



Jambura Accounting Review

Journal homepage: <http://jar.fe.ung.ac.id/index.php/jar>
E-ISSN 2721-3617

Determinan Kinerja Pelayanan Relawan Pajak

Aidil Himam Irrofiqi^a, Juita Tanjung^{b*}, Septi Wulandari Chairina^c

^{a,b,c} Program Studi Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl. KH. Ahmad Dahlan, Cireundeu, Tangerang Selatan, Banten

Email: juita.tanjung@umj.ac.id^{b*})Corresponden Author

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received 28-01-2025

Revised 23-02-2025

Accepted 25-02-2025

Kata Kunci:

Pengetahuan Perpajakan, Sistem E-filing, Code of Conduct, Relawan Pajak

Keywords:

Tax Knowledge, E-filing System, Code of Conduct, Tax Volunteers

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan Pengetahuan Perpajakan, Pengoperasian Sistem *E-Filing* dan *Code of Conduct* Terhadap Kinerja Pelayanan Relawan Pajak Dengan *DJP Learning* Sebagai Variabel Moderasi. Penelitian ini lebih melihat kinerja pelayanan relawan pajak dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang lebih kepada kinerja pegawai pajak. Teori atribusi digunakan dalam penelitian ini, menggunakan metode kuantitatif dan teknik survey dengan kuesioner sebagai instrumennya. Respondennya adalah 100 relawan pajak tahun 2024 yang bertugas di beberapa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang berada pada Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jendral Pajak Provinsi Banten yang didapatkan dengan random samplig. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS Versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh negatif signifikan, pengoperasian Sistem *E-Filing* tidak berpengaruh, *Code of Conduct* positif signifikan, dan *DJP Learning* berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Relawan Pajak. *DJP Learning* Memoderasi Pengetahuan Perpajakan namun tidak Memoderasi Pengoperasian Sistem *E-Filing* Terhadap Kinerja Pelayanan Relawan Pajak. Hasil penelitian ini berimplikasi pada pelayanan pajak yang diberikan oleh relawan pajak, sehingga dapat menjadi masukan bagi DJP dalam membina relawan-relawan pajak.

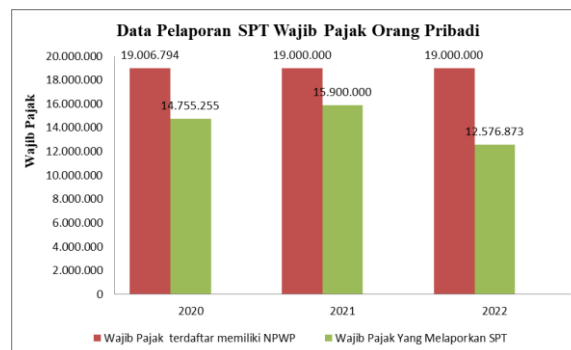
A B S T R A C T

This study aims to determine the effect of the application of Tax Knowledge, Operation of the E-Filing System and Code of Conduct on the Performance of Tax Volunteer Services with DJP Learning as a Moderating Variable. This research looks more at the performance of tax volunteer services compared to previous studies which looked more at the performance of tax employees. Attribution theory is used in this study, using quantitative methods and survey techniques with questionnaires as instruments. The respondents were 100 tax volunteers in 2024 who worked in several Tax Service Offices (KPP) located in the Regional Office (Kanwil) of the Directorate General of Taxes of Banten Province which were obtained by random sampling. The data analysis technique used was Multiple linear regression analysis using the SPSS Version 26 application. The results of the study showed that Tax Knowledge had a significant negative effect, the operation of the E-Filing System had no effect, the Code of Conduct had a significant positive effect, and DJP Learning had a significant positive effect on Tax Volunteer Service Performance. DJP Learning Moderates Tax Knowledge but does not Moderate the Operation of the E-Filing System on Tax Volunteer Service Performance. The results of this research have implications for tax services provided by tax volunteers, so that it can be an input for the DGT in developing tax volunteers.

PENDAHULUAN

Pada bulan Juli 2023 (Kemenkeu, 2023) terdapat peningkatan pencapaian *tax ratio* dalam 7 tahun terakhir yang mengalami pertumbuhan menjadi 10,39 % ditahun 2022, namun pencapaian tersebut masih tergolong rendah dibandingkan dengan *tax ratio* negara lainnya. Apabila dibandingkan dengan angka standar *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD) saat ini masih berada pada persentase dengan kisaran 33,4%-33,7% (OECD, 2023) dan pencapaian tersebut masih berada di bawah rerata negara lain seperti beberapa negara ASEAN lainnya yakni Thailand, Vietnam, Singapura, Kamboja, Malaysia, dan Philipina yang mencapai 17,8%; 16,21%; 12,96%; 12,04%; 11,75%; dan 10,43% (Arizal, 2022). Sedangkan dalam negara keanggotaan G20, *tax ratio* Indonesia tercatat pada urutan ketiga terbawah bersama dengan Negara Afrika Selatan dan India (Arizal, 2022). Berdasarkan uraian diatas menunjukkan bahwa penerimaan pajak di Indonesia belum dilaksanakan secara optimal sebagaimana yang dilakukan oleh beberapa negara lainnya. Di sisi lain belum optimalnya penerimaan pajak juga dapat digambarkan dengan jumlah wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tidak sama dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar, sebagaimana yang dimaksud pada gambar 1 dibawah ini.

Gambar 1. Data Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi



Sumber: [Pajak.go.id, 2023]

Pada gambar tersebut menunjukkan bahwa setiap tahun penerimaan atas pajak selalu mengalami peningkatan yang signifikan, bahkan di tahun 2023 kemenkeu dapat memungut pajak melebihi target APBN, akan tetapi dalam hal pelaporan surat pemberitahuan belum seluruh wajib pajak yang memiliki NPWP melaporkan SPT Tahunannya. Hal ini disebabkan karena banyak masyarakat yang belum melaksanakan kewajiban perpajakan secara sepenuhnya, wajib pajak sudah melakukan kewajiban membayar pajak namun tidak melaporkan surat pemberitahuan (SPT). Keharusan untuk melapor sering diabaikan oleh wajib pajak dengan beberapa alasan seperti tidak perlu melapor dikarenakan pajak sudah dipotong dari penghasilan, kesukaran melaporkan melalui sistem *e-filing*, serta sanksi tidak melaporkan SPT terbilang kecil sehingga mudah diabaikan (Uly, 2019). Meskipun melaporkan SPT merupakan kewajiban setiap tahun, tidak semua wajib pajak memahami cara pengisian SPT dengan baik. Terlebih saat ini, untuk pengisian SPT Tahunan PPh diarahkan menggunakan *e-filing*. Bagi beberapa wajib pajak, penggunaan *e-filing* merupakan menjadi kendala tersendiri yang dialami oleh wajib pajak.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, Direktorat Jendral Pajak bekerjasama dengan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi

(Kemendikbudristek) atas perguruan tinggi dalam pembentukan *Tax Center* hingga meluncurkan program relawan pajak. Program ini bertujuan untuk menanamkan antusias terhadap pajak kepada mahasiswa sebagai upaya kolaborasi Direktorat Jendral Pajak dengan Kemendikbud (Utami, 2019) dalam pendampingan pengisian dan penyampaian SPT Tahunan wajib pajak. Tujuan lainnya program relawan pajak yaitu untuk meningkatkan kedisiplinan atau kepatuhan wajib pajak serta mendorong kontribusi mahasiswa ataupun non mahasiswa dalam kegiatan penyuluhan perpajakan (ND – 1317/ J.09.2019). Terkait dengan belum adanya penelitian terdahulu yang melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan relawan pajak. Oleh karena itu, secara logis penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menguji apakah kinerja pelayanan relawan pajak dapat dipengaruhi oleh faktor Pengetahuan Perpajakan, Pengoperasian Sistem *E-Filing*, Dan *Code of Conduct* (Kode Etik) serta dengan adanya *DJP Learning* apakah mampu memperkuat pengetahuan perpajakan dan pengoperasian sistem e-filing oleh relawan pajak atas asistensi pengisian dan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengetahuan perpajakan merupakan hal yang dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan Relawan Pajak. Pengetahuan yang dimiliki oleh Relawan Pajak akan dipergunakan sebagai pembantu dalam melaksanakan asistensi terhadap pelaporan SPT wajib pajak. Pengetahuan perpajakan bermakna informasi pajak yang dapat dipergunakan oleh wajib pajak sebagai landasan untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu yang berhubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Katicasari & Yadnyana, 2020). Pengetahuan yang dimaksud bukanlah hanya sekedar mengetahui terkait peraturan dan ketentuan perpajakan saja, namun sebagai mana yang dimaksud oleh (Mulyati & Ismanto, 2021) pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak dimaknai memiliki pengetahuan mengenai Ketentuan Umum Perpajakan dan Tata cara Perpajakan, Sistem perpajakan di Indonesia, dan Fungsi Perpajakan. Relawan Pajak juga perlu mengetahui perkembangan sistem perpajakan serta pengoperasiannya.

Pengoperasian *e-filing* merupakan bagian dari faktor yang diperkirakan dapat mempengaruhi kinerja pelayanan Relawan Pajak. Sistem *E-filing* juga merupakan wujud upaya dalam mempercepat dan mempermudah proses administrasi perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak. Menurut (Tambun & Kopong, 2017) *e-filing* berperan penting untuk mendapatkan kepatuhan wajib pajak. Apalagi untuk saat ini pelaporan bersifat *Self Assessment System* dapat memberikan hak sepenuhnya kepada wajib pajak dalam pelaporan surat pemberitahuan dengan sejujurnya. Oleh karena itu, adanya sistem tersebut diharapkan dapat membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Adapun faktor lainnya yang diperkirakan dapat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh Relawan Pajak yaitu *Code of Conduct*. *Code of Conduct* atau biasa disebut dengan Kode Etik adalah seperangkat aturan atau pedoman yang mengatur perilaku yang diharapkan dari individu atau anggota suatu organisasi. *Code of Conduct* dapat memberikan panduan tentang norma, nilai, dan praktik yang diharapkan untuk dipatuhi oleh individu atau kelompok dalam lingkungan tertentu. *Code of Conduct* tidak hanya memberikan pedoman terhadap perilaku yang diharapkan, namun juga membantu membangun budaya organisasi yang sehat dan produktif, serta mendorong kepatuhan terhadap aturan dan peraturan yang berlaku

sehingga dari hal tersebut dapat menciptakan organisasi yang berintegritas. Oleh karena itu dalam pelaksanaan asistensi yang dilakukan, Relawan Pajak mengimplementasikan kode etik Relawan Pajak. *Code of Conduct* (kode etik) dipergunakan untuk bersikap profesional dalam memberikan jasa sebaik-baiknya kepada pemakai jasa atau stakeholdernya (Kemenkeu, 2020). Dalam hal adanya kasus pelanggaran terhadap *Code of Conduct* dapat mengakibatkan tindakan disipliner, termasuk pemecatan, tergantung pada kebijakan dan tingkat pelanggaran yang dilakukan. Hasil studi (Sofyan et al., 2021) mengatakan bahwa standar pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Penerapan standar kode etik dalam bertugas berpengaruh terhadap kinerja pelayanan.

Dalam upaya memudahkan wajib pajak, Relawan Pajak, serta stakeholder lainnya dalam meningkatkan pengetahuan serta informasi dan edukasi terhadap bidang perpajakan, DJP selalu berupaya untuk meningkatkan dan mengembangkan layanan terutama pada digitalisasi, hal ini bertujuan untuk menyesuaikan dengan perkembangan zaman yaitu modernisasi. Oleh karena itu Direktorat Jendral Pajak meluncurkan digitalisasi layanan terbaru dalam rangka memberikan edukasi terhadap pengguna informasi perpajakan. layanan edukasi ini bisa diakses melalui edukasi.pajak.go.id. Layanan edukasi pajak terdiri dari berbagai jenis layanan lainnya yang berupa modul salah satunya ialah layanan modul DJP *Learning*. Modul DJP *Learning* menyediakan sumber daya pendidikan perpajakan yang beragam seperti materi pembelajaran, tutorial, serta panduan tentang perpajakan yang mudah untuk dipahami.

Keterbaruan dalam penelitian ini terletak pada kinerja pelayanan relawan pajak dan variabel DJP *Learning* sebagai variabel moderasi. Sehingga dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap Direktorat Jendral Pajak terhadap kinerja atas pelayanan oleh relawan pajak serta sebagai tolak ukur atas keberhasilan dan kebermanfaatan modernisasi reformasi sistem perpajakan yang ke-III yaitu sistem DJP *Learning* terhadap pengguna yaitu relawan pajak.

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Teori Atribusi

Menurut Fritz Heider (1958) dalam (Maryam, 2018) mengemukakan bahwa semua orang sejatinya bertingkah seperti seorang ilmuwan, karena termotivasi untuk memahami orang lain dengan baik dalam rangka untuk mengelola kehidupan sosial, kita semua akan mengamati, menganalisis, dan menjelaskan perilaku orang lain tersebut, sehingga proses seorang pengamat dalam menyimpulkan penyebab dari perilaku orang lain itulah disebut Atribusi. Disisi lain Fritz Heider juga berpendapat bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal (*internal forces*). Dan kekuatan eksternal (*eksternal forces*), yakni faktor-faktor yang berasal dari luar (Lubis, 2019). Oleh karena itu, penjelasan teori atribusi sangat relevan untuk penelitian ini karena studi empiris yang dilakukan peneliti bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan relawan pajak. Adapun faktor personal (*internal*) yang timbul dari relawan pajak itu sendiri meliputi pengetahuan perpajakan dan pengoperasian sistem *e-filing*, hal tersebut sangat dibutuhkan oleh relawan pajak dalam menjalankan pendampingan pengisian dan pelaporan SPT. Sedangkan disisi lain juga terdapat faktor yang berasal dari luar (*eksternal*) yaitu *code*

of conduct atau kode etik yang diadikannya sebagai kontrol sikap dan tindakan dalam pelayanan yang diberikan oleh relawan pajak berdasarkan prosedur dan kode etik Relawan Pajak.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kinerja Pelayanan Relawan Pajak

Dalam konteks perpajakan, pengetahuan yang kuat merupakan aset penting bagi relawan pajak dalam memberikan asistensi kepada wajib pajak terkait penyampaian dan pelaporan SPT tahunan. (Wijayanti et al., 2021) menyatakan pengetahuan yang dimiliki dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan etika yang digunakan untuk penilaian terhadap tindakan dilakukan. Hasil studi (Wicaksono, 2020) yang menunjukkan pengetahuan kompetensi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap relawan pajak. Oleh karena itu, diperkirakan bahwa peningkatan pengetahuan perpajakan relawan akan berdampak positif terhadap kinerja mereka dalam memberikan asistensi kepada wajib pajak, yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian dan pelaporan SPT tahunan.

H1: Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kinerja Pelayanan Relawan Pajak.

Pengaruh Pengoperasian Sistem *E-filing* Terhadap Kinerja Pelayanan Relawan Pajak

Dalam era digitalisasi, pengoperasian *e-filing* telah menjadi salah satu sarana utama dalam proses penyampaian dan pelaporan SPT tahunan. (Latifah & Sari, 2022) menyatakan bahwa pemahaman teknologi dalam pelaporan SPT melalui *E-filing* sangat dibutuhkan agar dalam pengisian *e-filing* tidak ada terjadi kesalahan. Dengan kemampuan dan pemahaman yang mendalam tentang penggunaan *e-filing*, relawan pajak diharapkan dapat memberikan bantuan yang efisien dan efektif, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian dan pelaporan SPT tahunan melalui sistem elektronik. Hasil penelitian (Noviandini, 2012) dan (Darmayasa et al., 2020) mengatakan bahwa Pengoperasian *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan atas kemudahan Penggunaan yang dapat mempengaruhi tingkat kinerja pelayanan relawan pajak.

H2: Pengoperasian Sistem *E-Filing* Berpengaruh Terhadap Kinerja Pelayanan Relawan Pajak

Pengaruh *Code of Conduct* (Kode Etik) Terhadap Kinerja Pelayanan Relawan pajak.

Penerapan kode etik atau *code of conduct* memiliki peran penting dalam mengatur perilaku dan kinerja relawan dalam memberikan asistensi kepada wajib pajak. Pengenalan dan penerapan yang efektif atas *code of conduct* diharapkan dapat meningkatkan integritas, profesionalisme, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh relawan pajak. *Code of Conduct* (kode etik) dipergunakan untuk bersikap profesional dalam dalam memberikan jasa sebaik-baiknya kepada pemakai jasa atau stakeholdernya (Kemenkeu, 2020). Hasil studi (Deviana Sofyan, 2021) mengatakan bahwa standar pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, diasumsikan bahwa penerapan yang konsisten dari kode etik akan berkontribusi pada peningkatan kinerja pelayanan relawan pajak, sehingga

penerapan standar kode etik dalam bertugas berpengaruh terhadap kinerja pelayanan.

H3: *Code of Conduct* Relawan Pajak Berpengaruh Terhadap Kinerja Pelayanan Relawan Pajak.

Pengaruh DJP *Learning* Terhadap Kinerja Pelayanan Relawan Pajak.

Dalam hal memudahkan peningkatan kemampuan relawan pajak dari waktu ke waktu, DJP menciptakan terobosan baru yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Teknologi tersebut termuat berbagai materi-materi yang mampu memfasilitasi pengetahuan dan kemampuan relawan pajak untuk melakukan pelayanan pengisian SPT. Peningkatan sumber daya seseorang melalui sistem teknologi sangatlah berguna dan dapat dijadikan fundamental. Direktorat Jendral Pajak meluncurkan sistem DJP *Learning* sebagai *platform* pendidik, DJP *Learning* dapat meningkatkan pengetahuan relawan pajak tentang perpajakan dan kinerja mereka sehingga dengan fasilitas yang disediakan oleh DJP relawan pajak dapat memberikan hasil yang lebih baik untuk pekerjaan mereka dalam melaksanakan asistensi Pengisian dan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak.

H4: DJP *Learning* Berpengaruh Terhadap Kinerja Pelayanan Relawan Pajak.

DJP *Learning* Memoderasi Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kinerja Pelayanan Relawan Pajak

Direktorat Jendral Pajak meluncurkan sistem DJP *Learning* sebagai platform pendidik yang dapat meningkatkan pengetahuan relawan pajak tentang perpajakan dan kinerja mereka. Pemberian akses DJP *Learning* kepada relawan pajak diharapkan dapat meningkatkan pemahaman yang lebih baik. Oleh karena itu, hal ini dapat membantu untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap relawan pajak dalam meningkatkan partisipasi mereka pada program pendidikan perpajakan.

H5: DJP *Learning* Dapat Memoderasi Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kinerja Pelayanan Relawan Pajak.

DJP *Learning* Memoderasi Pengoperasian Sistem *E-filing* Terhadap Kinerja Pelayanan Relawan Pajak.

Relawan pajak diharapkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang prosedur *e-filing* dengan menggunakan bahan pembelajaran yang disediakan pada DJP *Learning*. Pengetahuan yang didapatkan melalui DJP *Learning* diharapkan dapat meningkatkan kemampuan relawan pajak untuk menangani pertanyaan dan masalah yang muncul terkait sistem *e-filing*, serta keluhan ataupun kendala yang dialami oleh wajib pajak dalam upaya meningkatkan keterampilan teknis dan membantu masyarakat dalam penggunaan sistem *e-filing*. Oleh karena itu, dengan implementasi DJP *Learning* akan berdampak positif pada kinerja relawan pajak dalam mengoperasikan sistem *e-filing*, hal tersebut akan terlihat pada saat terdapatnya peningkatan efisiensi, kemampuan teknis, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pajak yang diberikan.

H6: DJP *Learning* Dapat Memoderasi Pengoperasian Sistem *E-filing* Terhadap Kinerja Pelayanan Relawan Pajak.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuisioner terhadap relawan pajak melalui media *google form* yang dikirim ke *whatsapp group* masing-masing *tax center* dan *email* relawan pajak. Pengukuran penilaian kuisioner menggunakan skala *likert*. Data yang digunakan yaitu data primer yang bersumber dari sampel penelitian. Populasi dari penelitian ini ialah relawan pajak tahun 2024 yang terdaftar bertugas pada beberapa kantor pelayanan pajak (KPP) yang berada dibawah naungan Kanwil DJP Banten yang terdiri dari 617 orang. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik random sampling serta dalam menentukan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan hasil perhitungan sebanyak 100 orang sampel dan sistem pengolahan data yang digunakan ialah SPSS versi 26. Penelitian ini berlangsung dilaksanakan selama lima bulan mulai dari akhir tahun 2023 sampai pertengahan februari 2024.

Menurut (Sugiyono, 2016) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini menggunakan lima variabel yang terdiri dari tiga variabel bebas (independent), satu variabel Moderasi, dan satu variabel terikat (dependent) dan pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini mengacu pada indikator operasional variabel. Untuk mempermudah memahami dan menghindari terjadinya kesalah pahaman dalam mengartikan variabel yang diteliti, sehingga peneliti membuat operasionalisasi variabel di bawah ini:

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

No	Pokok Bahasan	Ringkasan	Indikator
1	Kinerja Pelayanan Relawan Pajak (Y), (Yasa et al., 2021)	Kinerja pelayanan Relawan Pajak ialah kemampuan Relawan Pajak melakukan asistensi pelayanan terhadap masyarakat dalam mengupayakan atau memaksimalkan jumlah pelapor SPT wajib pajak orang pribadi sesuai dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar dan berkewajiban untuk melaporkan SPTnya.	1. Integritas 2. Komitmen 3. Profesionalisme 4. Pelayanan 5. Kerja Sama Tim
2	Pengetahuan Perpajakan (X1) (Lianty et al., 2017)	Pengetahuan perpajakan merupakan informasi perpajakan yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak sebagai dasar dalam bertindak, mengambil keputusan, dan melaksanakan kebijakan atau strategi tertentu terkait dengan pelaksanaan hak dan tanggung jawab perpajakannya.	1. Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan 2. Pengetahuan Mengenai Sistem Perpajakan 3. Pemahaman Terhadap Fungsi Pajak 4. Kepemimpinan 5. Keterampilan Komunikasi Efektif

3	Pengoperasian E-Filling (X2), (Darmayasa et al., 2020)	Pengoperasian E-Filing adalah aktivitas dan prosedur dalam pengisian formulir secara elektronik, mengunggah dokumen yang diperlukan, dan mengirimkan informasi pajak secara digital sebagai bentuk pelaporan SPT.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebermanfaatan 2. Kemudahan 3. Prosedur Pelaporan 4. Efisiensi dan Efektifitas 5. Kualitas Layanan
4	Kode Etik (X3), (Sundari & Christian, 2021)	Kode etik adalah pedoman atau acuan yang sifatnya wajib ditaati oleh para anggota profesi agar kepercayaan terhadap para klien terjaga dan tidak disalahgunakan (Hermawan, 2006)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak Menerima Imbalan Asistensi 2. Menjaga Kerahasiaan Data Wajib Pajak 3. Tidak Secara Sadar Melakukan Kesalahan 4. Memanfaatkan Situasi dan Kondisi 5. Memberikan Pelayanan yang Adil
5	DJP <i>Learning</i>	DJP <i>Learning</i> Merupakan bentuk reformasi perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas penerimaan pajak sambil memastikan pengumpulan data administratif yang lebih objektif serta memberikan pengetahuan dan informasi tentang perpajakan kepada masyarakat umum, pelaku usaha, Relawan Pajak, dan pegawai pajak.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media edukasi 2. Efisiensi Waktu Pembelajaran 3. Pengukuran Produktivitas 4. Solusi yang Efektif 5. Inovasi Dalam Pelayanan

Sumber: Data diolah, 2024

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah data dari semua responden terkumpul, mencakup pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data, menyajikan data, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan menguji hipotesis (Sugiyono, 2016). Menurut (Tarmizi, 2017), analisis data adalah metode untuk menguji keterkaitan antara variabel independen dan dependen. Data diolah menggunakan software statistik SPSS Version 26.I

1) Uji Instrumen

Uji Instrumen terdiri dari Uji Validitas dan Uji Reabilitas. Uji Validitas digunakan untuk Mengukur kemampuan kuesioner dapat mengungkapkan yang akan diukur atau tidak, yakni uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Item dianggap valid jika korelasi signifikan ($p < 0,05$) (Gilang, 2018). Sedangkan Uji Reliabilitas merupakan penilaian terhadap kemampuan instrumen dapat dipercaya. Reliabilitas diuji dengan cronbach's alpha; nilai $> 0,70$ dianggap memuaskan. Perhitungan dilakukan dengan SPSS (Gilang, 2018).

2) Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik terdiri atas Uji Normalitas sebagai penguji apakah model regresi memiliki distribusi normal, menggunakan grafik Normal P-Plot dan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Signifikansi $> 0,05$ menunjukkan distribusi normal. Yang kedua Uji Multikolinieritas digunakan untuk menguji korelasi antar variabel independen. Nilai tolerance $\leq 0,10$ atau VIF ≥ 10 menunjukkan multikolinieritas, dan

ketiga yaitu Uji Heteroskedastisitas yang ditujukan untuk menguji ketidaksamaan varian residual. Pola tertentu pada grafik scatterplot menunjukkan heteroskedastisitas (Gilang, 2018).

3) Analisis Regresi Linier Berganda

Menganalisis hubungan linier antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen menggunakan SPSS.

Model regresi: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$. $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$, dimana Y adalah Kinerja Pelayanan Relawan Pajak, dan X_1 , X_2 , X_3 adalah variabel independen seperti Pengetahuan Perpajakan, Pengoperasian *e-Filing*, dan *Code of Conduct* (Gilang, 2018).

4) Uji Hipotesis

Koefisien Determinasi (R²): Mengukur sejauh mana variabel bebas menjelaskan variabel terikat. Uji F: Mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Signifikansi < 0,05 menunjukkan pengaruh signifikan (Gilang, 2018). Uji t: Menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Signifikansi < 0,05 menunjukkan pengaruh signifikan (Gilang, 2018).

5) Uji Moderasi

Uji moderasi menilai interaksi antara variabel moderator dan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen, menggunakan Moderated Regression Analysis (MRA). Variabel moderasi dalam penelitian ini adalah DJP Learning (Gilang, 2018).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis

Dalam penelitian ini semua responden berasal dari relawan pajak mahasiswa, disisi lain terdapat beberapa karakteristik responden yang terdiri dari:

Tabel 2. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	23	23%
Perempuan	77	77%
Usia		
18-22	94	94%
23-27	5	5%
28-32	1	1%
Asal Universitas		
Universitas Muhammadiyah Jakarta	18	18%
Universitas Pamulang	34	34%
Universitas Pamulang Serang	3	3%
Universitas Pembangunan Jaya	17	17%
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa	6	6%
Universitas Terbuka	7	7%
Universitas Al Khairiyah	7	7%
Universitas Pradita	3	3%
Universitas Serang Raya	1	1%

Universitas Mathla'ul Anwar	1	1%
UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	3	3%
Nama KPP		
KPP Pratama Kosambi	19	19%
KPP Pratama Pondok Aren	3	3%
KPP Pratama Cilegon	7	7%
KPP Pratama Pandeglang	1	1%
KPP Pratama Serang Barat	6	6%
KPP Pratama Serang Timur	4	4%
KPP Pratama Serpong	34	34%
KPP Pratama Tangerang Barat	7	7%
KPP Pratama Tangerang Timur	16	16%
KPP Pratama Tigaraksa	3	3%

Sumber: Data diolah Peneliti

1) Uji Instrumen

Temuan yang didapatkan oleh peneliti atas hasil pengolahan data ialah, hasil pengujian menunjukkan semua data valid yang dapat ditunjukkan dengan nilai r hitung $>$ dari r tabel, begitupun dengan hasil pengujian reliabilitas yang menunjukkan bahwa semua data bersifat reliabel berdasarkan ketentuan yang berlaku.

2) Uji Asumsi Klasik

Pada uji normalitas, hasil regresi pada data *One Sample Kolomogrov-Smirnov Test* menunjukkan nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* 0,068 atau $>$ 0,05, nilai tersebut menunjukkan bahwa data bersifat normal. Sedangkan hasil perhitungan regresi (Tabel 3) uji multikolinieritas menunjukkan bahwa tidak terdapatnya multikolinieritas yang ditemukan.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a	
	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1		
Pengetahuan Perpajakan	0,312	3,204
Pengoperasian Sistem <i>E-filing</i>	0,346	2,89
<i>Code of Conduct</i>	0,384	2,604
<i>DJP Learning</i>	0,545	1,834
Pengetahuan Perpajakan* <i>DJP Learning</i>	0,347	2,885

Sumber: Output SPSS V 26

Pada Tabel 4 ini menjelaskan hasil pengujian heteroskedastisitas atas model regresi. Berikut hasil pengujiannya.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pengoperasian Sistem <i>E-filing</i> * <i>DJP Learning</i>	0,357	2,8
---	-------	-----

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Relawan Pajak

Sumber: Output Spss V 26

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, diperoleh untuk pengujian heterokedastisitas memperoleh skor 0,357 yang berarti nilai tersebut diatas dari nilai 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi gejala heterokedastisitas dan data dapat digunakan pada tahapan selanjutnya yaitu menguji hipotesis penelitian.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
(Constant)		12,497	1,837		6,803
Pengetahuan Perpajakan		-,065	,067	-,126	-,971
Pengoperasian Sistem <i>E-filing</i>		-,044	,061	-,089	-,719
1	<i>Code of Conduct</i>	,234	,084	,329	2,802
	<i>DJP Learning</i>	,406	,073	,546	5,538
Pengetahuan Perpajakan* <i>DJP Learning</i>		-,030	,015	-,253	-2,046
Pengoperasian Sistem <i>E-filing</i> * <i>DJP Learning</i>		,012	,013	,109	,892

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Relawan Pajak
 Sumber: Output SPSS V 26

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 12,497 - 0,065X_1 - 0,044X_2 + 0,234X_3 + 0,406Z - 0,030X_1 * Z + 0,012X_2 * Z + 1,837$$

Hipotesis

Koefisien Determinasi

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,713	,508	,476	1,637

a. Predictors: (Constant), Pengoperasian Sistem E-Filing**DJP Learning*, *Code of Conduct*, Pengetahuan Perpajakan, Pengoperasian Sistem E-Filing, *DJP Learning*, Pengetahuan Perpajakan**DJP Learning*

Sumber: Output SPSS V 26

Berdasarkan tabel 6 uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,508. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kinerja Pelayanan Relawan Pajak dan variabel Pengetahuan Perpajakan (X1), dan variabel Pengoperasian Sistem *E-Filing* (X2), *Code of Conduct* (X3), dan *DJP Learning* (Z) sebesar 0,508 atau 50,8%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Uji f

Tabel 7. Hasil Uji f

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig	
1	Regression	257,095	6	42,849	15,995	,000 ^b
	Residual	249,145	93	2,679		
	Total	506,240	99			

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Relawan Pajak

b. Predictors: (Constant), Pengoperasian Sistem E-Filing**DJP Learning*, *Code of Conduct*, Pengetahuan Perpajakan, Pengoperasian Sistem E-Filing, *DJP Learning*, Pengetahuan Perpajakan**DJP Learning*

Sumber: Output SPSS V 26

Berdasarkan hasil uji f (uji simultan) di atas pada tabel 7 menunjukkan bahwa semua variabel Pengetahuan Perpajakan (X1), Pengoperasian *E-filing* (X2), *Code of*

Conduct (X3), serta variabel moderasi *DJP Learning* (Z) yang diujikan dalam penelitian ini secara bersama-sama berhubungan secara (simultan) dan berpengaruh signifikan terhadap.

Uji t

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel 5, Hasil penelitian hipotesis pertama (1) menunjukkan bahwa bahwa pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan relawan pajak. Menurut teori atribusi, pengetahuan yang dimiliki seorang relawan pajak seharusnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan memiliki pengetahuan yang memadai, relawan pajak dapat lebih efektif dalam membantu wajib pajak dalam pengisian dan pelaporan SPT, serta menyelesaikan masalah terkait pajak dengan lebih baik.

Hasil penelitian hipotesis dua (2) menunjukkan pengoperasian sistem E-Filing mempengaruhi kinerja pelayanan relawan pajak secara positif, meskipun tidak signifikan. Namun, penting untuk diingat bahwa bahasa pengoperasian sistem E-Filing adalah kunci untuk dapat membantu wajib pajak dalam pengisian dan pelaporan SPT. Tanpa kemampuan ini, relawan pajak mungkin mengalami kesulitan dalam memproses informasi yang akurat, yang dapat berakibat pada pelaporan yang tidak tepat dan berpotensi mendapat sanksi.

Hasil penelitian hipotesis tiga (3) menunjukkan hasil *Code of Conduct* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan relawan pajak. Dengan menerapkan etika yang baik, relawan pajak dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap didampinginya dalam pelaporan serta memastikan kerahasiaan data terjaga. Pelayanan yang mengedepankan etika juga memberikan pengalaman yang nyaman bagi wajib pajak. Hal ini mencerminkan konsep faktor eksternal dalam teori atribusi, di mana lingkungan dan norma-norma eksternal dapat mempengaruhi perilaku seseorang dalam melakukan tindakan tertentu.

Hasil penelitian hipotesis empat (4) menunjukkan bahwa *DJP Learning* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan relawan pajak. *DJP Learning* dianggap sebagai inovasi yang mampu meningkatkan kinerja relawan pajak secara efektif. Keandalan *DJP Learning* tidak hanya menguntungkan relawan pajak, tetapi juga membantu efisiensi waktu yang digunakan *DJP* dalam memberikan pelatihan hingga relawan pajak siap untuk bertugas.

Hasil penelitian hipotesis Lima (5) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan relawan pajak yang dimoderasi oleh *DJP Learning*. Pengetahuan perpajakan dapat meningkatkan kinerja pelayanan relawan pajak, namun *DJP Learning* tidak dapat memperkuat atau memoderasi pengaruh tersebut.

Hasil penelitian atas hipotesis enam (6) menunjukkan arti bahwa *DJP Learning* yang memoderasi Pengoperasian Sistem *E-Filing* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja pelayanan relawan pajak. Pengoperasian Sistem *E-Filing* dapat meningkatkan kinerja pelayanan relawan pajak, tetapi tidak sepenuhnya, dan *DJP Learning* tidak dapat memperkuat atau memoderasi pengaruh tersebut.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulannya: 1) Terdapat beberapa aspek yang dapat meningkatkan kesuksesan dalam pelaporan SPT, diantaranya ialah *Code of Conduct* dan *DJP Learning* berpengaruh positif signifikan dan Pengoperasian Sistem *E-Filing* berpengaruh positif tidak signifikan. 2) pengetahuan yang dimiliki relawan pajak tidak semuanya dapat berpengaruh positif terhadap kinerja relawan pajak.

Keterbatasan

Keterbatasan penelitian ini ialah tidak meratanya sebaran jumlah data relawan pajak yang mengisi kuisioner dan kurangnya pemberian ruang atas penilaian kuisioner. Penelitian ini memiliki Informasi literature yang tergolong sedikit yang dikarenakan pembahasan dalam penelitian masih sangat baru.

Saran

Penelitian ini berimplikasi untuk mengendalikan relawan pajak dalam tahap perekrutan sampai penugasannya. Dari penelitian ini DJP diharapkan dapat mengendalikan kemampuan yang dimiliki relawan pajak untuk mengkosistensikan sesuai tujuan utama dalam pembuatan program relawan pajak, dan penekanan kode etik juga diharapkan selalu menjadi garda terdepan sebagai salah satu menjaga nama baik instansi DJP, serta moderenisasi sistem perekrutan dan pengelolaan relawan pajak, diharapkan DJP dapat lebih meningkatkan dan mengembangkan sistem DJP Learning sebagai sistem unggulan yang dimiliki oleh DJP agar dapat melaksanakan pemajakan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Arizal, O. R. (2022). *Tax Ratio 2022 Indonesia Menjadi Salah Satu yang Paling Rendah di Antara G20 dan ASEAN*. <https://tbrights.com/tax-ratio-2022-indonesia-menjadi-salah-satu-yang-paling-rendah-di-antara-g20-dan-asean/>
- 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>
- Gilang. (2018). *Analisis Data Statistik Menggunakan SPSS*. UM Jakarta Press.
- Hermawan, R. (2006). *Etika Kepustakawan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Sagung Seto.
- Ita Mega, W., Maslichah, & Afifudin. (2021). Pengaruh Gender, Tingkat Pengetahuan Akuntansi, Dan Etika Profesi Akuntan Terhadap Persepsi Etis Mahasiswa Akuntansi Mengenai. *E- Jurnal Riset Akuntansi*, 10(03), 14–23.
- Latifah, & Sari, A. K. (2022). Komunikasi Interpersonal Relawan Pajak dan Wajib Pajak Orang Pribadi Melayani Pelaporan SPT Via E-Filing. *DEMAN Digital Economic, Management and Accounting Knowledge Development*, 4(1), 15–22.
- Katikasari, N., & Yadnyana, I. K. (2020). Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(4), 925–936.
- Kemenkeu. (2020). *Perluakah Kode Etik Bagi Penilai Pemerintah?*

www.djkn.kemenkeu.go.id

- Kemenkeu. (2023). *Pencapaian Tax Ratio Pemerintah RI*. www.djkn.kemenkeu.go.id
- Lianty, M., Hapsari, D. W., & K, K. (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer*, 9(2), 55–65. <https://doi.org/10.23969/jrak.v9i2.579>
- Lubis, A. I. (2019). *Akuntansi Keperilakuan Multiparadigma*. Salemba Empat.
- Maryam, E. (2018). *Psikologi Sosial*. UMSIDA Press.
- 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), 139–155. <https://doi.org/10.32493/jabi.v4i2.y2021.p139-155>
- Noviandini, N. C. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1), 15–22. <https://doi.org/10.21831/nominal.v1i1.988>
- OECD. (2023). *Revenue Statistics in Asia and the Pacific 2023 – Indonesia*. <https://www.oecd.org/tax/tax-policy/revenue-statistics-asia-and-pacific-indonesia.pdf>
- Sofyan, D., Agusra, D., & Prihastuti, A. H. (2021). *Does Standardization of Service Tax Volunteer and Location Effect on Taxpayer Satisfaction? 1*, 69–80.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sundari, R., & Christian, Y. H. (2021). Pengaruh Kode Etik Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Terdapat Pada Kkp Mansur Arif. *Land Journal*, 2(2), 80–94. <https://doi.org/10.47491/landjournal.v2i2.1347>
- 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>
- Tarmizi, M. I. (2017). *Metodologi Penelitian Ekonomi & Sosial Teori, Konsep, dan Rencana Proposal*. Salemba Empat.
- Uly, Y. A. (2019). *Pelaporan SPT Baru 61,7% Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Rendah*. <https://okezone.com>.
- Utami, D. (2019). *Relawan Pajak Jembatan Persuasif Otoritas Pajak*. <https://www.pajakku.com/Read/5d9ff1e8b01c4b456747b708/Relawan?Pajak-Jembatan-Persuasif-Otoritas?Pajak>
- Wicaksono, G. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Jember. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 4(1), 64–69. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v4i1.7817>
- Yasa, I. N. P., Putri Artini, N. M. A. S., Astari, L. M., & Sari, N. P. P. (2021). Mengungkap Persepsi Wajib Pajak Atas Pendampingan Relawan Pajak. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 14(1), 73–81. <https://doi.org/10.30813/jab.v14i1.2453>