

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber penerimaan negara Indonesia berasal dari penerimaan dalam negeri dan luar negeri. Penerimaan negara dalam negeri terbagi atas penerimaan sektor migas dan sektor nonmigas. Tetapi, sumber penerimaan sektor migas belum mampu mencukupi keperluan pendanaan pada pembiayaan program pemerintah searah dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) di Indonesia. Salah satu elemen penerimaan negara berasal dari sektor nonmigas yang menjadi tumpuan utama pada sumber penerimaan negara adalah pajak. Menurut Rochmat Soemitro dalam Resmi (2019:1), pajak merupakan kontribusi rakyat kepada negara sesuai peraturan perundang-undangan yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) secara langsung dibuktikan dan digunakan dalam pembiayaan pengeluaran umum. Oleh karena itu, pajak memiliki peranan penting dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan bangsa Indonesia. Selain itu, dana yang berasal dari sektor pajak berperan sebagai regulator sekaligus stabilitator dalam mencapai target pertumbuhan perekonomian.

Saat ini, pajak menjadi penyumbang terbesar terhadap APBN yang berarti pajak sangat berpengaruh dalam besarnya pendapatan negara. Setiap tahun target pajak mengalami kenaikan sejalan dengan naiknya pertumbuhan ekonomi Indonesia. Pajak memberikan kontribusi yang signifikan terhadap

APBN untuk memastikan kebutuhan pemerintah terdani secara penuh dan lancar. Hal tersebut juga ditunjang dari kontribusi rakyat dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak sehingga tercapainya kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Pajak juga bersifat dinamis dan mengikuti alur perkembangan kehidupan masyarakat dan negara. Tuntutan peningkatan pendapatan negara juga tidak terlepas dari reformasi kebijakan Kementerian Keuangan, khususnya di bidang perpajakan yang diharapkan dapat dipungut secara optimal. Semakin tingginya penerimaan pajak, maka diharapkan pembangunan nasional suatu negara akan semakin baik dan progresif. Realisasi penerimaan pajak memiliki persentase kontribusi tertinggi pada pendapatan negara sebagai berikut.

Tabel 1: Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2020-2023 (dalam Triliun)

Keterangan	2020		2021		2022		2023	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Pendapatan Negara	1.647,8	96,9	2.011,3	115,4	2.635,8	116,3	2.774,3	112,6
Penerimaan Pajak	1.285,1	91,5	1.547,8	107,2	2.034,6	114,1	2.155,4	106,6

Sumber: Laporan Hasil Pemeriksaan atas LKPP

Penerimaan pajak menyumbang proporsi paling tinggi dalam kurun waktu 4 tahun terakhir. Realisasi penerimaan pajak tahun 2020 mencapai Rp1.285,1 triliun atau 91,5%. Pada tahun 2021 mengalami kenaikan mencapai Rp1.547,8 atau 107,2%. Pada tahun 2022 terjadi kenaikan kembali mencapai 2.034,6 atau 114,1%. Pada tahun 2023, realisasi penerimaan pajak mengalami kenaikan lagi mencapai 2.155,4. Namun, persentase penerimaan pajak mengalami penurunan

menjadi 106,6%. Dengan tingginya penerimaan pajak bukan berarti dapat mencukupi seluruh pengeluaran negara. Mengingat pentingnya peran pajak dalam pembangunan, sudah selayaknya penerimaan pajak dikelola dengan baik agar tujuan pajak itu sendiri dapat tercapai. Demikian, untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat jumlah pendapatan nasional dari pajak dibutuhkan langkah khusus ataupun terobosan kebijakan agar penerimaan pajak dari tahun ke tahun semakin meningkat dan dapat melampaui target penerimaan.

Salah satu permasalahan perpajakan yang terjadi di Indonesia adalah *tax ratio* atau rasio pajak. Rasio pajak merupakan perbandingan antara jumlah penerimaan pajak dengan Produk Domestik Bruto (PDB). Pada publikasi berjudul *Revenue Statistics in Asia and the Pacific 2023-Indonesia* mengungkapkan bahwa rasio pajak terhadap PDB di Indonesia berada di bawah rata-rata Asia dan Pasifik. Rendahnya rasio pajak tersebut disebabkan rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Akibatnya, hal tersebut berdampak pada rendahnya penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, sejalan dengan yang terjadi pada KPP Pratama Surabaya Sawahan yaitu rendahnya jumlah penyampaian SPT Tahunan yang tidak sebanding dengan jumlah Wajib Pajak terdaftar berstatus aktif yang mengalami peningkatan setiap tahun.

