

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara umum, pajak yang berlaku di Indonesia dapat dibedakan menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak-pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat yang dalam hal ini sebagian dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak - Kementerian Keuangan RI. Sedangkan pajak daerah adalah pajak-pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Pajak merupakan sumber pembiayaan terbesar negara dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan adapun yang menjadi obyek pajak adalah penghasilan (Pratiwi et al., 2022).

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Pasal 4 ayat 1 tentang Pajak Penghasilan bahwa penghasilan dapat diartikan dalam pengertian secara luas yaitu, setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan dengan nama dan bentuk apapun. Dari tahun ke tahun, penerimaan dari sektor pajak terus menunjukkan peningkatan. Hal ini dapat dilihat dari kenaikan realisasi penerimaan pajak untuk beberapa tahun terakhir yang cukup signifikan. Dalam Konferensi Realisasi APBN 2022 terealisasi Rp. 2.626,4 triliun atau 115,9% dari target berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2022 sebesar Rp. 2.266,2 triliun. Realisasi ini tumbuh 30,6% sejalan dengan pemulihan ekonomi yang semakin kuat dan terjaga serta dorongan harga komoditas yang relative masih tinggi (kemenkeu.go.id)

Menurut Undang – Undang Nomor 16 tahun 2009 yang merupakan perubahan keempat dengan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang – Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat sebesar – besarnya. Sedangkan Wajib Pajak menurut Undang – Undang Nomor 16 Tahun 2009 Wajib Pajak adalah Orang atau Badan

yang menurut ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan.



Sumber : Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2016 -2020

Gambar 1.1
Jumlah Penerimaan Pajak dari PPh Pasal 21
Tahun 2016 – 2020

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa penerimaan pajak yang berasal dari PPh Pasal 21 pada tahun 2016 penerimaan pajak sebesar Rp 109.640,85 Miliar dan meningkat sebesar Rp 8.120,94 Miliar menjadi Rp 117.761,79 Miliar ditahun 2017. Pada tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar Rp 17.148,44 Miliar menjadi Rp 134.910,23 Miliar. Tahun 2019 penerimaan pajak meningkat sebesar Rp 13.592,08 Miliar menjadi Rp 148.502,31 Miliar. Akan tetapi di tahun 2020 mengalami penurunan sebesar Rp 9.151,04 Miliar.

Pertumbuhan penerimaan pajak dari PPh Pasal 21 terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun akan tetapi di tahun 2020 penerimaan pajak ini mengalami penurunan dikarenakan adanya pengaruh dari melemahnya kondisi pasar tenaga kerja. Hal ini disebabkan dari kondisi pandemic *Covid-19* yang melanda Indonesia dan negara-negara lainnya. Tetapi terjadi peningkatan setoran atas Jaminan Hari Tua, Uang Tebusan Pensiun, dan Uang Pesangon sebesar 12,53%. Peningkatan ini mengidentifikasikan bahwa meningkatnya pemutusan hubungan kerja. Selain itu mulai dimanfaatkannya insentif PPh Pasal 21 yang ditanggung oleh pemerintah yang dimulai dari tahun 2020 yang mengakibatkan menurunnya penerimaan pajak atas PPh Pasal 21. Tekanan terbesar penerimaan pajak PPh Pasal 21 terjadi di sector Industri, Pengelolaan, Administrasi, dan Pemerintah. Pada tahun 2020 hampir seluruh Negara di dunia dilanda pandemic

Covid-19, dimana salah satunya adalah Negara Indonesia. Di era pandemi *Covid-19* perekonomian seluruh dunia mulai mengalami pergejolakan dikarenakan terbatasnya ruang gerak dalam melakukan bisnis.

