

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar yang digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran pemerintah sebagai bagian dari kelanjutan pembangunan di Indonesia. Mengingat pentingnya sumber pendapatan pemerintah ini bagi kelanjutan Pembangunan nasional, capaian pembangunan nasional tersebut diharapkan akan menjadi pijakan kuat guna menggapai visi Indonesia Maju 2045. Oleh karena itu, diperlukan percepatan transformasi ekonomi untuk mendorong pertumbuhan yang tinggi, inklusif, dan berkelanjutan. Strategi tersebut tertuang dalam kebijakan RAPBN tahun 2024. Agar dapat tercapainya keberhasilan pembangunan nasional memerlukan kerja sama yang erat antara pemerintah dan masyarakat, yang diharapkan pembangunan dapat terlaksana dengan baik sebagaimana mestinya. Pembangunan nasional membutuhkan biaya yang cukup besar, sehingga peningkatan penerimaan negara menjadi penting untuk membiayai berbagai program pembangunan.

Direktorat Jenderal Pajak sebagai lembaga pemerintah yang berupaya meningkatkan penerimaan negara melalui optimalisasi ekstensifikasi pemungutan pajak. Dalam melakukan optimalisasi pajak diperlukan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak agar membayarkan kewajiban pajaknya. Indonesia menerapkan sistem pemungutan pajak yaitu *Self Assessment System* dalam perpajakannya yang dimana wajib pajak diberikan kepercayaan dan wewenang penuh untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban pajak yang terutang.

Penerapan *Self Assessment System* telah menggantikan *Official Assessment System* di Indonesia setelah adanya *tax reform* (Nugrahani & Suryaningsum, 2023). Namun dalam kenyataannya, sistem pemungutan pajak di Indonesia masih sulit dijalankan sesuai ekspektasi. Dimana wajib pajak seakan-akan enggan untuk melaporkan kewajiban pajaknya dan wajib pajak yang masih belum mengetahui dan memahami cara menghitung kewajiban pajaknya.

**Tabel 1.1 Target dan Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2020 –
2024 di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan**

Tahun	Target SPT Tahunan	Total Penerimaan SPT	%
2020	25,824	20,719	80.23%
2021	22,734	22,825	100.40%
2022	22,326	24,036	107.66%
2023	25,013	25,363	101.40%
2024	25,053	25,780	102.90%

Sumber: KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan, 2025

Pada tabel 1.1 dilihat tingkat kepatuhan wajib pajak tergolong rendah di tahun 2020 sebesar 80.23%, dimana realisasi penerimaan SPT hanya mencapai 20,719 dari target yang ditentukan 25,824 ini mengindikasikan bahwa masih terdapat banyak wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban pelaporan pajaknya. Namun pada tahun 2021 hingga 2024 terjadi peningkatan kepatuhan yang cukup signifikan, 100.40% pada tahun 2021, 107.66% di tahun 2022, 101.40% tahun 2023, dan 102.90% di tahun 2024. Meskipun demikian capaian yang tidak konsisten setiap tahunnya menunjukkan bahwa kepatuhan belum sepenuhnya stabil dan masih dipengaruhi oleh beberapa faktor, kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan dapat terwujud apabila setiap wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang memadai, memperoleh sosialisasi pajak secara berkala, serta didukung oleh kualitas pelayanan fiskus yang baik. Dengan pemahaman yang jelas mengenai status sebagai wajib pajak dan mekanisme perhitungan pajak penghasilan, akan tumbuh kesadaran dan keinginan wajib pajak untuk melaksanakan perpajakan secara sukarela.

