

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2004 Bab II menyebutkan bahwa KPP adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah. Kantor Pelayanan Pajak terdiri atas tiga jenis yaitu KPP Wajib Pajak Besar, KPP Madya, dan KPP Pratama.

KPP Pratama atau *Small Tax Office* (STO) terbentuk pada tahun 2006 hingga tahun 2008 dan dibuka untuk melayani Wajib Pajak. KPP Pratama merupakan KPP terbanyak yang tersebar di seluruh Indonesia dan juga menangani Wajib Pajak terbanyak di Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 tanggal 29 Desember 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama Cirebon dipecah menjadi KPP Pratama Cirebon Satu dan KPP Pratama Cirebon Dua. Dalam penelitian ini, peneliti menjadikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cirebon Satu sebagai objek dari penelitian. KPP Pratama Cirebon Satu merupakan salah satu instansi dalam naungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Barat II berdasarkan keputusan Direktorat Jenderal Pajak No. KEP-112/PJ./2007. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Satu yang mempunyai kode kantor 426 melayani lima kecamatan di Kota Cirebon yang sampai saat ini masih berlokasi di Jalan Evakuasi Nomor 9, Kota Cirebon.

KPP Pratama Cirebon Satu mempunyai tugas untuk melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak dibidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, dan Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan

peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, KPP Pratama Cirebon Satu juga menjalankan fungsinya, antara lain:

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- c. Pengadministrasian dokumen dan bekas perpajakan, penerimaan dan pengelolaan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- d. Penyuluhan perpajakan;
- e. Pelayanan perpajakan;
- f. Pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak
- g. Pelaksanaan ekstensifikasi;
- h. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- i. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- j. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- k. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- l. Pembetulan ketetapan pajak;
- m. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan; dan
- n. Pelaksanaan administrasi kantor

**Tabel 1. 1**

**Data Gross Regional Domestic Product tahun 2016 dan 2017**

**(dalam jutaan rupiah)**

<b>Wilayah</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Tingkat Kenaikan</b>
Cirebon	18.138.440	19.739.682	8,82%
Bekasi	76.908.850	83.327.640	8,34%
Karawang	182.503.200	197.057.300	7,97%
Subang	29.303.978	31.489.632	7,45%
Indramayu	66.467.586	69.824.006	5%

*Sumber: bps.go.id, 2019 dengan olahan penulis (2019)*

Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) dari ke lima wilayah tersebut yang sama-sama merupakan wilayah Jawa Barat II, *Gross Regional Domestic Product* Bruto Kota Cirebon mengalami peningkatan paling tinggi sebesar 8,82%, sedangkan Bekasi sebesar 8,34%, Karawang 7,97%, Subang 7,45%, dan Indramayu sebesar 5%. Peningkatan tersebut berpengaruh pada potensi pajak yang berpengaruh juga pada target penerimaan pajak dan pencapaian atas target penerimaan tersebut, dipengaruhi oleh kepatuhan Wajib Pajak.

Dari uraian tersebut, peneliti tertarik untuk menjadikan KPP Pratama Cirebon, khususnya KPP Pratama Cirebon Satu sebagai objek penelitian dan menjadikan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) yang Melakukan Usaha atau Pekerja Bebas di KPP Pratama Cirebon Satu sebagai respondennya. Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Angka 24, Pekerja Bebas adalah pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan yang tidak terikat oleh suatu hubungan kerja. Dengan kata lain Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) yang melakukan pekerjaan bebas merupakan wajib pajak orang pribadi yang melakukan suatu pekerjaan dengan keahlian khusus untuk memperoleh penghasilan yang tidak terikat oleh suatu hubungan kerja. Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Angka 4, adalah orang pribadi yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean dengan tujuan untuk memperoleh penghasilan. Penghasilan yang diterima Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas termasuk dalam kelompok penghasilan yang diterima oleh bukan pegawai (Non Karyawan).

