BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam menjalankan fungsi pemerintahan suatu daerah membutuhkan berbagai sumber penerimaan daerah. Penerimaan tersebut digunakan untuk memenuhi biaya-biaya yang dikeluarkan pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahannya dan proses pembangunan daerah. Salah satu sumber penerimaan terbesar adalah dari sektor pajak. Jika dihitung dalam persentase, pajak menyumbang sekitar 80% dari total pendapatan negara. Pendapatan ini akan digunakan untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan seperti fasilitas kesehatan, pendidikan, infrastruktur dan pelayanan publik lainnya **(Lestari, 2023)**.

Pajak daerah adalah salah satu penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki potensi untuk dikelola. Pajak Daerah memiliki banyak pajak yang dapat dikelola oleh daerah. Maka dari itu, pemerintah daerah harus dengan cermat menghitung dan menetapkan pajak bagi wajib pajak dan meminimalisirkan adanya keterlambatan pembayaran pajak. Pajak yang diperoleh dari wajib pajak berguna dalam pembangunan serta pemeliharaan sarana dan prasarana daerah.

Pajak memiliki peranan yang sangat dominan dibandingkan dengan penerimaan dari sektor pendapatan daerah lainnya. Penerimaan pajak menjadikan sumber pemasukan terbesar bagi kas daerah, sehingga pajak menjadi aspek penting dalam proses keberlangsungan sistem pemerintahan. Pelaksanaan dan penerapan sistem pajak yang efektif dalam suatu daerah dapat menjadikan suatu penggerak bagi roda pembangunan nasional dan menjadikan daerah mandiri tanpa

ketergantungan bantuan dari pihak asing dan sumber daya alam yang dimilikinya. Hal ini menunjukan bahwa pemerintah harus mengoptimalisasikan penerimaan pajak agar manfaat pajak dapat memberikan hasil yang diharapkan oleh daerah dan akan berdampak bagi keberlangsungan sistem pemerintahan. Sehingga upaya daerah untuk menyejahterakan rakyatnya akan berjalan sesuai dengan yang diinginkan **(Sakinah Auliah & Marilang, 2019)**.

Penerimaan pajak yang tinggi seharusnya diimbangi dengan peningkatan *tax ratio*. *Tax ratio* adalah perbandingan antara penerimaan pajak yang dikumpulkan pada suatu masa dengan Produk Domestik Bruto (PDB) di masa yang sama. *Tax ratio* Indonesia tergolong rendah dibandingkan dengan rasio pajak negara Asia Tenggara lainnya, bahkan rasio pajak Indonesia masih cukup rendah dibandingkan dengan rasio pajak di negara-negara maju. *Tax ratio* digunakan untuk mengoptimalisasi kapasitas administrasi perpajakan dalam rangka penerimaan pajak di suatu negara. Dalam hal ini pemerintah belum menunjukan peran yang signifikan dalam mengoptimalisasi penerimaan pajak **(Inayati & Fitria, 2019)**.

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, dalam menjalankan kebijakan otonomi mempunyai sumber penerimaan daerah yang berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD), dana perimbangan dan lain-lain. Adapun sumber yang berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah dan lain-lain yang telah disahkan oleh undang-undang.

Pemungutan pajak daerah oleh intansi pemerintah daerah, provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009.

Dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yang mengatur tentang pajak daerah dan retribusi daerah ini untuk memperkuat upaya peningkatan pemerintah daerah yang nyata dan bertanggung jawab dengan menitik beratkan pada kota. Beberapa jenis pajak di Indonesia yaitu dearah tingkat 1 (provinsi) yang terdiri dari pajak kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan. Sedangkan pajak daerah tingkat 2 (kabupaten/kota) yang terdiri dari pajak hotel, pajak reklame, pajak hiburan, pajak restoran, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Tujuan dalam pemungutan pajak daerah adalah setiap daerah dituntut untuk mengurangi seminimal mungkin ketergantungan keuangan kepada pemerintah pusat, sehingga setiap daerah harus mampu memenuhi biaya daerahnya sendiri. Peran pajak daerah sangat penting untuk pembiayaan pemerintah daerah karena merupakan tolak ukur dalam pelaksanaan otonomi daerah, dimana proporsi pajak daerah sangatlah diharapkan dapat menjadi salah satu solusi bagi pendanaan daerah. Semakin banyak kebutuhan daerah yang dapat dibiayai dengan pajak daerah, maka akan semakin tinggi kualitas otonomi daerah tersebut.

