BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tax Center pertama yang didirikan yaitu Tax Center Universitas Padjajaran yang berdiri pada tahun 2004, saat ini sudah ada sekitar 180 Tax Center yang ada diPerguruan Tinggi di Indonesia salah satunya yaitu Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon sendiri baru diresmikan pada tanggal 27 Februari 2020 yang bekerjasama dengan Kanwil DJP Jawa Barat II. Dengan diresmikannya Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam melaporkan SPT menggunakan *e-filing*. Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon nantinya akan memastikan bahwa program kerja sebagai relawan pajak akan berjalan lancar dengan memberikan layanan yang maksimal sesuai dengan ajaran islam setiap tahunnya. Sebelum melakukan kegiatan relawan pajak untuk melayani Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) relawan pajak IAIN Syekh Nurjati Cirebon akan mengikuti pelatihan dan pembinaan yang diadakan oleh KPP Pratama Cirebon 1 terkait bagaimana membantu para wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT menggunakan *e-filing*, dan dapat bekerja secara optimal.

Kegiatan relawan pajak di IAIN Cirebon sendiri baru dilaksanan sebanyak dua kali yaitu pada tahun 2020 dan 2021. Meskipun baru diresmikan, Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon harus memberikan pelayanan yang baik dan memberikan cerminan akhlak terpuji kepada WP atau Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) agar keduanya merasa puas dan selalu patuh untuk melaporkan SPT Tahunan. Terbukti dengan adanya Tax Center di kampus IAIN Syekh Nurjati Cirebon dapat meningkatkan kepatuhan para wajib pajak orang pribadi khususnya Dosen-dosen IAIN Cirebon untuk melaporkan SPT Tahunan dengan menggunakan *e-filing*.

Layanan yang diberikan oleh Tax Center IAIN Cirebon untuk membantu Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-filing* sangat baik, hal ini ditujukan dari beberapa narasumber yang sudah penulis wawancarai. Para narasumber tersebut menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh anggota dari Tax Center IAIN Cirebon sangat baik dan sangat membantu para Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam melaporkan SPT Tahunan, selain itu juga Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dibekali dengan dibantu atau dibimbing oleh para anggota Tax Center IAIN Cirebon dalam melaporkan SPT menggunakan *e-filing*.

Pajak merupakan pendapatan terbesar bagi negara yaitu sekitar 82,5 persen, hal ini berarti bahwa untuk menjalankan roda pemerintahan dan menyediakan akses layanan, pemerintah sangatlah bergantung pada penerimaan pajak dari masyarakat. Pajak sendiri sudah ada sejak zaman kerajaan, colonial sampai dengan sekarang. Namun pemungutan sejenis pajak ini jauh sebelum penjajahan sudah lebih dahulu dikenal oleh masyarakat dengan sebutan upeti. Perbedaannya dulu upeti diberikan kepada raja sebagai persembahan karena raja dianggap sebagai wakil Tuhan meskipun demikian masyarakat juga mendapatkan imbalan atas upeti yang mereka berikan yaitu jaminan keamanan dan ketertiban yang diberikan oleh raja.

Selanjutnya di era ketika Indonesia sudah merdeka, perpajakan sudah mulai konservatif dan berkeadilan hal ini dituangkan dalam berbagai aturan perundang-undang yang berkenaan dengan pajak. Reformasi perpajakan mulai terdengar pada tahun 1983 melalui peralihan sistem perpajakan yang paling mendasar, yaitu sistem official assesment menjadi sistem self assesment serta peluncuran lima paket undang-undang perpajakan. Berbeda dengan sistem perpajakan terdahulu yang didominasi oleh kewenangan fiskus, pada sistem perpajakan self assesment, Wajib Pajak berperan aktif dalam penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak, sementara fiskus hanya berperan sebagai pengawas pelaksanaan perpajakan (Megarani, Warno, & Fauzi, 2019).

Kemudian reformasi perpajakan pula dilanjutkan pada reformasi birokrasi, reformasi pajak jilid 1 dan jilid 2 hingga penerbitan undang-undang pengampunan pajak pada tahun 2016 (Awwaliyah, Agriyanto, & Farida, 2019). Saat ini, Indonesia sedang melaksanakan reformasi perpajakan jilid 3 yang dimulai pada tahun 2017 setelah kebijakan pengampunan pajak dan direncanakan selesai pada tahun 2024 (Nabila, S, & Manan, 2019).

Pada reformasi perpajakan jilid 3 ini sistem administrasi pajak mengalami perubahan yang semula dilakukan secara manual sekarang mengalami modernisasi, hal ini dilakukan karena sistem administrasi yang dilakukan secara manual memiliki kelemahan yang membuat para Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) mengalami kendala ketika ingin melaporkan SPT secara tepat waktu. Hal ini terjadi karena sistem pelaporan manual mengharuskan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk melaporkan SPT secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang tentu memiliki keterbatasan jam kerja (Teza & Junep, 2018). Menyikapi permasalahan tersebut, strategi yang tepat yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) yaitu dengan melakukan modernisasi sistem perpajakan dengan penyediaan layanan *e-filing*. Dengan adanya *e-filing* maka pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi dilakukan secara online dan realtime yaitu merupakan pelayanan pengisian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui media internet pada website Direktorat Jenderal Pajak dan dapat dilakukan secara gratis. Menggunakan pajak online *e-filing*, berarti wajib pajak tidak perlu mengisi formulir SPT PPH Orang Pribadi dengan mendatangi ke lokasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama setempat dengan mengantri (secara manual). Diharapkan dengan adanya *e-filing* ini dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam melaporkan SPT Tahunan tanpa mengalami kendala waktu.

