

## Pengaruh Asistensi Relawan Pajak, *E-Filling*, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar

Zaedar Ruhni<sup>1</sup>, Made Ary Meitriana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Singaraja, Indonesia

e-mail: zaedar@undiksha.ac.id\*<sup>1</sup>, ary.meitriana@undiksha.ac.id<sup>2</sup>

### Abstrak

Riwayat Artikel  
Tanggal diajukan:  
14 May 2023

Tanggal diterima :  
20 May 2023

Tanggal  
dipublikasikan:  
30 Juni 2022

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh asistensi relawan pajak, *e-filling*, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar berjumlah 288.229 Wajib Pajak. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dihitung berdasarkan rumus Slovin yang diambil dengan menggunakan teknik *proportional random sampling*. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil regresi linier berganda diperoleh bentuk persamaan regresi  $Y = 60,463 - 0,384 + 0,332 - 0,334$ . Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel *e-filling* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar, sedangkan variabel asistensi relawan pajak dan sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Hasil selanjutnya, menunjukkan bahwa asistensi relawan pajak, *e-filling*, dan sosialisasi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Gianyar dengan nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$  dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $7,371 > 3,091$ ).

Pengutipan:  
Ruhni, Z.,  
Meitriana, M. A.  
(2023). Pengaruh  
Asistensi  
Relawan Pajak,  
E-Filling, Dan  
Sosialisasi  
Perpajakan  
Terhadap  
Kepatuhan Wajib  
Pajak Orang  
Pribadi dalam  
Pelaporan SPT  
Tahunan di  
Kantor Pelayanan  
Pajak (KPP)  
Pratama Gianyar.  
*Jurnal Pendidikan  
Ekonomi  
Undiksha*, 15(1),  
171–182.  
[http://doi.org/  
10.23887/jjpe.v15  
i1.61814](http://doi.org/10.23887/jjpe.v15i1.61814)

**Kata kunci:** Asistensi Relawan Pajak; *E-Filling*; Sosialisasi Perpajakan; SPT Tahunan; Kepatuhan Wajib Pajak

### Abstract

This study aims to examine the effect of volunteer tax assistance, e-filing, and tax socialization on the compliance of individual taxpayers (WPOP) in reporting annual tax returns (SPT) at the Pratama Gianyar Tax Office (KPP). This type of research is causal research with a quantitative approach. The population in this study was all individual taxpayers registered at KPP Pratama Gianyar, totaling 288.229 taxpayers. The number of samples in this study was 100, calculated based on the Slovin formula and taken using a proportional random sampling technique. The data used in this study are primary and secondary. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. Based on the results of multiple linear regression, the regression equation  $Y = 60,463 - 0,384 + 0,332 - 0,334$  is obtained. The results of this hypothesis test indicate that the e-filling variable has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance at the Gianyar Pratama

Tax Service Office, while the variables volunteer tax assistance and tax socialization have a negative and significant effect on individual taxpayer compliance at the Gianyar Primary Tax Service Office. Subsequent results show that volunteer tax assistance, e-filing, and tax socialization together have an effect on individual taxpayers (WPOP) in reporting annual SPT at KPP Pratama Gianyar, with a significance value of  $0.000 < 0.05$  and  $F_{\text{count}} > F_{\text{table}}$  ( $7.371 > 3.091$ ).

