



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Negara Republik Indonesia adalah negara hukum berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang 1945, yang bertujuan untuk mewujudkan tata kehidupan negara yang adil dan sejahtera serta menjamin kedudukan hukum yang sama bagi warga masyarakat. Selain itu, Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang melaksanakan suatu kegiatan pembangunan nasional. Pembangunan nasional adalah pembangunan yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan serta merata di seluruh tanah air yang bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk mensejahterahkan rakyat Indonesia secara adil dan merata.

Pembangunan nasional pada dasarnya dilaksanakan oleh masyarakat bersama-sama dengan pemerintah. Di dalam pembangunan nasional itu perlu pembiayaan pembangunan baik dalam negeri maupun dari luar negeri. Penerimaan dari dalam negeri harus terus ditingkatkan untuk membantu dalam melakukan pembangunan nasional. Disaat sekarang ini pemerintah sedang giat-giatnya untuk terus meningkatkan upaya penerimaan dalam negeri dari sektor pajak, karena sektor pajak merupakan sektor penerimaan yang sangat potensial untuk terus digali, hal ini karena hasil dari penerimaan pajak dalam negeri merupakan sumber pendanaan pemerintah yang berguna untuk meningkatkan

kesejahteraan dan kemakmuran serta untuk mengatasi masalah sosial yang ada pada saat ini. Dengan melihat hal tersebut, maka dibutuhkan penerimaan dari sektor pajak yang cukup besar untuk melaksanakan tanggungjawab negara. Oleh karena itu semakin besar penerimaan pajak yang diterima negara, maka akan semakin besar pula pendapatan yang didapat oleh suatu negara untuk melaksanakan pembangunan nasional.

Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak dalam *self assessment system* diperlukan adanya kepatuhan pajak secara sukarela. Anjarini (2012) mengatakan bahwa *self assesment system* selama ini dalam prinsipnya telah membuat anggapan bahwa pajak tidak lagi dianggap sebagai beban melainkan sebuah tugas kenegaraan yang harus dilaksanakan. Dianutnya *self assessment system* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) yang terjadi di warga masyarakat untuk membayar pajak dengan sukarela (*Voluntary compliance*) menurut Darmayanti (2004) dalam Sanjaya (2014).

**Tabel 1.1**  
**Realisasi Penerimaan Negara Pada Tahun 2015**

Uraian (triliun rupiah)	2014			2015		
	APBNP	LKPP Audited	%thd APBNP	APBNP	Realisasi Sementara (22 Jan 2016)	%thd APBNP
A. PENDAPATAN NEGARA	1,635.4	1,550.5	94.8	1761.3	1,504.5	85.4
I. PENDAPATAN DALAM NEGERI	1,663.1	1,545.5	94.6	1758.3	1,494.1	85.0
1. Penerimaan Perpajakan	1,246.1	1,146.9	92.0	1489.3	1,240.4	83.3
2. Penerimaan Negara Bukan Pajak	386.9	398.6	103.0	269.1	253.7	94.3
II. PENERIMAAN HIBAH	2.3	5.0	216.5	3.3	10.4	314.9

Penerimaan Perpajakan (triliun rupiah)	2014			2015		
	APBNP	LKPP Audited	%thd APBNP	APBNP	Realisasi Sementara (22 Jan 2016)	%thd APBNP
1. PPh Migas	83.9	87.4	104.2	49.5	49.7	100.3
2. Pajak Non-Migas	998.5	897.7	90.8	1,244.7	1,011.1	81.2
a. PPh Non-Migas	486.0	458.7	94.4	629.8	552.6	87.7
b. Pajak pertambahan nilai	475.6	409.2	86.0	576.5	423.7	73.5
c. Pajak bumi dan bangunan	21.7	23.5	108.0	26.7	29.3	109.6
d. Pajak Lainnya	5.2	6.3	121.5	11.7	5.6	47.5
3. Bea dan Cukai	173.7	161.7	93.1	195.0	179.6	92.1
a. Cukai	117.5	118.1	100.5	145.7	144.6	99.2
b. Bea Masuk	35.7	32.3	90.6	37.2	31.2	83.9
c. Bea Keluar	20.6	11.3	55.0	12.1	3.7	30.9
<b>TOTAL</b>	<b>1,246.1</b>	<b>1,146.9</b>	<b>92.0</b>	<b>1,489.3</b>	<b>1,240.4</b>	<b>83.3</b>

Sumber : <http://www.kemenkeu.go.id/>

Menurut Laporan Kinerja Kementerian Keuangan tahun 2015 bisa kita ketahui bahwa penerimaan perpajakan merupakan sektor penerimaan yang paling besar dibandingkan dengan sektor – sektor lainnya, realisasinya mencapai 82% dari seluruh total penerimaan negara ditahun tersebut. Dari data tersebut dapat dilihat pula realisasinya sampai dengan 31 Desember 2015 yang mencapai Rp 1.240,4 triliun atau 83% dari APBNP di tahun tersebut. Selain itu penerimaan pajak penghasilan merupakan penerimaan pajak terbesar dibandingkan dengan penerimaan pajak lainnya seperti Pajak Pertambahan Nilai, cukai, dan lain – lain. Agar penerimaan pajak bisa terus meningkat dan mencapai target penerimaan, terutama untuk penerimaan pajak penghasilan, diperlukan kepatuhan dari Wajib Pajak agar penerimaan di sektor pajak bisa meningkat.

Masalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi merupakan masalah yang penting di Indonesia. Karena bila Wajib Pajak Orang Pribadi tidak patuh, maka akan menyebabkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran,

pengelakan, penyelundupan, dan pelalaian pajak. Dimana pada akhirnya tindakan yang dilakukan oleh Wajib Pajak tersebut akan menyebabkan penerimaan negara dari sektor pajak akan berkurang. Kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-undang Perpajakan. Menurut Mutia (2014) Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Pengertian kepatuhan pajak menurut James (2004) dalam Sanjaya (2014), yaitu Wajib Pajak bersedia melakukan kewajibannya tanpa paksaan dalam membayar pajak berdasarkan pada peraturan – peraturan yang berlaku.

Menurut Septarini (2015) Kepatuhan Wajib Pajak adalah perilaku mematuhi hukum pajak yang berlaku termasuk melaporkan dengan benar jumlah pajak yang terutang, menghitung dengan benar kewajiban pajak, melaporkan dan membayar pajak tepat pada waktunya. Disamping itu peran serta masyarakat yang telah dikukuhkan sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi terutama sangat diharapkan, sehingga kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak merupakan hal yang sangat penting dalam peningkatan penerimaan pajak. Menurut Mutia (2014) Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana: Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua

ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

**Tabel 1.2**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Indonesia**

Uraian	Tahun 2015	Tahun 2014
WP terdaftar Wajib SPT	16.975.024	17.191.797
SPT Tahunan Pph	8.680.019	7.591.572
Rasio Kepatuhan (%)	51.13%	44.16%

Sumber: <http://www.pajak.go.id/>

Dari data tersebut dapat kita ketahui bahwa, rasio kepatuhan pajak untuk Wajib Pajak Orang Pribadi ditahun 2015 hanya 51,73 persen. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak sekali Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum patuh untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Di samping itu masyarakat belum mengetahui secara jelas seberapa pentingnya membayar pajak yang dimana pajak merupakan sumber penerimaan negara dari dalam negeri terbesar dibandingkan dengan sektor-sektor lain. Untuk meningkatkan kepatuhan pajak agar penerimaan negara dapat terus meningkat diperlukan pelayanan fiskus, kesadaran dari Wajib Pajak, sanksi perpajakan yang dibuat oleh negara, serta pengetahuan pajak.

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak menurut Jatmiko (2006) dalam

Arum (2012). Menurut Mutia (2014) pelayanan fiskus dapat dilihat dari fiskus telah memberikan pelayanan pajak dengan baik, Wajib Pajak merasa bahwa penyuluhan yang dilakukan oleh fiskus dapat membantu pemahaman mengenai hak dan kewajibannya selaku Wajib Pajak, fiskus senantiasa memperhatikan keberatan Wajib Pajak atas pajak yang dikenakan, dan cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah / efisien.

Pelayanan yang baik terhadap Wajib Pajak merupakan cara yang baik untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Pelayanan fiskus yang semakin baik, seperti kesederhanaan sistem perpajakan, yang dimana cara membayar dan melunasi pajak lebih mudah dan efisien, hal itu akan terciptanya rasa puas yang dimiliki oleh Wajib Pajak karena Wajib Pajak merasa mendapat kemudahan dalam melakukan kewajiban pajaknya, sehingga dengan diberikan kemudahan tersebut maka Wajib Pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam perpajakannya seperti membayar pajak terutangnya secara tepat waktu. Selain itu pelayanan terjadi melalui interaksi manusia, kontak antara layanan pelanggan dengan karyawan selama pelayanan berlangsung sangat menentukan tingkat kualitas pelayanan yang disampaikan kepada pelanggan Hidayat (2010) dalam Sanjaya (2014).

