



<http://jurnal.usahid.ac.id/index.php/accounting>

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak: Pemahaman Perpajakan, E-Filing, dan Peran Relawan Pajak

Dwi Hari Prayitno^{1*}, Dwi Ayu Octavia², Mohammad Syafik³

Abstrak

Indonesia memiliki tax rasio relatif lebih rendah dari beberapa Negara ASEAN. Sehingga perlu dilakukan pengkajian atas pemahaman pajak, pemanfaatan sistem e-filing, dan peran relawan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan. Subjek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Lamongan pada tahun 2024. Sampel terdiri dari 100 responden yang direkrut menggunakan purposive sampling dengan mempertimbangkan kriteria mulai dari mengetahui adanya relawan pajak, pengguna e-filing dan wajib pajak yang telah melakukan pelaporan. Analisis data yang digunakan meliputi statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi regresi logistic ordinal, uji asumsi garis sejajar, terakhir pengujian hipotesis. Temuan studi tersebut menunjukkan bahwa pemahaman pajak dan fungsi relawan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Penerapan sistem e-filing tidak berdampak besar pada kepatuhan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan jangkauan relawan pajak dalam membantu wajib pajak pada wilayah kecil serta mengembangkan sosialisasi terkait pemahaman perpajakan.

Kata kunci: Pemahaman Perpajakan, *E-Filing*, Peran Relawan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

Abstract

This study seeks to examine the impact of three factors: comprehension of taxes, utilization of the e-filing system, and the role of tax volunteers on the compliance levels of individual taxpayers in submitting yearly tax returns. The subject of this study is an individual taxpayer registered with KPP Pratama Lamongan. The sample comprised 100 respondents recruited using purposive sampling, with data analysis conducted using ordinal logistic regression. The study's findings indicated that comprehension of taxes and the function of tax volunteers positively affects individual taxpayer reporting compliance. The implementation of e-filing systems did not have a substantial impact on compliance.

Keywords: Tax Understanding, *E-Filing*, Role of Tax Volunteers, Taxpayer Compliance

Article History:

Submitted/Received 19 May 2025
First Revised 26 May 2025
Accepted 30 Juni 2025
Publication Date 01 Jun 2025

*Correspondence E-mail:
dwihari_p@unisla.ac.id

¹ Universitas Islam
Lamongan

PENDAHULUAN

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan sebagai wajib pajak dengan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung, bersifat memaksa, dan pemungutannya dilakukan berdasarkan undang-undang (Kurnia *et al.*, 2019). Penerimaan pajak memegang peranan penting dalam pemekaran perekonomian Indonesia. Pajak berfungsi sebagai sumber pendapatan pemerintah dan berkontribusi bagi pembangunan bangsa. Penghasilan pajak pada tahun 2023 menandakan tercapainya tujuan penerimaan pajak selama tiga tahun sebelumnya. Meskipun melampaui target penerimaan pajak tahun 2023 dan menunjukkan pertumbuhan ekonomi yang solid, pemerintah terus menghadapi hambatan, termasuk perlambatan pertumbuhan penerimaan pajak yang disebabkan oleh ketidakpatuhan wajib pajak perorangan dan pengusaha dalam penyampaian SPT tahunan.

Mengingat pajak memiliki pengaruh besar terhadap pendapatan negara dan wilayah, maka peningkatan target pendapatan merupakan hal yang penting (Herliyanti *et al.*, 2024). Namun, direktorat jenderal pajak (DJP) kementerian keuangan mencatat realisasi pelaporan surat pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan (PPh) tahun pajak 2024 masih jauh dari target yang ditetapkan. Hingga 1 April 2025 pukul 00.01, baru 12,34 juta wajib pajak yang telah melaporkan SPT, terdiri dari 12 juta wajib pajak orang pribadi dan 338.200 wajib pajak badan. Padahal, DJP sebelumnya menargetkan kepatuhan pelaporan SPT tahunan 2025 mencapai 16,21 juta SPT atau 81,92% dari total 19,8 juta wajib pajak yang wajib melapor. Namun, realisasi saat ini baru mencapai 74,34% dari target dan hanya 62,32% dari total wajib pajak (IKPI, 2025).

Penelitian Nilla & Widyawati (2021) menunjukkan bahwa individu di Mylapore sering menunjukkan kelalaian dalam pembayaran pajak sehingga mengakibatkan tunggakan. Hal ini menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tidak memadai di Indonesia. Hal ini diperkuat lebih lanjut oleh data Bank Dunia yang menunjukkan bahwa radio pajak Indonesia mengalami penurunan selama empat dekade terakhir. Rasio pajak Indonesia relatif lebih rendah dibanding beberapa negara di ASEAN dan G20 (Elena, 2025).

Peningkatan penerimaan pajak mempunyai peran penting dalam kebutuhan dan Pembangunan negara, sudah seharusnya pemerintah melakukan upaya untuk meningkatkan pendapatan di ranah pajak. Kepatuhan pajak berperan penting dalam pencapaian target penerimaan negara. Hassan *et al.* (2021) menegaskan kepatuhan meliputi kesiapan dan kapasitas wajib pajak untuk mematuhi peraturan, mencatat pendapatan secara akurat, dan mengirimkan pajak tepat waktu. Kepatuhan yang tidak memadai merupakan faktor utama kegagalan memenuhi tujuan penerimaan pajak.

Hambatan yang signifikan terhadap kepatuhan pengembalian pajak adalah meningkatnya kesalahpahaman publik tentang perpajakan. Penelitian Nakhwatunnisa & Adriana (2024) Menunjukkan bahwa wajib pajak di Indonesia kurang memiliki pengetahuan dan pemahaman, dibuktikan dengan maraknya kesalahpahaman terkait SPT dan seringnya terjadi kesalahan dalam penyelesaiannya.

Penerapan teknologi, khususnya sistem e-filing oleh Direktorat Jenderal Pajak, sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan dan mengoptimalkan proses pelaporan SPT. Meskipun e-filing telah memperkenalkan perubahan yang menguntungkan, tidak semua wajib pajak siap untuk memahami dan menggunakan sistem e-filing. Keyakinan

bahwa pelaporan manual lebih lugas dan efisien tetap ada di antara sebagian besar wajib pajak yang tidak mengenal metode pengarsipan elektronik Listiani *et al.* (2023).

Pemerintah, melalui DJP, melakukan dorongan strategis untuk membantu wajib pajak yang tidak terbiasa dengan metode e-filing SPT tahunan dengan meluncurkan program Renjani (relawan pajak dalam negeri) bekerja sama dengan universitas (*Tax Centre*). Relawan pajak memfasilitasi penyampaian SPT tahunan dan membantu wajib pajak dalam memahami prosedur pelaporan pajak, sehingga meningkatkan rasa pendampingan dari pelayanan perpajakan saat ini. Hal ini dapat meningkatkan pandangan wajib pajak tentang pelaporan SPT tahunan yang lugas dan efisien. Kepuasan wajib pajak akan mendorong kepatuhan dalam pelaporan SPT tahun berikutnya.

Berdasarkan literatur diketahui ketidak konsistensian hasil maka penelitian ini penting untuk di lakukan, selain itu penulis mencoba untuk menggunakan sudut pandang *theory of planned behavior* guna peningkatkan hasil yang lebih baik. Oleh karenanya penelitian ini merumuskan permasalahan sebagai berikut: 1) Apakah pemahaman perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi? 2) Apakah pemanfaatan sistem e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi? 3) dampak relawan pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

TINJAUAN PUSTAKA

Theory of Planned Behavior. *Theory of Planned Behavior* menyatakan bahwa niat individu menentukan perilakunya, dipengaruhi oleh evaluasi informasi dan konsekuensi dari perilaku tersebut. Teori ini menjelaskan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan menyerahkan pajak, didorong oleh tiga faktor: sikap perilaku, standar subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan. Teori ini dinilai tepat dalam penyelesaian masalah rendahnya kepatuhan wajib pajak karena adanya keterkaitan dengan pemahaman, pengetahuan dan aktivitas relawan.

Kepatuhan Pajak. Kepatuhan wajib pajak atau tax compliance adalah: "Sehubungan dengan kegiatan kepatuhan perpajakan, antara lain administrasi, pembukuan, pemotongan/pemungutan, pengarsipan, pelaporan, penyediaan data untuk keperluan pemeriksaan pajak, dan lain lain" (Sulistiyowati & Nuryati, 2024). Kepatuhan terhadap perpajakan memiliki makna bahwa setiap Wajib Pajak, melaksanakan dan memenuhi kepatuhan dan kewajiban perpajakannya secara tepat waktu, jujur, dan menjalankan sesuai dengan ketentuan dan regulasi yang telah ditetapkan oleh Pemerintahan yang berwenang (Rahman, 2025). Secara umum ada empat indikator atas kepatuhan pajak, yaitu: (a) Kepatuhan Wajib Pajak (WP) dalam mendaftarkan diri, (b) Kepatuhan Wajib Pajak (WP) untuk dapat menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu, (c) Kepatuhan atas penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang dari penghasilan yang diperoleh oleh Wajib Pajak (WP), dan (d) Kepatuhan dari Wajib Pajak (WP) atas pembayaran dari tunggakan pajaknya baik itu pada Surat Tagihan Pajak (STP) ataupun Surat Ketetapan Pajak (SKP) (Erica, 2021).

