

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak ialah suatu kewajiban yang perlu dijalankan bagi semua wajib pajak dan bersifat mengikat. Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007 mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak dimaknai sebagai kontribusi yang harus dibayarkan wajib pajak kepada negara dan bersifat memaksa sesuai yang telah diatur undang-undang dan imbalan yang diperoleh secara langsung yang digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat.¹ Subjek pajak penerima atau memperoleh penghasilan merupakan Wajib Pajak (tax payer).² Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU KUP, Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan atau pemotongan pajak tertentu.³

Pemerintah menunjuk Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah unit kerja kementerian keuangan sebagai badan yang bekerja untuk menghimpun dan mengoptimalkan penghasilan negara yang berasal dari pajak. Pajak menjadi penyumbang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) terbesar saat ini. Peran serta pajak dalam pembiayaan negara sangat besar, bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk melakukan pengoptimalan pendapatan agar mencapai target yang direncanakan. Dilihat dari postur APBN Tahun 2022 untuk penerimaan negara sebesar 1.846,1 Triliun dan belanja negara sebesar 2.714,2 Triliun. Dari jumlah penerimaan tersebut, 97.5% atau sebesar 1.510 Triliun berasal dari penerimaan pajak (Kementerian Keuangan Republik Indonesia 2022).

Wajib Pajak yang memenuhi syarat subyektif dan obyektif yang ditetapkan dalam Undang-undang Pajak harus memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP ialah kode yang diperuntukkan pada Wajib Pajak sebagai alat administrasi perpajakan dan

¹ Eka Nur Cahya, "Penggunaan Sistem E-Filing Sebagai Tindak Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surabaya Karangpilang" *Equity: Jurnal Akuntansi* 1, no. 2 (April 30, 2021): 55, <https://doi.org/10.46821/equity.v1i2.173>.

² Muda Markus, "Perpajakan Indonesia" (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005).

³ Djafar Saidi, "Pembaruan Hukum Pajak" (Jakarta: Rajawali Pers, 2014).

difungsikan untuk tanda pengenal/tanda pengenal pribadi Wajib Pajak dalam melakukan hak dan kewajiban perpajakannya.⁴ Berdasarkan hal tersebut, wajib pajak yang telah mempunyai NPWP dianggap memahami peraturan perpajakan yang berlaku. Pada kenyataannya, ketentuan perpajakan yang berjalan masih belum dipahami oleh banyak wajib pajak.

Setiap Wajib Pajak yang mempunyai NPWP wajib melakukan pelaporan perpajakan setelah melakukan pembayaran pajak. Berikut data pelaporan SPT Tahunan dari tahun ke tahun

Tabel 1.1 Capaian Pelaporan SPT Tahunan tahun 2017 – 2022

No.	Tahun	Capaian
1.	2017	72,58%
2.	2018	71,1%
3.	2019	73,06%
4.	2020	78%
5.	2021	84,07%
6.	2022	83,2%

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan

Data diatas menyatakan bahwa masih banyak wajib pajak yang belum bahkan tidak melaporkan SPT Tahunannya. Target dari DJP untuk pelaporan SPT sebesar 80% setiap tahunnya. Pada kenyataannya, hanya pada tahun 2021 dan 2022 yang mampu mencapai bahkan melebihi target yang ditentukan oleh DJP.

Kepatuhan pajak di Indonesia masih menjadi permasalahan yang serius. Kepatuhan pajak selalu menjadi perhatian pemerintah untuk meningkatkan target penerimaan pajak setiap tahunnya. Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari cara memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Menurut Puput dan Supriyono dalam penelitian Eka Rohma Wati, Secara umum aspek yang mempengaruhi kepatuhan pajak ada dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal bersumber dari diri masing-masing individu dan terdapat beberapa karakteristik yang menjadi motivasinya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sedangkan faktor eksternal ialah faktor yang berasal dari luar wajib pajak seperti pemenuhan kewajiban perpajakan saat ini dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan serta permasalahan lain yang sedang timbul terkait

⁴ Mardiasmo, "Perpajakan" (*Edisi Revisi 2018*) (Yogyakarta: ANDI, 2018).

perpajakan Indonesia.⁵ Seperti, efektivitas sistem pelaporan (*e-filing*), peran relawan pajak dalam membantu pelayanan, serta lingkungan di sekitar wajib pajak.