**Keywords:** Tax Volunteer Assistance; E-Filing; Tax Socialization; Annual SPT; Taxpayer Compliance

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang paling besar kontribusinya jika dibandingkan dengan sektor lainnya, sekitar 84% dari struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) berasal dari penerimaan pajak (Leapatra dan Kusumawati, 2021). Oleh karena itu, Kementerian Keuangan Republik Indonesia berkoordinasi dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya untuk mengoptimalkan penerimaan negara yang bersumber dari pajak (Awwaliyah dan Agriyanto, 2019). Salah satu upaya DJP untuk memaksimalkan pemungutan pajak adalah dengan mengalihkan sistem perpajakan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* (Nurdyastuti dan Penawan, 2018). Kepatuhan wajib pajak tersebut dapat direalisasikan melalui kepatuhan dalam menghitung, membayar, serta melaporkannya dalam bentuk Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Namun, permasalahan yang terjadi saat ini yaitu masyarakat yang telah memenuhi syarat sebagai wajib pajak belum melaksanakan kewajibannya secara penuh. Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Humas DJP Neilmarldrin Noor mengungkapkan bahwa jumlah SPT Tahunan yang disampaikan oleh wajib pajak orang pribadi per 30 April 2022 mencapai sebesar 67,18%. Hasil tersebut diketahui belum sesuai dengan ekspektasi Dirjen Pajak, yang sebelumnya telah menargetkan rasio kepatuhan formal di tahun 2022 sebesar 80% dengan jumlah SPT sebanyak 15,2 juta SPT. Sedangkan, jumlah SPT yang disampaikan hingga 30 April 2022 baru mencapai sebesar 11,87 juta SPT dari total wajib pajak yang tercatat sejumlah

19 juta SPT. Sehingga, jumlah WPOP yang belum menyampaikan SPT Tahunan sebesar 3,33 juta SPT (Pajakku.com, 2022).

Adanya fenomena tersebut, membuat DJP selalu berupaya untuk meningkatkan kesadaran WP dalam melaporkan SPT tahunan (Made et al., 2021). DJP bekerja sama dengan perguruan tinggi untuk membangun Tax Center dan membentuk program relawan pajak (*Tax Volunteer*) dalam upaya meningkatkan pengetahuan wajib pajak (WP) tentang pentingnya pelaporan SPT Tahunan. Mahasiswa dipilih sebagai relawan pajak karena termasuk dalam usia milenial yang lebih mahir dalam merespon perubahan ilmu pengetahuan dan teknologi. Selain masih banyak masyarakat yang belum mengetahui secara pasti proses pelaporan pajak tahunan, terutama yang berbasis aplikasi atau online, KPP Pratama Gianyar juga memandang bahwa pelaporan pajak tahunan merupakan ritual tahunan yang terjamin keberlangsungannya. Oleh karena itulah, *tax volunteers* sangat diperlukan untuk mempercepat proses pelayanan dan memastikan wajib pajak tidak perlu menunggu antrean terlalu lama (Made et al., 2021).

Tugas utama seorang relawan pajak adalah memberikan pelayanan berupa pendampingan atau asistensi *e-filing* kepada WPOP guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan tepat pada waktunya (Nabila et al., 2019). *E-filing* memberikan kemudahan bagi WPOP untuk menyampaikan SPT Tahunannya kapan saja dan dimana saja selama ada koneksi internet. Hal ini tentunya akan mampu mengurangi biaya dan waktu yang

dibutuhkan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam mengisi dan menyampaikan SPT Tahunan secara benar dan tepat waktu. DJP berharap tidak ada alasan lagi bagi Wajib Pajak untuk tidak menyampaikan SPT Tahunannya setelah adanya program *e-filing* yang memberikan banyak kemudahan. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sentanu dan Budiarta (2019) pada WP di Kabupaten Badung, yang menemukan bahwa semakin banyak WP yang menggunakan *e-filing* maka semakin meningkat pula tingkat kepatuhan WP dalam menyampaikan SPT tahunan pribadi. Namun, hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Defitri et al. (2019) yang menyatakan bahwa penerapan *e-filing* tidak berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Perlu dilakukan kajian lebih lanjut mengenai dampak *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan mengingat hasil penelitian sebelumnya masih kontradiktif.

