

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN
PEMANFAATAN *E- FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DI KPP BEKASI UTARA DENGAN *TAX VOLUNTEER*
SEBAGAI MODERASI**

SKRIPSI

Oleh:

Kiran Maharani

202110315059



PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN
PEMANFAATAN *E-FILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DI KPP BEKASI UTARA DENGAN *TAX VOLUNTEER*
SEBAGAI MODERASI**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Akuntansi**

Kiran Maharani

202110315059



PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Pemahaman wajib pajak dan pemanfaatan *E-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Bekasi Utara dengan *Tax Volunteer*

Nama Mahasiswa : Kiran Maharani

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110315059

Program Studi/Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 7 Februari 2025



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pemahaman wajib pajak dan pemanfaatan *E-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Bekasi Utara dengan *Tax Volunteer*

Nama Mahasiswa : Kiran Maharani

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110315059

Program Studi/Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 7 Februari 2025

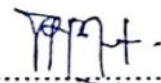
Jakarta, 14 Februari 2025

MENGESAHKAN

Ketua Penguji : Prof. Dr. Tri Widyastuti, S.E., Ak., M.M
NIDN. 0323036401

Sekretaris Tim Penguji : Pratiwi Nila Sari, S.E., M.Ak., Ak., CPA
NIDN. 0319018601

Penguji : Dr. Mulyadi, S.E., Akt., M.M., M.Si.,
SAS., CA., CPMA
NIDN. 0303077205







MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Akuntansi


Widi Winarso, S.E., M.M
NIDN. 0319067606

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M
NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan pemanfaatan *E-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Bekasi Utara dengan *Tax Volunteer* sebagai Moderasi." ini merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah:

Apabila di kemudian hari ditemukan bahwa 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 pihak 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, 12 Februari 2025
Yang membuat pernyataan,



Kiran Maharani
202110315059

ABSTRAK

Kiran Maharani, 202110315059, Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan pemanfaatan E- filling terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Bekasi Utara dengan *Tax Volunteer* sebagai Moderasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman wajib pajak dan pemanfaatan *E-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Utara dengan peran *Tax Volunteer* sebagai variabel moderasi. Pemahaman wajib pajak yang baik serta kemudahan dalam penggunaan *E-filing* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Selain itu, keberadaan *Tax Volunteer* sebagai pendamping dalam edukasi dan asistensi perpajakan dapat memperkuat hubungan antara pemahaman wajib pajak dan pemanfaatan *E-filing* terhadap kepatuhan pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan regresi moderasi. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak di KPP Pratama Bekasi Utara dan dianalisis menggunakan teknik statistik inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak dan pemanfaatan *E-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, *Tax Volunteer* terbukti memperkuat hubungan antara variabel independen dengan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini memberikan implikasi bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan sosialisasi dan pemanfaatan teknologi pajak serta optimalisasi peran *Tax Volunteer* untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: *Pemahaman Wajib Pajak, E-filing, Kepatuhan Wajib Pajak, Tax Volunteer, Moderasi*

ABSTRACT

Kiran Maharani, 202110315059, *The Influence of Taxpayer Understanding and the use of E-filing on taxpayer compliance at the North Bekasi KPP with Tax Volunteers as Moderation.*

This research aims to analyze the influence of taxpayer understanding and use of E-filing on taxpayer compliance at the North Bekasi Pratama Tax Service Office (KPP) with the role of Tax Volunteer as a moderating variable. It is hoped that good understanding of taxpayers and ease of use of E-filing can increase compliance in fulfilling tax obligations. Apart from that, the existence of Tax Volunteers as companions in tax education and assistance can strengthen the relationship between taxpayer understanding and the use of E-filing on tax compliance. The research method used is quantitative with a moderated regression approach. Data was collected through questionnaires distributed to taxpayers at KPP Pratama North Bekasi and analyzed using inferential statistical techniques. The research results show that understanding taxpayers and using E-filing has a positive and significant effect on taxpayer compliance. In addition, Tax Volunteer is proven to strengthen the relationship between independent variables and taxpayer compliance. These findings provide implications for the Directorate General of Taxes in increasing the socialization and use of tax technology as well as optimizing the role of Tax Volunteers to increase taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer Understanding, E-filing, Taxpayer Compliance, Tax Volunteer, Moderation*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Pemanfaatan *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Bekasi Utara dengan *Tax Volunteer* sebagai Moderasi”. Tujuan penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penyusunan penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D. D.Crim. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Widi Winarso, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Mulyadi, S.E., Akt., M.M., M.Si., SAS., CA., CPMA selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
5. Elia Rossa, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.

6. Prof. Dr. Nera Marinda Machdar, SE Ak., Pg. Dipl. Bus., Mcom (Acctg)., CA., CSRS., CSRA., CIMA., BKP selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu selama perkuliahan.
 7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Akuntansi yang telah membantu dan memberikan ilmu, membimbing penulis selama duduk dibangku perkuliahan.
 8. Terima kasih untuk mama, tante tutty, kak lia yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta terima kasih juga untuk semua do'a yang selalu beliau panjatkan selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi.
 9. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan pelajaran baru terima kasih banyak. Serta adik laki-laki saya yang saya sayangi terima kasih atas doa dan dukungannya.
 10. Teman-teman yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
- penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penulis. Sehingga, penulis membutuhkan saran dan masukan untuk kedepannya menjadi evaluasi bagi penulis untuk dapat lebih baik kedepannya.

Jakarta, 30 Januari 2025

Kiran Maharani

202110315059





DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat penelitian.....	9
1.5 Sistematika Tugas Akhir.....	10
BAB II.....	12
TELAAH PUSTAKA	12
2.1 Telaah Teoristis	12
2.1.1 Teori Perilaku Terencana (<i>Planned Behavior</i>).....	12
2.1.2 Pemahaman Wajib pajak	13
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	14
2.1.4 Pemahaman <i>E-filing</i>	15
2.1.5 Tax Volunteer.....	17
2.2 Telaah Empiris.....	20
2.3 Kerangka Konseptual	23
2.4 Rumusan Hipotesis.....	24
2.4.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.4.2 Pengaruh Pemanfaatan <i>E-filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	25

2.4.3 .Peran <i>Tax Volunteer</i> memoderasi pemahaman wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak	26
2.4.4 Peran <i>Tax Volunteer</i> memoderasi Pemanfaatan <i>E-filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	27
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN	30
3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.2.1 Populasi.....	31
3.2.2 Sample	32
3.3 Jenis dan Sumber Data	33
3.3.1 Jenis Data.....	33
3.3.2 Sumber Data	34
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya	34
3.4.1 Variabel Independen	35
3.4.2 Variabel Dependen.....	36
3.4.3 Variabel Moderasi.....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Analisis Data.....	40
3.6.1 Uji Kualitas Data	40
3.7 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	41
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	42
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
3.7.3 Uji Hipotesis	44
BAB IV	46
HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Penelitian.....	46
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.1.2 Visi dan Misi KPP Kota Bekasi Utara	47
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Data Responden.....	48
4.2 Hasil Analisis Data	49
4.2.1 Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X1).....	50
4.2.2 Variabel Pemanfaatan <i>E-filing</i> (X2).....	51
4.2.3 Variabel Moderasi <i>Tax Volunteer</i> (Z)	52
4.2.4 Variabel Kepatuhan Pajak (Y).....	53

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	56
4.5 Hasil Uji Hipotesis	60
4.5.1 Analisis Regresi Berganda.....	60
4.5.2 Pengujian Hipotesis	61
4.5.3 Hasil Uji Model Analisis Jalur	64
4.6 Pembahasan	68
4.6.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Bekasi Utara.....	68
4.6.2 Pengaruh Pemanfaatan <i>E-filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Bekasi Utara.....	69
4.6.3 <i>Tax Volunteer</i> memoderasi pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Bekasi Utara	70
4.6.4 . <i>Tax Volunteer</i> memoderasi pengaruh pemanfaatan <i>E-filing</i> terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bekasi Utara	71
BAB V	73
KESIMPULAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Keterbatasan Penelitian	74
5.3 Saran	74
DAFTAR REFRENSI.....	76
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara Tahun 2019-2021 ..	7
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3. 1 Skor Skala Likert.....	39
Tabel 4. 1 Deskripsi jawaban responden pemahaman wajib pajak.....	50
Tabel 4. 2 Deskripsi jawaban responden Pemanfaatan E-filing.....	51
Tabel 4. 3 Deskripsi jawaban responden moderasi tax volunteer	52
Tabel 4. 4 Deskripsi jawaban responden kepatuhan wajib pajak.....	53
Tabel 4. 5 Uji Validitas	54
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4. 9 Uji Analisis Regresi Berganda Model 1	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji t	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	48
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Gambar 4. 3 Uji Normal P-Plot.....	57
Gambar 4. 4 Uji Normalitas Histogram	58
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
Gambar 4. 6 Struktur Diagram Jalur (Path Diagram) Penelitian Model Analisis Jalur....	50



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Pernyataan Kuisisioner
- Lampiran 3 Tabulasi Data
- Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data
- Lampiran 5 Uji Plagiarime
- Lampiran 6 Uji Refrensi Skripsi
- Lampiran 7 Kartu bimbingan
- Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup

