

PERAN RELAWAN PAJAK DALAM HUBUNGAN PENERAPAN *E-FILLING SYSTEM*, PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM KOTA AMBON

Semy Pesireron¹⁾, Shella Kriekhoff²⁾

¹⁾Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Ambon

²⁾Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Ambon
semy.peron@gmail.com¹⁾ shellakriekhoff@yahoo.go.id²⁾

Abstract

This study aimed to empirically examine the effect of taxation-understanding e-filling system implementation on taxpayer compliance and empirically testing the moderating variable influence on the tax volunteers role in the relationship between implementing the e-filling system and understanding taxation on compliance by MSME taxpayers in Ambon City. This empirical study used random sampling technique. The analysis technique used is Moderate Regression Analysis (MRA) with a confidence level of 0.05 or 5%. The test results show that the e-filling system implementation and taxation understanding have a significant positive effect on taxpayer compliance and the tax volunteers role strengthens the effect of understanding the e-filling system on taxpayer compliance. However, the tax volunteers role does not moderate the effect of taxation understanding on taxpayer compliance.

Keywords: *E-filling System, Taxation Understanding, Taxpayer Compliance Volunteers Role, MSME*

PENDAHULUAN

Data penerimaan pajak dari sektor UMKM di Kota Ambon menunjukkan kontribusi pajak yang masih rendah terhadap total penerimaan pajak. Hal tersebut dapat dilihat dalam tabel 1 berikut :

Tabel 1. Penerimaan Pajak Sektor UMKM Kota Ambon

Tahun	Penerimaan Pajak Sektor UMKM		Rasio Target Terhadap Realisasi	Total Penerimaan Pajak	Rasio Penerimaan Pajak UMKM Terhadap Total Penerimaan Pajak
	Target	Realisasi			
2018	7 Triliun	5,7 Triliun	81,42%	1.500 Triliun	0,38%
2019	8,5 Triliun	7,5 Triliun	88,23%	711,2 Triliun	1,05%
2020	1,08 triliun	670 Milyar	62,03%	1.070 Triliun	0,06%
2021	2 triliun	800 Miliar	40%	1.231,9 Triliun	0,07%

Sumber: KPP Pratama Ambon, 2022

Rendahnya realisasi dalam penerimaan pajak, salah satunya disebabkan oleh masalah rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak. Kepatuhan merupakan hal penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Akan tetapi, di tahun 2020 dan tahun 2021 tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM masih tergolong rendah. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib UMKM dalam membayar pajak, dimana salah satu faktor adalah pengetahuan dan pemahaman wajib pajak. Zahrani dan

Mildawati, (2019) menyatakan, apabila wajib pajak memiliki pengetahuan tentang perpajakan dengan baik, maka ia akan mengerti secara jelas fungsi serta manfaat dari pajak, peraturan-peraturan mengenai perpajakan serta berbagai sanksi atas kelalaian wajib pajak, sehingga ia akan lebih patuh terhadap kewajibannya sebagai wajib pajak sehingga dapat membayar pajaknya secara rutin dan tepat waktu. Selain faktor pemahaman perpajakan, tingkat kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti pemahaman *e-filing* sistem. Hasil penelitian Pramudya, (2019) menyatakan penggunaan *e-filing* akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak ketika wajib pajak memiliki keyakinan terkait persepsi kebermanfaatan atas penggunaan program *e-filing* itu sendiri sehingga semakin tinggi persepsi kebermanfaatan akan penggunaan program *e-filing*, akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

Penyampaian SPT Tahunan melalui *e-filing* di tahun 2021 di KPP Pratama Ambon sebanyak 27.518 SPT atau mencapai 101,21 persen dari target *e-filing*. Sedangkan untuk penyampaian SPT Tahunan melalui *e-Filing* di tahun 2020 (per tanggal 15 Maret 2021) adalah sebesar 18.361 SPT dari target 33.189 SPT atau tingkat pencapaiannya (Sumber; KPP Pratama Ambon, 2022). Untuk wajib pajak badan UMKM, rasio penggunaan *e-filing* dalam penyampaian SPT tahunan di tahun 2020 adalah sebesar 35,53% dari jumlah wajib pajak terdaftar serta tahun 2020 adalah sebesar 47,38% dari wajib pajak yang terdaftar (Sumber; KPP Pratama Ambon, 2022). Guna meningkatkan realisasi penyampaian SPT Tahunan, maka pihak KPP Pratama Ambon mengintensifkan kegiatan kampanye lapor pajak online (*e-filling*) yang salah satunya melalui acara Pekan Panutan yang melibatkan peran serta pejabat Pemerintah Daerah, petinggi TNI/Polri, Wajib pajak besar dan tokoh penting di masyarakat umum, agar turut serta berpartisipasi serta berkontribusi memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya dengan benar, lengkap dan jelas, serta tepat waktu. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) membentuk suatu program untuk memenuhi segala kebutuhan pengetahuan wajib pajak yaitu relawan pajak.

Program relawan pajak yang diselenggarakan oleh DJP bertugas untuk memberikan asistensi kepada wajib pajak. Dengan hadirnya relawan pajak pihak DJP akan terbantu, dikarenakan jumlah pegawai DJP yang bergerak dibidang penyuluhan sangatlah terbatas dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang memerlukan bantuan. Relawan pajak yang sudah terlatih akan membantu wajib pajak secara online, hal ini dikarenakan saat ini masih dalam keadaan pandemik. Kehadiran para relawan pajak dengan sigap membantu dan memberikan asistensi kepada wajib pajak ini, diharapkan semangat serta kepatuhan wajib pajak dapat tetap terjaga dimasa pandemik ini. Upaya bimbingan yang diberikan oleh relawan pajak sebagai pendamping bagi wajib UMKM di Kota Ambon salah satunya mengenai tata cara pemanfaatan insentif pajak, yang telah digulirkan oleh pemerintah melalui Program Pengembangan Ekonomi Nasional (PEN). Dalam hal ini Kanwil DJP bersama dengan para relawan pajak mahasiswa telah mengadakan acara *Webinar Training*

of Trainer (ToT) atau pelatihan dengan tema Pemanfaatan Insentif Pajak pada beberapa tempat. Kegiatan tersebut, di samping bertujuan pada pengembangan UMKM BKDT, juga diharapkan dapat memberikan nilai tambah kepada relawan pajak berupa pemahaman dan pengetahuan tentang insentif pajak serta meningkatkan keterampilan pada saat memberikan asistensi kepada para UMKM.

Peran relawan pajak dalam memberi pemahaman dan pendampingan bagi wajib pajak lebih ditingkatkan. Relawan pajak yang merupakan program yang diharapkan mampu memberikan manfaat-manfaat bagi segenap pihak yang terkait, khususnya wajib pajak. Maka dari itu perlu adanya pembinaan dan pelatihan untuk para relawan agar nantinya dapat bekerja secara optimal (Pradnyani & Utthavi, 2020). Mengingat pelatihan yang efektif dan efisien dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak yang mengantarkan kepada kepatuhan (Dwianika & Sofia, 2019). Penelitian ini mengadopsi penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siregar (2019). Perbedaan penelitian sebelumnya dengan yang sekarang adalah penulis memasukkan variabel relawan pajak sebagai variabel moderasi dalam melihat pengaruhnya terhadap hubungan antara penerapan *e-filling system* dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penambahan variabel relawan pajak berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Darmayasa, Wibawa dan Nurhayanti, (2020). Disamping itu, penambahan variabel peran relawan pajak dengan alasan bahwa *e-filling system* merupakan salah satu sistem pembayaran pajak secara *online* yang belum lama ini dibuat untuk memudahkan wajib pajak melakukan pembayaran pajak. Sistem dimaksud akan semakin mudah digunakan oleh wajib pajak, apabila relawan pajak melakukan fungsi pendampingan dengan baik.

Berdasarkan fenomena yang diuraikan, permasalahan penelitian diuraikan dalam bentuk pertanyaan penelitian antara lain; apakah penerapan *e-filling system* dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? Dan apakah peran relawan pajak memoderasi pengaruh antaran penerapan *e-filling system* dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?. Selanjutnya, sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini yaitu; untuk menguji secara empiris pengaruh penerapan *e-filling system* dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak serta menguji secara empiris peran relawan pajak sebagai variabel moderasi terhadap pengaruh penerapan *e-filling system* dan pemahaman perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Penerapan *E-Filling System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

E-filling merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkan sistem *e-filling* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan

kepada Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. *Theory of planned behavior* (TPB) menyatakan bahwa munculnya minat perilaku ditentukan oleh keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku. *E-filling system* didefinisikan sebagai persepsi individu tentang kemudahan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu perilaku. Apabila *e-filling system* dipresepsikan mudah untuk operasikan, maka wajib pajak akan berperilaku patuh terhadap kewajibannya melaporkan pajak. Penelitian Pramudya, (2019) menunjukkan bahwa secara parsial Penerapan *e-filling system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, hipotesis pertama sebagai berikut; “penerapan *e-filling system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman adalah sesuatu yang diketahui, dipahami, dan dimengerti oleh manusia. Pengetahuan pajak adalah sesuatu yang diketahui manusia mengenai perpajakan, baik wajib pajak, manfaat pajak, tarif pajak, sanksi pajak, dsb. Pengetahuan pajak yang baik dapat menguntungkan wajib pajak maupun negara. Dengan adanya pengetahuan pajak yang baik, maka hal tersebut akan membantu wajib pajak dalam membayarkan pajaknya, sehingga akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Selain itu, dengan adanya pengetahuan pajak yang baik dari wajib pajak, maka perilaku *tax evasion* atau penghindaran pajak dapat diperkecil rasionya (Witono dalam Rahayu, 2017). Jika tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya tinggi dan rasio penghindaran pajak rendah, maka target penerimaan negara dari sektor pajak pun dapat terealisasi. Dalam *Theory of Planned Behavior* pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan berkaitan dengan persepsi wajib pajak untuk menentukan perilakunya (*control beliefs*) dalam kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Jika semakin tinggi pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan baik dan sesuai dengan undang-undang perpajakan sehingga akan tercipta tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Namun jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan perpajakan yang tinggi, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan baik dan sesuai dengan undang-undang perpajakan sehingga akan tercipta tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan dari wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Moderasi Peran Relawan Pajak Terhadap Pengaruh Penerapan *E-Filling system* dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Relawan pajak merupakan program yang diluncurkan DJP sebagai upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak. Kemudahan yang ditawarkan dari program relawan pajak diharapkan mampu untuk membentuk kepatuhan wajib pajak. Program relawan pajak bertugas untuk

memberi asistensi kepada wajib pajak orang pribadi UMKM dalam melaporkan SPT Tahunannya, baik itu SPT 1770 S maupun SPT 1770 SS via *e-filling*. Dengan adanya asistensi yang layak terhadap layanan *e-filling*, maka secara bertahap wajib pajak akan terbiasa untuk melaporkan pajaknya secara daring, sehingga kepatuhan wajib pajak pun semakin meningkat. Oleh karena itu, peran relawan pajak mempengaruhi secara langsung dalam meningkatkan kemampuan wajib pajak melaporkan SPT tahunannya melalui *e-filling*. *Theory of Planned Behavior* (TPB) menyatakan bahwa munculnya minat perilaku ditentukan oleh dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang yang akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut. Relawan pajak merupakan pihak yang memberikan dorongan dan motivasi kepada wajib pajak dalam hal melaporkan pajak secara baik melalui *e-filling system*. Jika dorongan atau motivasi diberikan secara baik, maka wajib pajak akan bersikap patuh dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak berpendapat bahwa relawan pajak dapat meningkatkan kompetensi mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya di masa yang akan datang khususnya dalam hal ini yaitu pemanfaatan *e-filling* secara mandiri, maka wajib pajak akan cenderung patuh dikarenakan dari persepsi kemudahan dan kegunaannya. Apabila dengan hadirnya relawan pajak memberikan wajib pajak kemudahan dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan mereka, maka wajib pajak akan patuh. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut; “peran relawan pajak memoderasi pengaruh pemahaman *e-filling system* terhadap kepatuhan wajib pajak”

Moderasi Peran Relawan Pajak Terhadap Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Relawan pajak merupakan program yang dibuat untuk mengajak masyarakat sadar akan pentingnya membayar pajak, namun sekaligus memberikan edukasi kepada masyarakat. Program ini dilakukan dengan mengajak relawan pajak untuk bisa menjadi juru bicara pajak serta membantu masyarakat dalam membayar dan melaporkan pajaknya sesuai ketentuan. Sosialisasi yang diberikan oleh relawan berkaitan dengan perpajakan merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya, mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan. Peran relawan pajak akan meningkatkan wawasan wajib pajak serta pembinaan kepada wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan. Pemahaman perpajakan terutama dalam hal peraturan perpajakan, tata cara perhitungan, pelaporan dan pembayaran perpajakan. *Theory of planned behavior* (TPB) menjelaskan, minat perilaku ditentukan oleh dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang. Relawan pajak merupakan pihak yang memberikan dorongan dan motivasi bagi wajib pajak. Jika dorongan atau motivasi diberikan secara baik, maka akan mempengaruhi wajib pajak

dalam bersikap. Jika sosialisasi perpajakan oleh relawan pajak disampaikan dengan baik, maka wajib pajak akan semakin mudah untuk melaporkan SPT tahunannya secara tepat waktu. Semakin banyak pengetahuan tentang perpajakan yang dimiliki wajib pajak dari segala informasi yang diberikan oleh relawan, dapat menjadi jaminan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian Darmayasa, Wibawa, dan Nurhayanti (2021) menunjukkan peran relawan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut; “peran relawan pajak memoderasi pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak”

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah tipe eksplanatori. Dengan kata lain, penelitian ini berusaha menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Jenis data dalam penelitian ini adalah data subyek yaitu data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian (responden). Selanjutnya, unit analisis penelitian ini adalah wajib pajak badan yaitu; wajib pajak UMKM.

Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel

Polulasi penelitian adalah keseluruhan wajib pajak UMKM di Kota Ambon yang terdaftar sebagai wajib pajak pada Kantor KPP Pratama Ambon yang sebanyak 14.200 wajib pajak (*Sumber: Kantor Pajak Pratama Ambon, 2022*). Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling, dimana semua individu dalam populasi diberikan kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Jumlah UMKM yang terdaftar sebagai wajib pajak badan adalah sebanyak 14.200 pelaku UMKM (*Sumber; KPP Pratama Ambon, 2022*). Oleh karena itu, besarnya sampel ditentukan dengan pendekatan rumus slovin. dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = taraf toleransi

Dari rumus yang diuraikan di atas, maka perhitungan untuk menentukan besarnya sampel penelitian sebagai berikut:

$$n = \frac{14.200}{1 + 14.200 (0.1)^2}$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Hasil perhitungan di atas menyimpulkan besar sampel penelitian adalah sebanyak 100 responden, yang dipilih secara proporsional dari populasi penelitian. Responden yang dipilih

sebagai sampel merupakan wajib pajak UMKM yang telah berhubungan atau menggunakan jasa dari relawan pajak

Definisi Operasional

Variabel	Indikator
Kepatuhan wajib pajak (Y); Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai suatu sikap atau perilaku wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan per-undangan yang berlaku, (Setiawan, 2019).	Kepatuhan untuk mendaftarkan diri, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak dan kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan.
Penerapan <i>e-filling system</i> (X1): adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem berbasis internet dan secara cepat (Ratnasari dan Triani, 2020).	Kecepatan pelaporan SPT, lebih hemat, penghitungan lebih cepat, kemudahan pengisian SPT, kelengkapan dalam pengisian SPT dan lebih ramah lingkungan.
Pemahaman Perpajakan (X2): adalah Wajib Pajak memiliki pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, sistem perpajakan, dan fungsi pajak. perpajakan (Wulandari, 2020).	Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan dan Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.
Relawan Pajak (Z). Merupakan program yang diluncurkan DJP sebagai upaya peningkatan kepatuhan WP (Darmayasa, Wibawa dan Nurhayati, 2021).	Mempermudah jangkauan wajib pajak, membantu pelaporan dan memberikan edukasi, media penyambung dengan wajib pajak. efektivitas pelayanan, pihak yang mengingatkan, memberikan pengertian, pihak yang melakukan pendekatan dan pihak yang dapat mewujudkan sistem <i>self assessment</i> .

Pengujian Kualitas Data

Pengujian kualitas data dilakukan untuk mengetahui kebenaran jawaban responden. Uji ini dilakukan melalui validitas data dan reliabilitas.

Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian ini dilakukan karena alat analisis yang digunakan adalah regresi. Syarat regresi yang baik harus melewati pengujian asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik dengan tujuan untuk memenuhi syarat normalitas, bebas multikolonieritas dan bebas heteroskedastisitas.

Pengujian *Moderate Regression Analysis* (MRA)

Persamaan *Moderate Regression Analysis* berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 Z + \beta_4 X_1 * Z + \beta_5 X_2 * Z + \varepsilon$$

Keterangan:

β_0	= Konstanta
Y	= Kepatuhan wajib pajak
X_1	= Penerapan <i>e-filling system</i>
X_2	= Pemahaman perpajakan
Z	= Peran relawan pajak
$X_1 * Z$	= Interaksi 1
$X_2 * Z$	= Interaksi 2
ε	= <i>Error</i> (kesalahan penganggu)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif Variabel

