

**PENGARUH PERAN RELAWAN PAJAK, PEMAHAMAN  
PERATURAN PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN PENDAMPINGAN  
PELAPORAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN PELAPORAN  
SPT TAHUNAN  
(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama  
Tulungagung)**

**Saskiya Ayu Lestari<sup>1\*</sup>, Firda Zulfa Fahriani<sup>2</sup>, Siska Mandalia<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Jurusan Akuntansi Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

<sup>2</sup>Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

<sup>3</sup>Mahasiswa Doktoral University of Dundee, United Kingdom

\*Email: [saskiyaayul@gmail.com](mailto:saskiyaayul@gmail.com)



Karya ini dilisensikan di bawah Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

**Abstrak:** Latar belakang penelitian ini didasari oleh rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan masih menjadi tantangan dalam mengoptimalkan penerimaan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh peran relawan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan pelayanan pendampingan pelaporan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tulungagung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tulungagung. Sampel sebanyak 100 responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Data primer diperoleh melalui penyebaran angket dan dianalisis menggunakan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan peran relawan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan pelayanan pendampingan pelaporan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Secara parsial, peran relawan pajak dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan pelayanan pendampingan pelaporan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

**Kata Kunci:** Kepatuhan Wajib Pajak; Pemahaman Peraturan Perpajakan; Pelayanan Pelaporan

**Abstract:** The background of this study is based on the low level of compliance among individual taxpayers in submitting Annual Tax Returns (SPT) remains a challenge in optimizing tax revenue. This study aims to analyze the influence of the role of tax volunteers, understanding of tax regulations, and reporting assistance services on the compliance of individual taxpayers in submitting Annual Tax Returns at KPP Pratama

*Tulungagung. This study employed a quantitative approach with an associative research design. The population consisted of individual taxpayers registered at KPP Pratama Tulungagung. A sample of 100 respondents was selected using purposive sampling and accidental sampling techniques. Primary data were collected through questionnaires and analyzed using SPSS version 26. The results indicate that, simultaneously, the role of tax volunteers, understanding of tax regulations, and reporting assistance services have a positive and significant effect on Annual Tax Return filing compliance. Partially, the role of tax volunteers and understanding of tax regulations have a positive and significant effect on Annual Tax Return filing compliance, while reporting assistance services have no significant effect on Annual Tax Return filing compliance.*

**Keywords:** *Taxpayer Compliance; Understanding of Tax Regulations; Reporting Assistance Services.*

---

## PENDAHULUAN

Sumber utama pembiayaan negara dalam mendukung pembangunan nasional dan penyelenggaraan pemerintahan merupakan hasil dari penerimaan pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui Laporan Kinerja Direktorat Potensi, Kepatuhan, Penerimaan, vol. 32 Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2024 mencatat pertumbuhan positif pada tahun 2022 sebanyak 12,760,000, di tahun 2023 sebanyak 13,141,719 dan di tahun 2024 sebanyak 14,186,630 namun pada tahun 2025 Direktorat Jenderal Pajak mencatat penurunan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) sebesar 1,2 persen dibandingkan tahun sebelumnya. Hingga 11 April 2025, sebanyak 12,63 juta SPT Tahunan Orang Pribadi yang melaporkan SPT, Penyampaian SPT Tahunan sebagian besar dilakukan melalui sarana elektronik dengan rincian 10,98 juta SPT melalui e-filing, 1,49 juta SPT melalui e-form, dan 630 SPT melalui eSPT. Sisanya sebanyak 537,92 ribu SPT disampaikan secara manual ke Kantor Pelayanan Pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2025).

Pertumbuhan negatif ini mengindikasikan masalah struktural dalam sistem kepatuhan pajak nasional, yang berpotensi mengganggu stabilitas fiskal. Keberhasilan suatu sistem perpajakan sangat bergantung pada tingkat kepatuhan para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, khususnya dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Namun, dalam praktiknya tingkat kepatuhan dari wajib pajak orang pribadi masih menghadapi berbagai hambatan, terutama yang berkaitan dengan pemahaman mengenai peraturan perpajakan yang selalu berubah serta kompleksitas atau kerumitan prosedur administrasi perpajakan. Upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak tidak hanya berfokus pada aspek penegakan hukum, tetapi juga menekankan pendekatan edukatif dan pelayanan. Salah satu bentuk pendekatan tersebut adalah melalui keberadaan Relawan Pajak, yang berperan sebagai perpanjangan tangan otoritas pajak dalam memberikan edukasi,

asistensi, dan pendampingan kepada wajib pajak, khususnya dalam proses pelaporan SPT Tahunan.

Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sebagai sarana pertanggungjawaban wajib pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya selama satu tahun pajak (Nuryati, 2022). Melalui pelaporan SPT Tahunan yang tepat waktu, benar, dan lengkap, pemerintah memperoleh data yang akurat mengenai potensi pajak, kepatuhan wajib pajak, serta kondisi ekonomi masyarakat. Data tersebut menjadi dasar dalam perumusan kebijakan fiskal yang tepat sasaran, perencanaan penerimaan negara, dan pengalokasian anggaran untuk kepentingan publik. Penerimaan pajak tersebut kemudian dialokasikan untuk mendanai berbagai program pembangunan, termasuk penyediaan infrastruktur, pendidikan, layanan kesehatan, serta berbagai pelayanan publik lainnya, dan menjadi sumber utama pendapatan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Oleh karena itu, pelaporan SPT Tahunan bukan hanya berperan sebagai kewajiban administratif, tetapi juga memiliki dampak langsung pada keberlangsungan pembangunan negara dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Hak dan kewajiban perpajakan yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 KUP dimana salah satu kewajiban perpajakan adalah melaporkan jumlah pajak yang terutang melalui Surat Pemberitahuan (SPT) dengan menggunakan sistem pemungutan pajak di Indonesia *self assessment system* (Rusdiyanto & Pramitasari, 2022), dimana tanggung jawab penentuan jumlah pajak yang harus dibayar ada pada wajib pajak itu sendiri, dan sistem ini sangat bergantung pada seberapa patuh wajib pajak. Fenomena yang melatarbelakangi penelitian ini berangkat dari masih rendahnya kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, terutama dalam pelaporan SPT Tahunan. Situasi ini menjadi tantangan besar bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam upayanya untuk meningkatkan penerimaan negara. Untuk menjawab tantangan tersebut, Direktorat Jenderal Pajak bekerja sama dengan Tax Center di berbagai perguruan tinggi meluncurkan program Relawan Pajak, yaitu kegiatan edukasi dan pendampingan pelaporan SPT oleh mahasiswa yang telah dilatih oleh DJP.

