

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pendapatan yang paling utama bagi sebuah negara, demikian juga di Indonesia. Pajak disebut sebagai kontribusi wajib pada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa. Kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak.

Salah satu masalah yang terjadi di negara berkembang adalah kesadaran wajib pajak yang belum *ideal* yang menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi rendah sehingga kurangnya pemasukan negara karena wajib pajak tidak mematuhi aturan perpajakan. Ketika pendapatan suatu negara yang diterima berupa pajak berkurang, maka pembangunan infrastruktur dan kebutuhan negara yang lainnya akan terhambat. Padahal pemerintah Indonesia sudah berupaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib yang salah satunya dengan menerapkan *self assessment system*, dimana wajib pajak diberi kepercayaan oleh otoritas pajak dalam menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya secara mandiri. Hal ini tentu akan cukup mempermudah wajib pajak dalam menetapkan besarnya pajak yang akan dilaporkan, dan wajib pajak diharapkan akan lebih patuh lagi terhadap kewajibannya kepada negara yaitu membayar pajak.

Membayar pajak sangat penting demi kemajuan dan kemakmurannya sebuah negara, pada akhir 2019 negara kita di kagetkan dengan munculnya sebuah wabah virus *Covid-19* sehingga bisa menjadi sebuah tantangan bagi pemerintah apakah

wajib pajak masih patuh terhadap kewajibannya dalam membayar pajak atau tidak, karena seperti yang diketahui bahwa pandemi *Covid-19* ini melumpuhkan berbagai sektor ekonomi, tidak hanya di Indonesia bahkan seluruh dunia mengalami hal yang sama sehingga dampak pandemi yang awalnya menjadi masalah kesehatan, telah berkembang menjadi masalah sosial, ekonomi, dan keuangan di seluruh dunia. Pertumbuhan ekonomi mengalami penurunan selama pandemi *Covid-19*. Pada kenyataannya pandemi *Covid-19* ini tidak terlalu berdampak buruk terhadap patuhnya wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya untuk membayar pajak, karena menurut laporan DJP dari beberapa tahun terakhir rasio kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan semenjak tahun 2016. Hanya sekali pada tahun 2018 rasio kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan. Pada tahun fiskal 2018 mengalami penurunan, pada tahun fiskal tersebut SPT tahunan yang dilaporkan oleh wajib pajak sebanyak 12,5 juta. Rasio kepatuhannya menyentuh 71,10% dari 17,6 juta wajib pajak yang dilaporkan untuk melaporkan SPT. Pada tahun fiskal 2019 kembali naik, SPT tahunan yang dilaporkan oleh wajib pajak sebanyak 13,3 juta. Rasio kepatuhannya menyentuh 71,10% dari 16,6 juta wajib pajak yang wajib melaporkan SPT serta membayar pajak. Pada tahun 2020 tren kenaikan terus berlanjut, SPT tahunan yang dilaporkan oleh wajib pajak sebanyak 15,97 juta rasio kepatuhannya menyentuh 77,63% dari 19 juta wajib pajak yang wajib melaporkan SPT serta membayar pajak. Rasio kepatuhan masyarakat atau wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan (SPT) dan membayar pajak sepanjang tahun 2022 mencapai 83,2% angka tersebut sebenarnya turun dari realisasi 2021 yang mencapai 84,07%. Akan tetapi pencapaiannya tersebut sudah melebihi target yang dipasang yakni

80%. Dari data diatas bisa kita lihat bahwa dimasa pandemi *Covid-19* ini sebagian masyarakat masih patuh terhadap kewajibannya dalam melaporkan dan membayar pajak. Diakses pada 25/12/2022.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan *e-filing* yaitu suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* pada *website* DJP *online* dan untuk memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT nya. Layanan pajak yang disediakan oleh DJP melalui laman dan/atau aplikasi untuk perangkat bergerak (*mobile device*). Adapun penyedia layanan SPT elektronik merupakan pihak yang ditunjuk untuk menyelenggarakan layanan yang berkaitan dengan proses penyampaian *e-filing* ke DJP, yang meliputi penyedia aplikasi SPT elektronik dan penyalur SPT elektronik. Dengan *e-filing*, kegiatan mengisi dan mengirim SPT tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan *efisien*, karena telah tersedia formulir elektronik dilayanan pajak *online* yang akan memandu para pengguna layanan. Selain itu, layanan pajak *online* juga dapat diakses kapan dan dimana pun, sehingga penyampaian SPT dapat dilakukan setiap saat selama 24 jam. Dengan *e-filing* semua dokumen akan dikirim dalam bentuk elektronik sehingga tidak perlu lagi dokumen fisik berupa kertas karena pada era kemajuan teknologi saat ini sistem pelaporan pajak dituntut untuk cepat tanpa membuat seseorang merasa enggan untuk taat terhadap kewajiban perpajakannya. Menteri keuangan menghimbau agar masyarakat menyetorkan kewajiban pajak dan melaporkan SPT tahunan secara tepat waktu. Hal ini dikarenakan alokasi dana akan digunakan untuk kepentingan tunjangan kesehatan dan penanganan *Covid-19*.

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya menjadi persoalan yang sangat penting di Indonesia, karena wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan berdampak negatif terhadap negara yaitu berkurangnya penerimaan kas negara (Ariyanto *et al.*, 2020). Kepatuhan pajak baik dalam membayar pajak dan melaporkan pajaknya secara benar, lengkap dan jelas menjadi penting bagi sebuah negara karena memiliki dampak bagi penerimaan negara. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak maka penerimaan pajak akan meningkat dan berlaku sebaliknya (Saeroji, 2019). Kepatuhan seseorang dalam membayar pajak adalah kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap warga negara baik wajib pajak orang pribadi atau badan. Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau peraturan yang diberikan (Handke & Barthauer, 2019). Ditjen pajak (DJP) berencana untuk menaikkan target rasio kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan pada tahun ini dari target rasio kepatuhan pada tahun ini sebesar 80%. Ditjen Pajak Suryo Utomo mengatakan realisasi rasio kepatuhan formal pada 2022 telah mencapai 83,2%, pencapaian tersebut di atas target rasio kepatuhan formal sebesar 80%. Untuk tahun 2023. DJP terus melakukan kalibrasi lagi. Apakah kira-kira targetnya akan disesuaikan atau tidak. Pada tahun ini, jumlah wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT tahunan tercatat mencapai 19,07 juta wajib pajak. Dengan rasio kepatuhan formal 83,2% maka jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT tahunan pada 2022 mengalami penurunan. Sebab, kepatuhan formal pada tahun 2021 tercatat mampu mencapai 84,07%. Jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT tahunan pada 2021

mencapai 15,97 juta. Dengan demikian, jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT tahunan pada 2022 mengalami penurunan kurang lebih sebesar 0,6%. Meski demikian, DJP tetap mampu mencatatkan kepatuhan formal diatas target 80% untuk 2 tahun berturut-turut, pada tahun sebelumnya, rasio kepatuhan formal belum pernah melampaui target 80% yang ditetapkan oleh DJP. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan.

Pengetahuan perpajakan merupakan salah satu faktor yang melatar belakangi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak diantaranya pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan. Setiap warga negara perlu diberikan edukasi atau pengetahuan tentang kewajiban perpajakan agar dapat menimbulkan kesadaran perpajakan. Wajib Pajak akan cenderung mematuhi ketentuan peraturan perpajakan dikarenakan tingkat pengetahuan tersebut memberikan arahan dan akan mendorong kearah kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan (Hendrawati *et al.*, 2021). Padahal Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sudah menyediakan buku petunjuk dan tempat pelayanan terpadu yang selalu sedia setiap saat melayani wajib pajak dengan segala kepentingan dan permasalahannya. Seperti yang dikatakan oleh *specialist of tax compliance and litigation services* DDTC Kalana Bayusuta mengatakan solusi dari permasalahan pelaporan pajak penghasilan hanya ada satu, yaitu memiliki pengetahuan yang

cukup dan pemahaman tentang pajak yang baik. Acara yang berkolaborasi dengan DDTC ini berfokus untuk mengupas persoalan surat pemberitahuan tahunan (SPT) orang pribadi (OP). Agar dapat melaporkan SPT tahunan dengan lancar kita terlebih dahulu harus mengetahui bagaimana konsep pajak, definisi penghasilan, penghasilan yang tidak dikenakan pajak dan unsur lainnya. Jika sudah mengetahui, bukan hal yang sulit untuk menghitung dan melaporkan pajak. Neni mengatakan komunitas pajak didirikan karena keprihatinan atas minimnya pengetahuan pajak dan persepsi masyarakat atas pajak, untuk itu, komunitas ini didirikan guna mengajarkan pajak secara lebih bersahabat utamanya kepada para *milenial*.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Susanti *et al.*, (2020), Susyanti & Anwar (2021), Afuan Fajri Putra (2021), dan Ariananda & Diantimala (2018) yang menyimpulkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendrawati *et al.*, (2021) yang menyimpulkan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang datang dari dalam diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan ikhlas dan tanpa paksaan. Masyarakat harus menyadari bahwa pajak yang dibayarkannya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan juga karena Indonesia sedang dilanda virus *Covid-19* maka alokasi dana pajak yang sudah dibayarkan oleh masyarakat akan di gunakan untuk penanganan *Covid-19*, mendukung kinerja aparat TNI POLRI dalam

menjalankan tugas nya selama pandemi, dan juga untuk membayar tunjangan tenaga kesehatan yang menjadi garda utama selama pandemi *Covid-19*. Menurut (Fajrian Putra, 2020) mengatakan bahwa penerimaan pajak di Indonesia selama 10 tahun terakhir ini selalu dibawah target yang sudah ditetapkan diawal. Ketidak tercapainya penerimaan pajak tersebut bisa disebabkan karena penerimaan yang ditarget pemerintah terlalu tinggi atau bisa juga disebabkan karena kesadaran dari wajib pajak untuk patuh terhadap ketentuan perpajakan yang masih rendah. Kesadaran dalam membayar pajak masih minim di kalangan masyarakat dan juga perusahaan yang ada di Indonesia. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Balikpapan Timur, Kalimantan Timur, memilih menyurati para pemberi kerja yang karyawannya terdaftar di wilayah kerja intansi tersebut. Mengingat batas waktu pelaporan SPT tahunan orang pribadi yang sudah berakhir. Namun, tingkat kepatuhan WP orang pribadi karyawan masih rendah. Yudha menyampaikan starategi baru ini akan dijalankan sampai dengan akhir tahun 2021 sebagai wujud *extra effort* oleh *Account Representative* (AR) untuk meningkatkan tingkat kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya yaitu melaporkan SPT tahunan, surat yang disampaikan ke para pemberi kerja ujar Yudha, selain berisi imbauan untuk melaporkan SPT tahunan juga meminta data terbaru wajib pajak karyawan yaitu nomor telepon atau nomor *whatsapp* agar wajib pajak lebih mudah dihubungi oleh KPP. Kepala KPP Pratama Balikpapan Timur berharap terbangunnya seinergi antara pemberi kerja dan KPP ini mampu mendukung naiknya kepatuhan dalam melaporkan SPT tahunan Orang Pribadi (OP). Hal ini

menjadi tugas berat bagi Direktorat Jenderal Pajak selaku pihak yang berwenang terhadap pajak untuk mengembalikan kesadaran para wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Perdana & Dwirandra (2020), Ari *et al.*, (2021), Zulhazmi & Kwarto (2019), Santhi *et al.*, (2021), yang menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rita j.D. Atarwaman (2020) yang menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain kesadaran wajib pajak upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan perundang undangan yang berlaku. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak terhadap penerimaan pajak untuk tahun tahun berikutnya. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan suatu pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Rita J. D. Atarwaman 2020). Jumlah pengaduan pelayanan perpajakan Ditjen pajak (DJP) pada semester 1/2020 mengalami penurunan secara

tahunan, berdasarkan data SPAN-LAPOR yang dikelola kemenPAN-RB, pengaduan terkait dengan layanan, kode etik, sistem aplikasi, hingga penegakan hukum dari wajib pajak, jumlahnya sebanyak 139 pengaduan atau turun dibandingkan dengan jumlah pada semester 1/2019 sebanyak 219 pengaduan. Hal tersebut tak lepas dari kerja DJP dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam berbagai aspek. Digitalisasi layanan menjadi salah satu aspek utamanya. Kehadiran layanan seperti *e-registration*, *e-filing*, *e-billing*, *e-faktur*, dan aplikasi lainnya telah memberi kemudahan bagi wajib pajak untuk mengurus sendiri kebutuhannya. Adapun kebutuhan itu seperti perolehan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pelaporan, pembayaran dan lainnya. Peningkatan *profesionalisme* pegawai DJP juga menjadi salah satu faktor yang berpengaruh. Kemudian penyediaan sarana dan prasarana penunjang serta inovasi tanpa henti dalam pelayanan secara daring juga membantu penurunan jumlah pengaduan. Layanan pengaduan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan upaya DJP untuk terus melakukan perbaikan sekaligus menjalankan tugasnya sebagai suatu badan publik yang dituntut untuk memegang asas keterbukaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan keterbukaan informasi, wajib pajak juga diminta untuk terus mengawal penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh DJP. Langkah ini tentunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak di Indonesia.

Kualitas pelayanan ini megacu pada penelitian yang dilakukan oleh Astina & Setiawan (2018), Awwalina *et al.*, (2018), Pebrina & Hidayatulloh (2020), dan Masari & Suartana, peneliti ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan tidak ada yang menyimpulkan hasil berbeda.

Selain faktor yang diatas, dalam pernyataannya Wardani & Wati (2018) mengatakan bahwa unsur eksternal yang mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan pajak ialah sosialisasi perpajakan. Sosialisasi/penyuluhan ini adalah upaya membagikan pengertian tentang perpajakan untuk merubah pengetahuan/pemahaman, kemampuan, dan juga sikap masyarakat supaya terdorong mampu mengerti, menyadari, peduli serta berpartisipasi dalam memenuhi pajak (Sari & Saryadi, 2018). Melalui vertikalnya, Ditjen Pajak (DJP) terus berupaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. KP2KP Sidarap di Sulawesi Selatan misalnya, menerjunkan petugasnya untuk melakukan sosialisasi perpajakan secara *door to door*, alias mendatangi alamat wajib pajak satu persatu. Dilansir dari siaran pers otoritas, penyuluhan perpajakan yang dilakukan pada awal Agustus ini menasar pelaku usaha bidang perdagangan material bangunan. Dipilihnya bidang usaha ini karena kantor pajak perlu melakukan perluasan basis data secara *spesifik* di bidang ini. Secara umum, aktivitas ini dikemas dalam agenda rutin Kegiatan Pengumpulan Data Laporan (KPDL). Petugas juga menyampaikan sosialisasi peraturan terbaru terkait dengan batasan omzet Rp 500 juta, mengingatkan usahawan bidang ini memiliki rata rata omzet melebihi Rp 500 juta. Para pelaku usaha banyak yang masih belum memahami terkait dengan ketentuan batas *omzet* tidak kena pajak bagi wajib pajak orang pribadi sebesar Rp 500 juta yang diatur dalam UU No 7 tahun 2021 tentang Harmonisasi peraturan perpajakan. Bagi wajib pajak orang pribadi yang memiliki *omzet* belum menyentuh Rp 500 juta dalam satu tahun tidak

dikenai PPh final 0,5% sesuai dengan PP 23 tahun 2018. Kalau *omzet* sudah diatas Rp 500 juta silahkan untuk melakukan pembayaran pajak dengan tarif yang masih sama yaitu 0,5%. Salah satu pemilik usaha Hariyono mengaku makin memahami kewajiban pajaknya. Menurutnya, aturan baru UMKM sebesar Rp500 juta sangat membantunya, aturan ini memberikan keringanan kepadanya dan teman-teman UMKM yang memiliki *omzet* belum begitu besar.

Hasil penelitian sosialisasi perpajakan ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh, Agustini & Widhiyani (2019), Suardana & Gayatri (2020), Mediawahyu *et al.*, (2020), Rismaningsih *et al.*, (2021), yang menyimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siahaan & Halimatusyadiah (2018) yang menyimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian sebelumnya ada ketidak konsistenan atas hasil yang diperoleh oleh para peneliti, sehingga hal inilah yang mendorong peneliti untuk meneliti kembali dan menguji lebih lanjut faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah menjadikan pengetahuan pajak sebagai variabel moderasi dan penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Sukabumi. Adapun Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan pajak sebagai variabel moderasi.

Berdasarkan fenomena dari latar belakang diatas dan hasil penelitian terdahulu tentang faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, maka peneliti tertarik untuk mengajukan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus di KPP Pratama Sukabumi)”**.

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemikiran pada latar belakang diatas, identifikasi masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurang nya pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan.
2. Masih banyak wajib pajak yang kurang sadar atas kewajibannya dalam membayar pajak, menunda nunda pembayaran pajak, dan tidak melaporkan SPT nya dengan tepat waktu.
3. Pelayanan yang kurang baik dan antrian yang lama membuat masyarakat malas untuk mendatangi kantor pajak.
4. Kurangnya sosialisasi dari kantor pajak pada wajib pajak.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Pada latar belakang dan identifikasi masalah telah dijelaskan terkait masalah yang ada, agar penelitian ini bisa di bahas secara fokus dan tidak melebar maka di perlukan pembatasan masalah, penelitian ini hanya akan menitik beratkan pada Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Pajak sebagai Variabel Moderasi
Studi kasus di KPP Pratama Sukabumi.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukabumi?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukabumi?
3. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukabumi?
4. Apakah pengetahuan pajak memoderasi kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukabumi?
5. Apakah pengetahuan pajak memoderasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukabumi?
6. Apakah pengetahuan pajak memoderasi sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukabumi?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukabumi.

2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukabumi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukabumi.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukabumi setelah di moderasi oleh pengetahuan pajak.
5. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukabumi setelah di moderasi oleh pengetahuan pajak.
6. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukabumi setelah di moderasi oleh pengetahuan pajak.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Menambah wawasan dan menyerap ilmu tentang perpajakan dan mendapatkan informasi mengenai, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan pajak sebagai moderasi sehingga bisa mengetahui fakta yang ada.

2. Manfaat Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan mampu memberikan bukti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sosialisasi

perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan pajak sebagai moderasi dan bisa menjadi bahan informasi dan masukan bagi instansi dan semua pihak yang berwenang.

