



BAB I

PENDAHULUAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1.1. Latar Belakang Masalah

Perpajakan merupakan salah satu pilar penting dalam sistem perekonomian suatu negara. Di Indonesia, perpajakan adalah sumber pendapatan utama untuk membiayai pengeluaran negara dan menyumbang sekitar 70% lebih Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Oleh karena itu, pajak memiliki peran yang sangat krusial dalam membiayai berbagai program dan kegiatan pembangunan seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan serta menyediakan fasilitas pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat. Pajak sendiri berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 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 (<https://jdih.kemenkeu.go.id/>).

Pembayaran pajak merupakan perwujudan sikap gotong royong warga negara untuk bersama-sama membiayai pengeluaran negara dan pembangunan nasional yang akan dilaksanakan dengan tujuan utama untuk memberikan kesejahteraan dan kemakmuran bagi seluruh masyarakat (<https://www.pajak.go.id/id/>). Pajak dapat dipahami sebagai kontribusi wajib dari individu atau badan yang memenuhi kriteria objektif dan subjektif, dengan sifat yang memaksa untuk melunasi kewajiban pajak yang terutang.

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Dalam rangka memperkuat sistem administrasi perpajakan dan mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak, pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan terobosan penting dengan memadankan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi wajib pajak. Kebijakan ini tertuang dalam Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 112/PMK.03/2022 yang kemudian diperbarui dengan PMK Nomor 136/PMK.03/2023, yang menjadi bagian dari agenda besar reformasi perpajakan nasional. Pemadanan NIK dan NPWP bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi perpajakan, memperluas basis data wajib pajak dan memperkuat integrasi sistem antara data kependudukan dan perpajakan. Melalui kebijakan ini, NIK yang selama ini digunakan sebagai identitas kependudukan juga akan berfungsi sebagai identitas perpajakan, sehingga diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam menjalankan kewajibannya secara lebih efisien dan transparan.



Gambar 1.1: Penerimaan Pajak Lima Tahun Terakhir
Sumber: <https://media.kemenkeu.go.id/getmedia/a760f574-2f6a-4d7a-b811-5fe4e92ee38a/Informasi-APBN-Tahun-Anggaran-2024.pdf?ext=.pdf>



Penerimaan pajak Indonesia dalam lima tahun terakhir menunjukkan tren yang umumnya meningkat, meskipun sempat terdampak pandemi. Pada tahun 2020, penerimaan pajak tercatat sebesar Rp1.072,1 triliun, mengalami penurunan 19,6% dibandingkan tahun sebelumnya akibat dampak ekonomi dari pandemi COVID-19. Namun, pemulihan ekonomi yang mulai terasa pada tahun 2021 mendorong peningkatan penerimaan pajak sebesar 19,3%, menjadi Rp1.278,6 triliun. Tren positif ini berlanjut dengan kenaikan tajam sebesar 34,3% pada 2022 yang menghasilkan penerimaan sebesar Rp1.716,8 triliun. Tahun 2023 kembali mencatat pertumbuhan sebesar 5,9% dengan total Rp1.818,2 triliun. Sementara itu, pada tahun 2024 pemerintah memproyeksikan penerimaan pajak akan mencapai Rp1.988,9 triliun atau naik sebesar 9,4% dari tahun sebelumnya. (<https://www.pajak.go.id/id/>). Kinerja positif ini didorong oleh berbagai reformasi perpajakan yang telah dilakukan pemerintah seperti Implementasi Kebijakan Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, *Core Tax Administration System*, Fluktuasi Harga Komoditas, Peningkatan Pengawasan, Sistem Insentif Perpajakan dan Sosialisasi Yang Intensif.

