

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Anggaran belanja negara yang besar merupakan dasar utama program pembangunan berkelanjutan pemerintahan saat ini. Sumber pendanaan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dapat berasal dari dana internal dan eksternal. Pajak yang merupakan salah satu bentuk kemandirian suatu negara dalam membiayai pembangunan dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada di dalam negeri. Pajak secara awam merupakan iuran dalam bentuk uang (bukan barang) yang dipungut oleh pemerintah/fiskus (negara), dengan suatu peraturan tertentu (tarif tertentu) dan selanjutnya digunakan untuk pembiayaan kepentingan-kepentingan umum. Reformasi perpajakan dapat dilakukan melalui perluasan basis pajak, meningkatkan kepatuhan, meningkatkan tata kelola dan administrasi perpajakan. Dengan disahkannya Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) pada 7 Oktober 2021 merupakan salah satu perubahan signifikan dalam sejarah reformasi perpajakan. Keberadaan Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) menjadi bagian dari reformasi struktural dibidang perpajakan yang berfungsi untuk mendukung cita-cita Indonesia maju (Nurlaila, 2021).

Kepatuhan merupakan tindakan atau kondisi yang dimana seseorang atau entitas mematuhi aturan, regulasi, standar, atau instruksi yang telah ditetapkan oleh otoritas tertentu. Kepatuhan wajib pajak sendiri memiliki pengertian, yaitu tingkat dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan mereka sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak mencakup kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi usaha, kepatuhan melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku, serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya. Di antara ketiga jenis kepatuhan tersebut, yang paling mudah untuk diamati, yaitu kepatuhan melaporkan kegiatan usaha, karena seluruh wajib pajak wajib untuk menyampaikan laporan kegiatan usahanya setiap bulan atau setiap tahun dalam bentuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam setiap masa atau tahunnya.

Di Indonesia, sistem perpajakan yang efektif dan efisien sangat diperlukan untuk mencapai target penerimaan pajak yang optimal. Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh beberapa faktor, seperti ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan publik, ketimpangan dalam pembangunan infrastruktur, serta maraknya kasus korupsi yang melibatkan pejabat tinggi (Septyana et al., 2022). Salah satu penyebabnya adalah masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayarkan, seperti masih banyaknya jalan rusak, fasilitas publik yang tidak memadai, serta kasus korupsi yang kerap melibatkan pejabat pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi, masih menjadi tantangan besar. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Indonesia dalam melaporkan SPT merupakan salah satu fenomena yang terjadi. Meskipun ada sanksi yang diterapkan, banyak wajib pajak masih enggan untuk melaporkan SPT mereka. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap fenomena ini termasuk sistem perpajakan self-assessment yang membebankan tanggung jawab pada wajib pajak untuk menghitung dan melaporkan pajak mereka sendiri, serta kurangnya pemahaman tentang prosedur perpajakan dan persepsi negatif tentang penggunaan pajak oleh pemerintah (Putra, 2024). Masyarakat sering kali merasa kesulitan dalam memahami sistem perpajakan yang ada, pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang belum sepenuhnya memadai untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak, serta peran relawan pajak yang diharapkan dapat membantu dalam edukasi dan penyuluhan juga belum optimal.

Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi sangat diperlukan dalam membantu pemerintah dalam upaya peningkatan penerimaan negara dari segi pajak, untuk memaksimalkan penerimaan pajak, pemerintah perlu lebih fokus pada berbagai program yang dapat meningkatkan pendapatan pajak. Pemerintah secara rutin memberikan edukasi melalui pelatihan langsung kepada wajib pajak untuk meningkatkan pengetahuan mereka. Ini termasuk sosialisasi mengenai peraturan perpajakan dan sanksi pajak untuk memperbarui informasi terkait pajak. Namun, belakangan ini banyak wajib

pajak dan masyarakat yang merasa ragu untuk membayar pajak. Situasi ini dapat berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak (Agun et al., 2022).

