

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia memiliki pendapatan negara tahunan yang bersumber dari penerimaan pajak. Definisi pajak menurut UU No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan “pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang memiliki sifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Suhaila, 2019). Pajak yang didapatkan oleh pemerintah dipergunakan untuk pembangunan nasional berupa pembangunan fisik maupun non fisik, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat (Erawati & Pelu, 2021). Penerimaan negara yang bersumber dari pajak menjadi dana yang digunakan pemerintah untuk pembangunan nasional.

Target realisasi penerimaan pajak setiap tahun diusulkan berbeda dalam Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (RAPBN). Awal tahun 2020 muncul pandemic covid-19 Indonesia salah satu negara yang terkena dampak pandemi covid-19 dan membuat penerimaan pajak menurun. Pada tahun 2021 penerimaan pajak sudah mulai stabil dan kembali mulai *recovery* (pemulihan) akibat pandemic covid-19.



Gambar 1.1 Jumlah Penerimaan Pajak 2017-2021

Sumber: <https://www.pajak.go.id>, 2022

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa penerimaan pajak pada tahun 2017 terealisasi 89,67% sejumlah Rp1.151,03 Triliun. Pada tahun 2018 berkembang 19,2% penerimaan pajak terealisasi 92,23%, sejumlah Rp1.313,32 Triliun. Pada tahun 2019 kembali meningkat 19,34% dan penerimaan terealisasi 84,48% dari target sejumlah Rp1.332,66 Triliun. Pada tahun 2020 penerimaan pajak mengalami penurunan sebesar 26% sejumlah Rp1,072.11 triliun, karena Negara sedang mengalami pandemic Covid-19, di tahun 2021 penerimaan pajak mulai meningkat sebesar 20% dan penerimaan pajak terealisasi sebesar 103,99% jumlah Rp1.278,65 Triliun, hal ini karena Indonesia mulai mengalami masa pemulihan dari efek pandemic Covid-19. Penerimaan pajak setiap tahun berbeda terlihat dari grafik yang ditunjukkan.

Mentaati kewajiban perpajakan menjadi kunci untuk menghasilkan penerimaan pajak yang dapat memenuhi target realisasi. Kewajiban perpajakan yang dilakukan wajib pajak sudah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui sistem pemungutan pajak. Saat ini di Indonesia sistem pemungutan pajak yang diterapkan adalah *self assessment system*, yaitu sistem pemungutan pajak dengan menerapkan kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan menghitung, menyetor dan melaporkan jumlah pajak yang terutang (Desmon & Hairudin, 2020). *Self assessment system* merupakan sistem atau mekanisme pemungutan pajak yang diterapkan di Amerika, Jepang dan juga Hindia Belanda dahulu karena dalam sistem ini wajib pajak aktif memiliki kewenangan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sendiri (Purwono, 2010).

Sistem pemungutan pajak sebelum adanya *self assessment system* mengalami beberapa perubahan mulai dari official assessment system berubah menjadi semi self assessment system, withholding system setelah masa reformasi pajak pada tahun 1983 berpindah ke *self assessment system* dan berlaku hingga saat ini. Dasar hukum *self assessment system* berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 6 Tahun 1983 yang disempurnakan menjadi Undang-Undang No.16 Tahun 2009

dalam pasal 12 ayat (1) “*Setiap wajib pajak membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak*” (Indonesia, 2009).

Self assessment system dapat berperan aktif dalam perpajakan dan dapat dilaksanakan apabila masyarakat khususnya wajib pajak dapat memahami Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang mengatur tentang tata cara pelaporan, sanksi perpajakan dan Undang-Undang Pajak Penghasilan. *Self assessment system* penting untuk melaksanakan kewajiban perpajakan wajib pajak dengan cara menentukan kewajiban perpajakannya secara akurat dan tepat waktu dalam pengajuan pembayaran pajak (Sukiyaningsih, 2020). *Self assessment system* diterapkan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan wajib pajak orang pribadi yang memberikan kewenangan kepada wajib pajak, pada sistem ini wajib pajak berperan aktif dan otoritas pajak berperan secara pasif yaitu hanya memberikan nasihat dan pengawasan kepada wajib pajak saat melakukan kewajiban perpajakan. Pada *self assessment system* ini wajib pajak harus melaporkan pajaknya sendiri ke Kantor pelayanan pajak sesuai domisili. SPT Tahunan memiliki waktu pelaporan hingga 31 Maret untuk wajib pajak orang pribadi.

