

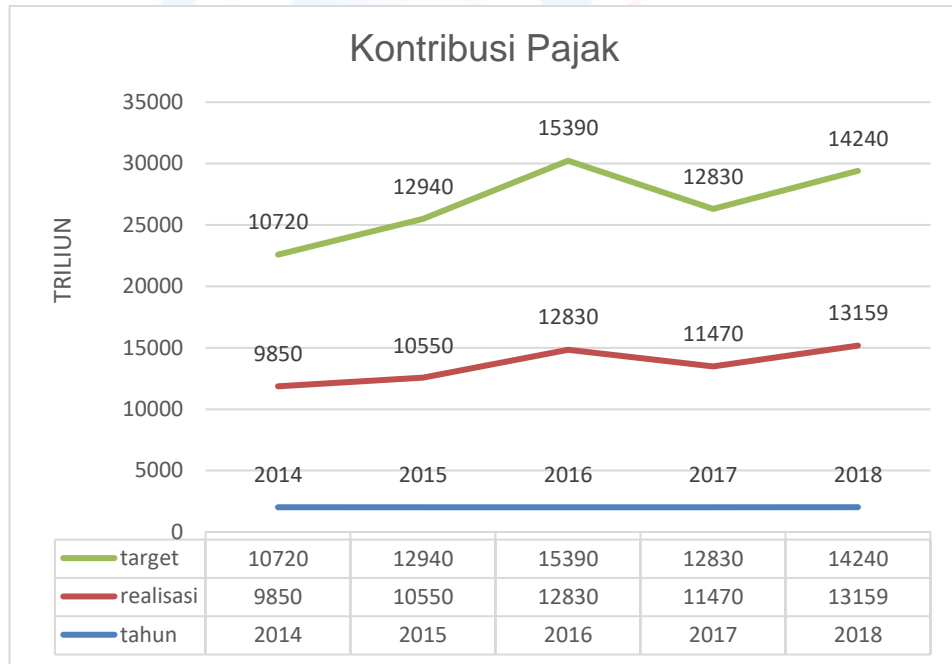
BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sedang giat dalam melakukan pembangunan nasional. Pembangunan tersebut mencakup berbagai bidang dalam kehidupan, baik ekonomi, politik, sosial, budaya, pertahanan, maupun keamanan. Dalam Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015-2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional, menekankan bahwa : Pembangunan pada hakikatnya adalah upaya sistematis dan terencana oleh masing-masing maupun seluruh komponen bangsa untuk mengubah suatu keadaan menjadi keadaan yang lebih baik dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang tersedia baik secara optimal, efisien, efektif, dan akuntabel, dengan tujuan akhir untuk meningkatkan kualitas hidup manusia dan masyarakat secara berkelanjutan.

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pembangunan merupakan suatu upaya yang direncanakan secara sistematis dalam rangka memperbaiki keadaan dengan memanfaatkan berbagai sumber secara bijaksana, guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara berkelanjutan. Pembangunan nasional dapat berjalan dengan baik dan lancar, apabila sumber dana yang tersedia tersebut cukup untuk digunakan dalam melakukan pembangunan. Salah satu sumber dana tersebut berasal dari pajak.

Definisi pajak menurut M.J.H. Smeets dalam Sari (2013:34) “Pajak adalah prestasi yang terutang kepada pemerintah berdasarkan norma-norma umum yang telah ditetapkan dan sifatnya dapat dipaksakan, serta tidak ada kontra prestasi langsung yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara”. Hal ini sesuai dengan salah satu fungsi pajak yaitu sebagai fungsi penerimaan (*budgetair*) yang mana pajak merupakan sumber penerimaan pemerintah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan (Resmi, 2011:3). Selanjutnya definisi pajak penghasilan pasal 21 menurut Isroah (2013:52) “PPh Pasal 21 adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah honorarium, tunjangan dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi dalam negeri”.



Sumber : nota keuangan diolah penulis (2014-2018 RAPBN)

Gambar 1.1
Kontribusi Pajak Terhadap Penerimaan Negara

Dalam gambar 1.1 terlihat kontribusi penerimaan pajak terhadap pendapatan negara cenderung meningkat setiap tahunnya. Realisasi penerimaan perpajakan pada tahun 2014 Realisasi mencapai Rp 985 triliun atau 91,9% dari target Rp 1.072 triliun, lalu penerimaan perpajakan untuk tahun 2015 realisasinya mencapai Rp 1.055 triliun atau 81,5% dari target Rp 1.294 triliun. Kemudian pada tahun 2016 terjadi peningkatan mencapai Rp 1.283 triliun atau 83,4% dari target Rp 1.539 triliun. Lalu terjadinya penurunan pada tahun 2017 penerimaan perpajakan menjadi Rp 1.147 triliun atau 89,4% dari target Rp 1.283 triliun dan pada tahun 2018 meningkat mencapai Rp 1.315,9 triliun, atau 92% realisasi dari target sebesar Rp 1.424 triliun. Hampir setiap tahun penerimaan perpajakan mengalami peningkatan, namun masih belum mencapai target yang telah ditetapkan. Menurut DJP kendala dalam memenuhi target penerimaan perpajakan tersebut adalah masih rendahnya tingkat kepatuhan pajak wajib pajak .

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik negara maju maupun negara berkembang khususnya negara Indonesia. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyeludupan 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 pemerintah.

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu sikap/perilaku seseorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku (Siregar,dkk, 2012;2). Jika tingkat kepatuhan pajak rendah, sehingga menurunkan tingkat penerimaan anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN). Dari berbagai data indikator kepatuhan pajak, terlihat bahwa terdapat permasalahan kepatuhan wajib pajak di Indonesia yang masih menunjukkan tingkat kepatuhan rendah. Agar target pajak tercapai perlunya sosialisasi pengetahuan kepada wajib pajak tentang peraturan perpajakan, jika wajib pajak mengerti tentang peraturan perpajakan maka wajib pajak akan tau kapan waktu jatuh tempo untuk penyerahan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Sosialisasi yang kurang akan menyebabkan rendahnya pengetahuan perpajakan dan wajib pajak cenderung kurang akan kesadaran untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan pengisian yang benar dan tepat waktu. Dengan demikian pengetahuan perpajakan yang cukup bagi wajib pajak melalui kegiatan non formal maka akan mendorong wajib pajak untuk berperilaku patuh. Namun dalam kaitannya dengan wajib pajak orang pribadi, niat untuk berperilaku tidak patuh pajak ternyata tidaklah semata-mata didasari oleh sikapnya yang tidak patuh. Walaupun sikap seseorang tidak patuh, namun niat orang itu dapat saja berkebalikan dengan sikapnya. Hal ini dikarenakan dimensi kultur masyarakat timur yang kental. Dalam kultur masyarakat timur, seseorang akan cenderung mengikuti dan menganut nilai-nilai atau pendapat dari orang-orang yang ada dilingkungan sosialnya (Hofstede 1991). Pengaruh tekanan social yang cukup besar menggambarkan besarnya pengaruh sosial ini.

Jika tekanan sosial disekitar Wajib Pajak adalah untuk patuh terhadap pajak. Namun demikian, walaupun pengaruh tekanan sosial cukup besar, tingkat moral seseorang merupakan faktor paling dominan yang mempengaruhi niat orang itu. Jika ia memiliki moral yang tinggi, maka niatnya juga akan patuh pajak. Sebaliknya, semakin tidak bermoral seseorang, niatnya akan semakin tidak patuh pajak.

Menurut data dari KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya cenderung menurun dalam lima tahun terakhir. Berikut adalah tabel tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu :

Table 1.1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2014 – 2018

NO	Tahun	WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP Efektif	WPOP Yang Melakukan Pembayaran	Kepatuhan Pajak
1.	2014	52.218	25.399	16.335	64,31%
2.	2015	56.479	29.527	18.352	62,15%
3.	2016	61.175	34.186	20.248	59,23%
4.	2017	64.733	37.676	20.559	54,57%
5.	2018	68.816	41.752	21.711	52,00%

Sumber : KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa selama 5 tahun terakhir yaitu tahun 2014 – 2018, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP) cenderung telah mengalami penurunan yang signifikan, hal ini dapat dilihat pada pada tahun 2014 hasil kepatuhan pajak wpop sebesar 64,31%, lalu ditahun 2015 mengalami penurunan menjadi 62,15%, kemudian di tahun 2016 mengalami penurunan menjadi 59,23%, di tahun 2017 mengalami penurunan menjadi 54,57% dan di tahun 2018 juga mengalami penurunan menjadi 52,00%. Berdasarkan fenomena-fenomena yang dijelaskan tersebut, dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya masih tergolong rendah. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi penerimaan pajak itu sendiri.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berupaya untuk dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui sektor pajak. Salah satu bentuk upaya yang dilakukan oleh pemerintah yaitu melakukan reformasi perpajakan dengan diterbitkannya UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yang menyebutkan bahwa sistem pembayaran pajak berubah dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Menurut Fidel (2010:11) “*Self Assessment System* merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar”. Dengan demikian, penerapan dari reformasi tersebut menuntut semua Wajib Pajak untuk dapat berperan secara aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan *Self Assessment System*, wajib pajak harus memiliki motivasi yang tinggi dalam membayar kewajiban perpajakannya. Apabila tingkat motivasi wajib pajak rendah, maka hal ini akan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya dan secara otomatis akan mempengaruhi penerimaan pajak tersebut. Oleh

karena itu, keaktifan dari wajib pajak memang diperlukan agar sistem ini dapat berjalan dengan semestinya. Menurut Muljono dalam Nugroho (2012:13-14) “Wajib pajak terbagi menjadi tiga yaitu wajib pajak pribadi, wajib pajak badan, dan wajib pajak bendahara”. Wajib Pajak Orang Pribadi adalah Orang Pribadi yang ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan berdasarkan peraturan perundang undangan perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu (Suandy,2005:105).

Keuntungan *self assessment system* ini adalah wajib pajak diberi kepercayaan oleh pemerintah (Fiskus) untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terhutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Fungsi perhitungan adalah fungsi yang memberi hak kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri pajak yang terhutang sesuai dengan peraturan perpajakan. Atas dasar fungsi perhitungan tersebut wajib pajak berkewajiban untuk membayar pajak sebesar pajak yang terhutang ke bank persepsi atau kantor pos. Selanjutnya wajib pajak melaporkan pembayaran dan berapa besar pajak yang telah dibayar kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Kelemahan *self assessment system* yang memberikan kepercayaan pada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetorkan, dan melaporkan sendiri pajak terhutang, dalam praktiknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan di salah gunakan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya wajib pajak yang dengan sengaja tidak patuh, kesadaran wajib pajak yang masih rendah atau kombinasi keduanya, sehingga membuat wajib pajak enggan untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak. Rendahnya kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak ini biasa terlihat dari sangat kecilnya jumlah wajib pajak orang pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan mereka yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunannya (SPT) (Sadhani, 2004).

Salah satu unsur yang bisa ditekankan oleh aparat dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak adalah dengan cara mensosialisasikan peraturan pajak baik itu melalui penyuluhan, seruan moral baik dengan media billboard, baliho, maupun membuka situs peraturan pajak yang setiap saat bisa di akses wajib pajak. Sehingga dengan adanya sosialisasi tersebut pengetahuan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya bertambah tinggi. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menumbuhkan perilaku patuh, karena bagaimana mungkin wajib pajak disuruh patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan, artinya bagaimana wajib pajak disuruh untuk menyerahkan SPT tepat waktu jika mereka tidak tahu kapan waktu jatuh tempo penyerahan SPT (Asri Harahap, 2004).

Menurut Dedi Rudaedi masih banyaknya masalah pengetahuan perpajakan yaitu masih banyak nya penyelewengan pajak atau

ketidapatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kebanyakan disebabkan karena ketidak tahuan para wajib pajak dalam mengikuti aturan pembayaran pajak (Dedi Rudaedi : 2012). Kementerian Keuangan Fuad Rahmany mengakui, pengetahuan masyarakat soal pajak masih minim. Hal inilah menjadi salah satu faktor rendahnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Banyak orang yang belum tahu, seolah-olah bayar pajak harus di kantor pajak. Padahal, kantor pajak tidak pernah menerima uang pajak. Persepsi itu, menyebabkan masyarakat enggan membayar (Fuad Rahmany : 2011). Begitu pun juga terjadi di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk satu yaitu hanya sebesar 50% wajib pajak yang melakukan pembayaran pada tahun 2018, salah satu masalah nya karena belum memahaminya pengetahuan pajak seperti peraturan perpajakan, cara menghitung, membayar dan melaporkan.

Dari fenomena tersebut dapat dilihat bahwa tingkat pengetahuan perpajakan pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu masih rendah, Meyikapi masalah tersebut KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu mengadakan sosialisasi perpajakan yang diselenggarakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebon Jeruk Satu (selasa, 10/07/2018) menggelar Sosialisasi Kepatuhan Wajib Pajak Perorangan dan Badan dalam membayar pajak sangat positif sebagai salah satu upaya untuk memberikan edukasi, pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan, baik kepada wajib pajak maupun masyarakat, sehingga diharapkan akan meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak dan ketertiban dalam membayar pajak.

Apabila wajib pajak mempunyai pengetahuan yang memadai tentang perpajakan maka wajib pajak akan dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan, hal ini akan mendasari wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak, sebaliknya apabila pengetahuan terkait perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi rendah maka akan menimbulkan ketidak patuhan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Menurut Goestch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36) menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Namun masih banyaknya keluhan dari wajib pajak yang ada KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk satu yaitu merasa kurang puas atau pengenaan pajaknya kurang adil dan kurang mencerminkan ketentuan dalam Undang-undang. Peraturan pelaksanaan yang dibuat sendiri oleh Dirjen Pajak,

cenderung memihak pada kemudahan fiskus dalam memenuhi tugasnya, dan juga pelayanan kantor pajak yang dianggap mengecewakan dan terdapat ketidakpuasan dalam masyarakat sehingga masyarakat enggan untuk menyampaikan kewajiban perpajakannya.

Menurut Sri Mulyani masih adanya banyaknya masalah kualitas pelayanan pajak berdasarkan temuan KPK yang berhubungan dengan kualitas layanan kantor pajak menilai masih ada yang cukup mengganggu, seperti tingkah laku aparat, sopan santun, pelayanan, SOP pada saat jam istirahat yang seharusnya kerja dia malah tidak. Jadi itu perlu diperbaiki (Sri Mulyani : 2008). Pelayanan yang berkualitas dapat mendorong Wajib Pajak untuk membayar kewajiban pajaknya. Hal ini disebabkan dengan berkualitasnya pelayanan dari petugas pajak seperti sikap sopan santun yang dimiliki petugas pajak, kemampuan yang kompeten serta fasilitas yang lengkap akan membuat wajib pajak merasa dilayani dengan baik, sehingga hal tersebut akan memotivasi wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya.

Dari fenomena di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan pajak di Indonesia khususnya di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu masih belum di dilaksanakan secara maksimal sehingga nantinya akan mempengaruhi penerimaan pajak yang ada di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu. Oleh karena itu, DJP dan KPP harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya

Komite Pengawas Perpajakan Kementerian Keuangan telah menerima 238 pengaduan dan masukan dari masyarakat. Selama tahun 2015-2016 Komite juga telah menerima 196 aduan dari masyarakat, dimana 93 persennya didominasi oleh aduan kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Mayoritas materi yang diadukan adalah terkait dengan prosedur administrasi perpajakan yakni 49 persen dan peraturan perpajakan 39 persen (Komite Pengawas Perpajakan Kementerian Keuangan : 2016). Dari fenomena tersebut dapat dilihat bahwa masih banyaknya pengaduan mengenai sistem administrasi perpajakan yang diterapkan sehingga menjadi salah satu faktor yang nantinya berdampak pada penerimaan pajak itu sendiri. Jika sudah terlaksananya sistem administrasi perpajakan modern dengan baik, seperti lebih efisien dan efektifnya sistem tersebut akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan semua kewajiban pajaknya.

Dengan demikian pengetahuan perpajakan dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Selain itu, Kualitas Pelayanan Pajak yang diberikan oleh petugas pajak juga dapat mempengaruhi wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya, apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas baik dan memberikan kepuasan bagi wajib pajak maka hal ini juga akan mendorong wajib pajak untuk termotivasi dalam membayar kewajiban perpajakannya. Hal yang tidak kalah penting yaitu sistem administrasi perpajakan modern. Karena jika sistem administrasi perpajakan modern mudah dimengerti semua pihak, efektif dan efisien, maka akan mempengaruhi wajib pajak untuk membayarkan kewajiban pajaknya, sehingga motivasi membayar pajak juga akan meningkat. Dengan demikian, apabila wajib pajak mempunyai pengetahuan perpajakan yang memadai, kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh pegawai pajak memuaskan serta tingkat pengetahuan perpajakan modern telah dilaksanakan dengan baik, maka wajib pajak akan termotivasi untuk membayar kewajiban perpajakannya.

Sri Rahayu dan Ita Salsalina Lingga (2009), menyimpulkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama Bandung “X” sebagian besar dalam kategori baik yang meliputi: 1) Penerapan modernisasi struktur organisasi berkaitan dengan program penerapan *Good Governance* dalam meningkatkan citra Direktorat Jenderal Pajak dan kampanye sadar dan peduli pajak sebagian besar dalam kategori baik. 2) Penerapan perubahan implementasi pelayanan berkaitan dengan perubahan kualitas pemberian pelayanan kepada Wajib Pajak serta efisiensi dan efektivitas kerja aparat pajak sebagian besar dalam kategori baik. 3) Penerapan penggunaan fasilitas teknologi perpajakan dalam mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakan sebagian besar dalam kategori baik, karena dapat mempermudah petugas pajak dalam memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. 4) Penerapan kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak sebagai standar perilaku pegawai dalam menjalankan tugas sebagian besar dalam kategori baik.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah Kementerian Keuangan terus melakukan upaya-upaya agar pengelolaan penerimaan pajak semakin baik. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan kebijakan perpajakan, kualitas pelayanan pajak maupun administrasi perpajakan. Melalui kebijakan perpajakan Direktorat Jenderal Pajak berupaya memperbaharui kebijakan kebijakan perpajakan yang tertuang dalam undang-undang perpajakan, melalui pelayanan pajak maka Direktorat Jenderal Pajak berupaya lebih meningkatkan kualitas pelayanan pajak dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat

memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sedangkan melalui administrasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak berupaya memperbaharui sistem internal Direktorat Jenderal Pajak agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak (Savilla et al., 2007). Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut modernisasi. Perubahan yang dilakukan oleh DJP adalah pada bidang proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi. Perbaikan proses bisnis yang dilakukan antara lain, penerapan *e-system* dengan dibukanya fasilitas *e-filling* (pengiriman SPT secara online), *e-SPT* (penyerahan SPT dalam media digital), *e-billing* (pembayaran pajak secara online) dan *e-registration* (pendaftaran NPWP secara online). Dengan adanya modernisasi diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan menghapus in efisiensi yang terkait dengan biaya pergerakan yang dilakukan oleh wajib pajak.

Dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu karena tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun 2014-2018 selalu mengalami penurunan yang signifikan setiap tahunnya, yaitu pada tahun 2018 persentase tingkat kepatuhan wajib pajaknya hanya sebesar 52%. Berdasarkan fenomena tersebut dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta kebon jeruk satu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya masih tergolong rendah.

Motivasi peneliti melakukan penelitian ini adalah adanya hasil penelitian yang ada masih kontradiktif. Sumber utama penerimaan Negara berasal dari sektor perpajakan, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting demi menghasilkan penerimaan negara. Jika penerimaan pajak negara memenuhi target maka pemerintah maka pemerintah dapat mensejahterakan rakyat nya melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik. Dari latar belakang dan informasi di atas maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu”**.

1.1 Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1.1.2. Identifikasi Masalah

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

1. Tingkat kepatuhan pajak di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu selama 5 tahun terakhir masih rendah.

2. Pengetahuan perpajakan wajib pajak orang pribadi masih kurang hal ini disebabkan oleh masih kurang sadar dan peduli pajak sehingga dampaknya rasio kepatuhan pajak mengalami penurunan.
3. Belum sempurnanya sistem administrasi perpajakan modern.
4. Kurangnya sosialisasi kepada wajib pajak sehingga masih banyak Wajib Pajak yang belum mengerti dan memahami tentang *e-filling*, *e-SPT*, pembayaran melalui *e-Banking* dan lainnya.

1.2.3. Pembatasan Masalah

Mengingat begitu luasnya objek penelitian yang akan diteliti, maka penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan. Keterbatasan tersebut antara lain:

1. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi efektif yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu sedangkan sampelnya adalah bagian dari populasi.
2. Dalam hal ini penulis membatasi empat variabel yaitu Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa hal yang diuraikan dalam alasan pemilihan judul, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern secara bersama-sama terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu.
2. Apakah terdapat pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu.
3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu.
4. Apakah terdapat pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengkaji Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan sistem Administrasi Perpajakan Modern secara bersama-sama terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu.

2. Untuk mengkaji pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu.
3. Untuk mengkaji pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu.
4. Untuk mengkaji Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Melalui penelitian ini, peneliti mencoba memberikan bukti empiris tentang Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan sumbangan konseptual bagi peneliti sejenis maupun aktivitas akademi lainnya dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan untuk perkembangan dan kemajuan dunia pendidikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Instansi/Kantor Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan berguna dalam menyusun aturan, kebijakan, dan sistem perpajakan yang mengarah pada pembentukan sikap perilaku wajib pajak yang jujur dan etis sehingga penerapannya dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, Tingkat Pengetahuan Perpajakan Kualitas Pelayanan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern.

- b. Bagi Wajib Pajak

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 peningkatan kepatuhan perpajakan.