Dirjen Pajak juga melakukan sosialisasi perpajakan sebagai upaya untuk mengedukasi masyarakat, khususnya wajib pajak, serta memberikan pemahaman, informasi, dan bimbingan agar mereka lebih memahami masalah-masalah yang berkaitan dengan perpajakan, baik peraturan perpajakan maupun prosedur perpajakan melalui metode yang tepat (Wijayanto, 2015). Bentuk sosialisasi perpajakan dilakukan dengan penyuluhan serta mengadakan kelas-kelas pajak baik secara langsung (tatap muka) maupun secara *online* (daring). Salah satu unit kerja DJP yang

dibentuk untuk mendorong kemajuan lebih pesat dalam sosialisasi kepada masyarakat adalah KPP Pratama Gianyar. Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar hingga saat ini berjumlah sebesar 288.229 orang. Jumlah tersebut merupakan jumlah terbesar diantara seluruh KPP yang ada di Provinsi Bali. KPP Pratama Gianyar sendiri memiliki wilayah kerja yang cukup luas, yakni meliputi 4 kabupaten di Bali bagian Timur (Kabupaten Gianyar, Bangli, Klungkung, dan Karangasem). Menurut penelitian Nurdyastuti dan Penawan (2018:28), tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel sosialisasi perpajakan. Namun, temuan penelitian ini tidak setuju dengan temuan Winerungan et al. (2012:960), yang tidak menemukan hubungan antara sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bintung. Penelitian ini perlu dilakukan kembali mengingat hasil penelitian sebelumnya yang masih inkonsisten.

Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari Divisi Pengelola Data KPP Pratama Gianyar, diketahui KPP Pratama Gianyar memiliki jumlah WP yang paling besar di provinsi Bali, akan tetapi KPP Pratama Gianyar memiliki permasalahan dalam hal kepatuhan wajib pajak, khususnya yang berkaitan dengan pelaporan SPT Tahunan. Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WPOP di KPP Pratama Gianyar tahun (2017-2021).

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar Tahun (2017-2021)

No.	Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Efektif	WPOP yang Melaporkan SPT	Tingkat Kepatuhan (%)
1.	2017	156.975	67.696	72.534	46,21%
2.	2018	168.124	73.370	71.582	42,58%
3.	2019	181.543	81.275	70.978	39,10%
4.	2020	285.359	87.602	85.934	30,11%
5.	2021	294.806	92.749	75.407	25,58%

Sumber Data: KPP Pratama Gianyar (2022)

Tabel 1. diatas menunjukkan bahwa jumlah WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar selalu mengalami kenaikan di setiap tahunnya, akan tetapi persentase kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan selalu mengalami penurunan selama periode tahun 2017 hingga 2021. Tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WP sebesar 46,21% pada tahun 2017, 42,58% pada tahun 2018, 39,10% pada tahun 2019, 30,11% pada tahun 2020, dan 25,58% pada tahun 2021. Perlu adanya pemahaman mendalam terkait penyebab atas kurangnya kesadaran WPOP dalam melaporkan SPT Tahunan. KPP Pratama Gianyar dipilih sebagai lokasi penelitian dikarenakan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam melaporkan SPT Tahunan tergolong masih sangat rendah yaitu sebesar 25,58% di tahun 2021. Hal ini tercermin dalam tabel 1. di atas yang menunjukkan terjadinya penurunan secara signifikan akan kepatuhan WPOP dalam melaporkan SPT Tahunannya.

Berdasarkan dengan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka *Theory of Planned Behavior* (TPB) relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan terutama dalam hal melaporkan SPT Tahunan. Sebelum bertindak, individu akan yakin akan hasil yang diharapkan dari tindakan tersebut. Individu yang bersangkutan kemudian akan memutuskan apakah akan melakukannya atau tidak. Ini dan kesadaran wajib pajak saling berhubungan. Keharusan penyampaian SPT Tahunan sebagai salah satu cara untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah sebenarnya pajak yang terhutang dan membantu pemerintah sebagai tolak ukur dalam menilai efektifitas suatu sistem perpajakan akan dipahami oleh Wajib Pajak yang sadar akan pajak. Tiga elemen mempengaruhi perilaku seseorang: keyakinan perilaku, keyakinan normatif, dan keyakinan kontrol. Tahap niat (niat berperilaku) dan tahap perilaku (berperilaku) adalah dua tahap berikutnya yang akan dilalui seseorang jika ketiga kondisi ini terpenuhi.