Relawan pajak adalah seseorang yang dengan sukarela menyumbangkan waktu, tenaga, pemikiran, dan keahliannya untuk berpartisipasi dalam aktivitas edukasi maupun pendidikan yang berkaitan dengan pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2024). Berdasarkan Peraturan Perpajakan, Tema II (Pasal 4 ayat (1), Pasal 6 ayat (3) PER-12/PJ/2021). Berdasarkan Nota Dinas No.ND – 1317/ J.09/2019, menyatakan bahwa relawan pajak ini merupakan salah satu bentuk kegiatan edukasi pajak yang tercakup pada tema peningkatan wawasan dan kemampuan

di bidang perpajakan. Selain itu, menurut Tutty Nuyati (Nuryati, 2022), Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan merupakan faktor yang dapat memengaruhi perilaku kepatuhan Sementara pelayanan pendampingan yang diberikan baik oleh petugas pajak maupun relawan pajak juga berperan dalam membentuk kepatuhan wajib pajak, yang pada akhirnya berdampak pada kesediaan mereka untuk patuh secara sukarela. Secara konseptual, hubungan antarvariabel tersebut dapat dijelaskan melalui Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991).

*Theory of Planned Behavior* menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat (*behavioral intention*), yang dibentuk oleh tiga konstruk utama, yaitu *attitude toward the behavior*, *subjective norm*, dan *perceived behavioral control*. Dalam penelitian ini, pemahaman peraturan perpajakan diposisikan sebagai faktor yang membentuk *attitude*, karena pemahaman yang baik meningkatkan penilaian positif wajib pajak terhadap pentingnya melaporkan SPT Tahunan. Peran relawan pajak berkontribusi dalam membentuk *subjective norm* melalui edukasi dan dorongan sosial agar wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, sekaligus meningkatkan *perceived behavioral control* melalui bantuan teknis selama proses pelaporan. Sementara itu, *pelayanan pendampingan pelaporan* secara langsung memperkuat *perceived behavioral control* karena mempermudah wajib pajak dalam memahami prosedur dan menyelesaikan pelaporan SPT Tahunan. Dengan meningkatnya sikap positif, dukungan sosial yang dirasakan, dan persepsi kemudahan dalam melaksanakan pelaporan, niat wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan akan semakin kuat sehingga mendorong terbentuknya perilaku patuh (Harefa et al., 2025).

**Tabel 1 Sintetis Penelitian Terdahulu**

| No | Peneliti                                         | Lokasi   | Hasil                                                                               | GAP Penelitian                                                                                                                                |
|----|--------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Darmayasa dan Wibawa<br>(Darmayasa et al., 2020) | Bali     | E-filing dan peran relawan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak | Penelitian hanya menguji relawan pajak bersama e-filing, belum memasukkan pemahaman peraturan perpajakan dan pelayanan pendampingan pelaporan |
| 2  | Aras, Bolutoding,                                | Makassar | Kualitas pelayanan dan                                                              | Relawan pajak tidak                                                                                                                           |

| No | Peneliti                                                                          | Lokasi                      | Hasil                                                                                                             | GAP Penelitian                                                                                                                        |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | dan Fadhilatunisa<br>(Aras et al., 2024)                                          |                             | kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan, sedangkan relawan pajak digunakan sebagai variabel moderasi. | diposisikan sebagai variabel independen dan belum menguji pelayanan pendampingan pelaporan.                                           |
| 3  | Indriani,Utaminin gtyas, dan Khairunnisa (Ava Indriani et al., 2024)              | KPP Pratama Pasar Rebo      | Relawan pajak berperan meningkatkan kepatuhan pelaporan melalui edukasi dan pendampingan.                         | Bersifat deskriptif-kualitatif sehingga belum menguji hubungan kausal antarvariabel.                                                  |
| 4  | Mustakim, Ratnawati, dan Purwantoro (Yusrifa Satriani Atmi Mustakim et al., 2026) | KPP Pratama Semarang Tengah | Seluruh variabel berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.                                              | Belum mengintegrasikan pemahaman peraturan perpajakan dan pelayanan pendampingan pelaporan sebagai faktor yang memengaruhi kepatuhan. |

(Diolah oleh Peneliti, 2026)

Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa sebagian besar studi mengenai Relawan Pajak masih berfokus pada evaluasi program secara deskriptif atau menekankan peran relawan pajak dalam peningkatan edukasi dan pelayanan perpajakan secara umum. Penelitian-penelitian tersebut umumnya menguji pengaruh relawan pajak secara tunggal atau dikaitkan dengan kualitas pelayanan fiskus (tingkat mutu layanan yang diberikan oleh petugas pajak atau Direktorat Jenderal Pajak), tanpa mengintegrasikan faktor pemahaman peraturan perpajakan dan pelayanan pendampingan pelaporan SPT Tahunan dalam satu model penelitian yang komprehensif. Pada wilayah kerja KPP Pratama Tulungagung program Relawan Pajak telah dilaksanakan secara rutin setiap tahun melalui kerja sama Tax Center Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Meskipun demikian, di KPP Pratama Tulungagung kontribusi Relawan Pajak terhadap peningkatan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan belum pernah dikaji secara empiris dan komprehensif. Selama ini, data

peningkatan jumlah pelapor SPT hanya dilihat sebagai hasil keseluruhan program KPP tanpa memisahkan sejauh mana dampak spesifik intervensi Relawan Pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis variabel Peran Relawan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Pelayanan Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan sebagai variabel independen yang diuji secara simultan dan parsial pengaruhnya terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## KAJIAN PUSTAKA

*Grand theory* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB) atau Teori Perilaku Direncanakan yang dikembangkan oleh Icek Ajzen. TPB menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh niat (*behavioral intention*) untuk melakukan suatu tindakan. Semakin kuat niat seseorang untuk berperilaku, semakin besar kemungkinan perilaku tersebut akan diwujudkan. Menurut Adrian dan Muid (2024), niat merupakan faktor utama yang menentukan apakah seseorang akan melakukan suatu tindakan atau tidak. Berbeda dengan *Theory of Reasoned Action* (TRA), TPB menambahkan konstruk *perceived behavioral control* sebagai pengembangan teori. Dengan demikian, TPB menjelaskan bahwa *behavioral intention* dipengaruhi oleh tiga konstruk utama, yaitu *attitude toward behavior* (sikap terhadap perilaku), *subjective norm* (norma subjektif), dan *perceived behavioral control* (persepsi kontrol perilaku). Sikap terhadap perilaku mencerminkan penilaian individu mengenai apakah suatu perilaku memberikan manfaat atau kerugian. Norma subjektif menunjukkan persepsi individu mengenai adanya dukungan atau tekanan sosial dari lingkungan untuk melakukan suatu perilaku. Sementara itu, persepsi kontrol perilaku menggambarkan keyakinan individu mengenai kemampuan, pengetahuan, dan sumber daya yang dimiliki untuk melaksanakan perilaku tersebut. *Theory of Planned Behavior* dipilih sebagai *grand theory* dalam penelitian ini karena mampu menjelaskan proses terbentuknya perilaku kepatuhan wajib pajak melalui aspek psikologis maupun sosial.

Pelaporan SPT Tahunan merupakan perilaku yang dilakukan secara sadar dan direncanakan, sehingga keputusan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban tersebut dipengaruhi oleh sikap terhadap pelaporan pajak, pengaruh lingkungan sosial, serta keyakinan atas kemampuan diri dalam melaksanakan pelaporan. Dalam penelitian ini, peran relawan pajak berkontribusi dalam membentuk *subjective norm*, karena edukasi, sosialisasi, dan pendampingan yang diberikan dapat menciptakan dorongan sosial yang positif sehingga wajib pajak merasa terdorong untuk memenuhi kewajiban pelaporan SPT Tahunan. Pemahaman peraturan perpajakan berkaitan dengan *perceived behavioral control*, karena semakin baik

pengetahuan wajib pajak mengenai ketentuan perpajakan dan penggunaan sistem e-Filing, semakin tinggi keyakinan mereka bahwa pelaporan SPT dapat dilakukan dengan mudah dan benar. Sementara itu, pelayanan pendampingan pelaporan berkontribusi terhadap ketiga konstruk TPB, yaitu membentuk *attitude toward behavior* melalui pengalaman pelayanan yang memuaskan sehingga menumbuhkan sikap positif terhadap pelaporan pajak, memperkuat *subjective norm* melalui interaksi dan dukungan dari petugas maupun relawan pajak, serta meningkatkan *perceived behavioral control* karena wajib pajak memperoleh bantuan teknis yang meningkatkan rasa mampu dalam menyampaikan SPT Tahunan.

Berdasarkan mekanisme *Theory of Planned Behavior* tersebut, penelitian ini mengasumsikan bahwa semakin baik peran relawan pajak, semakin tinggi pemahaman peraturan perpajakan, dan semakin optimal pelayanan pendampingan pelaporan, maka semakin kuat niat wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pelaporan SPT Tahunan, yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan. Kepatuhan perpajakan merupakan kewajiban kepada Tuhan, dimana baik pemerintah maupun masyarakat sebagai subjek pajak diharuskan untuk melaksanakan segala aspek kewajiban pajak dan menjalankan hak mereka dalam perpajakan (Tahar & Bandi, 2024). Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat diukur melalui pemahaman mengenai ketentuan hukum perpajakan secara menyeluruh dan jelas menghitung pajak yang terutang dengan akurat, serta membayar dan melaporkan pajak yang harus dibayarkan tepat waktu (Nuryati, 2022).

Teori SERVQUAL oleh Valarie A (Zeithaml et al., 1990) digunakan untuk mengukur variabel pelayanan pendampingan pelaporan, berbeda dengan variabel peran relawan pajak. Variabel ini mengukur fungsi relawan sebagai edukator, sosialisator, fasilitator, dan motivator dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, pelayanan pendampingan pelaporan mengukur kualitas layanan yang dirasakan wajib pajak selama proses pendampingan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, Teori SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diterima wajib pajak selama proses pendampingan pelaporan SPT Tahunan. *Tangibles* (bukti fisik) merupakan segala bentuk sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan.

Variabel pendampingan pelaporan SPT Tahunan, dimensi ini mencakup ketersediaan fasilitas pelayanan, kenyamanan tempat pendampingan, kelengkapan perangkat pendukung seperti komputer dan jaringan internet, media informasi, serta penampilan relawan pajak yang rapi dan profesional sehingga memberikan kesan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

*Reliability* (keandalan) menunjukkan kemampuan pendamping dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan dapat dipercaya sesuai dengan kebutuhan wajib pajak selama proses pelaporan SPT Tahunan. *Responsiveness* (daya tanggap) menggambarkan kesediaan dan kecepatan pendamping dalam membantu wajib pajak, menjawab pertanyaan, serta memberikan solusi atas kendala yang dihadapi selama proses pelaporan SPT. *Assurance* (jaminan) mencerminkan kompetensi, pengetahuan, kesopanan, serta profesionalisme pendamping yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan wajib pajak dalam melaksanakan pelaporan SPT Tahunan. *Empathy* (empati) menunjukkan perhatian, kepedulian, komunikasi yang baik, serta kemampuan pendamping dalam memahami kebutuhan dan kesulitan setiap wajib pajak sehingga pelayanan yang diberikan terasa lebih personal dan memuaskan.

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan dengan mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi perilaku pelaporan pajak. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa peran relawan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena relawan berfungsi sebagai edukator, fasilitator, dan pendamping yang membantu wajib pajak memahami serta melaksanakan kewajiban perpajakannya (Wicaksono, 2020). Temuan tersebut sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang menjelaskan bahwa dukungan sosial dan edukasi dari lingkungan dapat memperkuat *subjective norm*, sehingga meningkatkan niat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, penelitian Rodiah dan Agustina (2022) serta Tahar dan Rachman (2014) menemukan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak mengenai ketentuan perpajakan, prosedur pelaporan, dan penggunaan sistem perpajakan elektronik, semakin besar keyakinan mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dalam perspektif TPB, kondisi tersebut mencerminkan meningkatnya *perceived behavioral control*, yaitu keyakinan individu bahwa mereka memiliki kemampuan untuk melakukan perilaku yang diharapkan. Sementara itu, penelitian Siagian et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima wajib pajak berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan. Temuan tersebut didukung oleh teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pelayanan pendampingan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan kenyamanan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan, sehingga mendorong kepatuhan pelaporan.