Pemahaman Perpajakan. Pemahaman perpajakan adalah proses dimana wajib pajak memahami dan menerapkan peraturan perpajakan dalam praktiknya, termasuk pembayaran dan pelaporan pajak (Susanto & Fiorita, 2023). Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui dan memahami tentang tata cara perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan untuk membayar pajak. Besar kecilnya tingkat

pemahaman masyarakat terhadap perpajakan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Jika masyarakat memahami dengan baik akan berakhir pada tindakan pematuhan terhadap hukum pajak. Begitu pula sebaliknya, jika masyarakat belum memahami perpajakan dengan baik akan mengakibatkan mereka enggan untuk membayar pajak (Amrullah et al., 2021). Berdasarkan konsep pengetahuan dan pemahaman, indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan adalah memiliki pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan dan memiliki pengetahuan tentang sistem perpajakan memiliki NPWP, mengetahui hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, mengetahui dan memahami sanksi pajak, PTKP, PKP, dan tarif pajak, pernah mengikuti sosialisasi dan training atau pelatihan pajak (Ningsih & Saragih, 2020).

Sistem E-filing. E-filing merupakan mekanisme pelaporan pajak secara online sesuai DJP No. PER-03/PJ/2015. Teknologi ini memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan aplikasi internet yang digunakan untuk mengirimkan e-SPT ke DJP melalui website resminya (Listiani et al., 2023). E-filing merupakan sistem atau proses pengajuan SPT secara digital atau daring maupun real time dengan koneksi internet via laman web Direktorat Jenderal Pajak, serta dapat digunakan oleh wajib pajak. Dengan menjalankan sistem e-filing diharapkan bisa mempermudah serta mempersingkat waktu bagi wajib pajak dalam menyampaikan SPT, sebab tidak harus datang ke KPP. Seiring dengan keringanan prosedur administrasi diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Esameralda et al., 2022). Indikator penggunaan e-filing, sebagai meliputi : Kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi e-filing, kemudahan dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan aplikasi e-filing, ketepatan dan kecepatan dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan aplikasi e-filing sehingga lebih efektif, efisiensi biaya, waktu dan tenaga dalam melaporkan SPT Tahunan dengan menggunakan aplikasi e-filing sehingga lebih ekonomis dan praktis (Rahayu, 2016).

Relawan Pajak. Menurut Pasal 1 Nomor 9 PER-12 / PJ/2021, relawan perpajakan adalah mereka yang rela mencurahkan waktu, tenaga, dan ilmunya untuk memajukan pendidikan perpajakan. Program ini bertujuan membantu DJP dalam mengoptimalkan pelaporan SPT melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan perpajakan. Dalam upaya menjaga dan memastikan proses pengumpulan pajak berjalan efektif, DJP menginisiasi suatu program yang khusus untuk upaya pengelolaan pajak dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya pajak. Program ini disebut dengan Relawan Pajak yang merupakan program DJP dengan mengajak Tax Center untuk berkolaborasi dalam peningkatan penerimaan pajak. Relawan Pajak merupakan suatu kegiatan untuk menanamkan kesadaran pajak kepada mahasiswa sebagai suatu upaya Direktorat Jendral Pajak bersama Kemendikbud dalam memperluas pemahaman perpajakan. Program Relawan Pajak adalah program yang dirancang untuk mengedukasi masyarakat tentang pentingnya membayar pajak (Inayah et al., 2023). Indikator peran relawan pajak diantaranya: memberikan jangkauan kemudahan dalam melaporkan SPT tahunan, membantu asistensi dalam melaporkan SPT tahunan dan memberikan edukasi kepada wajib pajak, media penyambung kepada wajib pajak, efektivitas dalam pelayanan wajib pajak, Membantu mewujudkan *self assesment system* (Novianti et al., 2023).

Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pemahaman perpajakan ini berkaitan dengan reaksi wajib pajak dalam menetapkan dan mengembangkan disposisi yang patuh terhadap pelaporan dan penyerahan pajak. Teori Perilaku Terencana menyatakan bahwa Sikap Terhadap Perilaku memengaruhi tindakan

yang akan dilakukan seseorang. Pemahaman mendalam wajib pajak tentang perpajakan dapat memengaruhi perilaku mereka dalam memenuhi tanggung jawab perpajakan, yang mengarah pada kepatuhan tingkat tinggi dan sebaliknya. Penelitian yang dilakukan oleh (Siagian *et al.*, 2024; Siregar & Amin, 2023) menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis dapat diartikulasikan sebagai berikut:

H1: Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Penggunaan Sistem E-filing terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. E-filing berfungsi sebagai sistem pelaporan pajak yang dimaksudkan untuk mengefektifkan penyampaian SPT tahunan oleh wajib pajak. Jika e-filing dianggap lugas, wajib pajak akan mematuhi persyaratan pengajuan pajaknya. Teori Perilaku Terencana (TPB) berpendapat bahwa pembentukan niat perilaku bergantung pada keyakinan pada hasil dari perilaku yang dijalankan. Penelitian (Sundari *et al.*, 2024) menunjukkan bahwa e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh (Agustina *et al.*, 2023; Astuti *et al.*, 2023) menunjukkan bahwa kualitas sistem e-filing tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penyampaian SPT tahunan. Hal ini muncul dari kurangnya pemahaman penuh tentang prosedur e-filing di antara banyak wajib pajak. Dukungan relawan pajak dalam pelaporan SPT akan memudahkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya. Hipotesis yang dihasilkan adalah:

