

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu sumber penerimaan negara yang sangat potensial dalam memberikan kontribusinya terhadap pembiayaan belanja negara adalah pajak. Sebab seperti yang sudah diketahui pada saat ini pembangunan infrastruktur dan pembangunan sarana umum diperoleh dari pendapatan pajak. Di era globalisasi yang semakin padat akan segala perkembangan dan kreatifitas pemikiran manusia, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berupaya melakukan penyempurnaan sistem administrasinya untuk dapat mencapai target yang telah ditetapkan. Masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang disampaikan oleh rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan (Direktorat Jenderal Pajak, 2018) pada tahun 2018 sebesar 61,7%, membuat pemerintah terus berupaya menciptakan sistem administrasi perpajakan dalam rangka peningkatan pelayanan dan kemudahan bagi wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT Tahunannya.

Indonesia merupakan salah satu negara yang berkembang dalam urusan sumber daya alam dan sumber daya manusianya, hal ini berdampak pada sumber perkembangan ekonomi di Indonesia yang sangat pesat. Untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan kehidupan bangsa merupakan salah satu tujuan negara Republik Indonesia. Salah satu pendapatan terbesar yang didapat oleh negara Indonesia adalah pajak. Kontribusi pajak dalam mendanai pengeluaran negara yang terus naik membutuhkan fase kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara bersih dan tanggung jawab. (Mardiasmo, 2020).

Menurut (Syamsuddin, 2017) sistem ini menggunakan metode dalam memungut pajak yang sudah ada dari zaman reformasi, dimana memiliki prinsip yaitu orang yang

akan membayar pajak melakukan penghitungan secara mandiri jumlah pajak yang harus dikeluarkan, sayangnya hal ini tidak sesuai dengan harapan. “Seringkali pemeriksaan dilakukan dengan bertendensi sebagai pengulangan kembali oleh official assessment” ujarnya.

Penerapan self assessment system yang menuntut keikutsertaan aktif WP dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan WP yang tinggi dan apabila semua WP memiliki kepatuhan yang tinggi, maka penerimaan pajak akan optimal dan efeknya pada penerimaan negara juga akan semakin besar. Namun, dalam kenyataannya belum semua potensi pajak yang ada dapat digali, disebabkan masih banyak Wajib Pajak yang belum memiliki kesadaran akan pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan baik bagi negara maupun bagi mereka sendiri sebagai warga negara yang baik **(Permatasari, 2017)**

Menurut Direktorat Jenderal Pajak Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Lembaga Negara RI Tahun 2007 No. 85 Seiringan dengan reformasi perpajakan (tax reform) tahun 1983 yang menghasilkan perubahan yang mendasar pada sistem dan mekanisme pemungutan pajak dari (official assessment system menjadi self assessment system) dengan diberlakukannya sistem yang baru yaitu self assessment system wajib pajak haruslah aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, mulai dari mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menghitung, membayar serta melaporkan wajib pajaknya melalui Surat Pemberitahuan (SPT). Pengetahuan perpajakan adalah hal yang sangatlah penting dalam melaksanakan sistem self assessment system. Pengetahuan perpajakan adalah dasar untuk dapat dilakukannya sistem yang berlaku saat ini. Pengetahuan perpajakan sangatlah erat kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak

dikatakan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik apabila memiliki pengetahuan yang memadai dalam melakukan sistem yang berlaku dengan tidak adanya kebingungan dalam melaksanakan sistem yang berlaku (membayar, menghitung dan melaporkan). Pengetahuan perundang-undangan perpajakan pada wajib pajak ataupun masyarakat dapat melalui pendidikan formal ataupun non formal yang akan berdampak positif terhadap kesadaran pajak dalam melakukan wajib pajaknya, penyuluhan dan sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2P) pada kantor, sekolah, bahkan di desa sekitar untuk menjadi upaya yang dilakukan agar dapat membantu wajib pajak atau masyarakat dalam memahami peraturan pajak untuk menjadi wajib pajak yang taat dalam membayar pajak.

Peran pajak yang sangat penting terutama saat perekonomian di Indonesia belum stabil dan digolongkan masih lemah, keberlanjutan pembangunan dan perekonomian negara terus meningkat karena adanya penerimaan negara. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat mengandalkan Direktorat Jenderal Pajak ataupun petugas pajak saja melainkan juga dibutuhkan peran aktif dari wajib pajak. Semakin besar penerimaan yang diterima negara, tentu saja akan banyak fasilitas publik yang dapat disediakan pemerintah (**Direktorat Jenderal Pajak, 2020**).

