

**PERAN *E-FILING* DAN RELAWAN PAJAK DALAM MENINGKATKAN
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI: *PUBLIC TRUST* SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI
(STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI SE-MADURA)**

Rahma Aulia Safriza, Gita Arasy Harwida*
Program Studi Akuntansi Universitas Trunojoyo Madura
Email : gita.harwida@trunojoyo.ac.id*

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the role of E-Filing and tax volunteers in increasing compliance of individual taxpayers mediated by Public trust in the study of individual taxpayers in Madura. The population of this study were all Se-Madura individual taxpayers. The sampling technique used was purposive sampling with 135 taxpayer respondents. This study uses the SmartPLS analysis tool with the SEM (Structural Equation Modeling) Version 3.0 analysis method. The results of the research on individual taxpayer compliance are influenced by internal and external factors. The results showed that the E-Filing variable had a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. In addition, the role of tax volunteers also shows a positive and significant influence on individual taxpayer compliance. On the other hand, the Public trust variable can mediate the role of E-Filing and tax volunteers in increasing individual taxpayer compliance.

Keywords: *E-Filing, tax volunteer, individual taxpayer compliance, Public trust, mediation.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk untuk menguji dan menganalisis peran *E-Filing* dan relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dimediasi oleh *Public trust* dalam studi pada wajib pajak orang pribadi Se- Madura. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi Se- Madura. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan responden sebanyak 135 Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan alat analisis SmartPLS dengan metode analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) Versi 3.0. Hasil dari penelitian kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi faktor internal dan eksternal. Hasil penelitian menunjukkan variabel peran *E-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, peran relawan pajak juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Disisi lain, variabel *Public trust* dapat memediasi peran *E-Filing* dan relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : *E-Filing, relawan pajak, kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Public trust, mediasi*

PENDAHULUAN

Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati melaporkan penerimaan pajak pada tahun 2023 mencapai Rp1.869,2 triliun melebihi target APBN atau 102,8 persen dari Peraturan Presiden Nomor 75 Tahun 2023. meningkatkan layanan wajib pajak dan memberikan insentif pajak untuk mendukung perekonomian juga dengan upaya lain untuk pencapaian target atau bahkan melebihi target yang ditetapkan. Salah satu alasan mengapa pemerintah melakukan ini adalah karena tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melapor dan membayar pajak masih tergolong rendah. Hal ini berdasarkan dari data perpajakan pada tahun 2022 yang lalu (Kemenkeu, 2022).

Maghfiroh (2020) menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Madura dalam melaporkan dan membayar pajak masih tergolong rendah, fenomena tersebut terjadi karena lemahnya sistem administrasi perpajakan yang masih manual. Pelaporan SPT dengan sistem administrasi manual menghambat wajib pajak untuk melaporkan pajaknya tepat waktu karena wajib pajak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak yang tentunya memiliki keterbatasan waktu (Yefni *et al.*, 2018). Direktorat Jenderal Pajak menyikapi permasalahan tersebut dengan melakukan modernisasi sistem perpajakan yang diharapkan dapat memodernisasi sistem perpajakan yang dilaksanakan melalui pemberian pelayanan (Darmayasa *et al.*, 2020).

E-Filing diartikan sebagai cara pengiriman pemberitahuan atau pembaruan SPT tahunan dilakukan secara *online* dan *real-time* melalui situs DJP *Online* atau menggunakan aplikasi yang diterbitkan oleh Penyedia Layanan Aplikasi yaitu ASP (Situmeang & Pesireron, 2021). *E-Filing* dirancang untuk kemudahan dan kenyamanan wajib pajak, pelaporan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Hal ini menghemat biaya dan waktu dalam proses penghitungan, pengisian, dan penyampaian SPT. Relawan Pajak merupakan wujud kerjasama antara Otoritas Pajak dengan perguruan tinggi sebagai wujud inklusi kesadaran perpajakan yang bertujuan sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat (Eliza *et al.*, 2022).

Relawan pajak diajarkan cara melaporkan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) melalui *E-Filing*. Keterampilan tersebut mereka terapkan untuk membantu WPOP dalam mengisi dan memahami proses pengisian SPT secara online, serta memberikan edukasi kepada WPOP agar dapat melaporkan secara mandiri pada tahun-tahun berikutnya tanpa perlu datang ke KPP Pratama di Madura. Mereka juga menginformasikan bahwa SPT Tahunan wajib dilaporkan paling lambat bulan Maret setiap tahunnya.

