

PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, FAKTOR EKONOMI, SANKSI PERPAJAKAN, PENYULUHAN PERPAJAKAN, INSENTIF PAJAK, OPTIMALISASI ICT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MASA PANDEMI COVID-19

Elta Putri Afriliana

elt4putri@gmail.com

Danny Wibowo

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to determine the effect of service quality, education level, economic factors, tax sanctions, tax consultation, tax incentives, and ICT optimization on taxpayers' compliance during the pandemic of Covid-19. Moreover, the research was quantitative, with primary data. Furthermore, the instrument in the data collection technique used questionnaires. The questionnaires were distributed to taxpayers listed on KPP Gubeng, Surabaya. Additionally, the data collection technique used probability sampling, consisting of 100 people. The data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 26. The research result concluded that understanding tax rules, service quality, tax sanctions, tax consultation, tax incentives, and ICT optimization ICT significantly affected taxpayers' compliance listed on KPP Gubeng, Surabaya. It was shown from each significance level had $\alpha = 0.05$. However, economic factors had an insignificant effect on taxpayers' compliance listed on KPP Gubeng, Surabaya; which had a significance level of $\alpha > 0.05$, during the pandemic of Covid19.

Keywords: taxpayers' awareness, tax service quality, education level, economic factors, tax sanction, tax consultation, tax incentives, ICT optimization

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, faktor ekonomi, sanksi perpajakan, penyuluhan perpajakan, insentif pajak, dan optimalisasi ICT terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dimana data diperoleh dari data primer berupa kuesioner yang disebar kepada Wajib Pajak terdaftar di KPP Gubeng Surabaya dengan metode *Probability Sampling* sebanyak 100 orang. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan *software* SPSS 26. Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, penyuluhan perpajakan, insentif pajak, dan optimalisasi ICT berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak terdaftar di KPP Gubeng Surabaya. Hasil ini dapat dilihat dari tingkat signifikansi masing-masing variabel menunjukkan $\alpha = 0.05$. Sedangkan variabel faktor ekonomi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak terdaftar di KPP Gubeng Surabaya yang dapat dilihat dari tingkat signifikansi $\alpha > 0.05$.

Kata Kunci: kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, tingkat pendidikan, faktor ekonomi, sanksi perpajakan, penyuluhan perpajakan, insentif pajak, optimalisasi ICT

PENDAHULUAN

Sebagai negara berkembang, Indonesia telah melakukan pembangunan secara nasional terhadap segala sektor untuk memepertahankan kesehatan ekonomi negara. Untuk mencapai tujuan tersebut Indonesia memiliki sumber pembiayaan atau pendapatan yang berasal dari penghasilan perusahaan dalam negeri maupun luar negeri, penghasilan dari aset yang dimiliki pemerintah, penghasilan dari alam (*natural income*), dan pemungutan pajak.

Pada awalnya pajak bersifat sukarela dan semakin berkembang saat ini pajak bersifat memaksa atau wajib dilaksanakan semua warga yang termasuk golongan wajib pajak.

Dengan adanya pandemi Covid-19 pemerintah berupaya untuk memulihkan kondisi ekonomi dan menjaga stabilitas keuangan dengan memberikan sejumlah fasilitas perpajakan yang diharapkan dapat menarik lebih banyak investasi masuk dan memudahkan wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Per 2 Nopember 2020, Pemerintah melalui Menteri Keuangan Sri Mulyani menyampaikan undang-undang tentang Ketentuan dan Fasilitas untuk Penguatan Ekonomi Indonesia atau yang disebut *omnibus law*.

Untuk mendukung upaya peningkatan kesadaran dan kemauan wajib pajak, Dirjen Pajak melakukan modernisasi terhadap sistem administrasi perpajakan dengan mengikuti situasi dan kondisi negara. Segala perubahan sistem seyogyanya disosialisasikan agar wajib pajak mengetahui dengan adanya perubahan sistem perpajakan. Di era teknologi yang segala sesuatu dapat dilakukan melalui optimalisasi ICT (*Information and Communication Technologies*) diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Apalagi di masa pandemi saat ini kegiatan tatap muka harus dibatasi untuk mengurangi risiko penularan virus sehingga segala kegiatan selalu memanfaatkan teknologi. Optimalisasi pemanfaatan teknologi sebenarnya sudah menjadi bagian dari reformasi pajak guna menciptakan kemudahan dan transparansi. DJP menyediakan *link Whatsapp/Telegram*, telepon kantor, sosial media untuk pelayanan pajak di setiap KPP atau hubungi kring pajak. Bahkan KPP banyak yang membuka kelas pajak secara daring bagi seluruh wajib pajak. Dalam menghitung, melaporkan dan menyetorkan pajak dapat melalui aplikasi perpajakan seperti *e-SPT*, *e-Billing*, *e-Filing*, dan *e-SPT* dan dapat melihat panduan di www.pajak.go.id atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan mitra Pajak seperti OnlinePajak. Selama masa pandemi ini, untuk mempermudah wajib pajak dalam mengurus pajak bisa dilakukan secara online melalui platform OnlinePajak.

Masyarakat harus diedukasi tentang pentingnya kemauan melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya. Tingkat pendidikan dan pengetahuan masyarakat tentang perpajakan sangat terbatas. Tidak semua masyarakat paham akan kewajiban, tata cara, dan perhitungan perpajakannya. Selain itu, tingkat kepatuhan dan tidak kepatuhan dipengaruhi berbagai faktor seperti kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, faktor ekonomi dan insentif pajak.

TINJAUAN TEORITIS

Pajak

Menurut Pasal 1 ayat 1 UU KUP No. 28 Tahun 2007, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang menurut undang-undang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa tanpa mendapat imbalan secara langsung yang digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dr. Soeparman Soemahamidjaya menyatakan pajak adalah iuran wajib yang berupa barang atau uang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum (Waluyo, 2011:2). Kesimpulan dari pengertian pajak yaitu: (1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang yang berlaku dan bersifat memaksa. (2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat menerima kontraprestasi dari pemerintah secara langsung. (3) Pajak memiliki tujuan sebagai *budgeter* untuk membiayai pengeluaran pemerintah, yang bila pemasukannya melebihi dapat dikatakan *surplus* dan digunakan untuk membiayai *public investment*.