Penelitian ini dilakukan kembali untuk menguji pengaruh beberapa variabel yang menyebabkan kepatuhan WPOP di KPP Pratama Gianyar dalam melaporkan SPT Tahunan. Kontradiksi dan inkonsistensi pada penelitian-penelitian terdahulu membuat penelitian ini masih menarik untuk dilakukan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan asistensi relawan pajak, penerapan *e-filling*, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP dalam pelaporan SPT Tahunan dengan judul "Pengaruh Asistensi Relawan Pajak, *E-filling*, dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar".

## METODE

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar yang beralamat di Jalan Bay pass Dharma Giri Blahbatu, Gianyar. KPP Pratama Gianyar dipilih sebagai lokasi penelitian karena tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam melaporkan SPT Tahunan tergolong masih sangat rendah dan terus mengalami penurunan selama 5 tahun terakhir. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausal. Penelitian kausal digunakan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat dari variabel-variabel yang diteliti guna menjawab pertanyaan peneliti. Penelitian ini terbagi menjadi dua variabel yaitu variabel terikat dan variabel bebas. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi, sedangkan variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi (Sugiyono, 2018). Adapun jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Hal ini dikarenakan data dalam penelitian ini berupa angka-angka. Menurut Firdaus (2012:43) "penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang menggunakan angka (*numerical*) dari hasil observasi dengan maksud untuk menjelaskan fenomena dari observasi".

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar sebanyak 288.229 Wajib Pajak. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *proportional random sampling*. Teknik ini digunakan karena populasi tersebar dalam beberapa kelompok, yakni meliputi 4 kabupaten di Bali bagian Timur (Kabupaten Gianyar, Bangli, Klungkung, dan Karangasem). Menurut Arikunto (2006), untuk memperoleh sampel yang representatif maka pengambilan subjek dari setiap strata atau wilayah ditentukan seimbang atau sebanding dengan banyaknya subjek dalam masing-masing wilayah. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel yang diperoleh pada penelitian ini adalah sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu hasil skor kuesioner dari jawaban responden mengenai pengaruh asistensi relawan

pajak, *e-filling*, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Gianyar, sedangkan data sekundernya yaitu jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar serta tingkat pelaporan SPT Tahunan. Tahapan pengujian yang dilakukan pada penelitian ini yaitu uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji Hipotes.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Analisis deskriptif digunakan untuk menguji data yang diperoleh dari pengisian kuesioner. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terkait karakteristik variabel penelitian dan demografi responden. Statistik deskriptif ini menjelaskan skala jawaban responden pada setiap variabel yang diukur dari nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi (Ghozali, 2011). Adapun hasil analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
Asistensi Relawan Pajak	100	50,00	55,00	51,8600	1,87498
E-filling	100	42,00	55,00	48,6000	3,81120
Sosialisasi Perpajakan	100	20,00	25,00	23,4600	1,74321
Kepatuhan WP dlm Pelaporan SPT	100	42,00	55,00	48,8200	3,07607
Valid N ( <i>listwise</i> )	100				

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 4.3 diatas, maka dapat ditarik 4 deskripsi umum hasil penelitian sebagai berikut.

1. Variabel asistensi relawan pajak (X1) mempunyai skor minimum 50, skor maksimum 55, skor rata-rata 51,86 dengan standar deviasi 1,875 dari 13 pertanyaan.
2. Variabel *e-filling* (X2) mempunyai skor minimum 42, skor maksimum 55, skor rata-rata 48,60 dengan standar deviasi 3,811 dari 11 pertanyaan.
3. Variabel sosialisasi perpajakan (X3) mempunyai skor minimum 20, skor

maksimum 25, skor rata-rata 23,46 dengan standar deviasi 1,743 dari 5 pertanyaan.

4. Variabel kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan (Y) mempunyai skor minimum 42, skor maksimum 55, skor rata-rata 48,82 dengan standar deviasi 3,076 dari 11 pertanyaan.

