

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara dengan tingkat pertumbuhan ekonomi yang pesat. Salah satu aspek yang dapat mempengaruhi tingkat pertumbuhan ekonomi adalah dalam bidang perpajakan. Pajak memiliki peran yang sangat penting bagi Pembangunan negara Indonesia, karena pajak memberikan kontribusi terbesar bagi pendapatan negara. Maka dari itu, pemerintah dituntut untuk lebih bijaksana dalam mengelola setiap pendapatan (Karmanata & Setiawan, 2019).

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dilaksanakan dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung. Pajak yang dipungut penguasa harus sesuai berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum (Sutedi, 2022).

Pajak menjadi andalan penerimaan bagi suatu negara. Salah satu penerimaan pajak yaitu berasal dari Pajak Penghasilan (PPh). Pajak penghasilan ialah pajak yang dipungut pada objek pajak atas penghasilannya. Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPh) mengatur tentang pengenaan pajak penghasilan terhadap subjek pajak berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak (Sudirman et al., 2020)

Hasil dari pemungutan pajak dapat membiayai anggaran memenuhi kebutuhan seperti Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), infrastruktur pembangunan sekolah, rumah sakit, dan fasilitas umum lainnya. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Pasal (1) ayat (1) "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pada saat ini Digitalisasi semakin berkembang tentunya berkaitan erat dengan kemajuan teknologi informasi. Digitalisasi keuangan membawa kemajuan teknologi misalnya dalam sektor perpajakan. Pajak merupakan sumber penerimaan negara, dimana digunakan untuk mendanai penyelenggaraan negara. Pada dasarnya, pajak dihasilkan dari pembayaran para wajib pajak, yang digunakan untuk memenuhi keperluan publik berupa fasilitas umum. Iuran yang dikumpulkan melalui pajak ini akan digunakan untuk mendanai keperluan penyelenggaraan pemerintah dengan tujuan untuk mensejahterakan rakyat. Pemungutan pajak telah ditetapkan dalam Undang-Undang dan aturan pelaksanaannya. Dana yang diperoleh dari pajak ini memberikan manfaat bagi masyarakat. Terdapat beberapa manfaat dari pajak diantaranya: pembangunan fasilitas pendidikan, kesehatan transportasi dan fasilitas publik lainnya. Karena, penerimaan terbesar di Negara Indonesia yaitu dari sektor pajak (Seran & Sudrajat, 2021).

Dengan demikian dalam meningkatkan penerimaan, wajib pajak mempunyai peran dalam melakukan perpajakan. Dengan ini disebut dengan kepatuhan wajib pajak. Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib pajak orang pribadi atau badan kepada negara yang terutang dan bersifat memaksa dijelaskan dalam Undang-Undang, bahwa tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara dan kemakmuran rakyat (Arfamaini & Susanto, 2021).

Mengingat pentingnya penerimaan pajak bagi negara, maka Direktorat Jendral Pajak (DJP) sebagai lembaga pelayanan publik menyikapinya dengan cara meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Direktorat Jendral Pajak menciptakan inovasi baru seperti dengan merubah cara sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Perubahan sistem pemungutan pajak ini juga menjadi salah satu inovasi dari DJP untuk meningkatkan penerimaan pajak. Terdapat perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* hal ini memberikan wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang. Kelemahan dari *self assessment system* yaitu sistem ini juga dapat memberikan biaya tambahan kepada wajib pajak

karena banyak mengorbankan waktu, usaha dan biaya seperti mengeluarkan biaya untuk membayar jasa konsultan pajak, wajib pajak dihadapkan pada keterbatasan informasi mengenai perubahan peraturan perpajakan yang berlaku, dan dalam pelaksanaannya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan bahkan bisa disalah gunakan. Hal ini menyebabkan banyak wajib pajak yang sengaja tidak patuh dan kesadaran wajib pajak rendah terhadap kewajibannya bahkan enggan untuk membayar pajak (Seran & Sudrajat, 2021).

Kepatuhan wajib pajak sangat diperlukan untuk kualitas pelayanan pajak dengan dibantu menggunakan *E-Tax*. Pelayanan yang diberikan kepada seluruh wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai salah satu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan para wajib pajak yang diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya salah satunya dengan adanya penerapan *E-Tax*. *E-Tax* merupakan salah satu sarana dengan cara memanfaatkan perkembangan sistem dan teknologi informasi, penggunaan sistem dan teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem yang efektif (Ernita & Sudjiman, 2021)

Di Negara Indonesia bisa dikatakan tergolong rendah dalam memenuhi kewajiban pajak. Hal ini dikarenakan jumlah wajib pajak yang melapor Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) selalu tidak mencapai target. Salah satu dasar penerimaan pajak agar mencapai target yaitu dengan adanya kepatuhan wajib pajak. Maka dengan itu, wajib pajak diharapkan mampu untuk memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku (Janiman & Firasati, 2023).

Kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cirebon Satu dalam melaporkan SPT bisa dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cirebon Satu
Tahun 2019-2023

Tahun	WP OP yang Terdaftar	WP OP Aktif yang wajib SPT	WP OP yang Laport SPT	Rasio Kepatuhan
2019	101.905	25.567	28.356	110,91%
2020	121.187	26.686	31.265	117,16%
2021	126.964	27.588	31.204	113,11%
2022	132.844	28.836	25.536	88,56%
2023	138.409	30.862	27.785	90,03%

Sumber: KPP Pratama Cirebon Satu

Pada Tabel 1.1 menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cirebon Satu pada tahun 2022 dan 2023 mengalami penurunan. Karena, masih banyak para wajib pajak yang tidak melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Selain itu, faktor lainnya ketidakpercayaan para sebagian wajib pajak terhadap realisasi hasil pembayaran pajak serta masih menganggap bahwa Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dianggap dokumen yang sulit untuk diisi (Janiman & Firasati, 2023).

Pada tahun 2019 jumlah wajib pajak berjumlah 101.905 orang. Pada tahun 2020 jumlah wajib pajak orang pribadi mengalami peningkatan dengan jumlah 121.187 orang. Pada tahun 2021 jumlah wajib pajak orang pribadi mengalami peningkatan dengan jumlah 126.964 orang. Pada tahun 2022 jumlah wajib pajak orang pribadi mengalami peningkatan dengan jumlah 132.844 orang. Dan pada tahun 2023 jumlah wajib pajak orang pribadi mengalami peningkatan dengan jumlah 138.409.

Terdapat wajib pajak pribadi aktif pada tahun 2019 sejumlah 25.567 orang sedangkan wajib pajak orang pribadi yang Laport SPT berjumlah 28.356 orang. Pada tahun 2020 wajib pajak orang pribadi aktif sejumlah 26.686 orang sedangkan wajib pajak orang pribadi yang Laport SPT berjumlah 31.265 orang. Pada tahun 2021 terdapat wajib pajak orang pribadi aktif sejumlah 27.588 orang sedangkan wajib pajak orang pribadi yang Laport SPT berjumlah 31.204 orang. Pada tahun 2022 wajib pajak orang pribadi aktif sejumlah 28.836 orang sedangkan wajib pajak orang pribadi yang Laport SPT berjumlah 25.536 orang. Pada tahun 2023 wajib pajak orang pribadi aktif

sejumlah 30.862 orang sedangkan wajib pajak orang pribadi yang Laport SPT berjumlah 27.785 orang.

Dilihat dari tahun 2022 dan 2023 jumlah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu yang melakukan laport SPT menurun. Salah satu alasan wajib pajak malas atau telat bayar SPT tempat tinggal yang jauh dari KPP. Faktanya di KPP Pratama Cirebon Satu sudah menerapkan *E-Tax* yang dimana laport SPT bisa dimana saja dan kapan saja melalui *E-filling* atau *E-Form*.

Sikap Wajib Pajak yang buruk akan menyebabkan penurunan pendapatan pajak negara. Bila setiap Wajib Pajak tersadarkan akan pentingnya kewajibannya untuk membayar pajak, tentu penerimaan negara akan terus meningkat dikarenakan oleh jumlah Wajib Pajak potensial semakin tinggi. Meskipun jumlah Wajib Pajak potensial semakin meningkat, sebagian Wajib Pajak tidak mengerti peraturan tentang perpajakan yang ada. Pelanggaran tidak membayar pajak banyak terjadi oleh pengusaha. Hal itu dikarenakan pengaruh dari pengusaha A ke pengusaha B yang serentak tidak membayarkan pajaknya (Anita, 2021).

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh dua faktor diantaranya yaitu, faktor internal dan faktor (Wijaya et al., 2020). Faktor internal yaitu faktor yang dipengaruhi dari dalam diri individu tanpa dipengaruhi oleh pihak luar. Sedangkan faktor eksternal dipengaruhi yang berasal dari luar yang menyebabkan wajib pajak untuk bertindak atau tidaknya.

