

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, *E-FILING* DAN KUALITAS
PELAYANAN RELAWAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI IAIN SYEKH NURJATI CIREBON
(Survey Pada Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun)
Pada Jurusan Akuntansi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON**

1445 H / 2024 M

ABSTRAK

TASYA FEBRIANI ADRIANA. NIM: 2008205005. “PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, E-FILING DAN KUALITAS PELAYANAN RELAWAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI IAIN SYEKH NURJATI CIREBON (SURVEY PADA TAX CENTER IAIN SYEKH NURJATI CIREBON)”, 2024.

Secara umum, pajak yang berlaku di Indonesia dapat dibedakan menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pajak merupakan sumber pembiayaan terbesar negara dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan, yang menjadi obyek pajak adalah penghasilan. Hasil pemungutan pajak mampu membiayai pembelanjaan atau kebutuhan Negara. Untuk memaksimalkan penerimaan pajak perlu adanya kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini masih banyak wajib pajak yang belum mengerti tujuan dan fungsi dari pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, *E-Filing*, dan kualitas pelayanan relawan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta teknik pengumpulan data melalui survei yang dilakukan dengan cara mengumpulkan sampel dari populasi dengan menggunakan angket atau kuesioner sebagai alat ukur data. Populasi dalam penelitian ini adalah semua Wajib Pajak yang berstatus Aktif di Kota Cirebon yaitu sebanyak 232 Wajib Pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 70 Wajib Pajak dengan menggunakan metode purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini diantaranya analisis persamaan regresi linier berganda, uji t, uji F, koefisien determinasi dan uji asumsi klasik dengan bantuan pengolahan data menggunakan aplikasi Statistical Product and Service Soution (SPSS) Versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan *E-Filing* berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Kualitas Pelayanan Relawan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil uji Simultan (uji f) menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $10,36 > F$ tabel 2,74 artinya Pengetahuan Perpajakan, *E-Filing*, dan Kualitas Pelayanan Relawan Pajak berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Hasil dari R square sebesar 0,3202 sehingga dapat diketahui terdapat yang simultan antara Pengetahuan Perpajakan, *E-Filing* dan Kualitas Pelayanan Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Tax Center IAIN Syekh Nurajati Cirebon sebesar 32,02%.

Kata Kunci: *Pengetahuan Perpajakan, E-Filing, Kualitas Pelayanan Relawan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak*

ABSTRACT

TASYA FEBRIANI ADRIANA. NIM : 2008205005, “THE INFLUENCE OF TAXATION KNOWLEDGE, E-FILING AND THE QUALITY OF TAX VOLUNTEER SERVICES ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE AT IAIN SYEKH NURJATI CIREBON (SURVEY AT THE TAX CENTER OF IAIN SYEKH NURJATI CIREBON)”, 2024.

In general, the taxes that apply in Indonesia can be divided into central taxes and regional taxes. Tax is the largest source of financing for a country in carrying out government activities, the object of tax is income. The results of tax collection are able to finance state expenses or needs. To maximize tax revenues, taxpayer compliance is very necessary. In this case, there are still many taxpayers who do not understand the purpose and function of tax. This research aims to determine the influence of tax knowledge, E-Filing, and the quality of tax volunteer services on individual taxpayer compliance at the Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon

*This research uses quantitative methods and data collection techniques through surveys which are carried out by collecting samples from the population using questionnaires as a data measuring tool. The population in this research is all taxpayers with active status in Cirebon City, namely 232 taxpayers. The sample used in this research was 70 taxpayers using a purposive sampling method. The data analysis techniques used in this research include multiple linear regression equation analysis, *t* test, *F* test, coefficient of determination and classical assumption test with the help of data processing using the Statistical Product and Service Solution (SPSS) Version 26 application.*