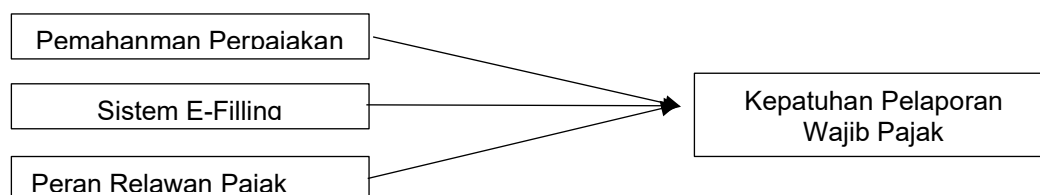
H2: Sistem e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. Teori Perilaku Terencana (TPB) menjelaskan bagaimana standar subjektif berkontribusi pada pengembangan niat individu untuk melakukan suatu perilaku, yang dibentuk oleh pengaruh eksternal yang memengaruhi tindakan mereka. Program Pajak Sukarela yang dilembagakan DJP berfungsi sebagai saluran untuk menginformasikan dan mendorong masyarakat untuk mengajukan pajaknya secara tepat melalui e-filing. Pengetahuan dan dorongan yang tepat dapat mendorong individu untuk memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka dengan hati-hati. Sebuah penelitian oleh Astuti *et al.* (2023) Listiani *et al.* (2023) menunjukkan bahwa keterlibatan relawan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi. Akibatnya, hipotesis selanjutnya:

H3: Peran relawan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

METODE PENELITIAN

Kerangka Pemikiran. Berdasarkan hasil pemikiran dan literatur maka berikut merupakan kerangka pemikiran pada penelitian ini.



Gambar1. Kerangka Pemikiran

Jenis dan Sumber Data. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana pendekatan menunjukkan proses pengumpulan informasi atau data dengan tujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan sebuah penyidikan. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner dengan keterangan tertulis, yang dijawab responden menggunakan skala numerik, yang diterbitkan kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lamongan. Data sekunder diperoleh dari penelitian sebelumnya, catatan pajak, situs DJP, dan sumber terkait lainnya.

Populasi dan Sampel Penelitian. Penelitian ini memanfaatkan populasi dari KPP Pratama Lamongan, DJP II Jawa Timur, dengan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebanyak 289.840 orang pada tahun 2024. Strategi sampling yang digunakan adalah *nonprobability* sampling dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yang melibatkan pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu tanpa memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh populasi (Sugiyono, 2019).

1. Wajib pajak adalah orang-orang yang mengetahui relawan pajak dan menerima bantuan dari mereka.
2. Wajib pajak orang pribadi menggunakan sistem *e-filing* untuk pengajuan SPT tahunan mereka.
3. Wajib pajak orang pribadi terdaftar di KPP Pratama Lamongan.
4. SPT tahunan tahun 2024 sudah diserahkan.

Ukuran sampel dihitung menggunakan algoritma Slovin dengan margin kesalahan 10%, menghasilkan 100 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert lima pilihan jawaban. Tabel 1 menunjukkan informasi mengenai definisi operasional variabel.

Tabel 1. Definisi dan Pengukuran variabel

Variabel	Definisi	Pengukuran
Pemahaman Perpajakan (X1)	Pemahaman pajak sebagai suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan perundang-undangan dan tata cara perpajakan serta menerapkannya dalam melaksanakan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya (Susanto & Fiorita, 2023)	1. Memahami hak dan kewajiban perpajakan. 2. Memahami cara mengisi formulir SPT dan cara membayar pajak. 3. Memahami pentingnya membayar pajak. 4. Mengetahui tarif pajak yang berlaku. 5. Memahami batas pelaporan SPT secara tepat waktu.
Penggunaan Sistem E-filing (X2)	Aplikasi <i>e-filing</i> merupakan suatu aplikasi daring yang digunakan oleh wajib pajak untuk mengirimkan surat pemberitahuan elektronik (e-SPT) kepada Direktorat Jendral Pajak melalui website resmi DJP Listiani <i>et al.</i> (2023)	1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat aman, dan kapan saja. 2. Kemudahan dalam menggunakan <i>e-filing</i>. 3. Penghitungan dilakukan secara tepat. 4. Terjaganya kerahasiaan data dengan menggunakan <i>e-filing</i>. 5. Meminimalisir penggunaan kertas, biaya dan tepat aktu.
Peran Relawan Pajak(X3)	Relawan pajak merupakan salah satu bentuk kegiatan edukasi pajak yang tertuang pada tema	1. Relawan pajak membantu memudahkan wajib pajak dalam melapor SPT dengan <i>e-filing</i>.

