

PENGARUH PENGGUNAAN E-FILING, PERAN RELAWAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR

Ratih Agustina¹, Febransyah^{2*}, Sasiska Rani³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tridinanti, Palembang, Sumatera Selatan¹⁻³

Email koresponden : ²⁾ febransyah@univ-tridinanti.ac.id

Email author : ¹⁾ agustinaratih32@gmail.com, ³⁾ sasiska_rani@univ-tridinanti.ac.id

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Article History Submission : 20/02/2026 Review : 22/02/2026 Revised : 23/02/2026 Accepted : 23/02/2026 Publish : 23/02/2026	<i>This study aims to determine the Influence of E-Filing Use, the Role of Tax Volunteers and Tax Sanctions both simultaneously and partially on Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Palembang Ilir Timur. The population in this study were individual taxpayers at KPP Pratama Palembang Ilir Timur totaling 244,113. The sample in this study was 100 respondents selected using the accidental sampling method. This study uses Quantitative data analysis techniques. The data source used in this study is primary data. The data analysis used in this research is multiple linear regression. The results of this research simultaneously are that the use of e-Filing, the role of tax volunteers and tax sanctions influence individual taxpayer compliance. And the partial research results are that the use of e-Filing has an influence on individual taxpayer compliance, the role of tax volunteers has an influence on individual taxpayer compliance. On the other hand, tax sanctions have no effect on individual taxpayer compliance.</i>
Keywords Pengaruh Penggunaan E-Filing, Peran Relawan Pajak Sanksi Pajak Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	ABSTRAK <i>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Penggunaan E-Filing, Peran Relawan Pajak dan Sanksi Pajak baik secara simultan maupun parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur sebanyak 244.113. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dipilih dengan menggunakan metode accidental sampling. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Kuantitatif. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini secara simultan yaitu penggunaan e-Filing, peran relawan pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan Hasil penelitian secara parsial yaitu penggunaan e Filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, peran relawan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Di sisi lain, sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.</i>

PENDAHULUAN

Ekonomi suatu negara sangat bergantung pada penerimaan pendapatan dari berbagai sumber. Pajak adalah salah satu sumber utama pendapatan negara dan memainkan peran yang sangat penting dalam membiayai berbagai program pembangunan dan pelayanan publik seperti infrastruktur, kesehatan dan pendidikan. Pajak menurut Undang-Undang Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007 adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh individu atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang digunakan untuk kemakmuran rakyat.

Pajak memberikan kontribusi yang signifikan terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) di Indonesia dan merupakan penerimaan utama untuk kas negara. Dalam struktur APBN, penerimaan negara di Indonesia dikelompokkan ke dalam pajak pusat, bea dan cukai, pajak daerah serta retribusi daerah, dan penerimaan lainnya yang bukan dari pajak (Rahayu, 2017:49). Penerimaan dari pajak tersebut memainkan peran penting dalam mendukung kestabilan ekonomi dan pembiayaan berbagai program pemerintah. Dengan demikian, pajak tidak hanya menjadi sumber pendapatan tetapi juga alat untuk mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan kesejahteraan masyarakat. Berikut data tabel penerimaan pajak negara mulai tahun 2019 – 2023 :

Tabel 1 Penerimaan Pajak Negara Periode 2019-2023 (Dalam Milyaran Rupiah)

Tahun	Target	Realisasi	%
2019	1.743.056,90	1.505.090,00	86,36
2020	1.404.507,50	1.285.136,30	91,50
2021	1.444.541,60	1.547.841,10	107,15
2022	1.783.988,00	2.034.552,40	114,05
2023	2.021.223,70	2.154.208,20	106,58

Dari data tabel 1 persentase realisasi penerimaan pajak ditahun 2019 sebesar (86,36%), 2020 sebesar (91,50%), 2021sebesar (107,15%), 2022 sebesar (114,05%), dan 2023 sebesar (106,58%). Hal ini membuktikan bahwa dari tahun ke tahun kontribusi pajak terus meningkat, sehingga menunjukkan upaya pemerintah untuk memaksimalkan potensi penerimaan pajak. Dengan kontribusi pajak yang semakin besar diharapkan peningkatan ini dapat terus berlanjut sehingga dapat terus mendukung stabilitas keuangan negara dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Peningkatan penerimaan pajak di Indonesia sangat erat kaitannya dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku atau tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini meliputi kewajiban untuk menghitung pajak yang harus dibayar dengan benar, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan,

dan membayar pajak tepat waktu sesuai dengan jumlah yang terutang. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dilihat melalui data pada tabel berikut :

Tabel 2 Tingkat Kepatuhan WPOP Yang Terdaftar Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah WPOP Yang Terdaftar	Jumlah WPOP yang Melapor SPT Tahunan	Jumlah WPOP yang tidak melapor SPT Tahunan	Persentase WPOP yang Melapor SPT Tahunan
2019	182.325	51.745	130.580	28,40 %
2020	210.154	55.394	154.760	26,35%
2021	221.910	51.031	170.879	23%
2022	233.488	51.878	181.610	22,21%
2023	244.113	55.816	188.297	22,87%

Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Timur (2024)

