

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the role of e-filing and tax volunteers in increasing compliance of individual taxpayers mediated by public trust in the study of individual taxpayers in Madura. The population of this study were all Se-Madura individual taxpayers. The sampling technique used was purposive sampling with 135 taxpayer respondents. This study uses the SmartPLS analysis tool with the SEM (Structural Equation Modeling) Version 3.0 analysis method. The results of the research on individual taxpayer compliance are influenced by internal and external factors. The results showed that the e-filing variable had a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. In addition, the role of tax volunteers also shows a positive and significant influence on individual taxpayer compliance. On the other hand, the public trust variable can mediate the role of e-filing and tax volunteers in increasing individual taxpayer compliance.

Keywords: e-filing, tax volunteer, individual taxpayer compliance, public trust, mediation.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk untuk menguji dan menganalisis peran *e-filing* dan relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dimediasi oleh *public trust* dalam studi pada wajib pajak orang pribadi Se-Madura. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi Se-Madura. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan responden sebanyak 135 Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan alat analisis SmartPLS dengan metode analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) Versi 3.0. Hasil dari penelitian kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi faktor internal dan eksternal. Hasil penelitian menunjukkan variabel peran *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, peran relawan pajak juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Disisi lain, variabel *public trust* dapat memediasi peran *e-filing* dan relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci : *e-filing*, relawan pajak, kepatuhan wajib pajak orang pribadi, *public trust*, mediasi