

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*,  
PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PERAN RELAWAN  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DI BEKASI**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Anita Novianti  
202010315007**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2024**

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*,  
PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PERAN RELAWAN  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DI BEKASI**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Anita Novianti  
202010315007**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

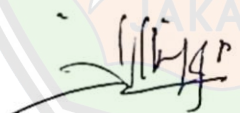
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing*, Pengetahuan Perpajakan dan Peran Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Bekasi  
Nama Mahasiswa : Anita Novianti  
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010315007  
Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis  
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 26 Januari 2024


Jakarta, 1 Februari 2024

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Tutty Nuryati, S.E., M.Ak  
NIDN. 0321056501

  
Elia Rossa, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIDN. 0313046501

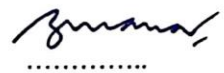
## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing*, Pengetahuan Perpajakan dan Peran Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Bekasi  
Nama Mahasiswa : Anita Novianti  
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010315007  
Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis  
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 26 Januari 2024

Jakarta, 1 Februari 2024

MENGESAHKAN,

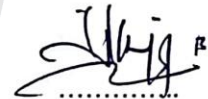
Ketua Penguji : Dr. Sumarno M., S.E., M.M  
NIDN. 0302127003



Sekretaris Tim Penguji : Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA  
NIDN. 0310036407




Penguji : Dr. Tutty Nuryati, S.E., M.Ak  
NIDN. 0321056501




MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Akuntansi



Dr. Sumarno M., S.E., M.M  
NIDN. 0302127003

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak  
NIDN. 0318107101

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing*, Pengetahuan Perpajakan Dan Peran Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Bekasi", ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain, kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dicantumkan secara jelas dan sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 26 Januari 2024  
Yang membuat pernyataan,



**Anita Novianti**  
202010315007

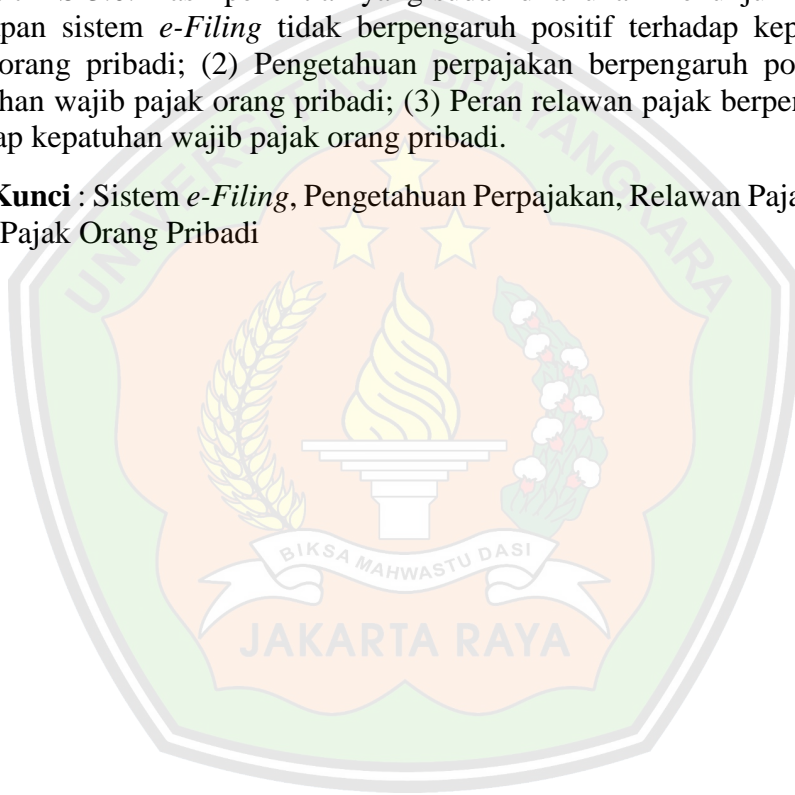


## ABSTRAK

**Anita Novianti, 202010315007.** Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing*, Pengetahuan Perpajakan, dan Peran Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Bekasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-Filing*, pengetahuan perpajakan, dan peran relawan pajak secara parsial. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan sumber datanya adalah data primer. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan diolah dengan an diolah dengan *Struktural Equation Model (SEM)* —SmartPLS 3.0. Hasil penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa (1) Penerapan sistem *e-Filing* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi; (2) Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi; (3) Peran relawan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Kata Kunci :** Sistem *e-Filing*, Pengetahuan Perpajakan, Relawan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

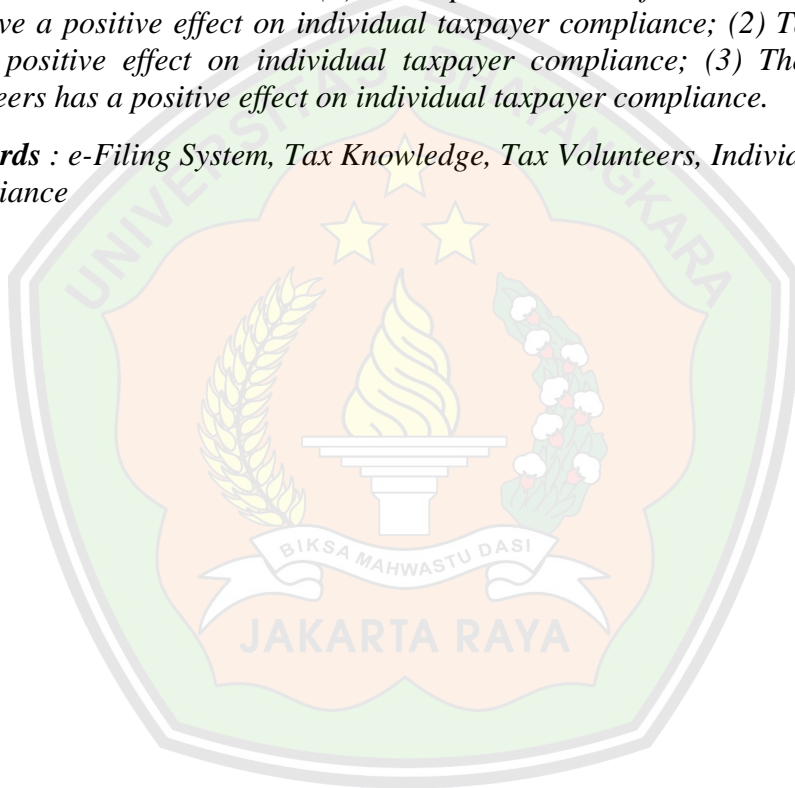


## ABSTRACT

**Anita Novianti, 202010315007.** *The Influence of Implementing the e-Filing System, Tax Knowledge, and the Role of Tax Volunteers on Individual Taxpayer Compliance in Bekasi.*

*The aim of this research is to determine the effect of implementing the e-Filing system, tax knowledge, and the role of tax volunteers partially. The method used in this research uses quantitative methods and the data source is primary data. Data collection was carried out by distributing questionnaires and processed using Structural Equation Model (SEM) — SmartPLS 3.0. The results of the research that has been carried out show that (1) The implementation of the e-Filing system does not have a positive effect on individual taxpayer compliance; (2) Tax knowledge has a positive effect on individual taxpayer compliance; (3) The role of tax volunteers has a positive effect on individual taxpayer compliance.*

**Keywords :** *e-Filing System, Tax Knowledge, Tax Volunteers, Individual Taxpayer Compliance*



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman dan islam dan yang telah memberikan kesehatan hingga saya mampu menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul "Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing*, Pengetahuan Perpajakan dan Peran Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Bekasi. Tujuan penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, oleh karena itu saya haturkan rasa syukur sebagai bentuk terimakasih kepada:

1. Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, BSc., M.B.A. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Uswatun Khasanah, S.E., M.M., Ak. Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Tutty Nuryati, S.E, M.Ak Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal skripsi.
5. Elia Rossa, SE., M.Si.,Ak.,CA Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal skripsi.
6. Dr. David Pangaribuan, S.E., M.Si. Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu selama perkuliahan.
7. Ayahanda—Suwanto dan mamah—Sutarnik tercinta, sebagai tanda hormat, bakti dan rasa terima kasih banyak yang tak terhingga kupersembahkan skripsi ini kepada ayah dan mamah yang telah memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan serta doa yang tiada hentinya yang yang tiada mungkin kubalas hanya dengan selembat kertas. Semoga ini langkah awal menuju kesuksesan.
8. Kakak kandung—Indah Wartiani dan Karina May Sari dan Adik kecil saya—Adzkiya dan Aisyah yang selalu memberikan semangat dan doa tiada henti.



9. Teman seperjuangan selama dibangku kuliah. Amel, Aulia dan Melansa. Terima kasih atas ke-gilaannya selama empat tahun ini, *Time flies!*
10. Terakhir, kepada pemilik NIM 1992034004 yang telah menjadi salah satu sebab kebahagiaan saya. Rumah untuk melepaskan segala keluh kesah, kesedihan, canda dan tawa. Terima kasih atas segala usahanya yang selalu berusaha ada untuk penulis. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis hingga detik ini.

Jakarta, 26 Januari 2024

Anita Novianti



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Tugas Akhir.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1. Telaah Teoritis .....	12
2.1.1. <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB).....	12
2.1.2. Teori Atribusi .....	13
2.1.3. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	14
2.1.4. Penerapan Sistem <i>e-Filing</i> .....	17
2.1.5. Pengetahuan Perpajakan .....	19
2.1.6. Peran Relawan Pajak .....	20
2.2 Telaah Empiris .....	21
2.3 Kerangka Konseptual .....	36
2.4 Hipotesis.....	38
2.4.1 Pengaruh Penerapan Sistem <i>e-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	38

2.4.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	38
2.4.3 Pengaruh Peran Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Desain Penelitian.....	41
3.2 Populasi dan Sampel .....	41
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	43
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya .....	44
3.5 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	47
<b>3.5.1 Model Pengukuran (Outer Model) .....</b>	<b>48</b>
<b>3.5.2 Model Struktural (Inner Model).....</b>	<b>51</b>
<b>3.5.3 Uji Hipotesis .....</b>	<b>52</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>54</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	54
4.1.1 Sejarah Wilayah Bekasi.....	54
4.1.2 Bekasi Kota Industri .....	55
4.2 Karakteristik Data Responden.....	56
4.3 Hasil Analisis Data.....	60
4.3.1 Analisis data deskriptif variabel penerapan sistem <i>e-Filing</i> ( $X_1$ )..	60
4.3.2 Analisis data deskriptif variabel pengetahuan perpajakan ( $X_2$ ) ....	61
4.3.3 Analisis data deskriptif variabel peran relawan pajak ( $X_3$ ) .....	62
4.3.4 Analisis data deskriptif variabel kepatuhan WPOP ( $Y$ ).....	62
4.4 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model) .....	63
4.4.1 Uji Validitas Konvergen.....	63
4.4.2 Uji Validitas Diskriminan ( <i>Cross Loading</i> ) .....	64
4.4.3 Uji Reliabilitas.....	66
4.5 Pengujian Model Structural (Inner Model) .....	66
4.6 Pengujian Hipotesis dan Interpretasi Hasil .....	68
4.6.1 Uji t (Secara Parsial).....	68
<b>BAB V.....</b>	<b>76</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>76</b>

5.1 Kesimpulan .....	76
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	77
5.3 Saran.....	77
<b>REFERENSI.....</b>	<b>78</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Realisasi Pendapatan Negara (Dalam Miliar Rupiah, 2019-2023).....	2
Tabel 1. 2 Tabel Wajib Pajak Terdaftar Tahun 2021 .....	3
Tabel 2.1 Telaah Empiris .....	22
Tabel 3.1 Skala Likert .....	44
Tabel 3.2 Definisi Operasional .....	45
Tabel 4. 1 Deskripsi Item Pernyataan Variabel Penerapan Sistem <i>e-Filing</i> ( $X_1$ ) .	61
Tabel 4. 2 Deskripsi Item Pernyataan Variabel Pengetahuan Perpajakan ( $X_2$ )....	61
Tabel 4. 3 Deskripsi Item Pernyataan Variabel Peran Relawan Pajak ( $X_3$ ).....	62
Tabel 4. 4 Deskripsi Item Pernyataan Variabel Kepatuhan WPOP ( $Y$ ) .....	63
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Outer Model (Uji Validitas Konvergen) .....	64
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Outer Model ( <i>Cross Loading</i> ) .....	65
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas ( <i>Composite reliability</i> dan <i>Cronbach's alpha</i> )..	66
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Model Struktural ( <i>R-Square</i> ).....	67
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Uji t ( <i>Path Coefficients</i> ) .....	68





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	37
Gambar 4. 1 NPWP dan Domisili Responden .....	57
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden .....	58
Gambar 4. 3 Usia Responden.....	58
Gambar 4. 4 Jenis Pekerjaan Responden .....	59
Gambar 4. 5 Pendidikan Terakhir Responden .....	60
Gambar 4. 6 Hasil Analisis Model Struktural.....	67



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	: Rekapitan Hasil Penelitian
Lampiran 3	: Hasil Pengolahan Data Smart-PLS
Lampiran 4	: Tabel T
Lampiran 5	: Uji Referensi
Lampiran 6	: Uji Plagiarisme
Lampiran 7	: Loa Literature Review
Lampiran 8	: Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran 9	: Daftar Riwayat Hidup