Penelitian-penelitian terdahulu umumnya masih menguji faktor-faktor tersebut secara terpisah atau hanya menggunakan satu hingga dua variabel independen. Belum banyak penelitian yang mengintegrasikan peran relawan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan pelayanan pendampingan pelaporan SPT Tahunan dalam satu model penelitian untuk menjelaskan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tulungagung yang memiliki karakteristik berbeda dengan lokasi penelitian sebelumnya, sehingga diharapkan dapat memberikan bukti empiris baru mengenai pengaruh ketiga variabel tersebut, baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan sintesis penelitian terdahulu serta landasan Theory of Planned Behavior dan SERVQUAL, penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut.

- H<sub>0a</sub>: Diduga Peran relawan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan pelayanan pendampingan pelaporan secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tulungagung.
- H<sub>1a</sub>: Diduga Peran relawan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan pelayanan pendampingan pelaporan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tulungagung.
- H<sub>0b</sub>: Diduga Peran relawan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- H<sub>1b</sub>: Diduga Peran relawan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- H<sub>0b</sub>: Diduga Pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- H<sub>2b</sub>: Diduga Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- H<sub>0b</sub>: Diduga Pelayanan pendampingan pelaporan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- H<sub>3b</sub>: Diduga Pelayanan pendampingan pelaporan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan memanfaatkan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden wajib pajak orang pribadi yang terdapat pada KPP Pratama Tulungagung melalui penyebaran angket. Pendekatan kuantitatif dipilih karena bertujuan untuk menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel secara objektif, sistematis, serta

terukur melalui analisis statistik, Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif (*explanatory research*) yang bertujuan menganalisis hubungan dan pengaruh antarvariabel dengan berlandaskan pada filsafat positif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu engumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Santoso & Oktafien, 2018). Penelitian ini menguji pengaruh tiga variabel independen, yaitu Peran Relawan Pajak ( $X_1$ ), Pemahaman Peraturan Perpajakan ( $X_2$ ), dan Pelayanan Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan ( $X_3$ ) terhadap satu variabel dependen, yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( $Y$ ). Analisis dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial maupun pengaruh ketiganya secara simultan terhadap variabel dependen.

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung Kantor Wilayah Diektorat Jenderal Pajak Jawa Timur III, yang beralamatkan di Jl.Ki Mangun Sarkoro No.17 Beji Kecamatan Boyolangu, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur. Lokasi ini dipilih karena KPP Pratama Tulungagung merupakan instansi yang secara aktif bekerja sama dengan perguruan tinggi dalam penyelenggaraan program Relawan Pajak setiap tahun. KPP Pratama Tulungagung memiliki volume Wajib Pajak Orang Pribadi yang besar dan menjadi salah satu KPP dengan tingkat partisipasi Relawan Pajak yang cukup tinggi di wilayah Jawa Timur.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) yang terdaftar di KPP Pratama Tulungagung. Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) yang terdaftar di KPP Pratama Tulungagung yaitu sebanyak 82.151(Direktorat Jenderal Pajak, 2026). Kemudian diambil sampel menggunakan rumus slovin

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

$$n = \frac{82,151}{1 + (82,151 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{82.151}{822,51}$$

$$n = 99,94$$

$$n \approx 100 \text{ Responden}$$

Berdasarkan perhitungan diatas jumlah sampel adalah 100 responden dan responden yang digunakan untuk uji coba instrumen sebanyak 30 responden tidak termasuk dalam sampel penelitian utama, semua anggota wajib pajak punya kesempatan yang sama untuk dijadikan

sampel. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket secara langsung (offline) kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Tulungagung selama periode penelitian.

### Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Sumber data diperoleh melalui data primer dengan penyebaran angket secara langsung, dengan pengukuran skala likert. Adapun nilai yang diberikana dalam pengukuran skala likert : sangat tidak setuju (skor 1), tidak setuju (skor 2), netral (skor 3), setuju (skor 4), sangat setuju (skor 5).

**Tabel 2 Kisi Kisi Instrumen Penelitian**

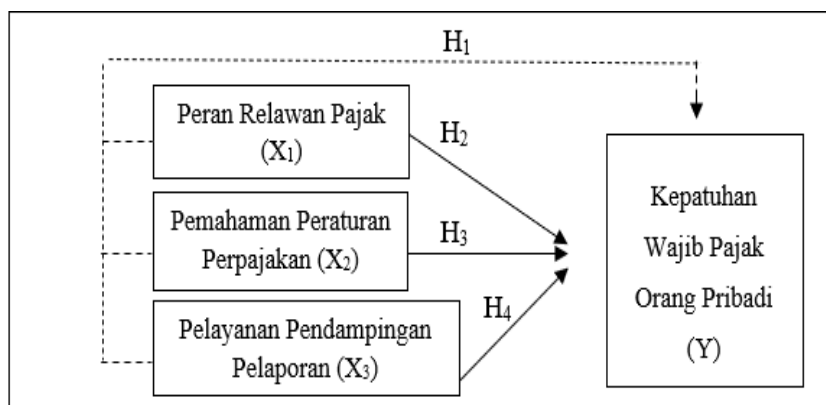
| Variabel                                               | Indikator dan Pengukuran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Sumber                                                                                          |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Peran Relawan Pajak (X <sub>1</sub> )                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompetensi Relawan Pajak dalam memberikan bantuan atau pendampingan</li> <li>2. Kualitas Edukasi, Sikap, Etika Relawan Pajak</li> <li>3. Kepatuhan Prosedural Relawan Pajak dalam menjalankan tugas.</li> <li>4. Peran strategis relawan sebagai agen literasi dan peningkatan kepatuhan</li> </ol>                                                                                                                        | Direktorat Jenderal Pajak(Direktorat Jenderal Pajak, 2024)                                      |
| Pemahaman Peraturan Perpajakan (X <sub>2</sub> )       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum perpajakan</li> <li>2. Pengetahuan mengenai prosedur pelaporan SPT</li> <li>3. Pengetahuan tentang hak dan kewajiban perpajakan</li> <li>4. Pengetahuan tentang sanksi dan konsekuensi perpajakan</li> </ol>                                                                                                                                                                           | Tutty Nuryati(Nuryati, 2022)                                                                    |
| Pelayanan Pendampingan Pelaporan SPT (X <sub>3</sub> ) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan Pendampingan (Reliability)</li> <li>2. Daya Tanggap Pendampingan (Responsiveness)</li> <li>3. Jaminan dan Kompetensi Pendamping (Assurance)</li> <li>4. Empati dan Sikap Pelayanan (Empathy)</li> </ol>                                                                                                                                                                                                          | Teori Servqual oleh Zeithaml, Valarie A. A, Parasuraman Leonard L, Berry(Zeithaml et al., 1990) |
| Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepatuhan Formal, dengan memenuhi kewajiban perpajakannya setiap tahun.</li> <li>2. Kepatuhan Material, dengan melaporkan kewajiban perpajakan dengan tetap waktu sesuai dengan waktu yaang telah ditentukan.</li> <li>3. Kepatuhan Material, dengan ketepatan pengisian SPT Tahunan sesuai dengan ketentuan perpajakan.</li> <li>4. Kepatuhan Material, menghitung dan membayar pajak sesuai dengan ketentuan.</li> </ol> | Dini dan Rusdy anto(Rusdiyanto & Pramitasari, 2022)                                             |

