



Peran Relawan Pajak dalam Memoderasi Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sindy Amalia¹, Yulita Zanaria², Elmira Febri Darmayanti^{3*}

^{1,2,3*} Universitas Muhammadiyah Metro, Lampung, Indonesia

E-mail: sindyamalia657@gmail.com¹⁾
yulitazanaria@gmail.com²⁾
efdarmayanti@gmail.com^{3*)}

ARTICLE INFO

Article history:
Received 15 April
2026
Received in Revised
30 April 2026
Accepted 30 Mei 2026

Keyword's :
Tax knowledge, Tax
awareness, Taxpayer
compliance

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of tax knowledge and awareness on individual taxpayer compliance with tax volunteers as a moderating variable. Tax knowledge and awareness are considered as internal factors that influence taxpayer compliance, while tax volunteers act as external factors that are expected to strengthen the relationship. The method used in this study is quantitative with a survey approach through questionnaires distributed to individual taxpayers in the Metro City area. Data were analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) method. The results of the study indicate that tax knowledge and awareness have a significant effect on taxpayer compliance. In addition, tax volunteers have been proven to be able to moderate the influence of tax knowledge and awareness on taxpayer compliance. These findings are expected to contribute to the Directorate General of Taxes in increasing the effectiveness of tax awareness inclusion programs and expanding the role of tax volunteers.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan relawan pajak sebagai variabel moderasi Pengetahuan dan kesadaran perpajakan dianggap sebagai faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sedangkan relawan pajak berperan sebagai faktor eksternal yang diharapkan mampu memperkuat hubungan tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei melalui kuesioner yang disebarakan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah Kota Metro. Data dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan dan kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, relawan pajak terbukti mampu memoderasi pengaruh pengetahuan dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan efektivitas program inklusi kesadaran perpajakan serta memperluas peran relawan pajak.

Expensive : Jurnal Akuntansi dan Keuangan

Website : <https://scholar.ummetro.ac.id/index.php/expensive>



This is an open access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

* Corresponding author. Telp.: +6281-0000-0000; fax: +0-000-000-0000.

E-mail address: efdarmayanti@gmail.com

Peer review under responsibility of Expensise: Journal of Accounting and Finance. 2829-4807

PENDAHULUAN

Dalam melaksanakan pembangunan nasional berkelanjutan dan menjalankan kegiatan pemerintahan, pemerintah sangat memerlukan dana yang besar, dana tersebut bersumber dari penerimaan negara. Berdasarkan Undang-Undang No 20 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun anggaran 2020, sumber penerimaan negara terdiri atas penerimaan dalam negeri dan penerimaan luar negeri, serta hibah. Penerimaan dalam negeri terbagi menjadi penerimaan pajak dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Pos Penerimaan Negara Bukan Pajak terbagi lagi menjadi sektor Sumber Daya Alam (SDA) dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), serta sektor lainnya. Kepatuhan wajib pajak di Indonesia menghadapi berbagai tantangan yang signifikan, baik dalam hal pelaporan maupun pembayaran pajak. Data dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pada tahun 2023 hanya mencapai 80%, yang masih di bawah standar internasional sebesar 85%². Meskipun terdapat peningkatan dari tahun ke tahun, rasio kepatuhan tetap fluktuatif dan tidak mencapai target yang diharapkan. Misalnya, pada tahun 2021, kepatuhan pajak mencapai 84,07%, namun mengalami penurunan menjadi 83,2% pada tahun berikutnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan, masih banyak wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban mereka. Detail lebih lanjut mengenai sumber penerimaan negara Indonesia Tahun 2021-2024 dijelaskan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Sumber Penerimaan Negara Indonesia Tahun 2021-2024 (Miliar Rupiah)

SUMBER	Tahun			
	2021	2022	2023	2024
Penerimaan Pajak	1.547.841,10	2.630.147,00	2.634.148,90	2.801.862,90
PNBP	458.493,00	595.594,50	515.800,90	492.003,10
Hibah	5.013,00	5.696,10	3.100,00	430,60

Sumber: Kementerian Keuangan, Badan Pusat Statistik (2024)

Berdasarkan tabel 1 tersebut menunjukkan bahwa pajak sebagai sumber penerimaan terbesar yang dimiliki negara. Dapat dilihat dari tahun 2021-2024 penerimaan pajak mengalami peningkatan. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (2024) diperkirakan semua sumber penerimaan negara akan kembali menguat. Hal ini membuktikan bahwa pajak mempunyai peran yang sangat vital bagi penerimaan negara untuk meningkatkan pembangunan dan pemulihan ekonomi nasional serta menjaga kelangsungan hidup NKRI

(Negara Kesatuan Republik Indonesia). Dengan pentingnya penerimaan pajak sebagai ujung tombak pembangunan nasional untuk itu diperlukan partisipasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Salah satu aspek yang sangat berpengaruh terhadap penerimaan dari sektor pajak adalah kepatuhan Wajib Pajak yang disiplin dalam melaksanakan kewajiban pajaknya (Resmi et al., 2021).

Menurut data yang dicari rasio kepatuhan penyampaian SPT untuk Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2022 mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya, pada tahun 2021 sebesar 84.07% naik menjadi 86.8%% pada tahun 2022. Pada tahun 2023 mengalami kenaikan sebesar 86.97% tetapi turun kembali di tahun 2024 menjadi 83.22%. Walau sudah mencapai target kepatuhan yakni 80%, tetap saja disayangkan rasio kepatuhan menyampaikan SPT turun kembali di 2024. Dari persoalan tersebut di akibatkan karena masih kurangnya pengetahuan dan wawasan Wajib Pajak atas pemenuhan seluruh kewajiban perpajakan serta ketidaktahuan Wajib Pajak atas peraturan perpajakan yang berlaku sehingga tingkat kepatuhan menyampaikan SPT pun belum mencapai target. Desyanti & Amanda (2020) berpendapat bahwa Pengetahuan Pajak atau pengetahuan perpajakan memiliki peran sentral dalam mendorong kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dapat dijabarkan apabila Wajib Pajak telah memiliki pengetahuan terkait peraturan perpajakan, sistem perpajakan, fungsi pajak untuk negara dan kehidupan bermasyarakat serta manfaat pajak. Maka secara mandiri akan terdorong untuk patuh menunaikan seluruh kewajiban perpajakan.

Untuk itu diperlukan adanya sosialisasi dan perubahan sistem perpajakan, salah satu strategi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah memodernisasi sistem pelaporan pajak yaitu dengan menyediakan layanan aplikasi sistem e-filing. E-filing sangat bermanfaat dalam memberikan kemudahan penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dapat dilakukan secara online dan real-time. Penelitian Setiawan et al (2018) menemukan bahwa penerapan sistem e-filing memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan pelaporan pajaknya dan menumbuhkan minat perilaku Wajib Pajak yang tinggi terhadap sistem e-filing.

Terletak di Provinsi Lampung, Kota Metro merupakan salah satu kota yang sedang berkembang dengan potensi pajak yang cukup signifikan. Dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat dan peningkatan jumlah pelaku usaha, kota ini memiliki peluang besar untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui sektor pajak. Pajak daerah, termasuk

pajak hotel dan restoran, berperan penting dalam mendukung pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan infrastruktur. Namun, meskipun potensi ini ada, kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan, dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat mengenai kewajiban perpajakan.

Dengan banyaknya kendala Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum paham bagaimana cara mengakses dan menggunakan sistem e-filing. Untuk itu diperlukan peningkatan intensitas sosialisasi dan penyuluhan Wajib Pajak tentang cara penggunaan sistem e-filing sehingga Wajib Pajak bisa memahami sistem tata cara perpajakan (Muamarah et al., 2019) dan diharapkan kedepannya dapat patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Dalam menyikapi persoalan tersebut, Salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak yaitu mengadakan program relawan pajak. Terbentuknya relawan pajak di Indonesia adalah bentuk pengimplentasian dari konsep Volunteer Income Tax Assistance (VITA) di Amerika Serikat dan *Comunity Volunteer Income Tax Program* (CVITP) di Kanada (Pradnyani & Utthavi, 2020). Relawan pajak ini adalah salah satu bentuk program inisiatif inklusi kesadaran pajak melalui kerja sama dengan perguruan tinggi dan mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, yang disebar kepada 100 wajib pajak orang pribadi yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Variabel independen terdiri dari pengetahuan perpajakan dan kesadaran perpajakan, sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak. Variabel moderasi adalah keterlibatan relawan pajak. Analisis data menggunakan regresi moderasi (MRA) dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Metro yang pernah lapor SPT via e-filing sehingga mampu memberikan informasi terkait variabel penelitian Pengetahuan, kesadaran perpajakan, kepatuhan wajib pajak dan relawan pajak. Kuesioner ini disebar dengan harapan responden dapat memberikan jawaban dan pandangan yang objektif atas pertanyaan yang telah dibuat oleh peneliti sehingga menghasilkan penelitian yang baik. Berikut ini adalah deksripsi identitas responden yang terdiri atas jenis kelamin, usia, lokasi/domisili dan jenis pekerjaan.

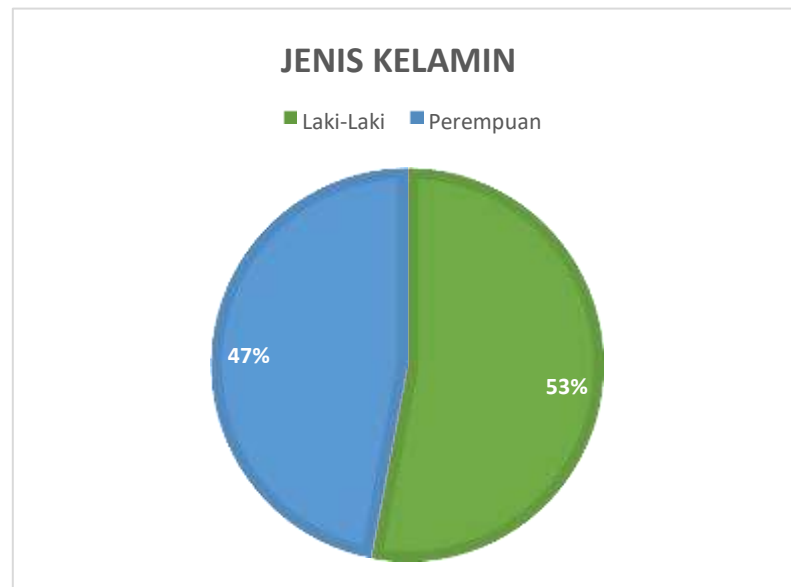
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada Tabel 2. Disajikan Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	69	53%
Perempuan	51	47%
Total	120	100%

Sumber: Data Primer diolah (2024)



Gambar 1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Tabel 2 di atas, responden didominasi berjenis kelamin Laki - Laki yaitu sebanyak 69 responden (53%) dan jenis kelamin Perempuan sebanyak 51 responden (47%)

Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

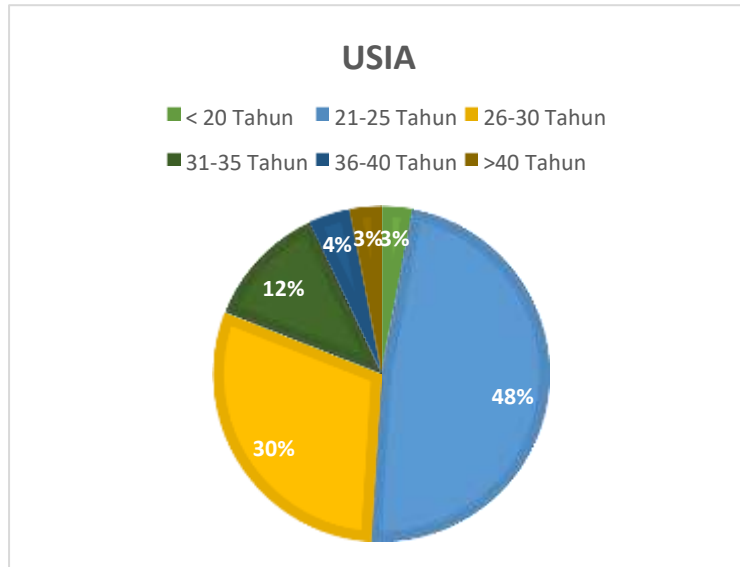
Pada Tabel 3 disajikan deskripsi data responden berdasarkan usia.

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
< 20 Tahun	4	3%
21-25 Tahun	57	48%
26-30 Tahun	36	30%
31-35 Tahun	14	12%
36-40 Tahun	5	4%

>40 Tahun	4	3%
Total	120	100%

Sumber: Data Primer diolah (2024)



Gambar 2. Data Responden Berdasarkan Usia

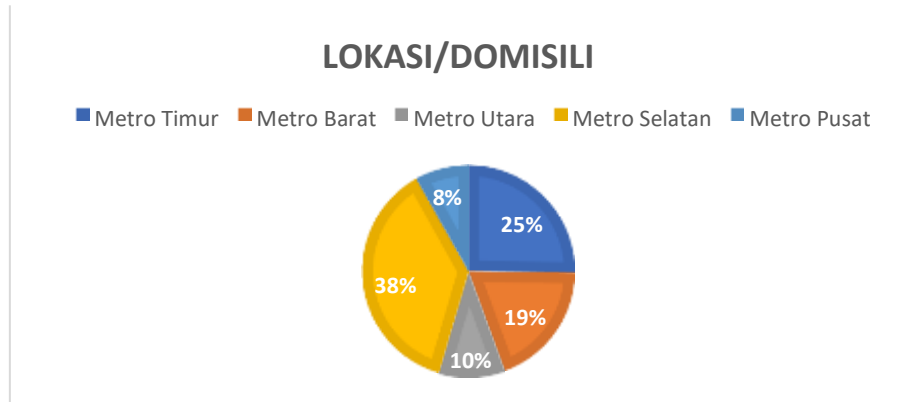
Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa responden yang berusia <20 tahun berjumlah 4 responden atau 3%, untuk yang berusia 21-25 tahun sebanyak 57 responden atau 48%, untuk yang berusia 26-30 tahun sekitar 36 responden atau 30%, untuk yang berusia 31- 35 tahun ada sekitar 14 responden atau 12%, untuk yang berusia 36-40 tahun ada sekitar 5 responden atau 4% dan untuk responden yang berusia >40 tahun berjumlah 4 responden atau sekitar 3%. Dalam penelitian ini mayoritas responden adalah berusia 21-25 tahun.

Deskripsi Responden Berdasarkan Lokasi/Domisili

Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Lokasi/Domisili

Lokasi/Domisili	Jumlah	Persentase (%)
Metro Timur	31	26%
Metro Barat	23	19%
Metro Utara	12	10%
Metro Selatan	44	37%
Metro Pusat	10	8%
Total	120	100%

Sumber: Data Primer diolah (2024)



Gambar 3. Data Responden Berdasarkan Lokasi/Domisili

Berdasarkan Tabel 4 di atas diketahui bahwa responden yang berlokasi atau berdomisili di wilayah Metro Timur berjumlah 31 responden atau 26%, Untuk di wilayah Metro Barat terdapat 23 responden atau 19%, untuk di wilayah Metro Utara ada sekitar 12 responden atau 10%, untuk di wilayah Metro Selatan sebanyak 44 responden atau 37% dan untuk responden yang berlokasi di wilayah Metro Pusat sekitar 10 responden atau 8%. Dalam penelitian ini didominasi responden yang berlokasi dan berdomisili di wilayah Metro Selatan.

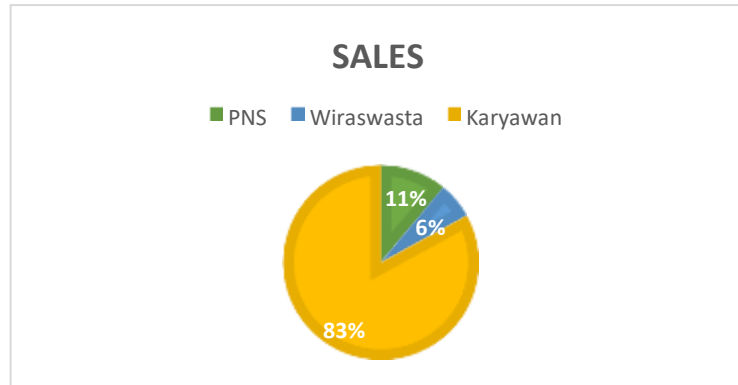
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pada Tabel 5 disajikan data deskripsi responden berdasarkan jenis pekerjaan.

Tabel 5. Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	13	11%
Wiraswasta	7	6%
Karyawan	100	83%
Total	120	100%

Sumber: Data Primer diolah (2024)



Gambar 4. Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa responden yang memiliki pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) terdapat 13 responden atau 11%, untuk Wiraswasta ada sekitar 7 responden atau 6%, lalu Karyawan ada sebanyak 100 responden atau 83%. Dalam penelitian ini mayoritas responden adalah yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak mengenai ketentuan perpajakan serta semakin besar kesadaran akan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Selain itu, relawan pajak terbukti mampu memoderasi hubungan antara pengetahuan perpajakan dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga keberadaan relawan pajak dapat memperkuat pengaruh kedua variabel tersebut dalam meningkatkan kepatuhan. Hasil ini menunjukkan bahwa program relawan pajak memiliki peran strategis sebagai media edukasi, pendampingan, dan penyebarluasan informasi perpajakan kepada masyarakat, sehingga dapat mendukung terciptanya kepatuhan pajak yang lebih baik.

Saran unguj pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak, perlu meningkatkan program edukasi perpajakan melalui perluasan kegiatan relawan pajak dengan melibatkan lebih banyak perguruan tinggi, komunitas, dan organisasi masyarakat. Langkah ini diharapkan dapat memperluas jangkauan sosialisasi serta meningkatkan literasi perpajakan secara merata di berbagai lapisan masyarakat. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan

wajib pajak, seperti kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, digitalisasi layanan perpajakan, atau tingkat kepercayaan kepada pemerintah. Selain itu, penelitian dapat diperluas pada jenis wajib pajak yang berbeda atau menggunakan cakupan wilayah yang lebih luas agar menghasilkan temuan yang lebih komprehensif dan memiliki daya generalisasi yang lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, W., & Isroah, I. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak DiKpp Pratama Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 5(2). <https://doi.org/10.21831/nominal.v5i2.11729>.
- Al-Ttaffi, L. H. A., Bin-Nashwan, S. A., & Amrah, M. R. (2020). The Influence of Pengetahuan Pajak on Tax Compliance Behaviour: A Case of Yemeni Individual Taxpayers. *Journal of Business Management and Accounting*, 10(Number 2), 15–30. <https://doi.org/10.32890/jbma2020.10.2.2>.
- Amran, A. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *ATESTASI: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(1),1–15. <https://doi.org/10.33096/atestasi.v1i1.5>.
- Damayanti, T. W., & Martono, S. (2018). Taxpayer Compliance, Trust, and Power. *JurnalKeuangan Dan Perbankan*, 22(2), 231–239. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v22i2.1580>.
- Desyanti, A., & Amanda, L. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan E-System Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(4), 1–25.
- Hardiningsih, P., Januarti, I., Oktaviani, R. M., & Srimindarti, C. (2020). The Determinants of Taxpayer Compliance with Tax Awareness as a Mediation and Education for Moderation. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 15(1), 49. <https://doi.org/10.24843/jiab.2020.v15.i01.p05>.
- Kastolani, O. J. Y., & Ardiyanto, M. D. (2017). Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dan Pemeriksaan terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan. *Diponegoro Journal of Accounting*, 6(3), 669-679.
- Muamarah, H. S., Wijaya, S., & Marsono. (2019). Pelatihan Relawan Pajak Kanwil DJP Banten. *Jurnal Pemerdayaan Masyarakat*, 1(1), 219–230. <http://journal.prasetiyamulya.ac.id/journal/index.php/JPM/article/view/2862>.
- Nurkhin, A., Novanty, I., Muhsin, M., & Sumiadji, S. (2018b). The Influence of Tax Understanding, Tax Awareness and Tax Amnesty toward Taxpayer Compliance. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 22(2), 240–255. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v22i2.1678>.
- Nurlis, N., & Ariani, M. (2020). Tax Awareness Moderates Knowledge and Modernization of Tax Administration on Tax Compliance, Survey on MSME taxpayers in South

Tangerang City, Indonesia. *International Journal of Management Studies and Social Science Research*, 2(5), 250–259. www.ijmsssr.org

- Oktaviani, R. M., Hardiningsih, P., & Srimindari, C. (2017). Kepatuhan Wajib Pajak Memediasi Determinan Penerimaan Pajak Penghasilan. *Jurnal Akuntansi*, 21(2), 318-335.
- Pradnyani, N. L. P. N. A., & Utthavi, W. H. (2020). The effectiveness of taxvolunteers in increasing taxpayer compliance. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 9(5), 281–284. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i5.826>.
- Resmi, S., Pahlevi, R. W., & Sayekti, F. (2021). Implementation of financial report and taxation training: performance of MSMEs in Special Regions Yogyakarta. *Jurnal Siasat Bisnis*, 25(1), 57–68. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol25.iss1.art5>.
- Robiansyah, A., Midiastuty, P. P., Suranta, E., & Suparsiyem, S. (2020). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pemahaman Peraturan Perpajakan, Akuntabilitas Pemerintah, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *I-Finance: A Research Journal on Islamic Finance*, 6(1), 46– 63. <https://doi.org/10.19109/ifinace.v6i1.5480>.
- Sally, I., & Simorangkir, E. N. (2020). Analysis of the Effect of Tax Sanctions and Pengetahuan Pajak on Taxpayer Compliance Post-Tax Amnesty at the Medan Polonia Pratama Tax Office. *Journal of Research in Business, Economics, and Education*, 2(5).
- Setiawan, D. A. (2020). DJP Bakal Cari 5.000 Relawan Pajak, Berminat. *DDTC News*. Retrieved 20 Oktober 2020 https://news.ddtc.co.id/djp-bakalcari5000-relawan-pajak-berminat-18539?page_y=700.
- Setiawan, D., Kurniawan, B., & Payamta, P. (2018). Dampak penggunaan efilling terhadap kepatuhan wajib pajak: peran perilaku wajib pajak sebagai variabel mediasi. *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 22(1), 12–24. <https://doi.org/10.20885/jaai.vol22.iss1.art2>.
- Teza, S. D., & Junep, A. R. (2018). Analisis Implementasi E-Filing Dalam Pembayaran Pajak Online Bagi Masyarakat DiKota. *Snistek*, 1, 157–162.
- Wijaya, S. (2019). Taxpayer Attitude on the Elimination of Tax Sanction and Taxation Awareness Toward Taxpayer Compliance in Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 19(1), 71. <https://doi.org/10.25124/jmi.v19i1.1986>.
- 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>.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan*. Yogyakarta: ANDI.
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan Teori & Kasus* (10th ed.). Metro: Salemba Empat.
- Waluyo. (2014). *Perpajakan Indonesia*. Metro: Salemba Empat.