Terbukti dalam dua tahun terakhir, pelaporan SPT oleh para wajib pajak meningkat, kepatuhan pajak di Indonesia tumbuh ke arah yang positif. Hingga 31 Maret 2019, SPT yang masuk naik sekitar 7,8 persen dibanding periode yang sama di tahun 2018.

Tabel 1.1

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia tahun 2017-2019

Jumlah Wajib Pajak yang Melapor SPT					
Tahun	Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar	WP Pribadi	WP Badan	Target Pemerintah dalam Pelaporan SPT	Tingkat Kepatuhan
2017	36.031.972	9.082.241	770.000	12.450.000	58,98%
2018	38.651.881	11.690.000	850.000	14.000.000	71%
2019	42.000.000	12.400.000	961.660	15.580.500	73%

Sumber: Ditjen Pajak, dan beberapa sumber diolah

Tabel 1 menjelaskan bahwa setiap tahunnya tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat tetapi wajib pajak yang elaporkan SPT belum pernah mencapai target 100% hal ini disebabkan oelh beberapa masalah yaitu minimnya pemahaman wajib pajak, kurangnya sosialisasi oleh aparat pajak, dan belum memahami terkait tata cara perpajakan yang baik dan benar, selain itu juga terkait sanksi yang ditetapkan untuk keterlambatan menyampaikan SPT hanya 2% hal ini dinilai kurang tegas untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Tabel 1.2

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pramata Cirebon 1 Tahun 2017-2018

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Pribadi	Wajib Pajak yang Lapor SPT	Presentase Kepatuhan
2017	150.816	25.601	17%
2018	156.639	26.568	17%

Sumber: KPP Pramata Cirebon 1

Tabel 2 menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cirebon 1 hanya 17% pada tahun 2017 sampai 2018 masih belum meningkat hal ini dikarenakan menurut Jendral Pajak Kementrian Keuangan, Ken Dwijugiasteadi menjelaskan bahwa faktor yang mebuat wajib pajak tidak melaporkan pajak yaitu karena masyarakat tidak sepenuhnya percaya akan undang-undang di bidang perpajakan. Selain itu juga pengisian SPT Tahunan dan Pph dinilai sulit, serta

membayar pajak belum menjadi budaya masyarakat Indonesia. (Sukma dan Wiwit, 2021)

Peningkatan ini terjadi seiring digitalisasi administrasi perpajakan di Indonesia. Namun, masih banyak dari jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang melaporkan SPT masih belum memanfaatkan *e-filing* (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2020). Hal ini terjadi karena kurangnya pengetahuan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) akan teknologi serta hak dan kewajiban dari Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) itu sendiri (Kaniskha et al., 2016).

DJP kembali mengeluarkan strategi agar Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dapat menggunakan *e-filing* sebagai alat untuk melaporkan SPT Tahunan, yaitu dengan melibatkan masyarakat non-otoritas guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam melaporkan SPT menggunakan *e-filing*. Program tersebut disebut dengan relawan pajak (Tax Center). Dengan adanya relawan pajak diharapkan mampu memberikan manfaat bagi segenap pihak yang terkait. Baik itu Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), relawan pajak, dan otoritas pajak. Maka dari itu perlu adanya pembinaan dan pelatihan untuk para relawan agar nantinya dapat bekerja secara optimal (Pradnyani & Utthavi, 2020).

Selain strategi diatas yang dikeluarkan oleh DJP, pemerintah juga mengeluarkan strategi yang mana nantinya dapat membantu DJP dalam melakukan pemungutan pajak yaitu dengan menegakan hukum perpajakan hal ini dapat mempengaruhi kepatuhan wahib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, agar peraturan perpajakan dipatuhi maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya.

Pelaksaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana yang telah diatur oleh undang-undang perpajakan. Pelaksanaan sanksi kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat

meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan patuh karena adanya tekanan dan merekan akan memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan ilegal dalam usahanya untuk tidak mematuhi perpajakan. (Devano dan Rahayu, 2006)

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian atau penjelasan pada latar belakang masalah di atas, maka permasalahan pokok dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana layanan Relawan Pajak IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam melayani Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk melaporkan SPT Tahunan?
2. Bagaimana peranan Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk melaporkan SPT Tahunan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

   Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

   a) Menganalisis layanan Relawan Pajak di IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam melayani Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk melaporkan SPT Tahunan
   b) Menganalisis peranan Tax Center IAIN Sykeh Nurjati Cirebon dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk melaporkan SPT Tahunan
2. Manfaat Penelitian

   Hasil penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan sumbangan pikiran atau manfaat:

   a) Bagi Peneliti

1) Meningkatkan kemampuan peneliti dalam menganalisis layanan Tax Center dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-filing*
2) Menambah wawasan pemahaman bagi peneliti untuk memahami kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), serta kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam melaporkan SPT menggunakan *e-filing*.

b) Bagi Akademisi

1) Sebagai aset pustaka yang dapat diharapkan serta dimanfaatkan oleh seluruh kalangan akademisi baik dosen dan mahasiswa. Dalam upaya memberikan pengetahuan informasi, dan sebagai proses pembelajaran mengenai pengaruh layanan Tax Center dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-filing*.
2) Memberikan sumbangan pemikiran atau kontribusi, terkait dalam pengembangan teori-teori pemahaman tentang layanan Tax Center dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-filing*.

c) Bagi Pihak Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Diharapkan semoga penelitian ini dapat memberikan masukan pemikiran dan input yang bermanfaat bagi Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam memberikan pelayanan yang baik kepada parawajib pajak guna untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-filing*.