(Diolah oleh Peneliti, 2026)

## Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan aplikasi SPSS 26. Adapun beberapa tahapan yang digunakan dalam teknik analisis data yaitu uji instrumen validitas dan uji reabilitas, analisis statistik deskriptif, Uji Asumsi Klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas), analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji F, uji T, Uji Koefisien Determinasi  $R^2$ ) (Fatmawati & Fahriani, 2023). Karena analisis data dalam penelitian menunjukkan adanya gejala heterokedastisitas maka dilakukan pengujian kembali dengan cara uji glesjer dengan transform logaritma Natural (Ln), yaitu data variabel yang digunakan dalam penelitian mengalami nilai jauh diantara variabel, sehingga transform data perlu dilakukan logaritma natural (Ln) untuk menormalitaskan data yang tidak berdistribusi dengan normal.

## Kerangka Konseptual



**Gambar 1 Kerangka Konseptual** (Diolah oleh Peneliti ,2026)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Angket dalam penelitian ini disebarakan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tulungagung, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Analisis data yang diperoleh dengan analisis dari variabel meliputi Peran Relawan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Dan Pelayanan Pendampingan Pelaporan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Adapun gambaran umum responden dibagi berdasarkan beberapa informasi tambahan sebagai berikut:

**Tabel 3 Karakteristik Responden**

| Deskripsi            | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|----------------------|------------------|----------------|
| <b>Jenis Kelamin</b> |                  |                |
| Laki-Laki            | 43               | 43.0           |
| Perempuan            | 57               | 57.0           |
| <b>Usia</b>          |                  |                |
| 21-30 Tahun          | 29               | 29.0           |
| 31-40 Tahun          | 35               | 35.0           |

| <b>Deskripsi</b>  | <b>Frequency</b> | <b>Percent</b> |
|-------------------|------------------|----------------|
| 41-50 Tahun       | 28               | 28.0           |
| < 51 Tahun        | 8                | 8.0            |
| <b>Pekerjaan</b>  |                  |                |
| PNS               | 35               | 35.0           |
| Pegawai Swasta    | 31               | 31.0           |
| Wirausaha         | 17               | 17.0           |
| Lainnya           | 17               | 17.0           |
| <b>Pendidikan</b> |                  |                |
| SMP               | 5                | 5.0            |
| SMA/SMK           | 30               | 30.0           |
| Diploma 1         | 2                | 2.0            |
| Diploma 2         | 0                | 0.0            |
| Diploma 3         | 5                | 5.0            |
| Strata 1          | 53               | 53.0           |
| Strata 2          | 5                | 5.0            |

(Data Primer yang Diolah dengan SPSS 26.0, 2026)

## Uji Instrumen

### a) Uji Validitas

Uji validitas untuk menguji validitas instrument, kuesioner diuji coba pada 30 responden. Instrument dinyatakan valid apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , hasil  $r_{hitung}$  dibandingkan  $r_{tabel}$  dengan  $N=30$ ,  $df= N-2=28$  signifikansi dua arah 0,01 maka diperoleh  $r_{tabel} = 0,4629$ .

**Tabel 4 Hasil Uji Validitas**

| <b>Variabel</b>                            | <b>Butir Pernyataan</b> | <b>Pearson Correlation</b> |
|--------------------------------------------|-------------------------|----------------------------|
| Peran Relawan Pajak( $X_1$ )               | X1.1                    | 0,518                      |
|                                            | X1.2                    | 0,501                      |
|                                            | X1.3                    | 0,500                      |
|                                            | X1.4                    | 0,547                      |
|                                            | X1.5                    | 0,523                      |
|                                            | X1.6                    | 0,680                      |
|                                            | X1.7                    | 0,470                      |
|                                            | X1.8                    | 0,530                      |
| Pemahaman Peraturan Perpajakan( $X_2$ )    | X2.1                    | 0,639                      |
|                                            | X2.2                    | 0,814                      |
|                                            | X2.3                    | 0,858                      |
|                                            | X2.4                    | 0,721                      |
|                                            | X2.5                    | 0,804                      |
|                                            | X2.6                    | 0,797                      |
|                                            | X2.7                    | 0,811                      |
| Pelayanan Pendampingan Pelaporan ( $X_3$ ) | X3.1                    | 0,821                      |
|                                            | X3.2                    | 0,803                      |
|                                            | X3.3                    | 0,592                      |

| Variabel                                      | Butir<br>Pernyataan | <i>Pearson<br/>Correlation</i> |
|-----------------------------------------------|---------------------|--------------------------------|
| Kepatuhan Wajib<br>Pajak Orang<br>Pribadi (Y) | X3.4                | 0,779                          |
|                                               | X3.5                | 0,742                          |
|                                               | X3.6                | 0,811                          |
|                                               | X3.7                | 0,844                          |
|                                               | X3.8                | 0,743                          |
|                                               | Y4.1                | 0,840                          |
|                                               | Y4.2                | 0,885                          |
|                                               | Y4.3                | 0,865                          |
|                                               | Y4.4                | 0,785                          |
|                                               | Y4.5                | 0,839                          |
|                                               | Y4.6                | 0,716                          |
|                                               | Y4.7                | 0,772                          |

(Data Primer yang Diolah dengan SPSS 26.0, 2026)

#### b) Uji Reabilitas

Untuk menguji reabilitas instrument, kuesioner diuji coba pada 30 responden. Instrumen dianggap reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Hasil pengujian reabilitas mengenai peran relawan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan pendampingan pelaporan, kepatuhan wajib pajak disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 5 Hasil Uji Reabilitas**

| Variabel                                           | <i>N of<br/>items</i> | <i>Cronbach's<br/>Alpha</i> | Keterangan |
|----------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|------------|
| Peran Relawan Pajak(X <sub>1</sub> )               | 8                     | 0,703                       | Reliable   |
| Pemahaman Peraturan Perpajakan(X <sub>2</sub> )    | 7                     | 0,891                       | Reliable   |
| Pelayanan Pendampingan Pelaporan (X <sub>3</sub> ) | 8                     | 0,900                       | Reliable   |
| Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)            | 7                     | 0,915                       | Reliable   |

(Data primer yang diolah dengan SPSS 26.0, 2026)

#### Statistik Deskriptif

Penelitian ini melibatkan empat variabel, terdiri dari tiga variabel dependen dan satu variabel independen. Data yang didapat dari responden melalui penyebaran angket pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tulungagung disajikan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 6 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

| Variabel                                           | <i>N</i> | <i>Min</i> | <i>Max</i> | <i>Mean</i> | <i>Std.<br/>Deviation</i> |
|----------------------------------------------------|----------|------------|------------|-------------|---------------------------|
| Peran Relawan Pajak(X <sub>1</sub> )               | 100      | 22         | 40         | 29.87       | 3.090                     |
| Pemahaman Peraturan Perpajakan(X <sub>2</sub> )    | 100      | 19         | 35         | 26.30       | 2.942                     |
| Pelayanan Pendampingan Pelaporan (X <sub>3</sub> ) | 100      | 21         | 40         | 30.32       | 2.961                     |
| Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)            | 100      | 13         | 35         | 26.01       | 3.227                     |

(Data primer yang diolah dengan SPSS 26.0, 2026)

Berdasarkan analisis statistik deskriptif pada Tabel 6 terhadap 100 responden, diperoleh hasil analisis, Variabel peran relawan pajak ( $X_1$ ), dengan jumlah N (jumlah responden) sebanyak 100 memiliki nilai terendah sebesar 22 dan nilai tertinggi sebesar 40, sementara nilai rata-rata sebesar 29.87 dan *standar deviasi* sebesar 3.090. Variabel pemahaman peraturan perpajakan ( $X_2$ ), dengan jumlah N (jumlah responden) sebanyak 100 memiliki nilai terendah sebesar 19 dan nilai tertinggi sebesar 35, dengan nilai rata-rata sebesar 26.30 serta *standar deviasi* sebesar 2.942. Variabel pelayanan pendampingan pelaporan ( $X_3$ ), dengan jumlah N (jumlah responden) sebanyak 100 memiliki nilai terendah sebesar 21 dan nilai tertinggi sebesar 40, dengan nilai rata-rata sebesar 30.32 serta *standar deviasi* sebesar 2.961. Selain itu, variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y), dengan jumlah N (jumlah responden) sebanyak 100 memiliki nilai terendah sebesar 13 dan nilai tertinggi sebesar 35, dengan nilai rata-rata sebesar 26.01 serta *standar deviasi* sebesar 3.227.

### Uji Asumsi Klasik

#### a) Uji Normalitas

**Tabel 7 Hasil Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test***

|                                        |                       | <i>Unstandardized Residual</i> |
|----------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| N                                      |                       | 100                            |
| <i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i> | <i>Mean</i>           | .0000000                       |
|                                        | <i>Std. Deviation</i> | 3.05216296                     |
| <i>Most Extreme Differences</i>        | <i>Absolute</i>       | 0.082                          |
|                                        | <i>Positive</i>       | 0.056                          |
|                                        | <i>Negative</i>       | -.082                          |
| <i>Test Statistic</i>                  |                       | 0.082                          |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>          |                       | 0.096 <sup>c</sup>             |

(Data primer yang Diolah dengan SPSS 26.0, 2026)

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah residual (error) dari model regresi berdistribusi normal. Pengujian dilakukan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan hasil Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, diperoleh nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,096. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b) Uji Multikolinearitas

**Tabel 8 Hasil Uji Multikolinearitas**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant) | 13.944                      | 4.337      |                           | 3.215 | .002 |                         |       |
|       | X1         | .136                        | .109       | .130                      | 1.243 | .217 | .852                    | 1.174 |
|       | X2         | .285                        | .110       | .260                      | 2.584 | .011 | .922                    | 1.084 |
|       | X3         | .017                        | .110       | .016                      | .155  | .877 | .912                    | 1.096 |

(Data Primer yang Diolah dengan SPSS 26.0, 2026)

Berdasarkan tabel 8 hasil uji multikolinearitas, diperoleh nilai *tolerance* untuk variabel peran relawan pajak sebesar 0,852, pemahaman peraturan perpajakan sebesar 0,922, dan pelayanan pendampingan pelaporan sebesar 0,912. Seluruh nilai *tolerance* melebihi 0,10 dan seluruh variabel memiliki nilai VIF dibawah dari 10, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas dalam model regresi. Maka, model penelitian memenuhi asumsi klasik multikolinearitas.

c) Uji Heterokedastisitas

**Tabel 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glesjer)**

| Variabel       | Sig.  | Taraf Sig. |
|----------------|-------|------------|
| X <sub>1</sub> | 0.217 | 0.05       |
| X <sub>2</sub> | 0.011 | 0.05       |
| X <sub>3</sub> | 0.877 | 0.05       |

(Data Primer yang Diolah dengan SPSS 26.0, 2026)

Berdasarkan tabel 9 hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser, diperoleh nilai signifikansi variabel peran relawan pajak (X<sub>1</sub>) sebesar 0,217, pemahaman peraturan perpajakan (X<sub>2</sub>) sebesar 0,011, dan pelayanan pendampingan pelaporan (X<sub>3</sub>) sebesar 0,877. Variabel pemahaman peraturan perpajakan (X<sub>2</sub>) memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05, sehingga menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas pada model regresi. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini belum sepenuhnya memenuhi asumsi heteroskedastisitas maka perlu dilakukan pengujian kembali dengan menggunakan Transformasi Ln:

**Tabel 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glesjer)**  
(Setelah Melakukan Transformasi Ln)

| Variabel       | Sig.  | Taraf Sig. |
|----------------|-------|------------|
| X <sub>1</sub> | 0.359 | 0.05       |
| X <sub>2</sub> | 0.270 | 0.05       |
| X <sub>3</sub> | 0.979 | 0.05       |

(Data Primer yang Diolah dengan SPSS 26.0, 2026)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser setelah dilakukan transformasi data dengan logaritma natural (ln), diperoleh nilai signifikansi variabel peran relawan pajak (X<sub>1</sub>) sebesar 0,359, pemahaman peraturan perpajakan (X<sub>2</sub>) sebesar 0,270, dan pelayanan pendampingan pelaporan (X<sub>3</sub>) sebesar 0,979. Nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Hal ini menunjukkan bahwa varians residual bersifat konstan (homoskedastisitas), sehingga salah satu asumsi klasik regresi linear telah terpenuhi. Dengan demikian, analisis regresi linear berganda dapat dilanjutkan untuk menguji hipotesis penelitian.

### Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 11 Hasil Uji Regresi Linear**

| Variabel          | Nilai Koefisien Parameter |
|-------------------|---------------------------|
| (Constant)        | 13.944                    |
| (X <sub>1</sub> ) | 0.136                     |
| (X <sub>2</sub> ) | 0.285                     |
| (X <sub>3</sub> ) | 0.017                     |

(Data Primer yang Diolah dengan SPSS 26.0, 2026)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 11, diperoleh konstanta sebesar 13.944 yang menunjukkan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi saat tidak dipengaruhi variabel independen. Peran Relawan Pajak (0.136), Pemahaman Peraturan Perpajakan (0.285), dan Pelayanan Pendampingan Pelaporan (0.017) sama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan, dengan pengaruh terbesar berasal dari Pemahaman Peraturan Perpajakan, sedangkan Pelayanan Pendampingan Pelaporan memiliki pengaruh paling kecil.

## Uji Hipotesis

### a) Uji F (Simultan)

**Tabel 12 Hasil Pengujian Uji F (Simultan)**

| ANOVA <sup>a</sup> |                   |                       |           |                    |       |                   |
|--------------------|-------------------|-----------------------|-----------|--------------------|-------|-------------------|
| Model              |                   | <i>Sum of Squares</i> | <i>df</i> | <i>Mean Square</i> | F     | Sig.              |
| 1                  | <i>Regression</i> | 108.736               | 3         | 36.245             | 3.773 | .013 <sup>b</sup> |
|                    | <i>Residual</i>   | 922.254               | 96        | 9.607              |       |                   |
|                    | <i>Total</i>      | 1030.990              | 99        |                    |       |                   |

(Data Primer yang Diolah dengan SPSS 26.0, 2026)

Berdasarkan tabel 12 hasil uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 3,773 yang lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 2,70. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,013 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel peran relawan pajak ( $X_1$ ), pemahaman peraturan perpajakan ( $X_2$ ), dan pelayanan pendampingan pelaporan ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ).

### b) Uji T (Parsial)

Menentukan nilai  $t_{tabel}$  yaitu dengan  $\alpha = 5\%$  (taraf signifikan dua arah) dengan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n - k - 1$  ( $n$  merupakan jumlah responden dan  $k$  merupakan jumlah variabel bebas). Maka  $t_{tabel}$  dapat ditentukan yaitu :  $t_{tabel} = t(a/2 ; n - k - 1)$   $t_{tabel} = (0.025 ; 100 - 3 - 1)$   $t_{tabel} = (0.025 ; 96) = 1.984$

**Tabel 13 Hasil Pengujian Uji T (Parsial)**

| Variabel  | T Hitung | Sig.  |
|-----------|----------|-------|
| ( $X_1$ ) | 2.092    | 0.039 |
| ( $X_2$ ) | 3.085    | 0.003 |
| ( $X_3$ ) | 0.563    | 0.575 |

(Data Primer yang Diolah dengan SPSS 26.0, 2026)

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), Peran Relawan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai  $t_{hitung}$  2,092 >  $t_{tabel}$  1,984 dan signifikansi 0,039 < 0,05, serta Pemahaman Peraturan Perpajakan juga berpengaruh signifikan dengan nilai  $t_{hitung}$  3,085 >  $t_{tabel}$  1,984 dan signifikansi 0,003 < 0,05. Sementara itu, Pelayanan Pendampingan Pelaporan tidak berpengaruh signifikan karena nilai  $t_{hitung}$  0,563 <  $t_{tabel}$  1,984 dan signifikansi 0,575 > 0,05.

c) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 14 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

| <b>Model</b> | <b><i>R Square</i></b> |
|--------------|------------------------|
| Regresi      | 0.105                  |

(Data Primer yang Diolah dengan SPSS 26.0, 2026)

Berdasarkan Tabel 14, diperoleh nilai R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,105, yang berarti bahwa model regresi yang terdiri atas variabel Peran Relawan Pajak ( $X_1$ ), Pemahaman Peraturan Perpajakan ( $X_2$ ), dan Pelayanan Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan ( $X_3$ ) mampu menjelaskan sebesar 10,5% variasi pada variabel Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Sementara itu, 89,5% variasi kepatuhan pelaporan wajib pajak dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Selain itu, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,077, yang menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dan jumlah sampel penelitian, model mampu menjelaskan sekitar 7,7% variasi pada variabel dependen. Nilai tersebut menunjukkan bahwa daya jelas (explanatory power) model masih relatif terbatas, sehingga masih terdapat banyak faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di luar penelitian.

### **Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel Peran Relawan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Pelayanan Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tulungagung. Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan pelaporan SPT tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil interaksi antara dukungan eksternal yang diterima wajib pajak dan kemampuan internal wajib pajak dalam memahami serta melaksanakan kewajiban perpajakannya. Temuan tersebut sejalan dengan *Theory of Planned Behavior (TPB)* yang menyatakan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh niat (*behavioral intention*), sedangkan niat terbentuk melalui sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Dalam penelitian ini, peran relawan pajak dapat memperkuat norma subjektif melalui edukasi dan dorongan sosial kepada wajib pajak, pemahaman peraturan perpajakan meningkatkan persepsi kontrol perilaku karena wajib pajak merasa lebih mampu memenuhi kewajiban perpajakannya, sedangkan pelayanan pendampingan berperan dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang mendukung proses pelaporan SPT. Oleh karena itu,

kombinasi ketiga variabel tersebut mampu meningkatkan kecenderungan wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan secara patuh.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Penelitian Wicaksono (2020), Rodiah dan Agustina (2022), Siagian et al. (2024), serta Tahar dan Rachman (2014) menunjukkan bahwa edukasi perpajakan, pemahaman terhadap peraturan, dan kualitas pelayanan merupakan faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Meskipun penelitian terdahulu menguji faktor-faktor tersebut secara terpisah, penelitian ini menunjukkan bahwa ketika ketiganya dianalisis secara simultan dalam satu model, model tersebut tetap memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan variasi kepatuhan pelaporan wajib pajak.

Variabel peran relawan pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Temuan ini mengindikasikan bahwa adanya relawan pajak dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui edukasi serta pendampingan yang diberikan pada wajib pajak membantu mereka lebih memahami dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Variabel pemahaman peraturan perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan KPP Pratama Tulungagung. Temuan ini mencerminkan bahwa semakin baik tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam melaporkan SPT Tahunan, karena wajib pajak menjadi lebih sadar akan hak dan kewajiban perpajakannya.

Variabel pelayanan pendampingan pelaporan secara individual tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tulungagung. Temuan ini menandakan bahwa pelayanan pendampingan pelaporan bukanlah faktor utama yang memengaruhi tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Hal ini mungkin dapat disebabkan karena adanya pengaruh faktor internal, seperti pemahaman mereka terhadap peraturan perpajakan, dibandingkan dengan faktor eksternal berupa layanan pendampingan yang bersifat tambahan.

Namun demikian, nilai *R Square* sebesar 0,105 menunjukkan bahwa model hanya mampu menjelaskan 10,5% variasi kepatuhan pelaporan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat faktor-faktor lain di luar model penelitian yang turut memengaruhi kepatuhan, seperti kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, tingkat kepercayaan kepada otoritas pajak, pemanfaatan sistem e-Filing, maupun motivasi intrinsik

wajib pajak. Dengan demikian, meskipun model terbukti signifikan secara simultan, daya jelas model masih relatif terbatas sehingga penelitian selanjutnya perlu mempertimbangkan variabel-variabel tersebut untuk memperoleh model yang lebih komprehensif.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Peran Relawan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Pelayanan Pendampingan Pelaporan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tulungagung Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran Relawan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Pelayanan Pendampingan Pelaporan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Secara simultan, Peran Relawan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Pelayanan Pendampingan Pelaporan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun, nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepatuhan masih relatif terbatas, sehingga terdapat faktor-faktor lain di luar model yang turut berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bahwa upaya peningkatan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan tidak hanya memerlukan penyediaan layanan pendampingan, tetapi juga perlu memperkuat edukasi perpajakan melalui peran relawan pajak serta meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan teknik accidental sampling sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan kepada seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tulungagung. Selain itu, kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepatuhan masih terbatas, sehingga penelitian selanjutnya disarankan menggunakan teknik probability sampling serta mempertimbangkan penambahan variabel lain, seperti kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, tingkat kepercayaan kepada otoritas pajak, dan pemanfaatan sistem e-Filing agar diperoleh model yang lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aras, A. K., Lince Bulutoding, & Della Fadhilatunisa. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Relawan Pajak sebagai Variabel Moderasi. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship Studies*, 5(1), 80–99. <https://doi.org/10.26858/je3s.v5i1.1887>
- Ava Indriani, Utaminigtyas, T. H., & Khairunnisa, H. (2024). Analisis Peran Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan dan Auditing*, 5(3), 542–550. <https://doi.org/10.21009/japa.0503.06>
- Darmayasa, I. N., Wibawa, B. P., & Nurhayanti, K. (2020). E-filling dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4(2), 208. <https://doi.org/10.33603/jka.v4i2.3949>
- Direktorat Jenderal Pajak, (DJP). (2024). *Modul Relawan Pajak*. Edukasi.pajak.go.id
- Direktorat Jenderal Pajak, (DJP). (2026). *Informon SIDJP KPP TA*. Eriset.pajak.go.id
- Fatmawati, N., & Fahriani, F. Z. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan, Pengetahuan Keuangan dan Sikap Keuangan terhadap Perilaku Manajemen Keuangan Pada Pelaku UMKM di Kabupaten Tulungagung. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 403–414. <https://doi.org/10.37531/ECOTAL.V4I2.677>
- Harefa, T., Fuadah, L. L., & Yusnaini. (2025). Kepatuhan Pajak Berbasis Theory of Planned Behaviour (TPB): A Systematic Literature Review (SLR). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 6(4), 2727–2744. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i4.5070>
- Nuryati, T. (2022). *Pemahaman Wajib Pajak dan Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Bekasi)*. Banyumas: PT. Pena Persada Kerta Utama.
- Primaningtyas, H., & Habib, M. A. F. (2024). Pengaruh Penerimaan Pajak Daerah, Retribusi Daerah, dan Laba Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Timur. *Trending: Jurnal Manajemen dan Ekonomi*, 2(2), 210-223.
- Rusdiyanto, R., & Pramitasari, D. A. (2022). Konsep Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak dengan Media E-SPT. In *elibs.unigres.ac.id*. [http://elibs.unigres.ac.id/959/1/Buku Lengkap Mita-dikompresi.pdf](http://elibs.unigres.ac.id/959/1/Buku%20Lengkap%20Mita-dikompresi.pdf)
- Santoso, A. B., & Oktafien, S. (2018). Peningkatan Prestasi Belajar Mahasiswa dengan Menciptakan Lingkungan Belajar yang Kondusif. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni*, 2(1), 52–59. <https://doi.org/10.24912/jmishumsen.v2i1.1755>

- Tahar, A., & Bandi, B. (2024). Determinants of Enforced and Voluntary Tax Compliance: Adopting Slippery Slope Framework. *Journal of Accounting and Investment*, 25(2), 621–636. <https://doi.org/10.18196/jai.v25i2.20886>
- Yusrifa Satriani Atmi Mustakim, Juli Ratnawati, & Purwantoro, P. (2026). Pentingkah Peran Relawan Pajak dalam Mempengaruhi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi? *AKUA: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 5(1), 81–91. <https://doi.org/10.54259/akua.v5i1.6456>
- Zeithaml, V. A., A. P., & Leonard L, B. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. In *Choice Reviews Online* (Vol. 28, Issue 01). <https://doi.org/10.5860/choice.28-0390>