

## EFEKTIVITAS SISTEM *E-FILING* DAN RELAWAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI LINGKUNGAN PERGURUAN TINGGI

Ermadiani<sup>1</sup>, Nilam Kesuma<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Sriwijaya, Indonesia

e-mail : [ermadiani@yahoo.co.id](mailto:ermadiani@yahoo.co.id) , [nilamkesuma@fe.unsri.ac.id](mailto:nilamkesuma@fe.unsri.ac.id)

Received: 25-03-2025

Revised: 09-04-2025

Approved: 27-04-2025

### ABSTRAK

*Enhancing taxpayer compliance is a key objective of tax authorities. The use of technology, such as the e-filing system, and human assistance through tax volunteers, are among the strategies implemented to improve the efficiency and accuracy of tax return filing. This quantitative study utilized primary data collected through questionnaires distributed to individual taxpayers who are employees at the Faculty of Economics, Universitas Sriwijaya. A total of 60 respondents were selected using purposive sampling from a population of 110. The data were analyzed using multiple linear regression with SPSS version 29. The findings indicate that both the implementation of the e-filing system and the presence of tax volunteers have a positive and statistically significant effect on taxpayer compliance in submitting annual tax returns. The results suggest that digital systems and supportive human resources play a vital role in enhancing tax compliance. Policymakers should continue to develop and promote these initiatives to further improve taxpayer behavior.*

**Keyword:** *taxpayer compliance, filing annual tax returns, tax volunteers.*

### PENDAHULUAN

Penerimaan negara sangat erat kaitannya dengan pajak, karena pajak merupakan sumber utama pendanaan bagi pemerintah dalam melaksanakan pembangunan nasional yang berkelanjutan serta menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan. Untuk memenuhi kebutuhan dana yang besar, pemerintah mengandalkan berbagai sumber daya nasional, baik berupa kekayaan alam maupun penerimaan perpajakan (Setiawan, 2021). Dari berbagai jenis pajak yang dipungut, Pajak Penghasilan (PPh) tercatat sebagai penyumbang terbesar penerimaan pajak setiap tahunnya. Hal ini didukung oleh data dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang menunjukkan bahwa PPh secara konsisten memberikan kontribusi signifikan terhadap total penerimaan negara. Besarnya kontribusi ini menjadi salah satu pertimbangan utama dalam perubahan kebijakan tarif dan lapisan PPh Pasal 21, yang diatur melalui Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP).

Penerimaan pajak tersebut digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan nasional. Hasil nyata dari pemanfaatan pajak dapat dilihat dari peningkatan fasilitas umum dan infrastruktur yang semakin memadai. Namun, pencapaian target penerimaan negara dari sektor pajak sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Resmi, Pahlevi, & Sayekti

(2021), salah satu faktor penting yang memengaruhi keberhasilan penerimaan pajak adalah kedisiplinan wajib pajak. Sementara itu, Yasa et al. (2021) menjelaskan bahwa kewajiban perpajakan melekat pada setiap warga negara yang telah memenuhi syarat sebagai wajib pajak, dimana mereka diwajibkan untuk mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan pajak secara tepat waktu.

Untuk mewujudkan kepatuhan tersebut, dibutuhkan kesadaran dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Robiansyah et al. (2020) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak adalah keyakinan yang timbul secara sukarela dalam diri individu untuk menyelesaikan seluruh kewajiban perpajakannya, mulai dari perhitungan hingga pelaporan. Pernyataan ini didukung oleh Rahayu (2017) yang menyebutkan bahwa kemauan dan kesadaran tinggi dari wajib pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan. Salah satu cara untuk membangun kesadaran ini adalah melalui sosialisasi yang dilakukan pemerintah secara efektif dan efisien.

