

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* DAN  
PERAN RELAWAN PAJAK DALAM  
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI PADA PELAPORAN  
SPT TAHUNAN**

**(Studi Kasus pada KPP Pratama Semarang Tengah)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma IV  
(Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV (Sarjana Terapan) Sekolah Vokasi  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

**Dione Amadea Roseva**  
**40011419650187**

**PROGRAM STUDI D4 AKUNTANSI PERPAJAKAN  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2023**

## PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Dione Amadea Roseva  
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650187  
Fakultas : Sekolah Vokasi  
Program Studi : Diploma IV Akuntansi Perpajakan  
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Penerapan *E-Filing* dan Peran  
Relawan Pajak Dalam Meningkatkan  
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada  
Pelaporan SPT Tahun (Studi Kasus Pada  
KPP Pratama Semarang Tengah)

Semarang, 26 Juni 2023

Dosen Pembimbing



Surya Raharja S.E., M.si., Akt., Ph.D

NIP. 197605252006041002

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama : Dione Amadea Roseva  
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650187  
Fakultas : Sekolah Vokasi  
Program Studi : Akuntansi Perpajakan  
Judul Tugas : Pengaruh Penerapan *E-filing* dan Peran Relawan  
Akhir/Skripsi Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib  
Pajak Orang Pribadi Pada Pelaporan SPT  
Tahunan (Studi Kasus pada KPP Pratama  
Semarang Tengah)

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 17 Juli 2023

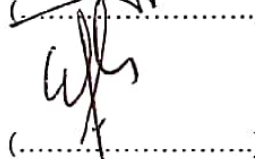
### Tim Penguji

1. Surya Raharja, S.E., M.Si., Akt., Ph.D.



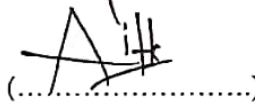
(.....)

2. Eiffeliena N. F. P., S.E., Akt., M.M., M.Fin.An



(.....)

3. RR Diana Atika Ghozali, S.E., M.Ak.



(.....)

## **PERNYATAAN ORISINILITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya Dione Amadea Roseva menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: **“Pengaruh Penerapan *E-filing* dan Peran Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Pelaporan SPT Tahunan (Studi Kasus pada KPP Pratama Semarang Tengah)”** yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir/skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir/skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 26 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Dione Amadea Roseva

NIM. 40011419650187

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-filing* dan peran relawan pajak sebagai variabel moderasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada pelaporan SPT tahunan, khususnya pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Semarang Tengah. Sumber dan jenis data pada penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden. Metode pengumpulan sampel yang digunakan yaitu *non-probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Penelitian ini mengumpulkan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Tengah yang memenuhi syarat yaitu melakukan pelaporan SPT melalui sistem *e-filing* maupun melakukan pelaporan SPT dengan dibantu atau didampingi oleh relawan pajak. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan relawan pajak sebagai variabel moderasi menjadi pelemah serta tidak memoderasi hubungan antara penerapan *e-filing* dan kepatuhan wajib pajak. Variabel moderasi pada penelitian ini dikategorikan sebagai prediktor moderasi yang berarti hanya berperan sebagai variabel independen.

Kata kunci: *E-filing, relawan pajak, kepatuhan wajib pajak, wajib pajak orang pribadi*

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of e-filing implementation and the role of tax volunteers as moderating variables in increasing individual taxpayer compliance in annual tax return reporting, especially at the Central Semarang Tax Service Office (KPP). Sources and types of data in this study are primary data obtained from questionnaires distributed to 100 respondents. The sample collection method used is non-probability sampling with the sampling technique being purposive sampling. This study collects taxpayers at KPP Pratama Semarang Tengah who meet the requirements, namely reporting SPT through the e-filing system or reporting SPT with the help or assistance of tax volunteers. Data processing is done using SPSS. The results of this study indicate that the application of e-filing has a positive effect on taxpayer compliance. Meanwhile, tax volunteers as a moderating variable weaken and do not moderate the relationship between e-filing implementation and taxpayer compliance. The moderating variable in this study is categorized as a moderating predictor, which means that it only acts as an independent variable.*

*Keywords: E-filing, tax volunteers, taxpayer compliance, individual taxpayers*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana dan penulis dapat menyusun tugas akhir selesai dengan rencana karena dukungan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, SH, M.Hum., selaku rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si., selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Drs. Dul Mu'id, S.E., M.Si., Akt., selaku Ketua Program Studi Diploma IV Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Bapak Surya Raharja, S.E., M.Si., Akt., Ph.D., selaku dosen pembimbing yang penuh kesabaran dan selalu ada dalam membimbing peneliti dalam proses penyusunan skripsi dan memberikan pengarahan dari awal hingga selesainya skripsi ini serta telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Bapak Herry Laksito, S.E., M.Adv.Acc., selaku dosen wali yang telah membimbing dari awal hingga akhir studi di Program Studi Diploma IV Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.



6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta staf yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih karena telah banyak membantu dari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini dan atas ilmu yang kalian berikan.
7. Keluarga besar tercinta papa, mama, kakak dan adik-adik serta semua saudara yang selalu mendoakan, memberikan dukungan dan memotivasi hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Sahabat serta teman-teman yang selalu ada disaat suka maupun duka melewati dunia perkuliahan.
9. Terima kasih saya sampaikan untuk semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Demikian skripsi ini telah penulis buat, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, 26 Juni 2023



Dione Amadea Roseva

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI</b> .....	i
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	7
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	7
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	8
<b>1.5 Sistematika Penulisan</b> .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	10
<b>2.1.1 Teori Atribusi</b> .....	10
<b>2.1.2 Teori Technology Acceptance Model</b> .....	11
<b>2.1.3 Pajak</b> .....	12
<b>2.1.4 Wajib Pajak</b> .....	14
<b>2.1.5 Surat Pemberitahuan (SPT)</b> .....	14
<b>2.1.6 E-filing</b> .....	15
<b>2.1.7 Pengertian dan Peran Relawan Pajak</b> .....	16
<b>2.1.8 Kepatuhan Pajak</b> .....	16
<b>2.2 Penelitian Terdahulu</b> .....	17
<b>2.3 Kerangka Pemikiran</b> .....	21
<b>2.4 Hipotesis Penelitian</b> .....	22
<b>2.4.1 Penerapan <i>E-filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</b>	

2.4.2	Moderasi Peran Relawan Pajak atas Penerapan <i>E-filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>25</b>
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	25
3.2	Populasi dan Sampel .....	27
3.2.1	Populasi Penelitian .....	27
3.2.2	Sampel Penelitian .....	27
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	29
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	29
3.5	Metode Analisis .....	30
3.5.1	Statistik Deskriptif .....	30
3.5.2	Uji Kualitas Data .....	31
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	31
3.6	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	33
3.7	Moderate Regression Analysis (MRA) .....	33
3.8	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	35
3.9	Pengujian Hipotesis.....	35
3.9.1	Uji F (Simultan).....	35
3.9.2	Uji T (Parsial) .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>37</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	37
4.2	Analisis Data.....	38
4.2.1	Statistik Deskriptif .....	38
4.2.2	Uji Kualitas Data .....	42
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	43
4.2.4	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	45
4.2.5	Moderate Regression Analysis (MRA).....	47
4.3	Interpretasi Hasil.....	50
4.3.1	Penerapan <i>E-filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	50
4.3.2	Moderasi Peran Relawan Pajak atas Penerapan <i>E-filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	51
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>54</b>
5.1	Kesimpulan .....	54

<b>5.2</b>	<b>Keterbatasan.....</b>	<b>54</b>
<b>5.3</b>	<b>Saran .....</b>	<b>55</b>
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	22
-------------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah) .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Dependen .....	26
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Independen .....	26
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Moderasi.....	27
Tabel 3.4 Jenis Moderasi .....	34
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	38
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Penerapan <i>E-filing</i> .....	40
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Peran Relawan Pajak.....	41
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	41
Tabel 4.6 Uji Validitas .....	42
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4.8 Uji Normalitas.....	43
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas .....	44
Tabel 4.10 Uji Heteroskedastisitas.....	45
Tabel 4.11 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Hipotesis 1 .....	45
Tabel 4.12 Uji F (Simultan) Hipotesis 1 .....	46
Tabel 4.13 Uji t ( Parsial) Hipotesis 1 .....	46
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Persamaan Regresi 1 .....	47
Tabel 4.15 Uji F (Simultan) Persamaan Regresi 1 .....	47
Tabel 4.16 Uji t ( Parsial) Persamaan Regresi 1.....	47
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Persamaan Regresi 2.....	48
Tabel 4.18 Uji F (Simultan) Persamaan Regresi 2 .....	49
Tabel 4.19 Uji t ( Parsial) Persamaan Regresi 2.....	49