Pengertian kewajiban, sebagaimana kata kesadaran berarti paham, sadar, mengetahui atau mengerti akan kewajiban dan hak yang dimiliki, sadar benar untuk mentaati peraturan yang berlaku yang telah dibuat dan untuk masyarakat diperintahkan untuk taat dan sadar akan aturan yang berlaku di suatu negara. Kewajiban perpajakan merupakan tanggung jawab wajib pajak dalam memberikan kontribusi kepada negara, yang seharusnya dilaksanakan dengan benar dan tepat

waktu. Direktorat Jenderal Pajak memandang tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai dasar penting dalam melakukan pengawasan, pendampingan, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap para wajib pajak (Pandriangan, 2014:245). Untuk mengoptimalkan kepatuhan tersebut, terdapat faktor berperan antara lain pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan serta penerapan modernisasi administrasi pajak yang berlandaskan teknologi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memperlancar pelaksanaan kewajiban perpajakan. Agar kedua faktor dapat berjalan efektif dalam meningkatkan kepatuhan, perlu dilakukan kegiatan sosialisasi perpajakan yang bertujuan menumbuhkan sikap sadar wajib pajak terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan mereka

Kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang penting dalam suatu negara karena kepatuhan wajib pajak yang meningkat akan berpengaruh pada peningkatan penerimaan pajak di suatu negara. Dengan cara yang sama, jika kepatuhan wajib pajak menurun, maka penerimaan pajak di suatu negara pun menurun maka itu, faktor kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya sangat penting dalam perpajakan di Indonesia.

Menurut Martadinata & Yasa, (2022) Kepatuhan terhadap pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakan dengan dilakukan oleh wajib pajak sebagai kontribusi bagi keberlanjutan pembangunan nasional, dan idealnya dilakukan secara sukarela. Salah satu masalah yang menghambat pembayaran pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berpengaruh terhadap penerimaan pajak negara Indonesia. Wajib pajak di Indonesia menganggap bahwa peraturan perpajakan yang semakin kompleks menimbulkan beban bagi wajib pajak, sehingga kepatuhan mereka menurun yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak (Ermawati & Afifi, 2018).

Tabel 1.2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2020 – 2024 di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan

Tahun	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan	Capaian
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%
2024	5,083,869,120,000	5,089,957,591,069	100.12%

Sumber: KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan, 2025

Berdasarkan tabel 1.2 pada tahun 2020 sampai 2024 selalu mencapai target dan melampaui target yang ditetapkan, dengan capaian tertinggi terjadi pada tahun 2020 sebesar 120.65%. Namun, persentase capaian penerimaan pajak cenderung mengalami penurunan dari tahun ke tahun, hingga tahun 2024 hanya mencapai 100,12%. Kondisi ini menunjukkan adanya penurunan efektivitas pencapaian target penerimaan pajak antara lain disebabkan oleh penyesuaian kebijakan organisasi, seperti pembagian wilayah kerja yang berpotensi pada redistribusi, kontribusi wajib pajak dan potensi penerimaan di setiap daerah. Selain itu, perubahan struktur ekonomi dan tingkat aktivitas usaha masyarakat juga turut memengaruhi potensi penerimaan pajak di wilayah Mampang.

Penerimaan pajak memiliki peranan yang sangat strategis dalam mendukung pembangunan nasional. Pajak menjadi sumber utama pembiayaan negara yang digunakan untuk menyediakan berbagai fasilitas publik serta meningkatkan kualitas infrastruktur demi kesejahteraan masyarakat. Melalui penerimaan pajak yang optimal, pemerintah dapat melaksanakan program-program pembangunan secara berkelanjutan, baik dalam bidang ekonomi, sosial, maupun pelayanan publik. Untuk mewujudkan penerimaan pajak yang maksimal, dibutuhkan partisipasi aktif dari masyarakat, khususnya wajib pajak dalam proses penyelesaian kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. Tingkat ketaatan terhadap kewajiban pajak menjadi aspek yang sangat menentukan dalam keberhasilan sistem perpajakan suatu negara. Kepatuhan yang tinggi mencerminkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pajak sebagai sarana kontribusi terhadap pembangunan nasional. Sebaliknya, rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dapat memperlambat proses upaya pemerintah untuk mencapai target penerimaan negara. Rendahnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi ini dapat berpengaruh oleh beberapa faktor seperti pengetahuan tentang perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus.