Wajib pajak orang pribadi yang diwajibkan melaporkan SPT Tahunan adalah mereka yang memperoleh penghasilan di atas batas tertentu yang ditetapkan oleh pemerintah (Rizki, 2018). Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan surat pemberitahuan tahunan yang berisi laporan tentang penghasilan, pengurangan, serta pajak yang telah dibayar selama satu tahun pajak digunakan untuk pembayaran pajak dan melaporkan perhitungan. Selain itu, SPT Tahunan bertujuan untuk memastikan bahwa wajib pajak orang pribadi telah membayar pajak sesuai dengan aturan yang berlaku (Mela Cyntia Sani et al, 2019).



Gambar 1.2 Rasio Pelaporan SPT Pajak Orang Pribadi

Sumber: www.pajak.go.id, 2022

Tingkat pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) masyarakat Indonesia berdasarkan data grafik 5 tahun terakhir menunjukkan mengalami peningkatan. Rasio kepatuhan pada tahun 2017 sebesar 72,58%. Rasio pada tahun 2018 menurun menjadi 71,1% dengan jumlah masyarakat yang melakukan pembayaran pajak 12,55 juta orang dari total wajib pajak 17,65 juta. Pada tahun 2019 rasio kepatuhan menaik menjadi 73,06% dan wajib pajak yang tercatat melaporkan SPT Tahunan berjumlah 13,39 juta dari 18,33 juta wajib pajak. Rasio kepatuhan di tahun 2020 kembali meningkat menjadi 78% dan di tahun 2021 meningkat menjadi 84,07%.

Berdasarkan Undang-undang No.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pelaporan SPT Tahunan harus dilakukan secara tepat waktu, dalam hal ini wajib pajak harus memiliki pengetahuan perpajakan, jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan perpajakan maka kesadaran pajak menjadi lemah sehingga kurang efektifnya pelaksanaan *self assessment system* pada pelaporan SPT Tahunan (Susanti et al, 2020).

Teori yang mendukung dan sesuai dengan pelaksanaan *self assessment system* adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB), teori atribusi dan teori kepatuhan sukarela (*voluntary compliance theory*). *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan tentang keputusan

tingkah-laku individu berdasarkan sikap, norma subyektif dan kontrol perilaku membuktikan bahwa penyelesaian tingkah-laku manusia dikendalikan oleh keinginan individu. Masalah yang timbul dalam tingkah-laku berasal dari diri sendiri maupun dari lingkungannya (Zhang, 2018). Pada teori *planned of behavior* relevan dengan penelitian ini sebagai dasar semua hipotesis di setiap variabel kesadaran pajak, pemahaman peraturan pajak, pelayanan relawan pajak dan pelaksanaan *self assessment system* karena menjelaskan tentang niat wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan melaporkan SPT tahunan orang pribadi.

Teori atribusi menjelaskan tentang tingkah laku seseorang ditentukan secara internal atau eksternal, wajib pajak orang pribadi dalam pelaksanaan *self assessment system* pada pelaporan SPT Tahunan berkesinambungan dengan tingkah-laku wajib pajak orang pribadi yang disebabkan oleh teori atribusi eksternal karena individu atau wajib pajak dipaksa ke dalam situasi lingkungan berada yang sesuai dengan sifat dari pajak yaitu memaksa. Teori ini berkesinambungan dengan pelayanan relawan pajak karena melalui partisipasi kinerja relawan pajak dapat dipercaya mampu memberikan peran yang positif (Erawati & Pelu, 2021). Selain itu terdapat teori lain yang mendukung yaitu Teori kepatuhan sukarela menjelaskan bahwa wajib pajak akan percaya dan lebih mematuhi ketentuan perpajakan jika perpajakan dilaksanakan dengan sistem yang adil, efektif dan transparan, hal ini sesuai dengan *self assessment* sebagai sistem perpajakan secara transparansi dan jelas mengenai tata cara penghitungan pajak yang memberikan kewenangan kepada wajib pajak untuk melakukan kewajibannya sendiri (Mangoting, 2018).