Variabel	Definisi	Pengukuran
	peningkatan pengetahuan dan keterampilan perpajakan, dengan tujuan utamanya adalah mendukung DJP selaku otoritas pajak dalam optimalisasi kegiatan pelaporan SPT (pajak.go.id)	2. Dengan adanya relawan pajak, dapat meningkatkan kesadaran saya akan pentingnya membayar pajak. 3. Relawan pajak memberi wawasan kepada saya sehingga dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang pajak. 4. Peran relawan pajak dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan saya sebagai wajib pajak. 5. Kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diberikan relawan pajak.
Kepatuhan Pajak (Y)	Kepatuhan pajak didefinisikan sebagai kemampuan dan kemauan wajib pajak untuk mematuhi undang-undang pajak, menyatakan pendapatan yang benar untuk setiap tahun dan membayar jumlah pajak yang tepat tepat waktu Hassan <i>et al.</i> (2021)	1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri dan memperoleh NPWP. 2. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang. 3. Melakukan pembayaran sesuai jadwal waktu yang ditetapkan. 4. Bersedia membayar pajak beserta tunggaknya 5. Tidak mendapat surat teguran pajak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif. Penelitian ini melibatkan 100 wajib pajak orang pribadi dari KPP Pratama Lamongan, dengan masing-masing variabel meliputi 5 pernyataan. Tabel 2 menyajikan hasil statistik deskriptif.

Tabel 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Karakteristik	Jumlah Responden	Presentase
Jenis Kelamin		
Perempuan	50	50%
Laki-laki	50	50%
Jumlah	100	100%
Usia Responden		
18-30 Tahun	23	23%
31-40 Tahun	28	28%
41-50 Tahun	28	28%
50 Tahun Keatas	21	21%
Jumlah	100	100%
Pendidikan		
SMA/SMK Sederajat	17	17%
D3	11	11%

Karakteristik	Jumlah Responden	Presentase
D4/S1	57	57%
S2/S3	15	15%
Jumlah	100	100%
Pekerjaan		
Karyawan/Pegawai Swasta	18	18%
Guru	29	29%
PNS	32	32%
Pengusaha	5	5%
Lainnya	16	16%
Jumlah	100	100%

Ada jumlah pria dan wanita yang sama yang mengisi survei. Dari total responden, 23 berada di kelompok usia 18-30 tahun, 28 berada di kelompok usia 31-40 tahun, 28 berada di kelompok usia 41-50 tahun, dan 21 berusia 51 tahun ke atas. Terdapat 17 responden dengan jenjang pendidikan SMA atau SMK yang sebanding, 11 dengan jenjang D3, 57 dengan jenjang D4/S1, dan 15 dengan jenjang pendidikan S2 / S3. Ada 18 responden yang merupakan pegawai atau pekerja sektor swasta, 29 guru, 32 pegawai negeri, 5 pengusaha, dan 16 tidak memiliki pekerjaan sama sekali.

Uji Validitas. Uji validitas digunakan untuk melihat valid atau tidaknya masing-masing instrumen yang digunakan pada variabel X1, X2, X3, dan variabel Y. Hasil uji validitas disampaikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Uraian	r hitung	r tabel	Interpretasi
Pemahaman Perpajakan			
X1.1	0,692	0,1966	Valid
X1.2	0,798	0,1966	Valid
X1.3	0,781	0,1966	Valid
X1.4	0,770	0,1966	Valid
X1.5	0,748	0,1966	Valid
Sistem E-filling			
X2.1	0,788	0,1966	Valid
X2.2	0,856	0,1966	Valid
X2.3	0,834	0,1966	Valid
X2.4	0,791	0,1966	Valid
X2.5	0,773	0,1966	Valid
Peran Relawan Pajak			
X3.1	0,775	0,1966	Valid
X3.2	0,900	0,1966	Valid
X3.3	0,800	0,1966	Valid
X3.4	0,914	0,1966	Valid
X3.5	0,826	0,1966	Valid
Kepatuhan Pelaporan WPOP			

Uraian	r hitung	r tabel	Interpretasi
Y.1	0,752	0,1966	Valid
Y.2	0,895	0,1966	Valid
Y.3	0,877	0,1966	Valid
Y.4	0,846	0,1966	Valid
Y.5	0,723	0,1966	Valid

Diketahui bahwa semua instrumen dalam variabel ini valid dari tabel di atas. Nilai setiap instrumen berima lebih tinggi dari nilai tabel, membuktikan bahwa semuanya sah.

Uji Reliabilitas. Untuk menentukan seberapa konsisten alat studi tersebut, dilakukan uji reliabilitas. Temuan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Uji Reabilitas

Variabel	Nilai Alpha	Nilai Uji	Interpretasi
Pemahaman Perpajakan	0,799	0,06	Reliabel
Sistem E-Filling	0,865	0,06	Reliabel
Peran Relawan Pajak	0,900	0,06	Reliabel
Kepatuhan Pelaporan	0,867	0,06	Reliabel

Berdasarkan variabel yang telah diuji, diperoleh hasil koefisien alpha lebih besar dari 0,60 yang menunjukkan setiap variabel yang diuji adalah reliabel (dapat dipakai untuk pengujian berulang-ulang).

