.