Dengan adanya *E-Tax*, sebagai teknologi informasi menjalankan fungsinya dengan baik. Sistemnya yang *online* dapat digunakan oleh wajib pajak untuk mengantisipasi datang ke kantor pelayanan pajak, berurusan dengan pelayanan pajak secara tatap muka langsung. Program *E-Tax* sebenarnya sudah ada sejak tahun 2013 dan sudah banyak digunakan oleh banyak kalangan dalam penyampaian kewajiban pajak mereka, sedangkan masalah yang sering terjadi salah satunya adalah kurangnya sosialisasi dan cara dalam menggunakan program yang telah dibuat oleh pemerintah untuk memudahkan para wajib pajak orang pribadi maupun badan dan yang paling

penting adalah kepatuhannya masyarakat dalam hal pelaporan pajak mereka (Ernita & Sudjiman, 2021).

Adapun jumlah target dan realisasi PPh OP pada KPP Pratama Cirebon Satu yaitu sebagai berikut :

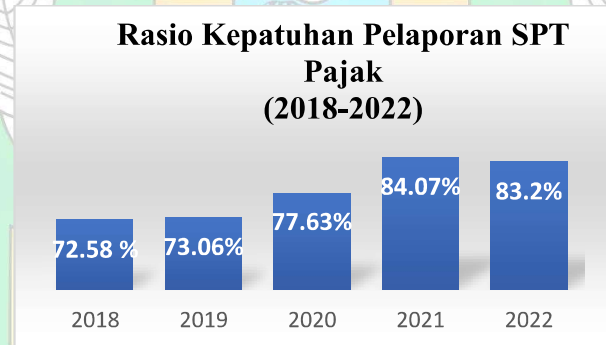
Tabel 1.2
Jumlah Target dan Realisasi PPh OP

Tahun Lapor	Target	Realisasi
	PPH 25/29 OP	PPH 25/29 OP
2019	24.136.441.000	12.844.270.263
2020	12.710.901.000	13.598.150.209
2021	20.468.019.000	16.255.469.763
2022	18.623.446.000	1.536.684.240
2023	19.551.033.000	19.175.659.992

(Sumber : KPP Pratama Cirebon Satu)

Dari tabel 1.2 di atas dapat diketahui adanya fluktuasi dalam penerimaan pajak pada KPP Pratama Cirebon Satu. Fluktuasi Dimana semakin tinggi kepatuhan wajib pajak akan berakibat semakin tinggi pula dalam penerimaan pajak yang dapat himpun (Malelak, 2022).

Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Pajak 2022, yaitu sebagai berikut :



Sumber : databoks.katadata.co.id

Gambar 1.1

Grafik Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Pajak (2018-2022)

Realisasi kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak dan yang membayar pajak sepanjang 2022 mencapai 83,2%. Laporan ini disampaikan oleh Direktur Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, Suryo Utomo pada media Januari 2023. Angka tersebut sebenarnya turun dari realisasi 2021 yang mencapai 84,07%. Pencapaian tersebut sudah melebihi target yang dipasang, yakni 80%.

Dikutip dari *Kontan.co.id*, mengatakan bahwa target SPT tahunan pada tahun 2022 adalah sebanyak 19 juta wajib pajak yang terdiri dari 1,65 juta berasal dari wajib pajak perusahaan dan 17,35 juta berasal dari wajib pajak pribadi. Jika persentase kepatuhan 83,2%, maka SPT pajak 2022 yang dilaporkan baru 15,8 juta pelaporan. Rasio kepatuhan dihitung melalui perbandingan antara jumlah SPT tahunan pajak penghasilan (PPh) yang diterima dalam suatu tahun pajak tertentu dengan jumlah wajib pajak terdaftar wajib SPT pada awal tahun.

Klaim meningkat pada awal Maret 2023. Bapak Suryo Utomo mengatakan sampai dengan (28/2/2023), sudah berjumlah 5,32 juta SPT yang dilaporkan. Jumlahnya naik 21% dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Imbas dari kasus pegawai pajak dengan harta jumbo yang dimiliki Rafael Alun, membuat beberapa pihak tidak percaya hingga menyerukan untuk tidak membayar pajak. Salah satunya yang dilakukan oleh mantan Ketua Umum Pengurus Besar Nahdlatul Ulama (PBNU) yaitu Said Aqil Siradj.