D. Kerangka Konseptual

1. Kepatuhan Pajak

Meskipun sudah ada ancaman hukuman baik itu hukuman administrasi maupun hukuman pidana bagi para wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, akan tetapi kenyataannya masih banyak dari wajib

pajak yang belum mengetahui kewajibannya. Hal ini terkait Ikhwal kepatuhan atau *tax complience.*

Hal-hal yang menjadi penyebab ketidakpatuhan serta upaya meningkatkan kepatuhan menjadi salah satu agenda penting baik di negara-negara maju, apalagi di negara-negara berkembang seperti Indonesia. Kepatuhan perpajakan adalah sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Nurmantu, 2005).

Kepatuhan pajak dapat berlandaskan kepercayaan atau kekuasaan otoritas. Kepatuhan pajak berlandaskan kepercayaan akan bermuara pada kepatuhan sukarela. Sedangkan kepatuhan berlandaskan kekuasaan akanberujung pada kepatuhan yang dipaksakan (Kirchler et al. 2008; Wahl et al., 2010).

Kepatuhan pajak terdiri dari dua jenis kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material (Tambun & Kopong, 2017). WP dikatakan patuh secara formal ketika WP telah memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan. Hal ini ditandai dengan dilakukannya penyampaian SPT sesuai dengan jangka waktu yang telah diatur dalam undang-undang, sedangkan kebenaran isi SPT yang telah dilaporkan menandakan WP telah patuh secara substantif atau material.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, tentunya kebutuhan WP terus berkembang. Berhubungan dengan hal tersebut, DJP perlu senantiasa memperhatikan kepuasan WP agar peningkatan kepatuhan tercapai (Artawan, 2020). Oleh karena itu DJP melakukan beberapa penyesuaian terhadap kebijakan-kebijakan dan layanan mereka dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Wujudnya dapat ditemui pada layanan-layanan elektronik berbasis teknologi informasi yang diantaranya adalah: e-faktur, e-registration, e-SPT, e-billing, e-filling dan yang terbaru yakni e-objection.

2. *E-filing*

E-filing merupakan suatu cara penyampaian surat pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem Online yang real time. Pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-filing* terlebih dahulu harus dilengkapi dengan *Electronic Filing Identificatin Number* (EFIN) yaitu sebuah nomor identitas yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak tempat wajib pajak terdaftar kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan untuk menyampaikan surat pemberitahuan secara elektronik (*e-filing*), tetapi bedanya dengan awal mula pemakaian *e-filing* yaitu tepatnya pada tahun 2005, bahwa pelayanan menggunakan *e-filing* mempunyai konsekuensi yaitu tidak gratis alias berbayar, berbeda dengan sekarang, pelayanan *e-filing* dilakukan secara gratis tanpa ada pungutan biaya.

Penggunaan e-filling sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan (Motwani, 2015). Tetapi sebagian dari Wajib Pajak (WP) beranggapan bahwa penggunaan *e-filing* dapat menghemat waktu WP yang sudah berpengalaman dalam mengoperasikannya, sedangkan akan memakan lebih banyak waktu bagi mereka yang awam. Hal ini merupakan kesenjangan yang terjadi dari penerapan e-filling. Namun kesenjangan tersebut dapat diatasi dengan mengadakan pelatihan-pelatihan kepada WP dalam upaya meningkatkan kepatuhan pajak (Darmayasa, Wibawa & Nurhayati,2020).

3. Relawan Pajak

Relawan pajak adalah suatu tempat kegiatan yang bersifat kelembagaan dan dibentuk oleh perguruan-Perguruan Tinggi yang berfungsi sebagai pusat pengkajian, pelatihan dan sosialisasi perpajakan di lingkungan Perguruan Tinggi dan masyarakat yang dilakukan secara mandiri serta didukung oleh Ditjen Pajak. Diharapkan dengan adanya Tax Center dapat membantu masyarakat dalam mewujudkan kesadaran dan kepedulian masyarakat di bidang perpajakan (Syahputra, 2021)

Pelaksanaan program ini searah dengan penelitian Tambunan & Rosdiana (2020) yang menyatakan bahwa perlu adanya peningkatan kuantitas SDM otoritas pajak Indonesia dalam mengikuti perkembangan bisnis, bersama-sama dengan optimalisasi sistem informasi. Saat dilaksanakannya program relawan pajak, mahasiswa bertugas untuk memberi asistensi kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam melaporkan SPT Tahunannya, baik itu SPT 1770 S maupun SPT 1770 SS via e-filling. Dengan adanya asistensi yang layak terhadap layanan e-filling, maka secara bertahap WP akan terbiasa untuk melaporkan pajaknya secara daring (Chen, 2010).

