

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan negara dalam mendukung pembangunan nasional dan penyelenggaraan pemerintahan. Keberhasilan sistem perpajakan sangat ditentukan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, khususnya dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Namun, dalam praktiknya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih menghadapi berbagai tantangan, terutama yang berkaitan dengan pemahaman terhadap peraturan perpajakan yang dinamis serta kompleksitas prosedur administrasi perpajakan. Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak tidak hanya berfokus pada aspek penegakan hukum, tetapi juga menekankan pendekatan edukatif dan pelayanan. Salah satu bentuk pendekatan tersebut adalah melalui keberadaan Relawan Pajak, yang berperan sebagai perpanjangan tangan otoritas pajak dalam memberikan edukasi, asistensi, dan pendampingan kepada wajib pajak, khususnya dalam proses pelaporan SPT Tahunan.

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan merupakan faktor yang dapat memengaruhi perilaku kepatuhan.² Wajib pajak yang memiliki pemahaman memadai cenderung lebih patuh karena mampu memahami hak dan kewajiban perpajakannya secara benar. Selain itu,

² Tutty Nuryati, *Pemahaman Wajib Pajak Dan Interaksi Fiskus Dengan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Di Bekasi* (PT.Pena Persada Kerta Utama, 2022), hlm. 29

pelayanan pendampingan yang diberikan baik oleh petugas pajak maupun relawan pajak juga berperan dalam membentuk kepatuhan wajib pajak, yang pada akhirnya berdampak pada kesediaan mereka untuk patuh secara sukarela. Secara konseptual, kepatuhan pelaporan SPT Tahunan dapat dijelaskan melalui *Compliance Theory* yang menyatakan bahwa perilaku kepatuhan individu dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal dalam menaati suatu aturan.³ Dalam konteks perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan mencerminkan proses *internalization*, yaitu munculnya kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan karena memahami pentingnya aturan perpajakan. Sementara itu, pelayanan pendampingan pelaporan dan kontribusi relawan pajak mencerminkan proses *identification* dan *compliance*, karena adanya bantuan, arahan, serta hubungan sosial yang mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaporkan SPT Tahunan sesuai ketentuan yang berlaku.

Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sebagai sarana pertanggungjawaban wajib pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya selama satu tahun pajak. Melalui pelaporan SPT Tahunan yang tepat waktu, benar, dan lengkap, pemerintah memperoleh data yang akurat mengenai potensi pajak, kepatuhan wajib pajak, serta kondisi ekonomi masyarakat. Data tersebut menjadi dasar dalam perumusan kebijakan fiskal yang tepat sasaran, perencanaan penerimaan negara, dan pengalokasian anggaran untuk kepentingan publik. Penerimaan pajak tersebut selanjutnya

³ Ni Komang Arini et al., "Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam," *SCIENTIA JOURNAL : Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 5, no. 5 (2023): 199–209, <https://doi.org/10.33884/scientiajournal.v5i5.7930>.

digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan, seperti penyediaan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan pelayanan publik lainnya dan merupakan sumber pendapatan utama dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dengan demikian, pelaporan SPT Tahunan tidak hanya berfungsi sebagai kewajiban administratif, tetapi juga memiliki implikasi langsung terhadap keberlangsungan pembangunan nasional dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Penerimaan pajak secara konsisten menyumbang lebih dari 70% total penerimaan negara. Berdasarkan Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tahun 2024, realisasi penerimaan pajak mencapai Rp1.930,81 triliun atau 100,46% dari target APBN, menandakan kontribusi sektor ini sangat vital bagi ketahanan fiskal nasional.⁴ Sebagai salah satu unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama Tulungagung pada tahun 2024 menunjukkan kinerja yang baik. Hal ini tercermin dari realisasi penerimaan pajak di wilayah kerjanya yang mencapai Rp728.756.065.448,00 dari target sebesar Rp728.287.103.000,00 sehingga tingkat pencapaian penerimaan tercatat sebesar 100,06%.⁵ Pencapaian penerimaan pajak tersebut tidak hanya mencerminkan keberhasilan Direktorat Jenderal Pajak dalam menjalankan fungsi administrasi perpajakan, tetapi juga menunjukkan tingkat partisipasi dan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang salah satunya tercermin dari kepatuhan wajib

⁴ (DJP) Direktorat Jenderal Pajak, "Laporan Kinerja 2024 Direktorat Data Dan Informasi Perpajakan", Laporan Kinerja ESDM, 2024, dalam <https://www.pajak.go.id/> diakses pada 10 November 2025

⁵ (DJP) Direktorat Jenderal Pajak, "Laporan Kinerja KPP Pratama Tulungagung Tahun 2024", dalam <https://www.kemenkeu.go.id/> diakses pada 10 November 2025

pajak dalam melaksanakan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.

Pelaporan SPT Tahunan di Indonesia menggunakan sistem pemungutan pajak *self assessment system*, yang merupakan sistem pemungutan pajak dimana beban penentuan besaran pajak perlu dibayarkan oleh wajib pajak yang bersangkutan dan sistem ini sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak.⁶ Pada dasarnya wajib pajak orang pribadi (WP OP) mampu menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya secara mandiri, benar, dan tepat waktu.⁷ Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 (UU KUP) tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yaitu orang pribadi atau badan, termasuk pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang memiliki hak kewajiban serta perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Hak dan kewajiban tersebut juga telah diatur dalam UU KUP, dimana salah satu kewajiban perpajakan adalah melaporkan jumlah pajak yang terutang melalui Surat Pemberitahuan (SPT).⁸ Dalam sistem ini, pemerintah hanya berperan sebagai pengawas, pembina, dan pemberi layanan, sementara tingkat kepatuhan masyarakat menjadi faktor penentu utama dalam keberhasilan penerimaan pajak nasional.

Penerapan *self assessment system* akan berjalan optimal apabila didukung oleh kepatuhan wajib pajak yang dilakukan secara sukarela dan benar.

⁶ Sotarduga Sihombing and Susy Alestriani Sibagariang, *Perpajakan (Teori Dan Aplikasi)*, (Bandung : Widina Bhakti Persada, 2020), hlm. 2

⁷ Fitriani Neni Nur, Siti Mialasmaya, and Iwan Sidharta, "Pengaruh Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Acman: Accounting and Management Journal* 1, no. 1 (2021), hlm. 27

⁸ Rusdiyanto Rusdiyanto and Dini Ayu Pramitasari, *Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak*, (ElibsUnigres.Ac.Id, Media Sarana Sejahtera 2022), hlm. 7

Sejalan dengan hal tersebut, Badan Kebijakan Fiskal Kementerian Keuangan melalui publikasi Reformasi Perpajakan tahun 2021 menegaskan bahwa Reformasi Perpajakan diarahkan untuk menciptakan keadilan, meningkatkan Kepatuhan, dan Penguatan Fiskal. Publikasi tersebut menjelaskan mengenai pengesahan Undang-Undang Nomor 7 tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) sebagai bagian dari agenda reformasi perpajakan yang telah dimulai sejak tahun 1983.⁹ Reformasi sistem perpajakan tersebut bertujuan untuk menghadapi tantangan era digital dan tuntutan terhadap pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.¹⁰

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada tahun 2025 mencatat penurunan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) sebesar 1,2 persen dibandingkan tahun sebelumnya. Hingga 11 April 2025, sebanyak 12,63 juta SPT Tahunan Orang Pribadi yang melaporkan SPT, Penyampaian SPT Tahunan sebagian besar dilakukan melalui sarana elektronik dengan rincian 10,98 juta SPT melalui e-filing, 1,49 juta SPT melalui e-form, dan 630 SPT melalui eSPT. Sisanya sebanyak 537,92 ribu SPT disampaikan secara manual ke Kantor Pelayanan Pajak.¹¹ KPP Pratama Tulungagung mencapai tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi tahun 2024 sebanyak 79.497 SPT. Pertumbuhan negatif ini mengindikasikan masalah struktural