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Pajak Tahun 2019-2023 di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan

Tahun	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan	Persentase
2019	6.253.116.798.000	4.754.388.439.548	76,03%
2020	3.851.493.480.000	4.646.683.534.764	120,65%
2021	5.788.650.576.000	6.509.754.705.343	112,46%
2022	3.304.335.328.000	3.768.866.148.400	114,06%
2023	4.222.074.837.000	4.349.066.614.249	103,01%

Sumber : KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2019 menuju 2020 realisasi penerimaan pajak mengalami penurunan pada tahun 2019 sebesar 4,7 triliun dan di tahun 2020 sebesar 4,6 triliun, sedangkan di tahun 2021 sampai 2023 realisasi penerimaan pajak mengalami peningkatan dari target yang sudah ditetapkan. Penurunan target penerimaan pada tahun 2022 dan 2023 disebabkan oleh adanya pembagian wilayah yang berdampak pada distribusi wajib pajak dan potensi penerimaan di masing-masing area. Pada tahun 2020 realisasi penerimaan pajak mengalami penurunan yang signifikan dikarenakan terjadi dampak dari pandemi Covid-19.

Penerimaan pajak kembali meningkat setelah mengalami Covid-19, hal ini dapat dibuktikan bahwa pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam penerimaan negara dalam meningkatkan pembangunan dan pemulihan ekonomi nasional serta menjaga keberlangsungan hidup Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penerimaan pajak berperan penting dalam pembangunan nasional, terlihat dari fasilitas umum dan infrastruktur yang semakin memadai. Untuk mencapai hal ini, partisipasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sangat diperlukan. Kepatuhan wajib pajak yang disiplin menjadi faktor utama yang mempengaruhi penerimaan pajak yang pada akhirnya mendukung pembangunan negara. Rendahnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi ini dipengaruhi oleh beberapa hal salah satunya adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan.

Modernisasi merupakan proses perubahan dan pembaruan dalam berbagai aspek kehidupan menuju kondisi yang lebih maju dan efisien. Modernisasi biasanya melibatkan penerapan teknologi baru perubahan pola pikir, sistem sosial, ekonomi, serta peningkatan kualitas infrastruktur dan layanan. Salah satu perubahan yang dirasakan berkaitan dengan penggunaan teknologi komunikasi dan informasi terutama dibidang perpajakan. Modernisasi sistem perpajakan tidak akan berjalan dengan efektif tanpa adanya partisipasi dari pihak terkait, yaitu wajib pajak. Oleh karena itu, penting untuk mengubah pola pikir negatif di kalangan wajib pajak, sehingga membayar dan melaporkan pajak tidak lagi dianggap sebagai alasan untuk menghindari kepatuhan terhadap peraturan perpajakan yang ada. Dengan demikian modernisasi sistem administrasi perpajakan dibuat sedemikian rupa sehingga harus selalu dijaga dan diperbaharui agar dapat memberikan pelayanan yang optimal (Hidayat & Amanah, 2020). Dengan adanya sistem administrasi yang efektif, diharapkan otoritas dapat meningkatkan perwujudan pendapatan pajak dan memperkuat kepatuhan pajak.

Menurut Sihombing & Maharani (2020), kualitas pelayanan pajak merujuk pada tingkat baik atau buruknya cara pemerintah, melalui otoritas perpajakan, memberikan layanan kepada wajib pajak. Layanan ini mencakup berbagai aspek mulai dari proses pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga pengembalian pajak. Kualitas pelayanan yang baik penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan. Kualitas pelayanan pajak yang baik juga memiliki dampak langsung terhadap efisiensi administrasi perpajakan dan tingkat kepuasan wajib pajak. Jika wajib pajak merasa puas dengan layanan yang mereka terima, mereka akan lebih termotivasi untuk membayar pajak tepat waktu dan secara sukarela. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menyebabkan penurunan kepatuhan dan peningkatan sengketa pajak. Petugas pajak dikatakan berkualitas apabila mereka mampu menyampaikan informasi perpajakan secara akurat, termasuk mengenai perhitungan, penyeteroran, dan pelaporan, serta tetap mematuhi aturan dan standar operasional. Peningkatan kualitas layanan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang

pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Safitri & Silalahi, 2020). Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya, terutama dalam menyelesaikan kesulitan atau permasalahan yang berkaitan dengan penghitungan penyeteroran dan pelaporan sehingga wajib pajak dapat mengerti dan memahami kewajiban pajak yang harus dipenuhi. Dengan begitu, pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk sadar dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.

