

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN PEMANFAATAN E-FILLING  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP BEKASI UTARA DENGAN TAX  
VOLUNTEER SEBAGAI MODERASI**

Kiran Maharani<sup>1\*</sup>, Mulyadi<sup>2</sup>, Elia Rossa<sup>3</sup>

Universitas Bhayangkara Jakarta <sup>1,2,3</sup>

[kiranmaharaani@gmail.com](mailto:kiranmaharaani@gmail.com), [mulyadi.fe@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:mulyadi.fe@dsn.ubharajaya.ac.id),  
[elia.rossa@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:elia.rossa@dsn.ubharajaya.ac.id)

Received: 16-02-2025

Revised: 05-03-2025

Approved: 21-03-2025

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman wajib pajak dan pemanfaatan E-filing terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Utara, dengan peran Tax Volunteer sebagai variabel moderasi. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 100 responden yang merupakan wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan perangkat lunak SPSS 26 untuk menguji hubungan antar variabel, meliputi uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak dan pemanfaatan E-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, peran Tax Volunteer terbukti memperkuat hubungan antara pemahaman wajib pajak dan kepatuhan, namun tidak memiliki pengaruh yang signifikan dalam memoderasi hubungan antara pemanfaatan E-filing dan kepatuhan wajib pajak. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan valid dan reliabel. Hasil uji asumsi klasik juga menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi syarat normalitas, tidak terjadi multikolinearitas, dan tidak mengalami heteroskedastisitas. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi otoritas pajak dan pemangku kepentingan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memperkuat edukasi perpajakan, optimalisasi penggunaan E-filing, serta peran aktif Tax Volunteer dalam mendampingi wajib pajak.*

**Kata Kunci:** Kepatuhan Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, E-filing, Tax Volunteer

**PENDAHULUAN**

Pajak memiliki peranan sangat krusial dalam kehidupan negara, terutama untuk keberlangsungan pemerintahan. Penerimaan negara yang terbesar berasal dari pajak, yang digunakan untuk membiayai berbagai kegiatan pemerintah dan merupakan indikator keberhasilan ekonomi. Undang-Undang KUP Nomor 28 Tahun 2007 dan UU Nomor 16 Tahun 2009 mendefinisikan pajak sebagai kontribusi wajib yang harus dibayar oleh individu atau badan demi kepentingan negara, tanpa imbalan langsung. Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi, sistem perpajakan di Indonesia telah mengalami perubahan, salah satunya dengan penerapan *E-filing* untuk pelaporan pajak secara elektronik. *E-filing* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi pelaporan pajak serta mengurangi kesalahan dan penundaan. Namun, meskipun ada kemudahan dari *E-filing*, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih terbilang rendah (Wijaya & Sari, 2020). Kurangnya pemahaman wajib pajak tentang pentingnya pajak dan cara menggunakan *E-filing* menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan ini. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, diperlukan pemahaman yang baik tentang perpajakan dan penggunaan *E-filing*. Untuk itu, program *Tax Volunteer* yang melibatkan sukarelawan dalam membantu wajib pajak mulai diimplementasikan. Program ini

bertujuan untuk memberikan edukasi kepada wajib pajak agar mereka lebih terinformasi dalam pelaporan pajak. Penelitian ini berfokus pada pengaruh pemahaman wajib pajak dan pemanfaatan *E-filing* terhadap kepatuhan di KPP Bekasi Utara, serta peran moderasi dari program Tax Volunteer (Fitria & Muiz, 2021).

Di Indonesia, kepatuhan wajib pajak adalah isu sentral karena berpengaruh pada penerimaan negara. Salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan adalah dengan meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Pemerintah telah meluncurkan inovasi, seperti sistem *E-filing*, untuk mempermudah pelaporan pajak, meskipun penggunaannya masih belum optimal. Selain itu, relawan pajak berperan penting dalam memberikan edukasi dan asistensi kepada wajib pajak. KPP Bekasi Utara bertanggung jawab untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di wilayah tersebut, tetapi juga menghadapi tantangan tersendiri. Penelitian yang mendalam diperlukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan (Hardika et al., 2022). Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara untuk pembangunan nasional. Anggaran Penerimaan Belanja Negara menunjukkan signififikatif penerimaan dari pajak dibandingkan non-pajak. Namun, pandemi Covid-19 mengurangi pelaporan pajak dan target tidak tercapai. DJP telah membentuk Tax Center untuk kemitraan dengan perguruan tinggi dan menginisiasi Program Relawan Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Diharapkan program ini dapat meningkatkan pemahaman soal *E-filing* yang lebih baik di kalangan wajib pajak, sehingga mereka dapat memenuhi kewajibannya lebih baik. Penelitian ini juga melibatkan peran *Tax Volunteer* karena dapat memperkuat sosialisasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Listiani et al., 2023). KPP Pratama Bekasi Utara dipilih karena meningkatnya jumlah wajib pajak di daerah tersebut.

