

Determinan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Amanda Aga Permana^{1✉}, Yuli Chomsatu², Riana Rachmawati Dewi³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Batik, Surakarta.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, penggunaan e-filing, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemi Covid-19. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini wajib pajak orang pribadi Di KPP Pratama Sukoharjo yang berjumlah 85.210 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden, metode *probability sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode kuesioner. Teknik analisis data dengan analisis regresi linier berganda, dilanjutkan uji t, uji f dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan: kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, penggunaan e-filing, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan baik secara parsial dan bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemi Covid-19.

Kata kunci: Determinan; kepatuhan; wajib pajak; orang pribadi

Taxpayer compliance determinants of personal persons

Abstract

The aim of this research was to analyze the effect of service quality, tax socialization, use of e-filing, taxpayer awareness, and tax sanctions on individual taxpayer compliance in annual tax returns in the midst of the Covid-19 pandemic. This research is quantitative descriptive. The population in this study is an individual taxpayer at KPP Pratama Sukoharjo, amounting to 85,210 people. The sample in this study was 100 respondents, the probability sampling method used was simple random sampling. The data collection technique in this research is the questionnaire method. Data analysis technique with multiple linear regression analysis, followed by t test, f test and coefficient of determination. The results show: service quality, tax socialization, use of e-filing, taxpayer awareness, and tax sanctions both partially and simultanly have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance in annual tax returns in the midst of the Covid-19 pandemic.

Key words: Determinants; compliance; taxpayers; private persons

PENDAHULUAN

Upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia salah satunya adalah melalui pembangunan nasional. Untuk mendukung upaya tersebut, salah satu sumber pendapatan terbesar Negara Indonesia adalah melalui penerimaan pajak. Oleh karena itu, pemerintah harus memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Berdasarkan UU No.28 Tahun 2007 Pasal 1 Pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh setiap orang maupun badan yang sifatnya memaksa namun tetap berdasarkan pada Undang-undang, dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan untuk kebutuhan negara juga kemakmuran rakyat.

Pada masa globalisasi ini, fungsi pajak sangat penting. Meliputi fungsi penerimaan (*Budgeteir*) berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah, sebagai contoh yaitu dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri dan Fungsi Mengatur (*Reguler*) berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi, sebagai contoh yaitu dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan (Waluyo, 2007).

Namun semenjak tahun 2020, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, khususnya di KPP Pratama Sukoharjo mengalami penurunan yang cukup signifikan, hal tersebut mungkin disebabkan oleh masa pandemic Covid-19. Coronavirus Disease-19 (COVID-19) adalah sebuah penyakit menular yang disebabkan oleh virus korona (WHO, 2020). Hingga saat ini Indonesia sendiri telah mengkonfirmasi sebanyak 2.093.962 orang. Merespon wabah Covid-19, pemerintah Indonesia telah menerapkan pembatasan dengan kebijakan *social distancing* dan *physical distancing* sejak awal Maret 2020 lalu. Kebijakan tersebut kemudian menimbulkan permasalahan pada rantai nilai dunia usaha sehingga banyak usaha pada berbagai sektor dan skala usaha yang berhenti operasi sementara atau permanen (Budastra, 2020). Berikut peneliti tampilkan data wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo 4 tahun terakhir:

Tabel 1.
Wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Wajib SPT	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor		Jumlah SPT Tahunan yang Diterima	Rasio Kepatuhan
		Manual	E-filing		
2017	60.008	10.377	20.480	30.857	51,42%
2018	78.270	211	58.004	58.215	74,37%
2019	83.021	205	64.625	64.830	79.04%
2020	85.610	187	50.075	50.262	58.71%

Berdasarkan data diatas, rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo sempat mengalami kenaikan dari tahun 2017 hingga tahun 2019, namun kemudian mengalami penurunan yang cukup signifikan pada tahun 2020. Melihat peranan pajak yang begitu penting untuk pembangunan nasional dan melihat rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia apalagi dalam masa Pandemi Covid-19 ini, mendorong Direktorat Jenderal Pajak membuat strategi yang mampu mendorong wajib pajak untuk patuh membayar pajak. Diantaranya adalah meningkatkan kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, meningkatkan penggunaan e-filing, kesadaran wajib pajak, serta pemberian sanksi pajak.

Menurut Kotler (2007:4) kualitas adalah sifat keseluruhan produk atau pelayanan yang dapat mempengaruhi kemampuan untuk memuaskan kebutuhannya. Kualitas layanan adalah penilaian tentang seberapa baik layanan yang didistribusikan sesuai dengan harapan pelanggan (Stiglingh dalam Ali Al-Ttaffi dan Abdul-Jabbar, 2016). Penelitian yang telah dilakukan oleh I Putu Ardhian Janu Mahendra dan Ketut Budiarta (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Namun penelitian yang telah dilakukan oleh Devi Safitri, dan Sem Paulus Silalahi (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus secara parsial tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kemudian upaya yang kedua adalah sosialisasi pajak. Menurut Sugeng Wahono (2012:80) Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Penelitian yang telah dilakukan oleh Septian Bayu Kristanto (2018) menyatakan bahwa sosialisasi

perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan perpajakan bagi *prospective taxpayer*. Namun hasil tersebut tidak sejalan dengan penelitian oleh Stefani Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Salah satu perubahan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem e-filing atau *electronic filing system*. *E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Penelitian yang telah dilakukan oleh Muhamad Aditya Firdaus & Suryo Pratolo (2020) menyatakan bahwa e-Filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh M. Ardhy Erwanda dkk (2019) yang menyatakan bahwa Penerapan e-filling berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan WP dalam membayar pajak di kota Padang. Namun hasil tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Maman Suherman, dkk. (2015) yang menyatakan bahwa penerapan e-filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Kota Tasikmalaya.

Faktor selanjutnya adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada meningkatkan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi (Rahayu, 2017:191). Penelitian yang telah dilakukan oleh Stefani Siahaan Dan Halimatusyadiah (2018) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, didukung oleh Adriyanti Agustina Putri (2018) yang juga menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian yang telah dilakukan oleh Rita J. D. Atarwaman (2020) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Mardiasmo (2018:62), sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti / ditaati / dipatuhi. Penelitian yang telah dilakukan oleh I Putu Ardhian Janu Mahendra dan Ketut Budiarta (2020) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Didukung oleh Rita J. D. Atarwaman (2020) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Esti Rizqiana Asfa I dan Wahyu Meiranto (2017) yang menyatakan bahwa variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, dengan pendekatan deskriptif.

Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi Di KPP Pratama Sukoharjo yang berjumlah 85.210 orang.

Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling, adapun teknik *problability sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling*. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 100 responden.

Metode pengumpulan data

Peneliti menggunakan kuesioner atau angket sebagai metode pengumpulan data.

Analisis Data

Pengujian data menggunakan uji regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas

Tabel 2.
Rangkuman uji validitas

Variabel	r _{hitung}	r _{tabel}	Keputusan
kualitas pelayanan	0,685	> 0,423	Valid
	0,445	> 0,423	Valid
	0,674	> 0,423	Valid
	0,547	> 0,423	Valid
	0,580	> 0,423	Valid
	0,618	> 0,423	Valid
	0,701	> 0,423	Valid
	0,847	> 0,423	Valid
sosialisasi pajak	0,870	> 0,423	Valid
	0,869	> 0,423	Valid
	0,924	> 0,423	Valid
	0,903	> 0,423	Valid
	0,805	> 0,423	Valid
penggunaan e-filing	0,504	> 0,423	Valid
	0,426	> 0,423	Valid
	0,857	> 0,423	Valid
	0,819	> 0,423	Valid
	0,747	> 0,423	Valid
kesadaran wajib pajak	0,765	> 0,423	Valid
	0,650	> 0,423	Valid
	0,908	> 0,423	Valid
	0,809	> 0,423	Valid
	0,756	> 0,423	Valid
sanksi perpajakan	0,938	> 0,423	Valid
	0,958	> 0,423	Valid
	0,876	> 0,423	Valid
	0,740	> 0,423	Valid
	0,849	> 0,423	Valid
kepatuhan wajib pajak	0,741	> 0,423	Valid
	0,794	> 0,423	Valid
	0,672	> 0,423	Valid
	0,550	> 0,423	Valid

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
	0,531	> 0,423	Valid
	0,540	> 0,423	Valid
	0,743	> 0,423	Valid
	0,694	> 0,423	Valid
	0,575	> 0,423	Valid

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh instrumen diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,423, ini berarti seluruh variabel valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 3.
Rangkuman Uji Reliabilitas Kuesioner

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Kriteria Nunnally	Status
kualitas pelayanan	0,759	> 0,60	Reliabel
sosialisasi pajak	0,917	> 0,60	Reliabel
penggunaan e-filing	0,724	> 0,60	Reliabel
kesadaran wajib pajak	0,806	> 0,60	Reliabel
sanksi perpajakan	0,913	> 0,60	Reliabel
kepatuhan wajib pajak	0,828	> 0,60	Reliabel

Dari hasil tersebut menunjukkan koefisien reliabilitas (*Cronbach Alpha*) adalah reliabel, artinya untuk semua pertanyaan dapat diandalkan atau *reliabel* karena melebihi ambang batas lebih besar dari kriteria nunnally = 0,60.

Uji normalitas

Tabel 4.
Hasil Pengujian Normalitas

Variabel	Asymp Sign (2-tailed P)	Keterangan	Distribusi
<i>Unstandardized-Residual</i>	0,161	$P > 0,05$	Normal

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa seluruh variabel berdistribusi normal, sehingga pengujian dapat dilanjutkan.

Uji multikolinearitas

Tabel 5.
Hasil Pengujian Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	Standar	VIF	Standar	Keterangan
kualitas pelayanan	0,894	> 0,10	1,118	< 10	Bebas multikolinieritas
sosialisasi pajak	0,803	> 0,10	1,245	< 10	Bebas multikolinieritas
penggunaan e-filing	0,869	> 0,10	1,151	< 10	Bebas multikolinieritas
kesadaran wajib pajak	0,800	> 0,10	1,251	< 10	Bebas multikolinieritas
sanksi perpajakan	0,817	> 0,10	1,224	< 10	Bebas multikolinieritas

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* > 0,10 atau nilai *VIF* < 10, sehingga tidak terjadi multikolinieritas.

Uji heteroskedastisitas

Tabel 6.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Taraf Signifikansi (α)	Kesimpulan
kualitas pelayanan	0,426	> 0,05	Bebas heteroskedastisitas
sosialisasi pajak	0,809	> 0,05	Bebas heteroskedastisitas
penggunaan e-filing	0,223	> 0,05	Bebas heteroskedastisitas
kesadaran wajib pajak	0,504	> 0,05	Bebas heteroskedastisitas
sanksi perpajakan	0,717	> 0,05	Bebas heteroskedastisitas

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa Sig. > Taraf Signifikansi, sehingga H_0 diterima dan tidak terjadi heteroskedasitas.

Uji regresi linear berganda

Tabel 7.
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandart Koef (B)
(Constant)	18.725
kualitas pelayanan	.185
sosialisasi pajak	.193
penggunaan e-filing	.172
kesadaran wajib pajak	.184
sanksi perpajakan	.190

$$Y = 18,725 + 0,185X_1 + 0,193X_2 + 0,172X_3 + 0,184X_4 + 0,190X_5$$

Dari persamaan regresi linier sederhana diatas memberikan keterangan sebagai berikut:
Konstanta sebesar 18,725; artinya jika variabel kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, penggunaan e-filing, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan nilainya adalah konstan, maka kepatuhan wajib pajak nilainya adalah 18,725;

Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,185; artinya jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1%, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,185. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin naik kepatuhan wajib pajak;

Koefisien regresi variabel sosialisasi pajak sebesar 0,193; artinya jika variabel sosialisasi pajak mengalami kenaikan 1%, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,193. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak, semakin baik sosialisasi pajak maka semakin naik kepatuhan wajib pajak;

Koefisien regresi variabel penggunaan e-filing sebesar 0,172; artinya jika variabel penggunaan e-filing mengalami kenaikan 1%, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,172. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara penggunaan e-filing dengan kepatuhan wajib pajak, semakin baik penggunaan e-filing maka semakin naik kepatuhan wajib pajak;

Koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,184; artinya jika variabel kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan 1%, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,184. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak, semakin baik kesadaran wajib pajak maka semakin naik kepatuhan wajib pajak; dan

Koefisien regresi variabel sanksi perpajakan sebesar 0,190; artinya jika variabel sanksi perpajakan mengalami kenaikan 1%, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,190. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak, semakin baik sanksi perpajakan maka semakin naik kepatuhan wajib pajak

Uji kelayakan model

Tabel 8.
Hasil Uji kelayakan model

Model	F _{hitung}	F _{tabel}	Sig.	Taraf Signifikansi (α)	Keterangan
Regression	15.073	> 2,31	.000	< 0.05	Model Layak

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh $f_{hitung} = 15,073 > f_{tabel} = 2,31$, dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, penggunaan e-filing, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji hipotesis (uji t)

Tabel 9.
Hasil Uji hipotesis (uji t)

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.	Taraf Signifikansi (α)	Keterangan
kualitas pelayanan	2.547	> 1,98	.012	< 0,05	Diterima
sosialisasi pajak	2.714	> 1,98	.008	< 0,05	Diterima
penggunaan e-filing	2.402	> 1,98	.018	< 0,05	Diterima
kesadaran wajib pajak	2.457	> 1,98	.016	< 0,05	Diterima
sanksi perpajakan	2.519	> 1,98	.013	< 0,05	Diterima

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19.

Dari perhitungan tersebut diperoleh hasil dari $t_{hitung} = 2.547 > t_{tabel} = 1,98$, dengan signifikansi $0,012 < 0,05$, maka hipotesis 1 diterima sehingga ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19;

Pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19.

Dari perhitungan tersebut diperoleh hasil dari $t_{hitung} = 2.714 > t_{tabel} = 1,98$, dengan signifikansi $0,008 < 0,05$, maka hipotesis 2 diterima sehingga ada pengaruh positif dan signifikan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19.

Pengaruh penggunaan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19.

Dari perhitungan tersebut diperoleh hasil dari $t_{hitung} = 2.402 > t_{tabel} = 1,98$, dengan signifikansi $0,018 < 0,05$, maka hipotesis 3 diterima sehingga ada pengaruh positif dan signifikan penggunaan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19.

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19.

Dari perhitungan tersebut diperoleh hasil dari $t_{hitung} = 2.457 > t_{tabel} = 1,98$, dengan signifikansi $0,016 < 0,05$, maka hipotesis 4 diterima sehingga ada pengaruh positif dan signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19.

Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19

Dari perhitungan tersebut diperoleh hasil dari $t_{hitung} = 2.519 > t_{tabel} = 1,98$, dengan signifikansi $0,013 < 0,05$, maka hipotesis 5 diterima sehingga ada pengaruh positif dan signifikan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 10.
Koefisien Determinasi (R^2)
Adjusted R Square
.415

Hasil pengujian pada tabel diatas menunjukkan nilai *adjusted* $R^2 = 0,415$, ini dapat diartikan bahwa 41,5% perubahan atau variasi Y (kepatuhan wajib pajak) dikarenakan oleh adanya perubahan atau variasi variabel X (kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, penggunaan e-filing, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan). Sedangkan 58,5% sisanya dikarenakan oleh adanya perubahan variabel lain yang tidak masuk dalam model.

Berdasarkan perhitungan hasil pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, diperoleh kesimpulan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemi Covid-19. Kualitas layanan adalah penilaian tentang seberapa baik layanan yang didistribusikan sesuai dengan harapan pelanggan. Penyedia bisnis jasa seringkali menilai kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggannya untuk meningkatkan kualitas layanannya, mengidentifikasi masalah dan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Sukoharjo di masa pandemi ini semakin baik, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemi Covid-19 akan meningkat pula.

Berdasarkan perhitungan hasil pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, diperoleh kesimpulan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemi Covid-19. Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa apabila sosialisasi pajak yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak di masa pandemi ini semakin meningkat, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemi Covid-19 akan meningkat pula.

Berdasarkan perhitungan hasil pengaruh penggunaan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak, diperoleh kesimpulan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan penggunaan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemi Covid-19. Sistem e-filing merupakan sebuah sistem administrasi yang digunakan dalam menyampaikan SPT secara elektronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa apabila penggunaan e-filing di masa pandemi ini semakin meningkat, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemi Covid-19 akan meningkat pula.

Berdasarkan perhitungan hasil pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, diperoleh kesimpulan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemi Covid-19. Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa apabila kesadaran wajib pajak yang dimiliki wajib pajak di masa pandemi ini semakin meningkat, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemi Covid-19 akan meningkat pula.

Berdasarkan perhitungan hasil pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, diperoleh kesimpulan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemi Covid-19. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa apabila sanksi perpajakan diberikan di masa pandemi ini semakin meningkat, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemi Covid-19 akan meningkat pula.

Berdasarkan perhitungan hasil pengaruh secara bersama-sama kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, penggunaan e-filing, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, diperoleh kesimpulan bahwa secara bersama-sama ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, penggunaan e-filing, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemi Covid-19.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, penggunaan e-filing, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemi Covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- Atarwaman, R. J. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 39-51.
- Ketut, I. P. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filling Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 1183-1195.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran, Edisi 11 Jilid 1 dan 2 Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Jakarta.
- Mardiasmo. (2008). *Perpajakan, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Meiranto, E. R. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 1-13.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Indonesia konsep & aspek formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan: Teori dan Kasus (10th ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Toly, H. M. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Tax & Accounting Review*, 124-135.
- Wahono, S. (2012). *Teori dan Aplikasi: Mengurus Pajak itu Mudah*. Mojokerto: Gramedia Direct.
- Waluyo. (2007). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.