Daridata tabel 2 diatas menunjukkan bahwa pada tahun 2019 sampai dengan 2023 terdapat peningkatan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Akan tetapi, meskipun ada peningkatan jumlah wajib pajak yang terdaftar hal ini tidak diikuti dengan peningkatan jumlah wajib pajak yang patuh. Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya di KPP Pratama Palembang Ilir Timur masih sangat rendah. Persentase wajib pajak yang melapor tiap tahunnya mengalami penurunan ditahun 2019 sebesar (28,40%), 2020 sebesar (26,35%), 2021sebesar (23%), 2022 sebesar (22,21%) dan 2023 sebesar (22,87%). Hal ini dikarenakan, jumlah wajib pajak yang terdaftar tidak sebanding dengan jumlah yang melaporkan SPT Tahunan, bahkan jumlah yang tidak melapor jauh lebih banyak dibandingkan yang melapor. Hal ini membuktikan bahwa masih ada wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya terutama dalam pelaporan SPT Tahunan secara rutin. Untuk meningkatkan kepatuhan ini, Direktorat Jenderal Pajak tentunya telah melakukan banyak hal seperti reformasi perpajakan dan penyederhanaan proses administrasi. Setiap tahun, Direktorat Jenderal Pajak membuat rencana untuk mencapai tujuan pemerintah. Salah satunya, dengan cara menggunakan layanan berbasis online yang melibatkan teknologi dan internet yang dapat membantu wajib pajak menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

Seperti yang kita ketahui bahwa sistem pemungutan di Indonesia menggunakan *self assesment system* yang mewajibkan wajib pajak untuk menghitung dan melaporkan pajaknya secara mandiri. Sehingga, untuk mendukung proses ini Direktorat Jenderal Pajak

tentunya telah meningkatkan pelayanan secara online melalui program *e-Filing (Electronic Filing System)*. Pada tanggal 12 Januari 2005 Direktorat Jenderal Pajak menerbitkan surat edaran Nomor : KEP- 05/PJ./2005 mengenai Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*). Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 19/PJ/2009 Tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan, *e- Filing* merupakan suatu cara Penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online yang real-time melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*.

Pada dasarnya tujuan e-Filing adalah untuk memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban administrasi perpajakan mereka salah satunya penyampaian SPT Tahunan wajib pajak. Oleh karena itu, dengan adanya *e- Filing* wajib pajak akan lebih mudah dalam penyampaian SPT Tahunan. Yang sebelumnya wajib pajak harus melaporkan secara manual melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP). Namun, dengan adanya e-Filing wajib pajak dapat melaporkan SPT Tahunannya dimana saja dan kapan saja melalui online.

Menurut Qosim, dkk (2022:6) menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi *e- Filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Aplikasi *e- Filing* dapat diakses diberbagai jenis perangkat elektronik seperti ponsel, komputer dan laptop sehingga wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan lebih mudah, karena penggunaan *e-Filing* yang dapat diakses kapan saja memberikan wajib pajak lebih banyak waktu untuk menyelesaikan kewajiban pajak mereka tanpa harus meninggalkan pekerjaan mereka.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yoga & Dewi (2021), Esameralda, dkk (2022), Rira, dkk (2024) bahwa penggunaan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amalia, dkk (2022) bahwa penggunaan *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Selain program administrasi berbasis online untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak Direktorat Jenderal Pajak juga membentuk program Relawan Pajak Untuk Negeri atau yang disingkat RENJANI. Berdasarkan Pasal 1 angka (9) PER- 12/PJ/2021 Relawan Pajak adalah seseorang yang secara sukarela menyumbangkan waktu, tenaga, pikiran, dan keahliannya untuk berperan aktif dalam kegiatan edukasi perpajakan. Program relawan pajak dirancang untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mendorong pelibatan pihak ketiga dalam penyuluhan pajak. Relawan pajak merupakan bentuk kerja sama antara Direktorat Jenderal Pajak dan Perguruan Tinggi di seluruh Indonesia. Program relawan pajak melibatkan mahasiswa/i dari berbagai Universitas melalui *Tax Center* yang bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak yang salah satunya Kanwil DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung yang menjalin kerja sama dengan beberapa perguruan

tinggi di lingkup SumselBabel untuk mengadakan program relawan pajak tersebut. Melalui program ini, relawan pajak berperan atau bertugas dalam hal Asistensi SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi, Pendampingan *Business Development Services* (BDS) dan Kehumasan.

Menurut Listiani, dkk (2023:422) menyimpulkan bahwa relawan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan oleh bantuan relawan pajak yang membantu dan mengajarkan wajib pajak tentang cara SPT Tahunan, termasuk penggunaan e-Filing. Bantuan ini membuat wajib pajak dapat lebih memahami proses pelaporan SPT Tahunan secara online, dan ini dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan mereka.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Astuti, dkk (2022), Inayah, dkk (2023) dan Novianti, dkk (2023) bahwa peran relawan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratami (2022) yang menyatakan bahwa peran relawan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Selain penggunaan *e-Filing* dan peran relawan pajak yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi pajak karena sanksi pajak sangat diperlukan agar wajib pajak patuh dalam melapor dan membayar pajak mereka. Menurut Mardiasmo (2016:62) sanksi pajak berfungsi untuk mencegah wajib pajak melanggar norma atau peraturan pajak. Sanksi pajak diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran seperti tidak melaporkan pajak, menunda pembayaran atau memberikan informasi yang salah. Sanksi yang dimaksud diberikan dalam bentuk sanksi administrasi, denda atau pidana.

Menurut Kedang & Suryono (2020:15) menyimpulkan bahwa sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini diberlakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam administrasi perpajakannya serta memberi hukuman kepada wajib pajak yang tidak taat dan tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adin & Nasrul (2022), Abdullah & Iswara (2023), Qomariyah & Riduwan (2023) bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santhi, dkk (2022) dan Fadhillah & Surenggono (2024) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas dan penelitian- penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang berbeda- beda sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini.