4. Sanksi Pajak

Sanksi merupakan sebuah tindakan hukum yang dilakukan oleh pihak yang berwenang ketika terdapat pelanggaran terhadap sebuah peraturan perundang-undangan. Pada pajak sendiri masih banyak yang belum mengetahui apa itu sanksi pajak, masyarakat atau wajib pajak hanya mengetahui bahwasanya orang yang tidak membayar pajak akan dikenakan sanksi pajak. Padahal apabila dilihat dalam ketentuannya mengenai pengenaan sanksi pajak tidak hanya untuk wajib pajak yang tidak bayar pajak, tetapi banyak sekali kondisi yang menyebabkan timbulnya Sanksi pajak (Kurniawan Dwi Rachmad, 2019)

5. Penggunaan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

E-filing merupakan salah satu wujud modernisasi sistem perpajakan yang mana awal mula pelaporan SPT secara manual sekarang menggunakan *e-filing* yang dilakukan secara Online dan real time. Namun pada kenyataannya masih banyak dari para wajib pajak yang belum memahami cara mengakses dan manfaat dari *e-filing* ini. Salah satu faktor penghambat dari penerapan *e-filing* ini yaitu karena kurangnya pengetahuan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) akan teknologi serta hak dan kewajiban dari Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) itu sendiri (Darmayasa, Wibawa & Nurhayati, 2020).

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Wijaya, dkk., 2019) di KPP Pratama Jambi peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa penerapan e-filling berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Hal tersebut senada dengan yang saya teliti di Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon, bahwasanya kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) meningkat semenjak diterapkannya penggunaan *e-filing* dalam pelaporan SPT Tahunan. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sifile, dkk. 2018) ia berpendapat bahwa e-filling tidak memastikan kepatuhan pajak, karena hanya meningkatkan pelaporan pajak bukan pembayaran pajak.

6. Layanan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

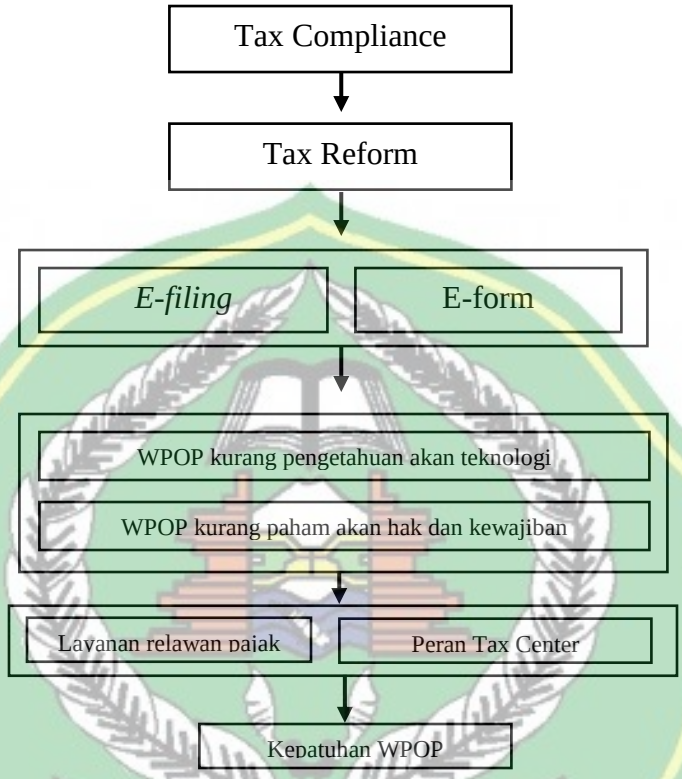
Relawan pajak merupakan program yang diluncurkan DJP sebagai upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Hal ini senada dengan yang diteliti oleh (Nabila, 2019), yang menyebutkan bahwa melalui kegiatan relawan pajak terjadi peningkatan kepatuhan WP yang tercermin dari tercapainya target penerimaan SPT Tahunan pada 3 KPP lokasi asistensi.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-filing* sangat berpengaruh oleh peran relawan pajak karena tugas utama dari program relawan pajak yakni asistensi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam pelaporan SPT Tahunan. Selain itu juga program ini nyatanya mampu memberikan kontribusi yang besar bagi otoritas pajak dalam mengatasi lonjakan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam melaporkan SPT Tahunan.

7. Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Sanksi pajak merupakan ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) yang harus dipatuhi/ditaati/dituruti, dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat untuk pencegah agar para Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) tidak melanggar norma perpajakan. Karena semakin tinggi atau

beratnya sanksi maka akan semakin memberatkan wajib pajak. Oleh karena itu dengan adanya sanksi pajak ini diharapkan para Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dapat meningkatkan petahuan akan melaporkan pajak atau SPT Tahunan.



Sumber: Jurnal Kajian Akuntansi dan data diolah

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mencari perbandingan dan acuan oleh penulis, dan untuk menginspirasi penulis dalam mengembangkan penelitiannya. Selain itu untuk menghindari adanya anggapan kesamaan dengan penelitian terdahulu. Berikut ini hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian :

1. Hasil Penelitian Gella Intan Adestya dan Saman (2020)

Penelitian yang dilakukan oleh Gella dan Saman pada tahun 2020 yang berjudul *"Efektifitas Layanan E-filing Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan".* Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini sendiri yaitu untuk mengevaluasi layanan *e-filing* oleh fiskus kepada wajib pajak orang pribadi. Mengevaluasi tingkat efektifitas wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing*. dan mengevaluasi target dan realisasi penggunaan *e-filing* dalam melaporkan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi.

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan sudah sangat bagus, tingkat efektifitas penggunaan *e-filing* wajib pajak orang pribadi belum efektif karena masih terdapat perbedaan yang cukup besar dengan penyampaian SPT Tahunan secara manual namun sudah mengalami peningkatan setiap tahunnya, target dan realisasi penyampaian SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi menggunakan *e-filing* sudah tercapai dengan bauk dan terus mengalami peningkatan untuk setiap tahunnya.