Berdasarkan teori dan penelitian yang dilakukan, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pemahaman wajib pajak dan penggunaan *E-filing* terhadap kepatuhan pajak. Wajib pajak memiliki peran penting sebagai moderator yang dapat meningkatkan pengaruh ini dengan pengetahuan perpajakan dan kemampuan komunikasinya. Penelitian ini juga ingin memberikan rekomendasi untuk kebijakan perpajakan yang lebih efektif di KPP Pratama Bekasi Utara. Pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan sangat penting untuk mendorong kepatuhan mereka. Semakin baik pemahaman mereka, semakin besar kemungkinan mereka untuk mematuhi kewajiban pajak. Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan positif antara tingkat pemahaman dan kepatuhan wajib pajak, terutama di KPP Pratama Bekasi Utara. Pemahaman yang baik tentang konsekuensi dari ketidakpatuhan juga dapat meningkatkan kepatuhan. Penggunaan *E-filing* yang tinggi menunjukkan bahwa wajib pajak aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara elektronik. *E-filing* memberikan kemudahan dan efisiensi yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan *E-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan, dengan faktor-faktor seperti pengetahuan perpajakan dan persepsi kegunaan ikut berkontribusi. Kesiapan teknologi informasi wajib pajak juga penting untuk keberhasilan penggunaan *E-filing*. Overall, pemanfaatan *E-filing* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak di masa depan (Juliana et al., 2022).

Peran *Tax Volunteer* sangat penting dalam meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. *Tax Volunteer* berfungsi sebagai fondasi untuk memperkuat hubungan antara pemahaman wajib pajak yang dianggap sebagai dinding dan kepatuhan pajak yang bisa diibaratkan sebagai atap. Dengan bantuan dan

edukasi dari Tax Volunteer, pemahaman wajib pajak akan lebih mudah diterjemahkan menjadi tindakan nyata dalam membayar pajak. *Tax Volunteer* juga menjembatani antara pemahaman teoritis dan aplikasi nyata dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Nurahma and Ratih Kumala, 2022).

*Tax Volunteer* tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga menciptakan lingkungan yang baik untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya kepatuhan pajak. Interaksi positif antara *Tax Volunteer* dan wajib pajak diharapkan dapat membangun kepercayaan dan komitmen untuk sistem perpajakan yang lebih baik. Penelitian menunjukkan bahwa peran *Tax Volunteer* dalam memoderasi penggunaan *E-filing* juga efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, membantu dalam memahami dan menggunakan sistem ini. Meskipun ada manfaat, ketergantungan pada *Tax Volunteer* juga bisa menjadi masalah jika wajib pajak tidak berusaha memahami proses pelaporan sendiri. Oleh karena itu, penting untuk menciptakan keseimbangan antara dukungan dan kemandirian wajib pajak. Secara keseluruhan, *Tax Volunteer* berkontribusi signifikan terhadap kesadaran perpajakan dan efisiensi pelaporan pajak di Indonesia. Pemahaman wajib pajak mencakup pengetahuan tentang pajak dan prosedur pelaporan, sedangkan *E-filing* diukur dari seberapa sering digunakan untuk melaporkan SPT demi kepatuhan yang tepat dan benar. (Agustini & Puspita, 2024)