Uji normalitas juga dilakukan dalam penelitian ini untuk menguji apakah model dalam regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas

dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Hasil uji normalitas

pada penelitian ini disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		100
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	,000000
	<i>Std. Deviation</i>	2,77322784
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,077
	<i>Positive</i>	,077
	<i>Negative</i>	-,060
<i>Test Statistic</i>		,077
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,154 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: *Output SPSS 25.0 for Windows*

Berdasarkan data pada tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa nilai *Kolmogorov- Smirnov* sebesar 0,077 dengan nilai signifikansi 0,154 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa nilai residual berdistribusi secara normal dan dapat digunakan dalam penelitian. Normal dalam penelitian ini dimaksudkan bahwa dalam

model regresi variabel bebas atau residual memiliki distribusi normal.

Penelitian ini juga menggunakan uji multikolinearitas. Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau tidak. Ringkasan hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini disajikan pada tabel 3 berikut ini

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

<i>Model</i>	<i>Collinearity Statistics</i>		<i>Keterangan</i>
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	
Asistensi Relawan Pajak	0,947	1,056	Bebasa Multikolinearitas
1 E-filling	0,925	1,081	Bebasa Multikolinearitas
Sosialisasi Perpajakan	0,954	1,048	Bebasa Multikolinearitas

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel 3 diatas, dapat dilihat bahwa semua variabel independen memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai *VIF* lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan, tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas pada model regresi.

Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *glejser*. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini disajikan pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
Asistensi Relawan Pajak	,048	,095	,053	,505	,614
E-filling	-,018	,047	-,040	-,383	,703

Sosialisasi Perpajakan	-,064	,102	-,065	-,627	,532
------------------------	-------	------	-------	-------	------

Sumber: *Output SPSS 25.0 for Windows*

Berdasarkan data pada tabel 4 diatas, dapat dijelaskan bahwa variabel bebas tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen bernilai *Absolut Residual* (AbsRes). Variabel asistensi relawan pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,614. Selanjutnya, untuk variabel *e-filling* memiliki nilai signifikansi sebesar 0,703 dan untuk variabel sosialisasi perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,532.

Semua variabel mempunyai probabilitas signifikansi > 0,05. Sehingga dapat diambil kesimpulan, model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruhantara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil dari analisis regresi berganda pada penelitian ini disajikan pada tabel 5 berikut.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	60,463	9,132		6,621	,000
Asistensi Relawan Pajak	-,384	,155	-,234	-2,475	,015
E-filling	,332	,077	,411	4,295	,000
Sosialisasi Perpajakan	-,334	,166	-,190	-2,012	,047

Sumber: *Output SPSS 25.0 for Windows*

Berdasarkan perhitungan regresi linear berganda pada tabel 5 diatas, maka didapat hasil persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = 60,463 - 0,384.X1 + 0,332. X2 - 0,334. X3 + e$$

Berdasarkan model regresi yang terbentuk, maka dapat diinterpretasikan hasil sebagai berikut.

1. Konstanta (a) sebesar 60,463 menunjukkan bahwa apabila variabel asistensi relawan pajak (X1), *e-filling* (X2), dan sosialisasi perpajakan (X3) bernilai konstan, maka variabel tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan (Y) memiliki nilai 60,463 satuan.
2. Asistensi relawan pajak (X1) memiliki koefisien regresi sebesar -0,384. Nilai koefisien regresi yang negatif menunjukkan bahwa asistensi relawan pajak (X1) berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan (Y). Hal ini menggambarkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan asistensi relawan pajak (X1) dapat menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT

Tahunan (Y) sebesar 0,384 dengan asumsi variabel independen yang lainnya tetap.

3. *E-filling* (X2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,332. Nilai koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa *e-filling* (X2) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan (Y). Hal ini menggambarkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan *e-filling* (X2) dapat menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan (Y) sebesar 0,332 dengan asumsi variabel independen yang lainnya tetap.
4. Sosialisasi perpajakan (X3) memiliki koefisien regresi sebesar -0,334. Nilai koefisien regresi yang negatif menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan (X3) berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan (Y). Hal ini menggambarkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan sosialisasi perpajakan (X3) dapat menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan (Y) sebesar 0,334 dengan

asumsi variabel independen yang lainnya tetap.

