



JURNAL AKUNTANSI
Volume 19, Nomor 2, November 2024 1 – 12
<http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jak>
ISSN: 1907-9958 (Print) | 2385-9246 (Online)

PENGARUH KOMPETENSI PAJAK, *SELF-EFFICACY*, DAN PENERAPAN SISTEM *E-FILING* TERHADAP KINERJA RELAWAN PAJAK DENGAN INKLUSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Syifani Sri Kurwanti^{a*}, Juita Tanjung^b

^{a,b} Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia
^{*}syifanisk17@gmail.com

Diterima: Oktober 2024. Disetujui: Oktober 2024. Dipublikasi: November 2024

ABSTRACT

This research analyzes the influence of tax competency, self-efficacy, and the implementation of an e-filing system on the performance of tax volunteers with tax inclusion as a moderating variable. Data was collected through questionnaires on tax volunteers at KPP Banten and analyzed using SmartPLS. The results show that tax competency, self-efficacy, and the implementation of the e-filing system have a significant positive effect on the performance of tax volunteers, with tax inclusion strengthening the relationship between these variables. This research recommends increasing training, developing an e-filing system, and tax inclusion programs to support the performance of tax volunteers.

Keywords: *tax competency, self-efficacy, e-filing, tax volunteer performance, tax inclusion..*

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh kompetensi pajak, *self-efficacy*, dan penerapan sistem *e-filing* terhadap kinerja relawan pajak dengan inklusi pajak sebagai variabel moderasi. Data dikumpulkan melalui kuesioner pada relawan pajak di KPP Banten dan dianalisis menggunakan SmartPLS. Hasil menunjukkan bahwa kompetensi pajak, *self-efficacy*, dan penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja relawan pajak, dengan inklusi pajak memperkuat hubungan variabel tersebut. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan, pengembangan sistem *e-filing*, dan program inklusi pajak untuk mendukung kinerja relawan pajak.

Kata Kunci: kompetensi pajak, *self-efficacy*, penerapan *e-filing*, kinerja relawan pajak, inklusi pajak.

PENDAHULUAN

Salah satu alat utama yang digunakan oleh negara untuk mendukung pembiayaan kemajuan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat adalah pajak (Dharmawan, 2024). Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak menciptakan aktivitas Relawan Pajak yang bertujuan

untuk melibatkan mahasiswa dalam kontribusi aktif kepada negara. Program Relawan Pajak ini menjadi salah satu gambaran kesadaran pajak yang terjalinkan melalui kerja sama antara yurisdiksi pajak dan institusi pendidikan tinggi (Eliza dkk., 2022).

Tabel 1. Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh, 2017-2021

Uraian	2021	2020	2019	2018	2017
Wajib Pajak Terdaftar, Wajib SPT	19.002.585	19.006.794	18.334.683	17.653.046	16.598.887
a. Badan	1.652.251	1.482.500	1.472.217	1.451.512	1.188.488
b. Orang Pribadi Karyawan	13.279.644	14.172.999	13.819.918	13.748.881	13.446.068
c. Orang Pribadi Non Karyawan	4.070.690	3.351.295	3.042.548	2.452.653	1.964.331
SPT Tahunan PPh	15.976.387	14.755.255	13.394.502	12.551.444	12.047.967
a. Badan	1.012.302	891.877	963.814	854.354	774.188
b. Orang Pribadi Karyawan	13.110.613	12.105.833	10.120.426	9.875.321	10.065.056
c. Orang Pribadi Non Karyawan	1.853.472	1.757.545	2.310.262	1.821.769	1.208.723
Rasio Kepatuhan	84,07%	77,63%	73,06%	71,10%	72,58%
a. Badan	61,27%	60,16%	65,47%	58,86%	65,14%
b. Orang Pribadi Karyawan	97,73%	85,41%	73,23%	71,83%	74,86%
c. Orang Pribadi Non Karyawan	45,53%	52,44%	75,93%	74,28%	61,53%

Sumber : Data diolah dari laporan data statistik DJP

Gambar yang dimaksud, menurut (DJP, 2021) kedudukan kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih belum optimal. Beralaskan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Kuantitas Wajib Pajak diterima Wajib SPT secara keseluruhan terus meningkat dari tahun 2017 hingga 2021, dari 16,598,887 menjadi 19,002,585. Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh secara keseluruhan mengalami fluktuasi selama periode tersebut, dengan puncak tertinggi di tahun 2021 yaitu 84,07%. Rasio Kepatuhan untuk Badan terus meningkat dari 65,14% di 2017 menjadi 61,27% di 2021, menunjukkan peningkatan kepatuhan wajib pajak badan. Rasio Kepatuhan untuk Orang Pribadi Karyawan juga mengalami peningkatan dari 74,86% di 2017 menjadi 98,73% di 2021, mengindikasikan peningkatan kepatuhan yang signifikan. Sebaliknya, Rasio Kepatuhan untuk Orang Pribadi non-karyawan mengalami penurunan dari 61,53% di 2017 menjadi 45,53% di 2021, menunjukkan perlunya upaya peningkatan kepatuhan untuk segmen ini. Secara keseluruhan, tabel ini menunjukkan tren dan pola kepatuhan dalam pelaporan SPT Tahunan PPh di Indonesia selama periode 2017-2021, di mana hingga saat ini tingkat kepatuhan

masih belum menggapai 100% (pajak.go.id).