Seiring dengan kemajuan teknologi, Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan sistem perpajakan elektronik (e-system) seperti e-registration, e-filing, dan e-billing, yang bertujuan untuk mempermudah proses administrasi perpajakan. E-registration memungkinkan wajib pajak untuk mendaftar secara online, e-filing digunakan untuk mengisi dan mengirimkan SPT secara elektronik, sedangkan e-billing digunakan untuk pembayaran pajak secara online. Inovasi ini diharapkan dapat mengurangi hambatan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan, sehingga mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. E-filing, sebagai salah satu bentuk layanan digital DJP, pertama kali diatur melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005, dan hanya dapat diakses oleh wajib pajak yang telah memiliki Electronic Filing Identification Number (e-FIN). Menurut Lado & Budiantara (2018), penerapan e-filing diharapkan memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada wajib pajak, sehingga mendorong mereka untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Meskipun demikian, tantangan tetap ada, terutama bagi kelompok masyarakat yang masih memiliki keterbatasan dalam mengakses dan memahami teknologi digital. Untuk menjawab tantangan ini, DJP meluncurkan program Relawan Pajak yang bertujuan memberikan pendampingan kepada wajib pajak dalam melaporkan SPT, khususnya melalui e-filing. Program ini bukan hal baru secara global; di Amerika Serikat, misalnya, terdapat program sejenis bernama Volunteer Income Tax Assistance (VITA). Di Indonesia, program relawan pajak yang dilaksanakan oleh Tax Center Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya merupakan hasil kerja sama dengan Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung sejak tahun 2018 (Dwianika et al., 2019). Tax center bertugas membina dan memastikan pelaksanaan kegiatan relawan pajak berjalan dengan baik setiap tahunnya.

Melihat pentingnya peran e-filing system dan relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, maka diperlukan penelitian ilmiah yang mengkaji pengaruh kedua aspek tersebut. Penerapan sistem yang efisien dan pendampingan dari relawan diyakini dapat meningkatkan kepatuhan dalam pelaporan SPT tahunan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan penerimaan pajak negara. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan e-filing system dan relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan studi kasus pada wajib pajak orang pribadi yang bekerja sebagai karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

## METODOLOGI

Penelitian ini akan menguji secara empiris hubungan antara variabel independen dan dependen dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang didapat dari *field research* berupa kuesioner yang disebarkan kepada responden melalui *g-form* via aplikasi *WhatsApp* serta *library research* yang diperoleh dari buku, jurnal, internet, dan perangkat lain yang berkaitan dengan judul penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya variabel independen yaitu penerapan *e-filing system* ( $X_1$ ) dan relawan pajak ( $X_2$ ), sedangkan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ). Populasi dalam penelitian ini merupakan wajib pajak orang pribadi karyawan fakultas ekonomi Universitas Sriwijaya. Teknik yang digunakan dalam menentukan sampel adalah *purposive sampling* dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Karyawan yang sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- b. Sudah pernah melaporkan pajak via *e-filing system*, dan
- c. Sudah pernah diasistensi melaporkan SPT Tahunan oleh relawan pajak.

Instrumen penelitian menggunakan skala *likert* dengan skor 1 - 5, berupa pernyataan sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Teknik analisis data yang digunakan diantaranya analisis statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan uji regresi linier berganda. Data yang didapat selanjutnya diolah menggunakan SPSS *versi 29*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data karakteristik responden sebagai berikut. Responden dalam penelitian ini berjumlah 60 orang wajib pajak orang pribadi yang berstatus sebagai karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. Dari segi jenis kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 41 orang atau sebesar 68%, sementara sisanya perempuan sebanyak 19 orang (32%).

Ditinjau dari kelompok usia, rentang usia responden terbanyak berada pada kisaran 41–45 tahun. Dari segi tingkat pendidikan terakhir, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) atau sederajat. Adapun status

pekerjaan menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan karyawan di lingkungan Badan Layanan Umum (BLU) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

### Hasil Uji Kualitas Data

#### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya pernyataan kuesioner yang digunakan dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *pearson correlation*, yaitu dengan membandingkan nilai antara  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$ . Berdasarkan tabel *product moment*, taraf signifikansi 5% dengan nilai df (58) didapat nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,214. Apabila nilai  $r_{hitung} > 0,214$  maka item pernyataan dinyatakan valid.