Uji t pada penelitian ini digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara

individu terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lainnya konstan. Adapun hasil dari uji statistik (uji t) pada penelitian ini disajikan pada tabel 6 berikut.

Tabel 6. Hasil Uji Statistik (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	60,463	9,132		
Asistensi Relawan Pajak	-,384	,155	-,234	-2,475	,015
E-filling	,332	,077	,411	4,295	,000
Sosialisasi Perpajakan	-,334	,166	-,190	-2,012	,047

Sumber: Output SPSS 25.0 for Windows

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 6 diatas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut.

1. Pengujian hipotesis pertama ( $H_1$ ) bahwa variabel asistensi relawan pajak memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,015 < 0,05$ , maka dapat dinyatakan bahwa variabel  $X_1$  mempunyai kontribusi terhadap Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima yaitu asistensi relawan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Gianyar.
2. Pengujian hipotesis kedua ( $H_2$ ) bahwa variabel *e-filling* memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat dinyatakan bahwa variabel  $X_2$  mempunyai kontribusi terhadap Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  diterima yaitu *e-filling* berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Gianyar.

3. Pengujian hipotesis ketiga ( $H_3$ ) bahwa variabel sosialisasi perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,047 < 0,05$ , maka dapat dinyatakan bahwa variabel  $X_3$  mempunyai kontribusi terhadap Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa  $H_3$  diterima yaitu sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Gianyar.

Uji simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama atau simultan. Adapun hasil dari uji statistik (uji F) pada penelitian ini disajikan pada tabel 7 berikut.

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	175,372	3	58,457	7,371	,000 <sup>b</sup>
Residual	761,388	96	7,931		
Total	936,760	99			

Sumber: Output SPSS 25.0 for Windows

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 7 diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 7,371 dengan tingkat signifikansi (sig.) sebesar 0,000 lebih

kecil dari 0,05. Pengujian juga dapat dilakukan dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ , dengan jumlah sampel 100 diperoleh  $df = N - k - 1 = 100 - 3 - 1 = 96$ , sehingga  $F_{tabel}$

dengan df 96 adalah 3,091. Hal ini menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (7,371 > 3,091). Jadi jelas  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel

bebas (X) terhadap variabel (Y), yang ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R Square*. Hasil analisis koefisien determinasi disajikan pada tabel 8 berikut.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,433 <sup>a</sup>	,187	,162	2,81623

Sumber: *Output SPSS 25.0 for Windows*

Berdasarkan informasi pada tabel 8 di atas, terlihat bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,162 yang menunjukkan bahwa sosialisasi pajak, *e-filing*, dan bantuan pajak sukarela hanya dapat memberikan kontribusi sebesar 16,2% dari variasi variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tahun pelaporan SPT. Faktor-faktor lain di luar penelitian ini dapat berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan sebesar 83,8%.

### Pembahasan

Variabel asistensi relawan pajak (X1) memiliki koefisien negatif -0,384 dan nilai signifikansi 0,015, sesuai dengan hasil uji statistik (t). Nilai signifikansi variabel asistensi relawan pajak (X1) lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel asistensi relawan pajak memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi. Biasanya, seorang individu akan memiliki kepercayaan terhadap motivasi ataupun dorongan dari orang lain (pihak luar), tersedianya pelayanan prima dari para relawan pajak merupakan salah satu faktor yang menentukan bagaimana niat setiap individu untuk bertindak. Akibatnya, jika wajib pajak kurang yakin terhadap hasil dari perbuatan atau tindakannya dalam melaporkan SPT tahunan, wajib pajak akan melanggar hukum dan lalai melakukannya. Hal ini terjadi akibat sulitnya membangun kemandirian WPOP yang dipengaruhi oleh

unsur internal maupun eksternal yang terdapat dalam diri individu itu sendiri. Menurut temuan penelitian oleh Fort et al. (2008), keberadaan relawan pajak meningkatkan risiko membuat Wajib Pajak (WP) merasa bergantung karena mereka terus mendapatkan pelayanan, yang membuat mereka cenderung tidak berusaha untuk melaporkan pajak tahunan mereka sendiri.