Variabel penerapan e-filling system diukur dengan instrumen yang terdiri atas 17 pernyataan kuesioner. Berdasarkan hasil analisis deskriptif statistik, menghasilkan rentang aktual antara nilai terendah 45 sampai tertinggi yaitu 85. Hal ini berarti, Penerapan e-filling system yang kurang berada pada kisaran 45 dan yang lebih baik berada pada kisaran 85. Selain itu, rentang yang mungkin terjadi yaitu antara 17 menunjukkan Penerapan *e-filling system* yang kurang sampai 85 menunjukkan Penerapan e-filling system yang baik. Selanjutnya, rata-rata aktual variabel sebesar 65,78 sedangkan rata-rata teoritisnya sebesar 51. Hal ini dapat disimpulkan bahwa UMKM yang ada di Kota Ambon cenderung memahami *e-Filling* dengan baik. Variabel pemahaman perpajakan diukur dengan instrumen yang terdiri atas 9 pernyataan kuesioner. Berdasarkan hasil analisis deskriptif statistik, menghasilkan rentang aktual antara nilai terendah 26 sampai tertinggi yaitu 45. Hal ini berarti, pemahaman perpajakan yang kurang berada pada kisaran 26 dan yang lebih baik berada pada kisaran 45. Selain itu, rentang yang mungkin terjadi yaitu antara 9 menunjukkan pemahaman perpajakan yang kurang sampai 45 menunjukkan pemahaman perpajakan yang baik. Selanjutnya, rata-rata aktual variabel sebesar 34,48 sedangkan rata-rata teoritisnya sebesar 27. Hal ini dapat disimpulkan bahwa UMKM yang ada di Kota Ambon cenderung memiliki pemahaman perpajakan dengan baik.

Variabel peran relawan pajak diukur dengan instrumen yang terdiri atas 8 pernyataan kuesioner. Berdasarkan hasil analisis deskriptif statistik, menghasilkan rentang aktual antara nilai terendah 24 sampai tertinggi yaitu 40. Hal ini berarti, peran relawan pajak yang kurang berada pada kisaran 24 dan yang lebih baik berada pada kisaran 40. Selain itu, rentang yang mungkin terjadi yaitu antara 8 menunjukkan peran relawan pajak yang kurang sampai 40 menunjukkan peran relawan pajak yang baik. Selanjutnya, rata-rata aktual variabel sebesar 30,81 sedangkan rata-rata teoritisnya sebesar 24. Hal ini dapat disimpulkan bahwa UMKM yang ada di Kota Ambon cenderung merasakan adanya peran relawan pajak. Variabel kepatuhan wajib pajak diukur dengan instrumen yang terdiri atas 9 pernyataan kuesioner. Berdasarkan hasil analisis deskriptif statistik, menghasilkan rentang aktual antara nilai terendah 27 sampai tertinggi yaitu 45. Hal ini berarti, kepatuhan wajib pajak yang kurang berada pada kisaran 27 dan yang lebih baik berada pada kisaran 45. Selain itu, rentang yang mungkin terjadi yaitu antara 9 menunjukkan kepatuhan wajib pajak yang kurang sampai 45 menunjukkan kepatuhan wajib pajak yang baik. Selanjutnya, rata-rata aktual variabel sebesar 36,77 sedangkan rata-rata teoritisnya sebesar 27. Hal ini dapat disimpulkan bahwa UMKM yang ada di Kota Ambon cenderung memiliki kepatuhan sebagai wajib pajak dengan baik.

Hasil Pengujian Kualitas Data

Pengujian kualitas data dilakukan untuk mengetahui kebenaran jawaban responden. Uji ini dilakukan melalui validitas data dan reliabilitas. Hasil pengujian validitas data menunjukkan nilai *person correlation* variabel penelitian $> 0,30$ serta tingkat signifikan $< 0,01$. Disimpulkan, data variabel penelitian valid. Selanjutnya, hasil pengujian reliabilitas data menunjukkan nilai *cronbach alpha* variabel penelitian lebih besar dari batas minimal 0,60. Hasil ini disimpulkan, indikator-indikator variabel penelitian dikategorikan reliabel atau handal.

Pengujian Asumsi Klasik

Hasil pengujian normalitas data melalui *kormogolov smirnov* test menunjukkan nilai *kormogolov smirnov* adalah 0,82 serta tingkat signifikan adalah 0,56 yang lebih besar dari derajat signifikansi 0,05 sehingga disimpulkan, data terdistribusi secara normal. Selanjutnya, hasil pengujian multikolinearitas memperlihatkan nilai *tolerance* variabel independent $< 0,1$. Artinya, bebas korelasi antar variabel independen. Selanjutnya nilai *variance inflation factor* (VIF) variabel independen > 10 , sehingga disimpulkan bebas dari multikolinearitas. Lebih lanjut, hasil pengujian heteroskedastisitas melalui grafik scatterplot menunjukkan pola yang jelas, dengan titik-titik data menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga disimpulkan, tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 2. Uji-t Statistik, Uji Determinansi (R^2)

Variabel	Koefisien	t	P-value
(Constant)	13,81	4,05	0,00
Penerapan <i>e-filling system</i> (X_1)	0,20	4,44	0,00
Pemahaman Perpajakan (X_2)	0,24	2,51	0,00
Peran Relawan Pajak (Z)	0,09	0,04	0,68
Moderasi 1	0,04	2,51	0,00
Moderasi 2	0,03	0,04	0,32
<i>R Square</i>		0,64	
<i>Adjusted R Square</i>		0,39	