**Tabel 1. Uji Validitas**

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
<b>X<sub>1</sub> (Penerapan E-Filing System)</b>					
	Kemudahan Penggunaan	X <sub>1.1</sub>	0,679	0,214	Valid
		X <sub>1.2</sub>	0,600	0,214	Valid
	Efisiensi dan Efektivitas	X <sub>1.3</sub>	0,708	0,214	Valid
		X <sub>1.4</sub>	0,661	0,214	Valid
		X <sub>1.5</sub>	0,680	0,214	Valid
		X <sub>1.6</sub>	0,798	0,214	Valid
	Manfaat Penggunaan	X <sub>1.7</sub>	0,416	0,214	Valid
<b>X<sub>2</sub> (Relawan Pajak)</b>					
	Kemudahan	X <sub>2.8</sub>	0,805	0,214	Valid
		X <sub>2.9</sub>	0,751	0,214	Valid
	Edukasi	X <sub>2.10</sub>	0,805	0,214	Valid
		X <sub>2.11</sub>	0,440	0,214	Valid
	Sosialisasi	X <sub>2.12</sub>	0,365	0,214	Valid
		X <sub>2.13</sub>	0,673	0,214	Valid
	Kepuasan	X <sub>2.14</sub>	0,834	0,214	Valid
<b>Y (Kepatuhan Wajib Pajak)</b>					
	Kepatuhan Formal	Y.15	0,448	0,214	Valid
		Y.16	0,593	0,214	Valid
		Y.17	0,535	0,214	Valid
		Y.18	0,546	0,214	Valid
	Kepatuhan Material	Y.19	0,477	0,214	Valid
		Y.20	0,338	0,214	Valid

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa seluruh indikator pernyataan kuesioner pada variabel penerapan *e-filing system*, relawan pajak dan kepatuhan wajib pajak dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner reliabel atau tidak. Apabila jawaban dari responden konsisten saat dilakukan pengukuran berulang kali maka kuesioner dapat dikatakan reliabel. Kriteria pengujian reliabilitas apabila nilai hasil dari uji *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) bernilai  $> 0,60$  maka variabel dikatakan reliabel atau dapat dipercaya. Berikut hasil uji reliabilitas dari ketiga variabel:

**Tabel 2. Uji Reliabilitas**

Variabel		<i>Cronbach Alpha</i> ( $\alpha$ )	Keterangan
Penerapan <i>System</i>	<i>E-Filing</i>	0,762	Reliabel
Relawan Pajak		0,803	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak		0,771	Reliabel

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada seluruh variabel bernilai  $> 0,60$  yang menunjukkan bahwa variabel penelitian ini reliabel atau dapat dipercaya.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel residual memiliki distribusi yang normal. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Hasilnya dapat dilihat dari nilai *test statistic* yang ada pada *output* SPSS. *Output* dinyatakan normal apabila *p value*  $> 0,05$  yaitu ( $0,079 > 0,05$ ). Berikut hasil uji normalitas:

**Tabel 3. Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.48137558
	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig	.465
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.453
	Upper Bound	.478

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji model regresi apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Uji multikolinearitas dapat dilihat melalui nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) nya. Jika nilai *tolerance* suatu model  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$ , maka model tersebut dinyatakan bebas dari multikolinearitas. Berikut hasil uji multikolinearitas.

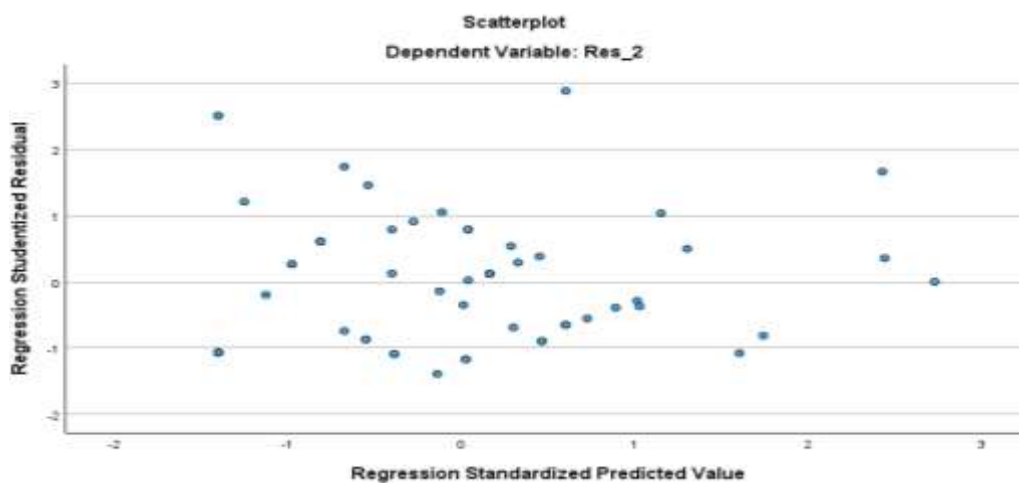
**Tabel 4. Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Variabel		
Penerapan E-Filing System ( $X_1$ )	0,858	1,166
Relawan Pajak ( $X_2$ )	0,858	1,166

Berdasarkan tabel 4 diketahui nilai *tolerance* untuk kedua variabel independen adalah  $0,858 > 0,10$  dan nilai VIF adalah  $1,166 < 10$ , yang berarti tidak terjadi multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varian residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji *scatterplot*, apabila sebaran titik-titik dalam plot tidak menunjukkan adanya suatu pola tertentu (bergelombang, membesar lalu mengecil) atau membentuk suatu pola di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka dapat dikatakan bahwa model tersebut terbebas dari asumsi heteroskedastisitas.



**Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas (*Scatterplot*)**

## Uji Hipotesis

### Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol dan satu, dimana nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Berikut adalah nilai determinasi yang ditentukan dengan nilai *Adjusted R Square*:

**Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi**

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
0,735	0,540	0,524	1,317

Berdasarkan tabel 5 diperoleh nilai koefisien determinasi yang disesuaikan (*adjusted R<sup>2</sup>*) sebesar 0,524 atau 52,4%. Artinya dari semua variabel independen yakni penerapan *e-filing system* dan relawan pajak dapat menerangkan kepatuhan wajib pajak sebesar 52,4%, sisanya 47,6% dijelaskan oleh variabel lain.

### Uji F

Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah variabel independen (penerapan *e-filing system* dan relawan pajak) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). Uji F diketahui dari perhitungan nilai  $F_{tabel}$  yang didapat dari nilai  $df$  57, diperoleh nilai  $F_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% sebesar 3,16. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Berikut hasil uji statistik F:

**Tabel 6. Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	115,262	2	57,631	240,276	<0,001 <sup>b</sup>
	Residul	13,672	57	0,240		
	Total	128,933	59			

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan nilai signifikansi  $< 0,001$  lebih kecil dari 0,05 dan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $240,276 > 3,16$ ), yang berarti variabel penerapan *e-filing system* dan relawan pajak secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen memengaruhi variabel dependen secara parsial atau sendiri-sendiri (individual). Uji t dilihat dengan

membandingkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , dimana nilai  $t_{tabel}$  didapat dari perhitungan  $df$  57 dengan taraf signifikansi 0,05 yaitu 1,672.

**Tabel 7. Uji t**

	<b>Model</b>	<b>t</b>	<b>Sig.</b>	<b>Keterangan</b>
1	Penerapan <i>E-Filing System</i>	18,975	< 0,001	Diterima
	Relawan Pajak	3,008	0,004	Diterima

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa variabel penerapan *e-filing system* memiliki nilai  $t_{hitung}$  yang positif sebesar  $18,975 > 1,672$  dan nilai signifikansi yaitu  $< 0,001$  lebih kecil dari 0,05. Pada variabel relawan pajak memiliki nilai  $t_{hitung}$  yang positif sebesar 3,008  $> 1,672$  dan nilai signifikansi yaitu 0,004 lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  dan  $H_2$  terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel dependen kepatuhan wajib pajak serta variabel independen yaitu penerapan *e-filing system* dan relawan pajak. Adapun model atau persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini yaitu  $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$

**Tabel 8. Uji Regresi Linier Berganda**

<b>Variabel</b>	<b>Unstandardize Coefficients</b>		<b>Standardize Coefficients</b>	<b>t</b>	<b>Sig.</b>
	<b>B</b>	<b>Std. Error</b>	<b>Beta</b>		
<i>Constant</i>	7,695	0,975		7,891	< 0,001
Penerapan <i>E-Filing System</i>	0,542	0,029	0,884	18,975	< 0,001
Relawan Pajak	0,085	0,028	0,140	3,008	0,004

Berdasarkan data, maka dihitung  $Y = 7,695 + 0,542X_1 + 0,085 X_2$ . Interpretasinya adalah:

1. Nilai  $\alpha$  atau konstanta sebesar 7,695 merupakan keadaan variabel kepatuhan wajib pajak yang belum dipengaruhi oleh variabel lain, yakni variabel penerapan *e-filing system* dan relawan pajak. Jika variabel independent tidak ada maka variabel kepatuhan wajib pajak tidak mengalami perubahan atau konstan.
2. Koefisien variabel penerapan *e-filing system* sebesar 0,542 yang berarti variabel penerapan *e-filing system* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti setiap kenaikan 1 pada variabel penerapan *e-filing system* akan memengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,542 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti pada penelitian ini.
3. Koefisien variabel relawan pajak sebesar 0,085 artinya variabel relawan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti setiap

kenaikan 1 pada variabel relawan pajak akan memengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,085 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti pada penelitian ini.

### **Pengaruh Penerapan E-Filing System (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu  $18,975 > 1,672$  dengan nilai signifikansi  $< 0,001$  yang berarti lebih besar daripada 0,05. Nilai regresi ini menunjukkan bahwa penerapan *e-filing system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Permadi & Mauludi (2023) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut juga diperkuat oleh penelitian Maulana & Marismiati (2021), bahwa *e-filing system* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena adanya *e-filing* pelaporan SPT Tahunan menjadi lebih mudah. Namun, hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wijaya & Sari (2020) dan Astuti et al., (2023) yang menyebutkan bahwa *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

### **Pengaruh Relawan Pajak (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu  $3,008 > 1,672$  dengan nilai signifikansi 0,004 yang berarti lebih besar daripada 0,05. Nilai regresi ini menunjukkan bahwa relawan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Darmayasa, Wibawa, & Nurhayanti (2020) yang menyatakan bahwa relawan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Didukung pula oleh penelitian Astuti et al (2023) bahwa relawan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti semakin tinggi peran relawan pajak maka semakin patuh wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri, Layaman, & Ghoni (2023) yang menyebutkan bahwa pelayanan relawan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil uji dan analisis dalam penelitian maupun pembahasan mengenai pengaruh penerapan *e-filing system* dan pengaruh relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan fakultas ekonomi Universitas Sriwijaya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel penerapan *e-filing system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-filing* memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pelaporan perpajakannya, sehingga dengan adanya *e-filing* dapat menambah efisiensi dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel relawan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Relawan pajak, melalui upaya sukarela dalam memberikan edukasi dan asistensi kepada wajib pajak mampu

meningkatkan pemahaman terhadap kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, semakin tinggi peran relawan pajak maka akan mengarahkan wajib pajak kepada peningkatan kepatuhan.

## **SARAN**

Penulis berharap untuk penelitian di masa mendatang dapat menghasilkan penelitian yang lebih berkualitas lagi dengan adanya masukan mengenai beberapa hal berikut:

- a. Bagi karyawan fakultas ekonomi Universitas Sriwijaya  
Karyawan fakultas ekonomi diharapkan terus meningkatkan kepatuhan untuk tetap melaporkan kewajiban pajaknya dengan memanfaatkan fitur *e-filing* dan kemudahan yang telah Direktorat Jenderal Pajak berikan salah satunya relawan pajak.
- b. Bagi pemerintah Direktorat Jenderal Pajak  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk terus melakukan program inklusi kesadaran pajak dan mengembangkan program relawan pajak. Hal tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui efisiensi program perpajakan yang diberikan.
- c. Bagi peneliti selanjutnya  
Peneliti diharapkan dapat memperluas wilayah penyebaran kuesioner dan objek penelitian, agar hasil penelitian bisa lebih disimpulkan secara luas. Peneliti selanjutnya juga dapat menambahkan variabel independen lain yang tidak dijelaskan oleh penulis dalam penelitian ini. Selain itu, peneliti selanjutnya bisa menambahkan metode penelitian kualitatif dengan metode wawancara kepada wajib pajak yang mendapatkan asistensi relawan pajak agar hasil yang diperoleh menjadi lebih akurat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abrar, R. (2019). Analisa Atas Peningkatan Kepatuhan Pajak Melalui Peningkatan Kesadaran Wajib Pajak Dan Kepatuhan Hukum Atas Sanksi Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang) [Universitas Komputer Indonesia]. <http://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/2277>
- Ajzen. (1991). *The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes* (Vol. 50).
- Alsa, A. (2010). Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif serta Kombinasinya dalam Penelitian Psikologi. Pustaka Pelajar.
- Anakotta, F. M., Sapulette, G. S., & Iskandar, T. E. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filling System Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Peran