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 252/PMK.03/2008 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemotongan empat Pajak Atas Penghasilan Sehubungan Dengan Pekerjaan, Jasa, dan Kegiatan Orang Pribadi pada Pasal 1 Angka 12,

Penerimaan Penghasilan 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 Pasal 21 dan, PPh Pasal 26 sebagai imbalan atas pekerjaan, jasa, atau kegiatan tertentu yang dilakukan berdasarkan perintah atau permintaan dan pemberi kerja.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Dalam menjalankan pembangunan nasional, suatu negara termasuk Indonesia memerlukan dana untuk membiayai pembangunan tersebut. Sumber dari penerimaan terbagi menjadi dua sektor, yaitu sektor internal dan sektor eksternal, salah satu contoh dari sektor eksternal ialah pinjaman luar negeri. Pinjaman luar negeri Indonesia mencapai US\$389,3 miliar atau Rp5.528,06 triliun pada periode April 2019. Untuk mengurangi pinjaman luar negeri atau penerimaan sektor eksternal tersebut, pemerintah harus berusaha untuk memaksimalkan internalnya, salah satunya dengan memaksimalkan pajak. Di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), pajak menjadi sumber penerimaan terbesar (Laucereno, 2019).

Pajak merupakan 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 (UU No. 28 Tahun 2007). Menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan, orang pribadi atau badan merupakan Wajib Pajak yang ditentukan untuk melakukan kewajibannya termasuk pemungut atau pemotong pajak tertentu.

Pajak memiliki fungsi *regulerend* dan fungsi *budgetair*. Pajak yang berfungsi untuk memasukkan uang ke kas negara merupakan fungsi *budgetair*. Berdasarkan fungsi *budgetair*, adanya kedisiplinan dan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku sangat dibutuhkan. Persoalan mengenai kepatuhan pajak sangat penting, karena jika Wajib Pajak tidak patuh akan menimbulkan keinginan melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak (Subarkah dan Dewi, 2017:1). Untuk mencegah adanya

tindakan penghindaran, pengelakan, dan pelalaian pajak maka pemerintah dan masyarakat diharuskan bekerja sama agar tindakan tersebut bisa dicegah.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan dengan diberlakukannya *self assessment* dalam pemungutan pajak. *Self assesment*, artinya wajib pajak menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkannya sendiri besarnya hutang pajak (Anam *et al*, 2018:2).

Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan (Kemkeu) mencatat, penerimaan pajak selama semester I-2018 sebesar 40,84% dari target APBN 2018 yang sebesar Rp 1.424 triliun. Secara nominal, penerimaan pajak semester I-2018 sebesar Rp 581,54 triliun atau tumbuh 13,96% dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Sementara, bila dikeluarkan penerimaan amnesti pajak, penerimaan pajak semester I-2018 tumbuh 16,71%. Dengan capaian ini, Ditjen Pajak menargetkan penerimaan pajak di luar PPh migas tahun ini tumbuh 17% hingga 18% dibandingkan realisasi tahun sebelumnya yang sebesar Rp 1.147,5 triliun. Dirjen Pajak Robert Pakpahan mengatakan, penyebab utama dari pertumbuhan penerimaan pajak ini adalah pertumbuhan ekonomi, meskipun hanya naik sedikit ketimbang tahun lalu yang 5,1%. “Penyumbang pertama adalah pertumbuhan ekonomi, tetapi harusnya bukan murni ekonomi, karena dibandingkan dengan penerimaan pajaknya, pertumbuhannya tidak sebesar pajaknya. Bila murni ekonomi, penerimaan pajak normalnya tumbuh 9%,” ucap Robert di kantornya, Selasa (10/7).

Oleh karena itu, pertumbuhan penerimaan pajak yang hampir 14% pada semester I-2018 ini, menurut Robert, juga disebabkan oleh faktor lainnya, yaitu kepatuhan WP yang meningkat atau dampak administrasi. “Jadi, ini 9% tumbuh alami karena ekonominya, sisanya kepatuhan. Bisa karena kami periksa, bisa karena extra effort,” kata dia.

Direktur Eksekutif Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA), Yustinus Prastowo mengatakan, bila melihat angka penerimaan pajak semester I secara detail, faktor kepatuhan pasca-amnesti pajak memang berpengaruh. “PPh OP dan

PPH Badan, juga PPN meningkat,” kata Yustinus kepada KONTAN, Selasa. Namun demikian, ia mengatakan bahwa penerimaan pajak pada semester I-2018 terutama dipengaruhi harga komoditas yang naik. Sementara, dari sisi administrasi sendiri belum terlihat ada sesuatu yang luar biasa dampaknya ke penerimaan. “Meski ada perbaikan yang arahnya sudah benar. Penerimaan dari sektor pertambangan juga lebih karena kenaikan harga,” ujarnya.

Berikut rincian detail penerimaan pajak semester I-2018:

Per jenis Pajak

PPH OP : Rp6,98 triliun tumbuh 20,06%, tahun lalu 50,3%

PPH Badan : Rp119,9 triliun tumbuh 23,79%, tahun lalu tumbuh 12,2% (Quddus, 2018).