Variabel *e-filing* (X2) memiliki koefisien positif sebesar 0,332 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, sesuai dengan hasil uji statistik t. Nilai signifikansi variabel *e-filing* (X2) lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan dipengaruhi secara signifikan oleh variabel *e-filing*. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis kedua yang menyatakan penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan SPT tahunan. Hal ini disebabkan karena penerapan sistem *e-filing* dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang baik bagi wajib pajak sehingga wajib pajak dapat termotivasi dan patuh untuk melaporkan SPT tahunannya. Semakin tinggi penerapan sistem *e-filing*, maka semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT tahunan.

Variabel sosialisasi pajak (X3) memiliki koefisien negatif sebesar 0,334 dan nilai signifikansi sebesar 0,047, sesuai dengan temuan uji statistik t.

Nilai probabilitas = 0,05 lebih besar dari nilai signifikansi variabel sosialisasi pajak (X3). Dengan demikian, dapat diterima hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan. Adanya sosialisasi perpajakan dapat mempermudah wajib pajak untuk memahami peraturan dan informasi perpajakan, sehingga meningkatkan kemungkinan mereka untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Sosialisasi perpajakan merupakan salah satu faktor penentu niat individu untuk berperilaku karena individu tersebut memiliki keyakinan atas motivasi atau dorongan dari orang lain (pihak luar). Sehingga, ketika wajib pajak tidak memiliki keyakinan terkait dengan hasil yang akan diperoleh dari tindakan atau perilaku melaporkan SPT tahunan, maka akan menyebabkan wajib pajak bersikap tidak patuh dalam melaksanakan salah satu kewajibannya terutama dalam melaporkan SPT tahunan. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan secara rutin akan berdampak pada penurunan kepatuhan wajib pajak. Firmansyah, dkk. (2022) menegaskan bahwa hal ini terjadi karena sosialisasi perpajakan dianggap sebagai kegiatan rutin yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak agar wajib pajak yang memiliki badan usaha sendiri atau menjalankan profesi mandiri bebas untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Sudut pandang ini menunjukkan bahwa sosialisasi pajak memiliki sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel independen yang terdiri dari asistensi relawan pajak (X1), *e-filing* (X2), dan sosialisasi perpajakan (X3) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar. Hal ini dapat dibuktikan dari

hasil uji F yang menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 7,371 dengan tingkat signifikansi (sig.) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel asistensi relawan pajak, *e-filing*, dan sosialisasi perpajakan secara bersama sama atau simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hipotesis terkait dengan pengaruh asistensi relawan pajak, *e-filing*, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Gianyar, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut. (1) Berdasarkan  $H_1$  yang diajukan, yaitu asistensi relawan pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Gianyar. Hasil analisis data menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,015 < 0,05$ , maka  $H_1$  dapat diterima. Nilai  $t$  negatif menunjukkan bahwa variabel  $X_1$  mempunyai hubungan yang tidak searah dengan  $Y$ . (2) Berdasarkan  $H_2$  yang diajukan, yaitu *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Gianyar. Hasil analisis data menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_2$  dapat diterima. Nilai  $t$  positif menunjukkan bahwa variabel  $X_2$  mempunyai hubungan yang searah dengan  $Y$ . (3) Berdasarkan  $H_3$  yang diajukan, yaitu sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Gianyar. Hasil analisis data menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,047 < 0,05$ , maka  $H_3$  dapat diterima. Hal ini mengandung makna

bahwa seringkali dilakukan sosialisasi perpajakan akan menyebabkan kepatuhan wajib pajak semakin rendah.