- Relawan Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Accounting Research Unit: ARU Journal*, 4(1), 48–66. <https://doi.org/https://doi.org/10.30598/arujournalvol4iss1pp48-66>
- Aryanti, D., & Andayani. (2020). Pengaruh Self Assesment System dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(7).
- Astuti, B., Prananda, P. P., Yuniarti, N., Putra, Y. P., & Wahyuni, M. S. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Dan Peran Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan E-Spt WPOP Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Wilayah Kerja KPP Pratama Bengkulu Dua. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 213–222. <https://doi.org/https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1>
- Darmayasa, I. N., Wibawa, B. P., & Nurhayanti, K. (2020). E-filling dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4(2), 208–227. <https://doi.org/10.33603/jka.v4i2.3949>
- Direktorat P2 Humas & TPB DJP. (2019). Modul Relawan Pajak 2019. Id.Scribd.Com. <https://id.scribd.com/document/399297615/Modul-Relawan-Pajak-2019>
- Dwianika, A., Nurhidayah, F., Sofia, P. I., Wisnantiasri, N. S., Fitria, A., Syahrial, A., & Rahmawati, E. (2021). Pelayanan Wajib Pajak Oleh Relawan Pajak di Tax Center. *Prosiding Sembadha*, 2, 369–371. <https://jurnal.pknstan.ac.id/index.php/sembadha/article/view/1481>
- Dwianika, A., & Sofia, P. I. (2019). Relawan Pajak: Bagaimana Pelatihan Pajak Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak pada Masyarakat Urban? (Studi pada Tax Centre Universitas Pembangunan Jaya). *Keberlanjutan*, 4(2), 1176–1191.
- Ersania, G. A. R., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Penerapan E-system Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 1882. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i03.p09>
- Fadhilatunisa, D. (2021). Pengaruh Sistem E-Filling, E-SPT dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Makassar Selatan). *Jurnal Bisnis & Akuntansi Unsurya*, 6(2). <https://doi.org/10.35968/jbau.v6i2.702>
- Ghozali, I., & Ratmono, D. (2018). Analisis Multivariat dan Ekonometrika. Universitas Diponegoro.
- Hapsari, D. A. (2022). Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku Persepsian, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Minat Mahasiswa Yang Mengikuti Program Relawan Pajak Dalam Berkarir Di Bidang Perpajakan Pada Tahun 2021. *Doctoral Dissertation, STIE YKPN*.
- Harjo, D., Alfani, A., Zahran, W. S., & Irwansyah, I. (2022). Peranan Kegiatan Relawan Pajak Dalam Mendukung Pelaksanaan Stimulus Fiskal Pemerintah Tahun 2020. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 3(2), 56–65. <http://ojs.stiami.ac.id>
- Inayah., Afifudin., & Nandiroh, U. (2023). Pengaruh Program Relawan Pajak dan Pendampingan oleh Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

- E\_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 12(01), 582–589.  
<http://riset.unisma.ac.id/index.php/jra>,
- Lado, Y. O., & Budiantara, M. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi ( Studi Kasus pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY). *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana*, 4(1), 59. <https://doi.org/10.26486/jramb.v4i1.498>
- Mardiasmo. (2016). Perpajakan Edisi Terbaru 2016. C.V Andi Offset.
- Maulana, J., & Marismiati, M. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Revenue : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(2), 217–226. <https://doi.org/10.46306/rev.v1i2.26>
- Maxuel, A., & Primastiwii, A. (2021). Pengaruh sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM e-commerce. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 16(1), 21–29.
- Muamarah, S. H., Wijaya, S., & Marsono. (2019). Pelatihan Relawan Pajak Kanwil DJP Banten. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Indonesia*, 1(1), 219–229. <https://doi.org/10.21632/jpmi.1.1.219-229>
- Ningrum, P. A. (2021). Analisis Tingkat Kepatuhan Penyampaian. Digital Repository IAIN Purwokerto.
- Nugroho, R., Liyana, N. F., Muamarah, H. S., & Wijaya, S. (2022). Relawan Pajak 2021: Upaya Menjaga Kepatuhan Wajib Pajak melalui Pendampingan Pengisian SPT secara Daring. *Jurnal Nusantara Mengabdi*, 1(3), 157–165. <https://doi.org/10.35912/jnm.v1i3.763>
- Nurlis, N., & Ariani, M. (2020). *Tax Awareness Moderates Knowledge and Modernization of Tax Administration on Tax Compliance, Survey on MSME taxpayers in South Tangerang City, Indonesia. International Journal of Management Studies and Scioal Science Research*, 2(5), 250–259.
- Permadi, P. F., & Mauludi, A. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Tahunan dengan Relawan Pajak Sebagai Variabel Moderasi pada Tax Center UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 24(01). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29040/jap.v24i1.9590>
- Prabandaru, A. (2018, December 26). SPT Tahunan dan SPT Masa, Dua Jenis SPT Kewajiban Pajak. <https://klikpajak.id/blog/spt-tahunan-dan-spt-masa-dua-jenis-spt-pajak-yang-menjadi-kewajiban-wajib-pajak/>
- Pradnyani, N. L. P. N. A., & Utthavi, W. H. (2020). *The effectiveness of tax volunteers in increasing taxpayer compliance. International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 9(5), 281–284. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i5.826>
- Putri, A. N., Layaman, & Ghoni, A. (2023). Kesadaran Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak dan Pelayanan Relawan Pajak Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi. In *Journal*