Kota Padang merupakan salah satu kota yang memiliki potensi yang dapat digali untuk dijadikan sebagai sumber pendapatan, terutama disektor pajak. Potensi tersebut dapat tercermin pada pendapatan pajak daerah kota Padang yang berusaha ditingkatkan setiap tahunnya. Seperti yang kita ketahui bahwa penerimaan pendapatan pajak daerah merupakan salah satu sumber penerimaan

yang dapat mendukung proses kinerja pemerintah dan pembangunan daerah. Oleh karana itu pemerintahan daerah terkhususnya pemerintah kota Padang seharusnya dapat mengelola pendapatan pajak daerah dengan maksimal.

Teori kepatuhan pajak pertama kali dikemukakan oleh Allingham dan Sandmo, bahwa kepatuhan pajak adalah pendapatan yang diungkapkan seseorang dan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti jumlah pendapatan, tarif pajak, tingkat audit dan penalti. Pada saat yang sama, menurut perilaku perpajakan yang diungkapkan oleh Organisasi untuk Kerjasama dan Pembangunan Ekonomi. Kepatuhan wajib pajak merupakan kendala yang harus segera diminimalisasi karena Indonesia menganut sistem perpajakan *self assesment system*, dimana sistem perpajakan yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya, sedangkan fiskus hanya melakukan pengawasan dengan prosedur pemeriksaan **(Lia, 2022)**. Oleh karena itu, kepatuhan bagi wajib pajak perlu memiliki pemahaman terkait perpajakan tersebut.

Dalam teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar dengan mengamati wajib pajak tentang peraturan perpajakan sehingga menjadi lebih mudah. Pengamatan dan pengalaman langsung tersebut menjadi dasar bagi wajib pajak untuk menilai pemahaman tentang peraturan perpajakan dan memilih berperilaku patuh atau tidak. Pemahaman yang baik akan membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Peningkatan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan harus terus dilakukan oleh pihak-

pihak terkait, baik wajib pajak maupun aparat pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak yang melakukan usaha akan semakin meningkat. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT **(Agun et al., 2022)**.

Berdasarkan data DJP Kementerian Keuangan pada 2021, kontribusi PPh final UMKM sebesar Rp 7,5 triliun atau hanya sekitar 1,1 persen dari total penerimaan PPh secara keseluruhan. Hal inilah membuktikan ketidakpatuhan pada peraturan perundang-undangan perpajakan dengan cara penghindaran pajak. Dari ketidakpatuhan inilah yang nantinya akan diperbaiki dengan meningkatkan sosialisasi perpajakan dan meningkatkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya pembayaran pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai perpajakan yang bertujuan agar seseorang ataupun kelompok paham tenang pajak sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Jika wajib pajak diberikan pemahaman yang baik dan benar melalui sosialisasi, maka wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang pentingnya membayar pajak. Wajib pajak seharusnya wajib mengikuti sosialisasi perpajakan karena semakin sering wajib pajak mendapatkan sosialisasi maka semakin ia mengerti akan perpajakan dan semakin tinggi kepatuhannya sebagai wajib pajak UMKM. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Jannah dan Anwar

yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian Winerungan yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh (**Maxuel & Primastiwi, 2021)**. Tingginya komposisi penerimaan pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tentu harus disertai kemampuan DJP melakukan berbagai usaha dan terobosan agar target penerimaan pajak dapat terealisasi. Perwujudan dari modernisasi perpajakan atau yang lebih dikenal dengan istilah Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah dibentuknya *Account Representative* (AR). Sesuai denagan KEP-178/PJ/2004 tentang Cetak Biru *(Blue Print)* Kebijakan DJP tahun 2001 sampai dengan tahun 2020 yang menjelaskan tentang bagaimana penyusunan strategi dan sasaran yang ingin dicapai dari tahun 2001 hingga tahun 2020 untuk dapat memodernisasi sistem perpajakan nasional, maka sebagai penunjang keputusan tersebut dibentuklah AR di Kantor Pelayanan Pajak yang mengimplimentasikan organisasi modern pada tahun 2006 **(Zulfikri, 2020)**.

AR adalah pegawai DJP yang ditugaskan menjadi pengawas (lawan) Wajib Pajak atas kepatuhan kewajiban perpajakannya. Pengawasan disini dapat berupa mengawasi bagaimana utang pajak dari wajib pajak apakah wajar, mencari potensi pajak yang belum tergarap dari wajib pajak, mengawasi apakah wajib pajak telah membayar pajaknya sesuai dengan pajak yang seharusnya dibayar, mengawasi apakah wajib pajak mendapatkan sangsi berupa bunga atas keterlambatan pembayaran pajaknya dan sebagainya yang inti kesemua itu adalah bagaimana mengawasi kepatuhan dan kewajiban Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundangundangan perpajakan. Sedangkan berdasarkan Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 Tentang AR pada kantor

pelayanan pajak bahwa AR merupakan salah satu ujung tombak penggalian potensi penerimaan negara di bidang perpajakan yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap wajib pajak **(Zulfikri, 2020)**.

KPP Pratama Padang Satu merupakan instansi pemerintah yang bergerak dibidang pendapatan dan salah satunya adalah pendapatan pajak. Instansi pemerintah tersebut memiliki tanggung jawab penuh terhadap penerimaan pendapatan yang memiliki potensi pendapatan khususnya pajak. Pendapatan yang diperoleh dari instansi berguna dalam memperlihatkan penerimaan yang diterima oleh instansi. Dengan adanya pendapatan, maka instansi memperlihatkan setiap masing-masing pendapatan seperti Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Bagian Laba Pengelolaan Aset Daerah yang Dipisahkan, dan Lain-lain PAD yang Sah. Disamping untuk meningkatkan pendapatan, instansi juga harus berupaya mewujudkan pengelolaan keuangan daerah yang ekonomis dan efektif. Optimalisasi penerimaan pendapatan sangat ditekankan untuk mewujudkan kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak. Berikut pendapatan pajak daerah kota Padang tahun 2020-2023:

Tabel 1.1

Target dan Realisasi Pajak Daerah Kota Padang

2020 - 2023

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Pencapaian (%)
2020	295.308.809.319,00	256.746.611.787,45	86,94
2021	334.574.208.858,00	327.916.583.327,00	98,01
2022	400.911.615.195,00	348.898.074.970,35	87,03
2023	565.430.000.000,00	388.095.396.286,00	68,64

Sumber: Kpp Pratama Padang Satu

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, data penerimaan pendapatan pajak daerah pada KPP Pratama Padang Satu dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2023 mengalami perubahan percapaian target yang berbeda didominasi tidak tercapainya target yang telah di tetapkan. Dapat dilihat pada tahun 2020 penetapan target penerimaan pendapatan pajak daerah yaitu sebesar 295.308.809.319,00 dan realisasinya sebesar 256.746.611.787,45 dengan tingkat pencapaian 86,94%, pada tahun 2021 ditetapkan target sebesar 334.574.208.858,00 dan realisasinya sebesar 327.916.583.327,00 dengan tingkat pencapaian 98,01% pada tahun 2022 ditetapkan target sebesar 400.911.615.195,00 dan realisasinya sebesar 348.898.074.970,35 dengan tingkat pencapaian 87,03%, sedangkan untuk pada tahun 2023 ditetapkan target 565.430.000.000,00 dan realisasinya sebesar 388.095.396.286,00 dengan tingkat pencapaian 68,64%. Hal ini menunjukan progres dan upaya yang sudah dilakukan badan pendapatan dalam mengopyimalkan penerimaan pajak daerah meskipun belum mencapai target secara maksimal, ini terlihat dari target yang setiap tahunnya mengalami flukmasi (naik turun).