Direktorat Jenderal Pajak membentuk unit kerja yang mempunyai tugas untuk memberi pengetahuan agar kesadaran masyarakat terkait pentingnya membayar pajak. Kantor Pelayanan Pajak merupakan unit kerja yang dibuat Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, unit ini bekerja memberi segala jenis informasi dan sosialisasi perpajakan. Pengetahuan adalah hasil kerja fikir yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara perpajakan (**Faizin et al., 2016**).

Pemerintah melakukan perubahan mendasar dengan dikeluarkannya Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan merubah sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia yaitu digunakannya self assessment system. Kebijakan pemungutan self assessment system berhasil dengan baik bila masyarakat mempunyai moral pajak yang baik, pengetahuan yang tinggi, disiplin pajak yang tinggi yang meliputi kepercayaan wajib pajak terhadap negara. Penerapan self assessment system ini mensyaratkan agar masyarakat benar- benar mengetahui ketentuan perhitungan pajak dan peraturan perpajakan yang berlaku.(**Angelia et al., 2020**).

Self assessment system yang telah menggantikan sistem perpajakan sebelumnya telah mengubah paradigma pajak selama ini sehingga pembayaran pajak tidak lagi dilihat sebagai beban melainkan tugas kenegaraan, masyarakat diberi kepercayaan dan tanggung jawab secara penuh untuk menghitung dan menentukan kewajiban pajaknya sendiri. Dan karena hal tersebut wajib pajak dituntut kejujurannya dalam melaksanakan self assessment system untuk lebih meningkatkan perpajakannya. Maka sistem ini akan menimbulkan peluang bagi wajib pajak untuk melakukan tindakan memanipulasi perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya dan kecurangan lainnya (**Lasmaya & Fitriani, 2017**).

Penelitian (**Lasmaya & Fitriani, 2017**). dalam “ pengaruh self assesment system dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak variabel moderating” menunjukkan Self Assessment System berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pada penelitian (Sudaryati & Hehanusa, 2015) dalam “Pengaruh self assesment system dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak variabel moderating” menunjukkan bahwa Self Assessment System tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian (Lasmaya & Fitriani, 2017) dalam “ pengaruh self assesment system terhadap kepatuhan wajib pajak” menunjukkan Self Assessment System berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pada penelitian (**Sudaryati & Hehanusa,**

2015) dalam “Pengaruh Penerapan Self Assessment System dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak variabel moderating” menunjukkan bahwa Self Assessment System tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian oleh (Suyadi & Sunarti, 2016) dalam “Pengaruh self assesment system dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak variabel moderating Dalam Memenuhi Kewajibannya (Studi Pph Pasal 21 Pada Kpp Pratama Padang Satu) menunjukkan bahwa self assesment system dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak variabel moderating harus diimplementasikan dengan cara wajib pajak mengetahui peraturan undang-undang perpajakan yang berlaku sehingga wajib pajak memiliki wawasan yang luas mengenai pajak dan dengan adanya wawasan tersebut maka akan memudahkan wajib pajak dalam melakukan kepatuhan perpajakan serta wajib pajak mengerti bagaimana cara menghitung dan melaporkan kegiatan perpajakannya dengan benar. Self assesment berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak (Eliyah et al., 2017) karena dengan adanya sistem self assesment, wajib pajak memiliki kesadaran dalam melaksanakan perpajakannya sehingga semakin besar kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Namun menurut penelitian (Saputra et al., 2020) self assesment berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak karena adanya kelemahan hukum di kota tersebut mengenai perpajakan khususnya pajak kos sehingga wajib pajak ragu dalam membayar pajak dan menjadi tidak patuh terhadap aturan yang ada. Self assesment berpengaruh positif terhadap penerimaan PPN (Dewinta & Setiawan, 2016)

Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang

sesungguhnya mereka harapkan /inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Masih banyak sekali masyarakat yang sudah menyadari bahwa mereka adalah wajib pajak namun istilah wajib pajak tersebut hanyalah dianggap sebagai status saja tanpa mengetahui apa yang menjadi kewajiban dari wajib pajak itu sendiri. Kepatuhan disini artinya wajib pajak mengikuti serta taat dan patuh terhadap peraturan perundang-undangan dalam melaksanakan kegiatan perpajakannya seperti patuh dalam penyetoran dan pelaporan SPT masa maupun SPT tahunan. Jadi dengan banyaknya wajib pajak yang patuh maka akan mengakibatkan peningkatan penerimaan negara melalui penerimaan PPN yang dikarenakan wajib pajak memahami bahwa kegiatan perpajakannya harus dilakukan dengan mengikuti aturan yang ada (**Junior Sibarani et al., 2015**). Menurut (**Rara Susmita & Supadmi, 2016**) kepatuhan pajak berpengaruh terhadap penerimaan PPN sedangkan menurut (Lintang, K 2017) kepatuhan pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan PPN. Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat, maka perumusan masalah yang didapat adalah: pengaruh self-assessment, pemeriksaan pajak terhadap penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang dimediasi oleh Kepatuhan Wajib Pajak sedangkan Tujuan Penelitian ini yaitu “Untuk mengetahui pengaruh self-assessment dan pemeriksaan pajak terhadap pajak pertambahan nilai (PPN) yang dimediasi oleh kepatuhan wajib pajak.