Diterapkannya *self assessment system* dalam pelaporan SPT Tahunan membutuhkan kesadaran wajib pajak dalam melaporkan pajak penghasilannya serta pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan karena melalui sistem ini setiap wajib pajak diwajibkan untuk mengisi dan menyampaikan surat pemberitahuan pajak (SPT) secara mandiri dengan benar, jelas dan lengkap. *Self assessment system*

dilaksanakan dalam pelaporan SPT tahunan dengan memberikan kewenangan kepada wajib pajak, tetapi dalam pelaksanaan sistem ini muncul permasalahan yaitu masih adanya wajib pajak yang terlambat, tidak melaporkan SPT Tahunannya sehingga mendapatkan sanksi perpajakan, dan wajib pajak orang pribadi tidak melaporkan SPT Tahunannya secara mandiri akan tetapi diwakilkan kepada orang lain sehingga menimbulkan kendala saat pelaporan SPT Tahunan seperti data yang diinput tidak valid dan munculnya keterangan lebih bayar atau kurang bayar. Hal ini dikarenakan wajib pajak belum memahami *self assessment system* sehingga pelaksanaan *self assessment system* dalam pelaporan SPT Tahunan tidak berjalan dengan baik. Pelaksanaan *self assessment system* perlu ditinjau dengan jelas faktor yang dapat mempengaruhi efisiennya *self assessment system* (Haq & Muid, 2020).

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Laurencia Agatha Datu et al, 2020) membahas tentang Pengaruh Kesadaran Pajak dan Kedisiplinan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penerapan *Self Assessment System* di KPP Pratama Singaraja, hasil dari penelitian adalah kesadaran wajib pajak orang pribadi, kejujuran pajak wajib pajak orang pribadi dan kedisiplinan pajak wajib pajak orang pribadi mempengaruhi penerapan *self assessment system* karena semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajibannya, sehingga *self assessment system* dapat dijalankan dengan baik. Kesadaran pajak penting untuk memenuhi kewajiban perpajakan seperti membayar, melaporkan pajak, kurangnya pengetahuan tentang ilmu perpajakan menyebabkan wajib pajak tidak memahami akan pentingnya pajak bagi negara (Susanti et al, 2020).

Pada kesadaran pajak menggunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB) teori yang dikemukakan menurut para ahli, menjelaskan bahwa *Theory of Planned Behavior* (TPB) atau teori pelaku berencana bahwa perilaku (*behavior*) dilakukan karena individu memiliki niat atau keinginan untuk melakukannya (*behavioral intention*) yang di dalam

perpajakan, apabila seseorang memiliki sikap positif seperti niat berupa kesadaran dalam kewajiban perpajakan secara sukarela maka akan menghasilkan tekanan sosial perilaku positif kepada orang sekitar bahwa penting memiliki kesadaran pajak (I Gusti Ayu Ratih Permata Dewi et al, 2018). Jika wajib pajak sadar akan melaporkan SPT Tahunan, maka wajib pajak melaksanakan *self assessment system*, dan sebaliknya apabila wajib pajak tidak sadar untuk menyampaikan pelaporan SPT Tahunan maka *self assessment system* tidak dilaksanakan oleh wajib pajak. Salah satu faktor rendahnya kesadaran perpajakan karena mereka tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang pentingnya pajak, hal ini dapat mengakibatkan tindakan pelanggaran perpajakan yang berdampak pada wajib pajak yang terkena sanksi perpajakan karena ketidakpatuhan terhadap peraturan perpajakan (Nurlela, 2028).

Wajib pajak perlu memahami peraturan perpajakan sesuai dengan Undang-undang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). Pemahaman peraturan pajak meliputi bagaimana wajib pajak memahami sistem pajak yang berlaku saat ini, mengetahui peraturan pajak yang tidak boleh dilanggar, mengetahui sanksi pajak, bagaimana cara melaporkan SPT tahunan hal ini harus dipahami oleh wajib pajak untuk menghindari tindakan yang melanggar peraturan pajak (Pertwi, 2021). Menurut (Tene, 2015) dalam (Segara, 2021) menyatakan bahwa pemahaman peraturan pajak merupakan suatu proses yang harus ada pada diri wajib pajak untuk mengetahui tentang peraturan perpajakan dan menerapkan dalam kewajiban perpajakan.

Pemahaman peraturan pajak memiliki tujuan dan manfaat untuk menjadikan masyarakat Indonesia yang taat prinsip sehingga bisa membayar dan melaporkan pajak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Pada *self assessment system* yang diterapkan di SPT Tahunan diperlukan pemahaman tentang peraturan pajak yang baik untuk memudahkan wajib pajak dapat menentukan besaran pajak dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar, jelas, dan lengkap sehingga memperkecil resiko kesalahan perhitungan pajak (Haq & Muid, 2020).