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu tindakan yang dilaksanakan oleh DJP untuk memberikan informasi, pemahaman, dan melakukan pembinaan bagi masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya berhubungan dengan segala sesuatu yang berkaitan dengan perpajakan. Rendahnya penerimaan pajak oleh pemerintah tidak semata-mata karena kesalahan masyarakat, akan tetapi kurangnya sosialisasi perpajakan yang dilakukan membuat wajib pajak tidak mengetahui akan pentingnya membayar pajak. Sosialisasi perpajakan dilakukan dengan harapan mampu menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan

sikap masyarakat agar tergerak untuk memahami, patuh dan berpartisipasi dalam menjalankan tanggung jawab perpajakan. Di masa sekarang, pemerintah tetap gencar memberikan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat melalui media digital seperti *instagram, twitter, facebook* dan media lainnya **(Hasfira, 2021)**. Sosialisasi merupakan pembelajaran suatu nilai, norma dan pola perilaku, yang diharapkan oleh kelompok sebagai suatu bentuk reformasi sehingga menjadi organisasi yang efektif. Bila dikaitkan dengan bidang perpajakan sosialisasi berarti suatu upaya DJP informasi dan pembinaan kepada Wajib Pajak mengenai segala sesuatu ada korelasinya dengan bidang perpajakan. DJP memberikan beberapa point terkait indikator sosialisasi dimana kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan kesadaran dan rasa peduli terhadap pajak yang dimodifikasi dari pengembangan program pelayanan perpajakan **(Zulfikri, 2020)**. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh **(Maxuel & Primastiwi, 2021)** sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh **(Hura & Molinda Kakisina, 2022)** sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh **(Agun et al., 2022)** sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan yang berlaku dan menerapkannya untuk melaksanakan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak tepat waktu, melaporkan SPT, dan lain sebagainya. Pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan adalah semua hal terkait perpajakan yang diketahui dan dapat dipahami dengan tepat dan

sungguh-sungguh oleh wajib pajak. Wajib pajak tidak hanya harus mengetahui peraturan perpajakan tetapi juga harus memahaminya. Wawasan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan tentu sangat memberikan pengaruh terhadap keinginan wajib pajak untuk membayar pajak. Pelaksanaan kewajiban perpajakan dapat berjalan dengan baik apabila didukung dengan pemahaman yang baik pula dari diri wajib pajak. Dengan mengerti dan memahami aturan perpajakan maka wajib pajak dapat mengetahui manfaat dan fungsi pajak yang mereka bayarkan. Namun, apabila wajib pajak tidak memiliki pemahaman terhadap peraturan perpajakan maka wajib pajak merasa tidak yakin akan manfaat yang diterima dari membayar pajak **(Hasfira, 2021)**. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan cenderung tidak patuh terhadap kewajiban perpajakan. Dengan adanya pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang peraturan perpajakan maka secara otomatis kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat. Oleh karena itu penting bagi seoarang wajib pajak untuk dapat memahami perpajakan itu sendiri **(Inayati & Fitria, 2019)**. Penelitian yang dilakukan oleh **(Yusro, 2022)** pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh **(Hasfira, 2021)** pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh **(Lia, 2022)** kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh **(Ery, 2022)** pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten **(Suryati, 2019)**. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (**Ardinata et al., 2023)**. Kualitas pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Sudarsono, 2020). Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan 3 orientasi yaitu persepsi pelanggan, produk atau jasa dan proses. Pada pelayanan, kepuasan konsumen merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap restoran harus dapat memberikan layanan yang diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya **(Astuti, 2020)**. Penelitian yang dilakukan oleh **(Dikly, 2023)** *tax socialization have a significant effect on taxpayer compliance*. Penelitian yang dilakukan oleh **(Gilber, 2021)** *tax socialization, taxpayer understanding and service quality have a significant effect on taxpayer compliance*. Penelitian yang dilakukan oleh **(Hajry, 2022)** *tax socialization, tax sanctions and service quality have a significant effect on taxpayer compliance*.

