

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, INSENTIF
PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK DI MASA PANDEMI
COVID-19**

(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta)

RINGKASAN SKRIPSI



NICITA LAITANYA

1117 29766

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
SEPTEMBER 2021**

SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, INSENTIF PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK DI MASA PANDEMI COVID-19

(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Daerah Istimewa Yogyakarta)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NICITA LAITANYA

No Induk Mahasiswa: 111729766

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 18 September 2021 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Akuntansi (S.Ak.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing

Tri Ciptaningsih, SE., M.M., Ak.

Penguji

Wing Wahyu Winarno, Dr., MAFIS., Ak., CA.

Yogyakarta, 18 September 2021
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua,



Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, insentif pajak, sosialisasi perpajakan, dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di masa pandemi COVID-19 pada wajib pajak orang pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang bertempat tinggal di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 110 responden. Riset ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Metode analisis data diolah menggunakan analisis statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (2) Insentif pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (3) Sosialisasi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (4) Pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Insentif Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of taxpayer awareness, tax incentives, tax socialization, and tax services on individual taxpayer compliance in paying taxes during the COVID-19 pandemic on individual taxpayers in the Special Region of Yogyakarta. The population in this study is an individual taxpayer who resides in the Special Region of Yogyakarta. The sample used in this study amounted to 110 respondents. This research uses a questionnaire as a data collection tool. The data analysis method is processed using descriptive statistical analysis, data quality test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. The result of this study indicate that: (1) Taxpayer awareness has a positive effect on individual taxpayer compliance. (2) Tax incentives have no effect on individual taxpayer compliance. (3) Tax socialization has no effect on individual taxpayer compliance. (4) Tax services have no effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: Taxpayer Awareness, Tax Incentives, Tax Socialization, Tax Services, Individual Taxpayer Compliance

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

Proses perkembangan di Indonesia bisa berjalan dengan optimal jika masyarakat patuh akan kewajiban pajaknya. Patuh berarti taat atau disiplin atas hukum yang berlaku. Sikap patuh dan disiplin yang dimiliki oleh wajib pajak dalam menyetorkan pajaknya sesuai hukum berlaku disebut kepatuhan wajib pajak. Pajak adalah pungutan wajib bersifat memaksa dari rakyat ke dalam kas Negara sesuai peraturan perpajakan yang dipakai untuk keperluan Negara (Soemitro, 1988). Wajib pajak yang memiliki pemahaman tentang pajak untuk pelaporan agar dapat secara selaras dengan hukum pajak di Indonesia disebut kesadaran wajib pajak (As'ari & Erawati, 2018).

Saat ini, Indonesia sedang mengalami pandemi *COVID-19* yang berdampak pada kondisi perekonomian Indonesia. Masyarakat khususnya wajib pajak akan memilih menghindar dari membayar pajak karena penghasilan yang diperoleh sedikit. Dengan demikian, kebijakan insentif pajak diperlukan untuk menolong rakyat yang tertimpa musibah akibat pandemi *COVID-19*. Penelitian Latief, Zakaria, dan Mapparenta (2020) mengungkapkan bahwa kepatuhan juga dapat dipengaruhi secara positif oleh insentif pajak. Kegiatan yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberi wawasan tentang pajak kepada masyarakat luas, khususnya wajib pajak disebut sosialisasi perpajakan (Wahono, 2012). Hasil penelitian dari Suryadi, Suyadi, dan Sunarti (2016) mengatakan sosialisasi secara signifikan berperan terhadap kepatuhan pajak. Dengan adanya sosialisasi perpajakan yang diberikan secara tepat, maka masyarakat akan memahami mengapa pajak itu penting untuk pembangunan Negara.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Ada atau tidaknya dorongan individu untuk melaporkan dan menyetorkan pajaknya juga dapat didukung dengan adanya pelayanan pajak yang berkualitas. Penelitian Arviana dan Indrajati (2018) mengungkapkan bahwa kepatuhan wajib pajak secara positif dipengaruhi oleh pelayanan pajak. Apabila aparat pajak melayani dengan sopan serta bisa mengatasi kesulitan yang dialami wajib pajak, maka wajib pajak akan merasa puas dan akhirnya patuh dengan pajak. Petugas pajak juga perlu memahami ketentuan dan tatacara perpajakan yang benar, serta bertutur kata dengan sopan dan ramah.

TINJAUAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action*)

Teori tindakan beralasan yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1975 dalam penelitian Arviana dan Indrajati (2018) memaparkan bahwa niat yang didorong oleh sikap dan norma subjektif akan mempengaruhi perilaku individu. Teori ini berkaitan erat dengan penelitian dikarenakan sikap kepatuhan individu dalam menjalankan kewajibannya dipengaruhi oleh sikap rasionalitas atau kesadaran yang ada di dalam diri wajib pajak.

Pajak

Pungutan wajib yang dibayarkan rakyat kepada Negara sesuai hukum yang berlaku dan tidak langsung mendapat balasan serta dimanfaatkan untuk membiayai pengeluaran Negara disebut pajak (Soemitro, 1988). Mardiasmo (2011) berpendapat bahwa pajak berfungsi sebagai sumber dana pembangunan nasional (fungsi anggaran) dan mencapai tujuan tertentu (fungsi mengatur). Sistem pemungutan pajak dapat dilakukan melalui tiga cara, antara lain *official*

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

assessment system, self assessment system, dan with-holding system (Maulida, 2018).

Pajak Penghasilan

Beban pajak untuk penghasilan yang diperoleh individu dan badan selama satu tahun disebut pajak penghasilan (Sibarani & Tarigan, 2018). Jika penghasilan yang diperoleh individu semakin besar, maka pajak yang dibebankan menjadi semakin tinggi.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti mentaati atau disiplin kepada peraturan (KBBI). Apabila tingkat kepatuhan individu tinggi, maka pendapatan pajak akan terpenuhi secara optimal.

Kesadaran Wajib Pajak

Sikap wajib pajak yang mengetahui dan sukarela menjalankan kewajiban perpajakannya disebut kesadaran wajib pajak (Arviana dan Indrajati, 2018). Kesadaran dalam membayar pajak tergantung pada masing-masing individu, baik dari pengalaman pribadi maupun observasi perilaku orang lain.

Insentif Pajak

Kebijakan yang dikeluarkan Pemerintah guna membantu wajib pajak yang terdampak pandemi *COVID-19* disebut insentif pajak. Insentif ini bertujuan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak serta menghindari wajib pajak yang tidak mau membayar pajak akibat krisis ekonomi.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Sosialisasi Perpajakan

Upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberi wawasan mengenai perpajakan pada masyarakat umum disebut sosialisasi perpajakan (Wahono, 2012). Sosialisasi perpajakan dapat dilakukan melalui kegiatan penyuluhan, seperti seminar, pelatihan perpajakan, kelas brevet pajak, acara *tax goes to campus*, dan program pajak bertutur.

Pelayanan Pajak

Fasilitas berupa layanan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) guna memfasilitasi wajib pajak melengkapi tugas perpajakan disebut pelayanan dalam sektor pajak (Subarkah & Dewi, 2017). Pelayanan pajak dikatakan berkualitas apabila memenuhi kriteria berikut ini, yakni andal, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik (Arviana & Indrajati, 2018). Sejak pandemi COVID-19 melanda Indonesia, pelayanan pajak melalui tatap muka di kantor pajak dibatasi dan dialihkan ke layanan pajak secara *online* melalui aplikasi.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak yang mengetahui, memahami, serta menjalankan kewajiban perpajakannya dengan sadar dan sukarela disebut kesadaran wajib pajak (Arviana & Indrajati, 2018). Semakin meningkat kesadaran pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhannya. Riset Mahendra dan Budiarta (2020) membuktikan adanya hubungan positif antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Berdasarkan paparan di atas, maka hipotesis pertama yang dapat dikembangkan yaitu:

H1: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Pengaruh Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pemerintah mengeluarkan kebijakan insentif pajak untuk membantu wajib pajak yang terdampak pandemi *COVID-19*. Dengan adanya kebijakan insentif pajak, masyarakat dapat tetap membayar pajak sehingga penerimaan pajak Negara tetap optimal. Latief, Zakaria, dan Mapparenta (2020) mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara kebijakan insentif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berlandaskan paparan di atas, maka hipotesis kedua yang dapat dikembangkan yaitu:

H2: Insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sosialisasi perpajakan yaitu kegiatan memberikan informasi tentang dasar-dasar, tatacara, dan hukum perpajakan kepada masyarakat luas khususnya wajib pajak (Wahono, 2012). Dengan adanya kegiatan sosialisasi, maka masyarakat akan mengetahui dan memahami pentingnya membayar pajak. Hasil penelitian dari Putri, Rispantyo, dan Kristianto (2018) memaparkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara sosialisasi dengan kepatuhan wajib pajak. Sesuai paparan di atas, maka hipotesis ketiga yang dapat dikembangkan yaitu:

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

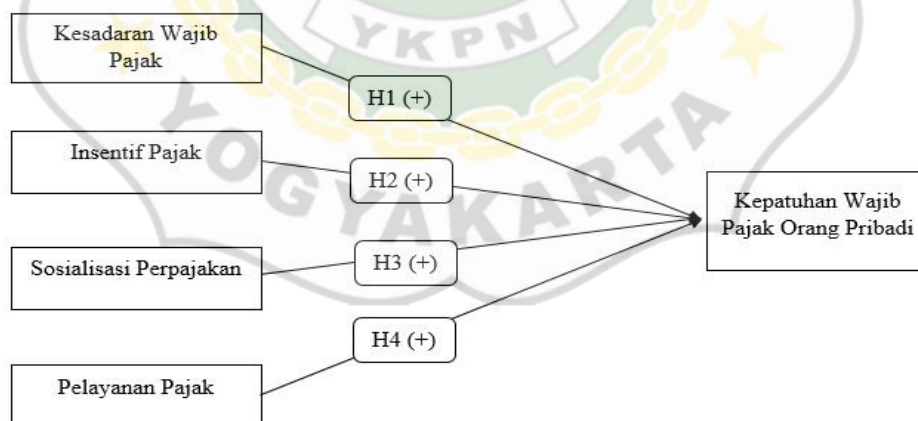
H3: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Fasilitas berupa layanan untuk membantu wajib pajak terkait tanggungan pajaknya disebut pelayanan dalam sektor pajak. Hasil penelitian Subarkah dan Dewi (2017) mengungkapkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh pelayanan pajak. Sesuai paparan di atas, maka hipotesis keempat yang dapat dikembangkan yaitu:

H4: Pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Kerangka Penelitian



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup Penelitian

Riset ini menggunakan data primer dengan pengisian kuesioner. Pada riset ini, kuesioner dibagikan secara *online* melalui *platform google formulir* kepada wajib pajak orang pribadi. Periode penelitian berkisar bulan Maret-September 2021.

Sampel dan Data Penelitian

Populasi yang digunakan yaitu seluruh wajib pajak orang pribadi baik karyawan maupun pekerja bebas yang bertempat tinggal di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dikarenakan besarnya populasi, maka penulis menggunakan sampel guna menghemat waktu penelitian. Kriteria-kriteria yang diperlukan dalam memilih sampel, yaitu wajib pajak orang pribadi baik karyawan maupun pekerja bebas, memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan pernah membayar pajak penghasilan (PPh Pasal 21) di masa pandemi COVID-19, dan berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).

Jenis dan Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel, yaitu variabel dependen dan variabel independen. Kepatuhan wajib pajak berperan sebagai variabel dependen. Sementara, kesadaran wajib pajak, insentif pajak, sosialisasi perpajakan, dan pelayanan pajak berperan sebagai variabel independen. Variabel dependen dan independen akan diukur dengan modifikasi skala *likert* 4 skala. Berikut ini merupakan definisi operasional masing-masing variabel:

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1. Kesadaran Wajib Pajak (X1)

Kesadaran wajib pajak ialah kesadaran dari diri wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berikut merupakan indikator pengukuran menurut Sari di dalam penelitian Febriani dan Suparno (2019):

- 1) Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara;
- 2) Penundaan pembayaran pajak dapat merugikan Negara;
- 3) Pajak ditetapkan dalam Undang-Undang dan bersifat dapat dipaksakan;
- 4) Membayar pajak tidak sesuai dengan yang kenyataan akan merugikan Negara.

2. Insentif Pajak (X2)

Insentif pajak ialah kebijakan berupa pemotongan atau pembebasan terhadap pembayaran pajak yang diberikan oleh Pemerintah dalam kondisi tertentu. Berikut merupakan indikator pengukuran menurut Latief, Zakaria, dan Mapparenta (2020):

- 1) Keadilan dalam pemberian insentif pajak;
- 2) Dampak yang ditimbulkan dari insentif pajak.

3. Sosialisasi Perpajakan (X3)

Sosialisasi perpajakan ialah upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajiban perpajakannya. Berikut merupakan indikator pengukuran menurut Wijayanto (2016):

- 1) Pengetahuan perpajakan;

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- 2) Tatacara sosialisasi pajak;
- 3) Frekuensi sosialisasi pajak;
- 4) Kejelasan sosialisasi pajak yang diberikan oleh petugas pajak.

4. Pelayanan Pajak (X4)

Pelayanan pajak ialah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak untuk membantu memenuhi kewajiban perpajakannya. Berikut merupakan indikator pengukuran menurut Sari di dalam penelitian Febriani dan Suparno (2019):

- 1) Petugas pajak memberikan penyuluhan kepada wajib pajak di bidang perpajakan;
- 2) Petugas pajak memberi pelayanan dengan baik dan cepat;
- 3) Petugas pajak memberi pelayanan dengan ramah dan sopan;
- 4) Petugas pajak membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam perpajakannya.

5. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan wajib pajak ialah kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berikut merupakan indikator pengukuran menurut Prabandaru (2019):

- 1) Wajib pajak mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP);
- 2) Wajib pajak menyetorkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu;
- 3) Wajib pajak menghitung dan membayar pajak terutang atas penghasilan yang diperoleh dengan benar;
- 4) Wajib pajak membayar tunggakan pajak sebelum jatuh tempo.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Metode dan Teknik Analisis

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif berfungsi untuk mengklasifikasikan data-data variabel sesuai dengan kelompoknya masing-masing (Siyoto & Sodik, 2015).

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Pengujian ini bertujuan guna menilai derajat ketepatan antara data pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan (Sugiyono, 2013).

Pengujian ini menggunakan metode *Pearson Correlation*. Validitas tercapai apabila nilai r hitung melebihi nilai r tabel.

b. Uji Reliabilitas

Sebuah kuesioner dapat ditentukan reliabel apabila terdapat konsisten jawaban (Ghozali, 2011). Data yang reliabel tercermin pada nilai *Cronbach Alpha* melebihi 0,60.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tujuan dari dilakukannya pengujian ini yakni memastikan bahwa sampel yang digunakan berdistribusi normal. Penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Data berdistribusi normal apabila nilai probabilitas melebihi 5%.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini bertujuan menilai korelasi antar variabel independen pada model regresi. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *VIF* (*Variance Inflation Factor*). Tidak terjadi multikolinearitas

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

terlihat pada nilai *Tolerance* kurang dari 0,10 dan VIF melebihi 10,00 (Ghozali, 2011).

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini berfungsi menilai ketidaksamaan varian residual antara satu dengan yang lain. Apabila tingkat signifikan lebih besar daripada derajat signifikansinya (5%), maka model regresi dinyatakan tidak memiliki masalah heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini bertujuan mencari hubungan antara dua buah atau lebih variabel independen terhadap satu buah variabel dependen (Marzuki, Armereo, & Rahayu, 2020). Dengan demikian, persamaan regresinya yaitu:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

5. Uji Hipotesis

a. Uji F

Pengujian ini berfungsi guna menilai pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila nilai signifikansinya kurang dari 5% atau nilai F hitung melebihi nilai F tabel berarti menerima H_a .

b. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini bermaksud untuk menilai secara parsial hubungan variabel dependen dengan independen (Ghozali, 2011). Apabila nilai signifikansinya kurang dari 5%, artinya terdapat pengaruh secara parsial (H_a diterima).

c. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Pengujian ini bertujuan mengukur kecocokan (*goodness of fit measure*) antara data dengan garis estimasi regresi (Yusuf & Daris, 2018). Semakin koefisien determinasinya mendekati satu, maka hampir semua informasi mampu memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2011).

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Penelitian

Data kuesioner yang memenuhi kriteria dan dapat digunakan berjumlah 110 buah. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, usia, pekerjaan, dan tempat tinggal.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Standar Deviasi
KSWP	110	1	4	3,352	0,712
IP	110	1	4	3,026	0,792
SP	110	1	4	2,868	0,851
PP	110	1	4	3,347	0,689
KPWP	110	1	4	3,447	0,700

Berdasarkan tabel di atas, seluruh variabel memiliki nilai minimum 1 yang berarti bahwa responden menjawab sangat tidak setuju dan memiliki nilai maksimum 4, berarti bahwa responden menjawab sangat setuju. Nilai *mean* pada variabel kesadaran wajib pajak (KSWP) menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat kesadaran wajib pajak yang tinggi dalam membayar pajak di masa pandemi COVID-19. Nilai *mean* pada variabel insentif pajak (IP) menunjukkan bahwa responden setuju dengan adanya insentif pajak yang diberikan Pemerintah di masa

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pandemi *COVID-19*. Nilai *mean* pada variabel sosialisasi perpajakan (SP) menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini setuju dengan adanya sosialisasi perpajakan di masa pandemi *COVID-19*. Nilai *mean* pada variabel pelayanan pajak (PP) menunjukkan bahwa responden setuju dengan adanya pelayanan pajak yang disediakan Pemerintah di masa pandemi *COVID-19*. Nilai *mean* variabel kepatuhan wajib pajak (KPWP) menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini memiliki tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi dalam membayar pajak di masa pandemi *COVID-19*.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan menggunakan metode korelasi, yaitu uji *Pearson Correlation*. Riset ini memakai 110 orang narasumber dengan tingkat signifikansi 5% dan df sebesar $n-2$. Nilai *r* tabel dalam riset ini yaitu 0,1576 (5%, $df = 110-2 = 108$). Hasil tabel menjelaskan bahwa seluruh item pernyataan per variabel mempunyai nilai *r* hitung lebih besar daripada nilai *r* tabel, yaitu 0,1576 (5%, $df: 108$). Dengan demikian, kesimpulan yang bisa diperoleh yaitu variabel kesadaran wajib pajak, insentif pajak, sosialisasi perpajakan, pelayanan pajak, dan kepatuhan wajib pajak dibuktikan valid.

b. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai Kritis	Kesimpulan
Kesadaran Wajib Pajak	0,815	0,60	Reliabel
Insentif Pajak	0,871	0,60	Reliabel
Sosialisasi Perpajakan	0,905	0,60	Reliabel
Pelayanan Pajak	0,900	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,792	0,60	Reliabel

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* seluruh variabel lebih besar dari nilai kritis (0,60) yang berarti bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pada pengujian ini, diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,335 lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini dikatakan berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	0,606	1,651	Tidak terjadi gejala multikolinearitas
Insentif Pajak	0,456	2,191	Tidak terjadi gejala multikolinearitas
Sosialisasi Perpajakan	0,375	2,670	Tidak terjadi gejala multikolinearitas
Pelayanan Pajak	0,598	1,672	Tidak terjadi gejala multikolinearitas

Tabel menunjukkan bahwa seluruh variabel memenuhi kriteria, yaitu nilai *Tolerance* > 0,10 dan VIF < 10,00.

c. Uji Heteroskedastisitas

Variabel Independen	Signifikansi	Nilai α	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	0,077	0,05	Tidak memiliki gejala heteroskedastisitas

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Insentif Pajak	0,332	0,05	Tidak memiliki gejala heteroskedastisitas
Sosialisasi Perpajakan	0,485	0,05	Tidak memiliki gejala heteroskedastisitas
Pelayanan Pajak	0,923	0,05	Tidak memiliki gejala heteroskedastisitas

Tabel menunjukkan bahwa tingkat signifikan seluruh variabel lebih besar daripada 5% (0,05). Dengan demikian, bisa diputuskan bahwa keempat variabel tidak mempunyai gejala heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
		B	<i>Std. Error</i>	Beta		
1	(Constant)	9,388	1,718		5,464	0,000
	Kesadaran Wajib Pajak	0,512	0,093	0,537	5,484	0,000
	Insentif Pajak	-0,024	0,104	-0,026	-0,232	0,817
	Sosialisasi Perpajakan	0,132	0,088	0,187	1,501	0,136
	Pelayanan Pajak	-0,046	0,86	-0,052	-0,530	0,597
Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak						

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, persamaan regresi dapat dipaparkan sebagai berikut:

$$Y = 9,388 + 0,512X_1 - 0,024X_2 + 0,132X_3 - 0,046X_4$$

5. Uji Hipotesis

a. Uji F

Berdasarkan hasil *output* SPSS diperoleh nilai F hitung yaitu $16,797 > 2,46$ (F tabel; $df_1 = 4$; $df_2 = 105$) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini bisa disimpulkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel kesadaran wajib pajak, insentif pajak, sosialisasi perpajakan, dan pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Uji Parsial (Uji t)

Pada penelitian ini, nilai t tabel yaitu $1,6595$ ($df = n - k = 110 - 5 = 105$ dengan tingkat signifikansi 5%). Nilai t hitung variabel kesadaran wajib pajak, yaitu $5,484 > 1,6595$ (nilai t tabel) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, bisa dibuktikan bahwa secara parsial kesadaran wajib pajak (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (H_0 ditolak dan menerima H_1). Sementara, nilai t hitung variabel insentif pajak ($-0,232$), sosialisasi perpajakan ($1,501$), dan pelayanan pajak ($-0,530$) kurang dari $1,6595$ dan nilai signifikansi ketiga variabel (X_2 , X_3 , dan X_4) melebihi $0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel ini secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (H_0 diterima dan menolak H_2 , H_3 , dan H_4).

c. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Berdasarkan hasil SPSS, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*adjusted R²*) yaitu $0,367$ atau $36,7\%$, artinya kemampuan variabel kesadaran wajib pajak, insentif pajak, sosialisasi perpajakan, dan

pelayanan pajak dalam menjelaskan variasi dari kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 36,7%. Sedangkan, sisanya sebesar 63,3% variasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh variabel lain.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak di Masa Pandemi COVID-19

Berdasarkan hasil pengujian di atas, dapat dipaparkan adanya pengaruh positif antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di masa pandemi COVID-19. Hasil riset ini didukung oleh riset terdahulu dari (Subarkah & Dewi, 2017), (Listyowati, Samrotun, & Suhendro, 2018), (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018), dan (Mahendra & Budiarta, 2020).

Pengaruh Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak di Masa Pandemi COVID-19

Berdasarkan hasil pengujian di atas, dapat dipaparkan bahwa insentif pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di masa pandemi COVID-19. Artinya, adanya kebijakan insentif pajak tidak dapat menjamin wajib pajak orang pribadi untuk patuh dalam melunasi pajaknya karena insentif pajak yang diberikan Pemerintah hanya diterima oleh beberapa wajib pajak yang memenuhi kriteria. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya dari (Dewi, Widyasari, & Nataherwin, 2020).

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak di Masa Pandemi COVID-19

Berdasarkan hasil pengujian di atas, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

membayar pajak di masa pandemi *COVID-19*. Artinya, ada atau tidaknya sosialisasi perpajakan tidak mempengaruhi wajib pajak untuk patuh membayar pajak karena wajib pajak secara mandiri telah memahami hukum dan tatacara perpajakan. Hasil riset ini didukung oleh riset terdahulu dari (Lestari, 2018), (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018), dan (Kusumayanthi & Suprasto, 2019).

Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak di Masa Pandemi *COVID-19*

Berdasarkan hasil pengujian di atas, dapat ditunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di masa pandemi *COVID-19*. Artinya, ada atau tidaknya pelayanan pajak tidak mempengaruhi sikap kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak secara mandiri telah memahami tatacara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara langsung maupun *online* melalui aplikasi pajak sehingga tidak memerlukan bantuan dari petugas pajak. Hasil riset ini didukung oleh riset sebelumnya dari (Ester, Nangoi, & Alexander, 2017), (As'ari & Erawati, 2018), (Listyowati, Samrotun, & Suhendro, 2018), (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018), (Susilawati, Asmalidar, & Barus, 2018), (Famami & Norsain, 2019), (Febriani & Suparno, 2019), dan (Dewi, Widyasari, & Nataherwin, 2020).

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di masa pandemi *COVID-19*.
2. Variabel insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di masa pandemi *COVID-19*.
3. Variabel sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di masa pandemi *COVID-19*.
4. Variabel pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di masa pandemi *COVID-19*.

Keterbatasan Penelitian

1. Banyak responden yang memenuhi kriteria, tetapi tidak ada keinginan untuk membantu mengisi kuesioner.
2. Sulitnya mencari responden yang bersedia mengisi kuesioner karena topik penelitian ini yaitu pajak, bersifat sensitif bagi sebagian orang.

Saran

1. Responden yang memenuhi kriteria dapat dihubungi melalui sms, pesan *WhatsApp*, *email*, atau via telepon dan dijelaskan secara baik-baik sehingga responden dapat memahami maksud dan tujuan dari peneliti.
2. Responden diberikan pemahaman yang jelas bahwa saat ini sedang melakukan penelitian dengan kerahasiaan data.

DAFTAR PUSTAKA

- Arviana, N., & Indrajati W., D. (2018, April). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, II(1), 146-154.
- As'ari, N. G., & Erawati, T. (2018, April). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Akuntansi Dewantara*, II(1), 46-55. Retrieved from jurnal.ustjogja.ac.id
- Dewi, S., Widyasari, & Nataherwin. (2020, Oktober). Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomika dan Manajemen*, IX(2), 108-124.
- Ester, K. G., Nangoi, G. B., & Alexander, S. W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, XII(2), 523-530.
- Famami, A. H., & Norsain. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di KKP Pratama Pamekasan. *Jurnal Akademi Akuntansi*, II(2), 104-118. Retrieved from <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/jaa>
- Febriani, I., & Suparno. (2019). Pengaruh Kesadaran, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi*, XIV(1), 49-64. Retrieved from <http://journal.unj/unj/index.php/wahana-akuntansi>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Vol. Cetakan Keempat). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kusumayanthi, L. O., & Suprasto, H. B. (2019, July). Pengaruh Penerapan E-Filling, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja Account Representative, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, XXVIII(1), 491-518.
- Latief, S., Zakaria, J., & Mapparenta. (2020, July). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak, dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center of Economic Student Journal*, III(3), 270-289.
- Lestari, I. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. *Skripsi*.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Listyowati, Samrotun, Y. C., & Suhendro. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga*, III(1), 372-395. Retrieved from www.jraba.org
- Mahendra, I. J., & Budiarta, K. (2020, May). Pengaruh Penerapan E-Filling Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Pajak, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, XXX(5), 1183-1195.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Marzuki, A., Armereo, C., & Rahayu, P. F. (2020). *Praktikum Statistik* (1st ed.). Malang: Ahli Media Press.
- Maulida, R. (2018, September 28). *Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia*. Retrieved from Online Pajak: <https://www.online-pajak.com>
- Prabandaru, A. (2019, Agustus 2). *Ketahui Indikator Kepatuhan Pajak Lewat Sistem Self Assessment*. Retrieved from klikpajak: <https://klikpajak.id/blog/>
- Putri, C., Rispantyo, & Kristianto, D. (2018, December). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kebijakan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*, XIV(4), 540-550.
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah. (2018, February). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, VIII(1), 1-13.
- Sibarani, P., & Tarigan, T. M. (2018). *Pajak Penghasilan Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Siregar, D. L. (2017, July). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam. *Journal of Accounting & Management Innovation*, I(2), 119-128.
- Siyoto, S., & Sodik, M. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Soemitro, R. (1988). *Pengantar Singkat Hukum Pajak*. Bandung: Eresco.
- Subarkah, J., & Dewi, M. W. (2017, January). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, XVII(2), 61-72.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Suryadi, I., Suyadi, I., & Sunarti. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Administrasi dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajibannya. *Jurnal Perpajakan*, VIII(1), 1-10. Retrieved from perpajakan.studentjournal.ub.ac.id
- Susilawati, Asmalidar, & Barus, E. (2018, September). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan. *Kajian Akuntansi*, XIX(2), 221-237.
- Wahono, S. (2012). *Teori dan Aplikasi: Mengurus Pajak itu Mudah*. Mojokerto: Gramedia Direct.
- Wijayanto, G. J. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB P2) di Kota Magelang Tahun 2015.
- Yusuf, M., & Daris, L. (2018). *Analisis Data Penelitian Teori dan Aplikasi dalam Bidang Perikanan*. Bogor: PT Penerbit IPB Press.