Tidak dapat dipungkiri, perkembangan era globalisasi pada aspek teknologi memberikan efek yang besar dalam kemajuan teknologi informasi. Pengaruh dari perkembangan teknologi informasi ini merambah hingga ke semua bidang, salah satunya bidang perpajakan. Bidang perpajakan beranjak menerapkan penggunaan teknologi dalam mempermudah wajib pajak untuk memperoleh informasi.

Oleh karena itu, Sebagai bentuk perhatian pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan pajak, pemerintah menyediakan akomodasi pelayanan elektronik berupa *e-filing* untuk memudahkan para wajib pajak dalam proses pelaporan SPT. *E-filing* dibuat untuk pertama kali pada tahun 2005. Namun, peraturan Per-1/PJ/2014 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan tahunan bagi wajib pajak orang pribadi secara *online (e-filing)* baru dikeluarkan pada awal tahun 2014. *E-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan kepada wajib pajak yang dilakukan secara elektronik menggunakan sistem *online* yang *real time* kepada pihak Direktorat Jenderal Pajak melalui situs resmi Direktorat Jenderal Pajak ataupun penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Adanya *e-filing* proses penyampaian SPT tahunan menjadi lebih mudah, efektif dan efisien, karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga penyampaian SPT dapat dilakukan setiap saat selama 24 jam. Selain itu, dengan adanya sistem *e-filing* dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan membutuhkan media komputer yang terhubung dengan internet, wajib pajak tidak harus berkunjung ke kantor pajak untuk melaporkan SPT tahunannya.

Efektivitas sistem pelaporan (*E-filing*) menjadi salah satu aspek yang memberikan pengaruh kepada wajib pajak untuk melakukan pelaporan. Hal ini dikarenakan Indonesia menggunakan *self assessment system*. *Self assessment system* yang diterapkan pemerintah merupakan sistem pemungutan dengan memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk mengisi surat pemberitahuan

⁵ Eka Rohma Wati, "Journal of Culture Accounting and Auditing "Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak" *Journal of Culture Accounting and Auditing* 1 No.2 (2022): 180, <http://journal.umg.ac.id/index.php/tiaa>.

(SPT), dimana penghitungan besaran pajak yang terutang dilakukan secara mandiri oleh wajib pajak.⁶

Menurut Muda Markus, nama *Self Assessment system* merupakan istilah hukum, sedangkan istilah administrasinya disebut *Self taxing System*. *Self Assessment/Taxing System* menurut Pasal 12 UU KUP adalah sebuah metode yang diterapkan kepada wajib pajak untuk menghitung dan menetapkan besaran utang pajaknya secara mandiri, diikuti dengan penyetoran ke kas negara serta mempertanggungjawabkan perhitungan, penetapan, dan pembayaran pajak tersebut pada otoritas perpajakan, hal ini disebut dengan istilah fiskus.⁷ *Self assessment system* sendiri sudah berlaku di Indonesia sejak tahun 1983.

Harapannya melalui sistem *e-filing* ini mampu mempermudah wajib pajak dalam proses menyampaikan SPT, sehingga nanti mampu berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nur Fajri Al Aziz pada tahun 2022, dengan adanya sistem pelaporan pajak berbasis *e-filing* ini dapat meningkatkan pelaporan pajak pertambahan nilai sudah sangat efektif. Menurut Supratiningsih dan Firhan dalam penelitiannya menunjukkan bahwa *e-filing* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.⁸

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selalu melakukan berbagai cara untuk mempermudah wajib pajak melakukan pelaporan SPT nya agar target kepatuhan pajaknya dapat tercapai. Namun, terdapat beberapa kendala yang dihadapi DJP, salah satunya kurangnya jumlah petugas pajak (fiskus) yang tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak sehingga kurang maksimal dalam melakukan pelayanan terhadap wajib pajak.

