

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah salah satu bentuk penghasilan negara yang digunakan untuk mendukung pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional. Pajak menjadi salah satu sumber pendapatan terbesar negara, secara tidak langsung dengan tujuan memajukan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Salah satu pemasukan terbesar bagi negara adalah dari sektor pajak. Di Indonesia, hampir semua aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat dikenai pajak, seperti pembelian sembako untuk kebutuhan sehari-hari, peralatan elektronik, dan pajak atas penghasilan para pegawai (Christina, 2022). Sebagai salah satu sumber penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat penting dan menjadi lebih diandalkan dalam membantu kemajuan negara seperti membiayai pengeluaran pemerintah nasional, termasuk pembangunan infrastruktur, peningkatan layanan kesehatan dan pendidikan, serta perbaikan fasilitas umum. Pendapatan negara tidak hanya dialokasikan untuk pembangunan fasilitas umum. Sumber pendanaan negara juga digunakan untuk keperluan lain semacam memberikan subsidi, menggaji pegawai negeri, dan membiayai para pekerja yang bekerja untuk pemerintah.

Pemerintah mengenakan pajak sepenuhnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan terhadap pengeluaran tertentu dengan kekuasaan penegakan hukum guna mencapai kesejahteraan bersama. Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara

Perpajakan, pajak adalah iuran Wajib Pajak kepada Negara yang terutang yang digunakan untuk keperluan negara tanpa timbal balik langsung. Maka dari itu pajak merupakan kontribusi yang balas jasanya tidak dapat dirasakan tanpa penundaan oleh Wajib Pajak karena pajak yang dibayarkan secara langsung masuk ke kas negara dan digunakan untuk aktivitas pembangunan dan pembiayaan lainnya di Indonesia (Paot, 2022). Pajak dalam negeri mencakup Pajak Penambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Bea Cukai, dan Pajak lainnya.

Dari definisi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak orang pribadi maupun badan. Sementara penerimaan pajak adalah penghasilan yang diperoleh dari pajak yang diberikan oleh wajib pajak orang pribadi maupun badan.

Selama periode pandemi COVID-19 yang dimulai sejak awal tahun 2020, terjadi penurunan dalam perekonomian baik di tingkat global maupun domestik, yang berdampak pada penurunan penerimaan perpajakan, terutama terkait dengan kegiatan bisnis dan perdagangan internasional. Dalam merespons dampak pandemi ini dan untuk mempercepat pemulihan sosial ekonomi, pemerintah juga secara aktif memberikan insentif kepada dunia usaha. Direktorat Jenderal Pajak diberikan tugas untuk mengumpulkan penerimaan sebesar Rp1.484,96 triliun pada tahun 2022, sebagai bagian dari target pendapatan negara dari sektor pajak yang ditetapkan sebesar Rp1.716,76 triliun untuk tahun tersebut (Direktorat Jendral Pajak, 2022).

Namun, menurut Menteri Keuangan Sri Mulyani, realisasi jumlah pajak pada periode Januari hingga Agustus 2021 (sebesar RP741,3 triliun) lebih rendah dibandingkan dengan periode sebelum pandemi pada tahun 2019 (sebesar RP801,16 triliun), mengalami penurunan sekitar 8,07%. Sampai tanggal 28 Maret 2022, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) hanya mencatat 9.47 juta wajib pajak (WP) yang telah melaporkan SPT tahunan 2021, kewajiban yang seharusnya dipenuhi oleh WP pada tahun 2021. Angka tersebut masih jauh dari target otoritas pajak, yang menargetkan rasio kepatuhan sebesar 80%, dengan kurang dari 50% wajib pajak yang berhasil melaporkan SPT. Tingkat kepatuhan yang rendah ini disebabkan oleh kenyataan bahwa banyak masyarakat masih belum sepenuhnya memahami dan menyadari pentingnya perpajakan (Purnamasari & Handayani, 2023).

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Pajak 2020 - 2022

Tahun Anggaran	Jumlah (dalam Milyar)		Presentase Pajak
	APBN	Pajak	
2020	1.628.950,53	1.285.136,32	78,89%
2021	2.006.334,00	1.547.841,10	77,14%
2022	2.435.867,10	1.924.937,50	79,02%

Sumber: (Badan Pusat Statistik, 2023)

Seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 1.1. Jumlah pajak yang diterima Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara tahun 2020 hingga 2021 penerimaan pajak mengalami penurunan presentase dari 78,89% menjadi 77,14%. Penurunan ini terjadi karena adanya defisit anggaran di sektor Produk Domestik Bruto (PDB) menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah dalam

melaporkan pajaknya. Namun, penerimaan pajak pada tahun 2022 meningkat sebesar 1.924.937,50 Milyar dengan presentase 79.02%. Menurut Pasal 21 dan 22 Pajak Penghasilan, peningkatan penerimaan pajak disebabkan oleh penguatan ekonomi yang cukup besar seiring dengan pertumbuhan sektor perpajakan yang positif.

Selain peran aktif dari petugas pajak, pemungutan pajak merupakan tugas berat yang juga membutuhkan kemauan dari wajib pajak. Dalam hukum perpajakan Indonesia menganut sistem self assessment yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Pemungutan pajak mengharuskan wajib pajak untuk sadar dalam membayar kewajiban perpajakannya (Febriyani & Irawan, 2023).

Karena wajib pajak yang lebih akurat dan jujur dalam membayar pajaknya secara langsung dapat meningkatkan efektivitas penerimaan pajak, maka pelaksanaan Self Assessment System sangat bergantung pada kepatuhan wajib pajak. Namun pada kenyataannya, pemerintah masih menghadapi tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah. Sebagai akibat dari perubahan ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, pengawasan, pembinaan, dan penerapan sanksi perpajakan. Fiskus harus berpartisipasi aktif dalam tugas pembinaan dan pengawasannya karena Self Assessment System memungkinkan wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik karena kelalaian, kesenjangan, atau mungkin ketidaktahuan akan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi

oleh kesadaran perpajakan dan pelayanan pajak (Saadah, 2021). Kepatuhan pajak dapat dicapai melalui pemahaman yang tepat tentang pajak dan tingkat kesadaran yang memadai. Pembayaran pajak dianggap sebagai kewajiban penting bagi setiap warga negara, sementara penghindaran pajak dianggap sebagai perilaku yang tidak bermoral. Karena pajak mendukung penyediaan layanan publik, ketidakpatuhan pajak dapat mengganggu pelayanan publik. Kesadaran pajak meningkat ketika individu merasa secara moral terikat untuk membayar pajak, memiliki kesadaran akan pentingnya membayar pajak, mendapat pendidikan dan budaya yang baik, mengalami transparansi dalam pelayanan publik, dan menyadari adanya sanksi bagi yang melanggar kewajiban pajak (Akdogan & Tulin, 2023). Salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah tingkat pemahaman tentang perpajakan. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan mencerminkan cara wajib pajak memahami peraturan yang berlaku. Kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dapat menyebabkan mereka tidak mampu memenuhi kewajiban perpajakan mereka, sehingga menjadi wajib pajak yang tidak patuh (Nurkhin *et al.*, 2018). Faktor-faktor penyebab rendahnya kepatuhan Wajib Pajak meliputi ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, ketidakmerataan pembangunan infrastruktur, dan banyaknya kasus penggelapan dana yang melibatkan pejabat negara. Berdasarkan diskusi interaktif dalam beberapa kegiatan sosialisasi perpajakan, salah satu alasan adalah daerah merasa kurang mendapat manfaat dari pembayaran pajak, seperti keadaan jalan yang rusak dan kurangnya fasilitas

umum, serta adanya korupsi dari pejabat di tingkat pemerintah pusat maupun daerah (Hasanah *et al.*, 2022).

Setiap wajib pajak harus memiliki kesadaran, yaitu pengetahuan dan pemahaman akan hak dan kewajiban perpajakannya. Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran dalam melakukan pajak. Kesadaran pajak merujuk pada sejauh mana seseorang menyadari pentingnya perpajakan sebagai sarana untuk mendukung pelayanan publik dan memenuhi kewajiban keuangan terkait pajak (Uzunali *et al.*, 2021). Untuk membantu wajib pajak dalam melaksanakan perpajakan dengan lancar, maka kesadaran diri dari wajib pajak itu sendiri sangatlah penting. Faktor kesadaran sangat penting karena ketika wajib pajak sadar akan posisinya sebagai wajib pajak, maka wajib pajak tidak akan ragu untuk melaksanakan administrasi perpajakan secara teratur. Faktor kesadaran sangat penting karena ketika wajib pajak tidak sadar akan posisinya sebagai wajib pajak, mereka enggan untuk melakukan administrasi perpajakan secara teratur. Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak masih belum mencapai tingkat yang diinginkan. Hal ini terjadi karena kurangnya pemahaman masyarakat tentang esensi dan metode penerapan pajak. Alasan lainnya adalah kesulitan dalam menghitung dan melaporkan kewajiban perpajakannya (Ardisari *et al.*, 2021). Kesadaran akan berdampak negatif dari penundaan pembayaran pajak dan upaya pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak bersedia membayar pajak karena menyadari bahwa menunda pembayaran pajak dan mengurangi beban pajak dapat

mengakibatkan berkurangnya sumber daya keuangan yang diperlukan untuk mendukung pembangunan negara menjadi terhambat (Situmorang, 2019).

Kesadaran wajib pajak memiliki peran penting dalam pengelolaan bidang perpajakan dan juga mencerminkan partisipasi masyarakat dalam mendukung perkembangan negara. Peningkatan kesadaran wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan penerimaan dari sektor perpajakan. Meskipun pajak tidak memberikan imbalan langsung kepada wajib pajak, kontribusi pajak kemudian digunakan sebagai alokasi dana untuk mendukung pelaksanaan belanja negara, yang manfaatnya dapat dinikmati secara merata (Astuti & Astuti, 2023). Penerimaan pendapatan dari sektor perpajakan membutuhkan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku agar dapat terjadi secara optimal. Kepatuhan perpajakan menjadi masalah yang signifikan di Indonesia karena jika wajib pajak tidak mematuhi aturan, mungkin timbul keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran atau pengabaian pajak, yang pada akhirnya akan mengurangi penerimaan negara dari pajak (Putra & Setiawan, 2020).

Faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan fiskus, Otoritas pajak akan menawarkan pelayanan terbaik untuk menarik perhatian masyarakat, atau dengan kata lain, membuat wajib pajak merasa puas dan nyaman ketika menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Akibatnya, wajib pajak akan mulai secara konsisten atau secara umum memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang yang berlaku (Yadinta *et al.*, 2018). Badan Pendapatan Dalam Negeri menyediakan produk tidak berwujud

yang disebut pelayanan pajak. Wajib Pajak akan cenderung membayar pajak dengan lebih baik apabila mereka merasakan peningkatan dalam orientasi pelayanan, karena orientasi pelayanan tersebut dapat memperkuat kepatuhan mereka (Tan *et al.*, 2020). Jika petugas pajak atau fiskus memberikan informasi yang akurat tentang perhitungan, penyetoran, dan pelaporan serta tidak melanggar prosedur operasi standar (SOP) yang berlaku, mereka dianggap berkualitas. Pelayanan fiskus yang baik terhadap wajib pajak akan meningkatkan kesadaran mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepatuhan mereka sendiri (Adriyana & Lestari, 2022).

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah efektivitas sistem perpajakan. Dengan menggunakan sistem perpajakan, wajib pajak diharapkan dapat memperoleh kemudahan seperti mendaftarkan NPWP dengan e-Registration, membayar pajak dengan e-billing, dan melaporkan SPT dengan e-Filing (Purnamasari & Handayani, 2023). Sistem pajak Indonesia mengalami banyak perubahan, termasuk pergeseran dari sistem penilaian resmi ke sistem penilaian pribadi. Perubahan ini mendorong wajib pajak untuk berpartisipasi lebih aktif dalam menciptakan lingkungan pajak yang lebih baik dengan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, mengisi dan menyampaikan surat pemberitahuan, menghitung besarnya pajak yang terutang, dan membayarnya ke kas negara. Sistem perpajakan Indonesia saat ini sudah terintegrasi dan berbasis internet, mendukung peran aktif wajib pajak. Diharapkan pematkiran sistem ini akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melaporkan kewajiban perpajakannya (Fetrisia, 2020). Efektivitas sistem perpajakan bertujuan untuk

meningkatkan administrasi pajak yang kurang efisien dan mengatasi masalah yang terkait dengan pengumpulan pajak, seperti penggelapan pajak, kesalahan dalam pelaporan pajak, dan korupsi di antara petugas pajak. Melalui pengumpulan pajak yang baik, pemerintah dapat memenuhi tanggung jawabnya dan memberikan transparansi kepada warga negara mengenai penggunaan dana pajak, yang diharapkan mendorong kepatuhan pajak (Otekunrin *et al.*, 2021).