Uji Asumsi Regresi Logistik Ordinal

Uji Kecocokan Model. Untuk memeriksa apakah model regresi sesuai dengan data, pengujian ini digunakan. Model ordinal dianggap cocok atau layak jika nilai signifikansinya lebih dari 0,05 (Ghozali, 2018).

Tabel 5. Hasil Uji Kecocokan Model

Goodness-of-Fit			
	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	138.919	119	0.102
Deviance	98.400	119	0.916

Link function: Logit.

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan tabel di atas, terlihat jelas bahwa model regresi logistik dapat diterima dan dapat dimanfaatkan jika nilai signifikansinya lebih dari 0,05. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan dalam data.

Uji Koefisien Determinasi. Untuk mengetahui seberapa kuat hubungan variabel bebas dengan variabel dependen, digunakan pengujian ini.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Pseudo R-Square	
Cox and Snell	0.590
Nagelkerke	0.679
McFadden	0.438

Link function: Logit.

Berdasarkan ketiga ukuran tersebut, Nagelkerke R Square sering digunakan karena memiliki interpretasi yang mendekati nilai R^2 dalam regresi linier dan memiliki nilai maksimum 1

(Ghozali, 2018). Temuan pengujian ini menggunakan model nagelkerke adalah 0,679. Hal ini menunjukkan tingkat pengaruh sebesar 67,9% dari variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan besaran sebesar 0,679. Sekitar 32,1 persen disebabkan oleh faktor-faktor di luar cakupan penyelidikan ini.

Uji Asumsi Garis Sejajar (*Parallel Lines*). Uji ini bertujuan memastikan bahwa hubungan antar kategori variabel dependen dan independen seragam (Ghozali, 2018). Jika nilai Sig. > 0,05, berarti model memenuhi asumsi garis sejajar dan regresi logistik ordinal dapat digunakan.

Tabel 7. Hasil uji Asumsi Garis Sejajar

Test of Parallel Linesa				
Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Null Hypothesis	105.802			
General	104.731	1.072	3	.784

Hasil Tabel 7 s menunjukkan bahwa sig. memiliki nilai 0,784. Karena nilai sig adalah 0,784 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model tersebut sesuai. Hasilnya, model tersebut cocok untuk digunakan dengan regresi logistik ordinal, yang didasarkan pada asumsi garis sejajar.

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial. Menurut Ghozali (2018) pengujian ini digunakan untuk mengetahui dampak masing-masing variabel bebas terhadap variabel dependen. Hipotesis dianggap valid jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05.

Tabel 7. Hasil Uji Parsial

Parameter Estimates							95% Confidence Interval	
		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
Threshold	[Y=1]	29.203	4.441	43.241	1	<,001	20.499	37.908
	[Y=2]	30.780	4.611	44.562	1	<,001	21.743	39.817
Location	X1	.591	.174	11.555	1	<,001	.250	.932
	X2	.292	.178	2.691	1	.101	-.057	.640
	X3	.457	.157	8.498	1	.004	.150	.764

Link function: Logit.

Temuan regresi logistik ordinal mendukung H1 dan mengungkapkan bahwa memahami pajak secara signifikan meningkatkan kepatuhan pelaporan, karena koefisien X1 adalah 0,591 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001. Untuk menyimpulkan bahwa e-filing tidak berdampak besar, kami menolak H2 karena koefisien X2 adalah 0,292 dan tingkat signifikansinya adalah 0,101. Tingkat signifikansi 0,004 (< 0,05) dan koefisien X3 sebesar 0,457 mendukung penerimaan H3, menunjukkan bahwa relawan pajak secara signifikan meningkatkan kepatuhan pelaporan.

Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pengujian hipotesis regresi logistik ordinal menghasilkan nilai signifikan kurang dari 0,001. Ambang signifikansi 0,05 (<0,001 < 0,05) digunakan. Dengan demikian, ada korelasi yang menguntungkan antara pengetahuan pajak dan kepatuhan pelaporan. Diperoleh hasil yang signifikan dikarenakan pemahaman yang dimiliki tentang perpajakan

merupakan jembatan bagi wajib pajak untuk bersedia melapor SPT tahunannya dengan sukarela karena memahami pentingnya pajak bagi kebutuhan negara dan memberi manfaat bagi diri sendiri.

Hasil ini selaras dengan *Theory of Planned Behavior* dimana wajib pajak yang memiliki pemahaman perpajakan cenderung patuh dalam melaporkan kewajiban pajaknya. Temuan penelitian ini menguatkan temuan (Nur, 2020; Siagian et al., 2024; Siregar & Amin, 2023) yang semuanya menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan.

Pengaruh Sistem E-filing Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hipotesis kedua (H2) ditolak berdasarkan temuan uji hipotesis regresi logistik ordinal yang menghasilkan nilai signifikan sebesar 0,101 ($0,101 > 0,05$). Oleh karena itu, kepatuhan pelaporan tidak terpengaruh oleh metode pengisian elektronik. Karena wajib pajak tidak mau melaporkan karena pengaruh kesulitan sistem e-filing terhadap kebiasaan pelaporan mereka, temuan yang diperoleh tidak signifikan secara statistik.

Hasil ini tidak sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* dimana keberadaan sistem *e-filing* yang seharusnya dapat menjadi media evaluasi informasi dengan cepat dan mudah diakses tidak mampu meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak. Hal tersebut menggambarkan meski keberadaan sistem sangat menunjang kemudahan, namun apabila tidak dilakukan sosialisasi dengan efektif maka tidak memiliki dampak pada tujuan tertentu. Selain itu dapat dikarenakan ada kesalahan sistem yang menyebabkan lamanya proses pelaporan dan adanya beberapa tahapan dalam proses pelaporan menggunakan e-filing yang sulit dipahami, sehingga dengan persepsi berikut wajib pajak merasa bahwa pelaporan pajak sangat merepotkan. Penelitian Agustina et al. (2023) Astuti et al. (2023) menemukan hal yang sama: tidak ada hubungan yang signifikan secara statistik antara kualitas sistem e-filing dan kepatuhan pelaporan SPT tahunan. Hal ini disebabkan banyaknya wajib pajak yang kurang memiliki pengetahuan yang cukup tentang metode e-filing. Menurut gagasan tentang Kontrol Perilaku yang Dirasakan, persepsi seseorang terhadap hasil dari tindakan mereka menentukan perkembangan niat dalam perilaku mereka. Jika orang melihat e-filing sebagai hal yang mudah dan nyaman, mereka akan secara sukarela menyatakan tanggung jawab pajak mereka.

Pengaruh Peran Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. Temuan pengujian hipotesis regresi logistik ordinal menunjukkan nilai signifikansi 0,004 ($< 0,05$), sehingga diterima H3, menunjukkan bahwa peran variabel relawan pajak memiliki pengaruh yang sangat menguntungkan terhadap kepatuhan pelaporan. Membantu wajib pajak mengajukan pengembalian pajak tahunan mereka adalah cara yang bagus untuk membuat mereka merasa didukung dan membuat mereka berpikir bahwa pengarsipan tidak sesulit itu, yang pada gilirannya menghasilkan hasil yang signifikan. Se jauh mana wajib pajak mematuhi pengajuan pengembalian pajak tahunan mereka berbanding lurus dengan sejauh mana relawan memainkan peran pendidikan di bidang ini Sehingga keberadaan relawan pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pelaporan. Temuan ini mendukung *Theory of Planned Behavior* dimana perilaku atau tindakan yang dilakukan oleh relawan pajak secara tepat dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak meningkatkan kepatuhan untuk melakukan pelaporan pajak. Bukti ini sejalan dengan riset yang dilakukan oleh Astuti et al. (2023) Listiani et al. (2023).

KESIMPULAN

Sejauh mana individu mematuhi kewajiban pelaporan dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan mereka tentang pajak. Orang-orang lebih cenderung mengajukan pengembalian pajak tahunan mereka ketika mereka memiliki pemahaman yang kuat tentang konsep perpajakan dan dapat melihat bagaimana kontribusi mereka mendukung pemerintah dan diri mereka sendiri. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap kewajiban pelaporan tidak terpengaruh oleh pengenalan sistem e-filing. Wajib pajak sering melihat pelaporan pajak sebagai hal yang sangat tidak menyenangkan karena masalah sistem memperpanjang proses pelaporan dan memperumit beberapa fase pengarsipan elektronik. Kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pelaporan dipengaruhi oleh keterlibatan relawan pajak. Relawan pajak dapat meringankan pikiran pembayar pajak dan meningkatkan kesan mereka terhadap proses pelaporan dengan menawarkan bantuan mereka dengan pengembalian pajak tahunan. Kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan berbanding lurus dengan sejauh mana relawan mengedukasi masyarakat tentang pajak dan memberikan bantuan kepada wajib pajak saat mengajukan pengembalian tahunan.