TINJAUAN PUSTAKA

Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) atau yang disebut Teori Perilaku yang direncanakan adalah teori psikologi yang menjelaskan penyebab timbulnya dari niat berperilaku. Teori Perilaku Terencana (TPB) pertama kali diperkenalkan oleh Icek Ajzen pada tahun 1991. TPB merupakan pengembangan dari teori sebelumnya yaitu Tindakan yang dipertimbangkan (TRA) yang juga dikemukakan oleh Ajzen pada tahun 1980. Teori ini memiliki tiga komponen inti yaitu sikap, norma subjektif, dan kendali perilaku yang dirasakan. Tiga komponen tersebut bersama-sama membentuk niat perilaku individu yang merupakan penentu paling dekat dengan perilaku sosial manusia. Menurut Siska (2023:12) teori ini memberikan penjelasan tentang niat seseorang untuk melakukan tindakan atau perilaku tertentu. Niat dianggap dapat mempengaruhi perilaku seseorang sehingga individu dapat melihat komponen motivasi. Indikasi intensi (niat) ialah seberapa besar usaha yang akan dikeluarkan seseorang untuk bertindak atau melakukan sesuatu.

Theory of Planned Behavior (TPB) relevan untuk menjelaskan penelitian ini sebab teori ini menggambarkan keyakinan mereka mengenai hasil dari perilaku tertentu mereka yang dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk bertindak. Teori ini sangat relevan untuk digunakan dalam konteks kepatuhan wajib pajak, karena wajib pajak yang patuh sering percaya bahwa membayar pajak adalah bagian penting dari pembangunan negara. Dengan adanya keyakinan ini orang dapat termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka sendiri. Namun, sebaliknya jika wajib pajak merasa bahwa pajak yang dibayarkan tidak memberikan manfaat yang jelas, mereka mungkin ragu untuk melakukannya. Oleh karena itu, untuk meningkatkan keyakinan tentang pentingnya membayar pajak dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Theory Acceptance Model (TAM)

Teori ini dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989, dimana teori ini menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan suatu teknologi. Menurut Fadhilah (2020:3) TAM adalah model pengembangan dari TRA (*Theory Reasoned Action*) dan dianggap dapat meramalkan penerimaan pemakai terhadap teknologi berdasarkan beberapa faktor, yaitu : (1) Persepsi Kegunaan Pengguna (*Perceived Usefulness*) ialah keyakinan seseorang bahwa teknologi dapat meningkatkan produktivitas pekerjaan mereka, (2) Persepsi Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease of Use*) ialah tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan teknologi dapat mengurangi usaha, (3) Sikap Terhadap Pengaplikasian (*Attitude Toward Using*) ialah sikap seseorang terhadap sesuatu, apakah itu baik atau buruk dan apakah mereka ingin menggunakannya atau tidak, (4) Perilaku Keinginan Untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*) berkaitan dengan kecenderungan perilaku untuk terus menggunakan teknologi, dan (5) Pemakaian Actual

(*Actual Use*) mengacu pada seberapa nyaman seseorang menggunakan sistem yang mudah digunakan dan dapat meningkatkan produktivitas.

Teori TAM relevan untuk menjelaskan penelitian ini, sebab penelitian ini bertujuan untuk memprediksi penerimaan wajib pajak terhadap perkembangan informasi perpajakan khususnya terkait penggunaan sistem *e-Filing*. Jika wajib pajak merasa bahwa sistem *e-Filing* mudah dipahami dan digunakan mereka akan lebih cenderung menggunakannya. Selain itu, wajib pajak merasa bahwa sistem *e-Filing* memberikan manfaat seperti kemudahan dalam mengakses informasi dan pengurangan kesalahan pelaporan hal ini akan lebih memungkinkan wajib pajak untuk terus menggunakan sistem *e-Filing* tersebut.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Penggunaan E-Filing, Peran Relawan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dalam konteks perpajakan *e-Filing* menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam pelaporan pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, relawan pajak berperan sebagai mediator yang membantu wajib pajak memahami kewajiban perpajakan mereka, memberikan dukungan dan menjelaskan prosedur yang mungkin membingungkan. Dan sanksi pajak berfungsi sebagai alat pendorong yang memberikan konsekuensi bagi mereka yang tidak mematuhi peraturan perpajakan. Dengan demikian, bahwa kombinasi dari penggunaan *e-Filing* yang efektif, dukungan dari relawan pajak dan penerapan sanksi yang jelas akan berkontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H1: Diduga Penggunaan E-Filing, Peran Relawan Pajak dan Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengaruh Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

E-Filing adalah proses pengajuan dokumen secara elektronik, biasanya digunakan untuk pengajuan pajak, dokumen hukum atau dokumen resmi lainnya. Melalui *e-Filing* pengguna dapat mengirimkan informasi atau berkas secara online yang memudahkan pengolahan dan pengarsipan. Teori TAM relevan dalam hal ini karena teori ini menjelaskan tujuan untuk memprediksi penerimaan wajib pajak terhadap perkembangan informasi perpajakan khususnya terkait penggunaan sistem *e-Filing*. Jika wajib pajak merasa bahwa sistem *e-Filing* mudah dipahami dan digunakan mereka akan lebih cenderung menggunakannya, selain itu jika wajib pajak merasa bahwa sistem *e-Filing* memberikan manfaat seperti kemudahan dalam mengakses informasi dan pengurangan kesalahan pelaporan hal ini akan lebih memungkinkan wajib pajak untuk terus menggunakan sistem *e-Filing* tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Qosim, dkk (2022:6) yang menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi *e-Filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang

pribadi. Aplikasi *e-Filing* dapat diakses diberbagai jenis perangkat elektronik seperti ponsel, komputer dan laptop sehingga wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan lebih mudah, karena penggunaan *e-Filing* yang dapat diakses kapan saja memberikan wajib pajak lebih banyak waktu untuk menyelesaikan kewajiban pajak mereka tanpa harus meninggalkan pekerjaan mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh Yoga & Dewi (2021), Esameralda, dkk (2022), Rira, dkk (2024) menyatakan bahwa penggunaan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan teori dan penelitian yang mendukung hal ini, maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut :

H2: Diduga Penggunaan E-Filing Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengaruh Peran Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Relawan pajak merupakan program yang dibentuk oleh Direktorat Jenderal Pajak yang melibatkan mahasiswa dari semua Universitas yang telah bekerja sama dengan tujuan untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan khususnya dalam hal pelaporan SPT Tahunan. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Listiani, dkk (2023:422) mengatakan bahwa relawan pajak yang membantu dan mengajarkan wajib pajak tentang cara SPT Tahunan termasuk penggunaan *e-Filing* mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Bantuan ini membuat wajib pajak dapat lebih memahami proses pelaporan SPT Tahunan secara online dan ini dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh Astuti, dkk (2022), Inayah, dkk (2023) dan Novianti, dkk (2023) menyatakan bahwa peran relawan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan penelitian yang mendukung hal ini maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Diduga Peran Relawan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi pajak adalah tindakan hukum atau denda yang dijatuhkan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, seperti keterlambatan dalam pelaporan atau pembayaran pajak. Dengan adanya sanksi perpajakan, wajib pajak akan patuh dan taat terhadap ketentuan Perundang- Undangan perpajakan (norma perpajakan) dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*Preventiv*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Kedang

& Suryono (2020:15) yang mengatakan bahwa sanksi pajak diberlakukan untuk mendorong keteraturan wajib pajak dalam administrasi perpajakannya serta memberi sanksi kepada wajib pajak yang tidak mematuhi kewajibannya. Dan dengan adanya sanksi pajak akan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Adin & Nasrul (2022), Abdullah & Iswara (2023) dan Qomariyah & Riduwan (2023) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan penelitian yang mendukung hal ini maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut :

H4: Diduga Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data dari kuesioner atas beberapa pertanyaan tentang pengaruh penggunaan *e-Filing*, peran relawan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Populasi, Sampel dan Sampling

Dalam penelitian ini, populasi merujuk pada jumlah wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur pada tahun 2023 yang berjumlah 244.113 wajib pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 100 responden. Teknik sampling yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2019:124) *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner yang telah diisi oleh responden. Uji validitas dapat dikatakan valid apabila signifikan $< 0,05$ atau 5% berarti data tersebut dinyatakan "Valid". Uji validitas biasanya dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

- a. Apabila $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$, maka item pertanyaan atau indikator tersebut valid pada tingkat signifikan 5%.
- b. Apabila $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$, maka item pertanyaan atau indikator tersebut tidak valid pada tingkat signifikan 5%.

Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018:45) Uji Reliabilitas yaitu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk yang akan diteliti. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dan tidak ada perubahan. Butir kuesioner dapat dikatakan reliabel (layak) jika *Cronbach's Alpha* $> 0,70$ dan dikatakan *not reliable* (tidak layak) jika *Cronbach's Alpha* $< 0,70$.

Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2018:161) Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Cara untuk mengetahui apakah data distribusi normal adalah dengan melakukan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Uji ini dilakukan dengan memasukkan dalam pengujian non parametric dengan ketentuan :

1. Jika nilai sig $> 0,05$ maka data terdistribusi normal.
2. Jika nilai sig $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Idealnya, dalam model regresi yang baik tidak ada korelasi antar variabel independent. Ghazali (2018:107). Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat digunakan indikator seperti *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance*. Berikut langkah- langkah dalam melakukan pengujian ini :

1. Dengan menggunakan nilai VIF :
 - a. Apabila nilai $VIF \leq 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas.
 - b. Apabila nilai $VIF \geq 10$ maka terjadi multikolinearitas.

s

2. Dengan menggunakan nilai *tolerance* :
 - a. Apabila nilai *tolerance* ≤ 10 maka terjadi multikolinearitas.
 - b. Apabila nilai *tolerance* ≥ 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Ghazali (2018:137). Model regresi yang ideal adalah yang homoskedastisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai signifikannya $> 0,05$. Sebaliknya jika terjadi heteroskedastisitas apabila nilai signifikan $< 0,05$. Untuk menguji ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat menggunakan Uji Glejser.

Uji Hipotesis

Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda adalah uji regresi yang mempunyai variabel bebas lebih dari satu. Menurut Ghazali (2018:95) model regresi linear berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar variabel-variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen).

Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk melihat variabel independen dengan cara serentak atau bersama-sama, uji yang digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh dari penggunaan *e-Filing*, peran relawan pajak dan sanksi pajak secara bersama-sama. Dengan kriteria pengujian membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Jika nilai F hitung $> F$ tabel pada tingkat signifikan 5%, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dan jika nilai F hitung $< F$ tabel pada Tingkat signifikan 5%, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji atau menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen dalam menerangkan variasi variabel independen. Dengan kriteria pengujian membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Jika nilai t hitung $> t$ tabel pada tingkat signifikan 5%, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dan jika nilai t hitung $< t$ tabel pada tingkat signifikan 5%, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen dengan nilai antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$).

Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Menurut Ghozali (2018:97) nilai yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
Penggunaan E-Filing (X1)	PEF.1	0,660	0,196	Valid
	PEF.2	0,671	0,196	Valid
	PEF.3	0,765	0,196	Valid
	PEF.4	0,652	0,196	Valid
	PEF.5	0,761	0,196	Valid
Peran Relawan Pajak (X2)	PRP.1	0,618	0,196	Valid
	PRP.2	0,724	0,196	Valid
	PRP.3	0,699	0,196	Valid
	PRP.4	0,582	0,196	Valid
	PRP.5	0,791	0,196	Valid
Sanksi Pajak (X3)	SP.1	0,560	0,196	Valid
	SP.2	0,439	0,196	Valid
	SP.3	0,922	0,196	Valid
	SP.4	0,916	0,196	Valid
	SP.5	0,886	0,196	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	KWP.1	0,748	0,196	Valid
	KWP.2	0,771	0,196	Valid
	KWP.3	0,739	0,196	Valid
	KWP.4	0,770	0,196	Valid
	KWP.5	0,873	0,196	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan untuk variabel Penggunaan E-Filing (X1), Peran Relawan Pajak (X2) dan Sanksi Pajak (X3) dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) dinyatakan valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni 0,196%.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Penggunaan E-Filing (X1)	0,740	Reliabel
Peran Relawan Pajak (X2)	0,706	Reliabel
Sanksi Pajak (X3)	0,808	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	0,835	Reliabel

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai reliabilitas lebih dari nilai *cronbach's Alpha* 0,70. Artinya, instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel penggunaan *e-Filing*, peran relawan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dinyatakan *reliabel* atau handal.

Hasil Uji Asumsi Klasik Hasil Uji Normalitas

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.37941991
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.060
	Negative	-.057
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	4.813	1.972		2.441	.016		
	PENGUNAAN E-FILING	.616	.072	.644	8.568	.000	.863	1.159
	PERAN RELAWAN PAJAK	.170	.074	.171	2.286	.024	.871	1.148
	SANKSI PAJAK	.032	.049	.045	.642	.523	.990	1.010

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai tolerance untuk variabel *penggunaan e-Filing* ($0,863 > 0,10$), peran relawan pajak ($0,871 > 0,10$) dan sanksi pajak lebih besar dari ($0,990 > 0,10$). Hal ini menunjukkan bahwa nilai *tolerance* setiap variabel lebih dari 0,10 sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Sementara nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) untuk variabel *penggunaan e-Filing*, peran relawan pajak dan sanksi pajak lebih kecil dari 10. Nilai VIF untuk variabel *penggunaan e-Filing* sebesar 1.159, nilai VIF untuk variabel peran relawan pajak sebesar 1.148, dan nilai VIF untuk variabel sanksi pajak sebesar 1.010. Hal ini bearti bahwa diantara variabel independent di dalam penelitian ini tidak memiliki hubungan satu sama lain sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinearitas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.988	1.093		.072
	PENGUNAAN E-FILING	.000	.040	.001	.996
	PERAN RELAWAN PAJAK	-.065	.041	-.169	.119
	SANKSI PAJAK	.022	.027	.081	.421

a. Dependent Variable: ABSERS

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Dari data tabel diatas diketahui bahwa variabel *penggunaan e-Filing* (X1) memiliki nilai signifikan sebesar 0,996, peran relawan pajak (X2) memiliki nilai signifikan sebesar 0,119, dan variabel sanksi pajak (X3) memiliki nilai signifikan sebesar 0.421. Dapat disimpulkan bahwa semua variabel independent memiliki nilai signifikan $> 0,05$ hal ini berarti model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	4.813	1.972		.016
	PENGUNAAN E-FILING	.616	.072	.644	.000
	PERAN RELAWAN PAJAK	.170	.074	.171	.024
	SANKSI PAJAK	.032	.049	.045	.523

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Dari data tabel di dapat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 4.813 + 0,616X_1 + 0,170X_2 + 0,032X_3 + e$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut : Nilai konstanta sebesar 4.813, hal ini berarti jika variabel penggunaan *e-Filing* (X1), peran relawan pajak (X2) dan sanksi pajak (X3) bernilai 0 maka nilai variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) sebesar 4.813. Nilai koefisien variabel penggunaan *e-Filing* (X1) sebesar 0,616 menunjukkan bahwa setiap peningkatan penggunaan *e-Filing* sebesar 1% dengan asumsi variabel peran relawan pajak (X2), sanksi pajak (X3) dan konstanta (α) bernilai 0, akan menyebabkan peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) sebesar 0,616 atau 61,6%. Nilai koefisien variabel peran relawan pajak (X2) sebesar 0,170 menunjukkan bahwa setiap peningkatan peran relawan pajak sebesar 1% dengan asumsi variabel penggunaan *e-Filing* (X1), sanksi pajak (X3) dan konstanta (α) bernilai 0, akan menyebabkan peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) sebesar 0,170 atau 17,0%. Nilai koefisien variabel sanksi pajak (X3) sebesar 0,032 menunjukkan bahwa setiap peningkatan sanksi pajak sebesar 1% dengan asumsi variabel penggunaan *e-Filing* (X1), peran relawan pajak (X2) dan konstanta (α) bernilai 0, akan menyebabkan peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) sebesar 0,032 atau 3,2%.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Tabel 9 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	213.813	3	71.271	36.321	.000 ^b
	Residual	188.377	96	1.962		
	Total	402.190	99			

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

b. Predictors: (Constant), SANKSI PAJAK, PERAN RELAWAN PAJAK, PENGGUNAAN E-FILING

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Dari data tabel diatas menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($36.321 > 2.70$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak atau terdapat pengaruh antara penggunaan *e-Filing* (X1), peran relawan pajak (X2) dan sanksi pajak (X3) secara simultan (bersama-sama) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y).