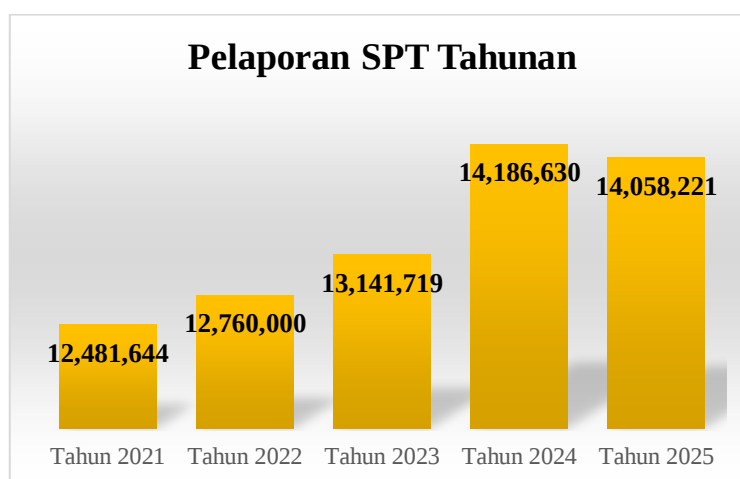
⁹ BPK RI UU No.7 Tahun 2021 dalam <https://bpk.go.id> diakses pada 10 November 2025

¹⁰ Adinda Rahayu et al., "Reformasi Sistem Perpajakan *Coretax System* Pada Pilar Teknologi Informasi," *Global Research and Innovation Journal (GREAT)* 1, no. Vol. 1 No. 2 Mei 2025, hlm. 1118

¹¹ DJP, "Kinerja Penyampaian Spt Tahunan 12 April 2025," Direktorat Jendral Pajak, 2025, https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2025-04/SP-11_2025 - KINERJA PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN 12 APRIL 2025.pdf.

dalam sistem kepatuhan pajak nasional, yang berpotensi mengganggu stabilitas fiskal jika tidak segera ditangani.¹² Hal ini dapat disebabkan oleh banyaknya wajib pajak orang pribadi yang masih kurang dalam pemahaman peraturan perpajakan, mengalami kesulitan teknis dalam pelaporan terutama dalam pelaporan SPT Tahunan, atau masih memiliki kesadaran dan kepatuhan yang rendah terhadap kewajiban perpajakan.

Gambar 1.1 Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT dan Pembayaran Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi



Sumber : *Pajak.go.id, 2024*¹³

Fenomena yang melatarbelakangi penelitian ini berangkat dari masih rendahnya tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan, khususnya dalam pelaporan SPT Tahunan. Kondisi ini menjadi tantangan serius bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam upaya mengoptimalkan penerimaan negara. Untuk menjawab tantangan tersebut,

¹² Muhammad Insan Firdaus, *Penurunan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaporan SPT Tahunan*, Badan Keahlian DPR RI dalam <https://dpr.go.id> diakses pada 10 Januari 2026

¹³ (DJP) Direktorat Jenderal Pajak, *Laporan Kinerja Direktorat Potensi, Kepatuhan, Penerimaan*, vol. 32 (Kementrian Keuangan Republik Indonesia, 2024).

Direktorat Jenderal Pajak bekerja sama dengan Tax Center di berbagai perguruan tinggi meluncurkan program Relawan Pajak, yaitu kegiatan edukasi dan pendampingan pelaporan SPT oleh mahasiswa yang telah dilatih oleh DJP. Relawan pajak adalah seseorang yang secara sukarela menyumbangkan waktu, tenaga, pikiran, dan keahliannya untuk berperan aktif dalam kegiatan edukasi perpajakan. Relawan pajak ini merupakan salah satu bentuk kegiatan edukasi pajak yang tercakup pada tema meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perpajakan¹⁴, program relawan pajak dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan, kepatuhan wajib pajak serta mendorong implementasi pelibatan pihak ketiga dalam kegiatan penyuluhan perpajakan. Program relawan pajak ini menyasar kepada mahasiswa semua jurusan, baik dengan latar belakang perpajakan maupun nonperpajakan. Kegiatan ini dilaksanakan dengan melibatkan tax center atau program studi perpajakan (organisasi mitra) di seluruh Indonesia.¹⁵

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji peran *tax volunteer* (Relawan Pajak) dalam konteks pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dan menunjukkan hasil yang relatif konsisten mengenai kontribusi positif program tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Ambarwati *et al.*¹⁶ di KPP Pratama Jakarta Cakung menemukan bahwa

¹⁴ Ayat 1 Tema II (Pasal 4, “Pasal 6 Ayat (3) PER-12/PJ/2021,” Berdasarkan Nota Dinas No.ND – 1317/ J.09/2019, n.d.