Faktor pengetahuan perpajakan merupakan salah aspek tertentu yang memiliki pengaruh penting terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pemahaman ini diartikan sebagai kemampuan wajib pajak dalam memahami sistem, ketentuan, dan prosedur perpajakan yang berlaku, termasuk hak serta kewajiban mereka sebagai warga negara dalam membayar pajak. Pengetahuan ini tidak hanya sebatas pemahaman terhadap tarif atau jenis pajak yang dikenakan, tetapi juga mencakup kemampuan untuk memahami peraturan perundang-undangan, mekanisme pelaporan, serta tata cara penyetoran pajak yang benar. Dengan memiliki pengetahuan yang memadai, wajib pajak dapat mengambil keputusan secara tepat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta menghindari kesalahan administrasi yang dapat menimbulkan sanksi. Namun demikian, pada kenyataannya tingkat pemahaman masyarakat terhadap pajak masih terbilang rendah. Masih banyak wajib pajak yang belum sepenuhnya mengetahui ketentuan dan prosedur perpajakan yang ada, terutama hal pelaporan dan pembayaran pajak secara mandiri melalui *sistem self-assessment*. Kondisi ini menyebabkan sebagian wajib pajak masih melakukan kesalahan dalam menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya, bahkan tidak jarang menunda kewajiban perpajakan mereka karena ketidaktahuan terhadap tata cara yang benar.

Sosialisasi perpajakan ialah faktor kedua yang turut berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Melalui kegiatan sosialisasi, pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap pajak dapat meningkat, sehingga mendorong kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Sidauruk et al., 2024). Di Indonesia, pendidikan tentang pajak umumnya baru diajarkan di perguruan tinggi dan belum dikenalkan kepada masyarakat sejak dini. Mengingat sistem perpajakan memiliki konsep yang kompleks, pemerintah perlu memberikan edukasi secara berkelanjutan melalui program sosialisasi agar masyarakat memperoleh pemahaman dan informasi yang memadai mengenai perpajakan.

Melalui kegiatan sosialisasi, wajib pajak diharapkan dapat memahami tujuan, manfaat, serta ketentuan hukum perpajakan secara lebih menyeluruh sehingga mampu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar, sukarela, dan tanpa paksaan. Sosialisasi perpajakan menjadi sarana penting dalam menjembatani komunikasi antara fiskus dan masyarakat. Upaya ini dilakukan untuk membangun

kesadaran bahwa pajak bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan bentuk kontribusi nyata terhadap pembangunan nasional. Sosialisasi yang dilakukan secara efektif dapat membantu mengurangi kesalahpahaman masyarakat mengenai pajak, mengubah pandangan negatif terhadap sistem perpajakan, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dengan meningkatnya pemahaman dan kepercayaan tersebut, wajib pajak akan lebih terdorong untuk menjalankan kewajiban perpajakan dengan tertib dan tepat waktu.

Pelaksanaan sosialisasi oleh Direktorat Jenderal Pajak telah dilaksanakan menggunakan berbagai metode, baik tatap muka maupun tidak tatap muka. Sosialisasi tatap muka dapat berupa kegiatan penyuluhan, seminar, pelatihan, bimbingan teknis, dan konsultasi tatap muka di kantor pajak atau di masyarakat. Sementara itu, sosialisasi tidak langsung dilakukan melalui media elektronik, media sosial, brosur, situs web resmi DJP, maupun kerja sama dengan lembaga pendidikan dan organisasi masyarakat. Selain itu, kehadiran program seperti Relawan Pajak dan *Tax Center* di berbagai perguruan tinggi juga menjadi inovasi penting dalam memperluas jangkauan sosialisasi dan edukasi perpajakan kepada generasi muda serta masyarakat umum. Sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan akan membentuk persepsi positif wajib pajak terhadap peran pemerintah dalam mengelola pajak secara transparan dan akuntabel. Apabila sosialisasi dilakukan secara baik dan tepat sasaran, wajib pajak akan merasa akan terbantu dalam memahami prosedur perpajakan, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pelaporan maupun pembayaran pajak.