Wajib Pajak

Wajib Pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kewajiban perpajakan sesuai undang-undang perpajakan yang meliputi pemotong, pemungut, pembayar dan pelapor pajak tertentu (Mardiasmo, 2011:23). Wajib pajak memiliki kewajiban untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menghitung, membayar dan melaporkan pajak sesuai

dengan sistem *self assessment*. Tidak aturan bahwa wajib pajak adalah orang yang sudah memiliki NPWP. Namun orang yang belum memiliki NPWP sudah bisa disebut wajib pajak apabila benar-benar sudah mempunyai hak dan kewajiban perpajakan atau yang sudah memenuhi *tatbestand* yang berarti seseorang untuk memenuhi syarat yang ditentukan di dalam undang-undang. Menurut UU PPh Nomor 36 tahun 2008 mengenai wajib pajak adalah sebagai berikut: Wajib Pajak Orang Probadi (WP OP), Wajib Pajak Badan (WP Badan), Wajib Pajak Bendaharawan (sebagai pemotong dan pemungut pajak).

Jenis Pajak

Jenis Pajak di Indonesia dibagi menjadi 2 (dua) golongan yaitu (1) Pajak Pusat adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan yang hasilnya digunakan untuk pembiayaan negara seperti perbaikan sarana dan prasarana, bantuan bencana alam nasional, bantuan kesehatan. Pajak Pusat meliputi: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM), Bea Materai, PBB Perkebunan, Perhutanan dan Pertambangan. Pajak Daerah adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah tingkat Provinsi/Kabupaten/Kota meliputi: Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Retribusi Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor, BPHTB, PBB Perdesaan dan Perkotaan, dan pajak daerah lainnya.

Fungsi Pajak

Seperti yang diketahui bahwa pajak mempunyai peranan yang sangat penting bagi negara karena pajak adalah sumber pendapatan negara yang berguna untuk membiayai pengeluaran pembangunan atau kebutuhan negara guna kemakmuran rakyat. Pajak memiliki beberapa fungsi yaitu:

- a. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)
Penerimaan negara yang berasal dari pajak berfungsi untuk membiayai kebutuhan negara seperti biaya pembangunan, biaya pemeliharaan, belanja pegawai, dan lain sebagainya. Pembiayaan pembangunan makin tahun semakin meningkat maka tabungan negara juga harus ditingkatkan yang mana juga besumber dari penerimaan pajak.
- b. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)
Pemerintah dalam menjaga pertumbuhan ekonomi juga melalui kebijakan pajak. Contohnya dalam rangka meningkatkan produksi dalam negeri dan menerapkan kebiasaan masyarakat untuk mencintai produk dalam negeri, pemerintah menaikkan bea masuk untuk produk luar negeri.
- c. Fungsi Stabilitas
Pemerintah menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga agar inflasi terkendali dengan cara mengatur peredaran yang di masyarakat, penggunaan pajak yang efektif dan efisien serta memungut pajak secara bijak.
- d. Fungsi Retribusi Pendapatan
Pajak yang diperoleh negara juga untuk membiayai kepentingan negara termasuk dana pembangunan sehingga dapat membuka lapangan pekerjaan dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan masyarakat.

Penghasilan

Definisi Penghasilan menurut UU PPh adalah setiap imbalan yang berkenaan dengan suatu pekerjaan atau jasa yang diterima oleh Wajib Pajak, dari sumber tertentu baik dari dalam negeri maupun luar negeri yang digunakan untuk hal konsumsi dan bersifat menambah kekayaan Wajib Pajak.

Pemahaman Peraturan Perpajakan

Menurut Rahayu (2010:141) kualitas pengetahuan pajak yang baik akan meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, semakin mudah pula bagi mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Nurmuntu, 2005:32).

Sanksi Perpajakan

Mardiasmo (2011:59) menyatakan dalam bukunya bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan atas ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan alat jaminan agar ketentuan dan tata cara perpajakan dapat dipatuhi dengan baik dan benar. Sehingga siapapun yang melanggar ketentuan wajib mendapat sanksi sesuai ketentuan yang berlaku agar tidak meremehkan peraturan perpajakan dan hal-hal yang tidak diinginkan. Di Indonesia Pelaksanaan dan Pengenaan Sanksi diatur dalam undang-undang berupa sanksi administratif atau denda bahkan sanksi pidana.

Ekonomi

Setiyono (2017) menyatakan kondisi ekonomi adalah kedudukan atau posisi seseorang dalam sekelompok manusia yang ditentukan oleh jenis aktivitas ekonomi, pendapatan, tingkat pendidikan, jenis tempat tinggal, dan jabatan dalam organisasi. Kondisi ini menggambarkan tingkat status ekonomi seseorang yang dapat memberi dampak bagi individu yang bersangkutan untuk membangun kesejahteraan bangsa dan negara. Sehingga diharapkan pendapatan negara ikut bertambah lewat pajak yang dibayarkan oleh setiap warga yang memiliki penghasilan di atas rata-rata.

Penyuluhan Perpajakan

Penyuluhan perpajakan yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk menyediakan informasi, pemahaman, dan pembinaan kepada masyarakat khususnya Wajib Pajak tentang undang-undang dan fasilitas perpajakan. Masyarakat diharapkan dapat memahami dan termotivasi agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Indikator sosialisasi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak antara lain penyuluhan, diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat, penyampaian informasi melalui sosial media, baliho serta website. Penyuluhan perpajakan diartikan sebagai upaya atau proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintah maupun non pemerintah agar masyarakat paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penyuluhan pajak memiliki arti proses penyebarluasan peraturan perpajakan agar dapat dipahami dan dapat diterapkan dalam kegiatan praktis di lapangan yang dilakukan secara berkesinambungan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kesadaran, dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Arifin, 2012).

Insentif Pajak

Insentif pajak adalah suatu kebijakan pemerintah untuk menarik investasi masuk dan sebagai alat untuk menstabilkan perekonomian suatu negara. Seperti yang diketahui, dengan adanya pandemi COVID-19 perekonomian di berbagai negara terutama Indonesia sangat terganggu. Tentunya pemerintah telah menyiapkan strategi dan protokol dalam menanggulangi ketidakstabilan ekonomi di kala pandemi seperti saat ini. Tidak hanya sektor yang bermodal besar saja yang terkena dampak melemahnya ekonomi karena pandemi COVID-19, tetapi juga sektor yang memiliki modal terbatas seperti UMKM. Kementerian Keuangan telah menyiapkan skema dalam menanggulangi krisis ekonomi akibat pandemi COVID-19 yaitu dengan menambah hutang negara untuk menutupi defisit anggaran dan membantu menjaga pertumbuhan ekonomi. Perekonomian yang baik menjadi tolak ukur

