

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PAJAK, PERUBAHAN
TARIF PAJAK INSENTIF, DAN PERAN RELAWAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA PALEMBANG
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur)**

Ranaya Attia Hilla¹, Lukita Tripermata², Aris Munandar³

^{1,2,3}Universitas Indo Global Mandiri

E-mail : ranayaattiahilla180405@gmail.com¹, lukita@uigm.ac.id²,
arismunandar@uigm.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi pajak, perubahan tarif pajak insentif, dan peran relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Palembang, khususnya pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS). Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem perpajakan berbasis digital seperti e-filing dan e-billing mampu memberikan kemudahan, efisiensi, dan transparansi sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, perubahan tarif pajak insentif juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pemberian insentif atau keringanan tarif pajak dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh karena beban pajak yang dirasakan menjadi lebih ringan. Selanjutnya, peran relawan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Keberadaan relawan pajak mampu meningkatkan pemahaman, memberikan pendampingan, serta menumbuhkan kepercayaan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa modernisasi sistem administrasi pajak, perubahan tarif pajak insentif, dan peran relawan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kebijakan dan pelayanan perpajakan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Modernisasi Sistem Administrasi Pajak, Perubahan Tarif Pajak Insentif, Peran Relawan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of modernization of the tax administration system, changes in incentive tax rates, and the role of tax volunteers on individual taxpayer compliance in Palembang City, specifically at the Palembang Ilir Timur Pratama Tax Office (KPP Pratama). This study uses a quantitative approach with the Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS) analysis method. Research data were obtained by distributing questionnaires to individual taxpayers registered at the Palembang Ilir Timur Pratama Tax

Office. The results show that modernization of the tax administration system has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. This indicates that the implementation of digital-based tax systems such as e-filing and e-billing can provide convenience, efficiency, and transparency, thereby increasing taxpayer compliance. In addition, changes in incentive tax rates also have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. The provision of incentives or tax rate relief can encourage taxpayers to be more compliant because the tax burden is perceived to be lighter. Furthermore, the role of tax volunteers has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. The presence of tax volunteers can increase understanding, provide assistance, and foster taxpayer confidence in carrying out tax obligations. Based on the research results, it can be concluded that the modernization of the tax administration system, changes in incentive tax rates, and the role of tax volunteers have a positive and significant impact on individual taxpayer compliance. This research is expected to provide consideration for the Directorate General of Taxes in improving tax policies and services to increase taxpayer compliance.

Keywords: *Modernization Of The Tax Administration System, Changes In Incentive Tax Rates, Role Of Tax Volunteers, Individual Taxpayer Compliance.*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada pemerintah secara terutang oleh seseorang atau badan yang sifatnya memaksa (Dwijayanto, 2023). Oleh karena itu, keberhasilan penerimaan pajak sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, dalam kenyataannya, kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Indonesia masih belum optimal, termasuk di Kota Palembang. Pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP), melakukan pembaruan sistem administrasi pajak agar lebih modern dan mudah digunakan serta untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Langkah ini dikenal sebagai modernisasi sistem perpajakan, salah satunya melalui program Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan (Oktaviyoni, 2023). Tujuan utama dari program ini adalah membuat proses pajak lebih efisien, transparan, dan dapat diakses oleh siapa saja, baik wajib pajak pribadi maupun perusahaan.

Beberapa layanan digital yang sudah diterapkan antara lain *e-Filing* (lapor pajak

online), *e-Billing* (bayar pajak online). Layanan ini membuat wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor pajak, sehingga lebih praktis dan hemat waktu (Rohmiatun et al., 2025). Meski teknologi ini membantu, masih ada tantangan yang dihadapi. Tidak semua orang paham cara menggunakan layanan pajak digital, terutama masyarakat di daerah. Selain itu, masih ada masalah seperti gangguan sistem atau keamanan data yang perlu diperbaiki. Meski begitu, modernisasi ini cukup berhasil mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Banyak wajib pajak merasa terbantu dengan sistem yang lebih sederhana dan cepat. Namun, agar hasilnya maksimal, pemerintah juga perlu terus memberikan sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat. Modernisasi juga membantu DJP dalam mengawasi dan menganalisis data perpajakan dengan lebih cepat dan akurat. Dengan sistem digital, DJP bisa mengetahui data transaksi, penghasilan, dan kepatuhan wajib pajak secara *real time* (Ananda et al., 2025). Hal ini memudahkan petugas pajak dalam melakukan pengawasan dan mengurangi peluang terjadinya manipulasi atau pelanggaran pajak.

Pemerintah menggunakan insentif pajak sebagai kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan. Insentif pajak merupakan bentuk keringanan atau fasilitas yang diberikan pemerintah untuk mendorong kepatuhan atau menstimulus kegiatan ekonomi tertentu (Mohammad et al., 2021). Berdasarkan DJP, PP Nomor 23 Tahun 2018, wajib pajak orang pribadi dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp4,8 miliar per tahun dapat dikenakan PPh final sebesar 0,5% dari omzet (Lathifa, 2024). Hal ini memberikan alternatif tarif tetap yang lebih rendah dibandingkan dengan skema tarif progresif umum.

Perubahan tarif insentif pajak merupakan salah satu instrumen yang digunakan pemerintah untuk menyesuaikan kebijakan fiskal dengan kondisi ekonomi saat ini (Priyono, 2025). Pemerintah sering melakukan evaluasi terhadap tarif insentif untuk memastikan kebijakan tersebut tetap relevan dan efektif dalam menarik investasi maupun menjaga penerimaan negara. Perubahan tarif ini menimbulkan dampak bagi para pelaku usaha, baik dari segi perencanaan keuangan maupun kepatuhan terhadap pajak. Di satu sisi, tarif yang lebih rendah dapat meningkatkan investasi dan likuiditas perusahaan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih dalam bagaimana perubahan tarif pajak insentif ini memengaruhi dunia usaha dan stabilitas ekonomi nasional.

Peran relawan pajak juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Relawan pajak adalah individu, umumnya mahasiswa, yang bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan edukasi dan asistensi perpajakan kepada masyarakat secara

sukarela (Thohir, 2024). Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan, terutama dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Melalui kerja sama dengan berbagai perguruan tinggi di Indonesia, DJP mampu menjangkau lebih banyak wajib pajak melalui tenaga relawan yang telah dibekali pelatihan teknis dan materi perpajakan (Winoto et al., 2022). Kegiatan relawan pajak biasanya dilakukan selama musim pelaporan pajak, seperti Februari hingga April, saat wajib pajak orang pribadi wajib menyampaikan SPT (Arismaya, 2023).

Manfaat dari program relawan pajak tidak hanya dirasakan oleh otoritas pajak, tetapi juga oleh masyarakat dan institusi pendidikan. Bagi DJP relawan pajak membantu mengurangi beban petugas pajak dalam menghadapi lonjakan pelaporan SPT di musim pajak, sedangkan bagi masyarakat kehadiran relawan meningkatkan literasi pajak sehingga mereka tidak hanya patuh secara administratif tapi juga memahami esensi pajak sebagai kontribusi terhadap negara (Hanifa et al., 2025). Dengan demikian, keberadaan relawan sangat membantu DJP dalam memberikan layanan yang cepat, efisien, dan menjangkau lebih luas.

Berdasarkan *benchmark internasional*, tingkat kepatuhan pajak yang dianggap ideal biasanya berada pada kisaran 85% ke atas. Standar ini sering digunakan sebagai acuan untuk menilai apakah suatu negara sudah mencapai tingkat kepatuhan yang baik atau belum. Namun, kondisi di Indonesia masih belum mencapai angka tersebut. Data rasio kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1. 1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak

Uraian	2023	2022	2021	2020	2019
Rasio Kepatuhan	80,75%	81,41%	70,63%	68,93%	74,58%
a. Orang Pribadi Karyawan	94,07%	93,71%	95,73%	85,41%	73,23%
b. Orang Pribadi Non Karyawan	67,42%	69,11%	45,53%	52,44%	75,93%

Sumber : DJP, 2024

Tabel tersebut menunjukkan perkembangan rasio kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan selama periode 2019 hingga 2023. Secara keseluruhan, rasio kepatuhan mengalami ketidakstabilan dari tahun ke tahun. Untuk rasio kepatuhan total, terjadi penurunan sebesar 5,65% dari 2019 ke 2020, kemudian meningkat 1,70% pada 2021, disusul kenaikan cukup besar yaitu 10,78% pada 2022, dan sedikit menurun 0,66% pada 2023. Pada kelompok Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan, terjadi kenaikan 12,18% dari 2019 ke 2020, kemudian meningkat lagi 10,32% pada 2021, namun mengalami penurunan 2,02% pada 2022, dan kembali naik 0,36% pada 2023. Sementara itu, kelompok Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan mengalami penurunan tajam sebesar 23,49% dari 2019 ke 2020, turun lagi 6,91% pada 2021, lalu meningkat cukup signifikan sebesar 23,58% pada 2022, sebelum kembali turun 1,69% pada 2023. Dengan demikian, secara umum tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia pada periode 2019 sampai 2023 masih perlu ditingkatkan untuk dapat mencapai level kepatuhan yang dianggap baik menurut *benchmark internasional*.

Kota Palembang sebagai salah satu pusat ekonomi di Sumatera Selatan memiliki populasi wajib pajak orang pribadi yang cukup besar. Namun, masih terdapat tantangan dalam hal literasi digital,

pemahaman peraturan, serta pemanfaatan layanan pajak secara daring. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana **Modernisasi Sistem Administrasi Pajak, Perubahan Tarif Pajak Insentif, dan Peran Relawan Pajak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Palembang**. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Palembang dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak melalui sinergi antara sistem digital, kebijakan insentif, dan program relawan pajak.

LANDASAN TEORI

1. *Theory of Reasoned Action (TRA)*

Grand theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Theory of Reasoned Action (TRA)*. *TRA* pertama kali diperkenalkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen pada tahun 1975 melalui buku mereka yang berjudul "*Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*" sebagai kerangka untuk memahami bagaimana kepercayaan (*beliefs*) memengaruhi sikap (*attitude*) dan norma subjektif (*subjective norm*), yang kemudian memengaruhi niat (*intention*) dan akhirnya perilaku (*behaviour*) seseorang (Muhdiyini, 2020). Menurut *TRA*, seseorang akan melakukan suatu perilaku jika ia memiliki sikap yang positif terhadap perilaku tersebut dan merasakan bahwa norma-subjektif (tekanan sosial/persepsi orang lain) mendukung perilaku itu.

2. **Sistem dan Administrasi Perpajakan**

Modernisasi sistem administrasi pajak adalah upaya pemerintah untuk memperbaiki pelayanan pajak melalui penggunaan teknologi informasi, bentuknya meliputi e-

Filing, e-Billing (Oktaviyoni, 2023). Modernisasi ini bertujuan agar proses pembayaran dan pelaporan pajak menjadi lebih mudah, cepat, dan transparan. Sistem pajak berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi dan meminimalkan kesalahan administrasi yang sering menjadi hambatan bagi wajib pajak (Barri & Hidayat 2025). Modernisasi administrasi pajak, seperti penerapan *e-filing dan e-billing*, memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan tanpa harus datang langsung ke kantor pajak (Carissa et al., 2025). Dengan sistem yang semakin digital, potensi kesalahan manual dapat diminimalkan.

3. Perubahan Tarif dan Insentif Pajak

Perubahan tarif pajak insentif adalah penyesuaian yang dilakukan pemerintah terhadap besaran tarif pajak maupun pemberian keringanan pajak tertentu untuk tujuan mendorong aktivitas ekonomi, membantu wajib pajak, dan meningkatkan kepatuhan (Mohammad et al., 2021). Kebijakan insentif pajak dapat memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena dapat mengurangi beban pajak dan menumbuhkan motivasi untuk melapor secara sukarela.

Pemerintah baru-baru ini memperbarui aturan mengenai pajak penghasilan (PPh) Pasal 21 melalui beberapa kebijakan penting yang mulai berlaku sejak akhir 2023 hingga tahun 2025. Tujuan utamanya adalah untuk menyederhanakan sistem pemotongan pajak serta memberikan keringanan atau insentif bagi pegawai dengan penghasilan menengah ke bawah. Salah satu perubahan besar datang dari penerapan Tarif Efektif Rata-rata (TER) yang diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 58 Tahun 2023. Sistem TER ini

menggantikan metode lama yang dianggap rumit karena harus menghitung tarif progresif setiap bulan. Dengan adanya TER, perusahaan cukup menerapkan tarif rata-rata yang sudah ditetapkan pemerintah, sehingga proses pemotongan PPh 21 menjadi lebih sederhana, cepat, dan minim kesalahan.

Pemerintah juga mengeluarkan PMK Nomor 10 Tahun 2025 yang berisi kebijakan insentif PPh Pasal 21 Ditanggung Pemerintah. Dalam kebijakan ini, karyawan yang memiliki penghasilan bruto tidak lebih dari Rp10 juta per bulan dan bekerja di sektor tertentu seperti industri padat karya, berhak mendapatkan keringanan pajak berupa pembebasan PPh 21. Artinya, pajak penghasilan mereka untuk tahun pajak 2025 akan ditanggung sepenuhnya oleh pemerintah. Tujuannya adalah untuk membantu mempertahankan daya beli masyarakat serta memberikan stimulus ekonomi bagi kelompok pekerja dengan penghasilan rendah hingga menengah. Namun, insentif ini hanya berlaku bagi pegawai yang memenuhi syarat, seperti sudah memiliki NPWP atau NIK yang terdaftar dan bekerja dengan penghasilan tetap serta teratur. Kebijakan baru ini menunjukkan bahwa pemerintah semakin fokus untuk menyesuaikan sistem perpajakan dengan kondisi ekonomi masyarakat. Bagi perusahaan, penerapan TER membantu mengurangi beban administrasi dan mempercepat proses pelaporan pajak, sedangkan bagi karyawan, adanya insentif PPh 21 DTP memberikan ruang finansial yang lebih lega. Secara keseluruhan, perubahan ini menjadi langkah nyata pemerintah untuk menciptakan sistem pajak yang lebih sederhana, adil, dan berpihak pada pekerja berpenghasilan rendah.

4. Peran Relawan Pajak

Relawan pajak adalah mahasiswa atau individu yang telah dilatih oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT serta memberikan edukasi mengenai hak dan kewajiban perpajakan (Ambarwati et al., 2023). Relawan pajak bertugas memberikan asistensi kepada wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan. Dalam pelaporan SPT relawan pajak menemukan kendala wajib pajak yang lupa membawa bukti potong, lupa *password* dan jaringan wifi yang kurang stabil apalagi mendekati hari akhir lapor SPT Tahunan, dan website mengalami *down* itu memakan waktu lama sehingga wajib pajak banya yang mengeluh. Dengan adanya relawan pajak ini sangat membantu dalam mempersingkat waktu antri. Peran relawan pajak sangat penting dalam meningkatkan literasi pajak masyarakat. Kehadiran relawan dapat membantu masyarakat yang belum familiar dengan sistem online, terutama saat pelaporan SPT melalui *e-filing*.

5. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai kesediaan seseorang untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela, mulai dari mendaftarkan diri, menghitung, membayar, hingga melaporkan pajak dengan benar dan tepat waktu (Resmi & Barmawi 2022). Tingkat kepatuhan pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti sistem administrasi, kesadaran pajak, pemahaman aturan, dan pelayanan otoritas pajak. Semakin baik sistem dan layanan pajak, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data penyebaran kuesioner. Penelitian dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur periode November 2025 hingga Januari 2026. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria : (1) Wajib pajak orang pribadi yang telah melakukan pelaporan SPT tahunan minimal dua tahun terakhir, (2) Wajib pajak orang pribadi yang bersedia mengisi kuesioner penelitian, (3) Wajib pajak yang mempunyai NPWP, (4) Orang pribadi yang pernah berinteraksi atau mengetahui peran relawan pajak. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS). Metode ini dipilih karena cocok untuk penelitian yang ingin memprediksi sesuatu, mengeksplorasi fenomena, dan memiliki hubungan antar variabel yang rumit. Pengujian model meliputi : (1) Model Pengukuran (*outer model*) melalui uji validitas konvergen (*outer loading* > 0,70), validitas diskriminan (HTMT < 0,85 ; *Fornell-Larcker criterion*), dan AVE > 0.50 , (2) Uji Realibilitas Konstruk (*Composite Realibility dan Cronbach's Alpha* > 0,70) , (3) Model Struktural (*inner model*) melalui uji koefisien determinasi (R-Square) dan Uji *Goodness Of Fit* (GoF) , (4) Uji Koefisien Jalur (*path coefficient*) melalui *bootstrapping* (t-statistik > 1,98 dan p-value < 0,05).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil olah data dari 100 responden pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur, mayoritas responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 54% dan perempuan sebanyak 46%. Dari sisi profesi diketahui sebanyak 54% responden berprofesi sebagai pegawai swasta (karyawan perusahaan jasa, perdagangan, perbankan, dan ritel), 21% responden berprofesi sebagai pegawai negeri (ASN yang bekerja pada instansi pemerintahan, termasuk pegawai di lingkungan pemerintahan kota serta lembaga atau unit kerja lainnya), dan sebanyak 25% responden berprofesi sebagai wirasaha (UMKM : Usaha Jasa, Kuliner, Perdagangan).

2. Hasil Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

Hasil pada pengujian validitas konvergen menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel X1, X2, X3, dan Y memiliki nilai outer loading > 0,70 sehingga dinyatakan valid dan mampu merepresentasikan variabel yang diukur dengan baik.

Hasil pada pengujian validitas diskriminan menggunakan kriteria fornell-larcker menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE masing-masing konstruk (X1 = 0,844 ; X2 = 0,836 ; X3 = 0,834 ; dan Y = 0,826) lebih besar daripada korelasi dengan konstruk lain, sehingga seluruh konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap konstruk memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,50, yaitu X1 = 0,712 ; X2 = 0,699 ; X3 = 0,695 ; dan Y = 0,683. Hasil ini menunjukkan bahwa masing-

masing indikator memiliki hubungan yang kuat dengan konstruk laten yang diukur.

Construct reliability and validity - Overview				
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
X1	0.955	0.955	0.961	0.712
X2	0.952	0.954	0.959	0.699
X3	0.951	0.953	0.958	0.695
Y	0.948	0.950	0.955	0.683

Gambar 4. 1 Hasil Uji Reabilitas Konstruk

Hasil pada Uji realibilitas konstruk menunjukkan nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite Reliability* yang melebihi batas minimum 0,70. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas dan memiliki tingkat konsistensi pengukuran yang memadai.

3. Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Nilai *R-square* pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,691. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel Sistem Administrasi Pajak (X1), Tarif Pajak Insentif (X2), dan Peran Relawan Pajak (X3) secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 69,1%.

Nilai *Goodness of Fit (GoF)* dihitung sebesar 0.698 menunjukkan bahwa model termasuk dalam kategori tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki tingkat kesesuaian yang sangat baik dengan data yang digunakan serta mampu menjelaskan hubungan antarvariabel secara optimal.

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values					
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 --> Y	0.370	0.373	0.113	3.280	0.001
X2 --> Y	0.340	0.334	0.124	2.738	0.006
X3 --> Y	0.312	0.306	0.123	2.542	0.011

Gambar 4. 2 Hasil Uji Signifikan Jalur (Path Coefficient)

Berdasarkan tabel tersebut, seluruh variabel menunjukkan nilai *t-statistic* $X1 = 3,280$; $X2 = 2,738$; $X3 = 2,542$ yang melebihi batas kritis 1,98. Selain itu, nilai *p-value* $X1 = 0,001$; $X2 = 0,006$; $X3 = 0,011$ < dari 0,05 mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan.

Pembahasan

1. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama (H1), diketahui bahwa Modernisasi Sistem Administrasi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini dibuktikan dengan nilai *t-statistic* sebesar $3,280 > 1,98$ serta nilai *p-value* sebesar $0,001 < 0,05$. Selain itu, nilai koefisien jalur (original sample) sebesar 0,370 menunjukkan arah pengaruh yang positif. Dengan demikian, hipotesis pertama dalam penelitian ini dinyatakan diterima, yang berarti semakin baik modernisasi sistem administrasi pajak, maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dalam perspektif Theory of Reasoned Action (TRA), kemudahan sistem administrasi pajak dapat membentuk sikap positif wajib pajak yang kemudian mendorong niat untuk berperilaku patuh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kewo et al. (2024) dan penelitian Safriza & Harwida (2024) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem berbasis elektronik mampu meningkatkan kepercayaan publik dan kepatuhan pajak. Modernisasi sistem administrasi perpajakan, seperti penggunaan layanan berbasis

elektronik, membuat proses perpajakan menjadi lebih mudah, cepat, dan praktis.

2. Pengaruh Perubahan Tarif Pajak Insentif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua (H2), diketahui bahwa Perubahan Tarif Pajak Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *t-statistic* sebesar $2,378 > 1,98$ dan nilai *p-value* sebesar $0,006 < 0,05$. Nilai koefisien jalur sebesar 0,340 menunjukkan bahwa arah pengaruh yang dihasilkan bersifat positif. Dengan demikian, hipotesis kedua dalam penelitian ini dinyatakan diterima, yang berarti perubahan tarif pajak yang disertai pemberian insentif mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pemberian insentif pajak memberikan persepsi keadilan dan keringanan beban pajak sehingga wajib pajak merasa lebih mampu memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam teori TRA, insentif pajak dapat membentuk sikap positif wajib pajak karena dianggap memberikan manfaat langsung serta meningkatkan niat untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fairuz et al. (2025) dan penelitian Ristiyana et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kebijakan tarif pajak menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan formal wajib pajak. Perubahan tarif pajak yang bersifat insentif dapat membantu meringankan beban pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak.

3. Pengaruh Peran Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga (H3), diketahui bahwa Peran Relawan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini dibuktikan dengan nilai *t-statistic* sebesar $2,542 > 1,98$ serta nilai *p-value* sebesar $0,011 < 0,05$. Nilai koefisien jalur sebesar 0,312 menunjukkan adanya hubungan positif antara peran relawan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hipotesis ketiga dalam penelitian ini dinyatakan diterima, yang menunjukkan bahwa semakin optimal peran relawan pajak, maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Relawan pajak berperan sebagai fasilitator yang memberikan edukasi, sosialisasi, serta pendampingan dalam pelaporan SPT dan penggunaan layanan pajak berbasis digital. Dalam perspektif *Theory of Reasoned Action* (TRA), relawan pajak berperan dalam membentuk norma subjektif melalui dukungan sosial yang mendorong wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Kehadiran relawan pajak membantu wajib pajak memahami prosedur perpajakan sehingga meningkatkan kepercayaan dan kesadaran wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Safriza & Harwida (2024) dan juga penelitian Indriani et al. (2024) menunjukkan bahwa program relawan pajak mampu meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT melalui pendampingan langsung kepada wajib pajak. Pendampingan secara langsung sangat membantu wajib pajak, terutama bagi mereka yang masih kesulitan dalam mengisi dan melaporkan SPT secara mandiri

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik tiga kesimpulan yaitu pertama, modernisasi sistem administrasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga hasil penelitian ini dinyatakan diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pembaruan sistem administrasi perpajakan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dan mendorong peningkatan kepatuhan dalam pelaporan serta pembayaran pajak.

Kedua, perubahan tarif pajak insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga hasil penelitian ini dinyatakan diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian insentif atau keringanan tarif pajak dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, karena beban pajak yang dirasakan menjadi lebih ringan dan sesuai dengan kemampuan wajib pajak.

Ketiga, peran relawan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga hasil penelitian ini dinyatakan diterima. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan relawan pajak membantu meningkatkan pemahaman, memberikan pendampingan, serta menumbuhkan kepercayaan wajib pajak, sehingga mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Saran

Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas penerapan modernisasi sistem administrasi pajak,

khususnya dalam hal kemudahan penggunaan layanan pajak digital seperti e-filing, e-billing, dan aplikasi perpajakan lainnya. Selain itu, DJP juga perlu meningkatkan stabilitas sistem dan memberikan panduan yang lebih sederhana agar dapat digunakan oleh seluruh lapisan wajib pajak, termasuk wajib pajak yang memiliki keterbatasan pemahaman teknologi.

Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur, diharapkan dapat terus meningkatkan dan mengembangkan modernisasi sistem administrasi pajak, khususnya dalam penyempurnaan layanan perpajakan berbasis digital agar semakin mudah dipahami dan digunakan oleh wajib pajak orang pribadi.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang juga berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel yang dapat dipertimbangkan antara lain kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan. Selain itu, penelitian dapat diperluas pada wajib pajak badan atau dilakukan pada wilayah dengan karakteristik ekonomi yang berbeda. Hal ini bertujuan agar hasil penelitian dapat dibandingkan dan digeneralisasi secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

Ambarwati, Y., Muslim, B., & Hertikawati, L. (2023). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Cianjur*. 03(01).

Ananda, N. P., Amelia, P. D., & Sakinah, G. (2025). *Reformasi Perpajakan Digital Menuju Sistem Perpajakan yang*

Adaptif di Era Ekonomi Digital dengan Peneran Coretax. 19(3).

Arismaya, A. D. (2023). *Relawan Pajak Tax Center Peningkatan Literasi Perpajakan*. 2, 1–17.

Barri, A., & Hidayat, R. S. (2025). *Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Era E-Filing*. 4(3), 7681–7687.

Carissa, R. W., Sugiharto, & Oktariyani, A. (2025). *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan*

Etikasari, A. D., & Hidayatulloh, A. (2025). *Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Tarif Pajak, Patriotisme, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 13, 51–58.

Fairuz, D. A. S., Ferina, I. S., & Amin, A. R. (2025). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Palembang dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi*. 10(1), 28–40.

Hamidullah, R. E., Kirioma, R., Sunarsih, U., & Gusliana, R. (2025). *Analisis Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan E-Bupot, E-Filing, dan Kepatuhan WPOP*. 10(204).

Handayani, Y. R., Biswas, N. P., Akbar, H., & Isnaini, Z. (2025). *Implementasi Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi oleh Relawan Pajak*. 10(1), 54–61.

Hanifa, S., Nurmilah, R., & Indrawan, A. (2025). *Pendampingan Layanan Pajak Melalui Relawan Pajak di Kpp Pratama Sukabumi*. 6(2), 81–89.

Indriani, A., Utaminingtyas, T. H., & Khairunnisa, H. (2024). *Analisis Peran*

- Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi.* 5(3), 542–550.
- Jannah, K. D., Ardiyani, K., & AF, F. F. (2025). *Peran Relawan Pajak Untuk Negeri dalam Meningkatkan Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak di Wilayah Jawa Tengah I.* 6(2), 545–552.
- Kewo, C. L., Lontoh, M. P., & Lumentah, E. V. (2024). *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Studi Kasus Kantor KP2KP Tondano.* 3(3), 199–208.
- Lathifa, D. (2024). *Poin Penting dalam PP 23/2018 Tentang PPh Final 0,5%.* June 25, 2024.
- Lukman, H., Djani, M. F., Wijaya, I., Trisnawati, E., & Wijaya, P. H. (2020). *Theory of Reasoned Action as A Framework for Tax Volunteers Behavior: A Case Study of Accounting Students at Universitas Tarumanagara.* 478(Ticash), 1051–1055.
- Mohammad, R., Rizal, H. Z., & Pujanggo, G. S. (2021). *Efek Insentif Perpajakan Berdasarkan Dasar Pengenaan Pajak dan Tarif Pajak terhadap Ekonomi Secara Makro.* 2(2), 179–198.
- Muhdiyin. (2020). *Theory of Reasoned Action.* 15 Oktober 2020.
- Naibaho, F., Sondakh, J. J., & Tangkuman, S. (2021). *Efektivitas dan Kontribusi Pajak Hotel terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Manado.* 9(3), 105–112.
- Nuriasih, N. M., Yasa, I. N. P., & Putra, P. Y. P. (2025). *Theory Of Reasoned Action sebagai Lensa untuk Memahami Faktor Penentu Kepatuhan Pajak WPOP Non-Karyawan.* 343–358.
- Nurkhadija. (2025). *Pengaruh Penerapan E-Registration, e-Filing Dan e-Billing Terhadap Kepatuhanwajib Pajak Orang Pribadi Pada Kp2kp Lasusua,* 07(2), 124–137.
- Nyoman, D., Wibawa, B., & Nurhayati, K. (2020). *E-filling dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.* 4(2), 208–227.
- Oktari, A., & Yulita, K. (2025). *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Bogor,* 3(8).
- Oktaviyoni, A. (2023). *Reformasi Digitalisasi Layanan Perpajakan bersama PSIAP.*
- Pietersz, J. J., Picauly, B. C., Widaryanti, Katili, A. Y., Ririhena, M. Y., Ferayani, M. D., Dewi, M. S., Faisol, M., Kuniati, N., Sandra, A., Wicaksono, G., Said, H. S., Zulma, G. W. M., & Suropto. (n.d.). *Perpajakan Teori dan Praktik.*
- Priyono, E. (2025). *Insentif Pajak di Tengah Ketidakpastian Ekonomi Menjaga Daya Beli, Menopang Industri.*
- Ramadhan, T. C., & Raphael, A. (2025). *Pengaruh Perubahan Tarif Pajak Penghasilan Badan, Sales Growth Dan Kinerja Keuangan Terhadap Tax Avoidance,* 14224–14236.
- Resmi, S., & Barmawi, M. M. (2022). *Pemanfaatan Insentif Pajak untuk UMKM di Masa Pandemi Covid 19.* 4(1), 769–780.
- Ristiyana, R., Atichasari, A. S., & Indriani, R. (2024). *Pengaruh Insentif, Digitalisasi Dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai*

Variabel Moderasi. 8(April), 1339–1349.

Rohmiatun, E. T., Rosyida, R. A., & Khoiroh, F. (2025). *Peningkatan Kepatuhan Pajak Melalui Digitalisasi Efektivitas E-filling di KPP Pratama Sidoarjo Selatan*. 6, 92–107.

Safriza, R. A., & Harwida, G. A. (2024). *Peran E-Filing dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 13(2), 227–239.

Setyawan, Y. B. K., & Limajatini. (2025). *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma)*. 5(2).

Thohir, M. Y. (2024). *Relawan Pajak*. 12 Feb 2024.

Wilson, N., & Edelyn. (2022). *Extending The Theory Of Reasoned Action (TRA) Model to Predict Consumers Intention to Purchase Green Cosmetics*.

Winoto, L. O., Indudewi, D., & Prihantini, F. N. (2022). *Tax Administration Technology and Taxpayer Compliance*. 6(1), 52–60.

Yatna, B. N. F., & Julito, K. A. (2024). *Pengaruh Pengetahuan Pajak tentang UU Pajak Penghasilan Orang Pribadi (PPh OP) Terbaru dan Efektivitas Relawan Pajak pada Kepatuhan Pajak dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi*. 08(02), 1–12..