

---

# PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN TAMBAKSARI SURABAYA

Syenida Elvivia Sinaga<sup>1</sup>, Melvie Paramitha<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Widya Kartika

<sup>2</sup> Universitas Widya Kartika

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji (1) Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak, (2) Kesadaran Wajib Pajak, (3) Kualitas Pelayanan, serta (3) Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Selama Masa Pandemi Covid19 di Kecamatan Tambaksari Surabaya. Survei ini merupakan penelitian primer yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah Kecamatan Tambaksari, Surabaya. Ada sebanyak 150 responden yang digunakan dalam penelitian ini. Sampel untuk penelitian ini diambil dengan teknik purposive sampling yaitu memilih sampel berdasarkan tujuan tertentu yang menjadi pertimbangan dalam menentukan sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan (2) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) sanksi pajak tidak berdampak pada kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Covid19.

**Kata kunci:** Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak, Seminar SNITER

## Abstract

*The purpose of this study was to examine (1) the effect of the level of understanding of tax regulations, (2) taxpayer awareness, (3) service quality, and (3) tax sanctions on individual taxpayer compliance during the Covid19 pandemic in Tambaksari sub-district, Surabaya. This survey is a primary research conducted by distributing questionnaires to individual taxpayers in the Tambaksari sub-district, Surabaya. There are as many as 150 respondents used in this study. The sample for this study was taken using a purposive sampling technique, namely selecting samples based on certain objectives that were taken into consideration in determining the sample. The data analysis technique used in this research is multiple regression analysis. The results of this study indicate that: (1) understanding of tax regulations, has a positive effect on taxpayer compliance, and (2) taxpayer awareness has a positive effect on taxpayer compliance, (3) service quality has a positive effect on taxpayer compliance, (4) tax sanctions have no impact on taxpayer compliance during the Covid-19 pandemic.*

**Keywords:** *Level of Understanding of Tax Regulations, Taxpayer Awareness, Service Quality, Tax Sanctions, and Taxpayer Compliance*

## 1. PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 yang telah melanda di seluruh dunia dapat menjadi tantangan dalam ketahanan ekonomi, tak terkecuali di Indonesia. Dalam kondisi tersebut, tentu berdampak pada jalannya roda pemerintahan sehingga mengakibatkan perekonomian lumpuh khususnya pada sektor swasta maupun masyarakat. Adanya hal tersebut, membuat pemerintah telah sigap mengeluarkan salah satu arahnya adalah soal perpajakan. Di Indonesia pajak merupakan salah satu penggerak utama kegiatan ekonomi dan tulang

---

pungggung pendapatan pemerintah. Tentu saja, kita juga terkena dampak pandemi COVID-19, dan kita tidak dapat memperkirakan akhir darinya saat ini.

Hal ini terlihat dari catatan pendapatan pemerintah yang di hasilkan dari pajak. Menurut Kementerian Keuangan (Kemenkeu), penerimaan pajak mencapai Rp 925,34 triliun hingga akhir November 2020. Angka tersebut turun 18,5 % dibandingkan produksi tahun 2019 yang mencapai Rs.

Data ini menunjukkan bahwa negara kita masih belum mencapai target penerimaan pajak yang maksimal. Penurunan penerimaan pajak ini tentunya akan mempengaruhi penerimaan kas negara yang dapat digunakan untuk pembangunan negara sebesar-besarnya.

Administrasi perpajakan yang berhasil selama pandemi membutuhkan keterlibatan wajib pajak dalam administrasi perpajakan, yang dalam hal ini membutuhkan tingkat kepatuhan pajak yang tinggi. Menurut Miladia (2010) dari Maharani (2015), untuk mencapai tujuan perpajakan diperlukan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Karena ini merupakan faktor penting dalam meningkatkan penerimaan pajak, faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak harus ditinjau secara berkala.

Ketidapatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak di Indonesia tidak terlepas dari faktor pengetahuan perpajakan itu sendiri. Mengetahui dan memahami undang-undang perpajakan adalah proses dimana wajib pajak memahami dan memahami peraturan, undang-undang dan prosedur perpajakan. Misalnya: membayar pajak, melaporkan SPT, dll.

Wajib pajak dengan sadar memenuhi kewajiban perpajakannya jika memiliki pengetahuan dan pemahaman perpajakan yang memadai. Wajib pajak bersedia membayar pajaknya karena mereka memahami bahwa keterlambatan pembayaran dan pengurangan beban pajak mempengaruhi kurangnya sumber daya keuangan yang dapat menghambat pembangunan negara.

Menurut Pejabat Siti (2017 : 3), fungsi perpajakan meliputi antara lain fungsi keuangan (*budgetair*) dan fungsi pengaturan (*regularend*). Fungsi perbendaharaan adalah memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke dalam kas negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Fungsi pengaturan (*regulerend*) adalah pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang sosial dan ekonomi dan untuk mencapai tujuan tertentu di luar sektor keuangan. Salah satu contohnya adalah pajak tinggi yang dikenakan pada minuman keras yang disuling.

Dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan, baik fiskus maupun wajib pajak mengikuti aturan umum dan prosedur perpajakan yang ditetapkan oleh undang-undang, termasuk sanksi perpajakan (Nugraheni dan Purwanto, 2015). Semua pelanggaran perpajakan dari yang ringan hingga yang berat, diatur dan diancam sanksinya. Sanksi diperlukan untuk mendidik wajib pajak dan bertindak sebagai pencegah, untuk menghindari kesalahan berulang, dan untuk mematuhi undang-undang perpajakan.

Sanksi terhadap Wajib Pajak berupa sanksi administratif seperti pengenaan denda, bunga atau tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana berupa pidana penjara. Seorang wajib pajak dengan pemahaman yang baik tentang undang-undang perpajakan berusaha untuk mematuhi daripada melanggar semua pembayaran pajak.

Wajib pajak perlu memahami perpajakan ketika mereka tahu perpajakan apa yang berlaku. Menurut Rochmat Soemitro dalam (Ayza : 2017) hukum perpajakan adalah seperangkat aturan yang mengatur hubungan antara pemerintah sebagai pemungut pajak dan

masyarakat sebagai pembayar pajak. Pengakuan dan perlindungan hukum atas hak wajib pajak diperlukan untuk memastikan bahwa wajib pajak diperlakukan secara adil dan memfasilitasi terciptanya kepatuhan pajak sukarela.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan cara memberikan pelayanan yang unggul kepada wajib pajak itu sendiri. Peningkatan kualitas dan pelayanan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan wajib pajak dan meningkatkan loyalitas pelanggan di dinas pajak. Kesiapan wajib pajak untuk membayar pajak sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Kesenangan dan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat merangsang motivasi dan kepatuhan wajib serta meningkatkan pendapatan daerah. Konsumen lebih cenderung meningkatkan kepatuhan pajaknya jika merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh otoritas pajak untuk memenuhi kebutuhan pemrosesan pajak mereka (Pratiwi & Setiawan, 2014).

Penelitian ini mereplikasi penelitian dari jurnal referensi yang dilakukan oleh As'ari (2018), yang mengkaji undang-undang perpajakan, kualitas layanan, pengakuan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Rongkop. Mengkaji dampak pemahaman. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya berkaitan dengan tema penelitian ini dilakukan di Kecamatan Tambaksari, Surabaya.

Peneliti tertarik dengan penelitian ini karena pajak merupakan sumber pendapatan yang digunakan untuk kelangsungan hidup suatu negara sebagai *capital gain* untuk pembangunan, dan saat ini wajib pajak belum dapat memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian terhadap berbagai variabel yang berkontribusi terhadap kepatuhan pajak di masa pandemi COVID-19, ketika kondisi ekonomi melemah dan pembatasan kegiatan sosial berdampak besar pada sektor pajak.