Menurut **(Kiswanto, 2021)** risiko pasti ada kaitanya dengan return yang diperoleh oleh suatu perusahaan, bahwa risiko adalah suatu penyimpangan atau deviasi dari outcome yang diterima dengan yang diekspektasi. Dengan demikian dapat diartikan bahwa semakin besar deviasi antara outcome yang diterima dengan yang diekspektasikan maka dapat mengindikasikan semakin besar pula resiko yang ada. Seseorang investor akan menghadapi risiko investasi berupa

suatu kemungkinan terjadinya perbedaan hasil yang diharapkan dengan hasil yang benarbenar terjadi. Preferensi risiko eksekutif merupakan konsekuensi yang akan dimiliki eksekutif sebagai akibat tindakan yang diambilnya. Tindakan eksekutif sebagai penentu keputusan akan mempertimbangkan berbagai aspek **(Lita, 2022)**. Preferensi risiko dapat dibedakan menjadi risk taker dan risk averse yaitu dengan cara mengukur risiko perusahaan yang dipimpinnya. Preferensi risiko akan berpengaruh dalam pelaksanaan tugas seorang eksekutif. Berdasarkan suatu teori yaitu teori tindakan beralasan, eksekutif dapat menentukan keputusan berdasarkan informasi yang ada. Selain itu, adanya alternatif pilihan serta kendali yang dimiliki eksekutif dalam proses pengambilan keputusan membuat teori tindakan beralasan semakin menjelaskan alasan preferensi risiko eksekutif **(Prasetyo et al., 2022)**. Penelitian yang dilakukan oleh **(Hajry, 2022)** *tax socialization, tax sanctions and service quality have a significant effect on taxpayer compliance*. Penelitian yang dilakukan oleh **(Ferhish, 2022)** *tax socialization, tax sanctions and service quality have a significant effect on taxpayer compliance*. Penelitian yang dilakukan oleh **(Visdty, 2022)** *tax socialization, tax sanctions, taxpayer understanding and service quality have a significant effect on taxpayer compliance.*

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul: **preferens risiko sebagai pemoderasi: sosialisasi perpajakan, pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah masalah yang dijadikan sebagai bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Kepatuhan wajib pajak belum dilakukan secara secara merata pada aspek penerimaan wajib pajak.
2. Masih minimnya kepatuhan wajib pajak di Kota Padang sehingga penerimaan wajib pajak belum optimal.
3. Kurangnya kesadaran wajib pajak akan pentingnya dalam membayar pajak.
4. Masih minimnya pemahaman perpajakan dari wajib pajak UMKM di Kota Padang sehingga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Kurangnya pemahaman wajib pajak di Kota Padang tentang mekanisme pembayaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Kurang masifnya sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak sehingga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
7. Fungsi *account representative* yang belum tepat sasaran sehingga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Padang.
8. Kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap tarif perpajakan yang sudah diturunkan oleh DJP Kementerian Keuangan sehingga masih banyak wajib pajak yang melanggar.
9. Bagaimana *Account Representatif* dapat berperan secara efektif dalam melakukan pengawasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu dengan efektif.

10. Faktor-faktor pendukung dan faktor- faktor penghambat apa saja terkait efektivitas peran *Account Representative* dalam pengawasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar permasalahan yang diteliti lebih terfokus pada tujuan penelitian. Oleh karena itu dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Sosialisasi perpajakan (X_1), pemahaman wajib pajak (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) sebagai variabel bebas, kemudian kepatuhan wajib pajak (Y) sebagai variabel yang terikat dan preferens risiko (Z) sebagai variabel moderasi
2. Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak KPP Pratama Padang Satu tahun 2024.

1.4 Rumusan Masalah

Setelah mengetahui latar belakang masalah, maka rumusan masalah menjadi dalam bentuk pertanyaan yang digunakan penulis dalam penelitiannya sebagai berikut:

1. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu?
2. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu?

4. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu dimoderasi preferens risiko?
5. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu dimoderasi preferens risiko?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu dimoderasi preferens risiko?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu.
4. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu dimoderasi preferens resiko.
5. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu dimoderasi preferens resiko.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu dimoderasi preferens resiko.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan kepada rumusan masalah dan tujuan penelitian diharapkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki manfaat positif bagi:

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan atau mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh secara teoritis dibangku perkuliahan, terutama ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia sehingga penulis mendapatkan pengalaman baru dalam berpikir dan juga menambah daya analisis penulis.

2. Bagi Akademisi

   Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa serta merupakan perwujudan dari pengamalan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan atau alat replikasi bagi peneliti dimasa yang akan dating, yang tertarik untuk membahas permasalahan yang sama dengan yang dibahas dalam penelitian ini.

4. Bagi KPP Pratama Padang Satu

   Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi pimpinan KPP Pratama Padang Satu dan dapat memberikan solusi alternatif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.