Berdasarkan  $H_4$  yang diajukan, yaitu asistensi relawan pajak, *e-filling*, dan sosialisasi perpajakan secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan. Hasil analisis data menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 7,371 dengan tingkat signifikansi (sig.) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Selain itu, dapat dilakukan dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ , dengan jumlah sampel 100 diperoleh  $df = N-k-1 = 100 - 3 - 1 = 96$ , sehingga  $F_{tabel}$  dengan  $df$  96 adalah 3,091. Hal ini menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (7,371 > 3,091). Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima.

#### Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut. (1) Bagi Direktorat Jenderal Pajak Studi ini menunjukkan bahwa penggunaan metode *e-filling* secara signifikan dan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, Dirjen pajak hendaknya terus memunculkan inovasi-inovasi baru. Misalnya, dengan menambahkan modifikasi pada usaha penyedia jasa aplikasi / *Application Service Provider* (ASP) sehingga *e-filling* dapat digunakan oleh Wajib Pajak secara merata. Selain itu, diharapkan proses penggunaan sistem *e-filling* dapat lebih dipermudah agar dapat dipahami oleh Wajib Pajak yang belum pernah menggunakannya. (2) Bagi Masyarakat (Wajib Pajak Orang Pribadi) Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dihimbau untuk dapat memperhatikan dan meneliti setiap kebijakan pemerintah terkait perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. (3) Bagi Peneliti Selanjutnya, diantaranya yaitu: a) Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang sama, masih banyak lagi variabel-variabel yang perlu dicermati guna menambah pemahaman ilmiah di bidang perpajakan. Studi selanjutnya harus

memasukkan variabel tambahan, seperti denda pajak, kualitas pelayanan pajak, dan lain-lain, yang dapat digunakan untuk menjelaskan unsur-unsur yang dapat memotivasi orang untuk menyampaikan SPT tahunan mereka tepat waktu, b) Populasi, sampel, dan tempat penelitian semuanya dapat diperluas dengan lebih banyak penelitian, dan c) Penelitian selanjutnya bisa menambahkan metode penelitian menjadi kualitatif dengan wawancara dan observasi secara langsung kepada Wajib Pajak yang mendapatkan asistensi relawan pajak agar hasil yang diperoleh menjadi lebih akurat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, B., Prananda, P. P., Zs, N. Y., & Putra, Y. P. (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*. 11(1), 213–222.
- Awwaliyah, N. F., & Agriyanto, R. (2019). *The effect of regional original income and balance funding on regional government financial performance*. 1(1), 25–46.
- Defitri, S., Mahaputra, U., Yamin, M., Fauziati, P., & Hatta, U. B. (2019). *The Effect of Demographic Factors and E-Filling Usage on Tax Compliance*. January 2018. <https://doi.org/10.14419/ijet.v7i3.25.17535>
- Fort, C. P., Reider, B., & Jones, B. L. (2008). *The Volunteer Income Tax Assistance Student Program: Are We Creating a Dependence on the Service? Journal of Higher Education Outreach and Engagement*, 12(3), 129–138. <https://ojsprod.galib.uga.edu/jheo/article/view/500>
- Leapatra, N., & Kusumawati, F. (2021). *Potret Pelaporan SPT Tahunan melalui E-Filing pada Masa Pandemi Covid-19 Portrait of Annual SPT*

- Reporting through E-Filing during the Covid-19 Pandemic. 17(2), 119–133.*
- Made, N., Sri, A., Artini, P., Astari, L. M., Putu, N., Sari, P., & Ganesha, U. P. (2021). *Mengungkap Persepsi Wajib Pajak Atas. 14(1), 73–81.*
- Megawangi, C. A. M., & Setiawan, P. E. (2017). *Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 19(3), 2348–2377.*
- Nabila, D. T. Della, S, I. D. K. Y., & Manan, A. (2019). *Edukasi Penggunaan E-Filing Melalui Program Relawan Pajak 2019. 1(2), 217–222.*
- Nurdyastuti, T., & Penawan, A. (2018). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. 3(1), 28–34.*
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta, CV.
- Wijayanto, G. J. (2015). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb P2) Di Kota Magelang Tahun 2015. 1, 1–17.*
- Winerungan, O. L. (2012). *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kpp Manado Dan Kpp Bitung. 1(3), 960–970.*