Berdasarkan latar belakang pembahasan diatas, peneliti menyimpulkan “Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Selama Pandemi Covid-19 di Kecamatan Tambaksari Surabaya”.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **PAJAK**

Menurut Mardiasmo (2016 : 3) pajak adalah iuran yang dibayarkan oleh warga negara kepada negara dan dimasukkan ke dalam kas Negara, yang pelaksanaannya menurut undang-undang dan pelaksanaannya dapat dilaksanakan tanpa imbalan.

### **WAJIB PAJAK PRIBADI**

Berdasarkan penjelasan yang tercantum dalam PER-32/PJ/2010 tentang Pasal 25 ayat (7) huruf c Undang- Undang Pajak Penghasilan, wajib pajak tunggal adalah wajib pajak tunggal yang menjalankan usaha sebagai pengecer tunggal. Ini memiliki lebih banyak cabang. Tempat usaha wajib pajak orang pribadi bervariasi dari tempat tinggal hingga usaha yang melibatkan lokasi rumah dan ruko.

**PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK**

Menurut Mardiasmo (2011 : 50) pengertian pemahaman wajib pajak adalah sebagai berikut: “Pemahaman wajib pajak adalah pemahaman wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku”.

**KESADARAN WAJIB PAJAK**

Menurut Mardiasmo (2013 : 50) pengertian kesadaran wajib pajak adalah sebagai berikut: “Kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami dan mengerti tentang cara menghitung, membayar dan melapor pajak serta menaati hak dan kewajiban sebagai wajib pajak”.

**KUALITAS PELAYANAN PAJAK**

Menurut Sari (2013:52) Kualitas Pelayanan Pajak adalah serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi wajib pajak.

**SANKSI PERPAJAKAN**

Menurut Resmi (2008:71), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan.

**KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Menurut Rustyaningsih (2011 : 90) kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

**HUBUNGAN ANTAR VARIABEL****a. Hubungan tingkat pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi**

Wajib pajak memiliki pemahaman perpajakan yang tinggi meliputi tata cara, kewajiban, dan hak perpajakan, serta membentuk sikap wajib pajak yang positif. Sebaliknya, ketika wajib pajak tidak memiliki pemahaman perpajakan yang baik dari segi tata cara, kewajiban dan hak perpajakan, hal ini menimbulkan sikap negatif yang selanjutnya akan menurunkan kepatuhan wajib pajak (Kirana, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H<sub>1</sub>: Pemahaman peraturan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama masa pandemi covid-19

**b. Hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi**

Kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan undang-undang perpajakan dengan baik dan sukarela. Kesadaran wajib pajak yang lebih tinggi mengarah pada pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan yang lebih baik untuk meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H<sub>2</sub>: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama masa pandemi covid-19.

**c. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi**

Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Jatmiko, 2006). Pelayanan prima dari otoritas pajak, sistem perpajakan yang efektif dan efisien, dan nasihat pajak yang dapat memotivasi wajib pajak untuk patuh, memberi mereka kepercayaan diri, dan memilih untuk bertindak dengan cara patuh akan pajak.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut.  
H<sub>3</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama masa pandemi covid-19.

#### **d. Hubungan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi**

Tindakan perpajakan dilakukan untuk menakut-nakuti wajib pajak agar takut melanggar undang-undang perpajakan. Wajib pajak akan menghormati pajak mereka jika mereka percaya bahwa sanksi akan merugikan mereka lebih lanjut (Jatmiko, 2006).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut.  
H<sub>4</sub>: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama masa pandemi covid-19.

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **JENIS DAN LOKASI PENELITIAN**

Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian kausal. Menurut Sugiyono (2016 : 37) penelitian kausal adalah tentang hubungan sebab akibat. Jadi, kami memiliki variabel disini. Artinya, variabel bebas (pengaruh) dan variabel terikat (terpengaruh). Peneliti ini menjelaskan bahwa selama masa pandemi COVID-19 di Kecamatan Tambaksari, Surabaya dimana pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan serta sanksi perpajakan berdampak pada kepatuhan wajib pajak pribadi.

Survei ini dilakukan dikalangan pengusaha di Kecamatan Tambaksari Surabaya. Periode survei adalah dari bulan Desember 2021 hingga akhir Januari 2022.

#### **POPULASI DAN SAMPEL**

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak tunggal yang berdomisili di Kecamatan Tambaksari Surabaya.

Jumlah anggota populasi tidak dibatasi dalam penelitian ini dan tidak dapat diketahui secara pasti. Jika populasi tidak diketahui, Hair dkk dalam Prawira (2010 : 46) menyatakan bahwa jumlah responden minimal adalah lima kali jumlah pertanyaan yang di masukkan dalam kuesioner. Jumlah pertanyaan dalam survei ini adalah  $30 \times 5 = 150$  responden.

#### **METODE PENGUMPULAN DATA**

Untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini, penulis menggunakan kuesioner dan observasi untuk mengumpulkan data. Kuesioner adalah seperangkat pernyataan atau pertanyaan yang diminta untuk dijawab oleh responden untuk dijawab (Arikunto, 2013 : 194). Sedangkan observasi menurut Widoyoko (2014 : 46) observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang ada pada kondisi yang diteliti.

#### **DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL**

##### **a. Variabel independen**

##### **1. Pemahaman Peraturan Pajak (X1)**

Pengertian hukum perpajakan adalah proses dimana Wajib Pajak memahami, mengetahui, dan menerapkan peraturan, undang-undang, dan tata cara perpajakan untuk

melakukan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Instrumen yang digunakan untuk mengukur pengetahuan dan pemahaman hukum perpajakan terdiri dari lima pertanyaan yang dikembangkan oleh Istanto (2010) dalam Rahayu (2017). Setiap item diukur menggunakan skala *likert 5 poin* ( *5-point likert scale* ) dimulai dengan item 1 sangat tidak setuju (STS), item 2 tidak setuju (TS), item 3 netral (N), item 4 setuju (S), item 5 sangat setuju (SS).

## 2. Kesadaran Wajib Pajak (X2)

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi wajib pajak yang secara sadar mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Arum, 2012 dalam Nugraheni dan Purwanto, 2015). Instrumen yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak terdiri dari 4 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Handayani dkk (2012) dalam Primasari (2016). Setiap item diukur menggunakan skala *likert 5 poin* ( *5-point likert scale* ) dimulai dari poin 1 sangat tidak setuju (STS), poin 2 tidak setuju (TS), poin 3 netral (N), setuju dengan poin 4 (S), dan sangat setuju dengan poin 5 (SS).

## 3. Kualitas Pelayanan (X3)

Kualitas pelayanan perpajakan merupakan salah satu faktor yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan fiskus harus memiliki keahlian yang memadai dalam semua permasalahan perpajakan Indonesia (I Gede Putu Pranadata, 2014).

Alat ukur kualitas pelayanan terdiri dari lima kuesioner yang dikembangkan oleh (Artiningsih, 2013). Setiap item diukur menggunakan skala *likert 5 poin* ( *5-point likert scale* ) dimulai dengan poin 1 sangat tidak setuju (STS), poin 2 tidak setuju (TS), poin 3 netral (N), setuju dengan poin 4 (S), setuju sepenuhnya dengan poin 5 (SS).

## 4. Sanksi perpajakan (X4)

Sanksi perpajakan menjamin ditaatinya ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) (Mardiasmo, 2009). Instrumen pengukuran sanksi perpajakan terdiri dari lima kuesioner yang dikembangkan oleh (Yadnyana, 2009). Setiap item diukur menggunakan skala *likert 5 poin* ( *5-point likert scale* ) dimulai dengan poin 1 sangat tidak setuju (STS), poin 2 tidak setuju (TS), poin 3 netral (N), setuju dengan poin 4 (S), setuju sepenuhnya dengan poin 5 (SS).