Mariganto *et al.* (2023) menjelaskan bahwa patuh atau tidaknya Wajib Pajak dapat dilihat melalui kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak. Terdapat hubungan apabila semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak, maka tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak juga meningkat. Sedangkan, apabila kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak rendah, maka kepatuhan masyarakat akan semakin rendah (Mariganto *et al.*, 2023).

Pada penelitian ini, peneliti tertarik untuk mengkolaborasikan peran relawan pajak dan pelaporan secara elektronik dalam upaya mengentaskan permasalahan tersebut dan juga ingin membuktikan bagaimana kepercayaan masyarakat (*Public trust*) memediasi pengaruh peran *E-Filing* dan relawan pajak berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan membangun *Public trust* melalui strategi komunikasi yang efektif, sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Atribusi

Pemahaman tentang perilaku individu tidak lepas dari teori dibalik terbentuknya perilaku yang terdapat dalam teori atribusi Fritz Heider 1958 (Darmayasa *et al.*, 2020). Menurut Darmayasa *et al.* (2020) perilaku seorang individu ditentukan oleh atribusi internal dan atribusi eksternal. Atribusi internal ditentukan oleh sifat, kepribadian, dan sikap individu itu sendiri. Sebaliknya, atribut eksternal dipengaruhi oleh situasi atau keadaan. Teori atribusi menjelaskan bahwa terdapat keterkaitan antara lingkungan dengan sikap dalam dirinya.

Pada pernyataan oleh Fritz Heider diungkapkan bahwa faktor *internal* (*Public trust*) dan faktor eksternal (Peran *E-Filing* dan Peran Relawan Pajak) saling berkaitan dalam mempengaruhi perilaku manusia terutama dalam hal perpajakan terutama dalam hal kepatuhan perpajakan. Artinya adalah, teori atribusi dapat dijadikan sebagai penjelas bahwa perilaku kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan oleh faktor internal dari persepsi wajib pajak sendiri, dan faktor eksternal yaitu bagaimana lingkungan dapat memengaruhi wajib pajak. Pada penelitian ini, teori atribusi relevan karena penentuan sikap kepatuhan atau ketidakpatuhan WPOP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal.

E-Filing

E-Filing merupakan layanan elektronik untuk pengisian dan penyampaian surat pemberitahuan Wajib Pajak secara langsung dan real-time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet, baik melalui situs resmi Direktorat Jenderal Pajak maupun Penyedia Jasa Aplikasi yang ditunjuk. Penggunaan *E-Filing* sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan kegunaannya (Haryani & Motwani, 2015). Penggunaan *E-Filing* dapat menghemat waktu bagi Wajib Pajak berpengalaman, sementara memerlukan lebih banyak waktu bagi yang masih awam, menciptakan kesenjangan yang dapat diatasi melalui pelatihan kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan pajak (Night & Bananuka, 2020).

Relawan Pajak

Program relawan pajak membantu pemerintah membentuk calon wajib pajak yang bertanggung jawab di masa depan dengan mendalami pengetahuan pajak. Ini mendorong sinergi dan kesadaran pajak antara DJP, perguruan tinggi, dan mahasiswa menghasilkan program relawan pajak yang efektif (Wijaya *et al.*, 2022). Tujuan program relawan pajak adalah untuk meningkatkan keterlibatan pihak ketiga dalam melakukan kegiatan edukasi perpajakan dan asistensi SPT Tahunan dan mengatasi keterbatasan jumlah petugas pajak untuk memberikan edukasi kepada Wajib Pajak. Adapun tugas dari Relawan Pajak terdiri atas dua aspek. Aspek pertama adalah asistensi SPT Tahunan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi 1770S dan 1770SS yang melaporkan SPT menggunakan *E-Filing*. Aspek kedua adalah keterlibatan kegiatan sosial mandiri, yaitu ikut serta dalam penyampaian informasi atau materi perpajakan kepada Wajib Pajak sebagai narasumber atau pendamping narasumber sosialisasi. Terkhusus pada tahun 2023 tugas relawan bertambah yaitu memadankan Wajib Pajak dengan NIK Wajib Pajak dimana pada tahun 2024 diharapkan semua NPWP Wajib Pajak telah sepadan dengan NIK.