Pengetahuan tentang peraturan perpajakan, fungsi membayar pajak, dan sistem perpajakan di Indonesia memiliki peran penting untuk menumbuhkan perilaku patuh pajak karena bagaimana mungkin Wajib Pajak harus patuh apabila Wajib Pajak tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan, misalnya bagaimana Wajib Pajak bila menyerahkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tepat waktu jika Wajib Pajak tidak mengetahui kapan waktu jatuh tempo penyerahan SPT Tahunan (Fitria & Wahyudi, 2022). Tidak semua Wajib Pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai perpajakan. Di Indonesia, pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak masih cukup rendah. Pemahaman Wajib Pajak yang masih cukup rendah dapat dilihat dari Wajib Pajak yang masih belum memahami Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), dan masih ada Wajib Pajak yang melakukan kesalahan dalam pengisian SPT Tahunan. Padahal Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sudah menyediakan buku petunjuk dan tempat pelayanan terpadu yang selalu sedia setiap saat melayani Wajib Pajak dengan segala kepentingan dan permasalahannya (Zahrani & Mildawati, 2019).

Pengetahuan perpajakan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar kewajiban pajaknya, karena semakin tinggi pengetahuan Wajib Pajak, maka Wajib Pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan (Zahrani & Mildawati, 2019). Pengetahuan Wajib Pajak dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terutama dalam membayar pajak yang telah ditetapkan, karena dengan Wajib pajak paham akan adanya pengetahuan perpajakan maka wajib pajak akan patuh akan adanya pajak.

Dalam dua tahun terakhir, jika dilihat dari sisi pertumbuhan pelaporan SPT Tahunan, kepatuhan pajak di Indonesia tumbuh ke arah yang positif. Hingga 31 Maret 2019, SPT Tahunan yang masuk naik 7,8% dibanding periode yang sama di tahun 2018. Peningkatan ini terjadi seiring digitalisasi administrasi perpajakan di Indonesia. Namun, 10% dari jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan masih belum memanfaatkan *E-filing* (Kementerian Keuangan Republik Indonesia,

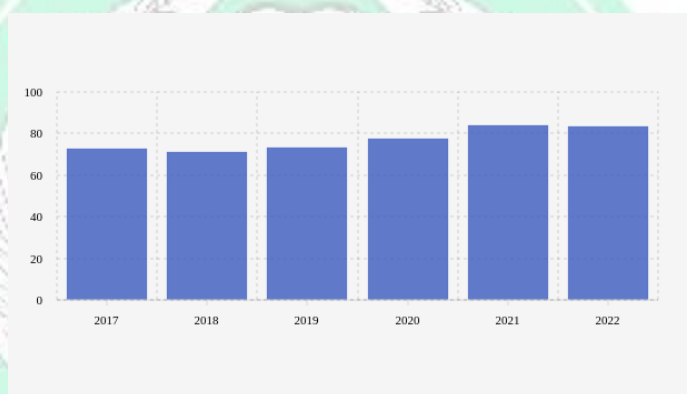
2020). Salah satu alasannya ialah kurangnya pengetahuan Wajib Pajak akan teknologi maupun internet dan kurang pemahannya Wajib Pajak tentang hak dan kewajiban masing-masing Wajib Pajak itu sendiri (Nilla & Widyawati, 2021). Pendapat tersebut sejalan dengan penelitian (Situmeang & Pesireron, 2021) yang menyatakan bahwa sebenarnya Wajib Pajak di Indonesia menyadari bahwa *E-filing* dapat meningkatkan efektivitas pelaporan pajak Wajib Pajak. Namun Wajib Pajak tetap enggan menggunakan *E-filing*, dikarenakan banyak yang masih belum mengerti bagaimana cara mengoperasikan *E-filing*