Direktorat Jenderal Pajak dalam mencapai peningkatan kepatuhan wajib pajak mencoba untuk menyertakan masyarakat non-otoritas dalam suatu program yang diselenggarakan. Direktorat Jenderal Pajak dengan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

⁶ Nur Fajri Al Aziz, "Efektivitas E-Filing Terhadap Pelaporan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantaeng" (2022).

⁷ Muda Markus, "Perpajakan Indonesia" (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005).

⁸ Supratiningsih Supriatiningsih and Firhan Saefta Jamil, "Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi" *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan* 9, no. 1 (April 30, 2021): 200, <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i1.560>.

bekerja sama dengan organisasi *Tax Center* di perguruan tinggi untuk menyelenggarakan kegiatan relawan pajak. Relawan pajak ini bisa melibatkan mahasiswa dari perguruan tinggi yang ditunjuk untuk melakukan seleksi relawan pajak yang berguna membantu para wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunannya. Khususnya wajib pajak orang pribadi yang ingin melaporkan SPT 1770, 1770 S, dan 1770 SS. Tujuan dari diadakannya relawan pajak itu sendiri yaitu untuk menanamkan kesadaran pajak kepada mahasiswa. Relawan pajak juga ikut serta berperan aktif membantu kegiatan sosialisasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Relawan pajak nantinya akan ditugaskan untuk mendampingi para wajib pajak dalam proses penyampaian SPT tahunannya hingga mendapatkan Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) secara online melalui layanan *e-filing*. Sebelum terjun untuk membantu wajib pajak, para relawan akan dibekali tentang dasar perpajakan, bagaimana menghadapi para wajib pajak dan bagaimana prosedur mengisi SPT dengan benar. sehingga, pada saat penerjunan, para relawan pajak sudah siap menghadapi para wajib pajak dan membantu melaporkan SPT Tahunannya. Relawan pajak juga ikut berperan aktif dalam membantu kegiatan penyuluhan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian I Nyoman darmayasa et.al, program relawan pajak dikatakan sebagai peluang besar bagi mahasiswa untuk mengimbangi teori dan praktik yang telah didapat dengan situasi sesungguhnya.⁹

Kegiatan relawan pajak memang baru diselenggarakan di indonesia mulai tahun 2017. Namun, peningkatan kepatuhan dalam pelaporan SPT tahunan wajib pajak meningkat secara signifikan. Di negara lain juga dapat ditemui program sejenis, yakni *Volunteer Income Tax Assistance (VITA)* di Amerika Serikat. Program tersebut dilaksanakan melalui pemanfaatan kemajuan teknologi yang bertujuan untuk melayani warga berpenghasilan rendah dalam rangka peningkatan pelayanan publik.¹⁰ Selain itu, ada juga *Tax Counseling for the Elderly (TCE)* yang melayani wajib pajak usia 60 tahun ke atas.

⁹ I Nyoman Darmayasa, Bagus Putra Wibawa, and Ketut Nurhayanti, "E-Filing Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Jurnal Kajian Akuntansi* 4, no. 2 (2020): 221, <https://doi.org/10.33603/jka.v4i2.3949>.

¹⁰ I Nyoman Darmayasa, Bagus Putra Wibawa, and Ketut Nurhayanti, "E-Filing Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang

Faktor lain yang mampu mempengaruhi wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunannya yaitu lingkungan di sekitar wajib pajak. Menurut Jotopurnomo dan Mangoting dalam penelitian Trindah et.al, lingkungan adalah sesuatu yang ada di alam sekitar yang memiliki makna atau pengaruh tertentu kepada individu.¹¹ Pada model teori yang menjelaskan perilaku individu yaitu *theory of planned behavior* menyebutkan bahwa faktor norma subjektif/lingkungan sosial memiliki peran penting dalam memperkirakan niat perilaku wajib pajak terhadap perpajakan.¹² Oleh karena itu, lingkungan yang mendukung/kondusif dalam artian patuh terhadap kewajiban perpajakannya, maka akan mempengaruhi wajib pajak lain untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Begitu juga sebaliknya.

Salah satu penyebab masyarakat menyelesaikan kewajiban perpajakannya dengan baik adalah karena lingkungannya mendukung, yaitu orang-orang disekitarnya mempunyai pengaruh yang baik terhadapnya dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Misalnya, mendorong masyarakat untuk patuh membayar pajak dan memberikan contoh yang baik dengan patuh membayar pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan wajib pajak, maka wajib pajak akan semakin efisien dan cepat.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Trindah et.al yakni kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara signifikan oleh lingkungan wajib pajak. Hal ini terjadi karena masyarakat di lingkungan wajib pajak melakukan kewajibannya dengan baik. Artinya, orang-orang yang berada dalam lingkungan wajib pajak memberikan pengaruh yang baik dan memberikan contoh serta memberikan dorongan untuk melakukan pelaporan perpajakannya.

Pribadi,” *Jurnal Kajian Akuntansi* 4, no. 2 (December 31, 2020): 210, <https://doi.org/10.33603/jka.v4i2.3949>.

¹¹ Trindah Joalgabsa, Roy Pangkey, and Meidy Kantohe, “Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak,” *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)* 2, no. 3 (2021): 379, <https://doi.org/10.53682/jaim.vi.2280>.

¹² I Ketut Deita Candra Prayoga and I Nyoman Putra Yasa, “Pengaruh Faktor Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja),” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika* 10, no. 3 (2020): 364, www.kemenkeu.go.id.

Berdasarkan tinjauan literatur sebelumnya yang menunjukkan bahwa banyak faktor penentu tingkat kepatuhan pajak, maka penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris mengenai faktor – faktor pengaruh kepatuhan pajak dengan kompleks, sehingga bisa memberikan alternatif pilihan faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya terutama pada variabel independen yang digunakan. Penelitian ini mencoba menambahkan variabel independen pada penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Rika dan Enog tahun 2021¹³serta penelitian dari Supriatiningsih dan Firhan tahun 2021¹⁴ dengan memperluas adanya variabel peran relawan pajak dan lingkungan wajib pajak. Penelitian ini juga berbeda dengan jurnal milik Ainun Aqiila dan Imahda Khoiri Furqon tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Sistem *E-filing*, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kesadaran Dan Kepatuhan Wajib Pajak”,¹⁵ dimana penelitiannya dilakukan di KPP Pratama Batang, sedangkan penelitian ini berfokus pada wajib pajak orang pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Kudus.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti kemudian mengambil judul Pengaruh Efektivitas Sistem *E-filing*, Peran Relawan Pajak, Dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WPOP.

B. Batasan Masalah

Batasan permasalahan penelitian ini terfokus pada pengaruh penggunaan sistem *e-filing*, peran relawan pajak dan dampak dari kondisi lingkungan sosial yang dirasakan oleh wajib pajak ketika hendak mengajukan SPT tahunan. Data yang dianalisis dalam penelitian ini adalah data wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di

¹³ Rika Fitria and Enong Muiz, "Penerapan *E-filing*, Pengetahuan Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak", *Jurnal Akuntansi*, 10.1 (2021), 107–15 <<https://doi.org/10.37932/ja.v10i1.290>>.

¹⁴ Supriatiningsih Supriatiningsih and Firhan Saefita Jamil, "Pengaruh Kebijakan *E-filing*, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi", *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9.1 (2021), 191–200 <<https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i1.560>>.

¹⁵ Ainun Aqiila and Imahda Khoiri Furqon, “Pengaruh Sistem E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kesadaran Dan Kepatuhan Wajib Pajak,” *Journal of Economy and Bisnis*, 2021.