Beliau mengatakan NU mengambil sikap tegas tidak usah bayar pajak jika hasil uang pajak itu diselewengkan. Terkait seruan tersebut, Suryo mengingatkan kepada publik untuk bisa membedakan antara kasus dengan kewajiban. Hal ini karena berdasarkan UU membayar pajak merupakan kewajiban.

Kilas Balik Kisah Rafael Alun. Dikutip dari Jakarta, *Kompas.com* - Mantan Kepala Bagian Umum Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kantor Wilayah (Kanwil) Jakarta Selatan, yaitu Rafael Alun Trisambodo (RAT), menjalani sidang perdana yang dilaksanakan di Pengadilan Tindak Pidana Korupsi (Tipikor) Pengadilan Negeri (PN) Jakarta Pusat, Rabu (30/8/2023). Rafael Alun terjerat kasus dugaan gratifikasi dan tindak pidana pencucian uang (TPPU) selama menjabat sebagai pejabat pajak.

Harta Rafael Alun menjadi sorotan publik setelah anaknya, Mario Dandy Satrio (20), menjadi tersangka kasus penganiayaan terhadap inisial D (17). Gaya hidup Mario Dandy menjadi perbincangan karena kerap memamerkan kemewahannya di media sosial. Kemudian, Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan (Menko Polhukam)

Mahfud MD mengatakan bahwa Rafael terendus melakukan transaksi yang terlihat aneh.

Akibat kasus penganiayaan yang dilakukan anaknya dan dugaan kekayaan yang tidak wajar itu, Rafael Alun dicopot dari jabatannya di DJP dan Diusut KPK. Menurut Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN) yang dilaporkan Rafael Alun pada tahun 2021, kekayaannya mencapai Rp 56 miliar.

Kemudian, lembaga antirasuah melakukan klarifikasi atas harta kekayaan fantastis Rafael. Hasilnya, diyakini mantan pejabat eselon III tersebut menerima gratifikasi bernilai puluhan miliar rupiah. Kemudian, mantan pejabat pajak tersebut ditetapkan sebagai tersangka kasus dugaan gratifikasi. KPK resmi menetapkan bahwa Rafael sebagai tersangka setelah mengantongi dua alat bukti.

Juru Bicara Penindakan dan Kelembagaan KPK Ali Fikri mengatakan terkait dengan dugaan korupsi penerimaan sesuatu oleh pemeriksa pajak pada Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan tahun 2011 sampai 2023. KPK menduga bahwa Rafael menerima gratifikasi selama 12 tahun melalui perusahaan konsultan pajak miliknya bernama PT Artha Mega Ekadhana (AME). Nilai gratifikasi tersebut mencapai 90.000 dollar Amerika Serikat (AS) atau sekitar Rp 1,3 miliar jika dikonversi dengan kurs rupiah saat ini.

Ketua KPK Firli Bahuri dalam konferensi pers di Gedung KPK mengatakan bahwa bukti permulaan awal, tim penyidik menemukan adanya aliran uang gratifikasi yang diterima RAT berjumlah sekitar 90.000 dollar AS yang penerimaannya melalui PT AME. Kronologi dimulai ketika Rafael diangkat menjadi Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) pada tahun 2005. Dengan jabatan tersebut, rafael bertugas meneliti dan memeriksa temuan perpajakan dari pihak wajib pajak yang tidak sesuai dengan ketentuan.

Pelaporan SPT Pajak Meningkat pada 2023 Meski Sempat Heboh Kasus Rafael Alun. yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.3
Pelaporan SPT Pajak pada tahun 2022-2023

No	Nama	2022 / SPT	2023 / SPT(15April)
1	Badan	407.065	476.590
2	Orang Pribadi	11.785.747	12.100.283
3	Total	12.192.812	12.576.873

Sumber : Kontan.co.id

Kementerian Keuangan telah menerima 12,57 juta surat pemberitahuan (SPT) tahunan untuk tahun pajak 2022 per 15 April 2023. Penyampaian SPT tersebut tercatat meningkat 3,15% dibandingkan periode yang sama tahun lalu (*year-on-year/yoy*).

Menteri Keuangan Ibu Sri Mulyani merinci, total SPT tersebut terdiri dari SPT wajib pajak (WP) badan sebanyak 476.590 dan WP orang pribadi (OP) sebanyak 12,1 juta. Jumlah SPT WP badan meningkat 17,08% secara tahunan (*yoy*), sedangkan SPT WP OP naik 2,67% (*yoy*). Berdasarkan jenis penyampaiannya, sebanyak 12,16 juta SPT diserahkan secara elektronik atau sebanyak 96,73%. Rinciannya, terdiri dari 10,61 juta SPT melalui *e-filling*, 1,55 juta SPT melalui *e-form*, dan 5.635 SPT melalui *e-SPT*.