Dibalik meningkatnya penerimaan pajak setiap tahun dan reformasi peraturan perpajakan yang terus digulirkan pemerintah untuk menciptakan keadilan, meningkatkan kepatuhan dan memperkuat fiskal. Indonesia juga menghadapi sejumlah kasus yang menyeret pejabat pajak dan menjadi sorotan publik. Salah satunya adalah kasus mantan pejabat pajak dari kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jakarta Selatan II, yang memiliki harta kekayaan tidak wajar dan menjadi viral akibat gaya hidup mewah anaknya



(<https://www.tempo.co/>). Kasus ini tidak hanya mengguncang opini publik, tetapi juga merusak kepercayaan terhadap integritas institusi perpajakan di Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Gusti dkk. (2024) kasus tersebut telah menyebabkan penurunan kepercayaan masyarakat yang berdampak pada rendahnya kepatuhan dalam membayar pajak serta menimbulkan efek negatif terhadap kesejahteraan ekonomi. masyarakat menjadi ragu atas pengelolaan dana pajak yang mereka bayarkan yang pada akhirnya menumbuhkan sikap skeptis terhadap sistem perpajakan secara keseluruhan.

Peningkatan kepatuhan wajib pajak dan kasus-kasus korupsi yang melibatkan instansi pajak dapat dijelaskan melalui *Theory of Planned Behavior* (TPB). Perilaku seseorang dipengaruhi oleh tiga faktor utama: sikap terhadap perilaku, norma subjektif dan kontrol perilaku yang dirasakan (Ajzen, 1991). Peningkatan kepatuhan wajib pajak di Indonesia sebagian besar didorong oleh perubahan sikap positif terhadap kewajiban perpajakan, akibat reformasi perpajakan yang lebih transparan dan efisien, serta adanya norma sosial yang mendorong perilaku patuh. Namun, kasus korupsi yang melibatkan pejabat pajak dapat mempengaruhi norma subjektif dan kontrol perilaku yang dirasakan oleh wajib pajak, karena ketidakadilan yang tercipta dari tindakan tersebut dapat merusak kepercayaan dan motivasi mereka untuk taat pada kewajiban perpajakan. Para wajib pajak di Indonesia tentunya tidak melewatkan fenomena dari beberapa kasus korupsi yang melibatkan pegawai pajak, hal ini tentunya meninggalkan bekas di hati dan pikiran masyarakat sehingga menimbulkan kesan yang kurang baik bagi wajib pajak terhadap pejabat pajak (Diasti, 2023).



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Kepatuhan wajib pajak merupakan isu yang dihadapi oleh banyak negara di dunia, baik negara berkembang maupun negara maju. Di Indonesia, sistem perpajakan yang digunakan adalah *Self Assessment* wajib pajak diberikan kepercayaan penuh untuk menghitung, membayar, melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak secara mandiri (Mutia, 2014). Oleh karena itu, peran pemerintah sangat penting dalam mendorong kepatuhan sukarela dengan memastikan pemahaman terhadap undang-undang yang berlaku. Selain itu, wajib pajak juga harus sadar akan pentingnya membayar pajak sebagai kontribusi terhadap pembangunan nasional serta menjunjung tinggi nilai kejujuran dalam pelaksanaannya.

Kepatuhan pajak adalah masalah utama bagi banyak otoritas pajak dan bukan tugas yang mudah untuk membujuk wajib pajak untuk mematuhi persyaratan pajaknya (James & Alley, 2009). Kepatuhan wajib pajak merupakan bentuk pelaksanaan tanggung jawab perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak sebagai kontribusi terhadap pembangunan nasional. Kepatuhan ini diharapkan dilaksanakan secara sukarela dengan pelaporan yang akurat dan terperinci dalam Surat Pemberitahuan (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018). Penilaian terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari pemahaman yang baik terhadap peraturan perpajakan, kelengkapan perpajakan, kejelasan pengisian formulir dan ketepatan dalam perhitungan pajak yang terutang, serta ketepatan waktu dalam pembayaran dan pelaporan kewajiban pajak (Adiasa, 2013). Tingkat kepatuhan wajib pajak memiliki peran yang sangat vital dalam pencapaian target



penerimaan pajak negara, di mana kepatuhan yang tinggi akan mendorong peningkatan penerimaan pajak.

