

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan kewajiban wajib pajak kepada negara yang dibayarkan oleh individu atau badan yang bersifat mengikat atau memaksa. Dengan melakukan pembayaran pajak, setiap wajib pajak tidak menerima manfaat timbal balik secara langsung, karena pendapatan yang dikumpulkan melalui pemungutan pajak digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara (Adawiyah et al., 2023). Disamping penerimaan pajak yang menyumbang 82,4% sebagai sumber terbesar dari pendapatan negara, dalam realitanya masih terdapat wajib pajak yang belum patuh terhadap kewajiban perpajakan pada proses implementasinya. Sedangkan iuran yang dibayarkan oleh wajib pajak nantinya akan menghasilkan manfaat yang dirasakan pada periode kedepannya.

Pertumbuhan ekonomi suatu negara memengaruhi penerimaan pajak, hal ini disebabkan oleh peningkatan pertumbuhan ekonomi yang dapat mendorong penghasilan dari masyarakat, sehingga menyebabkan adanya kemampuan finansial pada masyarakat untuk membayar pajak. Jika wajib pajak mengetahui bagaimana karakteristik dan perhitungan wajib pajak, maka mereka akan lebih tertarik untuk membayarkan penghasilannya sehingga penerimaan pajak yang diterima oleh negara dapat meningkat (Zaikin et al., 2023). Untuk memberikan gambaran mengenai kontribusi penerimaan

perpajakan yang menjadi sumber pendapatan negara, berikut ini disajikan data realisasi penerimaan perpajakan selama tahun 2020 hingga 2024. Penyajian tabel di bawah ini menunjukkan bagaimana perkembangan penerimaan pajak dalam jangka waktu tersebut, yang dimana dapat memberikan wawasan terkait dengan fluktuasi dan efektivitas kebijakan perpajakan yang diterapkan.

Tabel 1. 1
Target dan Realisasi Penerimaan Perpajakan (Dalam Triliun)

No.	Tahun	Target Penerimaan Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak	Persentase (Terhadap Target)
1.	2020	1.198,82	1.069,98	89,25%
2.	2021	1.229,58	1.277,53	103,90%
3.	2022	1.484,96	1.716,76	115,61%
4.	2023	1.818,24	1.867,87	102,73%
5.	2024	1.921,94	1.930,81	100,46%

Sumber : Direktorat Jenderal Pajak, diolah

Tabel 1.1 menunjukkan data perubahan kinerja penerimaan pajak selama lima tahun. Pada tahun 2020, realisasi masih belum memenuhi target penerimaan pajak karena hanya mencapai 89,25%. Pada tahun 2021, kondisi mulai membaik yang dimana realisasi penerimaan mencapai 103,90%. Tahun 2022, penerimaan pajak masih meningkat dengan pencapaian sebesar 115,61%. Pada tahun 2023, realisasi penerimaan pajak masih berada diatas target dengan persentase sebesar 102,73%. Pada tahun 2024, realisasi penerimaan pajak melampaui target yaitu sebesar 100,46%, namun jika dibandingkan dengan persentase tahun sebelumnya level pencapaiannya masih lebih rendah. Tabel 1.1 menggambarkan kinerja penerimaan pajak serta adanya pengelolaan dan kepatuhan pajak yang semakin efektif dari 2020

hingga 2024. Pada tahun 2023, sebanyak 432 ribu UMKM menyetorkan pajak sebesar Rp 2,49 triliun. Hal ini menunjukkan bahwa UMKM tetap memberikan pemasukan bagi negara. Pada tahun yang sama, realisasi penerimaan pajak negara mencapai Rp 1.867,87 triliun. Jika dibandingkan, persentase kontribusi pajak dari UMKM mencapai 0,13% terhadap penerimaan pajak negara.