Menurut peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 e-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan yang dilakukan secara on-line dan real time melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.co.id) atau penyedia jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara online realtime, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan

menunggu tanda terima secara manual. Untuk meningkatkan kekuatan hukum dalam menciptakan kepatuhan wajib pajak, pemerintah telah mengeluarkan sanksi perpajakan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan, tetapi fenomena yang terjadi di masyarakat masih 3 rendahnya sanksi pajak terutama sanksi administrasi yang dikenakan kepada wajib pajak, sehingga menjadikan wajib pajak masih terlambat dalam menyerahkan SPT Tahunan (**Pranata dan Setiawan, 2015**). Faktor lain yang mempengaruhi dalam kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan yaitu biaya kepatuhan. Kompleksitas peraturan dalam perpajakan di Indonesia menimbulkan tingginya biaya lain yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak, biaya kepatuhan selain dari uang melainkan waktu dan pikiran dalam menyampaikan laporan SPT Tahunan menjadi pengaruh terhadap kepatuhan itu sendiri (**Barbone et. Al, 2012**).

Untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak (WP) dalam pemenuhan kewajiban apakah wajib pajak telah melaksanakan pembayaran pajak dengan jumlah semestinya sesuai ketentuan perpajakan, Direktorat Jendral Pajak (DJP) berwenang melakukan pemeriksaan dengan tujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (**Ortax, 2016**). Untuk memaksimalkan penerimaan pajak maka DJP harus melakukan pemeriksaan pajak (Tax Audit) yang sangat penting dilakukan untuk pengujian atas kebenaran pemenuhan kewajiban perpajakan, jika pemeriksaan pajak dilakukan secara maksimal maka akan berdampak pada meningkatnya penerimaan negara dari sektor perpajakan.

Namun demikian, usaha untuk mengoptimalkan penerimaan pada sektor ini bukan tanpa kendala, salah satu kendala dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak

adalah adanya penghindaraan pajak. Penghindaraan pajak ini telah membuat basis pajak atas pajak pendapatan menjadi sempit dan mengakibatkan begitu besarnya kehilangan potensi pendapatan pajak yang dapat digunakan untuk mengurangi beban defisit anggaran negara (**Budiman,2012**). Di sisi lain pada saat ini DJP telah mengatur aturan baru mengenai pemeriksaan pajak untuk menghindari kecurangan dan penghindaran pajak (Tax Avoidance) agar wajib pajak lebih jujur dalam membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

Menurut **Wijaya (2014)**,penghindaran pajak merupakan sesuatu yang secara umum dianggap sebagai tindakan yang tidak dapat diterima karena batas penghindaran pajak dan perencanaan pajak yang sering kali tidak jelas. Oleh karena itu penghindaran pajak terkadang memiliki batas yang kurang jelas sehingga para wajib pajak dapat memanfaatkannya dengan **Vol 1 No 2(2020): Paulus Journal of Accounting (PJA)47**menggunakan celah-celah yang ada, tetapi hal ini menguntungkan bagi pihak lain dan bagi negara justru merugikan.

Penelitian-penelitian sebelumnya yang menjadi dasar peneliti untuk melakukan penelitian ini adalah yang dilakukan oleh **Fazlurahman dan Kustiawan (2016)**,menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Penelitian **Heryanto dan Toly (2012)** menyatakan bahwa, pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan di KKP Pratama Padang Satu. Menurut penelitian **Anggraeni dkk. (2013)**terdapat hubungan positif antara variable penghindaran pajak dengan penerimaan pajak penghasilan

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi

kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus, sehingga dapat mendorong wajib pajak dalam membayar kewajibannya (**Nugroho, 2017**).

Salah satu upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Konsultan Pajak (KKP) hendaknya dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang baik sehingga menimbulkan kepuasan bagi wajib pajak.

Studi **Subarkah & Dewi (2017)** menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Namun hal berbeda ditemukan **Rahmawati & Yulianto (2018)** di mana persepsi kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Demikian juga studi oleh **Ttaffi & Jabbar (2016)** menemukan bahwa kualitas layanan pajak memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap perilaku ketidakpatuhan pajak

1.2 Identifikasi masalah

1. Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang masih rendah dilihat dari Jumlah realisasi Pelaporan SPT tahun 2015 dan 2016 masing-masing hanya mencapai 38,71% dan 39,11% dari jumlah wajib pajak badan yang terdaftar yaitu 9.175. Padahal idealnya menurut Kepala Kantor Pajak Pratama Padang Satu Budi Gunawan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 70 %.
2. Wajib pajak di Padang Satu masih memiliki pengetahuan perpajakan yang rendah kurang dari 50% yaitu 36%.
3. Sanksi perpajakan yang belum efektif untuk meningkatkan penerimaan pajak.
4. Rendahnya kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Padang Satu dilihat dari selisih jumlah realisasi pelaporan SPT tahun 2015 sebanyak 38,71% dan 2016

sebanyak 39,11% dengan jumlah Wajib Pajak Badan yang Terdaftar yaitu tahun 2015 sebanyak 8.266 dan 2016 sebanyak 9.175. Selanjutnya dilihat dari realisasi penerimaan pajak yang masih lebih rendah dari rencana penerimaan pajak.

5. Kelengkapan operasional, sarana dan jumlah pegawai pelayanan di KPP Pratama Padang Satu masih kurang memadai.
6. Sampai saat ini masih banyak WP OP efektif yang tidak patuh dalam kewajiban perpajakannya dalam menyampaikan laporan SPT Tahunan meskipun KPP Pratama Padang Satu telah meningkatkan kualitas pelayanannya.
7. Minimnya pengetahuan WP OP tentang perpajakan dan pentingnya membayar pajak.
8. Masih banyak wajib pajak tidak memanfaatkan sistem *self assesment system* dalam melaporkan SPT Tahunan.
9. Wajib pajak belum terakomodir dalam menyetorkan pajak
10. Wajib pajak kesulitan dalam proses pelaporan SPT
12. Kurangnya sosialisasi perpajakan mengenai kewajiban wajib pajak dalam pelaksanaan Self Assessment System
13. Fiskus tidak menjalankan tugasnya dengan baik
11. Wajib pajak tidak menyampaikan SPT dengan benar
12. Bendaharawan perusahaan/pemerintah korupsi pajak
13. Konspirasi antara wajib pajak dengan aparat pajak
14. Penerapan Self Assessment System membuat tindakan Tax Evasion terjadi.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut maka peneliti membatasi masalah penelitian ini hanya pada pengaruh self assesment system dan kualitas

pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel moderating.

1.4 Rumusan Masalah

Penelitian Berdasarkan uraian yang telah disebutkan pada latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Self Assessment System pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor PelayananPajak Pratama Padang Satu.
3. Bagaimana Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.
4. BagaimanaPengaruh Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama padangSatu.
5. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Satu.
6. Bagaimana Pengaruh Self Assessment System dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Satu.

1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud dari tujuan penelitian adalah untuk mengumpulkan data, mengolah dan kemudian membuat kesimpulan, guna memberikan gambaran tentang Pengaruh Self

Assessment System dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel moderating.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berkaitan erat dengan rumusan masalah yang dituliskan (**Sugiyono 2013**), Maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Self Assessment System pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.
3. Untuk mengetahui Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang.
5. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.
6. Untuk mengetahui Pengaruh Self Assessment System dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan kepuasan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Penulis Penelitian ini merupakan pengalaman berharga yang dapat menambah wawasan pengetahuan penulis dalam bidang perpajakan yang penulis peroleh dibangku kuliah dengan penerapan sebenarnya, khususnya mengenai pengaruh self assessment system dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak guna untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti Seminar Usulan Penelitian dan Sidang Akhir 13 untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan bisnis universitas putra indonesia yptk padang.

b. Bagi Mahasiswa Dapat memberikan wawasan yang lebih luas mengenai pengaruh Self Assessment System dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan kepuasan wajib pajak, sehingga dapat diperoleh gambaran mengenai kesesuaian antara fakta di lapangan dengan permasalahan tersebut dengan ilmu yang diteliti.

c. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan keputusan terutama yang berhubungan dengan self assessment system dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajibpajak dengan kepuasan wajib pajak .

d. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat berguna sebagai masukan dari dokumen-dokumen untuk melengkapi sarana yang dibutuhkan dalam penyediaan bahan studi bagi pihak-pihak yang mungkin membutuhkan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

1.6.2. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dalam memperbanyak pengetahuan yang berhubungan dengan self assessment system, kualitas pelayanan pajak, dan kepatuhan

wajibpajak orang pribadi pada satuan kerja Kantor Pelayanan Pajak PratamaPadang Satu. Serta dapat mengetahui seberapa besar pengaruh self assessment system dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel moderating