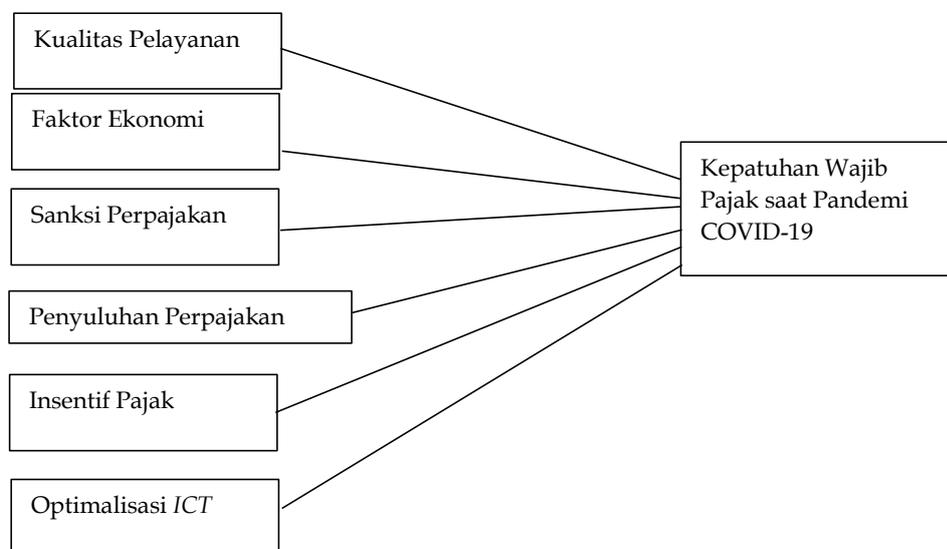
kemakmuran suatu negara yang dimana kesejahteraan rakyat menjadi tujuan kehidupan berbangsa dan bernegara.

Kepatuhan Pajak

Menurut Devano dan Rahayu (2006), kepatuhan perpajakan adalah sikap ketaatan, kepatuhan dan tunduk untuk melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang patuh yaitu wajib pajak yang sadar dan taat memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh timbal balik dan sanksi yang akan diberikan jika wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya. Seperti yang dijelaskan oleh Kirchler, 2007 (dalam Kirchler, 2010) bahwa jika wajib pajak membutuhkan penegakan hukum agar mereka mematuhi maka audit dan denda perlu diberikan untuk memberi efek jera.

Rerangka Konseptual

Rerangka konseptual menggambarkan pengaruh Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Faktor Ekonomi, Sanksi Perpajakan, Penyuluhan Perpajakan, Insentif Pajak, Optimalisasi ICT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Masa Pandemi Covid-19. Berikut adalah rerangka konseptual dari penelitian ini:



Gambar 1
Rerangka Konseptual

Hipotesis Penelitian

Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Masa Pandemi Covid-19

Pemahaman peraturan perpajakan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan peraturan perpajakan yang disahkan oleh Dirjen Pajak yang dilakukan dengan benar sesuai dengan ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Dengan kondisi saat ini pemerintah mengeluarkan peraturan baru penggabungan dari beberapa peraturan perundang-undangan untuk mengatasi masalah ketidakstabilan perekonomian, menyederhanakan peraturan dan mengatasi adanya regulasi yang disebut *Omnibus Law*.

H_1 : Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP masa pandemi COVID-19

Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Masa Pandemi Covid-19

Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan baik atau tidak. Kualitas pelayanan yang diberikan diharapkan sesuai dengan keinginan atau ekspektasi pelanggan. Pada penelitian Putri (2012:673) dijelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Jatmiko (2006:21) kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak secara optimal, akan meningkatkan kemauan membayar pajak karena wajib pajak merasa diberi pelayanan yang baik oleh aparat pajak dan sesuai yang diharapkan saat mengurus hal-hal yang berhubungan dengan pajak.

H₂ : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP masa pandemi COVID-19

Faktor Ekonomi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Masa Pandemi Covid-19

Tingkat penghasilan wajib pajak sebagai objek pajak sangat terkait dengan besarnya pajak terutang. Disisi lain tingkat penghasilan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya, maka salah satu hal yang dipertimbangkan dalam pemungutan wajib pajak adalah tingkat penghasilan atau faktor ekonomi (Rustyaningsih, 2011).

Wajib pajak yang memiliki penghasilan yang besar cenderung untuk patuh pajak daripada wajib pajak yang berpenghasilan kecil atau ekonomi pas-pasan. Menurut penelitian Sari dan Susanti (2013) menunjukkan bahwa tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Diperkuat dengan penelitian Chaerunnisa (2010) dan Ernawati (2014) bahwa faktor ekonomi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₃ : Faktor Ekonomi berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP masa pandemi COVID-19

Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Masa Pandemi Covid-19

Sanksi dalam perpajakan yaitu hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran agar norma perpajakan dipatuhi.

H₄ : Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP masa pandemi COVID-19

Penyuluhan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Masa Pandemi Covid-19

Adanya penyuluhan perpajakan agar masyarakat teredukasi dan memahami pentingnya patuh pajak dan apa saja timbal balik yang akan didapatkan masyarakat atas kepatuhan perpajakannya itu. Masyarakat yang kurang teredukasi tentang perpajakan cenderung tidak patuh atau tidak menghiraukan kewajiban perpajakannya. Menurut penelitian Novita dan Zahroh (2014) menunjukkan bahwa penyuluhan berpengaruh signifikan secara parsial atau individu terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Muchsin (2013) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara penyuluhan pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak,

H₅ : Penyuluhan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP masa pandemi COVID-19

Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Masa Pandemi Covid-19

Insentif pajak merupakan ketentuan khusus dalam perundang-undangan perpajakan yang berdampak pada berkurangnya jumlah pajak terutang yang seharusnya dibayar ke negara. Program ini bertujuan untuk membantu perekonomian negara terutama Indonesia saat masa pandemi COVID-19.

H₆ : Insentif Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP masa pandemi COVID-19

Optimalisasi ICT (*Information and Technologies Communication*) terhadap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Masa Pandemi Covid-19

Di masa pandemi COVID-19 pemerintah mengintruksikan untuk membatasi kegiatan tatap muka untuk memutus mata rantai penyebaran COVID-19. Sehubungan dengan hal tersebut, Dirjen Pajak membuka layanan hanya melalui *social media*, sistem perpajakan, dan telepon. Pengoptimalan ICT (*Information and Technologies Communication*) sangat diperlukan untuk mendukung kelancaran wajib pajak untuk tetap melakukan kewajiban perpajakannya. Jika teknologi tidak dimanfaatkan secara optimal, maka wajib pajak enggan untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

H₇ : Optimalisasi ICT berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP masa pandemi Covid-19

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk pada jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Variabel yang digunakan yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, faktor ekonomi, sanksi perpajakan, penyuluhan perpajakan, insentif pajak, optimalisasi ICT (*Information and Communication Technologies*), dan kepatuhan wajib pajak.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gubeng. Penelitian ini dalam menentukan sampel menggunakan metode *probability sampling* sehingga penarikan dari sebuah populasi dilakukan secara acak agar memiliki peluang yang sama untuk terpilih atau terambil.

Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data subjek (*Self-Report Data*) yaitu jenis data berupa opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subjek penelitian (responden).

Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui kuisioner. Responden yang menjadi sampel adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng. Kuesioner ini terdiri dari dua bagian yaitu pertanyaan mengenai data diri responden yang dirahasiakan oleh peneliti dan pertanyaan penelitian yang berhubungan dengan pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, faktor ekonomi, sanksi perpajakan, penyuluhan perpajakan, insentif pajak, optimalisasi ICT (*Information and Communication Technologies*)

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan kuisioner tertutup kepada wajib pajak. Kuisioner diberikan secara langsung kepada wajib pajak selaku responden.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel Independen

Dalam penelitian ini variabel independen (X) adalah pemahaman peraturan pajak, kualitas pelayanan, faktor ekonomi, sanksi perpajakan, penyuluhan perpajakan, insentif pajak, dan optimalisasi ICT (*Information and Communication Technologies*).

Variabel Dependen

Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak masa pandemi Covid-19.

Definisi Operasional Variabel

Pemahaman peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Adapun indikator yang akan digunakan dalam pengukuran pemahaman peraturan perpajakan dipenelitian ini antara lain: kewajiban kepemilikan NPWP, pengetahuan dan pemahaman mengenai hal dan kewajiban wajib pajak, pengetahuan mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak, pengetahuan mengenai peraturan baru yang disesuaikan dengan kondisi saat ini yaitu *omnibus law*.

Kualitas pelayanan pajak merupakan tingkat daya saing yang diharapkan dan pengendalian daya saing tersebut untuk memuaskan keinginan pelanggan atau pajak. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang memberikan kepuasan pada wajib pajak dan tetap dalam batas standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Indikator yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan pajak meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, aparat pajak, dan komunikasi; keinginan para staf untuk membantu wajib pajak dan memberikan layanan yang tanggap; kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan secara akurat, handal, dan memuaskan; memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kesopanan juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak.

Faktor ekonomi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh cukup besar bagi individu untuk dapat memenuhi kebutuhannya dan dalam membayar pajak (Carolla, 2013). Setiyono (2017) menyatakan kondisi ekonomi adalah kedudukan atau posisi seseorang dalam sekelompok manusia yang ditentukan oleh jenis aktivitas ekonomi, pendapatan, tingkat pendidikan, jenis tempat tinggal, dan jabatan dalam organisasi. Indikator yang dipakai sebagai acuan penelitian yaitu kondisi arus kas tahun pajak terakhir, laba sebelum pajak tahun pajak terakhir, profitabilitas tahun pajak terakhir.

Sanksi perpajakan merupakan alat jaminan agar ketentuan dan tata cara perpajakan dapat dipatuhi dengan baik dan benar. Sehingga siapapun yang melanggar ketentuan wajib mendapat sanksi sesuai ketentuan yang berlaku agar tidak meremehkan peraturan perpajakan dan hal-hal yang tidak diinginkan.

Penyuluhan perpajakan diartikan sebagai proses penyebarluasan peraturan perpajakan agar dapat dipahami dan dapat diterapkan dalam kegiatan praktis di lapangan yang dilakukan secara berkesinambungan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kesadaran, dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Insentif pajak adalah suatu kebijakan pemerintah untuk menarik investasi masuk dan sebagai alat untuk menstabilkan perekonomian suatu negara. Sesuai dengan kondisi saat ini dengan adanya pandemi maka pemerintah menyiapkan strategi untuk menanggulangi ketimpangan sosial ekonomi. Adapun indikator yang dipakai untuk mengukur insentif pajak dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak sesudah dan sebelum pemberian insentif pajak, perbedaan penerimaan pajak sebelum dan sesudah pemberian insentif pajak.

ICT (*Information and Communication Technologies*) adalah semua teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi yang berkaitan dengan perpajakan. Indikator yang dipakai dalam penelitian ini adalah pemanfaatan teknologi untuk menambah informasi seputar perpajakan

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang didukung Uji Determinasi (R^2), Uji Parsial (Uji T), dan Uji Simultan (Uji F). untuk menguji kualitas data digunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Namun sebelum melakukan analisis regresi linier

berganda, terlebih dulu dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas dengan menggunakan *software SPSS 26*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Hasil perhitungan uji validitas dengan menggunakan *software SPSS 26* dari variabel-variabel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Uji Validitas Variabel Penelitian

| Variabel | Pernyataan | <i>Correlated Item - Total Correlation</i> | Keterangan |
|-----------------------------|------------|--|------------|
| Peraturan Perpajakan (PP) | pp.1 | 0,777 | Valid |
| | pp.2 | 0,761 | Valid |
| | pp.3 | 0,773 | Valid |
| | pp.4 | 0,842 | Valid |
| | pp.5 | 0,751 | Valid |
| Kualitas Pelayanan (KP) | kp.1 | 0,780 | Valid |
| | kp.2 | 0,786 | Valid |
| | kp.3 | 0,674 | Valid |
| | kp.4 | 0,780 | Valid |
| | kp.5 | 0,606 | Valid |
| | kp.6 | 0,696 | Valid |
| | kp.7 | 0,725 | Valid |
| Faktor Ekonomi (FE) | fe.1 | 0,592 | Valid |
| | fe.2 | 0,810 | Valid |
| | fe.3 | 0,770 | Valid |
| | fe.4 | 0,746 | Valid |
| | fe.5 | 0,654 | Valid |
| | fe.6 | 0,784 | Valid |
| Sanksi Perpajakan (SP) | sp.1 | 0,659 | Valid |
| | sp.2 | 0,530 | Valid |
| | sp.3 | 0,630 | Valid |
| | sp.4 | 0,530 | Valid |
| | sp.5 | 0,673 | Valid |
| Penyuluhan Perpajakan (PPP) | ppp.1 | 0,648 | Valid |
| | ppp.2 | 0,728 | Valid |
| | ppp.3 | 0,620 | Valid |
| | ppp.4 | 0,730 | Valid |
| | ppp.5 | 0,813 | Valid |
| | ppp.6 | 0,654 | Valid |
| | ppp.7 | 0,642 | Valid |
| Insentif Pajak (IP) | ip.1 | 0,782 | Valid |
| | ip.2 | 0,810 | Valid |
| | ip.3 | 0,675 | Valid |
| | ip.4 | 0,786 | Valid |
| | ip.5 | 0,770 | Valid |
| | ip.6 | 0,725 | Valid |
| | ip.7 | 0,810 | Valid |

| | | | |
|-----------------------------|-------|-------|-------|
| Optimalisasi ICT (OI) | oi.1 | 0,793 | Valid |
| | oi.2 | 0,784 | Valid |
| | oi.3 | 0,765 | Valid |
| | oi.4 | 0,723 | Valid |
| | oi.5 | 0,805 | Valid |
| | oi.6 | 0,560 | Valid |
| Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) | kwp.1 | 0,696 | Valid |
| | kwp.2 | 0,634 | Valid |
| | kwp.3 | 0,665 | Valid |
| | kwp.4 | 0,641 | Valid |
| | kwp.5 | 0,568 | Valid |
| | kwp.6 | 0,570 | Valid |
| | kwp.7 | 0,371 | Valid |

Sumber: data primer diolah, 2022

Hasil uji validitas pada tabel di atas menunjukkan dibahwa korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor variabel (*corrected item-total correlation*) masing-masing pernyataan pada variabel peraturan perpajakan (PP), kualitas pelayanan (KP), faktor ekonomi (FE), sanksi perpajakan (SP), penyuluhan perpajakan (PPP), insentif pajak (IP), optimalisasi ICT (OI), dan kepatuhan wajib pajak (KWP) di atas 0,3 yang berarti bahwa semua item pernyataan yang digunakan telah valid.

Sedangkan dari hasil perhitungan uji realibilitas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel penelitian memiliki nilai *alpha cronbach* > 0,6 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa butir pertanyaan dalam 7 variabel tersebut reliabel atau dapat diandalkan dan dapat dijadikan sebagai alat ukur instrumen penelitian.

Tabel 2
Uji Realibilitas Variabel Penelitian

| Variabel Penelitian | Alpha Cronbach | Keterangan |
|-----------------------------|----------------|------------|
| Peraturan perpajakan (PP) | 0,914 | Reliabel |
| Kualitas pelayanan (KP) | 0,905 | Reliabel |
| Faktor ekonomi (FE) | 0,894 | Reliabel |
| Sanksi perpajakan (SP) | 0,814 | Reliabel |
| Penyuluhan perpajakan (PPP) | 0,891 | Reliabel |
| Insentif pajak (IP) | 0,924 | Reliabel |
| Optimalisasi ICT (OI) | 0,903 | Reliabel |
| Kepatuhan wajib pajak (KWP) | 0,839 | Reliabel |

Sumber: data primer diolah, 2022

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) pada penelitian memiliki hasil berdasarkan tabel di bawah ini diketahui bahwa nilai K-S sebesar 0,212 dengan nilai signifikansi 0,071 hal ini menunjukkan bahwa variabel penelitian terdistribusi normal karena nilai signifikasinya lebih besar dari 0,05.

Tabel 3
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | ,04991230 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,212 |
| | Positive | ,174 |
| | Negative | -,212 |
| Test Statistic | | ,212 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,071 ^c |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: data primer diolah, 2022

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Dari hasil pengolahan data dengan program SPSS 26 diperoleh hasil nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan *VIF* < 10, maka penelitian ini bebas dari multikolinearitas.

Tabel 4
Uji Multikolinearitas

| Model | | Collinearity Statistics | |
|-------|------------|-------------------------|-------|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | | |
| | | ,171 | 5,839 |
| | | ,104 | 9,582 |
| | | ,156 | 6,415 |
| | | ,186 | 5,378 |
| | | ,189 | 5,280 |
| | | ,131 | 7,652 |
| | | ,120 | 8,331 |

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: data primer diolah, 2022

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari pengamatan satu kepengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Dari hasil pengolahan data dengan program SPSS 26 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Model | Coefficients ^a | | | | | |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|--------|------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | t | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | ,065 | ,010 | | 6,305 | ,000 |
| | PP | ,008 | ,020 | ,091 | ,412 | ,681 |
| | KP | -,036 | ,029 | -,352 | -1,245 | ,216 |
| | FE | ,044 | ,026 | ,387 | 1,673 | ,098 |
| | SP | -,040 | ,024 | -,358 | -1,689 | ,095 |
| | PPP | -,008 | ,023 | -,072 | -,341 | ,734 |
| | IP | -,003 | ,025 | -,027 | -,109 | ,914 |
| | OI | -,011 | ,026 | -,112 | -,425 | ,672 |

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: data primer diolah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel sebesar $> 0,05$ artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini digunakan untuk mengukur ada atau tidaknya pengaruh peraturan perpajakan (PP), kualitas pelayanan (KP), faktor ekonomi (FE), sanksi perpajakan (SP), penyuluhan perpajakan (PPP), insentif pajak (IP), dan optimalisasi ICT (OI) terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP). Model regresi linier berganda yang didapat dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 26 adalah:

Tabel 6
Model Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | t | Sig. |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | ,044 | ,016 | | 2,788 | ,006 |
| | PP | ,144 | ,031 | ,184 | 4,629 | ,000 |
| | KP | ,187 | ,045 | ,211 | 4,145 | ,000 |
| | FE | ,069 | ,041 | ,071 | 1,699 | ,093 |
| | SP | ,225 | ,037 | ,232 | 6,105 | ,000 |
| | PPP | ,081 | ,036 | ,085 | 2,247 | ,027 |
| | IP | ,132 | ,039 | ,155 | 3,402 | ,001 |
| | OI | ,111 | ,040 | ,131 | 2,761 | ,007 |

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: data primer diolah, 2022

Dari tabel di atas didapatkan model regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KWP = 0,044 + 0,144 PP + 0,187 KP + 0,069 FE + 0,225 SP + 0,081 PPP + 0,132 IP + 0,111 OI$$

Hasil Pegujian Hipotesis Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 7
Koefisien Determinasi Berganda (R²)

| Model Summary ^b | | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | ,988 ^a | ,975 | ,973 | ,05178 | 1,649 |

a. Predictors: (Constant), OI, SP, FE, PPP, PP, IP, KP

b. Dependent Variable: KWP

Sumber : data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi berganda (R Square) sebesar 0,975 (97,5%) artinya persentase pengaruh peraturan perpajakan (PP), kualitas pelayanan (KP), faktor ekonomi (FE), sanksi perpajakan (SP), penyuluhan perpajakan (PPP), insentif pajak (IP), dan optimalisasi ICT (OI) terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP) sebesar 97,5% sedangkan sisanya sebesar 2,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Uji Goodness Of Fit (uji F)

Uji Goodness Of Fit (uji F) digunakan untuk mengetahui kelayakan model regresi linear berganda dalam mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini.

Tabel 8
Uji Goodness of Fit (Uji F)

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 9,695 | 7 | 1,385 | 516,615 | ,000 ^b |
| | Residual | ,247 | 92 | ,003 | | |
| | Total | 9,941 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), OI, SP, FE, PPP, PP, IP, KP

Sumber: data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa nilai signifikasi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Artinya model regresi linear berganda yang mengukur pengaruh peraturan perpajakan (PP), kualitas pelayanan (KP), faktor ekonomi (FE), sanksi perpajakan (SP), penyuluhan perpajakan (PPP), insentif pajak (IP), dan optimalisasi ICT (OI) terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP) layak digunakan dalam penelitian.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji t. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh parsial variabel-variabel dalam penelitian ini. Hasil yang didapat dari pengolahan data dengan program SPSS 26 adalah: (1) Nilai signifikasi variabel peraturan perpajakan (PP) lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Artinya peraturan perpajakan (PP) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP). (2) Nilai signifikasi variabel kualitas pelayanan (KP) lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Artinya kualitas pelayanan (KP) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP). (3) Nilai signifikasi variabel faktor ekonomi (FE) lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,093. Artinya faktor ekonomi (FE) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP). (4) Nilai signifikasi variabel sanksi perpajakan (SP) lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Artinya sanksi perpajakan (SP) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP). (5) Nilai signifikasi variabel penyuluhan perpajakan (PPP) lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,027.

Artinya penyuluhan perpajakan (PPP) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP). (6) Nilai signifikansi variabel insentif pajak (IP) lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,001. Artinya insentif pajak (IP) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP). (7) Nilai signifikansi variabel optimalisasi ICT (OI) lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,007. Artinya optimalisasi ICT (OI) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP).

Tabel 9
Uji Hipotesis (Uji t)

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | ,044 | ,016 | | 2,788 | ,006 |
| | PP | ,144 | ,031 | ,184 | 4,629 | ,000 |
| | KP | ,187 | ,045 | ,211 | 4,145 | ,000 |
| | FE | ,069 | ,041 | ,071 | 1,699 | ,093 |
| | SP | ,225 | ,037 | ,232 | 6,105 | ,000 |
| | PPP | ,081 | ,036 | ,085 | 2,247 | ,027 |
| | IP | ,132 | ,039 | ,155 | 3,402 | ,001 |
| | OI | ,111 | ,040 | ,131 | 2,761 | ,007 |

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: data primer diolah, 2022

Pembahasan

Pengaruh Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena dari hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pemahaman peraturan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak, artinya semakin tinggi tingkat pemahaman yang dimiliki wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini berarti mendukung hipotesis yang diajukan yaitu "Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP masa pandemi Covid-19".

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa wajib pajak di wilayah KPP Pratama Gubeng Surabaya semakin memahami tentang peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia terutama untuk wilayah KPP Pratama Gubeng Surabaya, hal ini berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab Ya pada setiap indikator pertanyaan variabel pemahaman peraturan perpajakan yang terdiri dari: mengetahui fungsi dan manfaat pajak, mengetahui cara menghitung pajak, mengetahui cara mengisi SPT pajak dengan benar, membayar dan melaporkan besarnya pajak, dan mengetahui batas waktu pelaporan pajak. Berdasarkan indikator pertanyaan-pertanyaan tersebut menjelaskan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dikatakan baik, sehingga ketika seorang wajib pajak semakin memahami tentang peraturan perpajakan maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena dari hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak, artinya semakin baik pelayanan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini berarti mendukung hipotesis yang diajukan yaitu "Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP masa pandemi COVID-19".

Kualitas pelayanan pajak yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian para wajib pajak. Pelayanan pajak berupa fasilitas fisik dan pelayanan dari petugas pajak yang baik dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, tempat parkir yang cukup luas, formulir pajak yang tersedia secara lengkap membuat wajib pajak merasa nyaman saat berada di kantor pajak. Selain fasilitas fisik yang nyaman, berbagai macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak antara lain petugas pajak yang dapat membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak terkait dengan pajak, keramahan petugas pajak dalam melayani wajib pajak, petugas pajak memberikan pelayanan terbaik dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak, sikap profesional petugas pajak yang dapat menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak, petugas pajak cepat dan tanggap dalam melayani wajib pajak, serta pemberian arahan yang jelas dan mudah dimengerti sehingga wajib pajak paham dengan prosedur perpajakannya. Berdasarkan indikator pertanyaan-pertanyaan tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan KPP Pratama Gubeng Surabaya dikatakan baik, sehingga semakin tinggi kualitas pelayanan pajak akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Mutu pelayanan terbaik akan membuat wajib pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban pajaknya. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga akan semakin meningkat. Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting didalam membuat wajib pajak menjadi patuh. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Linda *et al.* (2019).

Pengaruh Faktor Ekonomi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor ekonomi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena dari hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 yaitu 0,093. Hasil penelitian ini berarti tidak mendukung hipotesis yang diajukan yaitu "Faktor ekonomi berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP masa pandemi COVID-19".

Hal ini menunjukkan bahwa dalam masa pandemi Covid-19, faktor ekonomi sebagian wajib pajak dalam kondisi tidak menentu. Adanya penyekatan, PPKM, banyaknya PHK, berbagai usaha sepi pelanggan, roda perekonomian macet, dan orang cenderung menahan uangnya dan membelanjakannya hanya untuk kebutuhan yang sangat perlu saja. Sebagian wajib pajak mungkin menunda membayarkannya dan menggunakan untuk kebutuhan yang urgen seperti mencukupi kebutuhan keluarga dan memperbaiki usaha agar dapat bertahan di tengah pandemi Covid-19.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena dari hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak, artinya semakin tinggi sanksi diberikan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini berarti mendukung hipotesis yang diajukan yaitu "Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP masa pandemi COVID-19".

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab Ya pada setiap indikator pertanyaan variabel sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi. Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi pajak akan lebih merugikannya. Sanksi pajak yang diterapkan oleh pemerintah dapat

membentuk sebuah kesadaran pada diri wajib pajak untuk menyadari akan segala kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi serta memahami akan adanya konsekuensi negatif berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana yang akan diterima apabila wajib pajak melakukan tindakan penghindaran atau ketidakpatuhan pajak. Pelaksanaan sanksi perpajakan secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin tegas sanksi perpajakan yang diberikan akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan KPP Pratama Gubeng Surabaya lebih tegas dan adil dalam melaksanakan sanksi perpajakan dikarenakan hal ini merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi *et al.*, (2020) dengan hasil penelitian sanksi pajak dapat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Penyuluhan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penyuluhan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena dari hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,027. Koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara penyuluhan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak, artinya semakin sering penyuluhan perpajakan dilakukan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini berarti mendukung hipotesis yang diajukan yaitu "Penyuluhan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP masa pandemi COVID-19".

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyuluhan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab Ya pada setiap indikator pertanyaan variabel penyuluhan perpajakan. Penyuluhan pajak merupakan proses penyebarluasan peraturan perpajakan agar dapat dipahami dan dapat diterapkan dalam kegiatan praktis di lapangan yang dilakukan secara berkesinambungan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dengan adanya penyuluhan perpajakan, dapat membuat masyarakat khususnya wajib pajak di KPP Pratama Gubeng Surabaya menjadi semakin paham, sadar dan peduli dengan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novita dan Zahroh (2014) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara penyuluhan pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Insentif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena dari hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,001. Koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara penyuluhan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak, artinya semakin sering penyuluhan perpajakan dilakukan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini berarti mendukung hipotesis yang diajukan yaitu "Insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP masa pandemi COVID-19".

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab Ya pada setiap indikator pertanyaan variabel insentif pajak. Dengan adanya insentif perpajakan dapat memberikan pengaruh terhadap reaksi dan perilaku wajib pajak. Reaksi dan perilaku tersebut dapat berupa kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya kebijakan insentif pajak dari pemerintah pada saat pandemi covid-19 dalam penurunan produktivitas ekonomi wajib pajak yang sedang lemah, maka dengan adanya insentif ini sendiri manfaat pajak dapat dirasakan

langsung karena dinilai dapat mengurangi beban biaya pengeluaran pajak pada saat pelemahan ekonomi akibat wabah Covid-19. Insentif pajak merupakan dampak efektif terhadap pengurangan beban pajak yang ditanggung oleh wajib pajak.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi *et al.*, (2020) dengan hasil penelitian insentif pajak yang diberikan pemerintah selama pandemi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Optimalisasi ICT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Optimalisasi ICT berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena dari hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,007. Koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara optimalisasi ICT dan kepatuhan wajib pajak, artinya semakin optimal ICT maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini berarti mendukung hipotesis yang diajukan yaitu "Optimalisasi ICT berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP masa pandemi COVID-19".

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi ICT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab Ya pada setiap indikator pertanyaan variabel optimalisasi ICT yang terdiri dari pembayaran pajak dapat dilakukan melalui *e-banking*, pendaftaran NPWP dapat dilakukan melalui *e-Registration*, pelayanan pajak dapat dilakukan melalui telegram dan whatsapp, tiket antrean dapat dilakukan secara online, pelatihan perpajakan dilakukan secara online, serta penerapan *e-Billing*, *e-Filling*, *e-SPT*, *e-Faktur*. Berdasarkan indikator pertanyaan-pertanyaan tersebut menjelaskan bahwa optimalisasi ICT di KPP Pratama Gubeng Surabaya sudah dilakukan dengan baik, sehingga semakin baik optimalisasi ICT yang dilakukan maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin tinggi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (3) Faktor ekonomi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (4) Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (5) Penyuluhan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (6) Insentif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (7) Optimalisasi ICT berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Saran

Berdasarkan hasil simpulan yang telah diuraikan, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut: (1) Bagi KPP Pratama Gubeng Surabaya. Harus lebih memperhatikan atau memaksimalkan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan. Memaksimalkan sanksi pajak kepada wajib pajak agar membayar kewajiban perpajakannya tepat waktu dan jangan sampai terjadi pelanggaran dalam bidang perpajakan bagi wajib pajak. Sanksi pajak harus disosialisasikan dengan baik kepada para wajib pajak agar wajib pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan sanksi pajak serta penyebab-penyebab dikenakannya suatu sanksi pajak terhadap wajib pajak. Sosialisasi ini dapat dilakukan dengan memberikan penyuluhan secara gratis bagi masyarakat agar masyarakat mengetahui kewajibannya sebagai warga negara dan melaporkan asetnya. Harus meningkatkan jumlah wajib pajak dan menarik minat wajib pajak untuk mendaftarkan diri serta membayar pajaknya ke KPP Pratama yang ada didaerahnya dengan memaksimalkan kegiatan ekstentifikasi dan menggali potensi wajib pajak yang belum terdaftar. (2) Bagi Wajib Pajak. Sebagai masyarakat yang taat dan peduli pajak, masyarakat atau wajib pajak orang pribadi harus taat dan patuh

dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar tidak dikenakan sanksi administrasi maupun pidana. Wajib pajak orang pribadi harus bekerja sama dengan aparat pajak dalam rangka kegiatan ekstentifikasi dengan memberikan data-data, catatan, dan dokumen-dokumen yang benar. (3) Bagi penelitian selanjutnya. Disarankan agar lebih memperluas lingkup penelitian yaitu dengan menambah objek penelitian dan menambah variabel penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, Nirawan. 2013. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Ahmed, Sams Uddin. COVID 19 and Challenges for Corporate Taxpayers: Responses of The Tax Administrations. *The Cost and Management*, 48(5): 4-14.
- Ajat, Sudarajat dan Arles Parulian Ompusunggu. 2015. Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan JRAP*. 2(2): 193 - 202
- ANTARA. 2021. *Perpanjangan Insentif Pajak 2021*. <https://www.antaraneews.com/infografik/1986128/perpanjangan-insentif-pajak-2021>. Diakses tanggal 7 Februari 2021
- Ardy., Kristanto, Ari Budi., dan Theresia Woro Damayanti. 2018. Indonesian Taxpayers Compliance: A Meta-Analysis. *Accounting and Finance Research*, 7(3). Satya Wacana Christian University.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ayem, Sri dan Defi Novitasari. 2019. Pengaruh Sosialisasi PP No. 23 Tahun 2018, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan terhadap Kemauan Membayar Pajak Pada Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Govenance Andalas*, 2(2), 105-121.
- C. Bazart, A. Bonein. 2014. Reciprocal relationships in tax compliance decisions. *Journal of Economic Psychology* 40, 83-102
- Carolla Ditta Surya Putri. 2013. *Analisis Pengaruh Pengetahuan Umum, Tingkat Ekonomi, Dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan PBB Masyarakat Desa Dan Kota Dengan Variabel Moderating Kontrol Petugas Desa/Kelurahan (Studi kasus Pada Kabupaten Demak*. Volume 2, Nomor 3, Tahun 2013, Halaman 1-11 ([Http://EiournalSI.Undip.Ac.Jd/Index.Php/Accounting](http://EiournalSI.Undip.Ac.Jd/Index.Php/Accounting) Issn (Online): 2337-3806 di akses tanggal 23 Juni 2021)
- Enachescu, J., Olsen, J., Kogler, C., Zeelenberg, M., Breugelmans, S.M., Kirchler, E. 2019. The Role of Emotions in Tax Compliance Behavior: A Mixed-Methods Approach, *Journal of Economic Psychology*
- Fadhilah. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. *Skripsi*. Universitas Negeri Sumatera Utara.
- Garner, Bryan A. Garner. 2009. *Black's Law Dictionary – Ninth Edition*. West, St." Paul, MN
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 8. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Harmawati, Ni Komang A. & Yadnyana, K. 2016. *Pengaruh Pemahaman Perpajakn, Kwaitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Pajak dan Pemeriksaan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 dengan Tingkat Pendidikan sebagai Pemoderasi (studi empiris pada Dinas Pendapatan Kabupaten Jembrana)*. 5(6): 1513-1542. Universitas Udayana Bali.
- Ilyas dan Burton. 2010. *Hukum Pajak Edisi 5*. Salemba Empat. Jakarta.
- J.H. Tene, J.J. Sondakh, J.D.L. Warongan. 2017. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal EMBA*, 5(2):443-453.

- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Tesis. Program Studi Magister : Akuntansi Pasca Sarjana Universitas Diponegoro*. Semarang.
- Junita, I., dan Widiastuti, R. 2008. *Pendekatan SERVQUAL dalam evaluasi kualitas pelayanan kantor pajak*. *Jurnal Studi Manajemen COMPETENCE*, 2(1), 42-45
- Kartiko, Nafis Dwi. 2020. Insentif Pajak dalam Merespons Dampak Pandemi Covid-19 pada Sektor Pariwisata. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 2(1): 124-137.
- Mamik, Nita, Sri Mulyani. 2020. Dampak Covid-19 dan Pemanfaatan Insentif Pajak terhadap Keberlangsungan Usaha pada UMKM Tenun Troso Jepara. *Jurnal Manajemen dan Keuangan* 9(3): 276-285.
- Munandar, Mutiara Hamdalah. 2020. Analysis The Effectiveness Of Tax Relaxation Due To Covid-19 Pandemy On Indonesian Economic Deferse. *Lex Scientia Law Review* 4(1), 133-142. DOI : <https://doi.org/10.15294/lesrev.v4i1.38631>. Diakses tanggal 21 Maret 2021.
- Novita, Anastasia Rizka dan Topowijano Zahro. 2014. Pengaruh Efektifitas Penyuluhan, Penerapan Aplikasi Sistem Elektronik Perpajakan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan (Studi Pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo). *Skripsi*.
- Nugraheni, Agustina Dewi dan Agus Purwanto. 2015. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di Kota Magelang). *Diponegoro Journal of Accounting*, 4(3): 1-14.
- Nunung Nurhayati, Elly halimatusadiah, Diamonalisa. Influence of tax officer service quality and knowledge of tax on individual taxpayer compliance in tax office (kpp) Bojonagara Bandung. *Int J Appl Res* 2015;1(8):805-809.
- Oktaviani, R., Kurnia, H., Sunarto, S dan Udin, U. 2020. *The Effects of Taxpayer Knowledge and Taxation Socialization on Taxpayer Compliance: The role of taxpayer awareness in developing Indonesian economy*. *Accounting*, 6(2), 89-96.
- Palil., Rizal., dan Mohd. 2013. *The Perception of Tax Payers on Tax Knowledge and Tax Education with Level of Tax Compliance: A Study the Influences of Religiosity*. Universiti Kebangsaan Malaysia. Malaysia
- Putri, Aamanda dan I Ketut Jati. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar.
- R. Widuri, Brigita E.T, and Velia P.S. The Effect of Technology and Spirituality Dimension on Taxpayers' Compliance During COVID-19. *Advances in Economics, Business, and Management Research*, 158: 360-368.
- Ramadhan, Ranita. 2016. Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Sistem Administrasi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pare. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa UB*, 5(1).
- Randi, Maria, Rizky. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1). Universitas Brawijaya.
- Rizal Palil, Mohd., Mohammad Abdul H., Mohd Hizam H. Taxpayers Compliance Behaviours: Economic Factors Approach. *Jurnal Pengurusan* 38, 75-85, 2013. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Sari, Ramadhani Indah and Nuswantara, D.A. 2017. *The Influence of Tax Amnesty Benefit Perception to Taxpayer Compliance* 9(2): 176-183. Universitas Negeri Surabaya.
- Savitri, Enni and Musfialdy. 2015. The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Taxpayer Compliance with Service Quality as Mediating Variable. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 219: 682-687.
- Sri Ayem, Devi Nofitasari. 2019. Pengaruh Sosialisai PP No. 23 Tahun 2018, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan terhadap Kemauan Membayar

- Pajak Pada Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Governance Andalas* 2(2): 105-121. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.
- Sudrajat, A., dan Parulian Ompusunggu, A. 2015. Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 2(02), 193-202. <https://doi.org/10.35814/jrap.v2i02.110>
- Supradi, Doni. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayara PBB. *Skripsi*. Universitas Negeri Padang.
- Syahri, Ahmad. 2010. Analisis Pengaruh Motivasi dan Tingkat Pendidikan Distributor MLM terhadap Kepatuhan Pajak. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta
- Syukur, Muhammad. 2020. Insentif Pajak terhadap sumbangan Covid-19 dari Perspektif Relasi Hukum Pajak Indonesia dengan Hak Asasi Manusia. *Jurnal Suara Hukum*, 2(2): 184-214.
- Tologana, Evalin Yuanita. 2015. Pengaruh Sanksi, Motivasi dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi kasus KPP Pratama Manado). *Accountability*, 4(1), hal. 1-11. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Wardani, DK dan Wati, Erma. 2018. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Intervening (studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen*, 7(1): 33-54. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.
- YuniantiL., PutriN., Sudibyoy., dan RafindaA. 2019. The Influence of Awareness, Moral Obligations, Tax Access, Service Quality and Tax Sanctions on Taxpayer compliance in Paying Motor Vehicle Tax. *Journal of Accounting and Strategic Finance*, 2(1), 1-13.