*The research results show that Tax Knowledge has a positive and significant effect on Individual Taxpayer Compliance, while E-Filing has an effect but is not significant on Individual Taxpayer Compliance and the Quality of Tax Volunteer Services does not have a significant effect on Individual Taxpayer Compliance. . The results of the simultaneous test (*f* test) show a significant value of $0.000 < 0.05$ and a calculated *F* value of $10.36 > F$ table 2.74, meaning that Tax Knowledge, E-Filing, and Tax Volunteer Service Quality simultaneously influence Taxpayer Compliance. Private at the Tax Center of IAIN Syekh Nurjati Cirebon. The *R* square result is 0.3202, so it is known that there is a simultaneous relationship between Tax Knowledge, E-Filing, and Tax Volunteer Service Quality on Individual Taxpayer Compliance at the Tax Center of IAIN Syekh Nurjati Cirebon of 32.02%.*

Keywords: *Tax Knowledge, E-Filing, Tax Volunteer Service Quality and Taxpayer Compliance*

خلاصة

. "تأثير المعرفة الضريبية والإيداع الإلكتروني وجودة NIM : 2008205005 تاسيا فيبرياتي أدريانا. خدمات المتطوعين الضريبيين على امتثال دافعي الضرائب الأفراد في إيان سيخ نورجاتي سيريبون (استطلاع حول مركز إيان سيخ نورجاتي سيريبون الضريبي)"، 2024

بشكل عام، يمكن تقسيم الضرائب المطبقة في إندونيسيا إلى ضرائب مركزية وضرائب إقليمية. الضرائب هي أكبر مصدر لتمويل الأنشطة الحكومية في البلاد، وموضوع الضريبة هو الدخل. نتائج تحصيل الضرائب قادرة على تمويل الإنفاق أو احتياجات الدولة. ولتعزيز الإيرادات الضريبية، يعد امتثال دافعي الضرائب ضروريا. كان لحدوث جائحة كوفيد-19 تأثير كبير على دافعي الضرائب في تنفيذ التزاماتهم الضريبية. وفي هذه الحالة، لا يزال هناك العديد من دافعي الضرائب الذين لا يفهمون غرض الضريبة ووظيفتها. يهدف هذا البحث إلى تحديد تأثير المعرفة الضريبية، والإيداع الإلكتروني، وجودة الخدمات IAIN Syekh Nurjati Cirebon التطوعية الضريبية على امتثال دافعي الضرائب الأفراد في مركز الضريبي.

يستخدم هذا البحث الأساليب الكمية وتقنيات جمع البيانات من خلال المسوحات التي تتم عن طريق جمع عينات من السكان باستخدام الاستبيانات كأداة لقياس البيانات. السكان في هذا البحث هم جميع دافعي الضرائب ذوي الحالة النشطة في مدينة سيريبون، أي 232 من دافعي الضرائب. وكانت العينة المستخدمة في هذا البحث هي 70 مكافأ باستخدام طريقة العينة العمدية. تتضمن تقنيات تحليل البيانات المستخدمة في معامل التحديد واختبار الافتراض، F، اختبار t، هذا البحث تحليل معادلة الانحدار الخطي المتعدد، اختبار (SPSS) الكلاسيكي بمساعدة معالجة البيانات باستخدام تطبيق حلول المنتجات والخدمات الإحصائية الإصدار 26.

تظهر نتائج البحث أن المعرفة الضريبية لها تأثير إيجابي وكبير على امتثال دافعي الضرائب الأفراد، في حين أن الإيداع الإلكتروني له تأثير ولكن ليس كبيرا على امتثال دافعي الضرائب الأفراد وجودة الخدمات التطوعية الضريبية ليس لها تأثير كبير على امتثال دافعي الضرائب الأفراد. تظهر نتائج الاختبار المتزامن الجدول 2.74، مما يعني $F > 10,36$ قيمة كبيرة تبلغ $0.05 > 0.000$ وقيمة (f اختبار) أن المعرفة الضريبية والإيداع الإلكتروني وجودة خدمات المتطوعين الضريبيين تؤثر في الوقت نفسه على نتيجة مربع IAIN Syekh Nurjati Cirebon. امتثال دافعي الضرائب. شخصي في مركز الضرائب هي 0.3202 لذا يمكن ملاحظة أن هناك علاقة متزامنة بين المعرفة الضريبية والإيداع الإلكتروني R IAIN خدمات المتطوعين الضريبيين على امتثال دافعي الضرائب الأفراد في مركز ضرائب Syekh Nurajati Cirebon 32.02% بنسبة.

الكلمات المفتاحية: المعرفة الضريبية، الإيداع الإلكتروني، جودة الخدمة التطوعية الضريبية، وامتثال دافعي الضرائب

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, *E-FILING* DAN KUALITAS
PELAYANAN RELAWAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DI IAIN SYEKH NURJATI CIREBON (Survey Pada Tax Center
IAIN Syekh Nurjati Cirebon)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)
Pada Jurusan Akuntansi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

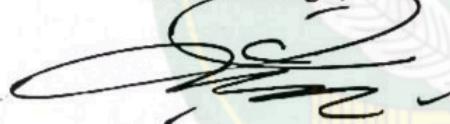
Disusun Oleh:

TASYA FEBRIANI ADRIANA

NIM: 2008205005

Pembimbing:

Pembimbing I,



Abdul Ghoni, M.A.

NIP. 19841012 201903 1 008

Pembimbing II,



Haulah Nakhwatunnisa, M.Si.

NIP. 19840208 201903 2 005

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi Syariah,



Ridwan Widagdo, SE., M.Si.

NIP. 19730304 200710 1 002

NOTA DINAS

Kepada Yth
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Di
Tempat

Assalamu`alaikum Wr.Wb

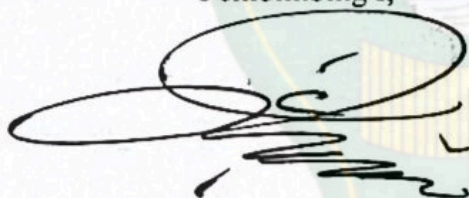
Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penelitian skripsi saudara/I Tasya Febriani Adriana, NIM: 2008205005 dengan judul: **“PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, E-FILING DAN KUALITAS PELAYANAN RELAWAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI IAIN SYEKH NURJATI CIREBON (Survey Pada Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon)”** Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah diajukan kepada Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Syekh Nurjati Cirebon untuk di Munaqasyahkan.

Wassalamu`alaikum, Wr. Wb.

Menyetujui,

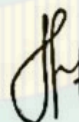
Pembimbing I,

Pembimbing II,



Abdul Ghoni, M.A.

NIP. 19841012 201903 1 008



Haulah Nakhwatunnisa, M.Si.

NIP. 19840208 201903 2 005

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi Syariah,



Bidwan Widagdo, SE., M.Si.

NIP. 19730304 200710 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, *E-FILING* DAN KUALITAS PELAYANAN RELAWAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI IAIN SYEKH NURJATI CIREBON (SURVEY PADA TAX CENTER IAIN SYEKH NURJATI CIREBON)”, oleh Tasya Febriani Adriana, NIM: 2008205005, telah diajukan dalam sidang *Munaqasyah* Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tahun 2024.


Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun) pada Jurusan Akuntansi Syariah (AKSYAR) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqasyah




Ridwan Widagdo, SE., M.Si.
NIP. 19730304 200710 1 002


Penguji I,


Diana Djuwita, M.M.
NIP. 19800314 200801 2 018

Sekretaris Sidang,


Abdul Muizz Abdul Wadud Kasyful Anwar, M.Si.
NIP. 19870827 201903 1 009

Penguji II,


Abdul Muizz Abdul Wadud Kasyful Anwar, M.Si.
NIP. 19870827 201903 1 009

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Tasya Febriani Adriana
NIM : 2008205005
Tempat, Tanggal Lahir : Serang, 04 Februari 2001
Alamat : Jl. Angrek Raya No.74A RT 002 RW 005, Kel. Tukmudal,
Kec. Sumber, Kabupaten Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, E-FILING, DAN KUALITAS PELAYANAN RELAWAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI IAIN SYEKH NURJATI CIREBON (Survey Pada Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon)**" ini beserta isinya adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penelitian yang sesuai.