Kondisi tersebut belum sejalan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak kalangan UMKM pada periode 2025 yang masih tergolong rendah meskipun kontribusi terhadap perekonomian nasional sangat besar (Hidayat, 2025). Aviliani ekonom yang berasal dari *Institute for Development of Economics and Finance* (INDEF), menyebutkan bahwa mayoritas UMKM di Indonesia yakni sekitar Rp 57 Juta dari total Rp 64 Juta pelaku usaha masih belum patuh akan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Situasi tersebut membuat negara kehilangan potensi atas penerimaan yang signifikan. Apabila seluruh UMKM dapat memenuhi kewajiban dengan membayar PPh Final sebesar 0,5%, maka pemasukan negara dapat meningkat sebesar Rp 56 Triliun per tahunnya dilansir oleh <https://beritaumkm.com>. Beberapa faktor yang mempengaruhi rendahnya tingkat kepatuhan UMKM yakni kurangnya pemahaman terkait pentingnya pajak bagi negara dan adanya perspektif bahwa pajak merupakan beban bagi usaha kecil (Cantika, 2025). Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang efektif melalui sosialisasi, pendampingan, dan pemberian insentif yang tepat guna memotivasi UMKM agar dapat berpartisipasi dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Selain persoalan kepatuhan wajib pajak UMKM, terdapat fenomena perpajakan yang menunjukkan bahwa terdapat praktik penghindaran dan pelanggaran pajak oleh pelaku usaha di Indonesia khususnya di Surabaya dan Sidoarjo. Kasus terungkap ketika Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) Kantor Wilayah DJP Jatim II bersama Jaksa Peneliti Kejaksaan Tinggi Jatim dan Tim Korwas Reskrimsus Polda Jatim menyerahkan tersangka berinisial AS bersama barang bukti ke Kejaksaan Negeri Sidoarjo. Terduga AS yang merupakan Direktur CV ST bergerak di bidang industri tangki, tandon air, dan wadah dari logam telah melakukan tindak pidana yakni tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan sengaja, memberikan SPT dengan keterangan palsu/tidak lengkap, serta tidak menyetorkan PPN yang telah dipungut dengan sengaja. Tindak pidana dilakukan oleh tersangka di lokasi usaha CV ST pada periode masa pajak Januari 2020 hingga Desember 2022. Perbuatan dari tersangka AS menyebabkan kerugian bagi negara dari pajak yang tidak disetorkan yakni sebesar Rp 605.960.185. Atas perbuatan dari tersangka maka AS terancam hukuman pidana penjara minimal 6 bulan hingga maksimal 6 tahun, ditambah denda sebesar 2 hingga 4 kali besaran pajak terutang yang tidak disetorkan (Pajak.go.id, 2024).

Kejaksaan Negeri Sidoarjo juga mendapati laporan kasus kecurangan dengan inisial DSB yang diketahui merupakan Direktur dari CV. IM dari penyidik Kanwil DJP Jawa Timur II bersama jaksa peneliti Kejati serta im Korwas Reskrimsus Polda Jawa Timur. Diduga tersangka dengan sengaja tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan serta menyetorkan Pajak

Pertambahan Nilai (PPN) yang telah dipungut dari transaksi jual beli barang yang terjadi pada tahun pajak 2018 di lokasi usaha CV. IM yang terdaftar di KPP Pratama Sidoarjo Utara. Adanya kasus kecurangan ini menyebabkan kerugian negara yang sangat signifikan yakni sebesar Rp 529.734.880 (Suparno, 2024). Maka dari itu, Roy Revalino Herudiansyah sebagai Kepala Kejari Sidoarjo mengatakan bahwa penegakan hukum pada bidang perpajakan memiliki peran yang krusial dalam menjaga kepatuhan wajib pajak.

Theory of Planned Behavior diperkenalkan pada tahun 1985 dan dipublikasikan pada tahun 1991 oleh Ajzen. Teori ini digunakan untuk memprediksi apakah seseorang akan melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Perilaku manusia dipengaruhi oleh 3 faktor utama, diantaranya 1) *Attitude Toward Behavior* yang dimana sikap muncul dari keyakinan seseorang mengenai manfaat/kerugian dari suatu perilaku tertentu, 2) *Subjective Norm* yang timbul akibat dari pengaruh tekanan sosial, 3) *Perceived Behavioral Control* yang menggambarkan pandangan tentang mudah sulitnya melakukan suatu perilaku (Arta & Alfasadun, 2022). Dalam perihal kepatuhan wajib pajak, teori ini mendasari hubungan sanksi pajak serta insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak berperan sebagai bentuk kontrol eksternal yang menimbulkan rasa takut terhadap konsekuensi jika tidak patuh, sehingga mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Sebaliknya, insentif pajak berfungsi sebagai bentuk dorongan positif dari pemerintah yang memberikan manfaat atau keringanan

bagi wajib pajak yang taat, sehingga meningkatkan motivasi untuk berperilaku patuh secara sukarela.

Teori Atribusi (*Attribution Theory*) dikemukakan oleh Heider pada tahun 1958, yang menjelaskan bagaimana seseorang dapat menafsirkan penyebab perilaku dari internal maupun eksternal dan yang memengaruhi tindakan atau reaksi seseorang. Perilaku yang muncul karena faktor eksternal merupakan tindakan yang dipengaruhi oleh lingkungan luar misalnya seseorang akan berperilaku disebabkan oleh faktor keadaan atau situasi, sedangkan perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang dimiliki oleh individu itu sendiri (Zaikin et al., 2023). Dalam konteks perpajakan, teori ini terdapat keterkaitan dengan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang sadar akan pentingnya pajak cenderung lebih patuh. Pelayanan dari otoritas perpajakan yang baik membuat wajib pajak merasa nyaman dan percaya pada petugas pajak. Sedangkan literasi pajak memudahkan wajib pajak dalam memahami perhitungan dan pelaporan pajak dengan benar.

Kepatuhan wajib pajak terjadi saat wajib pajak melaksanakan seluruh kewajiban perpajakannya dan melaporkan pajaknya secara tepat waktu. Kegagalan untuk memenuhi kewajiban pajak dapat menyebabkan upaya penghindaran pajak, yang dimana nantinya akan memberikan pengaruh pada berkurangnya pendapatan negara dan pengenaan sanksi pajak kepada wajib pajak (Adawiyah et al., 2023). Menurut Aviliani seorang ekonom dari INDEF kepatuhan wajib pajak UMKM di Indonesia masih tergolong rendah, hal ini

disebabkan oleh minimalnya edukasi mengenai perpajakan (Cantika, 2025). Maka dari itu, terdapat sejumlah faktor yang mampu memengaruhi tingkat kepatuhan pajak, diantaranya adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, literasi pajak, sanksi pajak serta insentif pajak yang diterapkan oleh pemerintah.

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi wajib pajak memiliki pengetahuan dan dorongan secara sukarela dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Atarwaman, 2020). Namun, wajib pajak masih belum mendapatkan pemahaman yang maksimal akan pentingnya pendapatan pajak bagi negara. Hal ini diperburuk dengan adanya anggapan oleh para pelaku usaha/UMKM bahwa kewajiban dalam membayar pajak merupakan beban yang dapat mengurangi laba usaha, sehingga masih banyak wajib pajak yang enggan dan mengabaikan kewajiban perpajakannya (Cantika, 2025). Apabila terjadi peningkatan yang tinggi pada kesadaran wajib pajak maka hal ini dapat membantu meningkatnya pendapatan negara yang bersumber dari perpajakan serta dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Dumadi et al., 2020). Dari penelitian terdahulu menunjukkan adanya hasil yang tidak konsisten, pada beberapa penelitian menemukan pengaruh yang signifikan dan tidak signifikan. Adanya inkonsistensi hasil tersebut menunjukkan adanya *gap* penelitian. Menurut penelitian dari Rabiyah et al., (2021) dan Dumadi et al., (2020) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pajak. Namun terdapat argumentasi lain yang bersumber dari penelitian yang dilakukan oleh

Hapsari & Ramayanti (2022), Meidiyustiani et al., (2022), dan Widyanti et al., (2021) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor yang penting dalam memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik akan membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas meliputi kenyamanan, keamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (Lubis, 2017). Pada era saat ini, Direktorat Jenderal Pajak atau DJP terus membangun pembaruan terhadap sistem administrasi perpajakan yang telah di digitalisasi. Namun, masih banyak pula tanggapan negatif dari wajib pajak mengenai kualitas pelayanan yang dianggap kurang terhadap otoritas perpajakan. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas layanan perpajakan menjadi salah satu faktor utama agar dapat membantu peningkatan kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian terdahulu memperlihatkan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian, terdapat beberapa studi yang menemukan pengaruh yang signifikan dan ada pula yang menunjukkan bahwa hasil tidak memiliki pengaruh. Perbedaan pada temuan ini menunjukkan adanya gap penelitian yang perlu diteliti kembali. Menurut penelitian dari Meidiyustiani et al., (2022), Putra et al., (2023), Rachman et al., (2022), Pebrina & Amir, (2020), dan Rum et al., (2024) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan itu penelitian yang dilakukan oleh