Faktor ketiga yang diperhitungkan adalah kualitas pelayanan fiskus, sebagai salah satu aspek yang berpengaruh kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus berhubungan langsung dengan bagaimana petugas pajak menjalankan perannya dalam memberikan bantuan, bimbingan, serta informasi kepada wajib pajak terkait pelaksanaan kewajiban perpajakan. Dalam konteks administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan, tetapi juga dari sikap profesionalisme, keramahan, serta kemampuan petugas pajak dalam menciptakan suasana pelayanan yang transparan dan akuntabel. Ketika petugas pajak memberikan pelayanan dengan sikap sopan, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak, maka akan timbul rasa

percaya dan penghargaan terhadap otoritas pajak. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan fiskus kurang baik, seperti lambat, tidak informatif, atau tidak profesional, hal ini dapat menimbulkan rasa enggan, kebingungan, bahkan ketidakpercayaan wajib pajak terhadap lembaga perpajakan.

Menurut Ridwan & Putri, (2024) Kualitas pelayanan fiskus juga berperan penting dalam membentuk citra positif institusi perpajakan di mata masyarakat. Pelayanan yang prima mencerminkan komitmen pemerintah dalam menciptakan sistem perpajakan yang adil dan transparan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu menjadi perhatian utama Direktorat Jenderal Pajak agar mampu menciptakan hubungan yang harmonis antara fiskus dan wajib pajak. Dengan demikian, pelayanan fiskus yang baik berfungsi sebagai sarana administratif, tetapi juga berperan berfungsi sebagai instrumen kunci dalam membangun kepatuhan pajak yang berkelanjutan, karena hubungan yang positif antara fiskus dan wajib pajak dapat memperkuat kesadaran serta kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan nasional.

Tabel 1. 1
RESEARCH GAP

Recearch gap	Penelitian	Hasil
Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	(A. B. Wijaya & Wijaya, 2025)	Berpengaruh positif dan signifikan
	(Kristina & Simbolon, 2023)	Tidak berpengaruh
Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	(Rara Gustiana et al., 2023)	Berpengaruh positif dan signifikan
	(Prastyatini & Sihura, 2023)	Tidak berpengaruh
Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak	(Lafau & Widiyati, 2024)	Berpengaruh positif dan signifikan
	(Safitri et al., 2020)	Tidak berpengaruh

Sumber : Data diolah sendiri, 2025

Pada Tabel 1.2 menggambarkan bahwa hasil penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak masih menunjukkan ketidakkonsistenan, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Beberapa

studi terdahulu menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, serta kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian lainnya menunjukkan hasil yang berbeda, yakni tidak berpengaruh secara signifikan. Perbedaan hasil ini dapat dilihat bahwa hubungan antara variabel-variabel tersebut masih perlu dikaji lebih lanjut untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam.

Hasil penelitian yang dikemukakan oleh (A. B. Wijaya & Wijaya, 2025) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi pengetahuan wajib pajak terhadap aturan dan tata cara perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya. Namun, penelitian yang dikemukakan oleh (Kristina & Simbolon, 2023) justru menunjukkan hasil berbeda, di mana pengetahuan perpajakan tidak memiliki berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan ini dapat terjadi karena perbedaan karakteristik responden, tingkat pendidikan, atau pengalaman perpajakan dari masing-masing wajib pajak yang menjadi objek penelitian.

Selanjutnya, dalam penelitian yang meneliti pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, ditemukan pula hasil yang tidak konsisten. Penelitian oleh (Rara Gustiana et al., 2023) menyimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi mampu meningkatkan pemahaman wajib pajak, sehingga mereka ini diharapkan dapat membuat wajib pajak menjadi lebih patuh dalam menunaikan kewajiban perpajakannya namun, hasil yang berbeda ditemukan oleh (Prastyatini & Sihura, 2023) yang menandakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Ketidaksesuaian hasil ini mungkin disebabkan oleh perbedaan efektivitas pelaksanaan sosialisasi di masing-masing wilayah atau perbedaan dalam intensitas dan media penyampaian informasi yang digunakan.