Meski demikian, masih ada penyampaian SPT yang dilakukan secara manual yaitu sebanyak 410.773 SPT atau 3,3% dari total laporan, mencakup 350.526 wajib pajak orang pribadi dan 60.247 wajib pajak badan (Suryadi & Bahri, n.d.).

Pelaporan SPT ini menjadi kabar yang membahagiakan di tengah kasus yang menyeret Kementerian Keuangan, khususnya soal perpajakan. Pasalnya, kasus yang melibatkan mantan pejabat pajak Rafael Alun Trisambodo sempat merusak kepercayaan masyarakat terhadap Ditjen Pajak. Rafael Alun diketahui mempunyai harta yang melimpah dan kini menjadi tersangka gratifikasi. Ini membuat masyarakat yang menyerukan untuk tidak melapor SPT, bahkan membayar pajak di media sosial.

Ditjen Pajak Sebut Kasus Rafael Alun tak pengaruhi kepatuhan lapor SPT. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyebut, kepatuhan masyarakat melapor Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pajak tetap meningkat sekalipun

institusi itu sempat mendapat sorotan karena kasus mantan pegawainya, Rafael Alun Trisambodo. Target kepatuhan tahun ini pun diyakini bisa tercapai. Jumlah wajib pajak (WP), baik orang pribadi maupun badan, yang sudah lapor SPT sudah mencapai 13,49 juta sampai dengan 19 Mei 2023. Jumlah ini meningkat 2,89% dibandingkan periode yang sama tahun lalu.

Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat DJP yaitu Ibu Dwi Astuti menyebut, peningkatan tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak juga melihat kasus Rafael Alun tersebut hanyalah oknum. Oleh karena itu, seruan boikot pajak yang terjadi beberapa bulan lalu itu tidak mempengaruhi publik untuk lalai lapor SPT. Beliau mengatakan bahwa target kepatuhan pajak sebesar 83% pada akhir tahun bisa tercapai dengan trend peningkatan tersebut. Adapun dengan adanya realisasi pelaporan hingga saat ini, tingkat kepatuhan telah mencapai sekitar 69,4%.

Rasio kepatuhan SPT ini merupakan perbandingan dari jumlah SPT yang sudah disampaikan kepada total wajib pajak yang wajib lapor SPT. Adapun total wajib pajak lapor SPT saat ini sebanyak 19,44 juta wajib pajak orang pribadi dan badan. DJP mencatat mayoritas wajib pajak yang sudah menyampaikan SPT saat ini melalui media elektronik mencapai 96,21% dari total SPT yang diterima. Porsinya naik dibandingkan tahun lalu sebesar 91,08%.

Berikut perincian SPT yang telah masuk: Jumlah SPT orang pribadi sebanyak 12,5 juta naik 2,53% dibandingkan tahun lalu. Jumlah SPT badan 990 ribu, naik 7,65% dibandingkan tahun lalu. Adapun total SPT yang disampaikan pada tahun lalu mencapai 17,20 juta. Ditjen Pajak memperkirakan bahwa masih ada sekitar 4 juta SPT yang disampaikan wajib pajak hingga akhir tahun. Periode pelaporan SPT sebetulnya telah melewati batas waktu, yakin wajib pajak orang pribadi maksimal pada bulan maret dan badan pada bulan April. Namun, wajib pajak tetap bisa menyampaikan SPT melewati batas maksimal tersebut tetapi akan dikenai denda sebesar Rp 100 ribu untuk orang pribadi dan Rp 1 juta untuk badan. Pengecualiaan denda administratif berlaku bagi wajib pajak yang memperoleh waktu perpanjangan penyampaian maksimal 2 bulan.

Terdapat faktor lain yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak yaitu ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik diperlukan adanya perbaikan administrasi perpajakan. Oleh karena itu, Direktorat Jendral Pajak menerbitkan modernisasi administrasi perpajakan modern dengan menggunakan teknologi informasi yang mengikuti perkembangan kemajuan teknologi dengan pelayanan berbasis *e-system* antara lain *e-registration*, *e-spt*, *e-filing*, dan *e-billing*. Tujuan diperbaharunya *e-system* perpajakan ini dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Ndalu & Wahyudi, 2022).