Maili, (2022), dan Yuliati & Fauzi, (2020) menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh pada kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Literasi Pajak adalah salah satu faktor yang mendorong meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Literasi pajak dapat menyadarkan masyarakat akan pengetahuan sadar pajak melalui menelusuri informasi terkait pajak, memahami isinya, dan menerapkannya dalam tindakan atau pengambilan keputusan (Lusdani et al., 2024). Pengetahuan yang didapat dari literasi pajak meliputi pemahaman terkait konsep dan aturan perpajakan, jenis-jenis pajak, serta kemampuan untuk menghitung, mencatat dan melaporkan pajak (Mardhatilla et al., 2023). Wajib pajak dengan tingkat literasi yang baik cenderung lebih sadar terkait pentingnya membayar pajak yang baik dan benar serta tepat waktu. Sebaliknya, rendahnya literasi pajak dapat menyebabkan kesalahan dalam laporan pajak, meningkatnya potensi ketidakpatuhan, baik di sengaja maupun tidak disengaja sehingga menimbulkan sanksi pajak. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dapat ditemukan gap penelitian, beberapa studi menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan, sementara yang lain mengungkapkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Risa et al., (2023), Rum et al., (2024), dan Lusdani et al., (2024) menyatakan bahwa literasi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Kusumadewi & Dyarini, (2022) dan Yuliati & Fauzi, (2020)

menunjukkan temuan lain yang menunjukkan bahwa literasi pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi berfungsi sebagai penjamin bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan wajib dipatuhi oleh wajib pajak agar tidak melanggar regulasi perpajakan (Ristanti et al., 2022). Sanksi Pajak berfungsi sebagai penegak hukum yang memiliki tujuan sebagai pencegahan pelanggaran regulasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan diatur dalam Undang-undang No.16 tahun 2009, yang menyatakan sanksi perpajakan mencakup sanksi pidana dan administrasi (Arta & Alfasadun, 2022). Sanksi perpajakan administrasi yang diberlakukan di Indonesia dapat berupa denda, bunga, dan kenaikan pajak terutang. Sedangkan, sanksi pidana diberlakukan terhadap pelanggaran berat seperti penggelapan pajak. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak sejalan. Beberapa studi mengungkapkan adanya pengaruh yang signifikan dan beberapa studi mengungkapkan hasil yang berbeda yakni tidak memiliki pengaruh signifikan. Perbedaan yang timbul menandakan adanya gap penelitian yang perlu diteliti lebih lanjut. Menurut hasil penelitian dari Yuliaty & Fauzi, (2020), Pebrina & Amir, (2020), Permata & Zahro, (2022), Maili, (2022), Putra et al., (2023), dan Adawiyah et al. (2023) menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, hasil penelitian dari Dumadi, Qur'an, (2020), Widyanti et al. (2021), dan Risa et al. (2023), menyatakan bahwa sanksi pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Insentif Pajak merupakan kebijakan yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak berupa pemangkasan tarif pajak guna untuk meringankan beban pajak terutang yang seharusnya (Rachman et al., 2022). Kebijakan ini selain bertujuan untuk meringankan beban pajak bagi wajib pajak juga diharapkan dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Kusumadewi & Dyarini, 2022). Dengan melihat kontribusi yang cukup besar dari UMKM terhadap perekonomian negara, pemerintahan menetapkan fasilitas untuk Wajib Pajak UMKM diantaranya tarif PPh Final yang dikenakan cukup rendah yaitu sebesar 0,5% dari omzet bulanan, dan ketentuan ini hanya berlaku apabila total omzet dalam satu tahun melebihi Rp 500.000.000 (Pajak.go.id, 2024). Berdasarkan penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak sejalan. Beberapa studi mencatat adanya pengaruh yang signifikan dan tidak signifikan. Adanya perbedaan ini menunjukkan bahwa masih terdapat gap penelitian yang masih perlu dikaji lebih lanjut. Penelitian dari Kusumadewi & Dyarini, (2022) dan Lusdani et al., (2024) menunjukkan bahwa insentif pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian Rachman et al., (2022) dan Risa et al., (2023) menyatakan bahwa insentif pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan fenomena dan gap penelitian yang ada maka penelitian ini penting untuk dilakukan karena kepatuhan wajib pajak UMKM merupakan salah satu faktor utama dalam mengoptimalkan penerimaan