Salah satu strategi yang dilakukan DJP untuk mengatasi permasalahan ini adalah dengan meluncurkan program Relawan Pajak (Eliza dkk., 2022). Program ini melibatkan mahasiswa dalam memberikan edukasi perpajakan serta membantu wajib pajak, khususnya dalam proses pelaporan pajak (Endro Andayani, 2022). Melalui program ini, kemudahan yang ditawarkan diharapkan dapat membantu membangun kesadaran dan kepatuhan di kalangan wajib pajak. Tugas utama relawan pajak yaitu memberikan asistensi kepada wajib pajak, paling utama individu dan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), dalam prosedur pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan mereka, yang mencakup SPT 1770 S dan SPT 1770 SS yang dilakukan melalui sistem *e-filing* (Anakotta dkk., 2023). Dalam pandangan Islam, kinerja relawan pajak dapat dianggap sebagai ibadah sosial dan pelaksanaan amanah. Islam mengajarkan nilai-nilai keadilan, saling membantu, dan kepatuhan terhadap aturan demi kesejahteraan bersama. Kinerja relawan pajak mengacu pada efektivitas dan efisiensi kerja individu atau kelompok yang secara sukarela membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Hamdan dkk., 2021).

Namun, keberhasilan program ini sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kompetensi pajak, *self-efficacy*, dan penerapan sistem *e-filing*. Kompetensi pajak berperan penting dalam menentukan kemampuan relawan pajak untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kompetensi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kinerja relawan pajak (Kristanti dkk., 2024)(Wicaksono, 2020). Selain itu, *self-efficacy*, atau keyakinan individu terhadap kesanggupan dirinya, juga terbukti memengaruhi motivasi dan efektivitas kerja (Payu & Marlinah, 2024). Di sisi lain, inovasi teknologi seperti sistem

e-filing menjadi faktor yang sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi pelaporan pajak, sebagaimana diungkapkan oleh Anakotta dkk (2023), yang mengemukakan dianggap penerapan sistem ini berdampak positif pada kepatuhan wajib pajak.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung membahas faktor-faktor tersebut secara terpisah dan belum memasukkan inklusi pajak sebagai variabel yang dapat memperkuat hubungan antarvariabel. Inklusi pajak, yang bertujuan untuk memperluas partisipasi masyarakat dalam sistem perpajakan melalui edukasi dan aksesibilitas yang lebih baik, diyakini dapat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kinerja relawan pajak. Dengan latar belakang ini, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran inklusi pajak seperti variabel moderasi yang memengaruhi hubungan antara kompetensi pajak, *self-efficacy*, dan penerapan sistem *e-filing* terhadap kinerja relawan pajak.

Rumusan masalah penelitian mencakup: (1) pengaruh kompetensi pajak terhadap kinerja relawan pajak, (2) pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja relawan pajak, (3) pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kinerja relawan pajak, dan (4) peran inklusi pajak sebagai moderasi dalam hubungan antara variabel-variabel tersebut.

Fokus analisis di sini yaitu untuk memberikan bukti langsung tentang pengaruh kompetensi pajak, *self-efficacy*, dan penerapan sistem *e-filing* terhadap kinerja relawan pajak, serta untuk menganalisis peran inklusi pajak sebagai variabel moderasi. Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi teoretis dalam mengembangkan literatur terkait faktor-faktor yang memengaruhi kinerja relawan pajak. Secara rasional, penelitian ini diharapkan menjadi penunjuk bagi DJP dan perguruan tinggi dalam merancang strategi peningkatan kompetensi relawan pajak, penguatan program inklusi

pajak, serta optimalisasi penggunaan sistem *e-filing* guna mendukung peningkatan kepatuhan pajak.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Atribusi

Teori atribusi yang mengutarakan Fritz Heider adalah teori yang memaparkan mengenai cara seseorang memahami dan menafsirkan perilaku, baik pada diri sendiri maupun orang lain. Teori ini menyoroti bagaimana individu mencari alasan di balik perilaku dengan mempertimbangkan bagian internal seperti sifat, karakter, dan sikap dan bagian eksternal, seperti tekanan situasional atau kondisi khusus yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang dalam kehidupannya (Utama & Rohman, 2023).

Dispositional attributions, atau atribusi disposisional, merujuk pada komponen internal seseorang yang memengaruhi perilakunya, seperti kepribadian, persepsi diri sendiri, kemampuan, dan keinginan pribadi. Sebaliknya, situational attributions, atau atribusi situasional, adalah penyebab eksternal yang berkaitan dengan pengaruh lingkungan sekitar, termasuk kondisi sosial, nilai-nilai yang dianut masyarakat, dan pandangan umum yang berlaku. Dengan kata lain, setiap tindakan atau gagasan yang diambil seseorang dipengaruhi oleh perpaduan antara bagian internal yang ada dalam dirinya dan bagian eksternal yang berasal dari lingkungannya (Ariska dkk., 2024).

Kinerja Relawan Pajak

Kinerja relawan pajak merujuk pada efektivitas dan efisiensi mereka dalam menjalankan tugas yang meliputi edukasi dan pendampingan wajib pajak. Relawan pajak berperan sebagai mediator antara wajib pajak dan otoritas pajak, membantu pelaporan SPT melalui *e-filing*, serta meningkatkan literasi perpajakan (Anakotta dkk., 2023). Kinerja relawan pajak juga mencerminkan tingkat profesionalisme

mereka dalam memberikan layanan. Penelitian oleh (Fahlerie, 2021) menegaskan bahwa relawan pajak berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui asistensi yang berkualitas.

Kompetensi Pajak

Kompetensi pajak adalah kemampuan yang mencakup pengetahuan dan keterampilan teknis dalam memahami peraturan perpajakan. Kompetensi ini memengaruhi kualitas pelayanan relawan pajak. Menurut Wicaksono, (2020), relawan pajak dengan kompetensi yang tinggi mampu menyampaikan edukasi yang lebih sesuai kepada masyarakat (Widayat, 2020) (Tambun dkk., 2024).

H1: Kompetensi pajak berpengaruh positif terhadap kinerja relawan pajak.

Self Efficacy

Keyakinan seseorang terhadap keahlian yang lain untuk menyelesaikan tugas-tugas tertentu dikenal sebagai *self-efficacy*. Relawan pajak dengan *self-efficacy* yang tinggi cenderung terlebih lagi percaya diri dalam membantu wajib pajak. Penelitian oleh Payu & Marlinah, (2024) mengungkapkan bahwa *self-efficacy* mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja di bidang perpajakan (Salsabila & Pangaribuan, 2024), (Susanti & Robinson, 2024).

H2: *Self-efficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja relawan pajak.

Penerapan Sistem E-Filing

Pemberitahuan pajak secara online menjadi lebih mudah dengan sistem *e-filing*. Relawan pajak berperan dalam mendampingi wajib pajak mengenakan *e-filing*, kemudian meningkatkan kepatuhan pajak. (Anakotta dkk., (2023) mengemukakan bahwa *e-filing* berkontribusi signifikan terhadap efektivitas pelaporan pajak (Fuzzy dkk., 2022) (Puja, 2022) dan (Nabila, 2019).

H3: Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kinerja relawan pajak

Inklusi Pajak

Inklusi pajak adalah program yang bertujuan memperluas partisipasi masyarakat dalam sistem perpajakan. Program ini juga mendukung relawan pajak dalam memberikan layanan dengan menyediakan akses informasi yang lebih luas (Kristanti dkk., 2024), (Risna dkk., 2024), dan (Ayuningtyas dkk., 2022).

H4: Inklusi pajak memoderasi pengaruh kompetensi pajak terhadap kinerja relawan pajak.

H5: Inklusi pajak memoderasi pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja relawan pajak.

H6: Inklusi pajak memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kinerja relawan pajak.

METODE PENELITIAN

1. Metode dan Sumber Data Penelitian

Data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner digunakan dalam penelitian di sini. Respondennya yaitu relawan pajak yang beroperasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banten di bawah pengelolaan Direktorat Jenderal Pajak. Kuesioner dirancang dengan skala Likert untuk mengukur variabel-variabel penelitian.

2. Populasi dan Sampel

populasi studi mencakup seluruh relawan pajak di KPP Banten sebanyak 617 orang. Sampel diambil dengan mengaplikasikan metode sampling random yang terhitung mengenakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5%, menyebabkan sampel yang mewakili populasi.

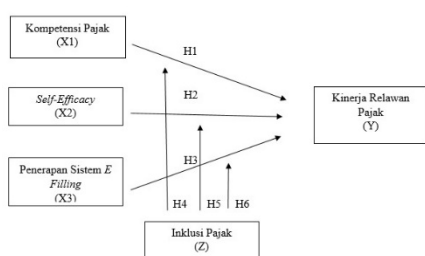
3. Teknik Analisis Data

Data menyelidiki dilakukan mengenakan mode PLS-SEM (Partial Least Square-Structural Equation Modeling) yang disediakan oleh software SmartPLS versi 3.0. Metode ini dipilih karena kemampuannya mengolah hubungan antar banyak variabel, mengatasi

multikolinieritas, dan fleksibel terhadap asumsi statistik. Ada beberapa teknik analisis data yang digunakan yaitu, Analisis Measurement (Outer Model), Analisis Inner Model, dan Uji Hipotesis.

4. Model Penelitian

Penelitian ini mengkaji pengaruh kompetensi pajak, *self-efficacy*, dan penerapan sistem *e-filing* terhadap kinerja relawan pajak, dengan inklusi pajak sebagai variabel moderasi.



Gambar 1. Kerangka Berfikir

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Outer Model (Measurement Model)

a. Validitas Konvergen

i. Loading Factor

Tabel 2. Hasil Uji Outer Loading Kompetensi Pajak (X1)

Kode Item	Nilai Outer Loading	Keterangan
KP1	0,738 > 0,7	VALID
KP2	0,708 > 0,7	VALID
KP3	0,740 > 0,7	VALID
KP4	0,817 > 0,7	VALID
KP5	0,763 > 0,7	VALID
KP6	0,718 > 0,7	VALID
KP7	0,720 > 0,7	VALID

Sumber: Data Diolah 2025

Tabel tersebut menampilkan bahwa masing-masing indikator atau pernyataan dari variabel Kompetensi Pajak (X1) diberitahu valid karena nilai

outer loading setiap indikator > 0,7 (Carlos Rodríguez et al., 2024).

Tabel 3. Hasil Uji Outer Loading *Self Efficacy* (X2)

Kode Item	Nilai Outer Loading	Keterangan
SE1	0,797 > 0,7	VALID
SE2	0,781 > 0,7	VALID
SE3	0,855 > 0,7	VALID
SE4	0,758 > 0,7	VALID
SE5	0,752 > 0,7	VALID
SE6	0,769 > 0,7	VALID
SE7	0,728 > 0,7	VALID

Sumber: Data Diolah 2025

Tabulasi di atas menampilkan bahwa masing-masing indikator atau pernyataan dari variabel *Self Efficacy* (X2) dinyatakan valid karena nilai outer loading setiap indikator > 0,7 (Carlos Rodríguez et al., 2024).

Tabel 4. Hasil Uji Outer Loading Penerapan Sistem *E-Filing* (X3)

Kode Item	Nilai Outer Loading	Keterangan
PSE1	0,785 > 0,7	VALID
PSE2	0,805 > 0,7	VALID
PSE3	0,758 > 0,7	VALID
PSE4	0,858 > 0,7	VALID
PSE5	0,709 > 0,7	VALID
PSE6	0,823 > 0,7	VALID
PSE7	0,881 > 0,7	VALID
PSE8	0,754 > 0,7	VALID

Sumber: Data Diolah 2025

Tabel tersebut menunjukkan bahwa masing-masing indikator atau pernyataan dari variabel Penerapan Sistem *E-Filing* (X3) diberitahu valid karena nilai outer loading setiap indikator > 0,7 (Carlos Rodríguez et al., 2024).

Tabel 5. Hasil Uji Outer Loading
Kinerja Relawan Pajak (Y)

Kode Item	Nilai Outer Loading			Keterangan
KRP1	0,790	>	0,7	VALID
KRP2	0,820	>	0,7	VALID
KRP3	0,777	>	0,7	VALID
KRP4	0,870	>	0,7	VALID
KRP5	0,734	>	0,7	VALID
KRP6	0,879	>	0,7	VALID

Sumber: Data Diolah, 2025

Tabulasi di atas menampilkan bahwa masing-masing indikator atau pernyataan dari variabel Kinerja Relawan Pajak (Y) diberitahu valid karena nilai outer loading setiap indikator $> 0,7$ (Carlos Rodríguez et al., 2024).

Tabel 6. Hasil Uji Outer Loading
Inklusi Pajak (Z)

Kode Item	Nilai Outer Loading			Keterangan
IP1	0,865	>	0,7	VALID
IP2	0,834	>	0,7	VALID
IP3	0,763	>	0,7	VALID
IP4	0,897	>	0,7	VALID
IP5	0,738	>	0,7	VALID

Sumber: Data Diolah 2025

Tabulasi di atas menunjukkan bahwa masing-masing indikator atau pernyataan dari variabel Inklusi Pajak (Z) diberitahu valid karena nilai outer loading setiap indikator $> 0,7$ (Carlos Rodríguez et al., 2024).

ii. Average Variance Extracted (Ave)

Tabel 7. Hasil Uji Average Variance
Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kinerja Relawan Pajak (Y)	0,661
Kompetensi Pajak (X1)	0,554
Self Efficacy (X2)	0,605
Penerapan Sistem E-Filling (X3)	0,637
Inklusi Pajak (Z)	0,675

Sumber: Data Diolah, 2025

Tabulasi di atas mengindikasikan hasil uji AVE, metode tambahan untuk mengevaluasi validitas. Setiap variabel—Kompetensi Pajak, Self-Efficacy, Penerapan Sistem E-Filling, Kinerja Relawan Pajak, dan Inklusi Pajak—memiliki nilai AVE lebih dari 0,5. Jadi, hasilnya adalah bahwa korelasi antara masing-masing indikator dan variabel itu sendiri memiliki nilai yang baik dan dapat digunakan untuk menentukan variabel itu sendiri (Carlos Rodríguez et al., 2024).

b. Validitas Diskriminan

Apabila nilai cross loading dari susunan yang ditargetkan lebih besar daripada nilai loading dari konstruk lain, maka model ini memiliki diskriminasi validitas yang baik. Ini ditunjukkan oleh nilai reflektif indikatornya yang digunakan untuk mengukur nilai cross loading dengan susunan (Man et al., 2022).

Tabel 8. Hasil Uji Cross Loading

	IP	KP	KRP	PSE	SE	IP x PSE	IP x KP	IP x SE
IP1	0,895	0,345	0,694	0,674	0,615	-0,671	-0,325	-0,569
IP2	0,834	0,305	0,637	0,648	0,467	-0,551	-0,300	-0,358
IP3	0,763	0,330	0,620	0,602	0,657	-0,549	-0,329	-0,536
IP4	0,897	0,486	0,766	0,777	0,646	-0,728	-0,381	-0,620
IP5	0,738	0,346	0,557	0,570	0,648	-0,500	-0,322	-0,551
KP1	0,324	0,738	0,410	0,488	0,503	-0,257	-0,481	-0,381
KP2	0,237	0,268	0,281	0,402	0,345	-0,099	-0,248	-0,154
KP3	0,302	0,740	0,511	0,408	0,400	-0,223	-0,448	-0,326
KP4	0,452	0,817	0,532	0,616	0,530	-0,377	-0,594	-0,446
KP5	0,418	0,763	0,468	0,433	0,422	-0,486	-0,637	-0,550
KP6	0,327	0,718	0,288	0,394	0,454	-0,306	-0,662	-0,399
KP7	0,201	0,720	0,319	0,316	0,277	-0,089	-0,454	-0,180
KRP1	0,664	0,475	0,790	0,827	0,534	-0,409	-0,196	-0,438
KRP2	0,631	0,411	0,820	0,644	0,331	-0,283	-0,172	-0,232
KRP3	0,619	0,458	0,777	0,704	0,512	-0,326	-0,212	-0,427
KRP4	0,718	0,590	0,870	0,850	0,539	-0,502	-0,264	-0,501
KRP5	0,579	0,450	0,734	0,566	0,533	-0,261	-0,406	-0,298
KRP6	0,650	0,445	0,679	0,701	0,414	-0,314	-0,189	-0,284
PSE1	0,565	0,533	0,710	0,785	0,581	-0,278	-0,133	-0,316
PSE2	0,682	0,475	0,764	0,805	0,427	-0,310	-0,182	-0,236
PSE3	0,571	0,429	0,637	0,758	0,606	-0,278	-0,196	-0,380
PSE4	0,600	0,524	0,721	0,858	0,689	-0,350	-0,210	-0,364
PSE5	0,576	0,487	0,562	0,709	0,709	-0,293	-0,202	-0,388
PSE6	0,695	0,416	0,836	0,823	0,456	-0,378	-0,202	-0,326
PSE7	0,703	0,469	0,734	0,881	0,685	-0,341	-0,172	-0,333
PSE8	0,717	0,517	0,663	0,754	0,699	-0,474	-0,272	-0,404
SE1	0,385	0,545	0,275	0,483	0,797	-0,283	-0,306	-0,431
SE2	0,400	0,419	0,244	0,493	0,781	-0,257	-0,212	-0,273
SE3	0,443	0,532	0,375	0,564	0,855	-0,272	-0,296	-0,428
SE4	0,620	0,550	0,563	0,562	0,758	-0,566	-0,447	-0,760
SE5	0,697	0,352	0,503	0,686	0,752	-0,476	-0,238	-0,397
SE6	0,599	0,369	0,413	0,590	0,769	-0,332	-0,230	-0,391
SE7	0,657	0,329	0,531	0,558	0,728	-0,409	-0,266	-0,413
IP x PSE	-0,737	-0,368	0,439	0,419	0,509	1,000	0,643	0,856
IP x KP	-0,404	-0,632	0,251	0,244	0,378	0,643	1,000	0,650
IP x SE	-0,643	-0,475	0,471	0,425	0,611	0,856	0,650	1,000

c. Uji Reliabilitas

Tabel 9. Hasil Cronbach's Alpha dan Reliabilitas Komposit Kompetensi Pajak (X1)

	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit		Keterangan
Kompetensi Pajak	0,867	0,897	0,7	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2025

Dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,867 dan nilai Reliabilitas Komposit sebesar 0,897, kusioner ini dianggap reliabel, seperti yang ditunjukkan dalam tabel di atas. Karena nilai Cronbach's Alpha dan Reliabilitas Komposit lebih besar dari 0,7, dapat dikimpulkan bahwa kusioner ini dianggap reliabel (Man et al., 2022).

Tabel 10. Hasil Cronbach's Alpha & Reliabilitas Komposit *Self Efficacy* (X2)

	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit		Keterangan
<i>Self Efficacy</i>	0,892	0,915	0,7	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas, mengindikasikan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel *Self Efficacy* sebesar 0,892 dan diperkuat dengan nilai

Realibilitas Kompositnya sebesar 0,915, Seperti yang ditunjukkan oleh nilai Cronbach's Alpha dan Realibilitas Komposit yang lebih besar dari 0,7, dapat dikimpulkan bahwa kusioner tersebut dianggap reliabel (Man et al., 2022).

Tabel 11. Hasil Cronbach's Alpha & Reliabilitas Komposit Penerapan *Sistem E-Filling* (X3)

	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit		Keterangan
Penerapan Sistem E-Filling	0,918	0,933	0,7	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas, mengindikasikan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Penerapan *Sistem E-Filling* sebesar 0,918 dan diperkuat dengan nilai Reliabilitas Kompositnya sebesar 0,933, Seperti yang ditunjukkan oleh nilai Cronbach's Alpha dan Realibilitas Komposit yang lebih besar dari 0,7, dapat dikimpulkan bahwa kusioner tersebut dianggap reliabel (Man et al., 2022).

Tabel 12. Hasil Cronbach's Alpha & Reliabilitas Komposit Kinerja Relawan Pajak (Y)

	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit		Keterangan
Kinerja Relawan Pajak	0,897	0,921	0,7	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas, mengindikasikan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Kinerja Relawan Pajak sebesar 0,897 dan diperkuat dengan nilai Reliabilitas Kompositnya sebesar 0,921, yang dapat disimpulkan kusioner ini dinilai reliabel. Hal tersebut karena nilai Cronbach's Alpha dan Realibilitas Komposit > 0,7 (Man et al., 2022).

Tabel 13. Hasil Cronbach's Alpha & Reliabilitas Komposit Kinerja Inklusi Pajak (Z)

	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit		Keterangan
Inklusi Pajak	0,878	0,912	0,7	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas, mengindikasikan bahwa nilai Crobach's Alpha untuk variabel Inklusi Pajak sebesar 0,878 dan diperkuat dengan nilai Realiabilitas Kompositnya sebesar 0,912, yang dapat dikonklusikan kusioner ini dinilai reliabel. Hal tersebut karena nilai Cronbach's Alpha dan Realibilitas Komposit > 0,7 (Man et al., 2022).

2. Analisis Inner Model

a) Path Coefficient

Tabel 14. Hasil Path Coefficient

Variabel	Kinerja Relawan Pajak
Kompetensi Pajak	0,296
Self Efficacy	-0,465
Penerapan Sistem E-Filling	0,626
Inklusi Pajak	0,566
Inklusi Pajak x Kompetensi Pajak	0,115
Inklusi Pajak x Self Efficacy	-0,256
Inklusi Pajak x Penerapan Sistem E-Filling	0,242

Sumber: Data Diolah, 2025

Kompetensi Pajak berpengaruh positif terhadap Kinerja Relawan Pajak dengan koefisien 0,296. *Self-Efficacy* berpengaruh negatif terhadap Kinerja Relawan Pajak dengan koefisien -0,465. Penerapan Sistem *E-Filing* berpengaruh positif terhadap Kinerja Relawan Pajak dengan koefisien 0,626. Kompetensi Pajak, dengan Inklusi Pajak sebagai pemoderasi, berpengaruh positif terhadap Kinerja Relawan Pajak dengan koefisien 0,115. *Self-Efficacy*, dengan Inklusi Pajak sebagai pemoderasi, berpengaruh negatif terhadap Kinerja Relawan Pajak dengan koefisien -0,256. Penerapan Sistem *E-Filing*, dengan Inklusi Pajak sebagai pemoderasi, berpengaruh positif terhadap Kinerja

Relawan Pajak dengan koefisien 0,242 (Hatta et al., 2024).

b) Koefisiensi Determinasi atau R Square (R²)

Tabel 15. Hasil R Square (R²)

Variabel	R Square	Adjusted R Square
Kinerja Relawan Pajak (Y)	0,901	0,893

Sumber: Data Diolah, 2025

Tabel di atas menunjukkan hasil R square untuk menilai variabel dependen yang memengaruhi oleh keseluruhan variabel independen dalam penelitian in. Dimana R square sebesar 0,901, di mana hal tersebut mengindikasikan bahwa sebesar 90,1% (0,901 x 100%) variabel Kinerja Relawan Pajak dipengaruhi oleh variabel Kompetensi Pajak, *Self Efficacy*, Penerapan Sistem *E-Filling*. Sementara, 9,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini (Hatta et al., 2024).

3. Uji Hipotesis

Tabel 16. Uji Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Inklusi Pajak (Z) -> Kinerja Relawan Pajak (Y)	0,566	0,574	0,132	4,307	0,000
Kompetensi Pajak (X1) -> Kinerja Relawan Pajak (Y)	0,296	0,287	0,125	2,361	0,018
Penerapan Sistem E-Filling (X3) -> Kinerja Relawan Pajak (Y)	0,626	0,609	0,139	4,497	0,000
Self Efficacy (X2) -> Kinerja Relawan Pajak (Y)	-0,465	-0,447	0,087	5,347	0,000
Inklusi Pajak (Z) x Penerapan Sistem E-Filling (X3) -> Kinerja Relawan Pajak (Y)	0,242	0,244	0,069	3,497	0,000
Inklusi Pajak (Z) x Kompetensi Pajak (X1) -> Kinerja Relawan Pajak (Y)	0,115	0,113	0,056	2,030	0,042
Inklusi Pajak (Z) x Self Efficacy (X2) -> Kinerja Relawan Pajak (Y)	-0,256	-0,254	0,055	4,665	0,000

- Hasil pengujian hipotesis memperlihatkan bahwa variabel Kompetensi Pajak dibandingkan dengan variabel Kinerja Relawan Pajak menghasilkan nilai statistik T sebesar 2,361 lebih besar dari 1,96, yang menunjukkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Selain itu, nilai signifikansi variabel Kompetensi Pajak lebih rendah dari $\alpha = 5\%$ (0,018 < 0,05). Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kompetensi Pajak berpengaruh signifikan

- terhadap variabel Kinerja Relawan Pajak, artinya H1 diterima.
- b. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel *Self Efficacy* terhadap variabel Kinerja Relawan Pajak menghasilkan nilai statistik sebesar 5,347 lebih besar dari 1,96, yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Selain itu, nilai signifikansi variabel Kompetensi Pajak lebih rendah dari $\alpha = 5\%$ ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Relawan Pajak
 - c. Hasil pengujian hipotesis bahwa, variabel Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap variabel Kinerja Relawan Pajak menghasilkan nilai T Statistik sebesar 4,497 lebih besar dari 1,96 ($4,497 > 1,96$), maka dapat simpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai signifikansi variabel Kompetensi Pajak lebih kecil dari $\alpha = 5\%$ ($0,000 < 0,05$). Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Penerapan Sistem *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Relawan Pajak, artinya H3 diterima.
 - d. Hasil pengujian hipotesis bahwa, variabel Kompetensi Pajak terhadap Kinerja Relawan Pajak dengan Inklusi Pajak sebagai variabel moderasi menghasilkan nilai T statistik sebesar 2,030 lebih besar dari 1,96 ($2,030 > 1,96$) dan nilai p-values sebesar $0,042 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Inklusi Pajak memperkuat secara signifikan hubungan antara Kompetensi Pajak terhadap Kinerja Relawan Pajak, artinya H4 diterima.
 - e. Hasil pengujian hipotesis bahwa, variabel *Self Efficacy* terhadap Kinerja Relawan Pajak dengan Inklusi Pajak sebagai variabel moderasi menghasilkan nilai T statistik sebesar 4,665 lebih besar dari 1,96 ($4,665 > 1,96$) dan nilai p-values sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Inklusi Pajak memperkuat secara signifikan hubungan

- antara *Self Efficacy* terhadap Kinerja Relawan Pajak, artinya H5 diterima.
- f. Hasil pengujian hipotesis memperlihatkan bahwa variabel penerapan sistem *E-Filing* terhadap kinerja relawan pajak dengan inklusi pajak sebagai variabel moderasi menghasilkan nilai T statistik sebesar 3,497, yang lebih besar dari 1,96, dan nilai p-value sebesar 0,000 lebih besar dari 0,05. Seperti itu, dapat dikonklusikan bahwa Inklusi Pajak meningkatkan hubungan antara penerapan Sistem *E-Filing* dan kinerja relawan pajak secara signifikan, yang berarti H6 diterima.

Pembahasan

Penelitian ini menggunakan Teori Atribusi untuk memahami bagaimana faktor internal dan eksternal memengaruhi kinerja relawan pajak. Kompetensi pajak merupakan faktor internal yang menentukan sejauh mana relawan dapat memberikan edukasi perpajakan dengan baik. Jika mereka memiliki kompetensi tinggi, kinerja mereka cenderung lebih optimal, seperti yang dibuktikan dalam penelitian (Kristanti dkk., 2024). Namun, jika kompetensi rendah akibat kurangnya pelatihan, hal ini bisa menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan pajak yang efektif.

Selain itu, *self-efficacy*, atau keyakinan diri relawan pajak, juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja mereka. Studi Putri & Ariana, (2021) menunjukkan bahwa individu dengan *self-efficacy* tinggi lebih mampu mengatasi tantangan dalam pekerjaannya. Namun, jika keyakinan diri rendah akibat faktor lingkungan, seperti kurangnya dukungan atau pengalaman, kinerja mereka bisa terhambat, sebagaimana ditemukan oleh Susanti & Robinson, (2024).

Sementara itu, penerapan sistem *e-filing* sebagai faktor eksternal dapat meningkatkan efisiensi kerja relawan pajak, karena mempermudah proses pelaporan pajak. Penelitian Anakotta dkk., (2023) membuktikan bahwa *e-filing* meningkatkan

kepatuhan wajib pajak dan mendukung kinerja relawan pajak. Namun, jika relawan tidak memiliki keterampilan teknologi yang cukup, sistem ini justru bisa menjadi kendala dalam memberikan asistensi kepada wajib pajak.

Sebagai faktor moderasi, inklusi pajak memperkuat hubungan antara kompetensi, *self-efficacy*, dan sistem *e-filing* terhadap kinerja relawan pajak. Hardika dkk., (2021) menemukan bahwa meningkatnya inklusi pajak membuat edukasi perpajakan lebih efektif, sehingga relawan pajak dapat menjalankan tugasnya dengan lebih baik. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kombinasi faktor internal (kompetensi dan *self-efficacy*) serta faktor eksternal (sistem *e-filing* dan inklusi pajak) memengaruhi kinerja relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan masyarakat.

SIMPULAN

Semua hipotesis diterima, mengindikasikan bahwa kompetensi, *self-efficacy*, dan penerapan sistem *e-filing* secara langsung dan tidak langsung melalui inklusi pajak memengaruhi kinerja relawan pajak secara signifikan. Program inklusi pajak terbukti menjadi faktor pendukung penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja relawan pajak. Keterbatasan dalam penelitian ini tidak semua relawan pajak yang kita ajukan permohonan untuk mengisi kuisisioner melaksakannya dan tax center dari masing-masing universitas jaraknya terlalu jauh. Diharapkan peneliti selanjutnya disarankan untuk memahami keadaan dan kondisi objek yang akan dijadikan tempat penelitian oleh penelitiannya.

Referensi

- Anakotta, F. M., Sapulette, S. G., & Iskandar, T. E. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filling System Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Peran Relawan Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Accounting Research Unit (Aru Journal)*, 4(1), 48–66. <https://doi.org/10.30598/Arjournalvol4iss1pp48-66>
- Ayuningtyas, P., Widiyohening, C. R., & Mauludin, L. A. (2022). Pendampingan Pelaporan Pajak Oleh Relawan Pajak Di Kpp Pratama Purworejo. *Jurnal Abdiraja*, 5(2), 69–75. <https://doi.org/10.24929/Adr.V5i2.1942>
- Carlos Rodríguez, J., Van Der Merwe, J., Muarif Wahid, S., Putra Cesna, G., & Aditiya Prabowo, D. (2024). Improving Natural Resource Management Through Ai: Quantitative Analysis Using Smartpls. *International Transactions On Artificial Intelligence (Italic)*, 2(2), 135–142. <https://doi.org/10.33050/Italic.V2i2.548>
- Dharmawan, I. (2024). Manfaat Pajak Untuk Program Pembangunan Dan Kesejahteraan Masyarakat. *Djp*. https://www.pajak.go.id/id/artikel/manfaat-pajak-untuk-program-pembangunan-dan-kesejahteraan-masyarakat?utm_source=chatgpt.com
- Eliza, R., Suwardi, C. O., Junita, W., Nirmala, H., & Siregar, F. (2022). Pelayanan Mahasiswa Relawan Pajak Dalam Membantu Wajib Pajak Mengisi Spt Tahunan Di Kota Dumai. *Jurnal Pengabdian Undikma*, 3(2), 304. <https://doi.org/10.33394/jpu.V3i2.5594>
- Endro Andayani. (2022). Asistensi Laporan Spt Tahunan Orang Pribadi E-Filling Melalui Kegiatan Relawan Pajak Di Kpp Pratama Jakarta Gambir Empat Tahun 2021. *Berdikari: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 4(2), 50–56. <https://doi.org/10.11594/Bjpmi.04.02.03>

- Fahlerie, B. (2021). Kanwil DjP Sumatera Utara I Tutup Program Relawan Pajak 2021 Sembari Lakukan. *Djp*, 1–2.
- Fuzzy, Burhanudin, & Octaviani. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderating. *Lawsuit*, 1(1), 1–15.
<https://doi.org/10.30656/Lawsuit>.
- Hamdan, Bulotoding, & Sumarlin. (2021). *Kajian Kinerja Relawan Pajak Dalam Perspektif Islam Untuk Meningkatkan Kepatuhan Pajak*. 2, 205–220.
- Hardika, N. S., Harini, N. L. P. W., & Mandia, I. N. (2021). Inklusi Pajak Dan Moral Pajak Di Perguruan Tinggi. *Isas Publishing*, 65–75.
- Hatta, Suwono, Yudi, & Syahrul. (2024). Analisis Data Kuantitatif Dengan Smart PLS 4. *Borneo Novelty Publishing*.
- Jenderal Pajak, D. (2021). Laporan Tahunan 2021 Data Statistik. *Djp*, 187–217.
[https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2023-07/Data Statistik - Laporan Tahunan DjP 2021.Pdf](https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2023-07/Data%20Statistik%20-%20Laporan%20Tahunan%20DJP%202021.pdf)
- Kristanti, Khasanah, & Pramukty. (2024). Pengaruh Materi Pelatihan, Etika Pelayanan, Dan Kompetensi Relawan Terhadap Kinerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2022-2023. *Sentri : Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), 2155–2169.
- Man, N., Nawi, N. M., Arif, J., Shah, S., Siti, M., & Yusuf, A. (2022). *Research Article Determinants Of Durian Post-Harvest Practices Adoption: A Smart PLS Approach*. 41(1).
- Nabila, D. T. Della. (2019). Edukasi Penggunaan E-Filing Melalui Program Relawan Pajak 2019. *Jurnal Warta Desa (Jwd)*, 1(2), 217–222.
<https://doi.org/10.29303/Jwd.V1i2.58>
- Payu, & Marlinah. (2024). Pengaruh Motivasi Dan Self Efficacy Terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Berkarir Di Bidang Perpajakan. *Jurnal Riset Perpajakan*, 3(1), 1–9.
- Puja. (2022). *Cara Mudah Dapatkan Efin Secara Online*. DjP.
<https://www.pajak.go.id/id/artikel/cara-mudah-dapatkan-efin-secara-online>
- Putri, G., & Ariana, A. D. (2021). Pengaruh Self-Efficacy Terhadap Stres Akademik Mahasiswa Dalam Pembelajaran Jarak Jauh Selama Pandemi Covid-19. *Buletin Riset Psikologi Dan Kesehatan Mental (Brpkm)*, 1(1), 104–111.
<https://doi.org/10.20473/Brpkm.V1i1.24573>
- Risna, Gafur, & Leo. (2024). Sosialisasi Budaya Sadar Pajak Melalui Inklusi Pajak Guna Mempersiapkan Sumber Daya Manusia Sadar Pajak Sejak Dini. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 7, 1–10.
- Salsabila, N., & Pangaribuan, D. (2024). Pengaruh Self Efficacy , Pengetahuan Pajak Dan Motivasi Karir Terhadap Minat Mahasiswa Untuk Berkarir Di Bidang Pajak. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Bisnis*, 2(1).
- Siti Ariska Nur Hasanah, Dwi Agustina, Oktavia Ningsih, & Intan Nopriyanti. (2024). Teori Tentang Persepsi Dan Teori Atribusi Kelley. *Cidea Journal*, 3(1), 44–54.
<https://doi.org/10.56444/Cideajournal.V3i1.1810>
- Susanti, D., & Robinson. (2024). Pengaruh Self Efficacy, Pengetahuan Perpajakan, Pertimbangan Pasar Kerja, Dan Pengaruh Orang Tua Terhadap Minat Karir Mahasiswa Akuntansi Menjadi Konsultan Pajak. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(4), 5359–5373.
<https://doi.org/10.47467/Alkharaj.V6i4.1059>
- Tambun, S., Parago, A. Do, & Sitorus, R. R. (2024). Pengaruh Literasi Akuntansi

Dan Flourishing Terhadap Komitmen Patuh Pajak Dengan Kebutuhan Kompetensi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Media Akuntansi Perpajakan*, 8(2), 23–34. <https://doi.org/10.52447/Map.V8i2.7350>

Utama, F. R., & Rohman, F. (2023). Pendekatan Teori Atribusi Pada Analisis Determinan Kualitas Audit. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 12(1), 43. <https://doi.org/10.30659/Jai.12.1.43-55>

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>

Widayat, W. (2020). Determinan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Tangerang. *Scientific Journal Of Reflection : Economic, Accounting, Management And Business*, 3(1), 111–120.

<https://doi.org/10.37481/Sjr.V3i1.121>