Perbedaan hasil juga ditemukan dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dikemukakan oleh (Lafau & Widiyati, 2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini

menggambarkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus, maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak. Namun, temuan berbeda dihasilkan oleh Safitri et al., (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang berbeda ini dapat disebabkan oleh persepsi wajib pajak terhadap pelayanan yang mereka terima, kondisi birokrasi, maupun tingkat profesionalisme fiskus dalam memberikan layanan.

Wajib pajak perlu mempunyai kesadaran yang tinggi untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran ini menjadi dasar yang mendorong seseorang untuk memahami bahwa pajak bukan sekadar beban, melainkan tanggung jawab dan kontribusi nyata terhadap pembangunan negara. Wajib pajak yang memiliki kesadaran pajak akan melaksanakan kewajiban perpajakannya bukan karena takut terhadap sanksi atau paksaan hukum, tetapi karena adanya dorongan moral dan rasa tanggung jawab sebagai warga negara yang baik Aprilia, (2022). Kesadaran pajak juga mencerminkan sejauh mana masyarakat memahami peran penting pajak sebagai sumber utama pembiayaan negara. Sebaliknya, rendahnya tingkat kesadaran dapat menyebabkan sikap apatis dan keengganan untuk memenuhi kewajiban pajak, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan.

Dalam penelitian ini, kesadaran pajak berperan sebagai variabel moderasi yang memengaruhi kuat atau lemahnya hubungan antara variabel independen yaitu pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap variabel dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kesadaran pajak menggambarkan sejauh mana wajib pajak memiliki pemahaman, kepedulian, dan kemauan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap negara.

Dengan adanya kesadaran pajak yang tinggi, pengetahuan dan informasi yang diperoleh wajib pajak melalui sosialisasi dan pelayanan fiskus dapat diinternalisasi menjadi perilaku patuh. Sebaliknya, apabila tingkat kesadaran pajak rendah, maka faktor-faktor eksternal tersebut akan memiliki pengaruh yang lemah terhadap kepatuhan. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya untuk menjelaskan bagaimana

kesadaran pajak berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara variabel independen dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini dilaksanakan untuk mengatasi perbedaan hasil yang ditemukan dalam studi-studi sebelumnya serta untuk menganalisis secara menyeluruh berbagai faktor yang memengaruhi wajib pajak. Oleh sebab itu, penulis merasa terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN KESADARAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI** (Studi Empiris di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan)”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah kesadaran pajak memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
5. Apakah kesadaran pajak memoderasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
6. Apakah kesadaran pajak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan 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 mendapat bukti empiris pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Untuk menganalisis dan mendapat bukti empiris pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk menganalisis dan mendapat bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk menganalisis dan mendapat bukti empiris peran kesadaran pajak dalam memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Untuk menganalisis dan mendapat bukti empiris peran kesadaran pajak dalam memoderasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
6. Untuk menganalisis dan mendapat bukti empiris peran kesadaran pajak dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

a. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan akademisi dapat memberikan dan mengembangkan wawasan, informasi, serta ilmu pengetahuan di bidang perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan pengetahuan perpajakan sebagai faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

b. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk penelitian lainnya.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Kantor Pelayanan Fiskus (KPP) Pratama Jakarta Mampang Prapatan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan praktis bagi KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan dalam meningkatkan efektivitas kegiatan sosialisasi dan pelayanan kepada wajib pajak. Dengan memahami pengaruh pengetahuan, sosialisasi, dan pelayanan terhadap kepatuhan, serta pentingnya kesadaran pajak, KPP dapat menyusun

strategi pelayanan yang lebih inovatif, transparan, dan berorientasi pada peningkatan kepuasan serta kepercayaan wajib pajak.

b. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak mengenai pentingnya kepatuhan pajak, serta memberikan wawasan tentang bagaimana pengetahuan perpajakan, sosialisasi, dan pelayanan fiskus dapat membantu dalam memenuhi kewajiban pajak secara tepat waktu dan benar. Dengan adanya peningkatan kesadaran pajak, diharapkan wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela, disiplin, dan bertanggung jawab.