negara yang memiliki peran penting dalam pembangunan dan pelayanan publik. Selain itu, beberapa literatur juga menunjukkan adanya inkonsistensi hasil penelitian yang signifikan, menciptakan kesenjangan empiris yang perlu diisi. Inkonsistensi ini mengindikasikan bahwa dinamika faktor-faktor penentu kepatuhan pajak sangat bergantung pada konteks, karakteristik wajib pajak, dan sistem perpajakan yang berlaku. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi krusial untuk memberikan bukti empiris yang lebih spesifik dan relevan. Berdasarkan fenomena yang ada peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Literasi, Sanksi Dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada Implementasi Sistem Perpajakan Digital”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka diperoleh perumusan pokok masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada Implementasi Sistem Perpajakan Digital?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada Implementasi Sistem Perpajakan Digital?
3. Apakah Literasi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada Implementasi Sistem Perpajakan Digital?
4. Apakah Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada Implementasi Sistem Perpajakan Digital?

5. Apakah Insentif Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada Implementasi Sistem Perpajakan Digital?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan maka penulis merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada Implementasi Sistem Perpajakan Digital.
2. Untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada Implementasi Sistem Perpajakan Digital.
3. Untuk menguji pengaruh Literasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada Implementasi Sistem Perpajakan Digital.
4. Untuk menguji pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada Implementasi Sistem Perpajakan Digital.
5. Untuk menguji pengaruh Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada Implementasi Sistem Perpajakan Digital.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta tujuan penelitian di atas, adapun manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam memberikan kontribusi dalam memperkaya pemahaman, wawasan, serta tambahan

ilmu pengetahuan khususnya terkait dengan perpajakan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan landasan untuk evaluasi dan pengembangan sistem perpajakan yang harapannya memberikan rekomendasi yang lebih efektif dalam membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak ke depannya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan literatur yang membantu mahasiswa dalam memahami lebih dalam terkait faktor-faktor seperti kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, literasi pajak, sanksi pajak, dan insentif pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selain itu, juga dapat menambah wawasan mahasiswa di bidang perpajakan.

b. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini dapat menjadi landasan untuk evaluasi dan juga pengembangan terkait sistem perpajakan pada saat ini. Harapannya pada periode yang akan datang sistem perpajakan akan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak akan terus meningkat dan mencapai target.

c. Bagi Wajib Pajak UMKM

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan kesadaran pada wajib pajak UMKM dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang sesuai dengan regulasi perpajakan.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Salah satu tujuan dari penyusunan sistematika penulisan skripsi adalah untuk memberikan kemudahan terhadap pembaca dalam mengetahui arah pembahasan serta penjelasan ringkas terkait dengan topik yang disajikan sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan tentang latar belakang dari Pengaruh Kesadaran Kualitas Pelayanan, Literasi Pajak, Sanksi Pajak dan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN TEORITIS

Bab II menguraikan mengenai landasan teori yang digunakan pada penelitian ini yang menjadi dasar penulisan. Bagian ini mencakup berupa penelitian terdahulu serta literatur yang relevan, kerangka teoritis, dan perumusan hipotesis penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab III menjelaskan mengenai rancangan penelitian yang digunakan, batasan penelitian, deskripsi variabel penelitian, penentuan populasi dan sampel guna memastikan representativitas hasil penelitian,

sumber data yang digunakan dalam penelitian, metode pengumpulan data, dan teknik analisis dalam menginterpretasikan data.

4. BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab IV menjelaskan mengenai beberapa gambaran subyek penelitian yang meliputi karakteristik responden dan analisis data yang terdiri dari evaluasi model pengukuran, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis data, dan pembahasan.

5. BAB V PENUTUP

Bab V menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil uji hipotesis penelitian ini, keterbatasan penelitian yang terjadi selama penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya.