

**PENGARUH *E-FILING* DAN RELAWAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

SKRIPSI



Oleh :
Ernisa Juniarti Manurung
200810112

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

**PENGARUH *E-FILING* DAN RELAWAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Memperoleh gelar Sarjana



Oleh :
Ernisa Juniarti Manurung
200810112

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ernisa Juniarti Manurung
NPM : 200810112
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH *E-FILING* DAN RELAWAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur- unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan Gelar Akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 18 Juli 2024



Ernisa Juniarti Manurung

200810112

**PENGARUH *E-FILING* DAN RELAWAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

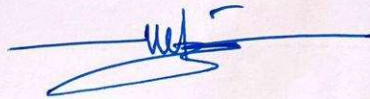
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Ernisa Juniarti Manurung
200810112**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada
tanggal seperti tertera di bawah ini**

Batam, 18 Juli 2024



**Mortigor Afrizal Purba, S.E.Ak., M.Ak., C.A., ASEAN CPA
Pembimbing**

ABSTRAK

Pajak adalah pembayaran wajib atau pungutan yang dibebankan pemerintah kepada masyarakat umum (wajib pajak) untuk mendanai pemerintah dan biaya pembangunan tanpa memerlukan pembayaran langsung sebagai imbalannya. Tujuan penelitian adalah untuk menilai bagaimana Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan dipengaruhi oleh *E-Filing* dan Relawan Pajak. Pendekatannya bersifat kuantitatif; uji statistik mengenai kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan data numerik dari data yang diserahkan. Pada tahun 2023, terdapat 427.426 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai anggota KPP Pratama Batam Selatan. Pengambilan sampel secara acak dengan prosedur pemilihan acak sebagai metode pengumpulan sampel. Contoh hasil perhitungan Rumus Slovin yang digunakan peneliti dengan menggunakan jumlah populasi sebanyak 427.426 dan tingkat kesalahan sebesar 10%. Responden yang diperoleh peneliti 99,9, dibulatkan menjadi 100. Metode pengumpulan data meliputi penggunaan kuesioner dengan skala *Likert* untuk penilaian, dimana peserta bereaksi terhadap serangkaian pertanyaan yang diberikan melalui *Google Form*. Penelitian ini mencakup berbagai uji, antara lain analisa deskriptif, uji regresi linier berganda, uji t, uji f, uji koefisien determinasi, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji validitas, dan uji normalitas. Pengolahan data dilakukan dengan aplikasi SPSS 25. Hasil secara parsial memperlihatkan bahwa: Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh Variabel *E-Filing* dan Relawan Pajak; secara simultan, Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel *E-Filing* (X1) dan Relawan Pajak (X2).

Kata Kunci : *E-Filing*; Relawan Pajak; Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

ABSTRACT

Taxes are mandatory payments or levies imposed by the government on the general public (taxpayers) to cover routine government expenditure and development costs without requiring direct payments in return. The aim of the research is to assess how Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama South Batam is influenced by E-Filing and Tax Volunteers. The approach is quantitative; Statistical tests regarding taxpayer compliance will be carried out using numerical data from the submitted data. In 2023, there will be 427,426 individual taxpayers registered as members of KPP Pratama South Batam. Random sampling was carried out using a random selection procedure as a sample collection method. An example of the Slovin Formula calculation results used by researchers using a population of 427,426 and an error rate of 10%. The respondents obtained by the researcher were 99.9, rounded up to 100. The data collection method included the use of a questionnaire with a Likert scale for assessment, where participants reacted to a series of questions given via Google Form. This research includes various tests, including descriptive analysis, multiple linear regression test, t test, f test, coefficient of determination test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, validity test, and normality test. Data processing was carried out using the SPSS 25 application. Partial results show that: Taxpayer Compliance is positively and significantly influenced by the E-Filing and Tax Volunteer Variables; simultaneously, Taxpayer Compliance is positively and significantly influenced by the E-Filing (X1) and Tax Volunteer (X2) variables.

Keywords : *E-Filing; Tax Volunteer; Individual Taxpayer Compliance*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.kom., M.SI.,
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T.,M.I.Kom. Selaku Dekan Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam
3. Bapak Ronald, B.AF., M.Com. selaku Ketua Program Studi Akuntansi di Universitas Putera Batam.
4. Bapak Mortigor Afrizal Purba,S.E.Ak.,M.Ak.,C.A., ASEAN CPA. Selaku Pembimbing Skripsi pada program Studi Akuntansi di Universitas Putera Batam.
5. Ibu Dian Efriyenti, S.E., M.Ak.. Selaku Pembimbing Akademik pada program Studi Akuntansi di Universitas Putera Batam.
6. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Di Universitas Putera Batam yang telah membuka wawasan penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan, pengalaman serta motivasinya
7. Teristimewa Cinta pertama penulis, Ayahanda Anggiat Manurung (+) banyak hal yang menyakitkan saya lalui, tanpa sosok bapak babak belur dihajar kenyataan yang terkadang tidak sejalan. Rasa iri dan rindu yang sering kali membuat saya terjatuh tertampar realita. Tapi itu semua tidak mengurangi rasa

bangga dan terima kasih atas kehidupan yang bapak berikan. Maka, tulisan ini penulis persembahkan untuk malaikat pelindung di surga.

8. Ibu tersayang, Jojo Hotnida Sihombing, beliau yang menjadi inti tulang punggung keluarga, yang selalu mendoakan untuk kebaikan anak-anaknya. Selalu memberikan kasih sayang, cinta dukungan, dan motivasi. Menjadi suatu kebanggaan memiliki ibu yang mendukung anaknya untuk mencapai cita-cita. Terima kasih Ibu telah membuktikan kepada dunia bahwa anak petani bisa menjadi sarjana.
9. Cinta kasih kedua saudara kandung saya, Andry Handika Manurung dan Evi Sari Putri Manurung yang tidak pernah berhenti memberikan segala motivasi, doa yang terus dipanjatkan, dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan pendidikan tinggi ini dengan penuh semangat dan tekad yang sangat besar.
10. Keluarga besar yang sangat penulis cintai yang selalu memberikan motivasi, dukungan serta mendoakan agar tidak mudah menyerah dan terus bekerja keras dalam menyelesaikan studi.
11. Josua Hasintongan Natanael Siregar, seseorang yang selalu menemani dalam keadaan suka maupun duka, yang selalu mendengarkan keluh kesah saya, dan selalu memberikan dukungan terhadap saya. Terima kasih karena sudah memberi dukungan, motivasi, pengingat, dan menemani peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Rekan-rekan kerja serta seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

13. Terakhir, kepada diri saya sendiri, Ernisa Juniarti Manurung. Terimakasih sudah bertahan atas segala perjuangan, air mata, dan ketidakpastian diperjalanan panjang ini. Terima kasih karena telah menemukan kekuatan didalam ketidakpastian dan kegagalan. Terima kasih sudah melibatkan Tuhan Yesus Kristus dalam setiap perjalananmu dan mengizinkan Yesus untuk menjadi batu sandaranmu. Berbanggalah kepada diri sendiri karena telah menjadi pahlawan dalam cerita hidupmu sendiri. Apapun kurang dan lebihmu, mari merayakan diri sendiri.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih atas perhatian dari berbagai pihak yang mendukung penulisan skripsi ini, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi seluruh pihak yang membacanya untuk menambah wawasan. Tuhan Yesus Memberkati. Shalom.

Batam, 18 Juli 2024

Ernisa Juniarti Manurung

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1 Manfaat Teoritis	11
1.6.2 Manfaat Praktis	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Teori	12
2.1.1 Teori Atribusi.....	12
2.1.2 Theory of Planned Behavior	13
2.1.3 Pajak.....	14

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak	18
2.1.5 Penerapan <i>E-Filing</i>	19
2.1.6 Peran Relawan Pajak	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesis Penelitian	24
2.4.1 Pengaruh e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	24
2.4.2 Pengaruh Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	25
2.4.3 Pengaruh <i>E-Filing</i> Dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	
Orang Pribadi	26
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Operasional Variabel	28
3.2 Operasional Variabel	28
3.2.1 Variabel Independen (Bebas)	28
3.2.2 Variabel Dependen (Terikat)	29
3.3 Populasi dan Sampel.....	30
3.3.1. Populasi	30
3.3.2. Sampel.....	30
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Teknik Analisa Data	33
3.6.1 Statistik Deskriptif	33
3.6.2 Uji Instrumen Data.....	33
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.6.5 Uji Hipotesis	37
3.6.6 Analisis Determinasi (R^2)	38
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	39
3.7.1 Lokasi Meneliti.....	39

3.7.2 Jadwal Meneliti	39
BAB IV	40
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Objek Penelitian.....	40
4.1.2 Deskripsi Responden.....	40
4.1.3 Analisa Data	43
4.1.4 Uji Kelayakan Data.....	44
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	47
4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.1.7 Uji Hipotesis	53
4.1.8 Koefisien Determinasi (R ²).....	56
4.2 Pembahasan.....	57
4.2.1 Penerapan <i>E-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	57
4.2.2 Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	57
4.2.3 Penerapan <i>E-Filing</i> dan Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	58
BAB V.....	59
SIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Simpulan	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan <i>e-Filing</i>	19
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 3. 1 Desain Penelitian	28
Gambar 4. 1 <i>Probability Plot Standardized</i>	48
Gambar 4. 2 <i>Bell Shaped Curve</i>	49
Gambar 4. 3 <i>Scatterplot</i>	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Realisasi Pendapatan Negara (Dalam Miliar Rupiah, 2019-2023)	3
Tabel 1. 2 Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Batam Selatan.....	4
Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	29
Tabel 3. 2 Jadwal Meneliti	39
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	41
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden.....	41
Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir	42
Tabel 4. 5 Status Responden	43
Tabel 4. 6 NPWP Responden	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	43
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas	50
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	52
Tabel 4. 14 Hasil Uji F	53
Tabel 4. 15 Hasil Uji T.....	54
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	56

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 <i>Slovin</i>	31
Rumus 3. 2 Regresi Linier Berganda.....	37