Pelayanan perpajakan yang baik dapat mengatasi masalah-masalah yang sering dihadapi Wajib Pajak baik mengenai prosedur pelaporan, tata cara pengisian formulir pajak, maupun perhitungan kewajiban pajaknya, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pajak (Septarini, 2015). Wajib Pajak yang merasa dirinya mendapat kemudahan, senang dan puas akan memenuhi kewajiban

perpajakannya secara sukarela. Penelitian yang dilakukan Arum (2012) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak.

Menurut Teori Atribusi, perilaku manusia disebabkan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar diri individu, sedangkan faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu. Kesadaran Wajib Pajak merupakan faktor internal berupa dorongan dari dalam diri untuk berperilaku patuh yang dibentuk oleh pengetahuan perpajakan, persepsi positif tentang pajak, dan karakteristik Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak didefinisikan sebagai motivasi dalam diri Wajib Pajak untuk membayar pajak yang timbul dari kewajiban moral untuk membayar pajak sebagai kontribusi kepada masyarakat (Septarini, 2015). Dengan memiliki kesadaran perpajakan, Wajib Pajak mematuhi kewajiban perpajakannya tidak hanya memandang dari sisi manfaatnya saja, tetapi juga ikut mempertimbangkan sisi benar atau salah keputusannya (Septarini, 2015). Dalam perspektif ini, Wajib Pajak bertindak atas dasar keyakinan moral dan etika yang juga dipengaruhi oleh norma, sosial, dan budaya. Apabila kesadaran Wajib Pajak semakin tinggi, maka akan meningkatkan keyakinan moral dari dalam Wajib Pajak dan Wajib Pajak telah sadar bahwa pajak merupakan iuran rakyat untuk dana pembangunan negara, sehingga apabila Wajib Pajak mempunyai pola pikir seperti itu akan meningkatkan kepatuhannya dalam perpajakannya seperti menghitung jumlah



pajaknya dengan benar. Karena itu semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak, maka semakin tinggi kepatuhan pajak.

Menurut Irianto dalam Asbar (2014), menguraikan beberapa bentuk kesadaran Wajib Pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak yaitu kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara, dan kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. Penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012) menemukan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Dalam peraturan perundang-undangan perpajakan sanksi perpajakan merupakan alat untuk mencegah Wajib Pajak melanggar suatu peraturan pajak yang dimana sanksi tersebut bisa dituruti/ditaati/dipatuhi oleh seorang Wajib Pajak (Mardiasmo,2011). Sanksi pajak didefinisikan sebagai konsekuensi hukum yang diberikan pada setiap pelanggaran ketentuan perpajakan baik berupa pelanggaran administrasi maupun pelanggaran pidana yang diterapkan dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Septarini, 2015).

Sanksi perpajakan yang dikenakan kepada pelanggar dapat berupa diantaranya sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi diantaranya seperti sanksi administrasi berupa denda, sanksi administrasi berupa bunga, serta sanksi administrasi berupa kenaikan. Apabila sanksi perpajakannya semakin tinggi, seperti sanksi administrasi berupa bunga 2% yang terlambat membayar pajak sudah memberatkan Wajib Pajak, maka akan meningkatkan efek

jera bagi seorang Wajib Pajak yang melanggar, maka dengan tingkat efek jera yang tinggi, Wajib Pajak akan kembali kepada peraturan pajak yang berlaku, sehingga akan meningkatkan kepatuhan perpajakannya dalam membayar pajak tepat pada waktunya.

Menurut Sanjaya (2014) sanksi perpajakan dan audit adalah suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan pajak. Namun dalam kenyataannya, masih banyak sekali Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak Badan yang lalai dengan kewajibannya membayar pajak atau dalam pelaporannya. Hal tersebut mendorong kita untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan sudah tidak layak lagi dipakai sebagai pemberi efek jera kepada Wajib Pajak, sehingga pengenaan sanksi perpajakan dapat dibenahi. Sanksi yang dikenakan dalam jumlah yang tinggi akan mendorong Wajib Pajak untuk lebih patuh Wahyu (2008) dalam Sanjaya (2014). Menurut Suhendri (2015) indikator sanksi perpajakan adalah sanksi pidana, sanksi administrasi, pengenaan sanksi yang cukup berat, sanksi pajak dikenakan kepada pelanggar tanpa toleransi, dan pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan. Penelitian yang dilakukan oleh Asbar dan Rusli (2014) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh setiap Wajib Pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak, maka sulit untuk Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Suhendri, 2015). Jika Wajib Pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan perpajakan maka Wajib Pajak tidak

akan menentukan perilakunya dengan tepat. Sehingga hal ini merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak (Veronica, 2015). Menurut Suhendri (2015) minimnya pengetahuan masyarakat mengenai perpajakan menjadi salah satu faktor rendahnya kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak. Menurut Mareta (2014) Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan Wajib Pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan.

Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat dapat dilakukan melalui pendidikan formal maupun non-formal yang akan berdampak positif terhadap kesadaran dari Wajib Pajak untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman pertaturan perpajakan yang dimaksud adalah 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 (Murti, 2014). Menurut Suhendri (2015) indikator pengetahuan pajak dapat diukur dari pengetahuan peraturan perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak, pengetahuan menghitung besarnya pajak terutang, dan pengetahuan Wajib Pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan (SPT). Pengetahuan Wajib Pajak mengenai aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku diharapkan akan meningkatkan kepatuhan pajak. Berbagai informasi dibidang perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak akan mempengaruhi mereka terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Semakin banyak

informasi yang mereka ketahui maka akan membantu mereka untuk bisa memberikan tanggapan mengenai kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan Pajak yang semakin baik, seperti pengetahuan dasar-dasar perpajakan yang wajib dimiliki oleh tiap Wajib Pajak, maka tingkat informasi dari Wajib Pajak dibidang perpajakan akan lebih tinggi, dengan tingginya informasi dibidang perpajakan, maka akan memudahkan mereka dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, sehingga mereka akan meningkatkan tingkat kepatuhannya dalam kewajiban perpajakannya seperti Wajib Pajak akan mengisi formulir pajak dan memperhitungkan secara benar atas kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Murti (2014) menemukan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Arum (2012). Ada perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang direplikasi yaitu:

1. Dalam penelitian ini dilakukan penambahan variabel independen yaitu pengetahuan pajak yang diambil dari penelitian Veronica (2015).
2. Tahun penelitian yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2012, sedangkan untuk penelitian ini dilakukan pada tahun 2017.
3. Untuk objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya adalah di KPP Pratama Cilacap, sedangkan dalam penelitian ini objek penelitiannya berada pada KPP Pratama Serpong.
4. Responden penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas,

sedangkan dalam penelitian ini menekankan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**.

## **1.2 Batasan Masalah**

Untuk lebih memusatkan penelitian pada pokok permasalahan, dan juga untuk mencegah terlalu luasnya pembahasan yang mengakibatkan terjadinya kesalahan terhadap kesimpulan yang dihasilkan, maka dalam ini dilakukan pembatasan bahwa factor-faktor yang digunakan sebagai variabel penelitian adalah pelayanan fiskus, kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Wajib Pajak disini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha yang terdaftar di KPP Pratama Serpong .

## **1.3 Rumusan Masalah**

1. Apakah pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

3. Apakah sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
4. Apakah pengetahuan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

#### **1.4 Tujuan penelitian**

Tujuan yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Instansi/Kantor Pajak, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap kinerja yang telah dilakukan terkait dengan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak.
2. Bagi Wajib Pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan mereka dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

3. Bagi peneliti, dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan mampu menambah analisis dan wawasan peneliti tentang pengaruh pelayanan fiskus, kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
4. Bagi peneliti lain, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan literatur untuk penelitian selanjutnya mengenai pelayanan fiskus, kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan pajak, dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
5. Bagi pembaca, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pembaca mengenai informasi dan pengembangan teori dibidang perpajakan khususnya mengenai kepatuhan pajak.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi lima bab, dimana masing – masing bab terdiri dari beberapa sub bab. Hal ini dilakukan agar penulisan lebih teratur. Adapun sistematika penulisan penelitian sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II TELAAH LITERATUR

Bab ini sebagai dasar dalam menganalisis permasalahan yang ada. Pada bab ini dijelaskan mengenai kajian – kajian teori, variabel yang teliti dan penelitian yang serupa yang telah dilakukan peneliti - peneliti sebelumnya.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum objek yang diteliti, metode penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

## BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan hasil dari penelitian yang diteliti dengan menganalisa data yang diperoleh dan diuji. Alat uji yang digunakan adalah uji kualitas data yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas; uji asumsi klasik yang meliputi uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas; serta uji hipotesis yang dilakukan, yaitu regresi linear berganda dengan menggunakan uji signifikansi simultan (uji statistik F) dan uji signifikan parameter individual (uji statistik t).

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan, keterbatasan, dan saran yang didasari atas hasil penelitian.