Berdasarkan data dari DJP Kabupaten Indragiri Hilir tahun 2024, tercatat sebanyak 129.956 Wajib Pajak Orang Pribadi, namun hanya 36.002 yang berstatus aktif. Sementara itu, Wajib Pajak yang tercatat melakukan pembayaran PPh Pasal 21 hanya sebanyak 22.603. Artinya, lebih dari 70% WP OP terdaftar tidak aktif, dan hanya sebagian kecil dari yang aktif yang benar-benar menjalankan kewajiban pajaknya. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup besar antara jumlah wajib pajak terdaftar dan jumlah yang benar-benar patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Rendahnya tingkat kepatuhan ini dapat mencerminkan beberapa persoalan, mulai dari kurangnya pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus yang belum maksimal, hingga pemanfaatan teknologi perpajakan seperti *e-Filing* yang belum efisien.

Salah satu cara yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah melalui sosialisasi perpajakan yang lebih intensif dan strategis. Sosialisasi adalah suatu upaya yang dilakukan Dirjen Pajak melalui berbagai macam metode untuk memberikan informasi berhubungan dengan segala peraturan dan kegiatan terkait dengan perpajakan agar dapat dilaksanakan oleh masyarakat khususnya wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan usaha (Corina dkk., 2023). Sosialisasi yang baik bukan hanya memberikan penjelasan mengenai manfaat pajak, tetapi juga harus mampu menanamkan kesadaran masyarakat tentang dampak negatif dari penghindaran kewajiban pajak, baik bagi stabilitas ekonomi



maupun keadilan sosial. Upaya ini menjadi semakin relevan dan mendesak, terutama ketika masyarakat masih diliputi rasa skeptis dan ketidakpercayaan akibat berbagai kasus korupsi yang melibatkan oknum petugas pajak.

Dikutip dari Winerungan (2013) bahwa keberhasilan sosialisasi perpajakan dapat didukung oleh berbagai inovasi, termasuk pemanfaatan media digital untuk menjangkau wajib pajak secara lebih luas. Sosialisasi tidak hanya membentuk rasa kewajiban awal, tetapi juga tingkat dimana individu belajar untuk memutuskan kewajiban yang memiliki hubungan timbal balik (Scholz & Lubell, 2015). Kasus perpajakan yang banyak terjadi bisa menjadi trigger bagi pemerintahan untuk meningkatkan sosialisasi perpajakan hal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat tentang aturan perpajakan dan konsekuensi jika melanggar. Dengan pendekatan yang tepat, sosialisasi perpajakan dapat menjadi alat strategis untuk membangun kepercayaan masyarakat dan kepatuhan secara sukarela wajib pajak.

Di samping itu, pelayanan fiskus yang prima memainkan peran sentral dalam mendorong kepatuhan wajib pajak dan mendukung reformasi perpajakan yang sedang digalakkan pemerintah. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas administrasi perpajakan memiliki tugas untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, yang tidak hanya mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya



(Tambunan, 2021). Otoritas pajak diharapkan memiliki kompetensi dalam hal keterampilan, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi perpajakan dan perundang-undangan (Savitri & Musfialdy, 2016). Fenomena meningkatnya penerimaan pajak setiap tahun menunjukkan bahwa upaya pemerintah dalam menyederhanakan sistem perpajakan telah memberikan hasil yang positif. Namun kasus perpajakan juga bisa menjadi indikator bahwa pelayanan fiskus perlu ditingkatkan jika banyak kasus yang terjadi, bisa jadi ada kelemahan dalam sistem dan prosedur yang perlu diperbaiki.

Untuk mengatasi dampak negatif tersebut, pelayanan fiskus yang transparan, akuntabel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat menjadi solusi utama. Pelayanan ini mencakup penyediaan layanan konsultasi dan bimbingan melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) (Suarni & Marlina, 2019). Dengan pelayanan yang berintegritas dan profesional Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat memperbaiki citranya serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan dan otoritas pajak, yang pada akhirnya akan mendukung peningkatan kepatuhan sukarela wajib pajak dan penerimaan pajak.

Di era modern ini, pemanfaatan teknologi menjadi salah satu langkah strategis untuk mendorong kepatuhan wajib pajak dengan menerapkan sistem *e-Filing* yang merupakan inovasi untuk mendukung modernisasi perpajakan di Indonesia. Dikutip dari Karsam et al. (2022) *e-Filing* adalah metode pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang dilakukan secara daring dan *real-time* melalui situs *e-Filing* Direktorat Jenderal Pajak (DJP Online) atau aplikasi yang



disediakan oleh Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) pajak. Teknologi ini dirancang untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajak secara *online*, kapan saja dan di mana saja. Sistem *e-Filing* memadukan kemudahan akses dengan efisiensi proses administrasi perpajakan. Dengan integrasi digital, *e-Filing* memungkinkan pengelolaan data yang lebih baik, mengurangi kesalahan manual, serta menciptakan transparansi dalam pengawasan pajak. Penerapan *e-Filing* yang efektif dapat meminimalisir terjadinya kasus perpajakan dan potensi terjadinya kesalahan ataupun manipulasi data akan lebih kecil.

Namun, tantangan dalam implementasi sistem ini masih ada, terutama terkait kesenjangan literasi digital di kalangan wajib pajak. Wajib pajak dari generasi yang lebih tua atau mereka yang tinggal di wilayah terpencil seringkali menghadapi kendala dalam mengakses dan menggunakan *e-Filing* (Fadhilah & Afiqoh, 2022). Selain itu, keberhasilan *e-Filing* juga didukung oleh upaya pemerintah dalam melakukan sosialisasi dan pelayanan kepada masyarakat. Pelatihan teknis membantu mengatasi hambatan literasi digital dan meningkatkan persepsi masyarakat tentang sistem pajak yang transparan. Dengan data yang terintegrasi secara digital, dapat meminimalisir kesalahan manual dan potensi manipulasi data sehingga meningkatkan penerimaan pajak serta kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Suarni & Marlina (2019) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin sering sosialisasi dilakukan, semakin besar kemungkinan wajib pajak melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, karena mereka lebih



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
 3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

memahami manfaat pajak bagi negara serta tata cara perhitungannya dengan benar. Sosialisasi yang konsisten dan disampaikan secara jelas oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tidak hanya membantu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, tetapi juga membentuk persepsi positif terhadap pajak dan petugas pajak. Informasi yang diperoleh dari sosialisasi tersebut mampu memotivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela sekaligus membantu mereka memahami peraturan perpajakan yang berlaku. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Corina et al. (2023) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Namun hasil penelitian yang dilakukan Ainul & Susanti (2021) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti tinggi atau rendahnya sosialisasi yang diadakan oleh pemerintah setempat tidak berpengaruh terhadap patuh tidak atau tidaknya orang untuk membayarkan pajaknya sebab kepatuhan wajib pajak bukan karena sering diadakan sosialisasi tetapi karena kesadaran wajib pajak mereka yang menjadi faktor utama dalam membayar kewajiban pajaknya. Hasil ini juga didukung penelitian yang dilakukan Tambunan (2021) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian Gaol & Sarumaha (2022) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pelayanan fiskus yang ditunjang dengan profesionalisme petugas dan responsivitas dalam memberikan informasi telah meningkatkan kepuasan wajib pajak. Sikap proaktif petugas dalam membantu wajib pajak memahami



kewajibannya, termasuk dalam memanfaatkan fasilitas serba online seperti *e-Filing* berhasil mengurangi hambatan administratif. Kejelasan informasi, ketepatan waktu serta keramahan dalam melayani menciptakan suasana yang nyaman bagi wajib pajak, sehingga mereka lebih termotivasi untuk memenuhi tanggung jawabnya. Dengan pelayanan fiskus yang terus ditingkatkan, kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak tumbuh, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepatuhan dan penerimaan pajak negara. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Tambunan (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Namun hasil penelitian yang dilakukan Safitri & Silalahi (2020) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pelayanan fiskus yang diberikan akan menjadi cerminan atau citra bagi kantor pajak itu sendiri. Namun meskipun demikian pelayanan fiskus bukanlah faktor penentu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena pajak merupakan suatu kewajiban yang dapat dipaksakan menurut undang-undang yang wajib untuk dipatuhi. Hasil ini juga didukung penelitian Siahaan & Halimatusyadiah (2018) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian Corina et al. (2023) menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan kemudahan yang ditawarkan, seperti pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara *online* dan *real-time*, *e-Filing* mampu mengurangi



hambatan administratif dan fisik dalam proses pelaporan pajak. Hal ini mendorong peningkatan kepatuhan pajak, dimana wajib pajak lebih termotivasi untuk melaksanakan kewajiban perpajakan tepat waktu tanpa harus mengunjungi kantor pajak Meskipun masih ada tantangan berupa kesulitan teknis bagi sebagian pengguna. Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan perlunya penyederhanaan sistem dan peningkatan sosialisasi untuk mendukung keberhasilan penerapan *e-Filing* secara lebih luas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yoga & Dewi (2021) yang menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Namun penelitian yang dilakukan Fadhilah & Afiqoh (2022) menyatakan penerapan *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Masalah yang terjadi ketika wajib pajak mengalami kesulitan dalam penerapan *e-Filing* dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, karena wajib pajak belum sepenuhnya memahami cara penggunaan dengan baik. Hasil ini juga didukung penelitian Lestari et al. (2023) yang menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan uraian di atas dan riwayat penelitian terdahulu yang saya ambil terdapat ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya. Maka penulis tertarik untuk menguji dan mengkaji ulang pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel independen penelitian, objek penelitian dan tahun penelitian. Penelitian ini



menggunakan variabel independen yaitu sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan penerapan *e-Filing* dan variabel dependennya kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Objek dalam penelitian ini adalah kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) Tembilahan, Kelurahan Sungai Beringin, Kecamatan Tembilahan Kota, Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau dan penelitian ini akan dilakukan pada tahun 2025.

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KP2KP TEMBILAHAN”**.

1.2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KP2KP Tembilahan?
2. Apakah Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KP2KP Tembilahan?
3. Apakah Penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KP2KP Tembilahan?
4. Apakah Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KP2KP Tembilahan?



1.3. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KP2KP Tembilahan.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KP2KP Tembilahan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Penerapan *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KP2KP Tembilahan.
4. Untuk mengetahui pengaruh Sosialisasi perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KP2KP Tembilahan.

1.3.2. Manfaat Penelitian

1.3.2.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai bidang perpajakan dengan memperkuat pemahaman bahwa sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan penerapan *e-Filing* berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Serta diharapkan dapat digunakan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan dibangku perkuliahan.

1.3.2.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penulis dapat menyerap ilmu penelitian, membandingkan teori, menambah pengalaman serta mengembangkan pola pikir kreatif dalam menghadapi



masalah perpajakan. Penulis juga meningkatkan keterampilan dan kreativitas sesuai undang-undang perpajakan terbaru.

b. Bagi Pemerintah

Diharapkan hasil penelitian dapat membantu Direktorat Jenderal pajak untuk mengetahui kontribusi sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan penerapan *e-Filing* terhadap besarnya kontribusi peningkatan kepatuhan wajib pajak.

c. Bagi Akademik

Sebagai masukan untuk menambah referensi dalam penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan variabel sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, *e-Filing* dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan administrasi perpajakan.

d. Bagi Penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat dalam menambah wawasan, memperluas pengetahuan serta memberikan kontribusi pemikiran yang berarti, terutama terkait variabel-variabel yang relevan dalam pengembangan sistem perpajakan di masa kini maupun di masa mendatang

1.4. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan yang digunakan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN



Pada bab ini akan dibahas mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Serta Sistematika Penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tentang Landasan Teori, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang Desain Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Populasi dan Sampel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel, Pengumpulan Data, Analisis Data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang Gambaran Umum Obyek Penelitian, Hasil Penelitian dan Pembahasan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang Kesimpulan dan Saran-Saran yang berhubungan dengan permasalahan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka sebagai lembar untuk menuliskan Identitas Sumber Referensi yang sudah digunakan dalam menjelaskan penelitian.