Pada Konferensi Pers Realisasi dan Kinerja APBN 2023, Sri Mulyani selaku Menteri Keuangan Indonesia mengungkapkan bahwa kinerja APBN 2023 dikatakan solid dan kredibel. APBN masih mampu dalam menjaga stabilitas

ekonomi dan mengendalikan inflasi di tengah terjadinya risiko global. Kinerja positif pelaksanaan APBN 2023 juga tercermin dari posisi fiskal yang semakin sehat, didukung oleh peningkatan pendapatan negara yang signifikan. Dalam hal ini, realisasi defisit sebesar 1,65% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) atau dibawah target APBN 2023 sebesar 2,84% PDB atau Perpres 75/2023 sebesar 2,27% terhadap PDB. Hal ini menyebabkan keseimbangan primer kembali mendapat nilai positif sesuai surplus terakhir pada tahun 2011. Tetapi, *spillover effect* dari pelemahan ekonomi global dan tingginya suku bunga global masih perlu diwaspadai dampaknya pada tahun 2024. Tercapainya penerimaan pajak yang kuat ditopang dari pemulihan ekonomi yang semakin kuat dan efektivitas reformasi perpajakan. Penerimaan perpajakan tersebut juga didukung dari realisasi penerimaan pajak yang melampaui target APBN 2023 yang mengalami peningkatan signifikan dibandingkan realisasi tahun 2022.

Untuk memaksimalkan penerimaan pajak memerlukan upaya lebih lanjut dari Direktorat Jenderal Pajak dengan adanya inovasi yang dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab kepatuhan perpajakan pada Wajib Pajak. Sebab, salah satu sistem perpajakan yang berlaku saat ini ialah *Self Assessment System*. Menurut Mardiasmo (2019:11), *Self Assessment System* dimana sistem pemungutan pajak yang dipercayakan kepada Wajib Pajak dalam menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Wajib Pajak dapat menghitung dan melaporkan sendiri SPT, dan petugas pajak bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan pajak tersebut. Wajib Pajak bertanggung jawab menentukan sendiri kewajiban perpajakannya serta membayar dan melaporkan pajak secara

akurat dan tepat waktu. Kondisi tersebut harus dipenuhi secara optimal dengan kesadaran masyarakat akan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan yang berlaku.

Di Indonesia, persoalan kepatuhan Wajib Pajak merupakan hal yang sangat penting. Sebab, permasalahan kepatuhan Wajib Pajak menimbulkan kerugian yang sangat besar bagi negara. Diketahui bahwa pembayaran pajak merupakan sumber pendapatan terbesar bagi negara sehingga kepatuhan perpajakan merupakan aspek penting dalam sistem perpajakan yang mendukung pembangunan suatu negara. Salah satu faktor yang mempengaruhi rendah maupun tingginya kepatuhan Wajib Pajak adalah pengetahuan perpajakan. Menurut Mardiasmo (2019:8), pengetahuan perpajakan ialah pengetahuan yang dipahami dan diketahui berkaitan dengan hukum pajak yang terdiri atas hukum pajak materil dan formal. Pengetahuan perpajakan meliputi pemahaman terkait informasi pajak, peraturan perpajakan, mekanisme perhitungan, dan pembayaran pajak. Apabila Wajib Pajak tidak memiliki pengetahuan perpajakan yang memadai dapat menyebabkan kegagalan Wajib Pajak dalam pemenuhan kepatuhan perpajakan. Secara umum, pengetahuan perpajakan mengacu pada keterampilan yang diperoleh masyarakat untuk menerapkan pengetahuan perpajakannya dalam kehidupan sehari-hari. Kendala yang terkadang dihadapi dalam penerapan pengetahuan perpajakan dikarenakan ketidakmahiran Wajib Pajak dalam memahami tata cara dan peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak mungkin tidak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai rincian teknis sistem perpajakan karena dinilai terlalu

rumit sehingga Wajib Pajak hanya memiliki pengetahuan dasar yang tidak terperinci. Minimnya pengetahuan perpajakan menyebabkan Wajib Pajak kurang berminat membayar pajak yang mengakibatkan terhadap penerimaan negara (Esameralda et al., 2022).

Pelayanan fiskus atau pelayanan dari aparat pajak menjadi salah satu faktor penting dalam kepatuhan Wajib Pajak, karena hal ini bergantung pada bagaimana petugas pajak menyikapi Wajib Pajak dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak. Indikator-indikator pada pelayanan fiskus antara lain keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung petugas dalam membantu Wajib Pajak (Puspanita et al., 2020). Fiskus mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas kepada Wajib Pajak dan dapat meningkatkan kesadarannya untuk membantu Wajib Pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Kurangnya daya tanggap dari pelayanan fiskus akan berdampak pada menurunnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Apabila fiskus masih dianggap kurang tanggap terhadap pertanyaan dan keluhan Wajib Pajak maka Wajib Pajak cenderung merasa bingung dan ragu dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, terciptanya kondisi pelayanan yang lebih baik dan cepat yang diberikan oleh fiskus selama berjalannya proses perpajakan berkaitan dengan sikap Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Sari & Jati, 2019).

Saat ini, perpajakan telah mengalami modernisasi sistem. Modernisasi ini terlihat dari banyaknya penerapan teknologi informasi baru dalam pelayanan perpajakan termasuk penerapan *e-filing*. Tujuan dilaksanakannya modernisasi sistem administrasi perpajakan ialah memaksimalkan penerimaan yang berbasis pada *database*, meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak, meningkatkan efisiensi administrasi, membangun citra baik dan kepercayaan di kalangan masyarakat, meningkatkan profesionalisme, budaya organisasi kondusif, serta pelaksanaan *good governance*. Direktorat Jenderal Pajak membuat modernisasi ini dalam memudahkan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan penerimaan pajak negara. Direktorat Jenderal Pajak mendefinisikan *e-filing* ialah cara penyampaian SPT Tahunan PPh secara elektronik dilakukan secara *online* dan *real time* dengan internet pada *website* DJP Online yang diakses di (<https://djponline.pajak.go.id>) ataupun penyedia layanan SPT elektronik (Zulhazmi & Kwarto, 2019). *E-filing* diharapkan dapat bermanfaat bagi Wajib Pajak orang pribadi untuk melengkapi laporan SPT-nya yang dapat diselesaikan di rumah atau di tempat kerja, dan bagi Wajib Pajak badan untuk diselesaikan di tempat kerjanya.

Meskipun pajak kini dapat dibayarkan melalui layanan daring, namun masih ditemukan Wajib Pajak yang membayar pajaknya langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Oleh karena itu, penting bagi fiskus dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak dan membantu mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan fiskus mencakup pelayanan

publik yang disediakan oleh lembaga pemerintah dan tidak berorientasi keuntungan. Dengan adanya pelayanan fiskus yang baik, maka dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dari masyarakat sehingga meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Namun, maraknya kasus pada mantan Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan yaitu Rafael Alun Trisambodo mencuat seruan untuk tidak membayar pajak di masyarakat. Hal ini dikarenakan Rafael terlibat atas kasus korupsi berupa penerimaan gratifikasi. Pengamat pajak *Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA)*, Fajry Akbar menyampaikan kasus tersebut telah menggerus kepercayaan publik terhadap DJP Kemenkeu hingga memunculkan gerakan boikot membayar pajak (www.kontan.co.id). Hal tersebut berisiko pada penurunan tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi. Dengan begitu, kualitas dari fiskus dapat berdampak kepada masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencatat terdapat 3,07 juta Wajib Pajak yang telah menyampaikan SPT Tahunan 2023 hingga 11 Februari 2024. Jumlah SPT Tahunan yang disampaikan mengalami pertumbuhan 2,3% dari periode yang sama tahun lalu. Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan melalui *e-filing* sebanyak 2,77 juta (news.ddtc.co.id). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas Wajib Pajak telah menggunakan *e-filing* dalam membantu penyampaian SPT Tahunan. Dengan adanya *e-filing* memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan sehingga kepatuhan formal dapat terpenuhi. Menurut Rahayu (2017:193), kepatuhan formal mengukur sejauh mana ketaatan Wajib Pajak terhadap ketentuan dalam peraturan perpajakan

seperti persyaratan prosedur, administrasi pajak, dan termasuk terkait syarat pelaporan dan waktu dalam menyampaikan maupun membayar pajak.