KPP Pratama Kudus dan menyampaikan SPT tahunan dengan menggunakan *e-filing*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada pemaparan di atas, ada beberapa masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penggunaan sistem *E-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus?
2. Apakah peran relawan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus?
3. Apakah lingkungan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus?

D. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Memperoleh bukti empiris pengaruh penggunaan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus
2. Memperoleh bukti empiris pengaruh peran relawan pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus
3. Memperoleh bukti empiris pengaruh lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus

E. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian pastinya memperoleh suatu hasil yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun pihak lain yang membutuhkan, utamanya dalam pengembangan keilmuan dan praktik. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan dan sumbangan berupa pengembangan keilmuan

yang berkaitan untuk membangun dan meningkatkan semangat kepatuhan wajib pajak individu. Selain itu, diharapkan penelitian ini bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

- b. Memberikan bukti empiris tentang kebenaran teori-teori serta faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kepatuhan wajib pajak individu yang dalam penelitian ini dikaitkan dengan kemajuan teknologi berupa *E-filing* dan faktor internal individu.
- c. Penelitian ini nantinya akan menjadi tolak ukur pembaca dalam hal yang mempengaruhi seseorang untuk patuh terhadap pelaporan SPT melalui *E-filing*. Sehingga diharapkan nantinya banyak yang sadar untuk kembali patuh untuk melaporkan SPTnya sesuai prosedur yang berlaku.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi IAIN Kudus, penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur serta referensi sebagai bahan informasi serta penentuan arah peneliti selanjutnya yang meneliti permasalahan serupa.
- b. Bagi Bidang Perpajakan, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk mengetahui apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak individu dalam mengindahkan kewajiban pajaknya, serta sebagai penentu kebijakan kedepannya agar wajib pajak dapat menaati peraturan perpajakan dengan tanpa paksaan namun dengan kerelaan.
- c. Bagi Penulis, Penelitian ini sebagai media penerapan materi-materi yang diperoleh selama masa perkuliahan dan diharapkan dapat mengembangkan pengetahuan, wacana, dan pemikiran penulis dalam menerapkan teori yang ada dengan realitas sebenarnya.

D. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal skripsi penelitian mempunyai tujuan untuk memperoleh suatu gambaran penjelasan secara garis besar pada masing-masing bagian yang berkaitan, dengan demikian dapat dihasilkan penelitian yang sistematis serta alamiah. Berikut sistematika penulisan skripsi, yaitu:

1. Bagian Awal

Bagian ini meliputi halaman judul, halaman pengesahan proposal, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman gambar.

2. Bagian Isi

Pada bagian ini membuat garis besar yang terdiri dari lima BAB yang saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh, sebagaimana berikut ini:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II: Landasan Teori

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai teori atribusi, pengertian pajak, Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan pajak, sistem *E-filing*, peran relawan pajak, dan lingkungan wajib pajak. Pemaparan selanjutnya, terdapat penelitian terdahulu yang mendukung dan memperkuat argumen penelitian ini, serta kerangka berfikir tentang konsepsi berpikir mengenai tema yang akan dibahas.

Bab III: Metode Penelitian

Bab ini memuat jenis dan pendekatan, *setting* penelitian, populasi dan sampel, desain dan definisi operasional variabel, uji validitas dan reliabilitas instrument, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV: Hasil dan Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil penelitian, termasuk deskripsi populasi penelitian, analisis data (menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan uji prediksi), pengujian hipotesis, dan diskusi mengenai efektivitas sistem *e-filing*, peran relawan pajak, dan dampak lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pelaporan SPT tahunan pajak orang pribadi.

Bab V: Penutup

Bab ini berisi tentang simpulan dan saran-saran. Bagian akhir meliputi daftar pustaka dan lampiran lainnya.

3. Bagian Akhir

Bagian akhir dari penulisan penelitian ini, yaitu terdiri atas daftar pustaka sumber rujukan.