Menurut Susilawati (2018), penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih rendahnya rasio kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Faktor-faktor yang diperkirakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah kesadaran wajib pajak, efektifitas system perpajakan, pelayanan fiskus, transparansi dan akuntabilitas . Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi non karyawan yang ada di kota Medan. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang dengan teknik purposive sampling. Metode pengumpulan data primer yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan media kuesioner. Penelitian ini menyatakan bahwa hubungan antara kesadaran wajib pajak, efektifitas system perpajakan, pelayanan fiskus dan transparansi dan akuntabilitas terhadap kepatuhan wajib pajak adalah positif dan cukup kuat.

Menurut Wijayanto (2018), dengan judul “Pelayanan Fiskus, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Semarang” penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan

fiskus, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Semarang, serta pengaruh pelayanan fiskus dan pelayanan perpajakan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Seluruh wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Semarang adalah subjek penelitian ini. Metode penarikan sampel dilakukan dengan teknik judgement Sampling dengan jumlah sampel 100 wajib pajak. Kuesioner, wawancara, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data. Analisis dilakukan dengan menggunakan teknik regresi linier berganda. Studi ini menemukan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak, pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak, variabel pelayanan fiskus dan pelayanan perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Purnamasari & Handayani (2023), tujuan dari penelitian ini untuk menemukan bukti empiris tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan. Penelitian ini melibatkan 100 orang yang terdaftar sebagai wajib pajak di kota Tangerang. Sampel dipilih secara Probability Sampling dengan accidental. Data awal yang digunakan adalah kuesioner, yang dikumpulkan dengan menggunakan Microsoft Excel dan SPSS versi 26. Hasil pengujian hipotesis secara parsial membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan pemahaman perpajakan dan efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Secara simultan pemahaman perpajakan,

efektifitas sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Menurut Fetrisia (2020), dengan judul penelitian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Pada Karyawan PT. Hidup Makmur Terencana). Metode kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif. Hasil diukur menggunakan teknik regresi linear berganda yang digunakan dalam program SPSS versi 25. Penelitian ini melibatkan seluruh karyawan PT Hidup Makmur Terencana. Jumlah sampel yang diambil adalah 100 karyawan, sampel menggunakan metode convenience sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, efektifitas sistem perpajakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan pemahaman peraturan perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Menurut Putri (2022), wajib pajak yang memiliki NPWP dan terdaftar di KPP Pratama Malang Utara menjadi sampel dalam penelitian yang berjudul "Analisis Faktor Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Tentang Peraturan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." Purposive sampling digunakan untuk memilih sampel dalam penelitian ini. Persyaratan untuk sampel penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang

memiliki pekerjaan utama sebagai karyawan dan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman tentang undang-undang perpajakan dan kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Di sisi lain, variabel pelayanan pajak memiliki dampak yang baik terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dari hasil penelitian diatas menunjukan bahwa adanya perbedaan, sehingga peneliti ingin melakukan penelitian ulang tentang kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu peneliti memilih kesadaran perpajakan, layanan fiskus dan efektivitas sistem perpajakan sebagai faktor-faktor yang dianggap berdampak pada kepatuhan wajib pajak.

Bedasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Perpajakn, Layanan Fiskus, dan Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Bekasi Utara)”

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara?
2. Apakah layanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara?

3. Apakah efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara?
4. Apakah kesadaran wajib pajak, layanan fiskus dan efektifitas sistem perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan pada rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, layanan fiskus dan efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, diharapkan temuan penelitian ini akan meningkatkan pengetahuan tentang perpajakan, terutama yang berkaitan dengan judul penelitian pengaruh kesadaran perpajakan, layanan fiskus, dan efektifitas

sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi instansi pajak

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan informasi kepada instansi yang terkait yaitu KPP Pratama Bekasi Utara dalam hal meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

2. Bagi Universitas

Diharapkan universitas menggunakan penelitian ini sebagai bahan bacaan atau referensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan pengembangan penelitian dengan masalah yang terkait.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Masalah dan Sistematika Penulisan.

BAB II Telaah Pustaka

Dalam bab ini, telaah teoritis dan telaah empiris akan dibahas dalam penelitian ini. Ini akan mencakup teori-teori yang akan digunakan untuk menganalisis penelitian ini, penelitian sebelumnya yang menjadi dasar untuk penelitian ini, dan penjelasan tentang kerangka konseptual.

BAB III Metode Penelitian

Desain penelitian, populasi dan sampel, jenis data dan sumbernya, definisi variabel operasional dan skala pengukurannya, dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, layanan fiskus, dan efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB V Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.

