

Peran Moderasi Relawan Pajak Dalam Pengaruh E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Dosen dan Karyawan Universitas Islam Malang)

Risma Ayu Febrianti^{1*}, Anik Malikah², Umi Nandiroh³

^{1,2,3}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang

*Email Korespondensi: 22101082053@unisma.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of e-Filing on the compliance of individual taxpayers with tax volunteers as a moderation variable in taxpayers, lecturers, and employees of the Islamic University of Malang. This study uses a quantitative research method with the type of causal relationship research (causal relationship). This study uses primary data obtained through questionnaires. The population in this study is individual taxpayers at the Islamic University of Malang with a sample of 222 respondents. The method used in this study is Moderated Regression Analysis (MRA) using SPSS Version 27. The results of the study indicate that the use of e-Filing has a positive and significant effect on the compliance of taxpayers and tax volunteers cannot moderate the influence of e-Filing on the compliance of taxpayers, lecturers and employees at the Islamic University of Malang. The implications of this research are expected to contribute to the development of tax science and provide information and input for the DJP for decision-making in designing tax policies. The limitation of this study is that the research subject is only individual taxpayers, lecturers, and employees of the Islamic University of Malang, and this study only uses one independent variable, namely e-Filing. It is recommended for future researchers to expand the research subjects to taxpayers, lecturers, and employees at other universities to obtain more representative results. Future researchers are also expected to add independent variables such as tax socialization, tax understanding, and digital literacy to achieve a more comprehensive understanding of the factors that influence tax compliance.

Keywords: E-Filing, Taxpayers Compliance, Tax Volunteers

PENDAHULUAN

Pajak merupakan partisipasi wajib yang diwajibkan kepada orang pribadi ataupun badan yang tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan masyarakat. Penerimaan pajak yang optimal memungkinkan pemerintah untuk memastikan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pertumbuhan negara akan meningkat apabila masyarakat sebagai wajib pajak memenuhi kewajiban dalam membayar pajak (Permadi & Mauludi AC, 2023).

Kepatuhan wajib pajak merupakan sebagian dari wajib pajak untuk memenuhi kewajiban dan melaksanakan hak perpajakan. Kepatuhan wajib pajak merupakan kunci keberhasilan pemerintah dalam memperoleh penerimaan pajak (Inayah. et al., 2023). Pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang belum melaporkan pajaknya dikarenakan rendahnya tingkat kepatuhan. Beberapa faktor yang menjadi rendahnya tingkat kepatuhan diantaranya, pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak dan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Nandiroh et al., 2021). Berikut merupakan data kepatuhan wajib pajak Indonesia pada periode 2020-2023.

Tabel 1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia

No	Tahun	Jumlah WP	SPT yang dilaporkan	Rasio Kepatuhan
1.	2020	14,1 Juta	12,1 Juta	85,41 %
2.	2021	13,2 Juta	13,1 Juta	98,73 %
3.	2022	13,8 Juta	12,9 Juta	93,71 %

No	Tahun	Jumlah WP	SPT yang dilaporkan	Rasio Kepatuhan
4.	2023	13,9 Juta	13,0 Juta	94.07 %

Sumber: www.pajak.go.id

Pada tabel 1 terdapat rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT pada tahun 2020-2023 dan terdapat fluktuasi. Kepatuhan penyampaian SPT pada tahun 2021 meningkat sebesar 13,32%, pada tahun 2022 mengalami penurunan sebesar 5,02%, sedangkan pada tahun 2023 mengalami peningkatan sebesar 0,36%. Penurunan ini menjadi perhatian untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam menjaga tingkat kepatuhan lebih optimal.

Pemerintah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak dengan mengharmonisasi peraturan perpajakan dan mengoptimalkan 474ebagi perpajakan. Namun, masih banyak wajib pajak yang menganggap bahwa pajak sebagai beban, sehingga wajib pajak menghindari pelaporan dan pembayaran pajak (Ardika, 2023). Persepsi 474ebagian terhadap pajak muncul karena kurangnya edukasi mengenai manfaat yang diperoleh dari pembayaran pajak sehingga wajib pajak merasa bahwa kontribusi tidak sebanding dengan layanan yang diterima. Selain itu, adanya stigma bahwa pajak hanya menguntungkan pihak tertentu dan tidak memberikan dampak nyata terhadap masyarakat. Persepsi tersebut akan berdampak pada penghindaran, penggelapan dan rendahnya kepatuhan pajak (Judijanto, 2024).

Pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melakukan upaya dengan menerapkan 474ebagi pemungutan pajak *Self Assessment System*, dimana wajib pajak diberi kekuasaan sepenuhnya untuk menghitung, melapor, dan membayar sendiri pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keberhasilan 474ebagi ini sangat dipengaruhi oleh kepatuhan dari wajib pajak terhadap kemudahan dan transparansi yang diberikan oleh teknologi informasi.

Direktorat Jenderal Pajak melakukan inovasi untuk 474ebagi perpajakan dengan diluncurkannya *e-Filing* (Fuzzi Rachmawati et al., 2022). *E-Filing* merupakan inovasi teknologi 474ebagi perpajakan yang digunakan untuk meningkatkan layanan kepada wajib pajak (Supriatiningsih & Jamil, 2021). Penelitian Siswanti (2021) menyatakan bahwa dengan penerapan *e-Filing* ketepatan waktu pelaporan meningkat, hal ini disebabkan oleh kemudahan dalam penggunaan 474ebagi dan pelaporan tidak terbatas waktu. Namun, kenyataannya masih banyak wajib pajak yang belum bisa menggunakan *e-Filing*. Menurut Fidyanningrum (2024) dalam penelitian Andini et al, (2024) menyatakan bahwa wajib pajak baru maupun lama 474ebagian masih belum terbiasa menggunakan *e-Filing*.

Untuk menghadapi tantangan tersebut Direktorat Jenderal Pajak mengadakan program relawan pajak. Relawan pajak ini bertujuan untuk memberikan sosialisasi kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya khususnya membantu asistensi dalam pelaporan pajak melalui *e-Filing* dengan tujuan meningkatkan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya (Ambarwati, Nadiya, 2022). Menurut penelitian Nandiroh et al., (2024) menyatakan bahwa sosialisasi dan pendampingan berhasil dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan terbukti dengan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu dan benar. Penelitian Listiani et al., (2023) menunjukkan bahwa relawan pajak memiliki pengaruh positif dalam memberikan edukasi dan sosialisasi sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana peran moderasi relawan pajak dalam pengaruh *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi oleh relawan pajak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu perpajakan, sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya, serta memberikan informasi dan

masukannya bagi DJP untuk pengambilan keputusan dalam merancang kebijakan perpajakan.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance Theory*)

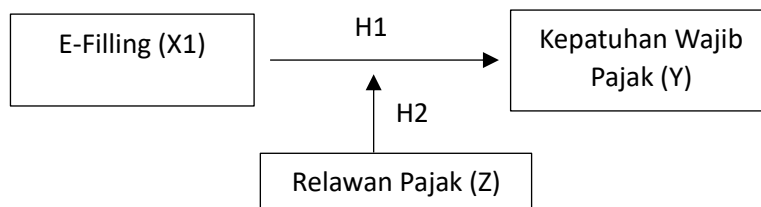
Teori kepatuhan pajak digagas oleh Milgram (1963). Teori ini menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap aturan yang telah ditetapkan. Terdapat dua perspektif mengenai kepatuhan terhadap hukum, yaitu normatif dan instrumental. Perspektif normatif dihubungkan dengan moral dan mengabaikan kepentingan pribadi. Perspektif instrumental berasumsi bahwa individu secara menyeluruh didorong oleh kepentingan pribadi dan persepsi terhadap perubahan-perubahan yang terkait dengan perilaku.

Hubungan Antara *e-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

e-Filing merupakan sistem pelaporan pajak yang dilakukan secara elektronik dengan wajib pajak mengisi dan mengirimkan laporan pajak melalui internet. Hardika et al., (2022) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan *e-filing* dapat membantu wajib pajak dalam melaporkan pajaknya kapan saja dan dimana saja. Wajib pajak memiliki persepsi bahwa *e-Filing* secara efektif membantu mempercepat pelaporan SPT dengan hasil yang lebih akurat dan dapat melaporkan pajaknya kapan saja dan di mana saja. Persepsi ini membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hubungan Antara Relawan Pajak Memoderasi Pengaruh *e-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Peran relawan pajak dalam menjalankan tugasnya dengan optimal akan berdampak pada wajib pajak untuk mempunyai keterampilan yang memadai dalam melaporkan SPT sehingga implementasi dari penggunaan *e-Filing* akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Menurut andini relawan pajak terbukti mampu memoderasi hubungan antara penerapan *e-filing* dan kepatuhan WPOP, sehingga memperkuat dampak positif *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Hipotesis