¹⁵ Ryan Nugraha, Teguh Wijaya, and Dwikora Harjo, “Peran Relawan Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat,” *Ilmu Administrasi Publik* 4, no. 1 (2024), hlm. 98

¹⁶ Ambarwati, Nadiya, and Ana Chaerunisyah, “Analisis Efektivitas Program Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Orang Pribadi Di Kpp Pratama Jakarta Cakung Tahun 2020-2022,” *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 4, no. 1 (2024): 22–29.

keberadaan relawan pajak memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan jumlah dan ketepatan waktu pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Relawan pajak berperan dalam membantu wajib pajak memahami prosedur pelaporan serta mengatasi kendala teknis dalam penggunaan sistem elektronik. Namun demikian, penelitian tersebut juga mengidentifikasi adanya hambatan operasional, seperti keterbatasan jumlah relawan, durasi pendampingan yang relatif singkat, serta ketergantungan wajib pajak pada bantuan relawan, yang berpotensi memengaruhi keberlanjutan kepatuhan jangka panjang.

Penelitian oleh Saputra dan Handayani bertujuan menganalisis pengaruh pemahaman perpajakan, efektivitas sistem perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan. Berdasarkan penelitian terdahulu, sebagian besar studi mengenai relawan pajak masih berfokus pada evaluasi program secara deskriptif atau hanya meneliti pengaruh relawan pajak terhadap edukasi dan pelayanan perpajakan secara umum. Penelitian sebelumnya juga cenderung menguji peran relawan pajak secara terpisah atau hanya dikaitkan dengan kualitas pelayanan fiskus, tanpa mengintegrasikan variabel pemahaman peraturan perpajakan dan pelayanan pendampingan pelaporan SPT Tahunan dalam satu model penelitian yang komprehensif. Penelitian ini memiliki

perbedaan dengan penelitian sebelumnya karena mengembangkan model empiris yang menguji secara simultan dan parsial pengaruh peran relawan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan pelayanan pendampingan pelaporan SPT Tahunan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, penelitian dilakukan di KPP Pratama Tulungagung, yang secara rutin melaksanakan program Relawan Pajak melalui kerja sama dengan Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Namun, kontribusi relawan pajak terhadap peningkatan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di wilayah tersebut belum pernah diteliti secara empiris dan komprehensif. Selama ini, peningkatan jumlah pelapor SPT hanya dilihat sebagai hasil program KPP secara keseluruhan tanpa mengetahui dampak spesifik dari intervensi relawan pajak.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul **”Pengaruh Peran Relawan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Pelayanan Pendampingan Pelaporan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tulungagung Tahun 2025”**.

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

Berdasarkan pemaparan uraian latar belakang, dapat diidentifikasi permasalahan dan batasan masalah adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Dari pemaparan latar belakang diatas, identifikasi masalah yang diambil adalah sebagai berikut:

- a. Tingkat kesadaran akan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tulungagung yang dapat dikatakan masih rendah. Kondisi seperti ini menunjukkan perlunya faktor pendorong yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak.
- b. Program relawan pajak yang telah dilaksanakan belum dikaji berkaitan dengan tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tulungagung.
- c. Tingkat pemahaman peraturan perpajakan di kalangan wajib pajak masih beragam. Beberapa wajib pajak belum memahami dengan baik ketentuan pelaporan, sanksi, dan hak-hak perpajakannya, yang dapat memengaruhi kepatuhan mereka.
- d. Pelayanan pendampingan pelaporan, yang diberikan oleh relawan pajak bisa menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Namun, sejauh mana kualitas pelayanan ini berdampak nyata terhadap kepatuhan masih perlu diteliti..
- e. Berdasarkan kondisi tersebut, muncul pertanyaan apakah peran relawan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan pelayanan pendampingan