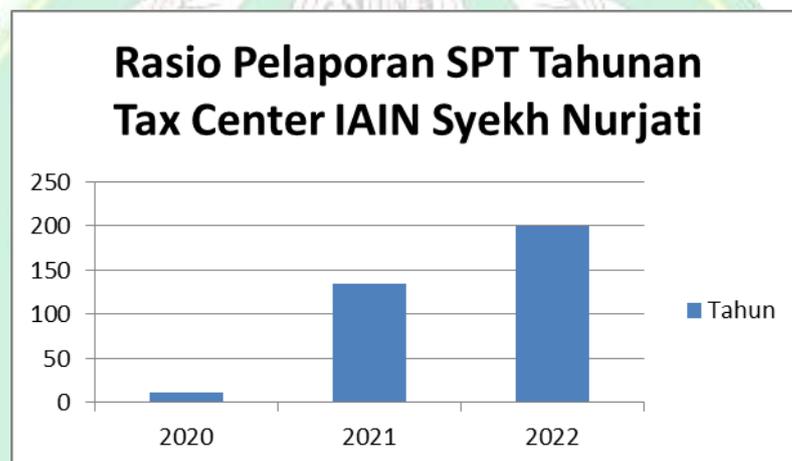
Pemahaman peraturan pajak sesuai dengan penelitian terdahulu oleh (Namita Cendraswari et al, 2021) semakin banyak wajib pajak yang memiliki pemahaman Undang-undang perpajakan maka semakin dalam pengetahuan perpajakan wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima sehubungan dengan kewajiban perpajakannya dan berpengaruh pada penerapan *self assessment system*. Dalam pelaksanaan *self assessment system* apabila wajib pajak tidak memahami peraturan pajak dengan baik, akan berdampak pada pelaporan SPT Tahunan yang tidak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku sehingga pada proses perpajakan akan menimbulkan masalah.

Penerapan *Self assessment system* dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) membutuhkan pemahaman peraturan pajak yang sudah ditetapkan dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak untuk menciptakan wajib pajak yang paham akan peraturan perpajakan dan memiliki kesadaran pajak, membentuk relawan pajak sebagai pihak ketiga yang dapat membantu pendampingan pelaporan pajak berbasis teknologi sehingga memudahkan wajib pajak untuk melaporkan pajak dan mendukung penerapan *Self Assessment system* pelaporan pajak (Dwianika & Sofia, 2019).

Relawan pajak adalah program untuk menyadarkan masyarakat akan pentingnya membayar pajak dan mengedukasi masyarakat tentang pajak. Kegiatan relawan pajak dilakukan dengan mengajak mahasiswa untuk mensosialisasikan tentang perpajakan sehingga dapat membantu masyarakat membayar dan melaporkan pajak sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku saat ini (Artini & Yasa, 2021).

Relawan pajak memiliki tugas dan fungsi yaitu membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya seperti melaporkan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi dan badan sesuai peraturan pajak yang berlaku, sehingga relawan pajak menjadi bagian dari pelaksanaan *self assessment system* untuk membantu wajib pajak memahami peraturan perpajakan yang berlaku dan membantu wajib pajak sadar akan perpajakan (Razif et al, 2021).

Relawan pajak sebelum melakukan pelayanan perpajakan perlu melakukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan sehingga relawan pajak dapat membantu wajib pajak dalam pelaksanaan asistensi seperti pelaporan SPT Tahunan orang pribadi (Aprilia & Rani, 2020). Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon diresmikan pada tanggal 27 Februari 2020 yang bekerjasama dengan Kanwil DJP Jawa Barat II (www.syekhnurjati.ac.id, 2023). Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon bekerja sama dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Satu Cirebon mengadakan relawan pajak pada awal tahun hingga batas akhir pelaporan SPT Tahunan orang pribadi yaitu 31 Maret.



Gambar 1.3 Rasio Pelaporan SPT Tahunan Tax Center

Sumber: Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Grafik diatas menunjukkan jumlah rasio wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT Tahunan di Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Pada tahun awal terbentuknya tax center, wajib pajak yang setiap tahun melaporkan SPT Tahunan orang pribadi berjumlah 11 wajib pajak, ditahun 2021 wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT Tahunan meningkat sejumlah 135 wajib pajak dari jumlah wajib pajak yang terdaftar 137 dan pada tahun 2022 tax center semakin dikenal oleh masyarakat sekitar lingkungan kampus dengan jumlah 200 wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan orang pribadi dari total 205 wajib pajak yang terdaftar.