Public trust (Kepercayaan Masyarakat)

Kepercayaan masyarakat (*Public trust*) merupakan pondasi hubungan antara masyarakat dengan pemerintah. Suatu hubungan antara dua pihak atau lebih akan terjadi

apabila masing-masing saling mempercayai. Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan. Muhammad *et al.* (2022) mengatakan bahwa membangun kepercayaan pada orang lain merupakan hal yang tidak mudah. Kepercayaan terbentuk melalui interaksi antara pihak yang memberi dan yang menerima kepercayaan. Ini dibangun dari pengalaman kerja sama atau kolaborasi dalam kegiatan atau organisasi, menciptakan kesan positif yang memungkinkan saling percaya dan tidak mengkhianati, yang penting untuk menjaga komitmen. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat adalah keyakinan individu terhadap pemerintah dalam menjalankan tugas dan kewajiban untuk kepentingan bersama, terutama dalam konteks penerimaan pajak.

Kepatuhan Pajak

Kepatuhan dalam dunia perpajakan dibedakan menjadi dua bagian, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal di mana wajib pajak mematuhi ketentuan perpajakan secara formal sesuai undang-undang. Sedangkan kepatuhan material di mana wajib pajak memenuhi semua ketentuan substansial dalam undang-undang perpajakan (Maulana & Marismiati, 2021).

METODE PENELITIAN

Jenis dan Objek Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif diartikan sebagai suatu metode penelitian dengan berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel (Sugiyono, 2013). Desain penelitian kuantitatif yang digunakan adalah penelitian survei. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer melalui pengisian kuesioner dimana pertanyaannya berasal dari penelitian-penelitian terdahulu yang terdapat dalam jurnal-jurnal yang telah ada dan akhirnya membuat pertanyaan kuesioner yang cocok untuk WPOP yang disiapkan menggunakan google form.

Penyebaran kuesioner dilakukan selama 3 bulan dimulai pada bulan Maret 2024 sampai dengan bulan Mei 2024 yang disebar baik secara online melalui media sosial maupun offline di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkalan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh WPOP di Madura yang terdaftar *E-Filing* di KPP Pratama Bangkalan dan KPP Pratama Pamekasan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *puposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang diambil secara acak berdasarkan batasan yang telah ditentukan oleh peneliti. Sampel dipilih berdasarkan kriteria yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah melaporkan SPT Tahunannya dengan menggunakan *E-Filing* baik formulir 1770S dan 1770SS di KPP Pratama Bangkalan dan KPP Pratama Pamekasan serta Wajib Pajak Orang Pribadi yang mengetahui dan pernah dibantu oleh Relawan Pajak saat melaporkan SPT Tahunan.

HIPOTESIS

Pengaruh *E-Filing* Terhadap *Public trust* (Kepercayaan Masyarakat)

Penggunaan *E-Filing* dapat menimbulkan kecenderungan berperilaku ketidakpatuhan subjek pajak yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku akibat penerimaan individu terhadap teknologi (Yefni *et al.*, 2018). Apabila masyarakat mempunyai kecenderungan untuk menerima teknologi dengan menggunakan *E-Filing*, maka tidak menutup kemungkinan masyarakat akan mempercayai pemerintah yang

tergolong dalam perilaku kepercayaan masyarakat, padahal saat ini masih banyak wajib pajak yang belum memanfaatkan fasilitas tersebut (Sistem *E-Filing*) untuk melaporkan SPT tahunannya. Hal ini terkait dengan persepsi wajib pajak terhadap penerapan sistem *E-Filing* karena persepsi kepercayaan dipengaruhi oleh sikap, motif, minat, kepribadian, pengalaman masa lalu, dan harapan (Ibrahim, 2014). Dalam hal ini individu dimungkinkan lebih memilih bersedia menerima teknologi dibandingkan dengan menggunakan cara konvensional/manual.

H1: *E-Filing* berpengaruh positif terhadap *Public trust*.

Pengaruh Relawan Pajak Terhadap *Public trust* (Kepercayaan Masyarakat)

Teori atribusi menyatakan bahwa perilaku individu dapat dikaitkan dengan faktor internal seperti karakteristik pribadi dan faktor eksternal seperti lingkungan sekitar (Arby Suharyanto, 2019). Dalam konteks kepatuhan wajib pajak, teori ini relevan karena membantu memahami penyebab perilaku kepatuhan wajib pajak, yang dapat dipengaruhi oleh faktor internal seperti sikap dan motivasi pribadi, serta faktor eksternal seperti kebijakan perpajakan dan norma sosial di sekitar mereka (Mulyati & Ismanto, 2021). Tidak menutup kemungkinan kecenderungan pelayanan prima akan mendorong perilaku percaya kepada pemerintah (*Public trust*). Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh relawan pajak, maka semakin besar kemungkinan bawahan untuk mempercayai pemerintah (Nianty, 2022).

H2: Relawan Pajak berpengaruh positif terhadap *Public trust*.

Pengaruh *Public trust* (Kepercayaan Masyarakat) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan perspektif teori yang membahas tentang kepercayaan masyarakat, perbaikan administrasi perpajakan telah lama menjadi perhatian negara-negara (Widiarti & Subekti, 2022). Administrasi perpajakan dapat memainkan peranan penting tidak hanya dalam membentuk pembangunan ekonomi tetapi juga dalam mengembangkan negara yang efektif. Kecenderungan kepercayaan masyarakat yang kuat akan mendorong masyarakat untuk lebih patuh terhadap peraturan dan perundang-undangan (Pauji, 2020). Semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, maka masyarakat semakin patuh terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku (Reno *et al.*, 2020).

H3 : *Public trust* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penggunaan teknologi informasi diduga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak teknologi (Hidayati & Muniroh, 2023). Adanya teknologi informasi yang berkembang semakin pesat dapat membantu dan memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya (Sawrikar & Mote, 2022). Menurut Laihad, *E-Filing* dapat dimanfaatkan dengan memanfaatkan internet secara real time, sehingga wajib pajak dapat mengaksesnya dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke KPP dengan formulir laporan tercetak dan menunggu tanda terima manual receipt (Tambun & Kopong, 2017). Kecenderungan pemanfaatan teknologi dengan menggunakan *E-Filing* memungkinkan wajib pajak terpacu untuk melaksanakan kepatuhan perpajakan karena wajib pajak merasa terbantu karena kemudahan akses dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke KPP dengan membawa formulir laporan yang sudah dicetak dan menunggu manual. kuitansi (Ibrahim, 2014).

H4: *E-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pelayanan prima merupakan rasa kepedulian dengan tujuan memberikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat luas (Darmayasa *et al.*, 2020). Pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak harus prima demi kenyamanan dan kemudahan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang baik juga akan memberikan hasil yang baik (Nianty, 2022). Relawan pajak hadir untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT dan juga mengedukasi wajib pajak tentang pelaporan pajak online. Sehingga semakin tinggi kualitas pelayanan prima maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H5 : Relawan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi

Pengaruh *E-Filing* dan *Public trust* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

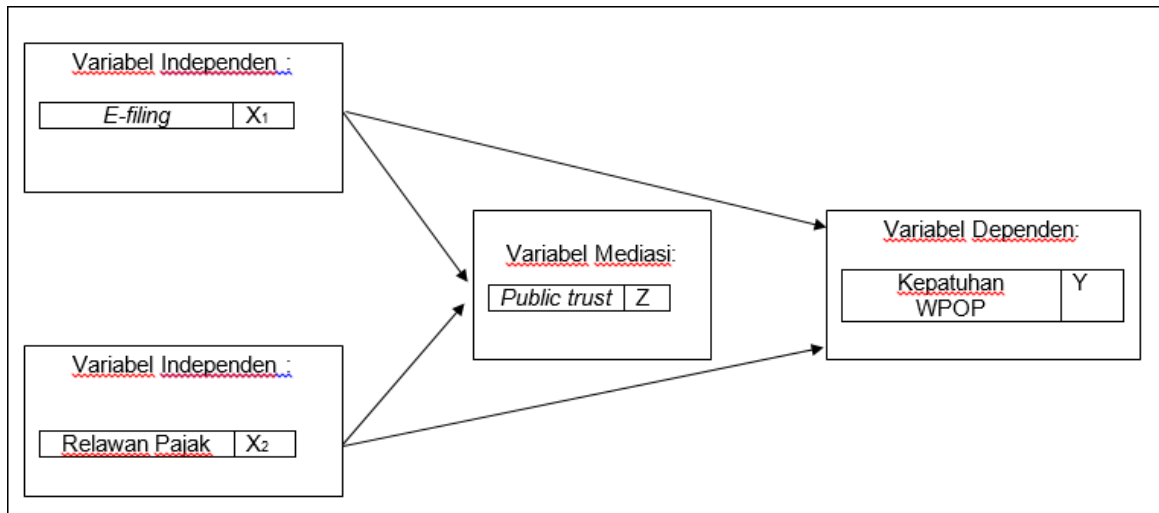
Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Haryaningsih dan Juniwati (2021) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan sistem berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Dengan demikian, semakin tinggi persepsi manfaat yang dirasakan wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Yoga dan Dewi (2022) bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap keinginan menggunakan layanan *cloud*. Dengan demikian, persepsi kegunaan memegang peranan penting ketika seseorang hendak mengambil suatu keputusan. Lebih lanjut penelitian Yefni (2018) juga menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan dalam menggunakan sistem pajak online. Hasil penelitian (Aliyah, 2014); (Ningrum & Hastuti, 2020); dan (Lestari & Kholis, 2020) menunjukkan pentingnya persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan suatu layanan atau sistem sehingga meningkatkan kepercayaan.

H6: Kepercayaan masyarakat memediasi *E-Filing* terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Relawan Pajak dan *Public trust* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Program relawan pajak tentunya menjadi daya tarik masyarakat dalam melaporkan kewajiban perpajakannya (Wijaya *et al.*, 2022). Segala sumber tentang dunia perpajakan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengambil langkah dan menentukan arahan oleh bawahan mengenai pelaksanaan hak dan kewajibannya dalam dunia perpajakan (Darmayasa *et al.*, 2020). Semakin tinggi wawasan pajak yang ada pada diri seorang wajib pajak maka akan terbentuk sikap patuh membayar pajak sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat (Abbas *et al.*, 2020).

H7 : Kepercayaan masyarakat memediasi relawan pajak terhadap kepatuhan pajak



Gambar 1 Kerangka Berpikir

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dalam penelitian ini diawali dari karakteristik responden. Responden yang mengisi kuesioner berjumlah 135 orang, termasuk menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan responden perempuan. Untuk memudahkan pemahaman di bawah ini terdapat tabel karakteristik responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Deskripsi	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	83	61.5%
Perempuan	52	38.5%
Usia		
< 30 tahun	11	8.1%
31-40 tahun	47	34.8%
41-50 tahun	60	44.4%
> 51 tahun	17	12.6%
Pendidikan Terakhir		
SMA	55	40.7%
D3	30	22.2%
S1	43	31.9%
S2	7	5.2%

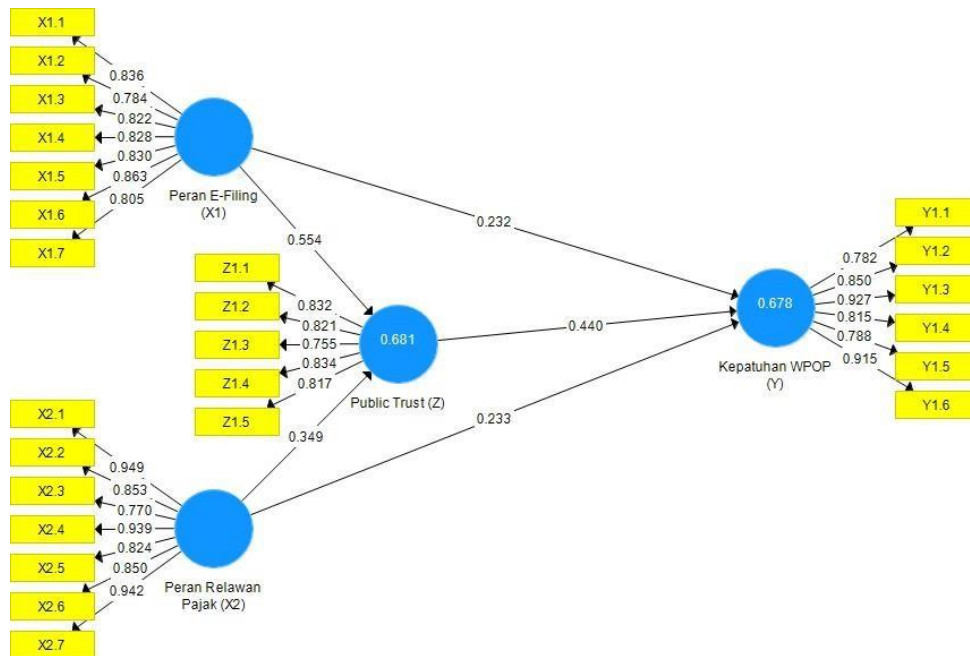
Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2024

Analisis Inferensial

Analisis inferensial menggunakan metode Partial Least Square (PLS). Analisis data menggunakan 135 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi di Madura. Analisis menggunakan software SmartPLS 3.0. Analisis data dilakukan untuk mengevaluasi model pengukuran (outer model) dan mengevaluasi model struktural (inner model). Model pengukuran (outer model) meliputi uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen soal. Model struktural (inner model) menunjukkan hubungan antar variabel sehingga memperoleh kesimpulan penelitian.

Model Pengukuran (Outer Model)

Pengukuran outer model pada SmartPLS disebut uji validitas karena biasanya banyak konstruk yang digunakan untuk membuktikan validitas dan reliabilitas. Parameter model pengukuran meliputi validitas konvergen, validitas diskriminan, reliabilitas komposit, dan Cronbach’s alpha.



Gambar 2 Model Pengukuran Sebelum Uji Indikator

Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2024*

Gambar 2 menunjukkan hasil seluruh indikator pada penelitian ini. Untuk memenuhi uji validitas harus diatas 0,7. Pada Gambar 2 seluruh indikator dikatakan valid karena telah memenuhi nilai > 0,7. Berdasarkan hasil analisis pada Gambar 2 menunjukkan bahwa seluruh indikator mempunyai nilai >0,50 sehingga seluruh indikator dinyatakan valid. Dengan demikian seluruh indikator variabel telah memenuhi syarat validitas konvergen sehingga tidak ada yang perlu dikeluarkan dari konstruknya. Nilai validitas konvergen dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 Nilai Average Variance Extracted Tiap Konstruk

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Deskripsi
E-Filing	0.680	Valid
Relawan Pajak	0.770	Valid
Kepatuhan WPOP	0.720	Valid
Public trust	0.660	Valid

Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2024*

Uji validitas selanjutnya adalah validitas diskriminan. Validitas diskriminan berkaitan dengan pengukuran korelasi antar konstruk yang berbeda dan tidak boleh lebih kecil dari konstruk lainnya. Dengan melihat nilai crossloading, dimana nilai tersebut pada setiap variabel harus > 0,7 (Setiaman, 2020). Hasil uji validitas diskriminan terdapat pada tabel 3.

Tabel 3 Nilai *Cross Loading Value*

	<i>E-Filing (X1)</i>	Relawan Pajak (X2)	Kepatuhan WPOP (Y)	<i>Public trust (Z)</i>
X1.1	0,836	0,573	0,660	0.661
X1.2	0,784	0,424	0,582	0.579
X1.3	0,822	0,463	0,583	0.628
X1.4	0,828	0,578	0,581	0.657
X1.5	0,830	0,571	0,558	0.658
X1.6	0,863	0,618	0,681	0.707
X1.7	0,805	0,519	0,543	0.610
X2.1	0,620	0,949	0,664	0.662
X2.2	0,538	0,853	0,582	0.614
X2.3	0,501	0,770	0,536	0.557
X2.4	0,588	0,939	0,641	0.655
X2.5	0,508	0,824	0,568	0.580
X2.6	0,640	0,850	0,635	0.648
X2.7	0,596	0,942	0,643	0.637
Y1.1	0,726	0,678	0,782	0.683
Y1.2	0,552	0,501	0,850	0.629
Y1.3	0,641	0,586	0,927	0.699
Y1.4	0,611	0,666	0,815	0.636
Y1.5	0,483	0,491	0,788	0.612
Y1.6	0,653	0,594	0,915	0.726
Z1.1	0,689	0,634	0,640	0,832
Z1.2	0,593	0,528	0,653	0,821
Z1.3	0,601	0,567	0,597	0,755
Z1.4	0,691	0,629	0,647	0,834
Z1.5	0,593	0,520	0,659	0,817

Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2024*

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4 menunjukkan bahwa masing-masing indikator mempunyai nilai *cross loading* > nilai *cross loading* variabel laten lainnya dengan kriteria mempunyai nilai > 0,50. Dengan demikian, seluruh instrumen dalam penelitian ini dinyatakan valid secara diskriminan. Setelah uji validitas terpenuhi, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas, untuk mengetahui data penelitian yang reliabel dapat dilakukan dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (Hamid, 2019). Hasil uji reliabilitas terdapat pada tabel 4.

Tabel 4 Nilai *Composite Reliability dan Cronbach's Alpha Value*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
<i>E-Filing (X1)</i>	0.921	0.937
Relawan Pajak (X2)	0.949	0.959
<i>Public trust (Z)</i>	0.871	0.906
Kepatuhan WPOP (Y)	0.921	0.939

Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2024*

Berdasarkan tabel 4 dapat disimpulkan bahwa setiap variabel dinyatakan reliabel dan setiap indikator penyusunnya telah menunjukkan ketelitian, konsistensi, dan ketepatan dalam melakukan pengukuran.

UJI HIPOTESIS

Pengujian hipotesis ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur untuk menunjukkan tingkat signifikansi. Nilai koefisien jalur ditunjukkan dengan nilai *t*-statistic dan *p*-values. Nilai *t*-statistik harus di atas 1,96 untuk hipotesis dua sisi dan di atas 1,64 untuk hipotesis satu sisi dan nilai *p* kurang dari 0,05. Hasil pengujian model struktural penelitian dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5 Hasil Uji *Direct Effect*

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>	Deskripsi
X1 -> Z	0,554	0,562	0,073	7,602	0,000	Positif
X2 -> Z	0,349	0,342	0,083	4,202	0,000	Positif
X1 -> Y	0,232	0,248	0,112	2,073	0,039	Positif
X2 -> Y	0,233	0,227	0,081	2,870	0,004	Positif
Z -> Y	0,440	0,431	0,115	3,825	0,000	Positif

Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2024*

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa H1 sampai H5 mempunyai nilai *t*-statistik > 1,96 dan *p*-value < 0,05. Dengan demikian H1 sampai H5 berperan positif dan signifikan sehingga hipotesis diterima. Selanjutnya uji mediasi pada penelitian ini dilihat melalui *indirect effect* khusus pada SmartPLS 3.0 dengan menggunakan metode *bootstrapping*. Hasil pengujian model struktural penelitian dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6 Hasil Uji *Indirect Effect*

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>	Deskripsi
X1 -> Z -> Y	0,244	0,242	0,069	3,510	0,000	Positif
X2 -> Z -> Y	0,153	0,148	0,056	2,726	0,007	Positif

Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2024*

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa H6 dan H7 mempunyai nilai *t*-statistik > 1,96 dan *p*-value < 0,05. Dengan demikian H6 dan H7 berperan positif dan signifikan sehingga hipotesis diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian yang berjudul “Peran *E-Filing* dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Kepercayaan Masyarakat Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Madura)” dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1 Peran *E-Filing* (X1) berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Masyarakat (Z)

- 2 Peran Relawan Pajak (X2) berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Masyarakat (Z)
- 3 Kepercayaan Masyarakat (Z) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) Wajib Pajak Orang Pribadi Madura
- 4 Peran *E-Filing* (X1) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) Wajib Pajak Orang Pribadi Madura
- 5 Peran Relawan Pajak (X2) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Madura
- 6 Kepercayaan Masyarakat (Z) memediasi hubungan Peran *E-Filing* (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) pada Wajib Pajak Orang Pribadi Madura
- 7 Kepercayaan Masyarakat (Z) memediasi hubungan Peran Relawan Pajak (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Madura.

REKOMENDASI

Kontributor yang tidak disebutkan sebagai penulis harus disebutkan namanya, dan kontribusi khusus mereka harus dijelaskan. Semua sumber pendanaan untuk penelitian ini harus diketahui, baik pemberi dana penelitian maupun jumlah hibah (jika ada) harus diberikan untuk setiap sumber dana.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, D. S., Eksandy, A., Hakim, M. Z., & Santoso, S. B. (2020). Sosialisasi Pelaporan SPT Tahunan PPh OP 1770S Melalui E-Filling Pada UMKM KSPPS Abdi Kerta Raharja. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 198–207. <https://doi.org/10.31294/jabdimas.v3i2.7905>
- Aliyah, S. (2014). Makna Pajak Dalam Bingkai Perspektif Wajib Pajak UMKM (Studi Interpretatif pada Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Jepara). *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 11(1), 81–102.
- Arby Suharyanto. (2019). *4 Teori Atribusi Dalam Psikologi Komunikasi - DosenPsikologi.com*. DosenPsikologi.Com.
- 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>
- Eliza, R., Suwardi, C. O., Junita, W., Nirmala, H., & Siregar, F. (2022). Pelayanan Mahasiswa Relawan Pajak dalam Membantu Wajib Pajak Mengisi SPT Tahunan di Kota Dumai. *Jurnal Pengabdian UNDIKMA: Jurnal Hasil Pengabdian & Pemberdayaan Kepada Masyarakat*, 3(2), 304–311. <https://doi.org/doi:https://doi.org/10.33394/jpu.v3i2.5594>
- Haryani, S., & Motwani, B. (2015). Discriminant model for online viral marketing influencing consumers behavioural intention. *Pacific Science Review B: Humanities and Social Sciences*, 1(1), 49–56. <https://doi.org/10.1016/j.psr.b.2015.12.002>
- Haryaningsih, S., & Juniwati. (2021). Implementasi Program Electronic Filing (*E-Filing*) Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Pontianak Kalimantan Barat Dengan Pemahaman Menuju Era Ekonomi Digital. *Jurnal Reformasi Administrasi : Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 8(1), 32–41.
- Hidayati, T. N., & Muniroh, H. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan,

- dan Penggunaan Aplikasi *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Rembang. *Jurnal Bina Akuntansi*, 10(2), 478–496. <https://doi.org/10.52859/jba.v10i2.421>
- Ibrahim, I. (2014). The Compliance Time Costs of Malaysian Personal Income Tax System: E-filers vs. Manual-filers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 164(August), 522–527. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.141>
- Kemenkeu. (2022). *Realisasi Pendapatan Negara 2021 Capai Rp. 2.003,1 triliun, Lampau Target APBN 2021*. Kemenkeu.Go.Id.
- Lestari, A., & Kholis, N. (2020). Pengaruh Persepsi Pemahaman Pajak , Kebermanfaatan , Kemudahan Penggunaan , Faktor Sosial Dan Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan *E-Filing* (Studi pada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surakarta). *Akuntoteknologi*, 1, 1–15.
- Maghfiroh, L. (2020). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pada Wajib Pajak Terhadap Tingkat Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Kab. Bangkalan Madura Tahun 2020. *Soetomo Accounting Review*, 1(1), 112–126. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sacr/article/view/5453>
- Mariganto, D. K., Kasmad, R., & Purwanto, A. J. (2023). *Hubungan Kekuasaan Otoritas , Persepsi Keadilan , Kepercayaan Publik , dan Kebijakan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan*. 7, 1903–1918.
- Maulana, J., & Marismati, M. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Pegawai di Lingkungan Politeknik Pos Indonesia). *Jurnal Revenue : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(2), 217–226.
- Muhammad, I., Mohd Hasnu, N. N., Ibrahim, M. A., Abdul Hamid, S., & Mohd Hanefah, M. (2022). Trust in Government and Its Determinants: An Empirical Study of Public Acceptability for Carbon Tax in Malaysia. *Sustainability (Switzerland)*, 14(23). <https://doi.org/10.3390/su142315684>
- Mulyati, Y., & Ismanto, J. (2021). Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pegawai Kemendikbud. *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia)*, 4(2), 139. <https://doi.org/10.32493/jabi.v4i2.y2021.p139-155>
- Nianty, D. A. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak : Aspek Kesadaran, Pelayanan Fiskus, Penerapan *E-Filing*. *Economics and Digital Business Review*, 3(2), 59–73.
- Night, S., & Bananuka, J. (2020). The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 73–88. <https://doi.org/10.1108/JEFAS-07-2018-0066>
- Ningrum, I. P. C., & Hastuti, S. (2020). Analisis Persepsi Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-Filing* (Studi pada KPP Pratama Surabaya Simokerto). *Public Management and Accounting Review*, 1(1), 32–44.
- Pauji, S. N. (2020). Hubungan Tingkat Pendidikan, Kesadaran, Kepercayaan, Pengetahuan, Masyarakat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 01(02).
- Reno, E., Wibisana, G., & M, F. A. (2020). The Effect Of Taxpayer Awareness And Tax Knowledge On Taxpayer Compliance In Paying Land And Building Tax In Buahdua District. *Universitas Sebelas April Sumedang*, 28.
- Sawrikar, V., & Mote, K. (2022). Technology acceptance and trust: Overlooked

- considerations in young people's use of digital mental health interventions. *Health Policy and Technology*, 11(4). <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2022.100686>
- Situmeang, M. F., & Pesireron, S. (2021). E-Filing System Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Peran Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Simposium Nasional Akuntansi Vokasi (SNAV) Ke-9*, 94–102.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.
- Tambun, S., & Kopong, Y. (2017). The Effect of *E-Filing* on The of Compliance Individual Taxpayer , Moderated By Taxation Socialization. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 13(1), 45–51. <http://seajbel.com/wp-content/uploads/2017/11/ACC-267.pdf>
- Widiarti, F., & Subekti, K. V. (2022). PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN MODEL PENERIMAAN TEKNOLOGI (TAM) SEBAGAI PEMODERASI. *Jurnal Akuntansi Manajerial (Managerial Accounting Journal)*, 6(2). <https://doi.org/10.52447/jam.v6i2.5491>
- Wijaya, H., Maulita, D., Akuntansi, P. S., Ekonomi, F., & Raya, U. S. (2022). *Relawan Pajak dalam Upaya Pendampingan Pelaporan Pajak di lingkungan Universitas Serang Raya*. 5(2), 288–292.
- Yefni, Y., Murniati, S., Zifi, M. P., & Yuliantoro, H. R. (2018). What Are the Motivation of Taxpayers in Using E-Filing Information Systems? *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 9(3), 510–525. <https://doi.org/10.18202/jamal.2018.04.9030>
- Yoga, I. G. A. P., & Dewi, T. I. A. L. A. (2022). Pengaruh *E-Filing*, Sosialisasi, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 14(1), 140–150. <https://doi.org/10.22225/kr.14.1.2022.140-150>