Norma Subjektif sebagai pengaruh rujukan orang lain. Norma subjektif merupakan perasaan atau dugaan-dugaan dalam diri seseorang terhadap harapan-harapan dari orang-orang yang disekitarnya. Yang mempengaruhi seseorang tersebut untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu. Norma subjektif merujuk pada keyakinan seseorang tentang apakah individu atau kelompok tertentu menyetujui atau tidak menyetujui perilaku tertentu yang dilakukan individu dan juga sejauh mana individu termotivasi untuk menyesuaikan diri dengan individu dan kelompok ini. Norma subjektif dapat dinilai secara langsung atau dengan cara mempertimbangkan keyakinan yang mendasar (keyakinan rujukan) yang mendasari penilaian individu terhadap norma subjektif. Dimana seorang wajib pajak akan mempertimbangkan dampak-dampak dari pengaruh orang lain terhadap dirinya atas keputusan untuk mematuhi atau tidak sebuah aturan perpajakan (Karwur et al., 2020).

Dalam mengatasi kualitas pelayanan di KPP maka petugas pajak harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Karena, jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah meningkat semakin baik. Maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga penerimaan negara pun meningkat (Prihastini & Fidiana, 2019).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Penerapan *E-Tax*, Kualitas Pelayanan Pajak dan Norma Subjektif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Pengetahuan masyarakat dalam penerapan *E-Tax* belum sepenuhnya dipahami.
2. Masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan kualitas pajak
3. Pengaruh dari seseorang dapat mengakibatkan masyarakat patuh atau tidak patuh terhadap pajak.
4. Pentingnya pelayanan pajak dalam meningkatkan penerimaan pendapatan Negara

1.2.2 Pembatasan Masalah

Dari beberapa identifikasi masalah yang ada di atas, maka penelitian ini menggunakan pembatasan masalah agar pembahasan tidak keluar dari sasaran penelitian. Adapun sasaran pada penelitian ini yaitu :

1. Objek penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon Satu
2. Dalam penelitian ini memfokuskan masalah mengenai tentang pengaruh penerapan *E-Tax*, kualitas pelayanan pajak dan norma subjektif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon Satu

1.2.3 Rumusan Masalah

1. Apakah penerapan *E-Tax* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon Satu?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon Satu ?
3. Apakah norma subjektif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon Satu ?
4. Apakah penerapan *E-Tax*, kualitas pelayanan pajak dan norma subjektif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon Satu ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh penerapan *E-Tax* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon Satu
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon Satu
3. Untuk menganalisis pengaruh norma subjektif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon Satu
4. Untuk menganalisis pengaruh penerapan *E-Tax*, kualitas pelayanan pajak dan norma subjektif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon Satu

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat untuk pihak-pihak yang terkait, antara lain :

1. Bagi Penulis
Sebagai *referensi* atau informasi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian terkait dengan masalah yang sama, serta menambah pengetahuan dan memberikan bukti tentang dampak kepatuhan membayar wajib pajak.
2. Bagi Akademis
Untuk menambah tingkat pengetahuan mahasiswa khususnya mahasiswa akuntansi mengenai Pengaruh Penerapan *E-Tax*, Kualitas Pelayanan Pajak dan Norma Subjektif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Bagi Masyarakat
Sebagai pengetahuan dan menambah wawasan Masyarakat mengenai pengaruh tentang penerapan *E-Tax*, kualitas pelayanan pajak dan norma subjektif.
4. Bagi KPP Pratama Cirebon Satu
Menjadi bahan evaluasi dan masukan mengenai tindakan yang dapat di ambil untuk mengetahui tentang pengaruh penerapan *E-Tax*, kualitas pelayanan pajak dan norma subjektif.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan di buat untuk memberikan gambaran dan pemahaman kepada pembaca terkait penelitian yang di uraikan. Adapun penelitian ini di susun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN, pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI, pada bab ini berisi tentang kajian variabel penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian. Adapun hal yang dilakukan dengan menganalisis landasan teori variabel tersebut memetakan hasil penelitian terdahulu yang relevan, membuat kerangka pemikiran dan membuat hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan, tempat dan waktu pelaksanaan penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional penelitian, data penelitian dan teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, pada bab ini berisi tentang isi dan hasil dari analisis mengenai pembahasan dalam penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP, pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan penelitian. Kesimpulan merupakan pernyataan sederhana dan memberikan jawaban langsung dalam pertanyaan atau pernyataan terkait penelitian dan bukan ringkasan. Sedangkan saran merupakan rekomendasi yang *urgen* terkait penelitian sesuai dengan topik permasalahan yang di teliti.