Edukasi wajib pajak tentang pajak, pengarsipan elektronik, dan peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan semuanya ditekankan dalam penelitian ini. Saat mempertimbangkan peraturan baru untuk mendorong pengajuan pajak yang lebih akurat, otoritas pajak mungkin ingin mengingat kesimpulan penelitian ini. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi KPP guna mempertimbangkan pentingnya meningkatkan peran relawan pajak serta peningkatan pengetahuan bagi wajib pajak secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N., Andirfa, M., Triana, N., Doni, I., Almadaly, S. S., & Chairunnisa. (2023). Penggunaan E-Filling Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT Tahunan pada Pada KKP Pratama Lhokseumawe. *Asia-Pacific Journal of Public Policy*, 9(1), 127–141. <https://doi.org/10.52137/apjpp.v9i1.158>
- Amrullah, M. A., Syahdan, S. A., Ruwanti, G., & Mulianata, L. (2021). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Pemahaman Akuntansi, dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada UMKM Kabupaten Kotabaru). *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 22(2), 62–80. <http://journal.stiei-kayutangi-bjm.ac.id/>
- Astuti, B., Prananda, P. P., Zs, N. Y., 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. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 213–222. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1.3048>
- Elena, M. (2025). *Tax Ratio Indonesia Masih Rendah Dibanding Negara Asean dan G20*. Bisnis.Com.
- Erica, D. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3(1), 129–188. <https://doi.org/10.31599/jmu.v3i1.857>
- Esameralda, L., Ciptaningsih, T., & Budiarto, M. A. (2022). Pengaruh Penggunaan Sistem E-Filing, E-Billing, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi (JA)*, 10(2), 40–56. <https://doi.org/10.26460/ja.v11i1.2990>

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hassan, I. e, Naeem, A., & Gulzar, S. (2021). Voluntary tax compliance behavior of individual taxpayers in Pakistan. *Financial Innovation*, 7(1), 1–123. <https://doi.org/10.1186/s40854-021-00234-4>
- Herliyanti, Analisa, Yanti, S., & Yusri, Y. (2024). Analisis Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 Sebelum dan Sesudah Adanya Insentif Pajak Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang. *Management & Accounting Expose*, 7(1), 1–9.
- IKPI. (2025). *Realisasi Pelaporan SPT Tahunan 2024 Masih Jauh dari Target*. IKPI. <https://ikpi.or.id/realisasi-pelaporan-spt-tahunan-2024-masih-jauh-dari-target/>
- 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>,
- Kurnia, W., Muncar, A. E., & lin, I. (2019). Pengaruh Leverage , Return On Assets dan Ukuran Perusahaan terhadap Penghindaran Pajak pada Perusahaan Publik di Indonesia. *Management & Accounting Expose*, 2(2), 116–123.
- Listiani, Indrawan, A., & Tanjung, H. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Akuntansi* 45, 4(2), 411–424. <https://doi.org/10.30640/akuntansi45.v4i2.1323>
- Nakhwatunnisa, H., & Adriana, T. F. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, E-Filing dan Kualitas Pelayanan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP. *AL-MIKRAJ Jurnal Studi Islam Dan Humaniora*, 4(2), 1923–1940. <https://doi.org/10.37680/almikraj.v4i02.5483>
- Nilla, V. S., & Widyawati, D. (2021). Pengaruh Penerapan E-Billing, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(4), 1–23.
- Ningsih, S. S., & Saragih, F. (2020). Pemahaman Wajib Pajak Pelaku UMKM Mengenai Peraturan Pemerintah Tentang Pp No.23 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Pajak UMKM. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 20(1), 38–44. <https://doi.org/10.30596/jrab.v20i1.4870>
- Novianti, A., Nuryati, T., Rossa, E., Puspaningtyas, D., & Manrejo, S. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan Dan Peran Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Bekasi. *Sinomika Journal*, 2(4), 759–770. <https://doi.org/10.46306/rev.v5i1.527>
- Nur, S. A. (2020). Pengaruh Sikap Rasional, Pelayanan, dan Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating. *Management and Accounting Expose*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.36441/mae.v3i1.133>
- Rahayu, P. (2016). Pengaruh Penerapan Aplikasi Electronic Filling (E-Fillling) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaporkan SPT Tahunan. *Jurnal Cendekia Akuntansi*, 4(2), 22–31. <http://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/CendekiaAkuntansi/article/download/284/220>
- Rahman, M. A. (2025). *Kepatuhan Pajak di Indonesia : Sebuah Tinjauan Teoritis*. IKPI. <https://ikpi.or.id/kepatuhan-pajak-di-indonesia-sebuah-tinjauan-teoritis/>
- Siagian, S. C. T., Rinendy, J., & Sihotang, R. B. (2024). Compliance Of Annual Tax Returns Based On Tax Understanding And Tax Office Quality For Individual Taxpayers At

- Cileungsi Pratama Tax Office. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(2), 3418–3432. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Siregar, E., & Amin, M. N. (2023). Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Insentif Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Cibitung. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1967–1976. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16043>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistyowati, M., & Nuryati. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Tax Amnesty dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 24(02), 1–8. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap>
- Sundari, R., Diawati, P., & Khairunnisa, D. (2024). Pengaruh Aplikasi E – Filing Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Pegawai Honda Astra Motor Cabang Bandung. *Land Journal*, 5(1), 139–151. <https://doi.org/10.47491/landjournal.v5i1.3388>
- Susanto, Y. K., & Fiorita, I. (2023). Taxpayer Compliance: Taxpayer Behavior Analysis and Tax Awareness As a Mediating in Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 25(1), 197–206. <https://doi.org/10.34208/jba.v25i1.2067>