

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pasca Pandemi Covid-19 di Kota Yogyakarta

Siti Masrohah¹, Fajar Satriya Segarawasesa²

^{1,2}Universitas Aisyiyah Yogyakarta

E-mail: sitimasrohah30@gmail.com¹, fajarsatriyas@unisayogya.ac.id²

Article History:

Received: 14 Januari 2024

Revised: 03 Februari 2024

Accepted: 05 Februari 2024

Keywords:

Taxpayer Compliance, Tax Amnesty, Taxpayer Awareness, E-SPT, E- Filing, Service Quality.

Abstract: Indonesia is a developing country. Therefore, Indonesia requires a substantial amount of state income revenue to support national development financing in all domains, including economic, social, cultural, and legal development. The purpose of this study is to examine the impact of tax amnesty, taxpayer awareness, e-SPT, e-filing, and service quality on individual taxpayer compliance in Yogyakarta. This research technique employed a quantitative approach based on a test of multiple linear regression analysis. The research data were questionnaire-collected primary data. The population of this survey consisted of 64,323 individual taxpayers registered at KPP Pratama Yogyakarta. This study's sample size was 100 respondents, and the method used to select this sample was accidental sampling. This study's findings indicate that tax amnesty has no impact on individual taxpayer compliance, taxpayer awareness has a positive impact on individual taxpayer compliance, the e-SPT system has no impact on individual taxpayer compliance, the e-filing system has no impact on individual taxpayer compliance, and service quality has no impact on individual taxpayer compliance.

PENDAHULUAN

Negara Indonesia merupakan negara berkembang, sehingga Indonesia membutuhkan penerimaan pendapatan negara dalam jumlah besar guna menopang pembiayaan pembangunan nasional dalam aspek di segala bidang seperti pada pembangunan dibidang ekonomi, sosial, budaya, serta hukum. Anggaran Pendapatan Belanja saat ini lebih dari 70% diperoleh dari penerimaan pajak (Arifin & Syafii, 2019).

Pajak merupakan salah satu pendapatan terbesar bagi Negara dibanding dengan pendapatan lainnya oleh karena itu, pemerintah terus mengoptimalkan pajak setiap tahunnya. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak guna meningkatkan pendapatan negara dengan strategi melakukan program tax amnesty pajak. Tax amnesty atau dikenal dengan istilah penghapusan sanksi pajak atas wajib pajak. Kebijakan tersebut diatur dalam Undang-Undang No.11 tahun 2016 tentang pengampunan pajak. Pemberlakuan program tax amnesty diharapkan dapat menjadi acuan dalam memupuk kepatuhan wajib pajak.

Menelusik kondisi yang terjadi pada tahun 2020 yaitu adanya pandemi Covid-19 di Indonesia membuat pemerintah waspada akan pendapatan negara menurun. Peningkatan negara yang terdampak virus Covid-19 di berbagai negara seperti Amerika Serikat, Spanyol, dan Italia membuat situasi ekonomi dunia semakin memburuk. Beberapa lembaga negara bahkan memprediksikan pelemahan ekonomi dunia, seperti International Monetary Fund (IMF) yang memproyeksikan ekonomi global mencapai minus di angka 3%. Menteri Keuangan (Menkeu) memberitahukan bahwa pendapatan masih mencapai angka positif, namun harus tetap waspada untuk kedepannya. Masa pandemi ini kebijakan fiskal yang ekspansif menjadi opsi dari berbagai negara untuk menyelamatkan ekonomi (Kominfo, 2020).

Penelitian di kota Yogyakarta sampai dengan tahun 2021 terdapat 64.323 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Yogyakarta. Namun, hanya 52.842 wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Hal ini terdapat penurunan dari tahun sebelumnya. Target pajak pada tahun 2019 mencapai Rp1.435.057.436.000 dengan realisasi sebesar 86,53% senilai Rp 1.241.759.147.778. Realisasi penerimaan PPh pada tahun 2020 mencapai 93,67% atau senilai Rp 1.104.530.546.620 dengan target sebesar Rp. 1.179.170.644.000. Sedangkan pada tahun 2021 terlihat realisasi penerimaan pajak penghasilan dengan target sebesar Rp 1.199.900.242.000 dengan realisasi 79,58%, sebesar Rp 954.855.740.917. Adanya pandemi covid-19 pada tahun 2020 sampai tahun 2021 penerimaan pajak penghasilan pada Kota Yogyakarta mengalami penurunan. Pandemi Covid-19 mengakibatkan masyarakat banyak yang mengalami pelemahan perekonomian, sehingga menyebabkan masyarakat yang membayar pajak cenderung kurang patuh.

Kepatuhan wajib pajak (WP) merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak sepanjang memberikan kontribusi bagi pembangunan negara, dan diharapkan di dalam pemenuhannya akan dipenuhi secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak sebagai kondisi dimana pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Oleh karena itu, dalam konteks ini, wajib pajak berusaha untuk mematuhi Undang-Undang perpajakan yang berlaku, dengan memenuhi kewajibannya ataupun melaksanakan hak perpajakannya (Putra et al., 2019).

Hasil penelitian Dwiatmono (2018) menyatakan bahwa tax amnesty berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian Suyanto & Pratama (2018) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan, namun kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan. Sedangkan hasil penelitian Pebriana & Hidayatulloh (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun penerapan e-SPT tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian Daeng (2021) menyatakan bahwa e-SPT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya perbedaan-perbedaan hasil penelitian terdahulu, maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti kembali faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan menambahkan variabel lain agar memperluas faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini berfokus pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dalam wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka, peneliti akan memuat penelitian ini dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pasca Pandemi Covid-19 Di Kota Yogyakarta". Hasil penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi dunia akademis dan praktisi dalam mengkaji kebijakan-kebijakan dalam perpajakan.

LANDASAN TEORI

1. Teori Atribusi

Teori atribusi relevan digunakan untuk menjelaskan tentang faktor- faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Teori atribusi ditemukan pertama kali oleh Heider pada tahun 1958. Teori atribusi mengasumsikan bahwa orang mencoba untuk menentukan sesuatu mengapa orang melakukan apa yang mereka lakukan. Teori atribusi digunakan untuk menentukan apakah perilaku seorang individu disebabkan secara internal atau eksternal (Atarwaman, 2020).

2. Pajak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh wajib pajak orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

3. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010) kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua hak dan kewajiban perpajakannya. Dimana terdapat 2 kepatuhan pajak yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah keadaan wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai ketentuan yang dalam perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan material merupakan keadaan dimana wajib pajak secara substantif sudah memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yang sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

4. *Tax Amnesty* / Pengampunan Pajak

Menurut UU No. 16 Tahun 2016 Tentang Pengampunan pajak, pengampunan pajak atau tax amnesty adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana dibidang perpajakan, dengan cara mengungkapkan harta dan membayar uang tebusan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini. Merujuk pada Undang-Undang tersebut, program tax amnesty berlangsung selama 10 bulan mulai dari bulan Juli 2016 hingga April 2017 secara serentak di seluruh Indonesia.

5. Sistem E-SPT

E-SPT merupakan forum pengisian SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang berupa aplikasi. Hadirnya e-SPT memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaporkan SPT secara online sehingga lebih praktis. Kelebihan e-SPT yaitu data perpajakan terorganisir dengan baik, pelaporan SPT menjadi lebih cepat dan aman, penghitungan pajak menjadi lebih cepat dan tepat dikarenakan menggunakan sistem computer, memudahkan dalam membuat laporan pajak, serta menghindari pemborosan kertas.

6. Sistem E-Filing

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 19/PJ/2009 Pasal 1 ayat 5, e-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada situ Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.co.id) atau penyedia layanan SPT elektronik atau application service provider (ASP).

7. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan kondisi mengetahui dan memahami serta melaksanakan. Hal ini kesadaran wajib pajak dapat diartikan suatu keadaan atau kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, serta melaksanakan suatu kewajiban perpajakannya. Menurut Fitria (2017) besarnya peranan yang diemban sektor perpajakan sebagai sumber pembiayaan negara atas kesadaran wajib pajak sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

8. Kualitas Layanan

Berdasarkan Zahrani & Mildawati (2019) kualitas layanan merupakan salah satu proses bantuan yang diberikan kepada wajib pajak yang membutuhkan sehingga dapat terciptanya suatu kesuksesan dan kepuasan. Pelayanan fiskus merupakan cara petugas pajak dalam melayani, membantu, dan mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan Wajib pajak. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat berdasarkan aspek hasil akhir, namun menyangkut kualitas SDM, proses, serta lingkungan. Fiskus bukan hanya berfokus memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak, namun juga diperlukan pemahaman terhadap hak dan kewajiban sebagai Fiskus yang diatur dalam UU perpajakan (Dwiatmono, 2018).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang merupakan metode yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2016). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang telah terdaftar di KPP Pratama Yogyakarta. Populasi pada penelitian ini berjumlah 64.323 wajib pajak Kota Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan salah satu teknik dalam pemilihan sampel, dimana pengambilan sampel secara aksidental (*accidental*). Peneliti mengambil sampel berdasarkan kebetulan, dan bisa mengambil siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan menggunakan skala likert. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Karakteristik Data Responden

Penyebaran kuesioner kepada responden yaitu sebanyak 100 kuesioner, dan kuesioner yang kembali sebanyak 100 kuesioner, sehingga data yang dapat diolah sebanyak 100 kuesioner yang terdiri dari jenis kelamin, umur, dan pekerjaan. Dari karakteristik jenis kelamin laki-laki sebanyak 37 responden atau 37%. Sedangkan jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 63 responden atau 63%. Responden berdasarkan umur pada usia 21-30 tahun sebanyak 42 responden, sedangkan jumlah responden pada usia 31-40 tahun sebanyak 16 responden, jumlah responden berusia 41-50 tahun sebanyak 17 responden, dan jumlah responden berusia >50 tahun sebanyak 25 responden. Sedangkan data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 19 responden, jumlah responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 16 responden, dan jumlah responden yang bekerja lain-lain sebanyak 65 responden.

2. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Tax Amnesty</i> (X1)	100	11	25	18.83	3.022
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	100	15	25	20.81	2.282
E-SPT (X3)	100	11	25	19.41	2.495
<i>E-Filing</i> (X4)	100	13	25	19.28	2.470
Kualitas Layanan (X5)	100	14	25	20.31	2.436
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	100	13	25	19.80	2.433

Berdasarkan tabel diatas, bahwa variabel X1 atau tax amnesty mendapatkan nilai range sebesar 14, nilai minimum sebesar 11, nilai maximum sebesar 25, nilai mean sebesar 18.83, dengan standar deviasi sebesar 3.022. Variabel X2 (Kesadaran Wajib Pajak) mendapatkan nilai range sebesar 10, nilai minimum sebesar 15, nilai maximum sebesar 25, nilai mean sebesar 20.81, serta nilai standar deviasi sebesar 2.282. Hasil analisis deskriptif variabel X3 (E-SPT) mendapatkan nilai range sebesar 14, nilai minimum sebesar 11, nilai maximum sebesar 25, nilai mean sebesar 19.41, serta nilai standar deviasi sebesar 2.495. Hasil analisis deskriptif variabel X4 (E-Filing) mendapatkan nilai range sebesar 12, nilai minimum sebesar 13, nilai maximum sebesar 25, nilai mean sebesar 19.28, serta nilai standar deviasi sebesar 2.470. Dalam penelitian ini menunjukkan nilai standar deviasi lebih kecil dibandingkan dengan mean menandakan bahwa data kurang bervariasi dan relatif rendah. Hasil analisis deskriptif variabel X5 (Kualitas Layanan) mendapatkan nilai range sebesar 12, nilai minimum sebesar 13, nilai maximum sebesar 25, nilai mean sebesar 20.31, serta nilai standar deviasi sebesar 2.436. Hasil analisis deskriptif variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak) mendapatkan nilai range sebesar 14, nilai minimum sebesar 11, nilai maximum sebesar 25, nilai mean sebesar 19.80, serta nilai standar deviasi sebesar 2.433.

3. Uji Kualitas Data

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Nilai		Keterangan
		R-hitung	R-tabel	
<i>Tax Amnesty</i> (X1)	X1.1	0.784	0.1654	Valid
	X1.2	0.802	0.1654	Valid
	X1.3	0.777	0.1654	Valid
	X1.4	0.780	0.1654	Valid
	X1.5	0.776	0.1654	Valid
Kesadaran Wajib Pajak(X2)	X2.1	0.779	0.1654	Valid
	X2.2	0.717	0.1654	Valid
	X2.3	0.802	0.1654	Valid
	X2.4	0.775	0.1654	Valid

	X2.5	0.627	0.1654	Valid
E-SPT (X3)	X3.1	0.792	0.1654	Valid
	X3.2	0.613	0.1654	Valid
	X3.3	0.747	0.1654	Valid
	X3.4	0.732	0.1654	Valid
	X3.5	0.674	0.1654	Valid
E-Filing (X4)	X4.1	0.791	0.1654	Valid
	X4.2	0.748	0.1654	Valid
	X4.3	0.841	0.1654	Valid
	X4.4	0.743	0.1654	Valid
	X4.5	0.790	0.1654	Valid
Kualitas Layanan (X5)	X5.1	0.725	0.1654	Valid
	X5.2	0.824	0.1654	Valid
	X5.3	0.820	0.1654	Valid
	X5.4	0.813	0.1654	Valid
	X5.5	0.663	0.1654	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1	0.832	0.1654	Valid
	Y2	0.784	0.1654	Valid
	Y3	0.742	0.1654	Valid
	Y4	0.747	0.1654	Valid
	Y5	0.796	0.1654	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas diatas, menunjukkan bahwa item-item pernyataan setiap variabel memperoleh hasil nilai r hitung lebih besar dari r tabel dimana r tabel sebesar 0.1654 dinyatakan valid.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item	Keterangan
<i>Tax Amnesty (X1)</i>	0.841	5	Reliabel
<i>Kesadaran Wajib Pajak (X2)</i>	0.791	5	Reliabel
<i>E-SPT (X3)</i>	0.729	5	Reliabel
<i>E-Filing (X4)</i>	0.841	5	Reliabel
<i>Kualitas Layanan (X5)</i>	0.826	5	Reliabel
<i>Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</i>	0.838	5	Reliabel

Berdasarkan data diatas, hasil uji reliabilitas pada masing-masing variabel menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas Data

	Unstandardized Residual
N	100
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.200

Berdasarkan tabel 4 diatas, hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikan sebesar 0.200, dimana nilai sig > 0.05. Maka, dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	CollinearityStatistic	
	Tolerance	VIF
<i>Tax Amnesty</i> (X1)	.702	1.424
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	.817	1.224
E-SPT (X3)	.748	1.338
<i>E-Filing</i> (X4)	.841	1.190
Kualitas Layanan (X5)	.810	1.235

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel 5 diatas menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas pada setiap variabel. Hal ini dikarenakan hasil uji multikolinieritas pada kelima variabel memiliki nilai tolerance > 0.1, dan nilai VIF < 10.

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.
Tax Amnesty (X1)	.139
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	.156
E-SPT (X3)	.252
<i>E-Filing</i> (X4)	.154
Kualitas Layanan (X5)	.786

Berdasarkan tabel 6 diatas uji heteroskedastisitas pada variabel *tax amnesty* (X1) memperoleh hasil sebesar 0.139 > 0.05, variabel kesadaran wajibpajak (X2) memperoleh hasil sebesar 0.156 > 0.05, variabel e-SPT (X3) memperoleh hasil sebesar 0.252 > 0.05, variabel *e-filing* (X4) memperoleh hasil sebesar 0.154 > 0.05, dan variabel kualitas layanan (X5) memperoleh hasil sebesar 0.786 > 0.05. Maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

5. Uji Hipotesis

Tabel 7. Hasil Uji t

Variabel	T _{hitung}	T _{tabel}	Sig.	Keterangan
<i>Tax Amnesty</i>	1.694	1.985	.094	Tidak berpengaruh
Kesadaran Wajib Pajak	3.530	1.985	.001	Berpengaruh
E-SPT	.071	1.985	.944	Tidak berpengaruh
<i>E-Filing</i>	1.551	1.985	.124	Tidak berpengaruh
Kualitas Layanan	-.615	1.985	.540	Tidak berpengaruh

Berdasarkan tabel 7 hasil uji t menunjukkan bahwa variabel independen yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu variabel kesadaran

wajib pajak dengan nilai t hitung sebesar $3.530 > t$ tabel sebesar 1.985, dengan nilai sig. sebesar 0.01 atau lebih kecil dari 0.05, yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, sedangkan variabel independen lainnya seperti *tax amnesty*, E-SPT, *e-filing*, dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dikarenakan pada variabel *tax amnesty* menunjukkan t hitung sebesar $1.694 < t$ tabel sebesar 1.985 dengan nilai sig. sebesar 0.94 atau lebih besar dari 0.05. Pada variabel E-SPT menunjukkan t hitung sebesar $0.071 < t$ tabel sebesar 1.985, dengan nilai sig. sebesar 0.944 atau lebih besar dari 0.05. variabel *e-filing* menunjukkan t hitung sebesar $1.551 < t$ tabel sebesar 1.985, dengan nilai sig. sebesar 0.124 atau lebih besar dari 0.05. Sedangkan pada variabel kualitas layanan (X5) menunjukkan t hitung sebesar $-0.615 < t$ tabel sebesar 1.985, dengan nilai sig. sebesar 0.540 atau lebih besar dari 0.05. Hal ini dikarenakan nilai sig > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_1 ditolak sehingga variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.477	.288	.187	2.194

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel 4.12 diatas, hasil yang didapatkan *adjusted R square* yaitu sebesar 0.187. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel bebas yaitu *tax amnesty*, kesadaran wajib pajak e-SPT, *e-filing*, serta kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sebesar 18,7%. Sedangkan 82,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *tax amnesty* memiliki nilai signifikansi diatas 0.05 yaitu sebesar 0.94 yang berarti bahwa H_1 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa *tax amnesty* tidak mempengaruhi wajib pajak orang pribadi untuk patuh dalam membayar pajak. Adanya program *tax amnesty* ini pemerintah mengharapkan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan serta meningkatkan pendapatan negara dari pajak. Namun, hasil penelitian ini adanya program *tax amnesty* yang di berikan oleh pemerintah tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman wajib pajak orang pribadi mengenai tujuan adanya program *tax amnesty* ini menganggap adanya program ini tidak adil atau tidak transparan bagi sebagian wajib pajak yang selalu patuh membayar pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusumaningrum & Aeni (2017) yang meneliti tentang pengaruh *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa *tax amnesty* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dimana hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 yaitu sebesar 0.01 yang berarti bahwa H_2 diterima. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak, hal ini menunjukkan bahwa hampir seluruh wajib pajak orang pribadi sadar apabila penundaan pembayaran pajak dapat merugikan negara. Kesadaran wajib pajak mengacu pada

tingkat pengetahuan, pemahaman, serta kepatuhan wajib pajak dalam perpajakan. Kesadaran yang tinggi berarti wajib pajak paham tentang aturan perpajakan yang berlaku, sehingga dengan pemahaman yang baik mereka akan lebih mungkin mematuhi peraturan perpajakan dengan benar. Wajib pajak menyadari dengan membayar pajak, maka wajib pajak berpartisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Hasil penelitian yang dilakukan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suyanto & Pratama, (2018) dimana penelitian tersebut membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Penerapan Sistem E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel E-SPT memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 yaitu sebesar 0.944 yang berarti bahwa H3 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa adanya penerapan sistem elektronik aplikasi E-SPT oleh pemerintah tidak mempengaruhi wajib pajak untuk patuh membayar pajak. Adanya e-SPT ini pemerintah mengharapkan dapat menjadi salah satu upaya meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Namun, dapat diketahui bahwa tidak semua wajib pajak dapat memahami penggunaan aplikasi e-SPT terlebih pada generasi dahulu. Dimana responden berusia >50 sebanyak 25% terbanyak setelah responden yang berusia 21-30 yang dirasa sulit memahami penggunaan aplikasi e-SPT. Namun, walaupun responden yang berusia 21-30 tahun menjadi jumlah terbanyak sebesar 42% juga belum dapat sepenuhnya memahami penggunaan aplikasi e-SPT. Maka hal ini perlu adanya edukasi atau sosialisasi lebih terhadap wajib pajak tentang penggunaan aplikasi e-SPT. Hasil penelitian yang dilakukan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pebrina & Hidayatulloh (2020) dimana penelitian tersebut membuktikan bahwa penerapan E-SPT tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *e-filing* memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 yaitu sebesar 0.124 yang berarti bahwa H4 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa adanya penggunaan sistem elektronik perpajakan *e-filing* tidak dapat meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penerapan sistem *e-filing* oleh Direktorat Jenderal Pajak ditujukan untuk memudahkan pembayaran pajak dan penyampaian SPT tahunan oleh wajib pajak secara tepat waktu. Khususnya dimasa pandemi covid-19, dimana pelaporan pajak sangat dianjurkan secara online untuk mengurangi antrian, sehingga dapat meminimalisir penyebaran virus covid-19. Penerapan sistem *e-filing* juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta lebih mudah dan nyaman dalam menyampaikan SPT tahunan. Namun, sebaik-baiknya sistem yang diterapkan tentu terdapat hambatan atau permasalahan yang terjadi. Kurangnya edukasi tentang bagaimana cara menggunakan *e-filing*, terlebih kurang pemahannya wajib pajak dalam penggunaan internet menjadi kesulitan tersendiri bagi wajib pajak terlebih wajib pajak yang berusia >50 tahun. Sehingga setelah masa pandemi covid-19, fakta lapangan menunjukkan mayoritas wajib pajak menggunakan sistem manual dalam pembayaran pajak. Hasil penelitian yang dilakukan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifin & Syafii (2019) dimana penelitian tersebut membuktikan bahwa program *E-Filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

5. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 yaitu sebesar 0.540 yang berarti bahwa H5 ditolak. Sehingga

kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini membuktikan bahwa semakin baiknya kualitas layanan yang diberikan kepada wajib pajak tidak serta merta membuat kepatuhan wajib pajak meningkat, karena tanpa adanya dorongan dari individu serta kesadaran para wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya maka kualitas layanan tidak mempengaruhi wajib pajak dalam kepatuhan perpajakannya. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, serta sikap yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak. Kualitas pelayanan juga dapat diukur dari petugas pelayanan pajak yang memiliki pengetahuan, kemampuan, pengalaman, serta dapat menanggapi pengaduan dari masyarakat dengan cepat dan tanggap. Hasil penelitian yang dilakukan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh As'ari (2018) dimana penelitian tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini didapatkan kesimpulan bahwa *tax amnesty* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, E-SPT tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Variabel *E-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan kesimpulan yang terdapat dalam penelitian ini, maka ada beberapa saran yang diberikan oleh peneliti, antara lain:

1. Diharapkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) agar meningkatkan sosialisasi yang lebih intensif mengenai pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak dapat meningkat.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek sehingga menghasilkan sampel yang lebih banyak serta dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel atau memperluas variabel lain seperti sosialisasi perpajakan, lingkungan wajib pajak atau variabel lainnya sehingga untuk selanjutnya dapat ditemukan variabel baru yang akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode lain selain kuesioner seperti metode wawancara, sehingga dapat memperoleh hasil yang objektif.

DAFTAR REFERENSI

- Arifin, S. B., & Syafii, I. 2019. Penerapan *E-Filing*, E-Billing Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Medan Polonia. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS : Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 9.
- As'ari, N. G. 2018. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop). *Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 1 No. 6*.
- Fitria, D. 2017. Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. 4(1), 30–44.
- Harlim, A. 2019. Pengaruh Penerapan E-SPT, *E-Filing*, dan *E-Billing* Terhadap Tingkat

- Kepuasan dan Dampaknya Pada Kepatuhan Wajib Pajak.
- Irmayani, I., & Fathah, R. N. (2023). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di Kota Yogyakarta. *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, 2(6), 498–510. <https://doi.org/10.56799/jceki.v2i6.1959>
- Kusumaningrum, N. A. & Aeni, I. N. (2017). Pengaruh *Tax Amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pratama Pati. *Accounting Global Journal, Vol. 1 No 1*.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan, Edisi Revisi 2009*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Ningrum, T. W. ., & Segarawasesa, F. S. . (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Kebumen. *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, 2(6), 565–579. <https://doi.org/10.56799/jceki.v2i6.2029>
- Pebrina R, & Hidayatulloh A. 2020. Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, Vol.17 No.1*.
- Putra, W. E., Kusuma, I. L., & Dewi, M. W. 2019. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadidan Badan di Wilayah Kota Jambi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(1), 43.
- Suyanto, & Pratama, Y. H. 2018. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi: Studi aspek pengetahuan, kesadaran, kualitas layanan dan kebijakan sunset policy. *Jurnal EkonomiDan Bisnis*, 21(1), 139–158.
- Yulianti Tirza, & Satyawati Endang. 2021. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Self- Assessment System,Sanksi Pajak, Penerapan e-SPT dan Nasionalisme Terhadap KepatuhanWajib Pajak dalam Melaporkan SPT Tahunan. *Jurnal Riset Dan Akuntansi,Vol.17 No.21, (2021)*.