H1 : Penggunaan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2 : Relawan pajak memoderasi pengaruh penggunaan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian hubungan sebab-akibat (hubungan kausal). Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak orang pribadi Universitas Islam Malang Jl. MT Haryono No. 193, Dinoyo, Kec Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65144. Waktu penelitian bulan November 2024 sampai April 2025.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini merupakan wajib pajak orang pribadi di Universitas Islam Malang. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 497 wajib pajak. Sampel dalam penelitian ini wajib pajak orang pribadi yaitu Dosen dan Karyawan di Universitas Islam Malang. Teknik Pengambilan sampel menggunakan teknik *Random Sampling*. Untuk menetapkan ukuran jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan sampel 5% sehingga

diperoleh sampel sebanyak 222 responden.

Definisi Operasional Variabel

a. *E-Filing* (X)

e-Filing adalah bantuan sistem komputerisasi dalam pengisian atau penyampaian SPT tahunan. Penggunaan *e-Filing* bertujuan untuk memudahkan dalam pelaporan karena bisa dilakukan kapan dan dimana saja. Dengan adanya *e-Filing* bisa memberikan layanan wajib pajak dengan mudah sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

b. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan Wajib Pajak adalah kegiatan yang dilakukan dalam rangka menerapkan peraturan perpajakan yang wajib dilaksanakan oleh semua Wajib Pajak.

c. Relawan Pajak (Z)

Efektivitas program relawan pajak dapat diukur dari sejauh mana program ini mampu mencapai tujuan utama yaitu meningkatkan sosialisasi perpajakan, membantu masyarakat memahami kewajiban pajak, dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer melalui kuesioner yang diberikan secara langsung kepada responden yang telah ditentukan. Data sekunder diperoleh melalui penelitian terdahulu dan *database*. penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner (angket) dengan skala likert 5.

Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik uji interaksi atau sering disebut dengan *Moderated Regression Analysis* (MRA). Variabel moderasi merupakan variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2020). Berikut ini adalah persamaan regresi dari variabel penelitian yang digunakan:

$$Y = \alpha + \beta_1 X + \beta_2 X.Z + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

α = Konstanta

$\beta_1 - \beta_2$ = Koefisien Regresi

X = Penggunaan *e-Filing*

Z = Relawan Pajak

X.Z = Variabel interaksi antara penggunaan *e-Filing* dan relawan pajak yang menggambarkan pengaruh variabel moderasi, relawan pajak yang memoderasi pengaruh penggunaan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

e = Error

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh pada penelitian dari penyebaran kuisoner yang dilakukan di Universitas Islam Malang dengan populasi sebanyak 497 orang. Penentuan sampel menggunakan rumus *Slovin* diperoleh sampel sebanyak 222 responden. Data diolah menggunakan SPSS Versi 27.

Uji Statistik Deskriptif

Tabel 2 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
E-Filing	222	1	5	3.93	.608
Kepatuhan Wajib Pajak	222	1	5	4.05	.576
Relawan Pajak	222	1	5	3.95	.580
Valid N (listwise)	222				

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa variabel *e-Filing* diperoleh nilai minimum dan nilai maksimum 5 dengan rata-rata 3,93 artinya responden memberikan jawaban cenderung setuju atas pernyataan dari variabel *e-Filing* (X) dan standar deviasi sebesar 0,608. Sedangkan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diperoleh nilai minimum 1 dan nilai maksimum 5 dengan rata-rata 4,05 artinya responden memberikan jawaban setuju atas pernyataan dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dan standar deviasi sebesar 0,576. Untuk variabel Relawan Pajak (Z) diperoleh nilai minimum dan nilai maksimum 5 dengan rata-rata 3,95 artinya responden memberikan jawaban cenderung setuju atas pernyataan dari variabel Relawan Pajak (Z) dan standar deviasi sebesar 0,580.