2. Hasil Penelitian Serli Diovani Teza dan Annisa Risecha Junep (2018)

Penelitian yang dilakukan oleh Serli dan Annisa pada tahun 2018 yang berjudul *"Analisis Persepsi Wajib Pajak Terhadap Efektifitas dan Kepatuhan Pelaporan Pajak Menggunakan E-filing".* penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk mengetahui peningkatan kepatuhan pelaporan pajak wajib pajak orang pribadi tahunan menggunakan *e-filing* di kota Batam.

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa penerapan *e-filing* cukup berhasil dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, banyak pembayaran

pajak merasa lebih efektif lebih praktis, mudah, cepat dan efisien dengan menggunakan *e-filing*.

3. Hasil Penelitian Agustine Dwianika dan Irma Paramita Sofia (2019)

Penelitian yang dilakukan oleh Agustine dan Irma pada tahun 2019 yang berjudul *"Relawan pajak: Bagaimana Pelatihan Pajak Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pada Masyarakat Urban?"*. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memberikan telaah literatur peran relawan pajak pada Tax Center Perguruan Tinggi yang telah mendapatkan pelatihan pajak, dengan kepuasan wajib apajak pada masyarakat urban.

Hasil dari penelitian menunjukan bahwa pelatihan efektifitas relawan pajak membantu wajib pajak orang pribadi. Tetapi tidak untuk wajib pajak badan. Sehingga selanjutnya baik Tax Center maupun Direktorat Jendral Pajak (DJP) perlu memperluas program pelatihan relawan pajak terkait pendampingan pelaporan wajib pajak badan.

4. Hasil Penelitian Emi Nurhayati dan Nur Hidayat (2019)

Penelitian yang dilakukan oleh Emi dan Nur pada 2019 yang berjudul *"Analisis Perbandingan Prediksi keberterimaan E-filing dengan E-Form dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan 1770/1770S"*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan komperatif dan teknik pengumpulan data dikumpulkan melalui studi literatur, penelitian lapangan dan wawancara. Analisis data dilakukan dengan memilih data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan penerimaan prediktif terhadap aplikasi *e-filing* dan e-form.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa pennerapan layanan berbasis teknologi oleh DJP merupakan langkah yang positif dalam perkembangan perpajakan Indonesia. *E-filing* masih memiliki respon keberterimaan yang

baik dari wajib pajak dibandingkan e-form. Wajib pajak masih memilih *e-filing* untuk penyampain SPT dimasa yang akan datang dibandingkan dengan e-form belum banyak yang memilih untuk penyampaian SPT. Kendala yang masih terjadi dalam penerapan *e-filing* hanya terkendala teknis server yang bermasalah secara keseluruhan wajib pajak sudah mulai terbiasa dan mengerti dengan pemakaian *e-filing*. Untuk e-form masih banyak kendala baik itu sosialisasi yang masih belum menyuruh, fasilitas yang belum memudahkan untuk wajib pajak sehingga wajib pajak masih belum tertarik untuk memakai e-form dalam penyampaian SPT. Sehingga untuk e-form masih diperlukan sosialisasi dan perbaikan-perbaikan sehingga dapat memudahhkan bagi para wajib pajak dan diterima dengan baik oleh wajib pajak.

5. Hasil Penelitian Nunung Latofah dan Dwikora Harjo (2020)

Penelitian yang dilakukan oleh Nunung dan Dwikora (2020) yang berjudul *"Analisis Tax Awareness Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat"*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan metode analisis data kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kesadaran wajib pajak dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bekasi Barat periode 2017-2019, kendala yang ditemukan di lapangan, dan upaya yang dilakukan oleh KPP Pratama Bekasi Barat untuk mengatasinya.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa langkah peningkatan kesadaran pajak di kalangan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Beasi Barat selama periode 2017-2019 belum berhasil. Hal ini terlihat dari realisasi penerimaan pajak tahun 2019 yang tidak mencapai target. (97,05) meskipun pada tahun tersebut target penerimaan pajak diturunkan dari tahun sebelumnya. Demikian juga dengan kepatuhan wajib pajak dalam

membayarkan KJS (Kode Jenis Setoran) tertentu meningkat pada tahun 2017-2019, penerimaan pajak masih belum mancapai target yang telah ditetapkan setiap tahun.

6. Hasil Penelitian Yuyun Meisiang, Jullie J. Sondakh, Jessy D.L Warongan (2018)

Penelitian yang dilakukan oleh Yuyun dan kawan-kawan ada tahun 2018 yang berjudul *"Analisis Penerapan E-filing pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung".* Pada penelitian ini metode pengambilan sempelnya menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan data primer dan sekunder melalui observasi wawancara dengan petugas pajak dan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pramata Bitung. Tujuan dari penelitian ini sendiri yaitu untuk menganalisis penerapan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pramata Bitung.

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa penerapam *e-filing* belum cukup efektif, jumlah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* pada tahun 2016 sebanyak 32.374 wajib pajak, dan terjadi penurunan pada tahun 2017 sebanyak 29.447 wajib pajak. Penerapan *e-filing* akan maksimal jika KPP Pratama Bitung meningkatkan sosialisasi.

7. Hasil Penelitian Jessica A.D Suardi (2021)

Penelitian yang dilakukan oleh Jessica pada tahun 2021 yang berjudul *"Analysis Of The Role Of Tax Center In Improving Tax Payer Compliance".* Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menggunakan data primer dan data sekunder. Tujuan dari penelitian ini sendiri yaitu untuk mengetahui tujuan didirikannya Tax Center, peranan Tax Center dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa kehadiran Tax Center bertujuan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak di masyarakat, sehingga dengan kesadaran yang tumbuh ini, penerimaan pajak akan meningkatkan dan pembanguan infrastruktur di daerah dapat dilaksanakan

dengan cepat dan masyarakat dapat menikmati manfaatnya. Selain itu juga peranan Tax Center dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak cukup baik dengan mengajak seluruh wajib pajak untuk waspada serta membantu masyarakat umum yang mengalami kesulitan dan membutuhkan bantuan untuk memahami kewajiban perpajakannya dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).

8. Hasil Penelitian Amrul dan Rusli (2018)

Penelitian yang dilakukan oleh mrul dan Rusli pada tahun 2018 yang berjudul *"Analisis Penerapan E-filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian SPT Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Timur".* Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yakni dengan melakukan pengumpulan data, mengelola data, menganalisis data, mengambil kesimpulan dan memberikan interpretasi. Tujuan dari penelitian ini sendiri yaitu untuk mengetahui penerapan *e-filing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan.

Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan total penerimaan SPT Tahunan Pph yang direkap selama tiga tahun terakhir, penerapan *e-filing* sebagai sarana pelaporan SPT Tahunan yang diterapkan oleh KPP Mataram Timur memberikan dampak positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak yang sejalan dengan meningkatnya jumlah wajib pajak yang terdaftar setiap tahunnya.

9. Hasil Penelitian Rianan Rachmawati Dewi dan Kawan-kawan (2020)

Penelitian yang dilakukan oleh Riana, Purnama, dan Kartika pada tahun 2020 yang berjudul *"Pendampingan Kepada Wajib Pajak Dalam Pelaporan SPT Menuju Kepatuhan Pembayaran Pajak Orang Pribadi".* Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan dari

penelitian ini sendiri diharapkan dapat memberikan bantuan kepada masyarakat dalam melaporkan DPT pada tahun 2019.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa program pengabdian masyarakat dalam bentuk relawan pajak yang sudah dilaksanakan dalam bulan Maret 2019 berhasil dilaksanakan dengan baik. Dimana program pengabdian ini dapat membantu wajib pajak orang pribadi lebih dari 100 orang dalam melaporkan SPT. Perguran tinggi sebagai pihak yang bekerjasama mendapatkan pengalaman berharga dalam membantu masyarakat dan dapat berinteraksi dengan masyarakat dalam memahami kebutuhan dalam bidang perpajakan.

10. Hasil Penelitian Intan Ruthyanna Talenta Panjaitan (2020)

Penelitian yang dilakukan oleh Intan pada tahun 2020 yang berjudul *"Peran Relawan Pajak Dalam Proses Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi Secara E-filing Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah"*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan menggunakan data sekunder dan data primer yang menjadi sumber daru jurnal atau karya ilmiah terdahulu. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui peran relawan pajak dalam penyuluhan penyampaian SPT Tahunan orang pribadi secara *e-filing* di kantor pelayanan pajak pratama Medan Petisah, serta mengetahui kendala yang diperoleh mahasiswa atau mahasiswi selama mengambil peran sebagai relawan pajak KPP Pratama Medan Petisah.

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa pihak fasilitator yang digambarkan dalam tugasnya sebagai petugas assistensi adalah sebagai pribadi yang mampu membantu, memahami pola pemikiran maupun latar belakang pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan orang pribadi secara *e-filing* dengan mendukung serta memberikan fasilitas kepada wajib pajak untuk dapat melaporkan SPTnya secara *e-filing*. Relawan pajak dihadapkan kendala dari wajib pajak dengan rendahnya kesadaran pajak dan latar belakang yang salah melporkan kewajibannya, kandala tersebut juga

didukung oleh sistem *e-filing* yang sempat down serta rendahnya pengetahuan relawan pajak diluar tata cara pelaporan SPT secara *e-filing*. Yang menjadi pembeda antara penelitian peneliti dengan jurnal terdahulu ini yaitu pada jurnal terdahulu ini, berkaitan dengan proses atas penyampaian SPT Tahunan orang pribadi, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berkaitan dengan meningkatkan kepatuhan wahib pajak orang priadi untuk melporkan SPT Tahunan. Selain itu juga pada penelitian terdahulu ini dilaksanakan di KPP Pratama Medan Petisan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti tempatnya di Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

11. Hasil Penelitian Agus Bandiyono dan Mitsalina Choirun Husna (2019)

Penelitian yang dilakukan oleh Agus dan Mitsalina pada tahun 2019 yang berjudul *"Services E-filing And E-Billing To Increase Tax Compliance And Acceptance".* Metode yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah metode kualitatif dengan studi pustaka dan studi lapangan. Sedangkan tujuan dari penelitian ini sendiri yaitu menjelaskan proses pelayanan *e-filing* dan e-biling di KPP Pratama Jakarta Palmerah serta menjelaskan tingkat kepatuhan dan tingkat penerimaan pajak dalam hal peningkatan pelayanan publik khususnya dari *e-filing* dan e-biling.

