

# Pengaruh Program Relawan Pajak dan Pendampingan oleh Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi di KPP Pratama Bengkulu Dua

Rahmat Giovanca Arsita <sup>1\*</sup>, Helmi Herawati <sup>2</sup>, Nina Yulianasari <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Akuntansi, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Prof. Dr. Hazairin SH Bengkulu, Jl. Meranti Raya, Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu, Indonesia.

Email: [ramatgiovanca1206@gmail.com](mailto:ramatgiovanca1206@gmail.com) <sup>1\*</sup>, [helmiherawati77@gmail.com](mailto:helmiherawati77@gmail.com) <sup>2</sup>, [ninayulianasari26@gmail.com](mailto:ninayulianasari26@gmail.com) <sup>3</sup>

## Histori Artikel:

Dikirim 24 Juni 2025; Diterima dalam bentuk revisi 10 Juli 2025; Diterima 10 September 2025; Diterbitkan 1 Oktober 2025. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET) – Lembaga KITA.

## Suggested citation:

Arsita, R. G., Herawati, H., & Yulianasari, N. (2025). Pengaruh Program Relawan Pajak dan Pendampingan oleh Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi di KPP Pratama Bengkulu Dua. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 11(5), 3433-3444. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i5.4635>.

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Program Relawan Pajak dan Pendampingan oleh Relawan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bengkulu Dua. Metode yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif dengan populasi sebanyak 76.463 wajib pajak dan sampel 100 responden melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS 25 dengan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Program Relawan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (signifikansi  $0,000 < 0,05$ ); (2) Pendampingan oleh Relawan Pajak juga berpengaruh positif dan signifikan (signifikansi  $0,000 < 0,05$ ); dan (3) secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (signifikansi  $0,000 < 0,05$ ). Kesimpulannya, keterlibatan relawan pajak melalui program dan pendampingan terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Saran untuk peneliti selanjutnya adalah menambahkan variabel lain seperti kualitas layanan, persepsi terhadap sanksi, atau pemahaman teknologi e-filing untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.

**Kata Kunci:** Program; Relawan; Pendampingan; Kepatuhan; Perpajakan.

## Abstract

This study aims to examine the influence of the Tax Volunteer Program and Assistance by Tax Volunteers on the compliance of individual taxpayers at KPP Pratama Bengkulu Dua. The research used an associative quantitative approach with a population of 76,463 taxpayers and a sample of 100 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed with SPSS 25, employing validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination ( $R^2$ ). The results showed that: (1) the Tax Volunteer Program has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance (significance value  $0.000 < 0.05$ ); (2) Assistance by Tax Volunteers also has a positive and significant effect (significance value  $0.000 < 0.05$ ); and (3) both variables simultaneously have a significant effect on taxpayer compliance (significance value  $0.000 < 0.05$ ). In conclusion, the involvement of tax volunteers through programs and assistance is proven to be effective in increasing taxpayer compliance. Future researchers are encouraged to include other influencing variables such as service quality, perception of tax sanctions, or understanding of e-filing technology to provide more comprehensive insights.

**Keyword:** Program; Volunteer; Assistance; Compliance; Taxation.

## 1. Pendahuluan

Salah satu komponen penting dalam sistem perpajakan suatu negara adalah kepatuhan wajib pajak perorangan. Keberhasilan pemerintah dalam menjalankan peran administratifnya ditentukan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Kepatuhan wajib pajak dapat meningkatkan penerimaan negara. Di sisi lain, kepatuhan wajib pajak yang rendah dapat menghambat pertumbuhan dan membahayakan stabilitas fiskal. Kepatuhan pajak dapat meningkat sebagai akibat dari meningkatnya sikap, kesadaran, dan keahlian perpajakan wajib pajak (Susyanti & Aminah, 2020). Bagi negara seperti Indonesia, di mana pajak masih menjadi sumber utama pendapatan pemerintah, hal ini sangat penting. Kepatuhan wajib pajak perorangan tidak hanya penting bagi efektivitas berperan dalam meningkatkan pembangunan nasional dan juga pendapatan negara. Menurut Hidayat (2021), pajak merupakan salah satu cara warga negara berpartisipasi sebagai pembayar pajak yang secara langsung dan kolektif menunaikan kewajibannya yang akan digunakan untuk membiayai seluruh pertumbuhan nasional dan kebutuhan negara. Pajak merupakan sumber pendanaan yang signifikan bagi negara, yang digunakan untuk pengeluaran sehari-hari dan proyek-proyek modal. Dua macam fungsi pajak yang digunakan di Indonesia, yaitu fungsi budgetair (fungsi anggaran) dan fungsi regulierend (fungsi mengatur). (Desyanti, 2020). Karena pajak adalah sumber utama pendanaan untuk berbagai program publik pemerintah, sistem perpajakan suatu negara bergantung pada tingkat kepatuhan penduduknya. Ketika pembayar pajak mematuhi pajak mereka, pemerintah dapat mendanai program-program sosial, perawatan kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur dengan lebih efektif. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Indonesia masih menghadapi sejumlah kendala. Kebijakan pemerintah bukanlah satu-satunya elemen yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, ada beberapa faktor lain yang administratif, sosial, dan psikologis. Sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa kesadaran pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan keahlian perpajakan merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ada dua macam kepatuhan yaitu formal dan material.

Kepatuhan formal dan kepatuhan material adalah dua kategori kepatuhan pajak. Ketika wajib pajak secara legal memenuhi kewajiban pajak mereka sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan, hal ini dikenal sebagai kepatuhan formal. Ketika ada kepatuhan material, wajib pajak secara fundamental atau substantif memenuhi semua persyaratan perpajakan yang material, khususnya yang diuraikan dalam kode pajak, wajib pajak telah mencapai kepatuhan material (hak untuk membayar). Menurut Siamena *et al* (2017) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai ketaatan wajib pajak terhadap peraturan yang berlaku dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak biasanya diukur dari ketaatan mereka terhadap apakah mereka telah membayar dan melaporkan pajak dengan benar sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan pajak, sebagaimana didefinisikan oleh Zahrani, (2019), adalah keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, baik secara sukarela maupun terpaksa. Banyak variabel yang berkontribusi terhadap rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, seperti ketidaktahuan tentang pajak, keahlian perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak. Sanksi pajak adalah jenis hukuman yang diberikan kepada mereka yang melanggar hukum; sanksi pajak dapat dianggap sebagai jaminan bahwa undang-undang dan peraturan perpajakan (juga dikenal sebagai norma perpajakan) akan dipatuhi oleh wajib pajak untuk mematuhi standar perpajakan. Tingkat kepatuhan pajak yang lebih tinggi akan dihasilkan dari pengetahuan pajak, yang merupakan perilaku yang diperlukan untuk memahami undang-undang perpajakan yang memfasilitasi pembayaran dan keuntungan dari pengajuan pajak. Salah satu ukuran keberhasilan dalam sistem perpajakan yang menunjukkan seberapa baik undang-undang perpajakan suatu negara bekerja adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. (Wicaksari & Wulandari, 2021). Dalam hal ini, pemerintah juga meluncurkan program relawan pajak yang mengajak mahasiswa untuk membantu wajib pajak. Tujuan dari Program Relawan Pajak adalah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pajak dan membantu individu memenuhi kewajiban pajak mereka, terutama dalam hal pelaporan SPT Tahunan. Tahunan (SPT) atau Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Biasanya terdiri dari mahasiswa akuntansi atau perpajakan, relawan pajak menerima pelatihan khusus untuk membantu wajib pajak dalam administrasi perpajakan mereka dengan cara mengedukasi dan mendampingi mereka. (Syarifudin *et al.*, 2024).

## RESEARCH ARTICLE

Kontribusi penting dalam meningkatkan pengetahuan dan kepatuhan pajak diharapkan dapat diperoleh dari program Relawan Pajak. Selain itu, program ini juga menjadi wadah bagi para mahasiswa untuk segera menggunakan pengetahuan perpajakan mereka dan meningkatkan pengalaman perpajakan mereka. Dengan demikian, inisiatif ini memberikan manfaat bagi mahasiswa yang berpartisipasi serta masyarakat dan DJP. Program Relawan Pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan meningkatkan pengetahuan perpajakan di kalangan mahasiswa. Menurut Dwianika & Paramita, (2019). Dengan memberdayakan generasi muda, inisiatif ini menggabungkan upaya perguruan tinggi dan Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan pengetahuan pajak. DJP melaksanakan program Relawan Pajak melalui kantor wilayah DJP. Program ini dilaksanakan oleh kanwil DJP, bekerja sama dengan tax center perguruan tinggi yang ada di wilayah kerjanya masing-masing. Diatur dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER 12/PJ/2021 tentang Edukasi Perpajakan, mengacu nota dinas Nomor ND – 1317/J.09/2019. (Muamarah *et al.*, 2022). Dukungan dari Relawan Pajak adalah proses di mana individu atau tim relawan membantu wajib pajak-khususnya usaha kecil, UMKM, atau masyarakat umum-memahami dan membayar pajak mereka. Relawan pajak berperan sebagai agen perubahan sosial yang dipercaya untuk meningkatkan kesadaran dan kepercayaan diri wajib pajak akan pentingnya pajak untuk mendukung pembangunan negara, selain memberikan bantuan teknis seperti petunjuk pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Menurut penelitian oleh Inayah *et al.* (2023) para relawan pajak telah terbukti meningkatkan kepatuhan pajak secara signifikan, sebagian besar karena pendekatan instruksional dan individual yang dilakukan. Cara lain untuk mengatasi hambatan teknologi adalah melalui ketersediaan relawan pajak. Menurut Warno *et al.*, (2022) Relawan pajak merupakan program yang ditujukan sebagai ajakan masyarakat untuk sadar akan pentingnya membayar pajak sekaligus memberikan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Direktorat Jenderal Pajak menggunakan relawan pajak sebagai salah satu pihak ketiga untuk memberikan pendampingan dalam teknis pelaporan pajak secara online atau e-filing sebagai sarana edukasi dalam rangka terus meningkatkan penerimaan pajak melalui kepatuhan wajib pajak. Salah satu komponen kesadaran pajak yang merupakan kerjasama antara otoritas pajak dengan institusi pendidikan tinggi adalah relawan pajak, (Nurhayati *et al.*, 2022).

Mereka sering kali menjadi penghalang utama bagi wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab mereka. Hambatan teknologi ini dapat berupa kesulitan memahami undang-undang perpajakan, kurangnya akses ke data terkait, atau ketakutan akan dampak hukum terkait ketidaktaatan. Relawan pajak adalah orang-orang yang membantu wajib pajak dalam mengatasi tantangan ini dengan menawarkan bantuan teknis dan informasi yang jelas. Dengan bantuan ini, wajib pajak merasa lebih percaya diri dalam memenuhi tanggung jawab mereka dan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang undang-undang perpajakan. Penelitian Yasa *et al.* (2021) menunjukkan bahwa pendampingan oleh relawan pajak tidak hanya meningkatkan pemahaman wajib pajak, tetapi juga mempermudah proses pelaporan sehingga meningkatkan kepatuhan pajak secara keseluruhan. Berdasarkan data dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu Dua, menargetkan rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan 83% pada tahun 2024. Sedangkan Jumlah Penyampaian laporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang disampaikan wajib pajak pada tahun 2024 mencapai 57.675, atau sekitar 77,30% dari total wajib pajak yang diwajibkan melapor sebanyak 74.643. Ditahun 2025 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu Dua menargetkan 81.7% dari total wajib pajak yang diwajibkan melapor sebanyak 76.464. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan (GAP) yang signifikan antara target dan realita yang terjadi. Salah satu penyebab utama fenomena ini adalah kompleksitas aturan perpajakan yang sering kali membingungkan wajib pajak

## 2. Tinjauan Pustaka

Kepatuhan wajib pajak adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh warga negara untuk mendukung penerimaan negara, yang kemudian digunakan untuk pembiayaan berbagai program pembangunan. Kepatuhan ini dapat dibedakan menjadi dua kategori, yaitu kepatuhan formal yang berfokus pada

## RESEARCH ARTICLE

prosedur administratif perpajakan dan kepatuhan material yang berhubungan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengetahuan dan kesadaran pajak, serta kualitas pelayanan pajak, merupakan faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan pajak wajib pajak. Selain itu, sanksi perpajakan juga memainkan peran penting dalam mendorong kepatuhan, karena memberikan jaminan bahwa peraturan perpajakan akan diikuti (Wicaksari & Wulandari, 2021). Dalam konteks ini, Program Relawan Pajak menjadi salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak di masyarakat. Program ini melibatkan mahasiswa sebagai relawan yang membantu wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan dan memberikan edukasi perpajakan. Penelitian oleh Dwianika & Paramita (2019) menunjukkan bahwa Program Relawan Pajak berperan penting dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak melalui pendekatan edukatif yang langsung. Relawan pajak tidak hanya membantu dalam pengisian SPT, tetapi juga memberikan informasi terkait aturan perpajakan yang berlaku, sehingga wajib pajak merasa lebih percaya diri dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

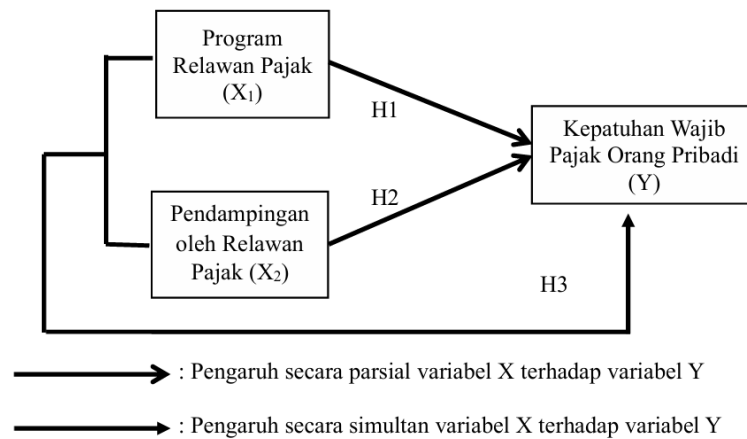
Pendampingan oleh relawan pajak juga terbukti memberikan dampak signifikan terhadap kepatuhan pajak. Menurut Yasa *et al.* (2021), pendampingan yang diberikan oleh relawan pajak tidak hanya bersifat teknis, seperti membantu wajib pajak mengisi formulir SPT atau menggunakan sistem e-filing, tetapi juga edukatif dan sosial. Pendampingan ini membantu mengurangi ketakutan wajib pajak yang seringkali disebabkan oleh ketidaktauhan tentang peraturan perpajakan atau kekhawatiran terhadap sanksi pajak. Program ini juga memberikan pengalaman berharga bagi relawan pajak, yang dapat mengaplikasikan pengetahuan mereka dalam memberikan pelayanan publik (Warno *et al.*, 2022). Beberapa penelitian terdahulu juga mendukung temuan ini. Muamarah *et al.* (2022) menemukan bahwa pendampingan dalam Program Relawan Pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama di kalangan usaha kecil dan menengah (UMKM). Begitu pula dengan penelitian oleh Zahrani (2019), yang menekankan pentingnya pemahaman yang baik tentang pajak dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh relawan pajak dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Fitri Yana & Armenita (2024) juga menunjukkan bahwa program relawan pajak yang disertai dengan pendampingan teknis yang berkelanjutan dapat memberikan dampak yang lebih besar terhadap kepatuhan pajak, dibandingkan dengan pendekatan yang hanya mengandalkan satu aspek saja. Secara keseluruhan, temuan-temuan dalam tinjauan pustaka ini menunjukkan bahwa Program Relawan Pajak dan pendampingan yang dilakukan oleh relawan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Program edukasi yang melibatkan relawan pajak memberikan dampak positif, tidak hanya bagi wajib pajak, tetapi juga bagi relawan yang terlibat dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk terus mengembangkan program ini guna meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia, terutama di kalangan wajib pajak orang pribadi.

### 3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian kuantitatif asosiatif, menurut Sugiyono (2021), bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, hubungan yang dianalisis adalah hubungan sebab-akibat antara variabel independen (variabel yang berdampak) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi). Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 76.463 wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkulu Dua pada tahun 2025. Sampel yang digunakan berjumlah 100 responden yang dipilih dengan menggunakan rumus Slovin, dengan tingkat signifikansi 10%. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, karena penelitian ini berfokus pada wajib pajak orang pribadi yang mengikuti program relawan pajak dan pendampingan oleh relawan pajak. Untuk analisis data, penelitian ini menggunakan beberapa tahapan, dimulai dengan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keandalan instrumen penelitian. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan data memenuhi asumsi yang diperlukan dalam analisis regresi linier berganda. Teknik analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hubungan antar variabel, yang dilanjutkan dengan uji t dan uji F untuk menguji signifikansi masing-masing variabel secara parsial dan simultan.

## RESEARCH ARTICLE

Terakhir, koefisien determinasi ( $R^2$ ) dihitung untuk mengetahui sejauh mana variabel independen menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Semua analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Hasil

#### 4.1.1 Analisis Data

##### 1) Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner dari masing-masing variabel dalam penelitian ini. pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS 25 tingkat signifikan 0,05 atau 5% yang dilihat dari rhitung dari  $n = 100$ ,  $df = n - 2$  atau  $100 - 2 = 98$  maka  $r_{tabel} = 0,195$ . hasil pengujian validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
<b>Program Relawan Pajak (X1)</b>			
P1	0,668	0,195	Valid
P2	0,676	0,195	Valid
P3	0,716	0,195	Valid
P4	0,656	0,195	Valid
P5	0,671	0,195	Valid
<b>Pendampingan Oleh Relawan Pajak (X2)</b>			
P1	0,614	0,195	Valid
P2	0,700	0,195	Valid
P3	0,628	0,195	Valid
P4	0,705	0,195	Valid
P5	0,687	0,195	Valid
<b>Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)</b>			
P1	0,645	0,195	Valid
P2	0,644	0,195	Valid
P3	0,638	0,195	Valid
P4	0,718	0,195	Valid
P5	0,703	0,195	Valid



RESEARCH ARTICLE

Dari tabel diatas maka dapat dilihat tingkat validitas data pada variabel Program Relawan Pajak (X1) berada pada nilai 0,668 sampai dengan 0,716. Variabel Pendampingan oleh Relawan Pajak (X2) berada pada nilai 0,614 sampai dengan 0,705. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi berada pada nilai 0,638 sampai dengan 0,718. Hal ini dapat membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur setiap variabel, karena tingkat signifikan yaitu  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

## 2) Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013) menyatakan batas nilai yang digunakan untuk reabilitas yang diterima adalah 0,6. Berikut hasil dari pengujian reliabilitas pada variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

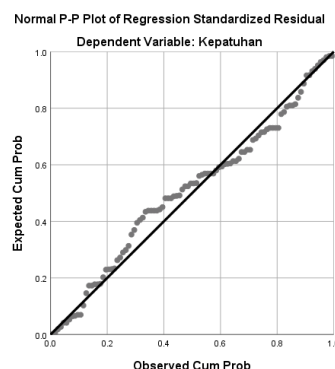
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability Statistics		Keterangan
	Cronbach's Alpha	N of Items	
Program Relawan Pajak	0,705	5	Reliabel
Pendampingan oleh Relawan Pajak	0,686	5	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	0,693	5	Reliabel

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa untuk variabel Program Relawan Pajak (X1), nilai Cronbach's Alpha lebih tinggi dari nilai ambang batas yang diterima, yaitu 0,705, yang lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa variabel ini dapat dianggap reliabel. Untuk variabel Pendampingan oleh Relawan Pajak (X2), nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,686, yang juga lebih besar dari nilai batas minimal 0,6, sehingga variabel ini juga dapat dianggap reliabel. Sementara itu, untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y), nilai Cronbach's Alpha adalah 0,693, yang masih lebih besar dari 0,6 dan memenuhi standar reliabilitas. Dengan demikian, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

## 4.1.2 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis melalui analisis regresi linier berganda, sangat penting untuk melakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik digunakan untuk memastikan bahwa data yang digunakan memenuhi syarat statistik yang diperlukan agar hasil analisis regresi linier berganda dapat dipercaya. Oleh karena itu, pengujian asumsi klasik dilakukan sebelum melanjutkan analisis regresi. Uji asumsi klasik terdiri dari beberapa tahapan, yang pertama adalah uji normalitas. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi data variabel independen dan dependen adalah normal atau tidak. Menurut Sugiyono (2021), uji normalitas penting dilakukan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dapat diproses lebih lanjut dalam analisis regresi linier berganda. Berikut adalah hasil pengujian normalitas yang dilakukan menggunakan SPSS versi 25.



Gambar 2. Uji Normalitas

## RESEARCH ARTICLE

Dari gambar di atas, dapat dilihat bahwa pada grafik normal plot, titik-titik data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dengan cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas, yang berarti distribusi data variabel independen dan dependen dapat dianggap normal. Uji multikolinearitas digunakan untuk mengidentifikasi adanya hubungan yang tinggi antar variabel independen, yang dapat menyebabkan masalah dalam estimasi koefisien regresi. Masalah multikolinearitas dapat terjadi jika nilai determinan mendekati nol, yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antar variabel independen atau singularitas. Dalam penelitian ini, uji multikolinearitas dilakukan dengan memeriksa nilai toleransi dan Variance Inflation Factor (VIF). Menurut Ghozali (2013), apabila nilai toleransi lebih besar dari 10% atau 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, maka tidak terdapat masalah multikolinearitas. Berikut ini adalah hasil uji multikolinearitas yang dapat dilihat pada tabel berikut:

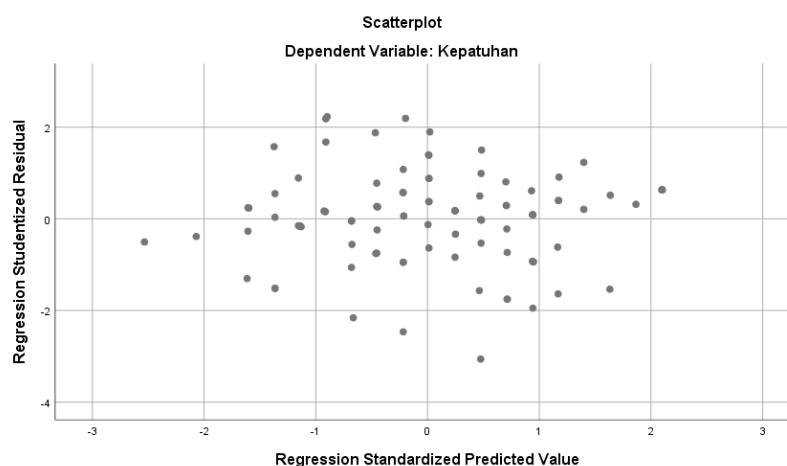
Tabel 3. Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Program Relawan Pajak	0,906	1,104
Pendampingan oleh Relawan Pajak	0,906	1,104

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai Tolerance untuk variabel Program Relawan Pajak (X1) adalah 0,906 dan untuk Pendampingan oleh Relawan Pajak (X2) juga 0,906, dimana kedua nilai ini lebih besar dari 0,1. Selain itu, nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk variabel Program Relawan Pajak (X1) adalah 1,014, dan untuk Pendampingan oleh Relawan Pajak (X2) adalah 1,104, yang mana keduanya lebih kecil dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas yang signifikan dalam model regresi ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak mengalami multikolinearitas, sehingga dapat diterima dan digunakan untuk analisis lebih lanjut.

#### 4.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varian residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Dalam penelitian ini, untuk mengidentifikasi apakah ada heteroskedastisitas, dilakukan pengujian dengan cara melihat grafik scatterplot atau nilai prediksi variabel terkait (SRESID) terhadap residual error (ZPRED). Grafik uji heteroskedastisitas ini akan menunjukkan apakah ada pola tertentu yang menandakan ketidakseimbangan varian residual di berbagai level prediksi. Hasil grafik uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut:



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

RESEARCH ARTICLE

Berdasarkan grafik scatterplot di atas, dapat dilihat bahwa tidak terdapat pola tertentu pada grafik. Titik-titik pada grafik relatif tersebar di atas dan di bawah serta di sekitar nilai 0, yang berarti tidak ada gangguan heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

#### 4.1.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berhubungan positif atau negatif terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Dari pengujian tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.243	1.915		2.216	0.029
Program Relawan Pajak	0.387	0.074	0.423	5.219	0.000
Pendampingan oleh Relawan Pajak	0.394	0.083	0.382	4.724	0.000

$$Y: 4,243 + 0,387.X1 + 0,394 .X2 + e$$

Penjelasan regresi di atas adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta (a) sebesar 4,243 memiliki arti bahwa Program Relawan Pajak dan Pendampingan oleh Relawan Pajak dianggap konstan. Maka, variabel dependen, yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, akan sebesar 4,243.
- 2) Nilai koefisien regresi Program Relawan Pajak sebesar 0,387 menunjukkan bahwa variabel Program Relawan Pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Artinya, setiap kenaikan satuan variabel Program Relawan Pajak akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0,387.
- 3) Nilai koefisien regresi Pendampingan oleh Relawan Pajak sebesar 0,394 menunjukkan bahwa variabel Pendampingan oleh Relawan Pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Artinya, setiap kenaikan satuan variabel Pendampingan oleh Relawan akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0,394.

#### 4.1.5 Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, digunakan empat variabel yang terdiri atas tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Untuk mengetahui pola hubungan antar variabel, maka akan diuji dua hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Berikut adalah hasil uji t dan uji F yang telah dilakukan dalam penelitian ini:

##### 1) Uji Parsial (uji t)

Pada pengujian hipotesis, dapat dikatakan signifikan ketika nilai t-statistik lebih besar dari 1,96, sedangkan jika nilai t-statistik kurang dari 1,96, maka dianggap tidak signifikan (Ghozali, 2016).

Tabel 5. Uji Parsial (uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.243	1.915		2.216	0.029
Program Relawan Pajak	0.387	0.074	0.423	5.219	0.000
Pendampingan oleh Relawan Pajak	0.394	0.083	0.382	4.724	0.000



## RESEARCH ARTICLE

Dari hasil penelitian pada tabel di atas, menunjukkan hasil uji t sebagai berikut:

a) Uji hipotesis 1 (H1)

Hasil uji hipotesis 1 dapat dilihat pada tabel yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh Program Relawan Pajak (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $5,219 > \text{nilai } t \text{ tabel } 1,984$ . Maka,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Program Relawan Pajak (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

b) Uji hipotesis 2 (H2)

Hasil uji hipotesis 2 dapat dilihat pada tabel yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh Pendampingan oleh Relawan Pajak (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $4,724 > \text{nilai } t \text{ tabel } 1,984$ . Maka,  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Pendampingan oleh Relawan Pajak (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

2) Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 atau 5%. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka tidak terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas dengan variabel terikat (Sugiyono, 2017). Berikut adalah tabel hasil uji F yang dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 6. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	281.709	2	140.854	35.717	.000 <sup>b</sup>
	Residual	382.531	97	3.944		
	Total	664.240	99			

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan nilai F hitung sebesar  $35,717 > 3,09$ . Dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , ini menunjukkan bahwa analisis regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen, yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Nilai tersebut menunjukkan bahwa  $H_3$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa Program Relawan Pajak (X1) dan Pendampingan oleh Relawan Pajak (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

#### 4.1.6 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Widarjono (2017), uji koefisien determinasi (R-Squared) adalah uji untuk menjelaskan besar proporsi variasi dari variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut adalah hasil uji koefisien korelasi:

Tabel 7. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.651 <sup>a</sup>	0.424	0.412	1.98586

Dari hasil penelitian di atas, menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,412. Angka tersebut memiliki arti bahwa variabel independen secara bersama-sama memberikan sumbangan sebesar 41,2% dalam mempengaruhi variabel dependen, sedangkan sisa 58,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diketahui oleh peneliti.

## 4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) yang dilakukan dalam penelitian ini, variabel Program Relawan Pajak (X1) memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$  dan nilai t-hitung yang lebih besar dari t-tabel. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelaksanaan program relawan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bengkulu Dua. Dari hasil regresi, program relawan pajak memiliki nilai regresi 0,387, yang berarti setiap kenaikan satuan variabel Program Relawan Pajak akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0,387. Hasil ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program relawan pajak memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Keberadaan program relawan pajak dalam proses pelaporan dan memberikan informasi perpajakan secara langsung telah mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Program relawan pajak juga menjadi penghubung antara otoritas perpajakan dengan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Inayah *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa program relawan pajak dapat meningkatkan kepatuhan melalui pendekatan edukatif dan pendampingan yang sistematis. Selanjutnya, berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada variabel Pendampingan oleh Relawan Pajak (X2), menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil ini didukung oleh nilai t-hitung yang lebih besar dari t-tabel serta nilai signifikansi di bawah 0,05, yang menunjukkan bahwa pendampingan memiliki peranan penting dalam mendukung wajib pajak. Dari hasil regresi, pendampingan oleh relawan pajak memiliki nilai regresi 0,394, yang berarti setiap kenaikan satuan variabel pendampingan oleh relawan pajak akan mempengaruhi wajib pajak orang pribadi sebesar 0,394.

Hasil ini menunjukkan bahwa pendampingan yang dilakukan oleh relawan pajak berperan besar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kehadiran relawan pajak sebagai pendamping memberikan bantuan langsung yang bersifat praktis dan personal, seperti menjelaskan prosedur, memberikan bimbingan teknis, hingga membantu mengatasi rasa khawatir dalam pelaporan. Pendampingan yang diberikan oleh relawan pajak tidak hanya bersifat teknis, seperti membantu pengisian formulir SPT atau penggunaan sistem e-filing, tetapi juga bersifat edukatif dan sosial. Menurut Jayusman *et al.* (2023), kegiatan pendampingan oleh relawan pajak merupakan bentuk transformasi pelayanan publik berbasis komunitas yang memiliki dampak langsung terhadap peningkatan kualitas kepatuhan pajak. Penelitian tersebut juga menekankan pentingnya pelatihan dan edukasi bagi relawan agar mereka mampu menyampaikan informasi dengan cara yang mudah dipahami oleh masyarakat luas. Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), variabel Program Relawan Pajak dan Pendampingan oleh Relawan Pajak secara bersama-sama (X1 dan X2) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil ini didukung oleh nilai F-hitung yang lebih besar dari F-tabel serta nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa kombinasi kedua variabel independen tersebut dapat menjelaskan sebagian besar variasi yang terjadi pada variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). Artinya, program edukatif berbasis relawan dan bentuk-bentuk pendampingan yang dilakukan secara sistematis dan simultan mampu menciptakan dampak yang lebih besar dibandingkan jika dilakukan secara terpisah. Penelitian oleh Fitri Yana & Armenita (2024) juga mendukung hasil ini dengan menyatakan bahwa efektivitas program relawan pajak akan lebih tinggi bila disertai dengan dukungan langsung dalam bentuk asistensi teknis yang berkelanjutan.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh Program Relawan Pajak dan Pendampingan oleh Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bengkulu Dua, dapat disimpulkan bahwa Program Relawan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan dan pelaksanaan program ini secara signifikan mampu mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, Pendampingan oleh Relawan Pajak juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$ ,

RESEARCH ARTICLE

yang membuktikan bahwa pendampingan ini mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara signifikan. Terakhir, hasil uji F menunjukkan bahwa Program Relawan Pajak dan Pendampingan oleh Relawan Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$ . Artinya, kombinasi antara kedua variabel ini memberikan dampak yang lebih kuat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## 6. Ucapan Terima Kasih

Untuk karya ini, maka penulis mempersembahkan untuk:

- 1) Bapak Arisandi dan Ibu Erni Juita selaku kedua orang tua saya yang selalu mendoakan anaknya, mensupport anak nya, memberikan semangat dan juga nasihat, Terimakasih pak, terimakasih bu sudah mengantarkan anakmu sampai ke titik ini.
- 2) Adik kandung saya Rahman Gilang Arsita dan Hazel Genta Arsita yang turut mendoakan saya, yang menjadikan semangat saya untuk menjadi seorang kakak dengan wawasan ilmu yang luas dan berguna bagi mereka kelak.
- 3) Pasangan saya Erin Andani yang selalu mendoakan saya dan memberikan dukungan yang baik, terimakasih telah menjadi pendengar yang baik, tempat berkeluh kesah hidup, terimakasih buat semua kebaikanmu dan semangat yang kamu berikan.
- 4) Dosen pembimbing saya, Ibu Helmi Herawati SE., M.Si dan Ibu Nina Yulianasari SE., M.Sc yang telah memberikan arahan dan koreksi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

## 7. Referensi

- Artini, N. M. A. S. P. (2021). *Pengaruh Program Relawan Pajak, Pelatihan Pajak dan Pemahaman Terhadap Minat Mahasiswa Berkarir di Bidang Perpajakan (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Se-Bali)* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha).
- Desyanti, A., & Amanah, L. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan E-System Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(4).
- Dwianika, A., & Sofia, I. P. (2019). Relawan Pajak: Bagaimana Pelatihan Pajak Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pada Masyarakat Urban. *Studi Pada Tax Centre Universitas Pembangunan Jaya*. *Keberlanjutan: Jurnal Manajemen dan Jurnal Akuntansi*, 4(2), 1176-1191.
- Inayah, I., Afifudin, A., & Nandiroh, U. (2023). Pengaruh Program Relawan Pajak dan Pendampingan oleh Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *e\_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 12(01), 582-589.
- Muamarah, H. S., Tresnajaya, R. T. J., & Sopian, S. (2022). Pendampingan Penyampaian SPT Tahunan dalam Program Relawan Pajak. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 7(3), 690-698.
- Nurhayati, N., Nofrianty, N., & Yunawati, S. (2022). PKM Pelatihan Relawan Pajak Pada Tax Center Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian. *Dikmas: Jurnal Pendidikan Masyarakat dan Pengabdian*, 2(1), 23-30. <http://dx.doi.org/10.37905/dikmas.2.1.23-30.2022>.

## RESEARCH ARTICLE

- Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).
- Susyanti, J., & Anwar, S. A. (2020). Efek Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Di Masa Covid 19. *Sebatik*, 24(2), 171-177. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v24i2.1166>.
- Syarifuddin, S., Sari, S. N., Ilham, I., Arifin, R., & Den Ka, V. S. (2024). PELAYANAN SPT TAHUNAN BERDASARKAN PRINSIP SIPAKAINGE. *SWADIMAS: JURNAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*, 2(2), 31-36. <https://doi.org/10.56486/swadimas.vol2no2.618>.
- Tumanggor, A. H. (2021). Analisis Penerapan Akuntansi Pajak Penghasilan Pasal 21 Atas Gaji Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Perkebunan Provinsi Sumatera Utara. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 4(2), 251-258. <https://doi.org/10.33395/juripol.v4i2.11137>.
- Warno, W., Asikin, Z. I., Khasanah, U., Wijaya, A. J., & Nadziroh, U. (2022). Peran Relawan Pajak Dalam Proses Pelayanan SPT Tahunan di Masa Pandemi. *Jurnal Abdi Masyarakat (JAM)*, 7(2), 151.
- Wicaksari, Y., & Wulandari, S. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Akuntansi Dan Manajemen*, 16(2), 33-49. <https://doi.org/10.30630/jam.v16i2.152>.
- Wijayani, D. I. L., Kusno, H. S., & Ismawanto, T. (2022). Pengaruh program relawan pajak, self-efficacy dan pelatihan pajak terhadap minat mahasiswa berkarir di bidang perpajakan. *Inovasi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Manajemen*, 18(3), 522-531. <https://doi.org/10.30872/jinv.v18i3.11716>.
- Yasa, I. N. P., Artini, N. M. A. S. P., Astari, L. M., & Sari, N. P. P. (2021). Mengungkap Persepsi Wajib Pajak Atas Pendampingan Relawan Pajak. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 14(1). <http://dx.doi.org/10.30813/jab.v14i1.2453>.
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(4).