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
E-Filing	X.1	0,752	0,137	Valid
	X.2	0,861	0,137	Valid
	X.3	0,774	0,137	Valid
	X.4	0,717	0,137	Valid
	X.5	0,719	0,137	Valid
	X.6	0,733	0,137	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y.1	0,732	0,137	Valid
	Y.2	0,791	0,137	Valid
	Y.3	0,738	0,137	Valid
	Y.4	0,762	0,137	Valid
	Y.5	0,746	0,137	Valid
Relawan Pajak	Z.1	0,742	0,137	Valid
	Z.2	0,725	0,137	Valid
	Z.3	0,692	0,137	Valid
	Z.4	0,688	0,137	Valid
	Z.5	0,713	0,137	Valid
	Z.6	0,761	0,137	Valid
	Z.7	0,693	0,137	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil tabel 3 menunjukkan bahwa nilai r hitung $>$ r tabel yaitu 0,137 dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dari variabel *e-Filing*, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Relawan Pajak Valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Ketentuan	Keterangan
E-Filing (X)	0,847	$>0,60$	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,810	$>0,60$	Reliabel
Relawan Pajak (Z)	0,897	$>0,60$	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4 hasil pengujian dari variabel *e-Filing*, Kepatuhan Pajak, dan Relawan Pajak dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,60.

Uji Normalitas

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			222
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		
	Std. Deviation		
Most Extreme Differences	Absolute		
	Positive		
	Negative		
Test Statistic			.047
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.278
		Upper Bound	.301

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 5 hasil pengujian uji normalitas dapat dilihat dari nilai Asymp Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 yang lebih besar dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian normalitas menggunakan uji Kolmogorov smirnov menunjukkan data berdistribusi normal.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.742	1.070		5.368	.000		
	E-Filing	.325	.049	.411	6.627	.000	.638	1.567
	Relawan Pajak	.248	.044	.349	5.630	.000	.638	1.567

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 6 hasil pengujian Multikolinieritas dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* variabel *e-Filing* dan Relawan Pajak $0,638 > 0,10$ dan nilai VIF $1,567 < 10$ dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada variabel independen pada persamaan regresi karena nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 .

2. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2.873	.642		.000
	E-Filing	.009	.029	.026	.756
	Relawan Pajak	-.051	.026	-.162	.054

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari variabel *e-Filing* $0,756 > 0,05$ dan nilai signifikansi dari variabel Relawan Pajak $0,054 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak mengalami heteroskedastisitas karena nilai signifikansi $> 0,05$.

Uji MRA

Tabel 8 Hasil Uji MRA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.370	5.835		.235	.815
	E-Filing	.507	.244	.642	2.076	.039
	Relawan Pajak	.409	.216	.576	1.893	.060
	E-Filing* Relawan Pajak	-.007	.009	-.411	-.762	.447
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 8 hasil uji MRA (*Moderated Regression Analysis*) secara konstan menunjukkan bahwa memiliki nilai beta sebesar 1,37, *e-Filing* menghasilkan nilai beta 0,507, Relawan Pajak menghasilkan nilai beta 0,409. Berdasarkan data tersebut, persamaan regresi dapat dilihat sebagai berikut:

$$KWP = 1,370 + 0,507E\text{-}Filing - 0,07 E\text{-}Filing.RP + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diketahui bahwa:

1. Nilai konstanta (α) sebesar 1,370 menunjukkan bahwa variabel *e-Filing* serta interaksi variabel *e-Filing* dan Relawan Pajak jika nilainya 0 maka Kepatuhan Wajib Pajak memiliki tingkat sebesar 1,370.
2. Nilai koefisien regresi β_1 sebesar 0,507, apabila *e-Filing* (X) naik 1% maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) naik sebesar 50,7% dengan asumsi bahwa semua variabel lain konstan
3. Nilai koefisien regresi β_2 sebesar - 0,007, apabila interaksi *e-Filing* dan Relawan Pajak naik 1 % maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) turun sebesar 0,7% dengan asumsi bahwa semua variabel lain konstan.

Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.681 ^a	.464	.457	2.124

a. Predictors: (Constant), X.Z, Relawan Pajak, E-Filing

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat bahwa hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat dari *Adjusted R Square* sebesar 0,457 yang berarti bahwa variabel independen dapat menjelaskan hubungan variabel dependen sebesar 45,7% dan sebanyak 54,3% dipengaruhi oleh variabel diluar variabel moderasi.