Bagi Wajib Pajak yang telah bekerja dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) berkewajiban untuk menyampaikan SPT Tahunan. Penduduk usia kerja terdiri dari penduduk berumur 15 tahun ke atas. Pada usia ini, adanya potensi untuk memasuki pasar kerja. Seiring bertambahnya jumlah penduduk Kota Surabaya, maka jumlah penduduk usia kerja ikut meningkat. Kemunculan lapangan kerja baru khususnya di sektor perdagangan dan industri menyebabkan pekerja di Surabaya akan terus bertambah. Pada Agustus 2022 status pekerjaan utama penduduk Kota Surabaya mengalami beberapa perubahan dibandingkan pada Agustus 2021. Lebih dari setengah berstatus sebagai buruh/karyawan/pegawai kemudian diikuti status berusaha sendiri pada urutan kedua. Status buruh/pegawai/karyawan mengalami peningkatan sebaliknya terjadi penurunan cukup tajam pada pekerja bebas. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi kesejahteraan pekerja terlihat pekerja dengan status buruh/pegawai/karyawan cenderung memiliki penghasilan lebih besar dan konsisten daripada pekerja bebas yang menerima penghasilan disaat melakukan pekerjaan. Selain itu, kegiatan penduduk Kota Surabaya didominasi oleh kegiatan formal yang menandakan bahwa telah terjadi pemulihan perekonomian akibat Covid-19 yang mendorong penyerapan tenaga kerja pada sektor formal.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih KPP Pratama Surabaya Sawahan sebagai lokasi penelitian. KPP Pratama Surabaya Sawahan merupakan salah satu unit instansi vertikal DJP yang berada di lingkungan Kantor Wilayah Jatim I dengan wilayah kerja empat belas kelurahan dan tiga kecamatan di Kota Surabaya, Jawa Timur. Emil Elestianto Dardak sebagai Wakil Gubernur Jawa Timur mengungkapkan Surabaya ialah penyumbang dari perekonomian tertinggi di Jawa Timur sebesar 25% (www.news.republika.co.id). Terkait hal tersebut, pajak sebagai salah satu penyumbang perekonomian apakah Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Sawahan patuh terhadap kewajiban menyampaikan SPT Tahunan dengan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar berstatus aktif.

Pemilihan lokasi penelitian tersebut juga ditunjang dengan komposisi usaha yang beragam dengan klasifikasi lapangan usaha meliputi perdagangan, industri manufaktur, dan jasa. Berdasarkan klasifikasi lapangan usaha, mayoritas Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) bekerja sebagai pedagang eceran. Pedagang eceran tersebut merupakan pedagang eceran berbagai macam barang yang utamanya makanan, minuman, atau tembakau bukan di supermarket/minimarket (tradisional). Adapun jumlah Wajib Pajak yang terdaftar berstatus aktif atas pedagang eceran di KPP Surabaya Sawahan mengalami peningkatan setiap tahun. Jumlah pedagang eceran mengalami kenaikan signifikan yang terjadi pada tahun 2023 sebesar 13.421 daripada tahun 2022 sebesar 13.368, tahun 2021 sebesar 13.335, dan tahun 2020 sebesar 13.307. Tentunya dengan kenaikan jumlah Wajib Pajak tersebut, maka semakin

banyak juga SPT Tahunan yang harus disampaikan oleh Wajib Pajak. Namun, di Indonesia dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih tergolong rendah, karena jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT selalu tidak mencapai target yang ditentukan (Janiman & Firasati, 2023).

Perkembangan teknologi juga menyebabkan pelaporan perpajakan yang sebelumnya dilakukan secara manual sekarang dapat dilakukan secara daring melalui *website* DJP Online yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Dengan begitu, Wajib Pajak tentunya dapat memanfaatkan fitur *e-filing* dalam menyampaikan SPT Tahunan tanpa perlu pergi ke KPP Pratama Surabaya Sawahan. Jumlah penyampaian SPT Tahunan melalui *e-filing* oleh Wajib Pajak atas pedagang eceran pada tahun 2023 sebesar 2.037 daripada tahun 2022 sebesar 1.830, tahun 2021 sebesar 1.825, dan tahun 2020 sebesar 1.527. Adanya kemudahan dalam penyampaian SPT Tahunan melalui *e-filing* tidak membuat Wajib Pajak tersebut menjadi lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hal ini dikarenakan jumlah penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak tersebut masih sangat jauh dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar berstatus aktif sebagai Wajib Pajak atas pedagang eceran di KPP Pratama Surabaya Sawahan.

Penulis menemukan keterbatasan penelitian yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti meliputi pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sistem *e-filing* dari beberapa artikel terkait. Penelitian dari Rivaldo et al. (2020) yang dilakukan di KP2KP Kabupaten Minahasa ditemukan

bahwa kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dipengaruhi oleh sistem penerapan *e-filing*. Keterbatasan dalam penelitian tersebut ialah tidak adanya keterkaitan teori manapun dalam penelitian sehingga cenderung tidak teoritis. Penelitian tersebut hanya menggunakan satu variabel independen sehingga ditinjau kurang teoritis dalam mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Sedangkan penelitian lainnya dari Triyani & Effendi (2020) yang dilakukan di KPP Pratama Surabaya Krembangan ditemukan bahwa adanya keterbatasan berupa kurang luasnya jumlah penggunaan sampel sehingga belum sepenuhnya dapat merepresentasikan perilaku kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dan kurangnya kelengkapan data sehingga penelitian yang dihasilkan kurang maksimal. Kedua penelitian tersebut memiliki ketidakkonsistenan pada hasil penelitian dengan variabel penerapan sistem *e-filing*, dimana pada penelitian Rivaldo et al. (2020) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Berbeda dengan penelitian Triyani & Effendi (2020) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Adanya perbedaan hasil dari kedua penelitian tersebut, maka penulis ingin menguji kembali penerapan sistem *e-filing* dengan menambahkan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada penambahan variabel berupa pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus. Selain itu, penelitian ini difokuskan pada Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran. Perbedaan

lainnya terletak di lokasi penelitian yang dilakukan Rivaldo et al. (2020) di KP2KP Kabupaten Minahasa dan Triyani & Effendi (2020) di KPP Pratama Surabaya Krembangan sedangkan penelitian ini di KPP Pratama Surabaya Sawahan.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian terkait kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran menggunakan variabel meliputi pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sistem *e-filing*. Pemilihan ketiga variabel tersebut didasari atas keterbatasan penelitian yang berkaitan dengan pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Pemilihan KPP Pratama Surabaya Sawahan sebagai objek penelitian didasarkan atas jumlah penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi masih jauh dari jumlah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar berstatus aktif. Selain itu, pemilihan Wajib Pajak orang pribadi difokuskan dengan klasifikasi lapangan usaha pada pedagang eceran berbagai macam barang yang utamanya makanan, minuman, atau tembakau bukan di supermarket/minimarket (tradisional) karena mayoritas Wajib Pajak bekerja di bidang tersebut. Mengingat pentingnya peranan pajak sebagai penerimaan pendapatan negara, maka pihak KPP Pratama Surabaya Sawahan perlu meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan agar kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan tetap stabil.

Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan topik tersebut yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Pedagang Eceran pada KPP Pratama Surabaya Sawahan”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut.

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran pada KPP Pratama Surabaya Sawahan?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran pada KPP Pratama Surabaya Sawahan?
3. Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran pada KPP Pratama Surabaya Sawahan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas sebagai berikut.

1. Untuk menguji dan menganalisis pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran pada KPP Pratama Surabaya Sawahan.

2. Untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran pada KPP Pratama Surabaya Sawahan.
3. Untuk menguji dan menganalisis penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran pada KPP Pratama Surabaya Sawahan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat pada bidang ilmu ekonomi akuntansi perpajakan. Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya khazanah, wawasan, dan sumbangan pemikiran terkait pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi khususnya pada pedagang eceran. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi inspirasi dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi KPP Pratama Surabaya Sawahan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan, pertimbangan, sumbangsih pemikiran, dan bahan evaluasi terkait kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi khususnya pedagang eceran di

KPP Pratama Surabaya Sawahan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pemberian informasi sebagai pendukung dan sumbangan pemikiran terkait kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan sebagai dasar pemahaman lebih lanjut khususnya bagi mahasiswa berdasarkan teori perpajakan yang diperoleh dalam proses perkuliahan.

c. Bagi Penelitian Lanjutan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian di masa yang akan datang serta menambah ilmu pengetahuan terkait terkait kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi khususnya pedagang eceran.