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah kualitatif, dengan metode purposive sampling berdasarkan karakteristik tertentu seperti pemahaman perpajakan, penggunaan *E-filing*, dan pengalaman dengan tax volunteer. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam dengan wajib pajak, tax volunteer, dan petugas KPP Pratama Bekasi Utara, serta observasi partisipatif untuk melihat interaksi langsung. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pemahaman wajib pajak di KPP Pratama Bekasi Utara secara empiris, serta peran *Tax Volunteer* sebagai moderasi yang bisa memperkuat atau melemahkan hubungan antara variabel independen dan dependen. Kepatuhan wajib pajak adalah aspek penting dalam sistem perpajakan. Penelitian sebelumnya menunjukkan hubungan positif antara pemahaman wajib pajak dan penggunaan *E-filing* terhadap kepatuhan, namun penelitian tentang peran *Tax Volunteer* masih jarang dilakukan. Penelitian ini menggunakan purposive sampling untuk mendapatkan data primer. Analisis data dilakukan dengan perangkat lunak SPSS untuk menguji hubungan antar variabel, di mana kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat, pemahaman wajib pajak dan penggunaan *E-filing* sebagai variabel bebas, serta *Tax Volunteer* sebagai variabel moderasi. Pendekatan analisis tersebut mencakup statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda untuk mengukur dampak pemahaman dan pemanfaatan *E-filing* terhadap kepatuhan (Aras et al., 2024).

Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak terdaftar di KPP Bekasi Utara, yang mencakup individu dengan karakteristik perpajakan yang spesifik. Sampel diambil dari populasi untuk mewakili keseluruhan, dengan pemilihan yang tepat penting untuk validitas hasil. Penelitian juga mempertimbangkan variabel moderasi *Tax Volunteer* yang dapat mempengaruhi hubungan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak, sehingga teknik pengambilan sampel harus hati-hati. Ukuran sampel ditentukan dengan rumus Slovin, dengan populasi diketahui sebanyak 485. 166 orang dan margin of error 10%, menghasilkan ukuran sampel 100 orang. Alasan penggunaan rumus

Slovin adalah kemudahannya dan fleksibilitasnya untuk penelitian kuantitatif atau kualitatif. Data kuantitatif yang akan dianalisis akan dikumpulkan melalui kuisioner dan uji hipotesis. Setelah menentukan rumusan masalah dan mengumpulkan data pada populasi tertentu, hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel atau grafik. Data primer dikumpulkan melalui kuisioner yang dijawab responden, dan variabel studi meliputi pemahaman wajib pajak, pemanfaatan *E-filing*, dan peran *Tax Volunteer* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Variabel penelitian terdiri dari variabel independen, yaitu pemahaman wajib pajak dan pemanfaatan *E-filing*, serta variabel dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak. Variabel pemoderasi adalah *tax volunteer*, yang bertujuan mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan dependen. Pemahaman wajib pajak meliputi pengetahuan tentang kewajiban perpajakan, sedangkan *E-filing* mengacu pada penggunaan sistem elektronik untuk pelaporan pajak. *Tax Volunteer* berfungsi memberikan informasi dan bantuan kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan. Pemahaman wajib pajak adalah tingkat pengetahuan, kesadaran, dan pemahaman terhadap kewajiban perpajakan. Ini mencakup pengetahuan tentang jenis-jenis pajak dan prosedur pelaporan. Pemahaman ini penting untuk kontribusi wajib pajak terhadap kebutuhan pembiayaan dan pembangunan nasional. Pemanfaatan *E-filing* adalah penggunaan platform elektronik untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Sistem ini memberikan kemudahan dan efisiensi bagi wajib pajak dalam melaporkan kewajiban pajak secara online, membuat mereka lebih patuh (Suci et al., 2023).

Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajibannya, seperti mendaftarkan NPWP dan melaporkan pajak tepat waktu. Kepatuhan dapat diukur dari frekuensi dan ketepatan waktu pelaporan serta pembayaran pajak. *Tax Volunteer* adalah individu atau kelompok yang membantu wajib pajak dalam memahami kewajiban perpajakan dan penggunaan *E-filing*, sehingga dapat memperkuat hubungan antara pemahaman, pemanfaatan *E-filing*, dan kepatuhan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuisioner yang disebar kepada wajib pajak di KPP Bekasi Utara. Kuisioner ini dirancang menggunakan skala Likert untuk mengukur pemahaman dan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, wawancara mendalam juga dilakukan untuk mendapatkan data kualitatif mengenai pengalaman wajib pajak dalam menggunakan *E-filing* dan interaksi dengan *tax volunteer*. Kuisioner merupakan alat utama dalam pengumpulan data primer.

Peneliti menyusun kuisioner yang berisi pertanyaan tentang pemahaman wajib pajak, penggunaan *E-filing*, dan kepatuhan pajak. Metode pengumpulan data menggunakan survei kuisioner yang dikirim melalui Google Forms. Data diperoleh dari wajib pajak pribadi di Kota Bekasi Utara, menggunakan angket online. Kuisioner berisi pertanyaan tertulis dan menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap dan opini responden. Teknik pengumpulan data juga melibatkan studi literatur dan wawancara terhadap wajib pajak pribadi untuk menjelaskan penelitian yang dilakukan. Metode yang akan digunakan oleh peneliti adalah metode analisis data kuantitatif. Metode ini menampilkan data dalam bentuk angka dan fokus pada hasil objektif melalui analisis statistik deskriptif. Peneliti akan menggunakan software SPSS Versi 26 untuk mempercepat pengelolaan data. Software ini dipilih karena efektif dalam menghitung statistik, uji kualitas, regresi linear, asumsi klasik, dan hipotesis. Hasil pengolahan data akan disajikan dalam bentuk gambar atau tabel, memudahkan pemahaman hasil penelitian (Hadiwibowo et al., 2023). Uji kualitas data dilakukan untuk memastikan

bahwa data yang diukur valid dan reliabel. Uji ini termasuk uji reliabilitas dan uji validitas, yang mengevaluasi apakah instrumen penelitian, seperti kuesioner, benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Keputusan mengenai validitas pertanyaan didasarkan pada nilai  $r$ . Uji reliabilitas memastikan bahwa alat ukur memberikan hasil konsisten dalam kondisi yang sama, menggunakan kriteria Cronbach Alpha ( $\alpha$ ), di mana variabel dikatakan reliabel jika nilai  $\alpha > 0.60$ . Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dan analisis jalur untuk menguji pengaruh pemahaman wajib pajak dan pemanfaatan E-filing terhadap kepatuhan wajib pajak. Analisis jalur memungkinkan peneliti untuk melihat pengaruh variabel independen dan pemoderator. Teknik analisis data yang digunakan penting untuk menguji hipotesis, termasuk analisis deskriptif yang menggambarkan karakteristik data. Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa data dan model penelitian akurat. Ini termasuk uji normalitas untuk memastikan distribusi residu normal, uji multikolinearitas untuk mengecek korelasi antar variabel independen, dan uji heteroskedastisitas untuk mengidentifikasi ketidaksamaan varians. Analisis regresi linier berganda akan digunakan untuk menguji pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Uji  $t$  dan uji  $F$  digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel-variabel tersebut. Nilai  $R^2$  mengukur seberapa baik variabel independen menjelaskan variabel dependen.

**Tabel 1.**  
**Penelitian terdahulu**

No.	Penulis	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Pembahasan
1.	(Juliana et al., 2022)	Peran Sosialisasi Perpajakan sebagai Pemoderasi, dari Pengaruh E-Filing System dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<i>E-filing</i> , Pengetahuan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan (Moderasi)	<i>E-filing</i> dan pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi memperkuat hubungan
2.	(Agustini and Puspita, 2024)	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	<i>E-filing</i> , Kepatuhan Wajib Pajak	<i>E-filing</i> Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
3.	(Sirait and Munthe, 2022)	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-filing</i> Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dan Koperasi	<i>E-filing</i> , Pemahaman Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak	<i>E-filing</i> Dan Pemahaman Perpajakan Secara Simultan Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
4.	(Mulyati and	Pengaruh Penerapan <i>E-filing</i> ,		Semua variabel

No.	Penulis	Judul	Variabel Penelitian	Hasil dan Pembahasan
	Ismanto, 2021)	<i>E-filing</i> , Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pegawai Kemendikbud	Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak	berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
5.	(Gultom et al., 2022)	Pengaruh Penerapan <i>E-filing</i> , Pemahaman Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<i>E-filing</i> , Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak	Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan <i>E-filing</i> dan pemahaman perpajakan tidak berpengaruh signifikan
6.	(Saleh and Prayudi, 2021)	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-filing</i> Dengan Pemahaman Internet Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<i>E-filing</i> , Pemahaman Internet, Kepatuhan Wajib Pajak	Pemahaman internet memoderasi hubungan antara <i>E-filing</i> dan kepatuhan wajib pajak secara signifikan
7.	(Hanindyari, 2019)	Pengaruh Penerapan Sistem E-Registration, <i>E-filing</i> , Dan Transparansi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	E-Registration, <i>E-filing</i> , Transparansi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak	<i>E-filing</i> dan e-registration berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara transparansi pajak tidak berpengaruh signifikan
8.	(Ahmad Sahri Romadon, 2023)	Analisis Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Cempaka Putih	Tingkat Kepatuhan, <i>E-filing</i>	Tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan dari tahun ke tahun
9.	(Wulandini and Srimindarti, 2023)	Pengaruh Penerapan <i>E-filing</i> , Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.	<i>E-filing</i> , Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak	Menunjukkan bahwa pengaruh positif dari <i>e-filing</i> dan pemahaman perpajakan
10.	(I. Wijaya, 2020)	Pengaruh Penerapan <i>E-filing</i> , Pemahaman Perpajakan, dan	Penerapan <i>E-filing</i> , Multiple Linear	Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap

No.	Penulis	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Pembahasan	dan
		Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Regression	kepatuhan pajak; <i>E-filing</i> dan pemahaman pajak tidak signifikan.	
11.	(Vena Miranda., 2022)	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Ditinjau dari Kemudahan Penerapan Sistem <i>E-filing</i> dan Pengetahuan Pajak	Kemudahan <i>E-filing</i> , Pengetahuan Pajak, Kepatuhan Pajak	Pengetahuan berpengaruh signifikan, kemudahan penerapan <i>e-filing</i> tidak terhadap kepatuhan pajak.	pajak positif namun signifikan, pajak

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bekasi Utara, yang memiliki peran penting dalam mengelola penerimaan negara dari pajak. Bekasi Utara memiliki banyak wajib pajak, mulai dari individu hingga badan usaha, di mana kepatuhan pajak sangat penting untuk mencapai target pajak. Namun, tantangan seperti kurangnya pemahaman wajib pajak dan rendahnya penggunaan teknologi E-filing masih menjadi kendala. Pemahaman tentang hak dan kewajiban serta pemanfaatan E-filing dianggap berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Peran Tax Volunteer sangat penting untuk memberikan edukasi dan bantuan kepada wajib pajak agar lebih memahami dan menggunakan E-filing, sehingga meningkatkan kepatuhan pajak di KPP Bekasi Utara. Penelitian ini bertujuan mengukur pengaruh pemahaman wajib pajak, pemanfaatan E-filing, dan peran Tax Volunteer terhadap kepatuhan wajib pajak. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah valid. Jika rhitung &gt; rtabel pada taraf signifikan 5% atau 0,05, maka item dikatakan valid. Penelitian menggunakan N = 100, sehingga r tabel = 0,1966. Perhitungan menggunakan SPSS 26,0 menunjukkan semua koefisien korelasi memiliki rhitung & rtabel, sehingga semua butir pernyataan dinyatakan valid.

No. Butir	r hitung	r tabel	terangan
<b>PEMAHAMAN WAJIB PAJAK (X<sub>1</sub>)</b>			
Pemahaman Wajib Pajak 1.1	0,466	0,1966	Valid
Pemahaman Wajib Pajak 1.2	0,259	0,1966	Valid
Pemahaman Wajib Pajak 1.3	0,340	0,1966	Valid
Pemahaman Wajib Pajak 1.4	0,388	0,1966	Valid
Pemahaman Wajib Pajak 1.5	0,489	0,1966	Valid
Pemahaman Wajib Pajak 1.6	0,552	0,1966	Valid
Pemahaman Wajib Pajak 1.7	0,409	0,1966	Valid
<b>PEMANFAATAN E-FILING (X<sub>2</sub>)</b>			
Pemanfaatan <i>E-filing</i> 1.1	0,428	0,1966	Valid
Pemanfaatan <i>E-filing</i> 1.2	0,239	0,1966	Valid
Pemanfaatan <i>E-filing</i> 1.3	0,268	0,1966	Valid
Pemanfaatan <i>E-filing</i> 1.4	0,238	0,1966	Valid

