

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

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat Guna
Mencapai Gelar Sarjana Akuntansi**



Diajukan Oleh :

RATIH AGUSTINA

NPM.2101120008

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TRIDINANTI


2025

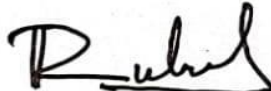
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ratih Agustina
Nomor Pokok/NPM : 2101120008
Jurusan/Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan E-Filing, Peran Relawan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur

Pembimbing Skripsi

Tanggal 03/02/2025 Pembimbing I : 
Febransyah, SE., M.M
NIDN. 0203026601

Tanggal 03/02/2025 Pembimbing II : 
Sasiska Rani, SE., M.Si
NIDN. 0222039102


Mengetahui,

Dekan



Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak.CA.CSRS
NIDN: 0205026401

Ketua Program Studi


Meti Zuliyana, SE., M.Si., Ak.CA.CSRS
NIDN: 0205056701

020/PSIDFEB/25


UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ratih Agustina
Nomor Pokok/NPM : 2101120008
Jurusan/Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan E-Filing, Peran Relawan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur

Penguji Skripsi

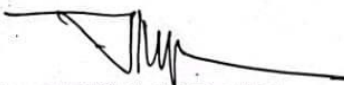
Tanggal.....*03/02/2025*.....

Ketua Penguji : 
Febransyah, SE., M.M
NIDN. 0203026601

Tanggal.....*03/02/2025*.....

Penguji I : 
Sasiska Rani, SE., M.Si
NIDN. 0222039102

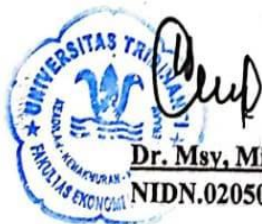
Tanggal.....*03/02/2025*.....

Penguji II : 
Yancik Syafitri, SE., M.Si
NIDN.0225026401

Mengesahkan,

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak.CA. CSRS
NIDN.0205026401



Meti Zuliyana, SE., M.Si., Ak.CA. CSRS
NIDN.0205056701

020 | PS/DFEB | 25

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“ Bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh di antara bintang-bintang”

(Ir. Soekarno)

“ Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak.”

(Ralph Waldo Emerson)

Kupersembahkan kepada :

- ❖ Bapak dan Ibu Tercinta**
- ❖ Diri sendiri Terhebat**
- ❖ Saudara/i ku Tersayang**
- ❖ Para pendidikku yang Terhormat**
- ❖ Orang-orang Tersayang**
- ❖ Almamaterku**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ratih Agustina

Nomor Pokok/NPM : 2101120008

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Akuntansi

Jenjang Pendidikan : S1

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

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah dibuat dengan sungguh-sungguh tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensi.

Palembang, 26 Januari 2025



Ratih Agustina

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Penggunaan E-Filing, Peran Relawan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur**".

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu dengan sangat tulus dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal, AE., MS. selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Meti Zuliyana, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti Palembang.
4. Bapak Febransyah, SE., M.M. selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama penyusunan skripsi ini .

5. Ibu Sasiska Rani, SE., M.Si selaku Pembimbing Anggota yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Rusmida Jun Harapan, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu sejak awal perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah banyak berjasa memberikan ilmu dan mendidik penulis selama masa perkuliahan. Serta seluruh staff Universitas Tridianti Palembang.
8. Yang tercinta kedua orang tua saya Bapak dan Ibu, terima kasih tak terhingga atas kasih sayang serta cinta yang diberikan, dan dukungan baik moral dan materi selama perjalanan pendidikan saya. Terima kasih atas semua pengorbanan dan doa yang tak terhingga yang selalu menguatkan saya di setiap langkah.
9. Yang tersayang saudari saya Yuk Sheila terima kasih atas semangat, bantuan dan dukungan kepada adiknya selama ini.
10. Segenap keluarga besar mbah, uwak, bibi, kakak sepupu dan adik sepupu terima kasih atas dukungan dan doa yang telah diberikan.
11. Terima kasih teruntuk Nurul Al Amin atas segala dukungan dan semangat yang telah diberikan.
12. Terima kasih juga untuk sahabatku tersayang Rara, Ella, Rani dan Pewe yang selalu memberikan dukungan dan semangat sepanjang proses penyusunan skripsi ini,

13. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan khususnya Novi, Reina, Nadila, Nia, dan Nova serta teman-teman seangkatan yang telah berjuang bersama hingga akhir pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat.