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Hasil pengujian menunjukkan variabel penerapan *e-filling system* berhubungan positif dengan nilai koefisien sebesar 0,206 serta nilai probabilitas sebesar 0,000 dan jika diukur dengan derajat signifikan yang digunakan adalah 0,05 maka disimpulkan, terdapat pengaruh positif signifikan penerapan *e-filling system* terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sehingga hipotesis yang diusulkan dalam penelitian ini diterima. Selanjutnya, hasil pengujian yang sama juga menunjukkan variabel pemahaman perpajakan berhubungan positif dengan nilai koefisien sebesar 0,242 serta nilai probabilitas sebesar 0,01 dan jika diukur dengan derajat signifikan yang digunakan adalah 0,05 maka disimpulkan, terdapat pengaruh positif signifikan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian variabel moderasi 1 ($Z*X_1$) menunjukkan adanya hubungan positif dengan nilai koefisien sebesar 0,004 serta nilai probabilitas sebesar 0,000 dan jika diukur dengan derajat signifikan yang digunakan adalah 0,05 maka disimpulkan, peran relawan pajak berpengaruh positif signifikan dalam memoderasi hubungan antara penerapan *e-filling system* terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis yang diusulkan dalam penelitian ini diterima. Disamping itu, hasil pengujian variabel moderasi 2 ($Z*X_2$) menunjukkan adanya hubungan positif dengan nilai koefisien sebesar 0,003 serta nilai probabilitas sebesar 0,32 dan jika diukur dengan derajat signifikan yang digunakan adalah 0,05 maka disimpulkan, peran relawan pajak tidak berpengaruh signifikan dalam memoderasi hubungan antara pemahaman perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan Hipotesis

Pengaruh Penerapan *E-filling System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil pengujian menunjukkan adanya hubungan positif antara penerapan *e-filling system* dengan kepatuhan wajib pajak yang berarti hubungan antara kedua variabel tersebut searah. Jika wajib pajak UMKM memiliki kemampuan yang baik dalam implementasi pemahaman sistem *e-filling*, akan berdampak bagi semakin patuhnya wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Sebaliknya, jika kemampuan wajib pajak dalam hal implementasi pemahaman sistem *e-filling* minim, berimplikasi pada menurunnya kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Disamping itu, pengaruh signifikan menunjukkan pemahaman sistem *e-filling* memiliki pengaruh besar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Atau dengan kata lain, kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi secara langsung oleh Pemahaman sistem *e-filling*. *E-filing* merupakan bagian dari Pemahaman reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak agar lebih efektif dan efisien. Dengan ditemukannya *e-filing* dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan sehingga memberikan rasa kepuasan kepada wajib pajak dalam melaksanakan setiap kewajiban perpajakannya. *E-filing* adalah sistem yang digunakan untuk melaporkan SPT Tahunan maupun SPT Masa secara elektronik yang dapat dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website resmi Direktorat Jendral Pajak (DJP).

Sistem *e-filling* memberikan kemudahan, kenyamanan, manfaat, dan juga kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Pelaporan SPT dengan sistem *e-filling* bagi Wajib Pajak yaitu menjadikan pekerjaan Wajib Pajak lebih efisien karena dengan adanya sistem *e-filling*, Wajib Pajak tidak perlu mengantri lama di KPP dan bukti penyampaian ke KPP proses penyampaian SPT selesai dilakukan. Bagi KPP Pratama Ambon dengan adanya pemberlakuan aplikasi *e-filling* akan memberikan pelayanan terbaik, perekaman data menjadi lebih cepat dan akurat, serta mengatasi masalah kurangnya sumber daya manusia

yang kompeten serta pada Seksi Pelayanan.menghabiskan banyak kertas untuk keperluan melaporkan atau menyampaikan SPT Tahunannya. Cukup dengan menyampaikan secara online dan memberikan. Beberapa penelitian yang membuktikan bahwa pemahaman sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan yaitu penelitian yang telah dilakukan oleh Rustandi dan Erfiansyah (2021).

Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil pengujian menunjukkan adanya hubungan positif antara antara pemahaman perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak yang berarti hubungan antara kedua variabel tersebut searah. Jika wajib pajak memiliki pemahaman tentang perpajakan secara baik, akan berdampak bagi semakin patuhnya wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Sebaliknya, wajib pajak memiliki pemahaman yang minim tentang perpajakan, berimplikasi pada menurunnya kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Disamping itu, pengaruh signifikan menunjukkan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh besar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Atau dengan kata lain, kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi secara langsung oleh pengetahuan perpajakan. Pemahaman perpajakan sangat penting dimiliki oleh wajib pajak. Hal tersebut sesuai dengan sistem yang berlaku di Indonesia yaitu *self assessment system* yang mewajibkan wajib pajak mengetahui segala alur pemenuhan kewajiban perpajakannya mulai dari tahap awal yaitu menghitung, memperhitungkan sampai dengan melapor kewajiban perpajakannya. Tujuan yang diharapkan dari pelaksanaan sistem ini adalah kesadaran wajib pajak, kejujuran wajib pajak, hasrat untuk membayar pajak atau *tax mindness* wajib pajak dan *tax decipline* wajib pajak dalam melaksanakan aturan perundang-undangan perpajakan. Bila pengetahuan akan pajak seseorang ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Wajib pajak yang memahami hak dan kewajiban maka wajib pajak tersebut akan mengetahui kewajiban-kewajiban apa saja yang harus dilakukan seorang wajib pajak. Semakin tinggi pengetahuan akan pajak yang dimiliki wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Adelina dan Nugrahanto (2021). Hasil penelitian menunjukkan pengetahuan pajak yang terkait *self assessment system*, yakni pengetahuan tentang subjek pajak, pengetahuan tentang objek pajak, pengetahuan tentang penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak, pengetahuan tentang pemeriksaan pajak, dan pengetahuan tentang sanksi dan denda, secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap perilaku kepatuhan perpajakan. Penelitian lain yang mendukung hasil ini adalah Oktaviani, R., Kurnia, H., Sunarto, S & Udin, U. (2020) menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Variabel Moderasi Peran Relawan Pajak Terhadap Hubungan Antara Penerapan *e-filling system* Dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil pengujian menunjukkan adanya pengaruh positif variabel moderasi peran relawan pajak terhadap hubungan antara sistem *e-filling* dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti, peran relawan pajak searah dengan hubungan antara kedua variabel dimaksud. Jika relawan pajak dapat melaksanakan perannya dengan baik, maka wajib pajak akan memiliki kemampuan yang memadai dalam hal memahami sistem *e-filling* dan berdampak pada semakin patuhnya wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Sebaliknya, jika relawan pajak tidak dengan maksimal melaksanakan perannya, maka wajib pajak akan sulit dalam memahami sistem *e-filling* dan kepatuhannya dalam melakukan pembayaran pajak pun akan menurun. Disamping itu, pengaruh yang signifikan menunjukkan peran relawan pajak memiliki pengaruh yang besar dalam mempengaruhi hubungan antara pemahaman sistem *e-filling* dengan kepatuhan wajib pajak.

Program relawan pajak bertugas untuk memberi asistensi kepada wajib pajak orang pribadi UMKM dalam melaporkan SPT Tahunannya, baik itu SPT 1770 S maupun SPT 1770 SS via *e-filling*. Dengan adanya asistensi yang layak terhadap layanan *e-filling*, maka secara bertahap wajib pajak akan terbiasa untuk melaporkan pajaknya secara daring, sehingga kepatuhan wajib pajak pun semakin meningkat. Oleh karena itu, peran relawan pajak mempengaruhi secara langsung dalam meningkatkan kemampuan wajib pajak melaporkan SPT tahunannya melalui *e-filling*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Darmayasa, Wibawa dan Nurhayant, (2020) dimana hasil penelitiannya menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan pada moderasi peran relawan pajak atas pemahaman *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Variabel Moderasi Peran Relawan Pajak Terhadap Hubungan Antara Pemahaman perpajakan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil pengujian menunjukkan adanya pengaruh positif variabel moderasi peran relawan pajak terhadap hubungan antara pemahaman perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti, peran relawan pajak searah dengan hubungan antara kedua variabel dimaksud. Jika peran dari relawan pajak dalam melakukan pendampingan bagi wajib pajak dilaksanakan dengan baik, maka pemahaman wajib pajak tentang perpajakan akan semakin meningkat dan berdampak pada semakin patuhnya wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Sebaliknya, jika peran dari relawan pajak tidak dilaksanakan dengan maksimal, maka pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan akan minim dan kepatuhannya dalam melakukan pembayaran pajak pun akan menurun. Disamping itu, pengaruh yang tidak signifikan menunjukkan peran relawan pajak tidak dapat memperkuat hubungan antara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak.

Hasil yang tidak signifikan menunjukkan wajib pajak tidak mendapatkan lebih banyak pengetahuan perpajakan dari relawan pajak. Artinya relawan pajak bukan sumber utama dalam

peningkatan pemahaman wajib pajak. Pemahaman perpajakan yang dimiliki wajib pajak bisa dari sumber lain seperti; internet dari situs-situs tentang perpajakan, website direktorat jenderal pajak, atau dari kegiatan-kegiatan penyuluhan dan pengabdian tentang perpajakan yang dilakukan oleh pihak lain yang bukan relawan pajak. Relawan pajak merupakan program yang dibuat untuk mengajak masyarakat sadar akan pentingnya membayar pajak, namun sekaligus memberikan edukasi kepada masyarakat. Program ini dilakukan dengan mengajak relawan untuk bisa menjadi juru bicara pajak serta membantu masyarakat dalam membayar dan melaporkan pajaknya sesuai ketentuan. Sosialisasi yang diberikan oleh relawan berkaitan dengan perpajakan merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya, mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan. Peran relawan pajak akan meningkatkan wawasan wajib pajak serta pembinaan kepada wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan. Pemahaman perpajakan terutama dalam hal peraturan perpajakan, tata cara perhitungan, pelaporan dan pembayaran perpajakan.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan penerapan *e-filling system* dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, peran relawan pajak memoderasi pengaruh penerapan *e-filling system* terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, peran relawan pajak tidak memoderasi pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

IMPLIKASI TEORITIS DAN MANAJERIAL

Implikasi teoritis dari hasil penelitian ini dalam hal pengembangan temuan penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Banyak faktor yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Faktor yang dimaksudkan adalah penerapan sistem *e-filling* dengan baik, peningkatan pemahaman wajib pajak tentang ketentuan perpajakan serta peningkatan peran dari relawan pajak. Selanjutnya, hasil penelitian ini dapat mendorong arah riset akuntansi khususnya perpajakan untuk menganalisis lebih lanjut mengenai variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai masukan dan bahan evaluasi kepada pihak Kantor Pajak untuk lebih memperhatikan model atau kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan peran dari relawan pajak sebagai pendamping dalam hal memberikan pemahaman tentang penerapan sistem *e-filling* serta dapat menjadi sumber yang berdampak bagi peningkatan pemahaman wajib pajak tentang perpajakan. Oleh karena itu,

relawan pajak dapat memainkan perannya sebagai mediator dalam melakukan sosialisasi kepada wajib pajak dengan metode yang mudah dipahami.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelina dan Nugrahanto.(2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Self Assessment System Di Indonesia. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, dan Keuangan Publik*. Vol 16 No.1 Januari 2021 : 133 – 156
- Darmayasa, Wibawa, dan Nurhayanti. (2020). E-filling dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi*, Vol. 4 No. 2 2020, 208 -227
- Dwianika, A; Sofia, I. (2019). Relawan Pajak: Bagaimana Pelatihan Pajak Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pada Masyarakat Urban (Studi Pada Tax Centre Universitas Pembangunan Jaya). *Jurnal Keberlanjutan (JK)*, 1176-1191
- Kartika Ratna, Handayani, dan Sihar Tambun (2016). “Pengaruh Pemahaman Sistem e-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. *Media Akuntansi Perpajakan. Jakarta*. Vol. 1, No. 2, Jul-Des 2016: 59-73.
- Oktaviani, R., Kurnia, H., Sunarto, S & Udin, U. (2020). The Effects of Taxpayer Knowledge and Taxation Socialization on Taxpayer Compliance: The Role of Taxpayer Awareness in Developing Indonesian Economy. *Accounting*, 6(2), 89-96
- Pradnyani, N. L. P. N. A., & Utthavi, W. H. (2020). The effectiveness of tax volunteers in increasing taxpayer compliance. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 9(5), 281–284. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i5.826>
- Ratnasari dan Triani. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan Tingkat Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi. (Survei pada WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Koja tahun 2020). *Publikasi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie*, Tahun 2020, 1-20.
- Rustandi dan Erfiansyah (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi Pada KPP Pratama Garut. *JIMEA Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*. Vol. 5 No. 3, 2021. hal 2118 - 2130
- Setiawan. (2019). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Persepsi Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame. *E-Jurnal Akuntansi* Vol. 17 No. 1. hal 1464-1493
- Siregar Yentina.. (2019). *Pengaruh Pemahaman E-filling Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Batam Selatan*. *Jurnal Bening* Volume 6 No. 1. hal 242-255
- Wulandari. (2020). Pengaruh Pemahaman dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi. *Journal of Business and Banking*. Volume 10 Number 1 Mei - Oktober 2020. 169-179
- Zahrani dan Mildawati, (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. Volume 8, Nomor 4, April 2019. hal 1-19