2. Uji t

Tabel 10 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.370	5.835		.235	.815
	E-Filling	.507	.244	.642	2.076	.039
	Relawan Pajak	.409	.216	.576	1.893	.060
	E-Filling*	-.007	.009	-.411	-.762	.447
	Relawan Pajak					
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 10 maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Diketahui nilai signifikansi sebesar $0,39 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan H1 diterima yang berarti ada berpengaruh positif dan signifikan antara variabel *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
2. Diketahui nilai signifikansi sebesar $0,447 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti tidak ada pengaruh antara variabel Relawan Pajak dengan *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil Penelitian

1. Pengaruh E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini membuktikan bahwa penerapan *e-Filing* dapat mendorong Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Menurut teori *tax compliance* (Kepatuhan Pajak) oleh Milgram (1963) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak didorong oleh kepentingan pribadi dan persepsi terhadap perubahan-perubahan yang terkait dengan perilaku. Perubahan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam pembaharuan sistem pelaporan SPT secara online melalui *e-Filing* sangat tepat dalam meningkatkan kepatuhan. *e-Filing* dapat mengatasi persepsi risiko yang rendah, di mana wajib pajak merasa lebih aman dan percaya diri dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Selain itu, kemudahan akses dan transparansi yang diberikan sistem *e-Filing* dapat meningkatkan kesadaran dan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Hal ini sejalan dengan teori kepatuhan pajak yang menyatakan bahwa individu cenderung patuh jika terlibat langsung dan memiliki kontrol atas proses pelaporan pajak. Hasil penelitian ini mendukung adanya penelitian terdahulu dari Hardika et al., (2022) yang menyatakan bahwa kemudahan dalam menggunakan *e-Filing* dapat membantu wajib pajak dalam melaporkan pajaknya kapan saja dan dimana saja. Selain itu, proses pelaporan pajak menjadi lebih sederhana. Implikasi teoritis penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu perpajakan dan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya. Secara praktis penelitian ini bermanfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam merancang kebijakan administrasi perpajakan yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi, memperkuat sistem keamanan data, serta menyederhanakan prosedur administrasi agar lebih mudah diakses. Sehingga sistem *e-Filing* semakin optimal dalam mendukung transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas administrasi perpajakan di Indonesia.

2. Pengaruh Interaksi Relawan Pajak dengan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Relawan Pajak dengan *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa Relawan Pajak tidak mampu memoderasi pengaruh *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dosen dan Karyawan di Universitas Islam Malang. Menurut teori *Tax Compliance* (Kepatuhan Pajak) yang dikembangkan oleh Milgram (1963), kepatuhan seseorang terhadap aturan perpajakan dipengaruhi oleh faktor otoritas dan tekanan sosial. Individu cenderung patuh terhadap aturan ketika terdapat figur otoritas yang memberikan instruksi atau ketika wajib pajak merasa berada dalam lingkungan yang mendukung kepatuhan. Dalam hal ini, keberadaan relawan pajak sebagai pihak yang memberikan edukasi dan asistensi dapat berfungsi sebagai bentuk otoritas informatif yang mempengaruhi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Namun, bagi Dosen dan Karyawan yang umumnya sudah terikat dengan sistem pemotongan pajak otomatis oleh pemberi kerja, pengaruh relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak cenderung lebih kecil dibandingkan dengan wajib pajak individu yang tidak memiliki sistem pemotongan pajak langsung. Selain itu, penggunaan *e-Filing* sebagai sistem administrasi perpajakan modern juga berkaitan dengan peningkatan kepatuhan pajak karena memberikan kemudahan akses dan transparansi dalam pelaporan pajak. Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan pajaknya secara mandiri, cepat, dan akurat. Hasil penelitian ini