- of Sharia Accounting and Tax* (Vol. 1, Issue 2).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.24235/jsat.v1i2.18>
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal* (Cetakan Pertama). Rekayasa Sains.
- Resmi, S. (2016). "Perpajakan Teori dan Kasus" (9th ed.). Salemba Empat.
- Resmi, S., Pahlevi, R. W., & Sayekti, F. (2021). *Implementation of financial report and taxation training: performance of MSMEs in Special Regions Yogyakarta*. *Jurnal Siasat Bisnis*, 25(1), 57–68. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol25.iss1.art5>
- Robiansyah, A., Midiastuty, P. P., Suranta, E., & Suparsiyem, S. (2020). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Pemahaman Peraturan Perpajakan, Akuntabilitas Pemerintah, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *I-Finance: A Research Journal on Islamic Finance*, 6(1), 46–63. <https://doi.org/10.19109/ifinance.v6i1.5480>
- Setiawan, M. D. (2021). Pengaruh *Tax Knowledge* dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Relawan Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Bachelor' Thesis, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Uin Jakarta*. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/59071>
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah, H. (2019). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1–14. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.8.1.1-14>
- Siregar, S. (2015). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Bumi Aksara.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayup, Ed.). Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sukiyaningsih, T. W. (2020). *Study Of E-System Implementation and Self Assesment System Implementation Of Taxpayer Compliance (Empirical Study on Individual Taxpayers at University of Serang Raya)*. *Kurs: Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis*, 5(2), 134–144. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/KURS/index>
- Sumarsan, T. (2014). *Perpajakan Indonesia* (Edisi Keempat). Permata Puri Media Penerbit PT Indeks.
- Tialurra, D., Nabila, D., Dewa, I., Yudha, K., & Manan, A. (2019). Edukasi Penggunaan e-Filing Melalui Program Relawan Pajak 2019. *1*(2). [www.jwd.unram.ac.id](http://www.jwd.unram.ac.id)
- Undang-Undang No.16 Tahun 2009 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. (2009).
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat.
- Wibowo, T. E., Hidayat, T., Sellina, S., & Afiani, N. A. (2023). Aktivitas Relawan Pajak dalam membantu Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Tax Volunteer Activities in assisting Individual Taxpayer SPT Reporting. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(3), 43–48. <https://doi.org/10.56910/safari.v3i3.667>

- Widyastuti, F. D. (2020). Pengaruh Penggunaan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Tahunan dengan Relawan Pajak Sebagai Variabel Moderasi [Universitas Muhammadiyah Gresik].  
<http://eprints.umg.ac.id/id/eprint/3539>
- Wijaya, I., & Sari, D. K. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Ditinjau dari Kemudahan Penerapan Sistem E-filing dan Pengetahuan Perpajakan. *JURNAL ONLINE INSAN AKUNTAN*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.51211/joia.v5i1.1314>
- Yasa, I. N. P., Artini, P. N. M. A. S., Astari, L. M., & Sari, N. P. P. (2021). Mengungkap Persepsi Wajib Pajak atas Pendampingan Relawan Pajak. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 14(1). <https://doi.org/10.30813/jab.v14i1.2453>