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Tabel 10 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.813	1.972		2.441	.016
	PENGGUNAAN E-FILING	.616	.072	.644	8.568	.000
	PERAN RELAWAN PAJAK	.170	.074	.171	2.286	.024
	SANKSI PAJAK	.032	.049	.045	.642	.523

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Dari hasil diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penggunaan *e-Filing* memiliki nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,568 > 1,984$) yang berarti H_0 ditolak dan H_2 diterima sehingga secara parsial penggunaan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Peran relawan pajak memiliki signifikan sebesar $0,024 < 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($2,286 > 1,984$) yang berarti H_0 ditolak dan H_3 diterima, sehingga secara parsial peran relawan pajak (X_2) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi..
3. Pengaruh Sanksi Pajak (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi(Y) Sanksi pajak memiliki nilai signifikan sebesar $0,523 > 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,642 < 1,984$) yang berarti H_0 diterima dan H_4 ditolak sehingga secara parsial sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.729 ^a	.532	.517	1.401
a. Predictors: (Constant), SANKSI PAJAK, PERAN RELAWAN PAJAK, PENGGUNAAN E-FILING				
b. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI				

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Dari data tabel diatas dapat diketahui koefisien (R) sebesar 0,729 dan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) diperoleh sebesar 0,517. Hal ini membuktikan bahwa 0,517 (51,7%) variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dijelaskan oleh variabel penggunaan *E-Filing*, peran relawan pajak dan sanksi pajak. Sedangkan, 48,3 % ($100\% - 51,7\%$) dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Penggunaan *E-Filing*, Peran Relawan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh mengenai variabel penggunaan *e-Filing* (X_1), peran relawan pajak (X_2), dan sanksi pajak (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) yang dilihat dari nilai signifikan ($0,000 < 0,05$) dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($36,321 > 2,70$). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H_1) diterima, yang berarti kepatuhan akan tercapai jika terdapat hubungan yang

positif antara penggunaan *e-Filing*, peran relawan pajak dan sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dalam konteks perpajakan penggunaan *e-Filing* menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam hal pelaporan pajak, sistem *e-Filing* dapat mengurangi hambatan administratif dan meningkatkan akurasi serta transparansi pelaporan pajak. Selain melibatkan teknologi hal lain yang mampu memudahkan wajib pajak dalam hal memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu adanya bantuan dari pihak ketiga yang disebut relawan pajak. Peran relawan pajak berfungsi sebagai fasilitator yang membantu wajib pajak dan memberikan edukasi serta dukungan khususnya dalam hal pengisian SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) dengan menggunakan *e-Filing*. Selain itu, alat pendorong untuk memastikan wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya yaitu adanya sanksi pajak. Sanksi pajak diterapkan guna mendisiplinkan wajib pajak dalam hal memenuhi kewajiban perpajakannya dengan memberikan konsekuensi bagi wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan perpajakan yang ada. Dalam hal ini dengan adanya kombinasi dari teknologi yaitu penggunaan *e-Filing*, edukasi yang di berikan relawan pajak dan penegakan hukum berupa sanksi yang jelas akan berkontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (H2) diterima, penggunaan *e-Filing* (X1) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) dengan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$) dan nilai $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($8,568 > 2,70$). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Yoga & Dewi (2021), Esameralda, dkk (2022), Rira, dkk (2024) yang menyatakan bahwa penggunaan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan *e-Filing* yang dilaksanakan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur berjalan efektif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang digunakan yaitu teori TAM (*Technology Acceptance Model*). Berdasarkan teori TAM yang menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan suatu teknologi melalui beberapa faktor salah satunya kemudahan dan kegunaan. Dari hasil penelitian ini dapat dilihat kepatuhan wajib pajak terhadap perkembangan teknologi khususnya dengan menggunakan *e-Filing* dapat diterima. Dengan adanya sistem *e-Filing* dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam hal memenuhi kewajiban perpajakannya khususnya penyampaian SPT Tahunan secara teratur.

Penggunaan aplikasi *e-Filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikarenakan aplikasi *e-Filing* dapat diakses diberbagai jenis perangkat elektronik seperti ponsel, komputer dan laptop sehingga wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan lebih mudah dengan penggunaan *e-Filing* yang dapat diakses kapan saja memberikan wajib pajak lebih banyak waktu untuk menyelesaikan kewajiban pajak mereka tanpa harus meninggalkan pekerjaan mereka. Qosim, dkk (2022:6).

Dengan demikian, penggunaan e-filing memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan adanya *e-filing*, wajib pajak dapat dengan mudah dan cepat melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan mereka tanpa harus datang langsung ke kantor pajak. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga mengurangi hambatan administratif yang seringkali menjadi alasan keterlambatan pelaporan pajak.

Pengaruh Peran Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (H3) diterima, peran relawan pajak (X2) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) dengan nilai signifikan ($0,024 < 0,05$) dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,286 > 2,70$). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Astuti, dkk (2022), Novianti (2023) yang menyatakan bahwa peran relawan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa peran relawan pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

Relawan Pajak merupakan program tahunan yang dibentuk oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka memberikan edukasi perpajakan melalui pihak ketiga yang bekerja sama dengan *Tax Center* dan melibatkan mahasiswa/i dari beberapa perguruan tinggi. Relawan pajak bertujuan untuk membantu wajib pajak dalam hal memenuhi kewajiban perpajakannya salah satunya yaitu melaporkan SPT Tahunan dengan menggunakan e-Filing.

Bantuan pendampingan yang diberikan oleh relawan pajak sangat bermanfaat bagi wajib pajak terutama dalam hal sosialisasi mengenai pelaporan SPT menggunakan *e-Filing*. Dengan adanya pendampingan ini wajib pajak dapat lebih memahami secara langsung tahapan yang harus dilakukan untuk mengisi SPT dengan benar. Relawan pajak juga dapat menjawab pertanyaan atau memberikan penjelasan secara langsung kepada wajib pajak sehingga wajib pajak merasa lebih nyaman dan yakin dalam menjalankan kewajiban perpajakan mereka.

Menurut Listiani, dkk (2023:422) menyatakan bahwa relawan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan oleh bantuan relawan pajak yang membantu dan mengajarkan wajib pajak tentang cara pengisian SPT Tahunan, termasuk penggunaan e-Filing. Bantuan ini membuat wajib pajak dapat lebih memahami proses pelaporan SPT Tahunan secara online, dan hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan mereka.

Peran relawan pajak memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan adanya relawan pajak, wajib pajak mendapatkan pendampingan dan edukasi secara langsung yang dalam memahami kewajiban perpajakan mereka. Relawan pajak berperan aktif dalam memberikan informasi, panduan, serta bantuan teknis terkait

pengisian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada masa waktu pelaporan SPT Tahunan banyak wajib pajak yang datang ke kantor pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya. Namun, proses pelaporan yang dilakukan sekarang secara online yaitu dengan menggunakan *e- Filing* sehingga wajib pajak yang telah datang hanya perlu mengisi melalui online, hal ini terkadang membuat wajib pajak masih merasa kurang paham melaporkan pajak mereka secara online dengan menggunakan *e-Filing*. Oleh karena itu, keberadaan relawan pajak inilah yang akan membantu mengurangi kebingungan dan hambatan yang sering dihadapi wajib pajak, khususnya bagi mereka yang kurang memahami prosedur pelaporan SPT Tahunan secara online. Dengan pendekatan yang lebih personal dan edukatif, relawan pajak mampu meningkatkan kesadaran dan kepedulian wajib pajak terhadap kewajibannya.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (H4) ditolak, sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) dilihat dari nilai signifikan ($0,523 > 0,05$) dan nilai t hitung $< t$ tabel ($0,642 < 1,984$). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Santhi, dkk (2024), Fadhillah & Surenggono (2024) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak yang diterapkan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur belum berjalan efektif.

Sanksi pajak diberlakukan dengan tujuan untuk membuat wajib pajak lebih disiplin dalam hal memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun, terkadang meskipun sanksi sudah diterapkan wajib pajak masih tidak patuh karena beberapa alasan. Pertama, banyak wajib pajak yang mungkin tidak sepenuhnya memahami dampak atau besaran sanksi yang dapat dikenakan sehingga mereka tidak merasa terpengaruh untuk patuh. Kedua, ada kemungkinan bahwa beberapa wajib pajak tidak merasa diawasi secara ketat sehingga mereka lebih cenderung untuk mengabaikan kewajiban pajak meskipun ada ancaman sanksi.

Menurut Nurfaza Arina (2020:620) menyatakan bahwa Sanksi pajak merupakan salah satu indikator penting dalam penerapan *self assessment system* agar proses pemungutan pajak dapat berjalan dengan tertib. Penerapan sanksi perpajakan tidak bertujuan untuk mencari keuntungan, melainkan dilihat dari sisi moral dengan tujuan mencegah terjadinya pelanggaran terhadap norma perpajakan. Akan tetapi, pelanggaran terhadap norma perpajakan akan terus terjadi jika sanksi yang diberlakukan tidak didukung oleh sosialisasi yang baik dan tindakan nyata dalam implementasinya. Ketidaktegasan ini dapat membuat wajib pajak meremehkan sanksi yang ada, yang pada akhirnya berpotensi menimbulkan penolakan terhadap kewajiban pemenuhan kepatuhan pajak.

Meskipun ada sanksi yang telah diterapkan, akan tetapi masih banyak wajib pajak yang masih terlambat dalam membayar atau melaporkan pajak mereka dikarenakan kurang nya

ketegasan dalam penegakan sanksi yang di terapkan. Banyak wajib pajak yang merasa aman untuk tidak mematuhi kewajiban mereka, jika sanksi jarang diterapkan atau tidak memberikan efek jera, maka kewajiban perpajakan dianggap menjadi tidak terlalu penting. Selain itu, tidak adanya dampak langsung yang terasa bagi wajib pajak yang tidak mematuhi kewajiban mereka. Banyak wajib pajak tidak merasakan langsung dari ketidakpatuhan mereka, terutama jika sanksi tidak langsung mempengaruhi kehidupan mereka secara nyata contohnya penyegelan atau sita aset atau mungkin hanya dikenakan denda administrasi atau bunga yang terhitung dari hari keterlambatan pembayaran, hal ini membuat mereka merasa tidak ada urgensi untuk mematuhi kewajiban perpajakan.

Penerapan sanksi yang tegas memang penting, namun perlu juga disertai dengan upaya yang lebih efektif seperti sosialisasi perpajakan mengenai pentingnya pajak. Sebab, meskipun sanksi berfungsi sebagai alat penegak hukum, pendekatan yang lebih persuasif dan edukatif mungkin bisa memberikan dampak yang lebih berkelanjutan dalam meningkatkan kesadaran pajak di kalangan masyarakat.

KESIMPULAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan diperoleh kesimpulan :

1. Penggunaan E-Filing, Peran Relawan Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
2. Penggunaan E-Filing berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
3. Peran Relawan Pajak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
4. Sanksi Pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi KPP Pratama Palembang Ilir Timur diharapkan untuk terus meningkatkan penerapan *e-Filing* dan program relawan pajak yang keduanya memberikan kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Selain itu, juga selalu memberikan sosialisasi dan penyuluhan tentang kebijakan kepada wajib pajak. Hal ini penting untuk memastikan wajib pajak memahami aturan, prosedur dan kewajiban perpajakan dengan jelas. Melalui sosialisasi yang efektif dapat membantu wajib pajak dalam menghindari kesalahan dalam pelaporan dan

pemabayaran pajak serta meningkatkan kepatuhan pajak di masyarakat.

2. Bagi wajib pajak sebaiknya memanfaatkan fasilitas pelaporan pajak yang telah disediakan. Dan untuk menghindari denda atau sanksi wajib pajak harus memastikan pembayaran ataupun pelaporan pajak dilakukan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel independen lain seperti sosialisasi perpajakan agar penelitian ini tidak hanya terbatas pada tiga variabel saja. Selain itu, disarankan untuk meningkatkan jumlah sampel atau responden agar hasil penelitian dapat lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A & Iswara, S.U. (2023). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Gubeng. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 12(1), 1-22.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decison Processes*, 179- 211.
- Astuti B., Prananda, P.P., Putra, P.Y & Wahyuni, S.M. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan Peran Relawan Pajak Dalam meningkatkan Kepatuhan Pelaporan E-SPT WPOP Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Wilayah Kerja KPP Prtama Bengkulu Dua. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*. 11(1), 213-222.
- Esameralda, L., Ciptaningsih, T & Budiarto, A.M. (2022). Pengaruh Penggunaan Sistem E-Filing, E-Billing, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Banjar. *Jurnal Akuntansi*, 10(2), 40-56.
- Fadilah, K & Sapari. (2020). Pengaruh Penerapan Ssitem E-Billing, E-Filing Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 9(5), 1-15.
- Fadilah, N.I & Surenggono. (2024). Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Pajak, Tingkat Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, 2(2), 191-206.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hapsari, A.D. (2021). Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku Persepsian Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Minat Mahasiswa Yang Mengikuti Program Relawan Pajak Dalam Berkarir di Bidang Perpajakan. *Journal STIE YKPN Yogyakarta*. <https://klikpajak.id/blog/aktivasi-aplikasi-efiling/>

- Inayah., Afifudin., Nandiroh, U. (2023). Pengaruh Program Relawan Pajak dan Pendampingan Oleh Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Universitas Islam Malang. *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 12(1), 582-589.
- Kedang, K.K & Suryono, B. (2020). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Tegalsari. *Jurnal Ilmiah dan Riset Akuntansi*, 9(5), 1-17.
- Listiani, L., Indrawan, A & Tanjung, H. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem E- Filing Dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Sukabumi. *Jurnal Akuntansi*, 4(2), 411-424.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nasrun, M & Adil, M. (2022). Pengaruh Penerapan E-Filing dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Makassar Selatan. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 293-310.
- 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: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi & Akuntansi*, 2(4), 759-770.
- Nurfaza, A. (2020). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*, 618-621
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-12/PJ/2021 *Tentang Edukasi Perpajakan*.
- Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER- 19/PJ/2009 *Tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan*.
- Pohan Chairul Anwar. (2017). *Pembahasan Kompherensif Perpajakan Indonesia : Teori dan Kasus*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Pratami Yolanda. (2022). Pengaruh E-Filing, Peran Relawan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wpop Dalam Melaporkan Spt- Tahunan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, 10(2), 169-183.
- Prasetyo, D & Arisudhana, D. (2019). Analisis Beberapa Aspek Dalam Diri Wajib Pajak dan Regulasi Perpajakan Yang Mempengaruhi Ketaatan Wajib Pajak Dalam Pemenuhan Kewajibannya. (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama Periode 2018). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 8(1), 88-103.

- Qomariyah, J.I & Riduwan, A. (2023). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Pemeriksaan Pajak, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Pratama Surabaya Tegalsari. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 12(3), 1-19.
- Qosim., Sulistyowati, R., & Rahmadhani, A.M. (2022). Pengaruh Penggunaan Aplikasi E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Lamongan). *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 39(1), 1-7.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2017). *Perpajakan Konsep & Aspek Formal, Bandung : Rekayasa Sains*.
- Riska, D.A., Sri, N & Dadan, K. (2024). Pengaruh Penggunaan E-Billing, E- Filing, dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Nganjuk). *JIAGABI*, 11(1), 14-22.
- Siamena, E., Sabijono, H & Warongan, L.D.J. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado. *Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 917-927.
- Siska, S. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem E-RegISTRATION, E-Filing dan Transparansi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Jakarta Cilandak). *Jurusan Akuntansi, Universitas Nasional, Jakarta*.
- Santhi, A.K., Mendra, Y.P.N & Saitri, W.P. (2022). Pengaruh Sanksi Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 4(1), 376-386.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke- 24*. Bandung: Alfabeta.
- Yoga Prama, A.G.I & Tjokorda. (2021). Pengaruh E-Filing, Sosialisasi, kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar. *Jurnal KRISNA:Kumpulan Riset Akuntansi*, 14(1), 140-150.