mendukung adanya penelitian terdahulu dari Palupi (2024) yang menyatakan bahwa peran relawan pajak belum maksimal membantu wajib pajak mengisi SPT melalui *e-Filing* karena adanya keterbatasan jumlah relawan, kurang menyebar ke daerah tertentu sehingga tidak semua menerima bantuan dari relawan pajak untuk mengisi *e-Filing* supaya dapat mematuhi kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi dan edukasi dari relawan pajak belum optimal dalam menjangkau wajib pajak yang telah memiliki pemahaman mengenai perpajakan dan terbiasa menggunakan sistem otomatis, seperti dosen dan karyawan. Implikasi teoritis penelitian ini bagi pengembangan ilmu dan peneliti selanjutnya berkontribusi dalam pengembangan teori kepatuhan pajak. Secara praktis penelitian ini bermanfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam mengoptimalkan kerja sama dengan institusi pendidikan untuk memperluas jangkauan program edukasi perpajakan yang melibatkan relawan pajak. Selain itu, DJP dapat memberikan pelatihan yang lebih terstruktur bagi relawan pajak agar mampu menyampaikan materi dengan efektif dan sesuai dengan regulasi yang berlaku sehingga dapat mendukung peningkatan kesadaran pajak secara lebih luas serta membentuk budaya kepatuhan pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dampak penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan relawan pajak sebagai variabel moderasi. Penelitian dilakukan pada wajib pajak orang pribadi yaitu Dosen & Karyawan Universitas Islam Malang dengan responden sebanyak 222. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penggunaan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Relawan Pajak tidak dapat memoderasi pengaruh *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dosen dan Karyawan di Universitas Islam Malang.

Keterbatasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dijelaskan dalam pembahasan terdapat keterbatasan yaitu:

1. Objek penelitian hanya wajib pajak orang pribadi Dosen dan Karyawan di Universitas Islam Malang
2. Penelitian ini hanya menggunakan satu variabel independen yaitu *e-Filing*.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dijelaskan dalam pembahasan masih terdapat keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa saran yang diberikan kepada peneliti selanjutnya.

1. Peneliti selanjutnya dapat memperluas objek penelitian wajib pajak Dosen dan Karyawan pada Universitas lain sehingga memperoleh hasil yang lebih representatif.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel independen seperti, sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, dan literasi digital untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, Nadiya, A. C. (2022). Analisis Efektivitas Program Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Cakung Tahun 2020-2022. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 22–29.
- Andini, Dimyati, M., & Sholihin, M. R. (2024). Relevansi E-Filing Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang di Moderasi Relawan Paja. *KUNKUN: Journal of Multidisciplinary Research*, 1(2), 132–138.
<https://ejournal.mediakunkun.com/index.php/kunkun> | 132
- Ardika, M. I. (2023). *Pengaruh Digitalisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap*

- Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sosialisasi Pajak sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat)*. <http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/8892>
- Fuzzi Rachmawati, Burhanudin, & Santi Ditaviani. (2022). 1144-Article Text-16968-1-10-20220402 (1). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variable Moderating*, 1(1), 1–15. <https://doi.org/10.30656/lawsuit>.
- Hardika, N. S., Askara, I. K. J., & Wijana, I. M. (2022). the Effect of Taxpayer Understanding and Use of E-Filing on Taxpayer Compliance With Tax Volunteer As Moderating Variable. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 17(1), 95–110. <https://doi.org/10.25105/jipak.v17i1.10147>
- 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>,
- Judijanto, L. (2024). Persepsi Masyarakat Terhadap Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Perpajakan Dan Tata Kelola Perusahaan*, 1(4), 499–514. <https://doi.org/10.59407/jakpt.v1i4.908>
- Listiani Listiani, Andri indrawan, & Hendra Tanjung. (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>
- Nandiroh, U., Malikah, A., & Syafitri, E. D. (2024). Inovasi pendidikan pajak: Sosialisasi dan pendampingan praktis untuk dosen dan karyawan UNISMA. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 5(2), 211–219. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v5i2.21434>
- Nandiroh, U., Nisa, Z., & Pratama, A. B. (2021). Sosialisasi Dan Edukasi Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Melalui Program Relawan Pajak. *Ocs.Machung.Ac.Id*, 483–492. <https://ocs.machung.ac.id/index.php/senam/article/view/12>
- Palupi, K. D. (2024). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Peran Relawan Pajak Sebagai Variabel Moderasi*. <http://repositorybaru.stieykpn.ac.id/id/eprint/2292>
- Permadi, F. P., & Mauludi AC, 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(1), 1.
- Siswanti, T. (2021). Analisis Perbandingan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Dan Sesudah Penerapan E-Filling (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Jakarta Timur). *Jurnal Bisnis & Akuntansi Unsurya*, 6(1), 1–14. <https://doi.org/10.35968/jbau.v6i1.622>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supriatiningsih, S., & Jamil, F. S. (2021). Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(1), 199–208. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i1.560>