pelaporan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tulungagung.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan terdapat batasan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini difokuskan pada Wajib Pajak Orang Pribadi Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Tulungagung.
- b. Variabel independen yang diteliti dibatasi pada tiga faktor utama, yaitu:
 - 1) Peran Relawan Pajak, yaitu kontribusi relawan pajak dalam memberikan pendampingan, edukasi, dan asistensi kepada wajib pajak selama periode pelaporan SPT Tahunan.
 - 2) Pemahaman Peraturan Perpajakan, yaitu tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku, terutama terkait kewajiban pelaporan SPT.
 - 3) Pelayanan Pendampingan Pelaporan, yaitu persepsi wajib pajak terhadap mutu layanan yang diberikan oleh relawan pajak dan pelayanan fiskus dalam mendukung kemudahan pelaporan.
- c. Variabel dependen dalam penelitian ini dibatasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, khususnya dalam konteks kepatuhan pelaporan SPT Tahunan dan data yang digunakan dibatasi pada hasil angket, dan dokumen resmi dari KPP Pratama Tulungagung
- d. Analisis penelitian hanya membahas pengaruh secara parsial dan

simultan dari ketiga variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak tanpa membahas variabel mediasi atau moderasi lainnya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan uraian latar belakang, dapat ditarik permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Apakah peran Relawan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Pelayanan Pendampingan Pelaporan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tulungagung?
2. Apakah peran relawan pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tulungagung?
3. Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tulungagung?
4. Apakah Pelayanan Pendampingan Pelaporan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis Pengaruh Peran Relawan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Pelayanan Pendampingan Pelaporan berpengaruh

signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tulungagung.

2. Untuk menganalisis pengaruh peran relawan pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tulungagung.
3. Untuk menganalisis pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tulungagung.
4. Untuk menganalisis Pelayanan Pendampingan Pelaporan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca maupun secara langsung terkait didalamnya. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan untuk dipergunakan sebagai bahan acuan referensi bagi penelitian selanjutnya dalam rangka meninjau dan mengembangkannya .

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat

nyata bagi beberapa pihak terkait, antara lain:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan memperluas pengetahuan dalam meningkatkan pemahaman maupun wawasan mengenai implementasi sistem perpajakan, khususnya terkait peran Relawan Pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan pelayanan pendampingan pelaporan SPT Tahunan. Melalui penelitian ini, peneliti memperoleh pengalaman empiris dalam mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

b. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan strategis bagi DJP dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan Program Relawan Pajak. Melalui hasil temuan penelitian ini, DJP dapat menilai sejauh mana kontribusi relawan pajak berpengaruh terhadap peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk menyusun strategi pengembangan program di masa depan, misalnya dalam aspek pelatihan relawan, penyusunan modul edukasi, serta peningkatan kualitas koordinasi antara DJP dan Tax Center. Dengan demikian, DJP dapat memperkuat sinergi antara lembaga perpajakan dan dunia pendidikan untuk mendukung peningkatan kepatuhan pajak nasional secara berkelanjutan.

c. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian ilmu perpajakan, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi bagi mahasiswa Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, ataupun mahasiswa dari kampus lainnya. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi maupun rujukan ilmiah bagi akademisi dan peneliti selanjutnya dalam mengembangkan model penelitian kepatuhan perpajakan yang berbasis pendekatan edukatif dan pelayanan.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini terdapat empat variabel yang terdiri dari tiga variabel bebas (*independent variable*) dan satu variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas (*independent variable*) terdiri dari yaitu pendampingan relawan pajak (X1), pemahaman peraturan pajak (X2) dan Pelayanan Pendampingan Pelaporan (X3) dengan variabel terikat (*dependent variable*) yaitu Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

2. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini penulis memberi batasan atas permasalahan yang ada dikarenakan waktu yang singkat dan agar peneliti lebih fokus dan tidak meluas dalam pembahasannya yang dimaksud, yaitu pengaruh peran relawan pajak, pemahaman peraturan pajak, dan pelayanan pendampingan pelaporan terhadap peningkatan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tulungagung Tahun 2025.

G. Penegasan Variabel

Penegasan variabel untuk menghindari perbedaan interpretasi terhadap istilah dan konsep berikut adalah penegasan terhadap masing-masing variabel penelitian:

1. Definisi Konseptual

a. Peran Relawan Pajak

Merupakan kegiatan bantuan, edukasi, serta bimbingan teknis yang diberikan oleh relawan pajak kepada wajib pajak dalam proses pelaporan SPT Tahunan. Pendampingan ini mencakup pemberian informasi terkait tata cara pengisian e-Filing, pemahaman terhadap ketentuan perpajakan, serta pendampingan langsung saat wajib pajak melaporkan SPT-nya. Variabel ini mencerminkan kualitas interaksi, empati, serta kompetensi relawan pajak dalam membantu wajib pajak memahami kewajiban perpajakan.¹⁷

¹⁷ (DJP) Direktorat Jenderal Pajak, “Modul Relawan Pajak,” edukasi.pajak. 2024.

b. Pemahaman Peraturan Perpajakan

Pemahaman peraturan perpajakan merupakan tingkat pengetahuan dan kesadaran wajib pajak terhadap ketentuan dan peraturan yang berlaku, termasuk cara menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dengan benar. Pemahaman ini mencerminkan sejauh mana wajib pajak memahami hak dan kewajiban perpajakannya.¹⁸

c. Pelayanan Pendampingan Pelaporan

Pelayanan Pendampingan Pelaporan adalah persepsi wajib pajak terhadap mutu layanan yang diberikan oleh pelayanan fiskus, meliputi aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan, dan kejelasan informasi yang diberikan selama proses pendampingan pelaporan SPT Tahunan. Bertujuan untuk menjaga kepuasan WP dalam memberikan pelayanan pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan.¹⁹

d. Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tingkat kesediaan dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya secara sukarela, meliputi ketaatan dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajak secara tepat waktu dan benar sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Indikator kepatuhan mencakup: ketepatan waktu pelaporan, kebenaran data SPT,

¹⁸ Nuryati, "Pemahaman Wajib Pajak Dan Interaksi Fiskus Dengan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Di Bekasi).", hlm. 33

¹⁹ Sharon Cristina Tabita Siagian, Jhon Rinendy, and Ronny Buha Sihotang, "Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Atas Pemahaman Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Cileungsi," *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 5, no. 2 (2024): 3420, <https://journal.yrpiiku.com/index.php/msej/article/view/4562/2516>.

serta kesesuaian perilaku wajib pajak dengan ketentuan yang ditetapkan oleh DJP.²⁰

2. Definisi Operasional

Definisi operasional suatu variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan memberi makna atau menetapkan kegiatan atau membenarkan operasi yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut secara nyata dalam lingkup obyek penelitian atau obyek yang diteliti.²¹ Secara operasional penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor faktor yang mempengaruhi kepatuhan pelaporan SPT Tahunan, dengan adanya pengaruh peran relawan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan pelayanan pendampingan pelaporan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Tulungagung Tahun 2025.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi merupakan bantuan yang dapat digunakan oleh pembaca untuk mengetahui urutan sistematis dari sebuah karya ilmiah tersebut. Sistematika pembahasan ini dibagi menjadi tiga bagian utama yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir, dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian ini terdiri dari halaman sampul, halaman judul, halaman

²⁰ Nuryati, "Pemahaman Wajib Pajak Dan Interaksi Fiskus Dengan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Di Bekasi).", hlm, 6

²¹ Rd. Roro Anggraini Soemadi, "Pengaruh Pemasaran Digital Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Fried Chicken Home Delivery," *KINERJA: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 20, no. 2 (2023), hlm. 191

persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

2. Bagian Utama

Bagian utama terdiri dari enam bab, sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai teori-teori dalam penelitian ini, yang memuat variabel dependen kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi (Y), variabel peran relawan pajak (X_1), pemahaman peraturan perpajakan (X_2), pelayanan pendampingan pelaporan (X_3), kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel dan sampling, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan tehnik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Menguraikan hasil pengolahan dan analisis data yang diperoleh dari responden penelitian. Disajikan secara sistematis melalui tabel, grafik, dan interpretasi hasil uji statistik, termasuk hasil pengujian hipotesis

BAB V : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pembahasan-pembahasan mengenai hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menyajikan tentang kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil penelitian, keterbatasan penelitian yang dihadapi, serta saran yang bersifat praktis maupun akademis bagi pihak-pihak terkait.

3. Bagian Akhir

Bagian ini terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.