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa secara umum mekanisme *e-filing* memudahkan dalam pengawasan layanan dan dengan data SPT terpusat pada satu sumber akan mempermudah dan mempercepat proses pemeriksaan SPT, karena tidak perlu mengambil SPT dari lokasi dropbox untuk pengambilan dan pengecakan. Tingkat kepatuhan perpajakn berupa realisasi penyampaian SPT tidak terlalu dipengaruhi oleh mekanisme *e-filing*.

12. Hasil Penelitian Muhammad Surya Permana (2021)

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Surya Permana pada tahun 2021 yang berjudul *"Peranan Relawan Pajak Dalam Mengoptimalkan*

Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui E-filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia Pada Masa Pandemi Covid-19". Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan menggunakan data primer dan data sekunder yang bersumber dari kaya ilmiah ataupun jurnal yang sudah terpublikasi terdahulu. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui peran relawan pajak dalam penyukuhan penyampaian SPT Tahunan orang pribadi secara *e-filing* di KPP Pratama Medan Polonia, serta untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh mahasiswa selama berperan sebagai relawan pajak KPP Pratama Medan Polonia.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa relawan pajak berperan aktif sebagai pihak fasilitator, pihak fasilitator disini dapat digambarkan dalam tugasnya sebagai petugas asistensi yaitu sebagai seorang pribadi yang dapat membantu, memahami pola pikir maupun latar belakang dari pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan Orang pribadi secara *e-filing*. sedangkan kendala yang dihadapi oleh relawan pajak dari wajib pajak yaitu sebagian besar adalah rendahnya kesadaran pajak dan latar belakang yang kurang tepat dalam melakukan pelaporan kewajiban perpajakan. Yang menjadi pembeda antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu penelitian terdahulu ini membahas terkait peran relawan pajak dalam mengoptimalkan pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) melalui *e-filing* pada masa pandemi covid-19, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berkaitan tentang peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk melaporkan SPT Tahunan. Selain itu juga penelitian terdahulu ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilakukan di Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

F. Metodologi Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon, yang berada di kampus IAIN Syekh Nurjati Cirebon, yang beralamat di Jl. Perjuangan By Pass Sunyaragi, Kota Cirebon, Jawa Barat. Peneliti memilih lokasi ini, karena di lokasi penelitian ini peneliti menemukan adanya permasalahan sehingga peneliti tertarik untuk mencari solusi atas permasalahan tersebut.

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah relawan pajak yang ada di Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan sebuah pendekatan yang dikenal dengan pendekatan kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Atau merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengungkapkan berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat secara menyeluruh, rinci, dalam, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Sukidin, 2002).

Adapun jenis pendekatan penelitian ini yaitu deskriptif, dengan metode kualitatif yang nantinya menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata dari sumber-sumber rujukan dalam pembuatan skripsi. Paradigma kualitatif menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau natural setting yang holistis, kompleks dan rinci (Indiarto dan Bambang, 1999). Maka tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok, sifat-sifat seta hubungan antara fenomena yang di selidiki (Nazir, 2005).

3. Metode Penelitian

Metode adalah cara yang digunakan untuk mencapai tujuan. Oleh karena tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memecahkan masalah, maka langkah-langkah yang akan ditempuh harus relevan dengan masalah yang telah dirumuskan. Dalam penulisan skripsi ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dapat di artikan sebagai metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting), di sebut juga metode etnographi, karena pada awalnya metode ini banyak digunakan untuk penelitian dibidang antropologi budaya (Siyoto dan Sodik, 2015).

Peristiwa-peristiwa yang terjadi pada lingkungan yang diteliti oleh peneliti menjadi kajian utama dalam penelitian ini. Peneliti mengunjungi lokasi penelitian yaitu di Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk memahami dan mempelajari situasi di lokasi penelitian tersebut. Data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan, serta catatan lapangan yang disusun oleh peneliti di lokasi penelitian yang dituangkan bukan dalam bentuk angka melainkan berbentuk paragraf. Selanjutnya penulis melakukan analisis data dengan memperkaya informasi yang telah didapat melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan catatan lapangan.

4. Jenis atau Sumber Data Penelitian

a. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yakni jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Prosedur penelitian ini menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 1991). Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field Research*) dengan jalan membaca buku-buku dan artikel (Arikunto, 1995).

b. Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti, melakukan wawancara langsung oleh para wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT Tahunan di Tax Center IAIN syekh nurjati Cirebon, melakukan observasi, melakukan pemotretan serta melakukan pencatatan secara langsung di lokasi yang akan peneliti teliti. Selain itu juga dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan data sekunder yang mana data tersebut berasal dari literature-literatur yang bersal dari buku, jurnal, artikel-artikel dan lain sebaginya.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan :

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua orang dengan maksud tertentu (Moleong, 2004). Ciri utama dalam wawancara adalah kontak langsung dengan tatap muka antara peneliti atau pewawancara dengan yang diteliti atau narasumber. Sebelum melakukan wawancara, peneliti harus sudah menyiapkan bahan pertanyaan yang akan ditanyakan kepada narasumber.

Melalui wawancara peneliti menggali data, informasi, dan kerangka keterangan dari subyek penelitian. Teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara bebas terpimpin, artinya pertanyaan yang dilontarkan tidak terpaku pada pedoman wawancara dan dapat diperdalam maupun dikembangkan sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan. (Budiharto,2008) Wawancara dilakukan kepada :

1) Bapak Drs. Taqiyuddin, M.Pd selaku Dosen dan Ketua Jurusan MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
2) Ibu Royani Afriani selaku Staf Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

3) Ibu Halimatus Sa'diyah selaku Staf karyawan di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
4) Bapak Muhamad Mujahidin, S.E.I selaku Dosen dan Staf Fakultas Ayariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon
5) Bapak M. Zaenal Muttaqin, MA.Hum selaku Dosen Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Syekh Nurjati Cirebon

b. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan dengan sistematika terhadap fenomena-fenomena yang diteliti (Hadi, 1989). Adapun jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi partisipan dimana peneliti terlibat secara langsung dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh subyek yang diobservasi. Teknik ini digunakan sebagai pelengkap dalam melakukan wawancara atau *Interview*serta dokumentasi dalam penelitian. Metode observasi dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data terkait dengan layanan yang diberikan oleh Tax Center dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

c. Dokumentasi

dokumentasi dalam penelitian ini digunakan oleh peneliti sebagai pelengkap data yang telah peneliti peroleh dari kedua teknik diatas. Dokumentasi dalam penelitian ini sangatlah penting karena akan menjadi bahan tambahan mengunjung pembahasan dan menganalisis data. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data sebagai alat untuk mendapatkan data dengan melihat segala sesuatu yang berhubungan dengan pokok permasalahan, seperti informasi dan fakta yang tersimpan dalam bentuk arsip foto yang mengandung petunjuk-petunjuk tertentu yang berhubungan dengan kepentingan penelitian yang dilakukan.

6. Uji Validitas Data

Validitas data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji validitas data dalam penelitian kualitatif meliputi *Uji Credibility, transferability, dependability, dan confirmability* (Sugiyono, 2007).

a. *Credibility*

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

1) Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh. Data yang diperoleh setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, ada perubahan atau masih tetap. Setalh dicek kembali ke lapangan data yang telah diperoleh sudah dapat dipertanggungjawabkan/benar berarti kredibel, maka perpanjangan pengamatan perlu diakhiri.

2) Meningkatkan Kecermatan Dalam Penelitian

Meningkatkan kecermatan atau ketekunan secara berkelanjutan maka kepastian data dan urutan kronologis peristiwa dapat dicatat atau direkam dengan baik, sistematis. Meningkatkan kecermatan merupakan salah satu cara mengontrol/mengecek pekerjaan, apakah data yang telah dikumpulkan, dibuat, dan disajikan sudah benar atau belum.

Untuk meningkatka ketekunan peneliti dapat dilakukan dengan cara membaca berbagai referensi, buku, hasil penelitian terdahulu, dan dokumen-dokumen terkait dengan membandingkan hasil penelitian yang diperoleh. Dengan cara demikian, maka penelitian akan semakin cermat dalam membuat laporan yang pada akhirnya laporan yang dibuat akan semakin berkualitas.

3) Triangulasi

Trangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

4) Menggunakan Bahan Referensi

Referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakanperlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya.

5) Mengadakan *Membercheck*

Tujuan adanya *Membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi dara. Jadi tujuan *Membercheck* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.

b. *Transferability*

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2007).

Pertanyaan yang berkaitan dengan layanan relawan pajak dan peran Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang diberikan kepada narasumber

yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi, bahwa hasil penelitian dengan hasil wawancara menunjukan bahwa ketepatana dan saling berkaitan.

c. *Dependability*

Penelitian yang *dependability* atau reliabilitas adalah penelitian apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula. Pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Misalnya bisa dimulai ketika bagaimana penelitian mulai menentukan masalah, terjun ke lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji validitas data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.

d. *Convirmability*

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *Convirmability* penelitian. Validitas data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga validitas data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan.

7. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis data yang telah terkumpul dari lapangan dengan cara menginterpretasikan data-data yang telah diperoleh ke dalam bentuk kalimat-kalimat dengan menggunakan langkah analisis sebagai berikut :

a. Reduksi data merupakan kegiatan menggolongkan, mengarahkan, dan membuang yang tidak perlu serta memilih bagian yang penting sesuai dengan masalah penelitian. Dengan kata lain, reduksi data merupakan proses seleksi, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data-data yang didapat dari catatan lapangan (Micheal, 1992).
b. Penyajiam data diartikan sebagai kegiatan untuk menyusun informasi-informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Micheal, 1992)

c. Penarikan kesimpulan, langah ini menyangkut interpretasi penelitian, yaitu meringkas secara menyeluruh dari data yang ditampilkan.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan dari setiap permasalahan yang dikemukakan dan ingin dipecahkan, dan agar sesuai dengan sasaran maka penelitian ini akan disusun dalam 5 (lima) Bab, setiap babnya terdiri dari rangkaian pembahasan yang berhubungan satu sama lain, sehingga membentuk satu uraian sistematis dalam satu kesatuan.

Bab I Pendahuluan, yaitu pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, dilanjutkan dengan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka konseptual, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori, menjelaskan secara ringkas mengenai isi dari berbagai referensi yang berhubungan dengan pokok bahasan guna mendukung penyusunan teori.

Bab III Kondisi Obyektif, sebagai gambaran proses penelitian di lapangan yang berisi profil Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Visi dan Misi Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon, dan kepengurusan Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB IV Hasil Penelitian, yaitu membahas tentang isi dari penelitian ini yaitu layanan relawan pajak IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam melayani Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk melaporkan SPT Tahunan, peran Tax Center IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk melaporkan SPT Tahunan.

Bab V Penutup, yaitu penutup yang berisi kesimpulan serta saran-saran yang dikembangkan berdasarkan temuan dari penelitian.