Palembang, 19 Desember 2024

Penulis

Ratih Agustina

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
LEMBAR BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
RIWAYAT HIDUP	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teoritis	11
2.1.1 <i>Theory Of Planned Behavior</i>	11
2.1.1.1 <i>Theory Acceptance Model</i>	12
2.1.2 Pajak.....	13
2.1.2.1 Pengertian Pajak.....	13
2.1.2.2 Jenis Pajak	13
2.1.2.3 Fungsi Pajak	15
2.1.3 Pajak Penghasilan Pasal 21	16

2.1.3.1	Pengertian PPh 21	16
2.1.3.2	Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi.....	16
2.1.3.3	Tarif Pajak.....	18
2.1.4	Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.1.4.1	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.1.4.2	Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	19
2.1.4.3	Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.1.4.4	Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.1.5	E-Filing.....	21
2.1.5.1	Pengertian E-Filing.....	21
2.1.5.2	Manfaat E-Filing.....	22
2.1.5.3	Langkahh-Langkah Mendaftar E-Filing.....	22
2.1.5.4	Indikator E-Filing	23
2.1.6	Relawan Pajak	23
2.1.6.1	Pengertian Relawan Pajak	23
2.1.6.2	Tugas Relawan Pajak.....	24
2.1.6.3	Tahapan Perekrutan Relawan Pajak.....	25
2.1.6.4	Indikator Relawan Pajak.....	27
2.1.7	Sanksi Pajak.....	27
2.1.7.1	Pengertian Sanksi Pajak.....	27
2.1.7.2	Pengenaan Sanksi PPh 21	28
2.1.7.3	Indikator Sanksi Pajak.....	28
2.2	Penelitian Yang Relevan.....	28
2.3	Kerangka Berpikir	33
2.4	Hipotesis	35
2.4.1	Hipotesis 1	35
2.4.2	Hipotesis 2.....	36
2.4.3	Hipotesis 3.....	37
2.4.4	Hipotesis 4.....	38

BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	39
3.1.1 Tempat Penelitian	39
3.1.2 Waktu Penelitian.....	39
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.2.1 Sumber Data	39
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.3 Populasi, Sampel, dan Sampling	41
3.3.1 Populasi	41
3.3.2 Sampel.....	41
3.3.3 Sampling.....	42
3.4 Rancangan Penelitian.....	43
3.5 Variabel dan Definisi Variabel	44
3.6 Instrumen Penelitian.....	46
3.7 Teknik Analisis Data.....	47
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	47
3.7.2 Uji Validitas Data	48
3.7.3 Uji Reliabilitas Data	48
3.7.4 Uji Normalitas... ..	49
3.7.5 Uji Asumsi Klasik... ..	49
3.7.5.1 Uji Multikolinearitas.....	49
3.7.5.2 Uji Heteroskedastisitas	50
3.7.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
3.7.7 Uji Hipotesis.....	51
3.7.7.1 Uji Simultan (Uji F).....	51
3.7.7.2 Uji Parsial (Uji t).....	52
3.7.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Hasil Penelitian.....	55

4.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Palembang Ilir Timur	55
4.1.2 Visi dan Misi.....	55
4.1.3 Struktur Organisasi.....	56
4.1.4 Karakteristik Responden.....	59
4.1.5 Statistik Deskriptif.....	61
4.1.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	62
4.1.6.1 Uji Validitas.....	62
4.1.6.2 Uji Reliabilitas.....	64
4.1.7 Uji Normalitas.....	64
4.1.8 Uji Asumsi Klasik.....	65
4.1.8.1 Uji Multikolinearitas	65
4.1.8.2 Uji Heteroskedastisitas	67
4.1.9 Uji Regresi Linear Berganda	68
4.1.10 Uji Hipotesis	69
4.1.10.1 Uji Simultan (Uji F).....	69
4.1.10.2 Uji Parsial (Uji t).....	71
4.1.11 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	72
4.2 Pembahasan	73
4.2.1 Pengaruh Penggunaan E-Filing, Peran Relawan Pajak dan Sankai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	73
4.2.2 Pengaruh Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	74
4.2.3 Pengaruh Peran Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	75
4.2.4 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	77
BAB V PENUTUP	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Anggaran dan Realisasi Penerimaan Pajak Negara Tahun 2019-2023.....	2
Tabel 1.2 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur....	3
Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	44
Tabel 3.2 Skala Ordinal	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	60
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif.....	61
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	68
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	70
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Palembang Ilir Timur	56

ABSTRAK

RATIH AGUSTINA. Pengaruh Penggunaan E-Filing, Peran Relawan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. (Di Bawah Bimbingan Bapak Febransyah, SE., M.M. dan Ibu Sasiska Rani, SE., M.Si.).

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.

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

ABSTRACT

RATIH AGUSTINA. *The Influence of Using E-Filing, the Role of Tax Volunteers and Tax Sanctions on Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Palembang Ilir Timur. (Under the guidance of Mr. Febransyah, SE., M.M. and Mrs. Sasiska Rani, SE., M.Si.).*

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

Keywords: The Effect of Using E-Filing, the Role of Tax Volunteers and Tax Sanctions on Individual Taxpayer Compliance.