E-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP). Jika ditinjau kembali ternyata sistem administrasi pajak di Indonesia yang semula manual masih memiliki banyak kelemahan. Wajib Pajak seringkali mengalami kendala dalam menyelesaikan penyampaian SPT Tahunan secara tepat waktu. Hal tersebut terjadi karena sistem pelaporan manual mengharuskan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT Tahunan secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang tentu memiliki keterbatasan jam kerja (Darmayasa et al., 2020a). Salah satu strategi tepat yang dilakukan DJP guna menyikapi masalah tersebut adalah dengan melakukan modernisasi sistem perpajakan. Salah satu wujud implementasi modernisasi sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP yakni melalui penyediaan layanan *E-filing*. *E-filing* memiliki peranan yang sangat penting untuk memperoleh kepatuhan Wajib Pajak. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian pada Wajib Pajak di Kabupaten Bandung oleh (Sentanu & Budiarta, 2019) yang menyatakan bahwa semakin banyak Wajib Pajak menggunakan *E-filing* maka semakin bertambah pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Sentanu & Budiarta, 2019).

Pada dasarnya, *E-Filing* adalah salah satu inovasi baru melaporkan SPT pajak penghasilan dengan cara yang lebih mudah, yaitu melalui jalur elektronik atau online. Dibandingkan dengan melakukan melaporkan pajak secara offline, *E-Filing* adalah salah satu metode yang akan memberikan banyak manfaat bagi wajib pajak, seperti hemat waktu, karena WP OP tak perlu memakan waktu untuk mengantre di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), lebih fleksibel, karena *E-*

Filing adalah aplikasi pelaporan pajak yang bisa dilakukan kapan pun dan di mana pun, bukti pelaporan lebih aman, karena hanya perlu disimpan melalui handphone tanpa khawatir akan terselip atau hilang.

Faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yaitu kualitas pelayanan. Mutu pelayanan di KPP menjadi sebuah pedoman bagi Wajib Pajak yang melaporkan pajaknya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak (Iriyanto & Rohman, 2022). Maka petugas pajak harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sehingga memicu tingginya penerimaan Negara.



Sumber : <http://www.databoks.katadata.co.id/> 2022

Gambar 1.2
Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT
Tahun 2017 – 2022

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa, tingkat kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) masyarakat Indonesia berdasarkan data grafik 6 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. 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 ditahun 2020 kembali meningkat menjadi 78% dan ditahun 2021 meningkat menjadi 84,07%. Untuk realisasi kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak dan membayar pajak sepanjang 2022 mencapai 83,2%. Angka tersebut sebenarnya

turun dari realisasi 2021 yang mencapai 84,07%. Akan tetapi capaian tersebut sudah melebihi target yang dipasang, yakni 80%.

Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu pihak yang menawarkan manfaat kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud untuk memenuhi pengharapan dan kebutuhan dari pihak lain tersebut (Sovita & Hayati, 2019). Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan minat Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Zahrani & Mildawati, 2019). Salah satu upaya dalam peningkatan kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak (Pandya, 2020).

Direktorat Jenderal Pajak yaitu melalui KPP Pratama Cirebon Satu sering melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak untuk lebih taat dalam mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku, namun tetap saja ada Wajib Pajak yang kurang patuh. Ketidakepatuhan terjadi karena kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak dan juga melaporkan SPT Tahunan masih rendah. Wajib Pajak juga belum paham cara pengisian SPT Tahunan, hal ini tentu membuat Wajib Pajak enggan untuk melaporkan SPT Tahunan. Masalah lain yang timbul yaitu terdapat hambatan – hambatan dalam pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Banyak Wajib Pajak yang kurang paham mengenai prosedur dan tata cara melaporkan SPT Tahunan yang baik dan benar. Ada sebagian Wajib Pajak yang paham mengenai SPT Tahunan tetapi saat pengisian SPT Tahunan, Wajib Pajak kurang teliti dalam perhitungan jumlah PPh bahkan terdapat SPT Tahunan yang tidak lengkap. Wajib Pajak beranggapan bahwa pelaporan SPT Tahunan terlalu rumit terutama bagi Wajib Pajak yang tidak mengetahui Undang – Undang Perpajakan yang mengatur besarnya pajak terutang yang harus dibayar oleh Wajib Pajak.