Atas pernyataan ini, Saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 20 Mei 2024

Saya yang menyatakan,



Tasya Febriani Adriana

NIM: 2008205005

KATA PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, atas segala nikmat yang telah Engkau berikan kepada hamba, yang mengajari segala Ilmu yang ada di alam semesta ini sehingga hamba dapat menyelesaikan skripsi ini dan diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang merupakan suri tauladan bagi umat Islam.

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua saya terutama ayah saya tercinta Dian Martiana dan Ibu Novi Yulia yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, juga mamah Siti Hajar selaku ibu kandung, karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa yang paling khusuk selain doa yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja tak akan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta ku untuk kalian bapak ibuku.

Saya sampaikan terima kasih kepada Bapak Abdul Ghoni M.A dan Ibu Haulah Nakhwatunnisa, M. Si selaku Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatri di hati.

MOTTO

“Tujuan tanpa tindakan hanyalah impian”

(Tasya Febriani Adriana)

"Keberhasilan dimulai dengan keberanian untuk mencoba."

(Walt Disney)



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Tasya Febriani Adriana, lahir di Serang pada tanggal 04 Februari 2001 yang merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Dian Martiana dengan Ibu Siti Hajar. Alamat tempat tinggal di Griya Sumber Indah Jl. Anggrek Raya No.74A Griya Sumber Indah RT 02/ RW 05 Kelurahan Tukmudal Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon, Jawa Barat.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh adalah:

1. SDN 1 Pahoman Bandar Lampung (2009 - 2016)
2. SMPN 1 Talun (2016 - 2018)
3. SMAN 1 Dukupuntang (2018 - 2020)
4. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon (2020 - 2024)

Pengalaman organisasi yang pernah diikuti adalah:

1. Himpunan Mahasiswa Akuntansi Syariah (HIMAKSYAR) Periode 2022
2. TAX CENTER IAIN Syekh Nurjati Cirebon Periode 2021.

Penulis menempuh program pendidikan Sastra Satu (S-1) di jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Akuntansi Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul Skripsi yaitu **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, E-Filing Dan Kualitas Pelayanan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon (Survey Pada Tax Center Iain Syekh Nurjati Cirebon)”** di bawah bimbingan Bapak Abdul Ghoni M.A dan Ibu Haulah Nakhwatunnisa M.Si.

KATA PENGANTAR

Bismillaahir Rahmaanir Rahiim,

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkah dan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah, yaitu penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, *E-Filing* dan Kualitas Pelayanan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon(Survey pada Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon)”. Sholawat serta salam tak lupa penulis curahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW. yang telah membawa kita semua dari zaman kegelapan hingga zaman terang benderang seperti saat ini.

Pencapaian yang berharga bagi penulis karena dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan tepat waktu dan dukungan dari berbagai pihak. Terkhusus untuk Ayah tersayang Dian Martiana dan Ibu Novi Yulia, serta Mamah Siti Hajar selaku Ibu Kandung, terima kasih yang tak terhingga atas doa, semangat, kasih sayang, motivasi, pengorbanan, serta memberikan segalanya yang terbaik bagi penulis tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Didi Sukardi M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Ridwan Widagdo SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Syariah.
4. Bapak Abdul Muiz Abdul Wadud Kasyful Anwar, M.Si selaku sekretaris jurusan Akuntansi Syariah.
5. Bapak Abdul Ghoni M.A selaku pembimbing I dan Ibu Haulah Nakhwatunnisa M.Si selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan, bimbingan, waktu sejak awal pembuatan skripsi sampai terselesaikannya skripsi ini.

6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya dosen jurusan Akuntansi Syariah atas ilmu yang diberikan selama perkuliahan, bahkan hingga saat ini, beserta seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang senantiasa memberikan pelayanan terbaik.
7. Kepada kedua Orangtua penulis yang tercinta, Bapak Dian Martiana dan Ibu Novi Yulia, yang senantiasa tulus memberikan motivasi, do'a, kasih sayang, keikhlasan dan kesabaran serta pengorbanan dan perhatian yang tak henti-hentinya mengalir untuk penulis, juga memberikan dukungan penulis baik materil dan moril dalam memfasilitasi segala kebutuhan perkuliahan sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
8. Kepada adikku tersayang Yazid Ilmani, Khansa Khairunnisa, Fariza Raisa Rafania yang telah memberikan dukungan dan semangat serta do'a.
9. Seluruh keluarga besar yang telah mendoakan dan mendukung penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Kepada calon suami saya Bripda Mohamad Abdul Mutholib terima kasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada untuk saya. Telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan materi kepada saya, serta menjadi tempat keluh kesah selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya, saya harap kita bisa terus bersama menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
11. Kepada sahabat tercinta Vriska Risma Pratiwi yang sudah support, mendoakan dan menemani cerita keluh kesah penulis. Terima kasih telah memberi semangat dan menemani penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, sehingga membuat penulis semangat mengerjakan penelitian.
12. Teman-teman seperjuangan jurusan Akuntansi Syariah 2020 terkhusus kelas Akuntansi Syariah A.
13. Kepada teman-teman sepenugasan selama penulis menjalankan masa perkuliahan yaitu Trisa, Niva, Dina, Amelia, Izka, Dewi dan Khoirunnisa. Terima kasih sudah membantu penulis di masa perkuliahan dan saling support untuk menyelesaikan skripsi.

14. Kepada teman-teman Squad Girls yang selalu kebersamai Ulfah, Rieka, Cantika, Hanisa dan Agit.
15. Kepada teman-teman yang selalu saya ajak untuk main disaat jenuh dalam mengerjakan skripsi ini hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik yaitu Irani, Ica Cahyani, Ulfah dan Grandies.
16. Kepada teman-teman semasa KKN yaitu Cindy dan Novia.
17. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, disampaikan banyak-banyak terima kasih dan semoga amal baiknya diterima dan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Aamiin YaaRobbal"alamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, masukan yang konstruktif terhadap perbaikan skripsi ini sangat diharapkan penulis. Penulis pun berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas kesalahan penulisan atau hal-hal yang lain.

Cirebon, 04 Februari 2023
Penulis,

Tasya Febriani Adriana
NIM. 2008205005

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
ناجریا.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
MOTTO	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	11
G. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Landasan Teori	13
1. <i>Theory Of Planned Behaviour (TPB)</i>	13
2. Perpajakan	14
3. Pengetahuan Perpajakan.....	18
4. <i>E-Filing</i>	20
5. Kualitas Pelayanan Relawan Pajak	24
6. Kepatuhan Wajib Pajak	26
B. Penelitian Terdahulu.....	29

C. Kerangka Pemikiran	34
D. Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
A. Metode Penelitian.....	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian	40
C. Populasi dan Sampel.....	40
D. Variabel Penelitian	42
E. Definisi Operasional Variabel	42
F. Data Penelitian.....	46
G. Teknik Pengumpulan Data	47
H. Uji Instrument Penelitian.....	48
I. Teknik Analisis Data	50
1. Uji Asumsi Klasik	50
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
3. Uji Hipotesis.....	53
4. Koefisien Determinasi R^2	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
B. Karakteristik Responden	59
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian	60
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	64
E. Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
F. Hasil Uji Hipotesis	67
G. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	69
H. Pembahasan Penelitian	69
BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.2 Skala Likert	46
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Kelamin	59
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan.....	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas <i>E-filing</i>	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Relawan Pajak	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas X_1 , X_2 , X_3 dan Y	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastitas	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistika Prameter Individual	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penerimaan Pajak dari PPh Pasal 21 Tahun 2016-2020.....	2
Gambar 1.2 Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Tahun 2017-2022.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Tax Center IAIN Syekh Nurjati Kota Cirebon.....	56