RIWAYAT HIDUP

Ratih Agustina dilahirkan di Kota Palembang pada tanggal 9 Agustus 2003 dari Bapak Darsono dan Ibu Susilawati. Saya anak bungsu dari dua bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2016 di SD Negeri 18 Palembang, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2018 di SMP Negeri 3 Palembang, selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Kejuruan pada tahun 2021 di SMK Negeri 2 Palembang. Pada tahun 2021 saya menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas Tridinanti.

Palembang, 19 Desember 2024

Ratih Agustina

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 1.1
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

Sumber : data series APBN

Dari data tabel 1.1 persentase realisasi penerimaan pajak ditahun 2019 sebesar (86,36%), 2020 sebesar (91,50%), 2021 sebesar (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 1.2
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 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

Dari data tabel 1.2 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%), 2021 sebesar (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 *Bussiness 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.

Sanksi perpajakan pada dasarnya diterapkan untuk mendorong wajib pajak agar bertanggung jawab dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, penting bagi wajib pajak untuk memahami sanksi perpajakan agar mereka mengetahui konsekuensi dari tindakan yang mereka ambil. (Siamena, dkk, 2017:98).

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 dengan judul “ **Pengaruh Penggunaan E-Filing, Peran Relawan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Apakah penggunaan *e-Filing*, peran relawan pajak dan sanksi pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
2. Apakah penggunaan *e-Filing* berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
3. Apakah peran relawan pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
4. Apakah sanksi pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penggunaan *e-Filing*, peran relawan pajak dan sanksi pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penggunaan *e-Filing* secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh peran relawan pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkuat temuan-temuan penelitian sebelumnya dan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi KPP Pratama Palembang Ilir Timur

Melalui penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat agar dapat menjadi suatu pertimbangan dan masukkan dalam upaya meningkatkan kepatuhan terhadap wajib pajak guna memaksimalkan penerimaan pajak dan sebagai bahan acuan masukkan dalam menerapkan kebijakan yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak melalui penggunaan *e-Filing*, peran relawan pajak dan sanksi pajak.

2. Bagi Wajib Pajak

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, terutama terkait penggunaan teknologi, penyuluhan oleh relawan pajak, serta penerapan sanksi yang berlaku.

3. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini dapat memberikan saran dan alternatif solusi yang dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga diharapkan dapat mendorong adanya peningkatan pendapatan negara.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim, Icuk Rangga Bawono & Amin Dara. 2014. *Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh dan Studi Kasus*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- 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.
- Gunadi. (2013). *Panduan Kompherensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: PT Niaga Swadaya.
- Hamilah, H & Aliza, S. (2021). The Influence Of The E-Filing Implementatinn, Taxation Socialization, And Tax Penalties On Individual Taxpayer Compliance In KPP Pratama Jakarta Timur. *DIJMS: Dinasti International Journal Of Management Science*, 3(2), 343-358.

- 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*.
- 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.
- Mudamakin, B.KA. (2022). The Effect of Applicaitonn Of E-Filing, Tax Knowledge, Taxpayer Awarness, Tax Sanctions, tax Socializaiton And Taxpayer's Level Of Confidence On Taxpayer's Compliance at the Kupang City Primary Tax Sevice Office. *In Book: Proccedings of the InternationalConference on Apllied Science and Technology on Social Science. (icast-ss)*, 57-62.
- Mulyati,Y & Ismanto, J. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pegawai Kemendikbud. *JABI: Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 139-155.
- 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.

- Nurhayati & Yunawati, S. (2022). The Influence of The Implementation E-Filing adan Tax Volunteers on Taxpayer Compliance at the Pasir Panggaraan Tax Service, Counseling and Consultation Office. *AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 8(2), 1501-1506.
- 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 Dirjen Pajak Nomor: PER-16/PJ/2016 *Tentang Pedoman Teknis Tata Cara Pemotongan, Penyetoran Dan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 21 Dan/Atau Pajak Penghasilan Pasal 26 Sehubungan Dengan Pekerjaan, Jasa, Dan Kegiatan Orang Pribadi.*
- Pemerintah Indonesia .(2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Taun 2007 *Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.*
- 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.*
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 *Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.*
- 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.
- Purnaningsih, C.K.N. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Gianyar. *Jurnal Akuntansi*, 28(3), 1838-1854.
- 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. (2017). *Perpajakam Komsep & Aspek Formal*, Bandung: Rekayasa Sains.
- Rira, D.A., Pebriani, A.R & Munandar, A. (2024). Pengaruh E-Billing, E-Filing, Dan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Palembang Ilir Timur). *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 7(2), 1-8.
- 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. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- 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.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 *Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan*.

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.