Berdasarkan KMK Nomor 235/KMK.03/2003 kepatuhan Wajib Pajak memiliki karakter yang mampu memenuhi kriteria menjadi Wajib Pajak patuh yaitu meliputi: (1) tepat waktu penyampaian SPT Tahunan dalam 2 tahun terakhir, (2) penyampaian SPT Tahunan masa tidak terlambat lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak, (3) tidak mempunyai tunggakan pajak, (4) tidak pernah dijatuhi hukuman pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir, (5) dalam hal laporan keuangan diaudit oleh KAP atau BPKP mendapat pendapat wajar tanpa pengecualian atau wajar dengan pengecualian.

Berdasarkan pasal 6 ayat (1) Peraturan DJP Nomor PER-02 /PJ /2019 tentang Tata Cara Penyampaian SPT Tahunan oleh Wajib Pajak sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) dapat dilakukan melalui: *E-filing*, cara langsung yaitu datang ke kantor pajak untuk melaporkan SPT, pos dengan bukti pengiriman surat, atau perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat. Saluran *E-filing* sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 huruf a meliputi: laman DJP, laman penyalur SPT Tahunan elektronik, saluran suara digital yang ditetapkan oleh DJP untuk Wajib Pajak tertentu, jaringan komunikasi data yang terhubung khusus antara DJP dengan Wajib Pajak, dan saluran lain yang ditetapkan oleh DJP. Selanjutnya pasal 9 ayat (1) penyampaian SPT Tahunan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 ayat (1) wajib dilakukan di tempat Wajib Pajak terdaftar, atau tempat lain berupa layanan pajak di luar kantor yang disediakan KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.

Terbatasnya sumber daya manusia juga mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Sumber daya manusia tidak berbanding lurus dengan jumlah Wajib Pajak yang semakin tahun semakin bertambah. Terbatasnya sumber daya manusia ini menyebabkan Wajib Pajak merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada. Selain itu, sumber daya manusia juga menyebabkan pengawasan terhadap Wajib Pajak kurang maksimal karena tidak dapat terkontrol dengan baik (Afifah & Kurnia, 2021). Upaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dirasa belum maksimal. Karena masih ada Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu, kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT Tahunan harus ditingkatkan agar pengawasan penerimaan pajak menjadi efektif. Pelaporan SPT Tahunan ini menjadi indikator presentase tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam

membayar pajak. Semakin tinggi persentase pelaporan SPT Tahunan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Beloan et al., 2019).

Relawan pajak memiliki tugas dan fungsi yaitu, membantu Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya seperti melaporkan SPT Tahunan Orang Pribadi dan Badan (Widyastuti, 2020). Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon bekerja sama dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Satu melakukan kegiatan relawan pajak yang diadakan pada awal tahun hingga batas akhir pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi 31 maret. Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon diresmikan pada tanggal february 27 february 2020 yang bekerjasama dengan Kanwil DJP Jawa Barat II (www.web.syekhnurjati.ac.id).