Maka dengan adanya relawan pajak dapat membantu wajib pajak terkhusus dosen IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk melaporkan pajaknya ke tax center sehingga tidak perlu mendatangi Kantor Pelayanan Pajak. Meskipun relawan pajak dapat membantu wajib pajak dalam melaksanakan *self assessment system*, muncul permasalahan yang timbul pada pelaksanaan *self assessment system*. Terdapat wajib pajak yang lalai akan kewajibannya dalam melaporkan SPT Tahunan dengan terlambat dan tidak menyampaikan pajak penghasilan sehingga mendapatkan sanksi pajak, hal ini dapat disebabkan juga dari wajib pajak memiliki ketergantungan kepada relawan pajak untuk melaporkan SPT Tahunan sehingga wajib pajak tidak memahami peraturan perpajakan dan lalai dalam melaporkan SPT Tahunannya.

Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian terdahulu tentang pelaksanaan *self assessment system*, kesadaran pajak, pelayanan pajak dan pemahaman peraturan pajak, peneliti tertarik untuk mengkaji dan menganalisis penelitian dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak dan Pelayanan Relawan Pajak Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System Pada Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Wajib pajak kurang atau tidak memiliki ilmu yang cukup mengenai kewajiban membayar pajak.
2. Rendahnya pelaksanaan *self assessment system* disebabkan terdapat wajib pajak belum sadar akan pentingnya pajak bagi negara.
3. Kesadaran wajib pajak atas perpajakannya masih lemah sehingga dapat terjadi kelalaian berupa pelanggaran ketentuan perpajakan.
4. Pemahaman peraturan perpajakan oleh wajib pajak masih dijadikan hal yang tidak penting.

5. Wajib pajak masih banyak yang tidak melakukan Pelaporan SPT tahunan orang pribadi.
6. Kurangnya sumber daya manusia untuk memberikan layanan yang dapat membantu wajib pajak untuk melaporkan SPT tahunan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka permasalahan yang dibatasi untuk dikaji dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Wajib pajak kurang atau tidak memiliki ilmu yang cukup mengenai ketentuan perpajakan sehingga kurang menyadari pentingnya pajak.
2. Wajib pajak belum melaksanakan *self assessment system* dengan baik.
3. Sumber daya manusia untuk pelayanan SPT tahunan orang pribadi masih kurang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran pajak berpengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system* pada pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah pemahaman peraturan pajak berpengaruh pelaksanaan *self assessment system* pada terhadap pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi?
3. Apakah pelayanan relawan pajak berpengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system* pada pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi?
4. Apakah kesadaran pajak, pemahaman peraturan pajak dan pelayanan relawan pajak berpengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system* pada pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat pengaruh kesadaran pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system* pada pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system* pada pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat pengaruh pelayanan relawan pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system* pada pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat pengaruh kesadaran pajak, pemahaman peraturan pajak dan pelayanan relawan pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system* pada pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan, tentang pengaruh kesadaran pajak, pemahaman peraturan pajak dan pelayanan relawan pajak terhadap pelaporan SPT tahunan orang pribadi kepada pihak yang berkaitan seperti wajib pajak dan mahasiswa calon wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

a. Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan pajak dan kesadaran pajak sebagai manfaat dalam pelaksanaan *self assessment system* dan pelaporan SPT tahunan orang pribadi ketika menjadi wajib pajak.

b. Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Diharapkan dalam penelitian ini dapat membantu dalam memberikan pelayanan yang baik mengenai perpajakan kepada

wajib pajak berupa pengetahuan, penerapan *self assessment system*, ketaatan pajak dan pelaporan SPT tahunan orang pribadi.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman dan gambaran umum kepada pembaca tentang penelitian yang telah diuraikan oleh peneliti.

BAB I PENDAHULUAN, menjelaskan secara umum terkait permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, berisi uraian dari teori-teori yang digunakan peneliti untuk membahas masalah yang meliputi kesadaran pajak, pemahaman peraturan pajak, pelayanan relawan pajak dan *self assessment system*. Pembahasan mengenai *Literatur review*, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, membahas mengenai rencana yang akan dilakukan peneliti dalam penelitiannya yang bertujuan untuk menjawab hipotesis penelitian, diantaranya tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variabel instrumen penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, dalam bab ini akan berisi mengenai hasil yang diperoleh dari pengolahan data melalui metode yang digunakan akan dianalisis dan dideskripsikan.

BAB V PENUTUP, dalam bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran.