

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memberikan alternatif pelayanan untuk wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Salah satunya adalah dengan adanya Kantor Pelayanan Pajak di berbagai kota atau daerah. Dengan tersebarnya Kantor Pelayanan Pajak di berbagai kota atau daerah dapat membantu wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya karena hanya perlu mendatangi Kantor Pelayanan Pajak sesuai dengan wilayah tempat tinggalnya. Kantor Pelayanan Pajak dibedakan menjadi sepuluh, yaitu KPP Wajib Pajak Besar Satu dan Dua, KPP Wajib Pajak Besar Orang Pribadi, KPP Madya, KPP Badan dan Orang Asing, KPP BUMN, KPP Penanaman Modal Asing, KPP Minyak dan Gas Bumi, KPP Perusahaan Masuk Bursa, KPP Pratama, dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) yang berjumlah 556 KPP yang tersebar di 34 Wilayah Kerja di Indonesia.

Salah satu jenis Kantor Pelayanan Pajak adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama. KPP Pratama merupakan KPP terbanyak dengan jumlah wajib pajak terbanyak sehingga KPP Pratama dapat menjadi salah satu bahan acuan untuk menilai tingkat kepatuhan wajib pajak. Adapun tugas KPP Pratama adalah melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak di bidang PPh, PPN, PPnBM, Pajak Tidak Langsung Lainnya.

Objek penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah KPP Pratama Depok Cimanggis karena memiliki keunggulan dibandingkan dengan KPP Pratama lainnya di Kantor Wilayah DJP Jawa Barat III yang mencakup Kota Depok, Bogor, Bekasi, dan Kab. Bogor. Adapun keunggulan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Cimanggis yaitu:

- 1) Pada data rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Kanwil DJP Jawa Barat III di tahun 2018 dan 2019, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Cimanggis memiliki jumlah kenaikan dan total rasio terbesar yaitu

sebesar 7,88% bila dibandingkan dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama lainnya.

Tabel 1. 1 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Kanwil DJP Jawa Barat III Tahun 2018 dan 2019

No	KPP	Total Rasio	
		2018	2019
1	KPP Madya Bogor	-	64,56%
2	KPP Pratama Pondok Gede	92,47%	95,51%
3	KPP Pratama Bekasi Barat	67,83%	69,12%
4	KPP Pratama Bekasi Selatan	55,34%	58,01%
5	KPP Pratama Bekasi Utara	69,08%	73,47%
6	KPP Pratama Depok Sawangan	90,55%	96,87%
7	KPP Pratama Depok Cimanggis	89,96%	97,84%
8	KPP Pratama Cibinong	27,02%	29,23%
9	KPP Pratama Ciawi	28,95%	32,09%
10	KPP Pratama Cileungsi	31,24%	34,58%
11	KPP Pratama Bogor	56,97%	62,49%

Sumber: Arsip KPP Pratama Depok Cimanggis

- 2) KPP Pratama Depok Cimanggis memiliki realisasi rasio yang melebihi target minimal rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh yang mengacu kepada Kontrak Kinerja Direktorat Jenderal Pajak.

Tabel 1. 2 Target dan Realisasi Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT PPh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Cimanggis

Tahun	Target Rasio	Realisasi Rasio
2018	71%	89,96%
2019	73%	97,84%

Sumber: Arsip KPP Pratama Depok Cimanggis

Berdasarkan Tabel 1.1 dan Tabel 1.2, KPP Pratama Depok Cimanggis memiliki rasio kepatuhan penyampaian SPT tahunan PPh terbesar pada Kanwil DJP Jawa Barat III tahun 2018 dan 2019. Oleh karena itu, peneliti tertarik memilih KPP Pratama Depok Cimanggis sebagai objek penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis.

1.2. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu penghasilan negara yang diperoleh dari pembayaran masyarakat di sektor pajak dan menjadi salah satu sumber pendapatan terbesar dalam suatu negara. Negara memiliki wewenang dalam memungut pajak, karena pajak yang dibayarkan oleh masyarakat tersebut dapat digunakan negara untuk pembangunan negara, seperti fasilitas umum yang akan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat terutama oleh wajib pajak. Namun, tidak sedikit pula masyarakat yang tidak patuh dalam membayar pajak, seperti tidak membayar tepat waktu, salah hitung atau tidak sesuai dengan pajak terutang yang sebenarnya, dll. Tingkat keberhasilan pelaksanaan pemungutan pajak sebagian besar bergantung pada kesadaran wajib pajak (Resmi, 2019, p. 1). Kurangnya pajak yang diterima suatu negara dapat menghambat pekerjaan di negara tersebut, karena kurangnya pendanaan. Penerimaan pajak inilah yang digunakan untuk meningkatkan pembangunan di Indonesia mulai dari pembangunan infrastruktur, kesehatan, pendidikan, dan berbagai sektor lainnya yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat Indonesia. Tingkat kepatuhan di Indonesia sendiri masih sangat kurang yang mengakibatkan penerimaan pajak di Indonesia belum maksimal.

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah *self assessment system*. Menurut (Mardiasmo, 2019, p. 11), *self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak diberi wewenang secara utuh dalam menghitung, membayar, hingga melaporkan pajak terutang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan diterapkannya *self assessment system* ini, ditujukan untuk mengukur tingkat pemahaman wajib pajak dalam menghitung,

membayar, dan melaporkan pajak terutangnya sesuai dengan jumlah dan waktu yang telah ditentukan. *Self assessment system* akan dikatakan berhasil ketika semakin meningkatnya jumlah wajib pajak yang mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak tanpa adanya paksaan dari pihak terkait. Sistem ini sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena tidak semua wajib pajak ingin melakukan menghitung, membayar, melaporkan, serta mendaftarkan diri tanpa adanya bantuan dan sangat dibutuhkannya kesadaran dari wajib pajak itu sendiri.

Menurut (Nurlaela, 2017), kepatuhan wajib pajak adalah suatu hal yang dilakukan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Semakin tinggi besar pajak yang diterima suatu negara maka akan semakin baik pula keuangan negara tersebut. Tingkat kepatuhan wajib pajak ini dapat diukur melalui terpenuhinya realisasi penerimaan pajak daerah sesuai dengan target yang telah ditetapkan, semakin bertambahnya jumlah wajib pajak baru atau semakin banyaknya masyarakat yang mendaftarkan diri menjadi wajib pajak, dan rendahnya jumlah tunggakan/tagihan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak sangat berpengaruh pada pendapatan negara khususnya di sektor pajak, sehingga dapat mengakibatkan realisasi penerimaan pajak yang diterima belum maksimal.

Tabel 1. 3 Realisasi Penerimaan Pajak (Dalam Triliun Rupiah)

Tahun	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan	Persentase
2017	1.451	1.340	92%
2018	1.681	1.424	85%
2019	1,786	1.578	88%

Sumber: kemenkeu.go.id

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa persentase penerimaan pajak setiap tahunnya tidak stabil. Pada tahun 2017 realisasi penerimaan pajak sebesar 1.340 triliun dari target penerimaan pajak sebesar 1.451 triliun atau sebesar 92%. Pada tahun 2018, persentase realisasi penerimaan pajak mengalami penurunan menjadi 85% yaitu dengan realisasi penerimaan pajak sebesar 1.424 triliun dan target penerimaan pajak sebesar 1.681 triliun. Namun, pada tahun 2019, persentase penerimaan pajak kembali meningkat menjadi 88% dengan realisasi penerimaan

pajak sebesar 1.578 triliun dan target penerimaan pajak sebesar 1.786 triliun. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa wajib pajak belum maksimal dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak pun belum mencapai target maksimal.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan karena adanya penghindaran pajak, kurangnya sosialisasi perpajakan, dan pelaporan pajak yang tidak sesuai dengan realisasinya (Richard, 2018). Dengan tidak konsistennya penerimaan pajak di Indonesia maka kedisiplinan dan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku sangat dibutuhkan. Kepatuhan bagi wajib pajak sangat penting, (Subarkah & Dewi, 2017) menyatakan 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.

**Tabel 1. 4 Realisasi Kepatuhan Penyampaian SPT PPh
Pada KPP Pratama Depok Cimanggis**

Tahun	Total Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT PPh
2017	84,96%
2018	89,96%
2019	97,84%

Sumber: Arsip KPP Pratama Depok Cimanggis

Berdasarkan Tabel 1.4, pada tahun 2017-2019 tingkat kepatuhan penyampaian SPT PPh di KPP Pratama Depok Cimanggis meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2017, realisasi tingkat kepatuhan penyampaian SPT PPh adalah sebesar 84,96% dan meningkat sebesar 5% pada tahun 2018 menjadi 89,96%. Pada tahun 2019 terjadi peningkatan kembali sebesar 7,88% menjadi 97,84%. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis terbilang dalam kategori baik meskipun belum maksimal secara keseluruhan.

Jumlah wajib pajak mengalami peningkatan setiap tahunnya, sedangkan tingkat kepatuhan wajib pajak masih belum dapat dikatakan stabil (Dudi & Putri,

2014). Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa variabel seperti tingkat penghasilan, persepsi masyarakat, dan pemenuhan jasa publik. Selain itu, perubahan sistem pelayanan perpajakan secara manual menjadi elektronik (*e-Registration, e-Billing, dan e-Filing*) serta sosialisasi perpajakan pun diduga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak selaku badan pengelola perpajakan Indonesia telah melakukan berbagai cara dalam upaya peningkatan penerimaan negara melalui sektor pajak. Dalam meningkatkan penerimaan negara melalui sektor pajak, dibutuhkan partisipasi aktif dari wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, peningkatan penerimaan pajak suatu negara dapat ditentukan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak.

Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan modernisasi perpajakan Indonesia. Modernisasi perpajakan dilakukan melalui penyederhanaan proses perpajakan melalui penerapan sistem teknologi informasi dan komunikasi. Upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak adalah dengan penerapan sistem elektronik pada pelayanan pendaftaran NPWP, pembayaran pajak, dan pelaporan SPT. Dengan adanya pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi, pendaftaran, pembayaran, dan pelaporan dapat dilakukan secara *online* guna memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. *E-Registration, e-Billing, dan e-Filing* tergolong sistem baru yang diketahui oleh wajib pajak serta masih minimnya pengetahuan masyarakat. Akibat dari adanya perubahan dalam Undang-Undang perpajakan mengharuskan KPP mengadakan sosialisasi. Dalam kegiatan sosialisasi tersebut diharapkan dapat membantu wajib pajak dalam melaksanakan dan memahami sistem dan peraturan pajak terbaru. Dengan adanya sosialisasi perpajakan diharapkan semua wajib pajak dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan perpajakan, membangun kesadaran membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya.

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan identitas atau tanda pengenal wajib pajak yang digunakan untuk melancarkan administrasi perpajakan seperti mengurus proses kelebihan membayar pajak dan mengurangi beban pembayaran pajak secara legal. Dalam mengurus kelebihan membayar pajak akan

lebih cepat dan mudah jika memiliki NPWP, karena jika tidak memiliki NPWP maka pengajuan akan ditolak oleh petugas. Selain itu, dengan memiliki NPWP, dapat meringankan beban pajak penghasilan yang diberikan oleh pemerintah. Beban pajak yang ditanggung oleh wajib pajak yang telah memiliki NPWP mencapai 20% lebih rendah dibandingkan dengan wajib pajak yang tidak memiliki NPWP. Selain bermanfaat dalam administrasi perpajakan, NPWP juga bermanfaat dalam proses pengajuan kredit ke bank karena NPWP dapat menjadi bukti bagi bank untuk mengecek apakah calon debitur taat pajak atau sebaliknya dan NPWP juga sangat penting untuk pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang merupakan surat izin bagi orang pribadi atau badan agar dapat melaksanakan usaha perdagangan. Salah satu syarat dalam membuat SIUP yaitu memiliki NPWP. Hingga saat ini untuk melamar suatu pekerjaan pun beberapa perusahaan mewajibkan calon pegawai untuk memiliki NPWP. Nomor Pokok Wajib Pajak sangat diperlukan bagi wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan.

E-Registration merupakan sistem pendaftaran dan perubahan data wajib pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak secara *online* yang terhubung langsung oleh Direktorat Jenderal Pajak. *E-Registration* digunakan wajib pajak sebagai sarana untuk pendaftaran wajib pajak secara *online* dan digunakan oleh petugas pajak sebagai sarana untuk memproses pendaftaran wajib pajak secara *online*. Namun, upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah wajib pajak mendaftarkan NPWP melalui sistem pendaftaran *online* ternyata belum banyak diketahui oleh wajib pajak. Penerapan sistem *e-Registration* dapat dikatakan berhasil apabila semakin meningkatnya jumlah wajib pajak yang mendaftarkan diri tanpa merasa adanya paksaan atau tuntutan. Pendaftaran secara *online* (*e-Registration*) dapat diakses melalui situs pajak.go.id dengan memilih pendaftaran NPWP yang kemudian akan diarahkan menuju situs <https://ereg.pajak.go.id/>. Keterkaitan *e-Registration* dan kepatuhan wajib pajak adalah apabila jumlah wajib pajak yang mendaftarkan diri dan menjalankan kewajiban perpajakannya semakin meningkat, maka semakin meningkat pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian (Maya Indriastuti, 2020) dan (Ayu et al., 2020) mereka menyatakan bahwa wajib pajak memanfaatkan media *e-Registration* sebagai sarana

pendaftaran, perubahan data wajib pajak atau pengukuhan dan pencabutan PKP. Semakin meningkat hasil penerapan *e-Registration* maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula dan begitupun sebaliknya. Berbeda dengan hasil penelitian (Desyanti & Amanda, 2020) yang menyatakan bahwa *e-Registration* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ia menyatakan masih kurangnya sosialisasi tentang penggunaan sistem *e-Registration* serta adanya keterbatasan dalam penggunaan sistem tersebut.

Selain *e-Registration*, *e-Billing* dianggap dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. *E-Billing* merupakan sarana pembayaran pajak terutang secara elektronik atau *online*. Penerapan *e-Billing* ini pun memberikan beberapa keuntungan kepada wajib pajak, seperti mempermudah akses dalam pembayaran pajak dan menghemat waktu (Larasati & Subardjo, 2018). Selain itu, penerapan *e-Billing* juga memberikan keuntungan kepada pihak DJP yaitu untuk memastikan jumlah pajak yang telah dibayarkan dan lebih menghemat waktu jika dibandingkan dengan sistem lama yang mengharuskan untuk mengisi Surat Setoran Pajak terlebih dahulu. *E-Billing* sendiri mulai diterapkan pada tahun 2016 sehingga masih tergolong sistem yang cukup baru sehingga masih kurangnya pengetahuan wajib pajak akan sistem ini. Selain memberikan beberapa manfaat, penerapan sistem *e-Billing* pun memiliki kelemahan yaitu ketergantungan pada koneksi internet sedangkan di Indonesia koneksi internet masih belum stabil.

Hasil penelitian (Handayani, 2017) dan (Sulistiyorini et al., 2017) menyatakan bahwa *e-Billing* berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Mereka menyatakan bahwa wajib pajak memanfaatkan media *e-Billing* sebagai sarana pembayaran pajak yang mudah diakses dan lebih efisien. Semakin meningkat hasil penerapan *e-Billing* maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula dan begitupun sebaliknya. Berbeda dengan hasil penelitian (Putri Meity, 2018) menyatakan bahwa *e-Billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang disebabkan oleh sulitnya penggunaan *e-Billing* dan kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap sistem yang baru.

Selain *e-Registration* dan *e-Billing*, *e-Filing* pun dianggap dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Menurut (Mardiasmo, 2019, p. 40), Surat

Pemberitahuan (SPT) merupakan surat untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Fungsi SPT yaitu untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak terutang. Pelaporan SPT dapat dilakukan secara langsung, melalui pos atau jasa ekspedisi dengan bukti pengiriman surat, dan *e-Filing*. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak adalah dengan penerapan sistem elektronik *e-Registration, e-Billing, dan e-Filing*. Namun, tingkat keberhasilan dari penerapan sistem elektronik ini belum maksimal dikarenakan masih kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap beberapa pelayanan yang diberikan secara *online*.

E-Filing merupakan salah satu sarana dalam melaporkan SPT yang dilakukan secara *online* melalui *website* resmi Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Dengan diterapkannya *e-Filing* memberikan beberapa manfaat kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, seperti menghemat waktu karena tidak harus datang ke KPP terdekat, proses pelaporan lebih cepat, dapat dilakukan setiap saat, data yang diberikan lebih akurat karena pada *e-SPT* terdapat formula untuk meminimalisir kemungkinan salah pengisian, dan lebih aman karena untuk mengakses *e-Filing* diperlukan adanya *Electronic Identification Number (e-FIN)*. Dengan adanya penerapan *e-Filing* ini diharapkan dapat meningkatkan antusias dari wajib pajak terutama dalam melaporkan SPT (Lado & Budiantara, 2018). Selain memberikan beberapa manfaat, penerapan sistem *e-Filing* pun memiliki kelemahan yaitu ketergantungan pada koneksi internet sedangkan di Indonesia koneksi internet masih belum stabil.

Hasil penelitian (Husnurrosyidah, 2017) dan (Pradnyana & Prena, 2019) menyatakan bahwa *e-Filing* berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Mereka menyatakan bahwa wajib pajak memanfaatkan media *e-Filing* sebagai sarana pelaporan SPT yang mudah diakses. Semakin meningkat hasil penerapan *e-Filing* maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula dan begitupun sebaliknya. Berbeda dengan hasil penelitian (Solekhah and Supriono, 2018), yang menyatakan bahwa *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang disebabkan oleh ketidakpahaman wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-Filing*.

Selain menggunakan variabel bebas, penelitian ini juga menggunakan variabel moderasi. Menurut (Sugiyono, 2019, p. 69), variabel moderasi merupakan variabel yang digunakan untuk memperkuat atau memperlemah hubungan antar variabel. Variabel moderasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sosialisasi perpajakan. Penerapan sistem baru atau perubahan sistem manual menjadi elektronik tidak dapat berjalan dengan baik apabila tidak adanya sosialisasi perpajakan dari pihak petugas pajak kepada wajib pajak. Hal ini dikarenakan tidak semua wajib pajak mengikuti perkembangan tentang peraturan yang akan dan sedang digunakan. Oleh karena itu, sosialisasi perpajakan sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu cara dalam memberikan informasi, dan pemahaman kepada masyarakat tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sosialisasi perpajakan dapat dilakukan untuk mengukur seberapa besar tingkat pengetahuan wajib pajak tentang peraturan dan tata cara perpajakan yang terus-menerus berubah. Ketidakhahaman wajib pajak mengenai prosedur perpajakan akan mengakibatkan masyarakat tidak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dikarenakan masyarakat tidak paham mengenai tata cara untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak sehingga tidak melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak yang taat baik secara sengaja maupun tidak, maka sangat diperlukannya sosialisasi perpajakan tentang prosedur yang berlaku secara berkala (Wijayanto, 2017).

Hasil penelitian (Muhamad et al., 2020), menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ia menyatakan apabila sosialisasi perpajakan dilakukan secara berkala, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian (Samadiartha & Darma, 2017) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian serta fenomena diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Pendaftaran NPWP Secara *Online* (*E-Registration*), *E-Billing* dan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel**

Moderasi (Survei pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Depok Cimanggis Tahun 2019).

1.3. Rumusan Masalah

Salah satu sumber pendapatan terbesar dalam suatu negara diperoleh dari penerimaan pajak. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak sangat berpengaruh pada peningkatan pendapatan negara. Namun, tidak sedikit pula masyarakat yang tidak patuh dalam membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu hal yang dilakukan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tingkat kepatuhan wajib pajak tidak stabil setiap tahunnya yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak melakukan modernisasi pada sistem perpajakan Indonesia yaitu dengan penerapan sistem elektronik pada pelayanan pendaftaran NPWP, pembayaran pajak, dan pelaporan SPT. Dengan adanya penerapan sistem pelayanan elektronik diharapkan dapat mempermudah wajib pajak serta meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Penerapan sistem elektronik tersebut dapat maksimal jika diadakan sosialisasi secara berkala mengenai tata cara penggunaannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka diperoleh pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *e-Registration*, *e-Billing*, *e-Filing*, sosialisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Depok Cimanggis tahun 2019?
2. Apakah *e-Registration*, *e-Billing*, dan *e-Filing* dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di KPP Pratama Depok Cimanggis tahun 2019?
3. Apakah *e-Registration* berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di KPP Pratama Depok Cimanggis tahun 2019?

4. Apakah *e-Billing* berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di KPP Pratama Depok Cimanggis tahun 2019?
5. Apakah *e-Filing* berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di KPP Pratama Depok Cimanggis tahun 2019?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui penerapan *e-Registration*, *e-Billing*, *e-Filing*, sosialisasi perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Depok Cimanggis.
2. Untuk mengetahui pengaruh *e-Registration*, *e-Billing*, dan *e-Filing* secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di KPP Pratama Depok Cimanggis tahun 2019 dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh *e-Registration* secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di KPP Pratama Depok Cimanggis tahun 2019.
4. Untuk mengetahui pengaruh *e-Billing* secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di KPP Pratama Depok Cimanggis tahun 2019.
5. Untuk mengetahui pengaruh *e-Filing* secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di KPP Pratama Depok Cimanggis tahun 2019.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Aspek Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengetahuan perpajakan yang berkaitan dengan *e-Registration*, *e-Billing*,

e-Filing, sosialisasi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak.

2. Hasil penelitian ini mendukung teori kepatuhan dan diharapkan dapat bermanfaat untuk menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya, khususnya dalam hal yang berkaitan dengan *e-Registration*, *e-Billing*, *e-Filing*, sosialisasi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak.

1.5.2. Aspek Praktis

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terkait dengan penerapan *e-Registration*, *e-Billing*, dan *e-Filing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis dengan adanya sosialisasi perpajakan secara berkala, serta dapat memberikan informasi kepada publik terkait penelitian yang telah dilakukan.

2. Bagi Wajib Pajak

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan wajib pajak dapat memanfaatkan layanan perpajakan elektronik (*e-Registration*, *e-Billing*, dan *e-Filing*) serta memanfaatkan sosialisasi perpajakan yang diberikan untuk meningkatkan kesadaran, pengetahuan, dan kepatuhan masyarakat khususnya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Pada sistematika penulisan tugas akhir, penulis akan menjelaskan secara singkat tentang setiap BAB yang terdapat dalam penelitian ini yaitu BAB I hingga BAB V.

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan tentang gambaran umum KPP Pratama Depok Cimanggis, beberapa fenomena yang pernah terjadi pada KPP Pratama Depok Cimanggis, rumusan masalah berdasarkan latar belakang penelitian, tujuan dilakukannya penelitian ini, manfaat dari adanya penelitian ini secara teoritis dan praktis, serta sistematika penulisan secara umum.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan mengenai landasan teori yang terkait dengan *e-Registration, e-Billing, e-Filing*, sosialisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak yang digunakan sebagai dasar acuan penelitian. Selain itu, bab ini juga membahas tentang penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan pembuatan hipotesis penelitian sebagai jawaban sementara atas rumusan masalah.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini, variabel operasional yang digunakan lengkap dengan indikator dan skala perhitungannya, urutan tahapan penelitian, menjelaskan populasi pada penelitian ini dan menentukan jumlah sampel yang akan digunakan, serta menjelaskan tentang cara pengumpulan data yang dilakukan dan teknik yang digunakan untuk menganalisis data yang telah diperoleh.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang karakteristik responden, mendeskripsikan hasil penelitian dan memberikan pembahasan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh variabel independen (*e-Registration, e-Billing, e-Filing*) dan variabel moderasi (sosialisasi perpajakan) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) atau biasa disebut dengan pengimplementasian bab tiga (3).

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan memberikan saran atau rekomendasi dari penulis terkait dengan penelitian yang dilakukan serta penyajian daftar pustaka sumber referensi penelitian dan lampiran.