Beberapa kebijakan yang dapat diambil dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak dapat disesuaikan dengan kualitas pelayanan yang baik, hal tersebut dapat diketahui melalui pengukuran pelayanan yang dapat diterima wajib pajak sebagai upaya dalam memenuhi pelayanan yang wajib pajak harapkan terhadap aspek pelayanan suatu instansi yang bersangkutan. Terdapat 5 dimensi dalam mengukur kualitas jasa pelayanan dalam pelayanan prima perpajakan yaitu, *Tangibles* atau bukti langsung, *Reliability* atau kehandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan dan *Empathy* atau empati.

Pengetahuan akan hal perpajakan sangat diperlukan karena dengan adanya pengetahuan akan pajak oleh wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan dalam hal membayar kewajibannya, yaitu membayar pajak. Untuk memaksimalkan hal tersebut, selain dengan adanya pengetahuan akan pajak untuk meningkatkan kepatuhan juga diperlukan edukasi dan sosialisasi mengenai perpajakan maka, pemerintah sudah membuat berbagai upaya dengan salah satunya upayanya, yaitu dengan diadakannya program edukasi perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak memperkenalkan program, yaitu Relawan Pajak. Program relawan pajak ini bertujuan untuk membantu memberikan edukasi dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban perpajakan kepada wajib pajak, terutama bagi mereka yang belum memahami tentang tata cara pelaporan dan pembayaran pajak. Relawan pajak sering kali terlibat dalam membantu wajib pajak, terutama wajib pajak orang pribadi, dalam mengisi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara benar dan tepat waktu. Program

relawan pajak merupakan wujud kerja sama lembaga pendidikan dengan Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk memberikan edukasi dan sosialisasi kesadaran perpajakan kepada pihak non-otoritas guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut Inayah et al., (2023) program relawan pajam adalah program yang dirancang untuk mengedukasi masyarakat tentang pentingnya membayar pajak.

Relawan pajak bukanlah program baru. Di negara lain seperti di Amerika juga memiliki program yang serupa dengan nama yang berbeda, yaitu *Volunteer Income Tax Assistance* (VITA) ([Website pertapsi.or.id](http://Website.pertapsi.or.id)). Menurut Darmayasa dkk, (2020) VITA merupakan inisiatif peningkatan pelayanan publik yang memanfaatkan kemajuan teknologi untuk melayani masyarakat berpenghasilan rendah. Program relawan pajak yang memiliki kesamaan tujuan diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat bagi pihak-pihak terkait, termasuk wajib pajak perorangan, otoritas pajak, dan para relawan itu sendiri. Oleh karena itu, diperlukan pembinaan serta pelatihan agar para relawan dapat menjalankan tugasnya secara optimal (Pradnyani & Utthavi, 2020).

Kegiatan relawan pajak yang didukung dan bekerja sama oleh *Tax Center* di seluruh Indonesia untuk mendukung penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) bagi wajib pajak orang pribadi. *Tax center* adalah zona asistensi wajib pajak di lembaga pendidikan. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah tempat untuk penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) wajib pajak orang pribadi dan badan di kantor pelayanan pajak yang didampingi langsung oleh petugas pajak. Pentingnya peran relawan pajak dalam mengatasi permasalahan mengenai rendahnya kepatuhan wajib pajak di Indonesia, membuat perlu dilakukan penelitian ilmiah mengenai situasi tersebut. Dengan adanya peran relawan pajak akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga dari kepatuhan tersebut dapat berpengaruh terhadap penerimaan pajak di Indonesia.

Tabel 1. 2

Research GAP dari Penelitian Sebelumnya

Research gap	Penelitian	Hasil
Terdapat perbedaan hasil penelitian modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.	(Hidayat & Amanah, 2020)	Berpengaruh positif dan signifikan
	(Haryanti et al., 2022)	Tidak berpengaruh
	(Anggadini et al., 2022)	Berpengaruh positif dan signifikan
	(Rioni, 2018)	Berpengaruh positif dan signifikan
	(Pratiwi & Somantri, 2021)	Tidak berpengaruh
Terdapat perbedaan hasil penelitian pelayanan pada wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.	(Helen & Br Purba, 2023)	Berpengaruh signifikan
	(As'ari, 2018)	Tidak berpengaruh
	(Daur et al., 2024)	Tidak berpengaruh yang signifikan
	(Surbakti et al., 2024)	Berpengaruh positif dan tidak signifikan
	(Rioni, 2018)	Berpengaruh positif dan signifikan
Terdapat perbedaan hasil penelitian peran relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.	(Darmayasa dkk, 2020)	Berpengaruh positif
	(Pradnyani & Utthavi, 2020)	Belum berpengaruh signifikan
	(Bagaskoro et al., 2024)	Berpengaruh positif signifikan
	(Indrawan et al., 2024)	Berpengaruh signifikan
	(Hardika et al., 2021)	Berpengaruh signifikan

Penjelasan mengenai perbedaan hasil penelitian terkait pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan pada wajib pajak, dan peran relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diuraikan bahwa pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang diteliti oleh Hidayat & Amanah (2020) menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian oleh Anggadini et al., (2022) dan Rioni (2018) menyatakan bahwa Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berbeda dengan hasil penelitian Haryanti et al., (2022) dan Pratiwi & Somantri (2021) menyimpulkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian mengenai pengaruh pelayanan pada wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil yang beragam.

Menurut Helen & Br Purba, (2023) Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang, artinya, kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan secara bermakna memberi pengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Begitupun menurut Rioni, (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti pelayanan yang baik dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban mereka. Penelitian menurut Surbakti et al., (2024) menyatakan bahwa Pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, hasil yang berbeda ditemukan oleh As'ari, (2018) dan Daur et al., (2024), yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain itu, penelitian mengenai pengaruh peran relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak juga menghasilkan temuan yang beragam. Penelitian menurut Darmayasa dkk, (2020) dan Bagaskoro et al., (2024) menunjukkan bahwa peran relawan pajak berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga kehadiran relawan pajak dapat membantu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian oleh Indrawan et

al., (2024) dan Hardika et al., (2021) menyatakan bahwa relawan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian oleh Pradnyani & Utthavi (2020) menyebutkan bahwa peran relawan pajak tidak memberikan dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan pandangan dan hasil terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dijelaskan di atas menunjukkan perbedaan hasil penelitian yang ditemukan dalam studi mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Perbedaan dari hasil ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti metode penelitian yang berbeda, sampel yang digunakan, dan variabel yang diteliti. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan hasil penelitian yang ada secara komprehensif dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi perbedaan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik.

Pihak wajib pajak dalam menjalankan perpajakan dapat saja melakukan pelanggaran. Untuk menangani pelanggaran tersebut, diperlukan sanksi yang adil dan bijaksana demi terciptanya kesejahteraan negara. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia sanksi merupakan tanggungan untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan Undang-Undang. Sanksi perpajakan merupakan hukuman yang seharusnya dihindari oleh wajib pajak, namun kenyataannya masih banyak wajib pajak yang terus mengulangi kesalahan yang sama (Fadilah & Sapari, 2020). Sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu cara yang digunakan pemerintah untuk mendorong kepatuhan tersebut adalah melalui penerapan sanksi perpajakan. Sanksi ini dapat berupa denda, bunga, atau sanksi administratif lainnya. Tujuan utama dari penerapan sanksi perpajakan adalah untuk memberikan efek jera dan mendorong wajib pajak agar mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku.

Pada penelitian ini sanksi pajak digunakan sebagai variabel moderasi dalam konteks pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan kepada wajib pajak, dan peran relawan pajak memiliki dasar yang kuat karena sanksi dapat memengaruhi cara interaksi antara faktor-faktor tersebut. Dalam hal ini, sanksi pajak dapat memoderasi dampak dari modernisasi sistem administrasi

dan pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Peran sanksi ini mampu memperkuat hubungan antara peningkatan kualitas administrasi perpajakan, pelayanan, serta bantuan dari relawan pajak dengan kepatuhan perpajakan.

Namun, tanpa adanya dorongan yang kuat untuk mematuhi kewajiban tersebut, upaya ini mungkin tidak akan secara otomatis menghasilkan tingkat kepatuhan yang diharapkan. Di sinilah sanksi pajak dapat berfungsi sebagai variabel moderasi. Jika sanksi pajak diterapkan dengan konsisten dan transparan, wajib pajak mungkin akan lebih terdorong untuk mematuhi kewajiban mereka, meskipun mereka telah mendapatkan pelayanan yang baik, akses ke sistem administrasi yang modern, atau bantuan dari relawan pajak. Dengan demikian, sanksi pajak dapat memperkuat hubungan antara modernisasi administrasi, pelayanan kepada wajib pajak, serta peran relawan pajak dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sanksi pajak dianggap tidak setara atau terlalu berat, meskipun wajib pajak merasakan manfaat dari modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan yang baik, dan bantuan relawan pajak, hubungan positif ini dapat melemah, sehingga kepatuhan pajak bisa terganggu. Dengan menjadikan sanksi pajak sebagai variabel moderasi, penelitian atau analisis dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana modernisasi sistem, pelayanan, dan peran relawan saling berinteraksi serta dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara keseluruhan. Hal ini dapat membantu merumuskan strategi kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak dalam kerangka modernisasi administrasi, pelayanan, dan partisipasi relawan pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, alasan penulis melakukan penelitian ini karena adanya perbedaan pada hasil penelitian sebelumnya dan untuk melihat berbagai aspek yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara menyeluruh, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PELAYANAN PADA WAJIB PAJAK, DAN PERAN**

RELAWAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Empiris Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang Prapatan)".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka penelitian merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian yaitu:

1. Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah pelayanan pada wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah peran relawan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah sanksi pajak dapat memoderasi pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
5. Apakah sanksi pajak dapat memoderasi pengaruh pelayanan pada wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
6. Apakah sanksi pajak dapat memoderasi pengaruh peran relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah, antara lain:

1. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris pengaruh pelayanan pada wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris pengaruh peran relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

4. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris sanksi pajak memoderasi pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris sanksi pajak memoderasi pengaruh pelayanan pada wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
6. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris sanksi pajak memoderasi pengaruh peran relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman penulis dalam bidang akuntansi, khususnya dalam bidang perpajakan, serta dapat mengembangkan pendekatan berpikir yang praktis, sistematis, dan objektif. Meningkatkan kemampuan dan menumbuhkan mentalitas yang inovatif untuk mengatasi berbagai tantangan di bidang perpajakan. Meningkatkan dan mengembangkan kemampuan dan kecerdikan di bidang perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan terbaru.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan rekomendasi bagi para akademisi dan praktisi masyarakat dalam memfasilitasi penelitian di masa depan yang dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk penelitian lainnya.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi wajib pajak orang pribadi dengan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya kepatuhan pajak serta cara-cara untuk memenuhi kewajiban pajak secara tepat waktu dan benar. Dengan adanya edukasi dari relawan pajak dan pemahaman mengenai sanksi pajak, wajib pajak diharapkan dapat menghindari denda atau hukuman akibat kelalaian dalam pelaporan pajak. Selain itu, modernisasi sistem perpajakan yang dihadirkan dalam penelitian

ini akan mempermudah wajib pajak dalam mengakses layanan perpajakan secara lebih efisien dan transparan.

b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan pajak. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti modernisasi sistem administrasi dan peran relawan pajak, KPP dapat mengoptimalkan strategi untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Selain itu, hasil penelitian ini juga bisa digunakan untuk merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam hal pemberian edukasi perpajakan dan penerapan sanksi yang lebih sesuai dengan kondisi di lapangan.

c. Bagi Regulator

Penelitian ini dapat digunakan dalam perumusan kebijakan dan perpajakan yang lebih komprehensif. Temuan tentang pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan pada wajib pajak dan peran relawan pajak dengan penerapan sanksi dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak dengan cara yang lebih efisien dan efektif. Selain itu, penelitian ini dapat mendukung pemerintah dalam mencapai target peningkatan kepatuhan pajak dan mewujudkan sistem perpajakan yang lebih transparan dan berintegritas tinggi, yang pada akhirnya akan berdampak pada pembangunan ekonomi negara.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat membantu masyarakat memahami pentingnya membayar pajak dan bagaimana modernisasi sistem administrasi perpajakan membuat proses lebih mudah dan transparan. Ini dapat meningkatkan kesadaran tentang tanggung jawab pajak sebagai bagian dari kontribusi kepada negara. Dengan adanya pemahaman tentang bagaimana modernisasi sistem administrasi perpajakan dan peran relawan pajak dapat meningkatkan kepatuhan, masyarakat diharapkan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Hal ini pada akhirnya akan membantu meningkatkan penerimaan negara yang digunakan untuk pembangunan nasional.

e. Bagi Relawan Pajak

Penelitian ini mengutamakan pentingnya peran relawan pajak dalam membantu wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi, untuk memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Penelitian ini diharapkan dapat membantu relawan pajak meningkatkan kompetensi dan efektivitas mereka dalam memberikan edukasi pajak kepada masyarakat.