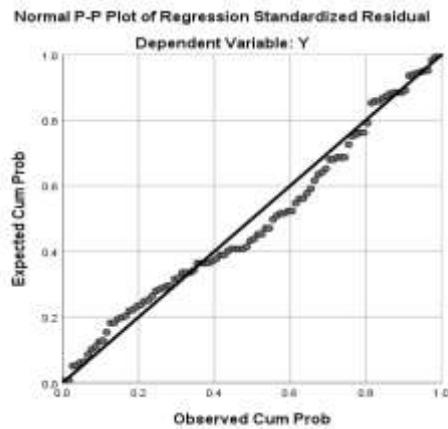
Pemanfaatan <i>E-filing</i> 1.5	0,380	0,1966	Valid
Pemanfaatan <i>E-filing</i> 1.6	0,387	0,1966	Valid
Pemanfaatan <i>E-filing</i> 1.7	0,282	0,1966	Valid
<b>TAX VOLUNTEER (Z)</b>			
Tax Volunteer 1.1	0,377	0,1966	Valid
Tax Volunteer 1.2	0,496	0,1966	Valid
Tax Volunteer 1.3	0,336	0,1966	Valid
Tax Volunteer 1.4	0,438	0,1966	Valid
Tax Volunteer 1.5	0,402	0,1966	Valid
Tax Volunteer 1.6	0,423	0,1966	Valid
Tax Volunteer 1.7	0,446	0,1966	Valid
<b>KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y)</b>			
Kepatuhan Wajib Pajak 1.1	0,359	0,1966	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak 1.2	0,297	0,1966	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak 1.3	0,330	0,1966	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak 1.4	0,307	0,1966	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak 1.5	0,317	0,1966	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak 1.6	0,347	0,1966	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak 1.7	0,454	0,1966	Valid

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi seluruhnya memiliki rhitung > rtabel (rtabel = 0,1966). Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan pada instrumen tentang pemahaman wajib pajak ( $X_1$ ), pemanfaatan E-filing ( $X_2$ ), Tax Volunteer (Z) dan kepatuhan wajib pajak (Y) dapat dinyatakan valid dan layak sebagai instrumen untuk mengukur penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel/handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu kewaktu. Dengan ketentuan jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $\geq 0,60$ , maka suatu kontruks atau variabel dikatakan reliabel. Tabel di bawah ini menunjukkan hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 26,0.

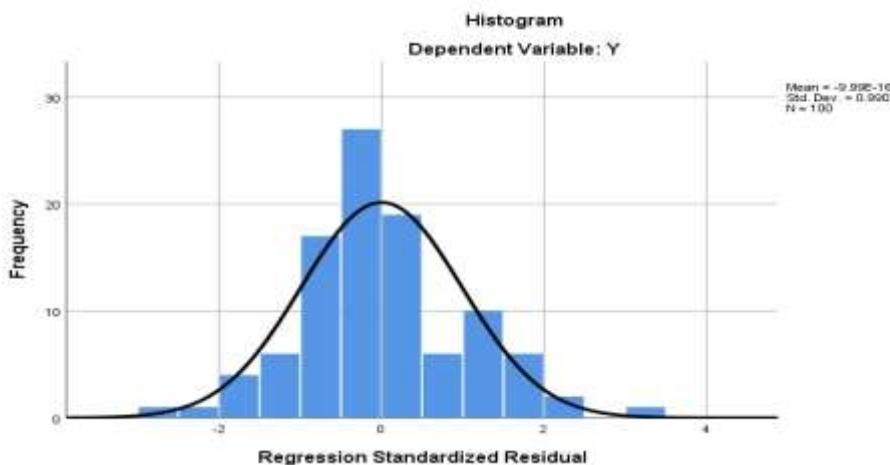
**Tabel 2**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Batas Keandalan n	Keterangan
Pemahaman Wajib Pajak ( $X_1$ )	0,786	0,60	Reliabel
Pemanfaatan <i>E-filing</i> ( $X_2$ )	0,686	0,60	Reliabel
Tax Volunteer (Z)	0,619	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,615	0,60	Reliabel

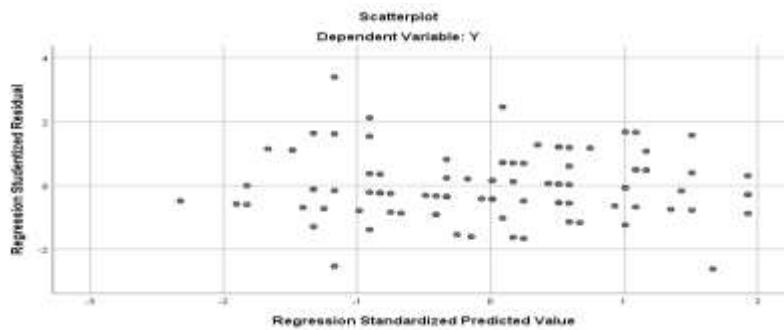
Berdasarkan tabel semua item pernyataan dalam kuesioner untuk variabel pemahaman wajib pajak, pemanfaatan E-filing, Tax Volunteer, dan kepatuhan wajib pajak dinyatakan handal dengan nilai Cronbach Alpha  $>0,6$ . Uji normalitas dilakukan untuk melihat distribusi normal dari variabel independen dan dependen. Normalitas data dapat diketahui melalui grafik, histogram, atau Uji Kolmogrov-Smirnov. Jika nilai Sig. & lt; 0,05 berarti tidak normal, sebaliknya, jika Sig. & gt; 0,05 berarti normal.