Tujuan dilakukannya asistensi relawan pajak ini adalah untuk membantu KPP Pratama Cirebon Satu dalam melayani pelaporan SPT Tahunan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang jumlahnya melebihi jumlah normal pada bulan-bulan menjelang batas waktu akhir pelaporan PPh tahunan, yaitu tanggal 31 Maret sampai dengan 30 April, sehingga diharapkan dengan hadirnya relawan pajak di Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Wajib Pajak dapat membantu Civitas Akamedik IAIN Syekh Nurjati Cirebon, khususnya Wajib Pajak Pribadi dan Badan di kota Cirebon yang ingin melaporkan SPT Tahunan pajaknya melalui *E-filing*, namun kesulitan dalam memanfaatkan teknologi informasi. Keberadaan mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon sebagai relawan pajak di Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon memberikan banyak manfaat bagi KPP Pratama Cirebon Satu. Hal ini dikarenakan Wajib Pajak baik Orang Pribadi maupun Badan diwajibkan untuk melaporkan SPT Tahunan pajaknya melalui *E-filing*. Ditambah dengan kondisi di KPP Pratama Cirebon Satu selama bulan Februari- Maret 2023 banyak Wajib Pajak yang datang ke KPP untuk melaporkan SPT Tahunan pajak melalui *E-filing*, karena banyak Wajib Pajak yang merasa kesulitan dalam melaporkan pajaknya melalui *E-filing*, sehingga Wajib Pajak harus datang ke KPP untuk melaporkan SPT Tahunan pajak melalui *E-filing*, maka dengan adanya relawan pajak dapat membantu Wajib Pajak Orang Pribadi Civitas Akademik di IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk melaporkan pajaknya ke Tax Center sehingga tidak perlu untuk datang ke kantor pelayanan pajak. Studi ini melibatkan Civitas Akademik IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah mendapatkan layanan Relawan Pajak Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon

selama 2020-2023. Hasil studi diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan program Relawan Pajak Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon, dan bagi DJP sebagai penggagas program tersebut secara khusus.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian 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)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Kurangnya pengetahuan Wajib Pajak akan teknologi maupun internet dan kurang pemahannya Wajib Pajak tentang hak dan kewajiban masing-masing Wajib Pajak itu sendiri.
2. Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan yang tidak tepat waktu.
3. Banyaknya Civitas Akademik IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang masih belum mengerti cara mengoperasikan *E-filing*.
4. Kurangnya sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan 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 adalah :

1. Dalam penelitian ini memfokuskan masalah mengenai pengetahuan perpajakan, *E-filing* dan kualitas pelayanan relawan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2. Objek Penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon tahun 2023

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon ?
2. Apakah *E-filing* berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon ?
3. Apakah kualitas pelayanan relawan pajak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon ?
4. Apakah pengetahuan perpajakan, *E-filing* dan kualitas pelayanan relawan pajak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon ?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *E-filing* pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan relawan pajak pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, *E-filing* dan kualitas pelayanan relawan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, bagi pihak-pihak yang berkepentingan :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, *E-filing* dan kualitas pelayanan relawan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi kepada pihak yang berkaitan seperti Wajib Pajak dan mahasiswa sebagai calon Wajib Pajak.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana Akuntansi pada Jurusan Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Dijadikan sebagai pengalaman bagi penulis dalam menciptakan sebuah karya ilmiah baru untuk akademisi maupun masyarakat pada umumnya.

b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan dalam kepatuhan membayar pajak dan sebagai manfaat untuk mengimplementasikan *E-filing* dan pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi jika sudah menjadi Wajib Pajak.

c. Bagi Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak mengenai pengetahuan perpajakan, penerapan *E-filing* dalam kepatuhan pajak dan pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Manfaat yang diharapkan untuk peneliti selanjutnya yaitu penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang ingin menganalisa lebih jauh, baik itu tentang Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, *E-filing* dan Kualitas Pelayanan Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran dan pemahaman kepada pembaca terkait penelitian yang diuraikan. Adapun penelitian ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN, pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI, pada bab ini berisi tentang kajian variabel penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian. Adapaun hal yang dilakukan dengan menganalisis landasan teori variabel 10 tersebut, memetakan hasil penelitian terdahulu yang relevan, membuat kerangka pemikiran dan membuat hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan, tempat dan waktu pelaksanaan penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional penelitian, data penelitian dan teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, pada bab ini pada bab ini berisi tentang isi dan hasil dari analisis mengenai pembahsan dalam penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP, pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan penelitian. Kesimpulan merupakan pernyataan sederhana dan memberikan jawaban langsung dalam pertanyaan atau pernyataan terkait penelitian dan bukan ringkasan. Sedangkan saran merupakan rekomendasi yang urgent terkait penelitian sesuai dengan topik permasalahan yang diteliti.