Sampai dengan puncak pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh Orang Pribadi tanggal 31 Maret 2018, kepatuhan penyampaian laporan belum mencapai target yang ditentukan yaitu 64,5% untuk triwulan satu. Beberapa kantor wilayah memang sudah mencapai target namun ada juga kantor wilayah yang belum mencapai target. Kepatuhan penyampaian SPT Tahunan menjadi poin penting karena hal ini digunakan untuk mengukur *tax ratio* dan untuk jangka panjang bisa untuk mengukur kemandirian bangsa. Dalam APBN 2018, poin yang penting dalam tercapainya target penerimaan negara dari sektor perpajakan, penerimaan negara dari sektor ini ditargetkan sebesar Rp1.878,4 triliun, dengan penerimaan bersumber dari perpajakan sebesar Rp1.609,4 triliun dan penerimaan negara bukan pajak (PNBP) sebanyak Rp267,9 triliun, informasi tersebut di muat dalam artikel resmi Direktorat Jenderal Pajak. Dari artikel tersebut dapat disimpulkan bahwa masih rendahnya kesadaran akan tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Tjahono, 2018).

Dalam kasus tersebut, sistem *self assessment* ini bertujuan untuk menumbuhkan kepatuhan Wajib Pajak dalam hal membayar pajak, berikut ini adalah data tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Cirebon Satu.

**Tabel 1. 2**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**  
**di KPP Pratama Cirebon Satu**

Tahun Pajak	Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan			
	Terdaftar	Efektif	Lapor SPT	Tingkat Kepatuhan
2019	21.927	8.382	4.443	53,01%
2018	20.050	6.663	3.943	59,18%
2017	18.592	5.298	3.987	75,25%
2016	17.526	4.309	3.714	86,19%

*Sumber:* KPP Pratama Cirebon Satu (2019)

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, dapat dilihat jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar mengalami peningkatan dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2019, sehingga jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Efektif dan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan juga mengalami peningkatan dari tahun 2016 hingga tahun 2019. Menurut Surat Edaran Nomor SE – 27/PJ/2020, Wajib Pajak Efektif adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan subjektif dan objektif dan menjalankan hak dan kewajiban perpajakan secara efektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Dalam segi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dari tahun 2016 hingga tahun 2019 mengalami penurunan yang signifikan di setiap tahunnya. Dari data tersebut, penerapan *self assessment system* masih belum efektif dan masih banyak Wajib Pajak yang belum sadar akan kewajiban dalam perpajakan.

Subarkah dan Dewi (2017:2) mengatakan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh dua jenis faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, seperti pengetahuan, kesadaran, pemahaman, dan tingkat pendidikan. Berbeda dengan faktor internal, eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi.

Direktorat Jenderal Pajak menerbitkan panduan pelayanan prima yang terdapat dalam Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-09/PJ/2013. Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak dapat digunakan sebagai panduan bagi pegawai DJP dalam memberikan kualitas pelayanan untuk Wajib Pajak. Menurut Anam *et al* (2016:16) mengatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, hal ini berarti bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Selain kualitas pelayanan, penerapan sanksi diperlukan supaya Wajib Pajak dapat mematuhi kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan Wajib Pajak dapat meningkat sebagaimana dikemukakan oleh Subarkah dan Dewi (2017:2) bahwa ketegasan sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak, sehingga diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh Wajib Pajak.

Pemahaman Perpajakan dapat diartikan sebagai pandangan Wajib Pajak pada pengetahuan perpajakan yang dimiliki (Siti, 2009:22). Menurut (Fauziati, 2016) dalam penelitian (Wijayanti dan Sasongko, 2017) terdapat tiga indikator untuk mengukur pemahaman perpajakan, yaitu pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pengetahuan mengenai sistem perpajakan, dan pengetahuan mengenai fungsi perpajakan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sabil *et al*, 2017) menyatakan bahwa pemahaman berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, hal tersebut didukung juga oleh (Wijayanti dan Sasongko, 2017) yang menyimpulkan bahwa pemahaman berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Subarkah dan Dewi, 2017)

yang menyimpulkan bahwa pemahaman tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kesadaran Perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara (Subarkah dan Dewi, 2017:4). Menurut (Muliari dan Setiawan, 2009) dalam penelitian (Arifin, 2015) terdapat lima indikator untuk mengukur kesadaran perpajakan, yaitu mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan, mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara, memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, menghitung, membayar, dan melaporkan pajak secara sukarela, dan menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dengan benar. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Anam *et al*, 2016) menyatakan bahwa kesadaran berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, hal ini juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Subarkah dan Dewi, 2017) yang menyimpulkan bahwa kesadaran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, berbeda dengan hasil penelitian (Amanda *et al*, 2014) dalam penelitian (Arifin, 2015) yang menyimpulkan bahwa kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, hal tersebut didukung juga oleh (Winerungan, 2013) dalam penelitian (Arifin, 2015) yang menyatakan bahwa kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pelayanan adalah cara melayani atau membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang (Anam *et al*, 2016:3). Menurut Jatmiko (2006) dalam penelitian Arifin (2015) terdapat empat indikator untuk mengukur pelayanan, yaitu fiskus telah memberikan pelayanan pajak sesuai dengan prosedur, anda merasa bahwa penyuluhan yang dilakukan oleh fiskus dapat membantu pemahaman anda mengenai hak dan kewajiban anda selaku Wajib Pajak, fiskus senantiasa memperhatikan keberatan Wajib Pajak atas pajak yang dikenakan, dan cara membayar serta melunasi pajak adalah mudah atau

efisien. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Subarkah dan Dewi, 2017) menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, hal tersebut didukung oleh (Rohmawati dan Rasmini, 2012) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Amanda *et al*, 2014) dalam penelitian (Arifin, 2015) yang menyimpulkan bahwa pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, hal tersebut juga didukung oleh (Winerung, 2013) dalam penelitian (Arifin, 2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi (Mardiasmo, 2018:62). Menurut Rajif (2012) dalam penelitian Subarkah dan Dewi (2017) terdapat empat indikator untuk mengukur sanksi perpajakan, yaitu sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak memberatkan, sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak memberatkan, pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik Wajib Pajak, dan sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Putri dan Setiawan, 2016) menyatakan bahwa sanksi berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, hal tersebut juga didukung oleh (Rohmawati dan Rasmini, 2012) yang menyatakan bahwa sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Cahyonowati *et al*, 2012) yang menyimpulkan bahwa sanksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, hal tersebut juga didukung oleh (Winerungan, 2013) dalam penelitian (Arifin, 2015) yang menyimpulkan bahwa sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan latar belakang yang sudah peneliti jabarkan mengenai kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan masih terdapat beberapa perbedaan dari hasil

penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan yang Melakukan Kegiatan Usaha atau Pekerja Bebas di KPP Pratama Cirebon Satu Tahun 2020”**.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka peneliti mengajukan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Satu tahun 2020?
2. Apakah pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Satu tahun 2020?
3. Apakah Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) yang di uraikan sebagai berikut:
  - a. Apakah Pemahaman Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu tahun 2020?
  - b. Apakah Kesadaran Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu tahun 2020?
  - c. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu tahun 2020?
  - d. Apakah Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu tahun 2020?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian berdasarkan permasalahan tersebut sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Satu tahun 2020?
2. Mengetahui Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Satu tahun 2020?
3. Mengetahui Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) yang di uraikan sebagai berikut:
  - a. Mengetahui Pemahaman Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu tahun 2020?
  - b. Mengetahui Kesadaran Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu tahun 2020?
  - c. Mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu tahun 2020?
  - d. Mengetahui Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu tahun 2020?

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dua aspek, antara lain:

### **1. 5. 1 Aspek Teoritis**

Penelitian yang dilakukan ini, diharapkan dapat menambah pemahaman dan menambah pengetahuan khususnya mengenai pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dengan harapan menambah kemampuan dalam menganalisis.

### **1. 5. 2 Aspek Praktis**

#### **a. Bagi Wajib Pajak**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan dapat dijadikan acuan bagi wajib pajak untuk menjadi Wajib Pajak yang patuh akan ketentuan-ketentuan perpajakan.

#### **b. Bagi Aparat Pajak**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sarana masukan bagi instansi DJP untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak,

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika dalam penulisan Tugas Akhir ini disusun dengan urutan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU**

Bab ini membahas mengenai tinjauan pustaka, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

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

Hasil penelitian dan pembahasannya harus diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian. Sistematika pembahasan ini akan lebih tampak jelas luas cakupan, batasan, dan benang merahnya apabila disajikan dalam sub judul tersendiri.

Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam penarikan kesimpulan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mengemukakan simpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran yang disusulkan untuk pengembangan selanjutnya agar mencapai hasil yang lebih baik.