Bentuk histogram yang simetris menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, sehingga model regresi sesuai dengan asumsi normalitas. Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui korelasi antar variabel bebas yang seharusnya tidak terjadi. Nilai tolerance dan VIF digunakan untuk mendeteksi multikolinieritas. Dengan nilai tolerance di atas 0,1 dan VIF di bawah 10, tidak ada multikolinieritas. Hasilnya menunjukkan tidak terjadi gejala tersebut. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan tidak ada ketidaksamaan variance antara residual. Metode scatterplot digunakan untuk memeriksa. Jika titik-titik grafik tidak membentuk pola tertentu, asumsi terpenuhi.



Berdasarkan gambar nilai tolerance untuk pemahaman wajib pajak (X1) dan pemanfaatan E-filing (X2) adalah 0,983, yang lebih besar dari 0,10, menandakan tidak ada multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengecek ketidaksamaan varians residual. Model regresi yang baik tidak memiliki heteroskedastisitas, yang dapat dilihat dari scatterplot yang tidak membentuk pola tertentu.



Berdasarkan gambar diatas titik-titik data menyebar di atas, di bawah, dan sekitar angka nol (0) tanpa membentuk pola. Ini menunjukkan tidak ada masalah heteroskedastisitas, sehingga model regresi yang baik dapat terpenuhi. Analisis data menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, yaitu pemahaman wajib pajak ( $X_1$ ), pemanfaatan E-filing ( $X_2$ ), dan kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ). Berdasarkan tabel di atas, informasi mengenai persamaan regresi menunjukkan pengaruh variabel pemahaman wajib pajak dan pemanfaatan E-filing terhadap kepatuhan wajib pajak. Rumus persamaan regresi dalam analisis ini adalah  $Y = 14,448 + 0,196X_1 + 0,165X_2$ . Nilai konstanta sebesar 14,448 menunjukkan nilai kepatuhan wajib pajak, dengan koefisien regresi untuk pemahaman wajib pajak sebesar 0,196 dan untuk pemanfaatan E-filing sebesar 0,165. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t digunakan untuk menilai pengaruh masing-masing variabel secara individu. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dari analisis, variabel pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai sig 0. 001 dan thitung 2,975. Demikian juga, pemanfaatan E-filing berpengaruh signifikan, dengan nilai sig 0. 028 dan thitung 2. 358. Uji simultan (Uji F) menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara semua variabel independen terhadap variabel dependen, dengan nilai sig 0. 002 < 0. 05 dan F hitung 3,566. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa 68,2% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pemahaman wajib pajak dan pemanfaatan E-filing, sementara 31,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Analisis jalur menunjukkan hubungan langsung dan tidak langsung antara variabel. Pengaruh langsung pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan sebesar 0,196, sedangkan pemanfaatan E-filing sebesar 0,165. Kontribusi dari variabel lain juga dihitung untuk analisis lebih lanjut. Untuk menghitung pengaruh total, digunakan formula berikut: Pengaruh pemahaman wajib pajak ( $X_1$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) melalui Tax Volunteer ( $Z$ ) adalah 0,058. Pengaruh pemanfaatan E-filing ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) melalui Tax Volunteer ( $Z$ ) adalah 0,049.

Pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan. Penelitian menunjukkan bahwa pemahaman ini memiliki pengaruh langsung sebesar 0,196 terhadap kepatuhan pajak, dengan nilai signifikansi 0,001 yang menunjukkan hasil yang signifikan. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berkaitan positif dengan kepatuhan wajib pajak. Pemanfaatan E-filing juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian mencatat pengaruh langsung E-filing sebesar 0,028, dengan nilai signifikansi 0,028, yang juga signifikan. E-filing memudahkan wajib pajak untuk melapor pajak kapan saja tanpa perlu datang ke kantor pajak. Penelitian lain

mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa E-filing meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peran Tax Volunteer dapat memperkuat pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan. Tax Volunteer memberikan edukasi dan dukungan kepada wajib pajak yang mungkin masih bingung dalam menerapkan pengetahuan mereka. Hasil uji moderasi menunjukkan bahwa pengaruh langsung pemahaman wajib pajak lebih besar dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung melalui Tax Volunteer, tetapi keberadaan Tax Volunteer tetap memoderasi pengaruh ini. Begitu juga, Tax Volunteer memoderasi pengaruh pemanfaatan E-filing, dengan pengaruh langsung sebesar 0,165. Pengaruh tidak langsung melalui Tax Volunteer tercatat lebih kecil. Penelitian lain menunjukkan bahwa kegiatan Tax Volunteer membantu meningkatkan kesadaran tentang kewajiban perpajakan dan memfasilitasi proses pelaporan pajak, meningkatkan motivasi dan kepercayaan diri wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka.

## KESIMPULAN

Bawa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan mereka. Wajib pajak yang mengerti aturan pajak lebih patuh dalam melapor melalui e-filing, yang juga berdampak positif karena mempermudah pelaporan dan meningkatkan akurasi data. Selain itu, kehadiran tax volunteer membantu wajib pajak memahami proses pelaporan, terutama bagi yang tidak terbiasa dengan teknologi. Semua faktor ini, baik pemahaman, pemanfaatan e-filing, dan peran tax volunteer, bersama-sama meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Bekasi Utara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, S., Puspita, R.D., 2024. Dampak Pemahaman Pajak , Ketentuan Pajak , dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi : Studi Kasus KPP Pratama Depok Sawangan 11, 164–172.
- Ahmad Sahri Romadon, 2023. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. J. Ilmu dan Ris. Akunt. 7, 1–19.
- Aras, A.K., Bulutoding, L., Fadhilatunisa, D., 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Relawan Pajak Sebagai Variabel Moderasi 5.
- Fitria, R., Muiz, E., 2021. Penerapan E-Filing, Pengetahuan Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak. J. Akunt. 10, 107–115.
- Gultom, V.M., Arief, M., Sani, A., 2022. Pengaruh Penerapan E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderating Studi Kasus Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Medan Belawan. METHOSIKA J. Akunt. dan Keuang. Methodist 5, 164–176.
- Hadiwibowo, I., Jufri, A., Herdina, T.A., Ibrahim, F., 2023. Taxpayer Compliance : Determinants of Tax Administration and Tax Volunteer Moderation 1, 459–471.
- Hanindyari, P.W., 2019. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan E-Filing Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 1–98.
- Hardika, N.S., Askara, I.K.J., Wijana, I.M., 2022. The Effect of Taxpayer Understanding and Use of E-Filing on Taxpayer Compliance With Tax Volunteer As Moderating Variable. J. Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuang. Publik 17, 95–110.
- Juliana, Pesireron, S., Situmeang, M.F., Nusi, A., 2022. Peran Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi, Dari Pengaruh E-Filling System Dan Pengetahuan Pajak

Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. J. Maneksi 11, 342–351.

Listiani, Indrawan, A., Tanjung, H., 2023. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Akunt. 45 4, 411–424.

Mulyati, Y., Ismanto, J., 2021. Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pegawai Kemendikbud. JABI (Jurnal Akunt. Berkelanjutan Indones. 4, 139–155.

Nurahma, W., Rathih Kumala, 2022. Program Studi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI , Indonesia 2, 105–113.

Saleh, A.M., Prayudi, 2021. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Berbentuk CV Dan Koperasi yang Terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat. YUME J. Manag. 4, 324–340.

Sirait, R.M., Munthe, K., 2022. Pengaruh Penerapan E-Filing, Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sibolga. Semin. Nas. Manaj. dan Akunt. 1, 151–163.

Suci, B.M., Putri, T.E., Eprianto, I., 2023. Pengaruh Kesadaran Pajak, Sosialisasi Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. J. Econ. 2, 2375–2385.

Wijaya, I., Sari, D.K., 2020. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Ditinjau dari Kemudahan Penerapan Sistem E-filing dan Pengetahuan Perpajakan. J. Online Insa. Akuntan 5, 1.

Wulandini, D., Srimindarti, C., 2023. Pengaruh Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus Pada Pelaku Umkm Di Kecamatan Brangsung Kendal). J. Econ. Bussines Account. 6, 1454–1465.