### **b. Variabel dependen**

#### 1. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) dapat didefinisikan sebagai tindakan wajib pajak (WP) memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Alat ukur kepatuhan wajib pajak terdiri dari 11 pertanyaan yang dikembangkan oleh (Bryan Wahyu Rahmanto, 2015). Setiap item diukur menggunakan skala *likert 5 poin* ( *5-point likert scale* ) dimulai dengan poin 1 sangat tidak setuju (STS), poin 2 tidak setuju (TS), poin 3 netral (N), setuju dengan poin 4 (S) dan sangat setuju dengan poin 5 (SS).

### **UJI KUALITAS DATA**

Uji validitas dilakukan untuk mengukur efektif tidaknya suatu survei. Kemampuan kuesioner dalam mengungkapkan variabel ditunjukkan dengan signifikansi hasil uji *pearson correlation*. Suatu ukuran dianggap valid jika nilai *pearson correlation* lebih besar dari nilai koefisien korelasi (Ghozali, 2005). Menurut Ghozali (2005) kolerasi yang signifikan antara

setiap skor pertanyaan dan skor total semua pertanyaan ditunjukkan dengan nilai signifikan  $<0,05$ , maka butir pertanyaan tersebut adalah valid.

Pengujian reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang mengukur variabel tunggal. Sebuah survei dikatakan otoritatif atau dapat diandalkan jika jawaban individu atas pertanyaan tersebut konsisten atau stabil. Suatu variabel dikatakan reliabel jika mempunyai nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  (Ghozali, 2005).

### UJI ASUMSI KLASIK

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel terikat dan variabel bebas berdistribusi normal dalam suatu model regresi. Untuk nilai *Asymp. Sig.* Suatu variabel berdistribusi normal jika sig lebih besar dari taraf signifikansi 5% ( $> 0.050$ ). Tanda suatu variabel tidak berdistribusi normal jika kurang dari 5% dengan taraf signifikansi ( $< 0.050$ ) (Ghozali,2011:29).

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah ada tidaknya hubungan atau korelasi antar variabel bebas. Multikolinearitas menunjukkan hubungan antar variabel bebas. Model regresi berperingkat baik seharusnya tidak menunjukkan korelasi antara variabel independen. Multikolinearitas dapat diketahui karena Variance Inflation Factor  $< 10$  dan nilai tolerance  $> 0,10$ . Artinya tidak ada pengaruh variabel bebas (Haslinda dan Jamaluddin, 2016:8).

Uji heteroskedastisitas dilakukan dalam model regresi untuk mengetahui ada tidaknya persamaan atau perbedaan varians dari residual satu pengamatan dengan pengamatan yang lainnya. Jika terdapat pola tertentu, hal ini menunjukkan ada tidaknya heteroskedastisitas (Haslinda dan Jamaluddin, 2016:8). Metode yang digunakan untuk menunjukkan ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan mencari ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatter plot antara ZPRED dengan SRESID dengan dasar analisis :

1. Ketika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola teratur tertentu. Hal ini menunjukkan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik di atas dan di bawah angka 0 berdistribusi pada sumbu Y tanpa pola yang jelas.

Tujuan dari uji autokorelasi adalah untuk menguji apakah ada korelasi dalam regresi linear antara kesalahan pengganggu periode  $t$  dan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terdapat korelasi, maka disebut masalah autokorelasi. Uji Durbin-Watson (uji DW) dilakukan untuk menunjukkan ada tidaknya autokorelasi.

### UJI HIPOTESIS

Analisis berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2005). Oleh karena itu, dalam penelitian ini persamaan regresi dimodelkan sebagai berikut.

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

Keterangan:

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

X<sub>1</sub>: Pemahaman Peraturan Pajak

X<sub>2</sub>: Kesadaran Wajib Pajak

X<sub>3</sub>: Kualitas Pelayanan

X<sub>4</sub>: Sanksi Pajak

$\alpha$  : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  : Koefisien regresi

$\varepsilon$  : error

Menurut Sugiyono (2014 : 279), analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) berguna untuk mengkaji seberapa besar persentase hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Nilai R square antara 0 sampai 1, sehingga nilai R square lebih besar dari 0,5 dianggap baik.

Uji statistik t digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Pengujian menggunakan signifikansi level 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ).

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### STATISTIK DESKRIPTIF

Berdasarkan Tabel 1, dapat disimpulkan bahwa dari 150 observasi, nilai rata-rata tertinggi untuk variabel kepatuhan wajib pajak yakni 46,89 dan nilai terendah untuk variabel kesadaran wajib pajak yaitu 16,95. Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki standar deviasi tertinggi yaitu 5,523, dan standar deviasi terendah adalah variabel kesadaran wajib pajak yaitu 2,293.

**Tabel 1**  
Hasil Analisis Statistik Deskriptif

|                                             | N   | Maximum | Minimum | Mean  | Std. Deviation |
|---------------------------------------------|-----|---------|---------|-------|----------------|
| Pemahaman Peraturan Pajak (X <sub>1</sub> ) | 150 | 25      | 9       | 21,08 | 2,708          |
| Kesadaran Wajib Pajak (X <sub>2</sub> )     | 150 | 20      | 7       | 16,95 | 2,293          |
| Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> )        | 150 | 25      | 10      | 20,65 | 3,182          |
| Sanksi Perpajakan (X <sub>4</sub> )         | 150 | 25      | 12      | 20,39 | 3,192          |
| Kepatuhan Wajib Pajak (Y)                   | 150 | 55      | 16      | 46,89 | 5,523          |
| Valid N (listwise)                          | 150 |         |         |       |                |

##### VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Semua variabel bebas dan terikat menunjukkan nilai dibawah taraf signifikansi 0,05 berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan. Artinya setiap butir soal telah dinyatakan valid.

Hasil Uji reliabilitas menunjukkan nilai  $> 0,60$  *Cronbach's Alpha* untuk semua variabel penelitian, sehingga instrument tersebut dapat dikatakan reliabel dan layak dalam penelitian ini.

**Tabel 2**  
Hasil Uji Reliabilitas

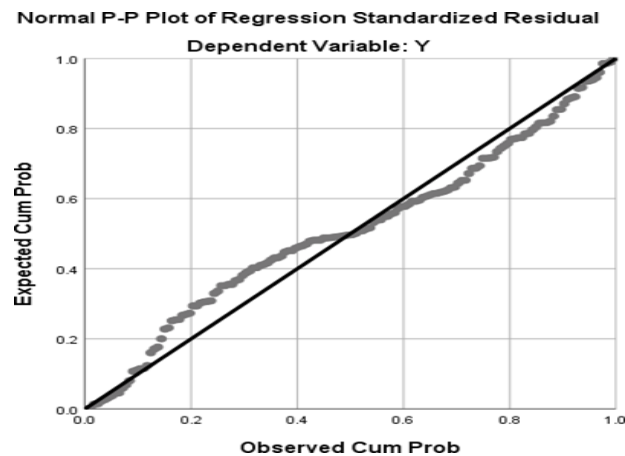
| Variabel                  | <i>Cronbach's Alpha</i> | Kriteria |
|---------------------------|-------------------------|----------|
| Pemahaman Peraturan Pajak | 0,617                   | Reliabel |
| Kesadaran Wajib Pajak     | 0,670                   | Reliabel |
| Kualitas Pelayanan        | 0,801                   | Reliabel |
| Sanksi Perpajakan         | 0,692                   | Reliabel |



|                       |       |          |
|-----------------------|-------|----------|
| Kepatuhan Wajib Pajak | 0,854 | Reliabel |
|-----------------------|-------|----------|

## UJI ASUMSI KLASIK

### a. Uji Normalitas



**Gambar 1**  
Hasil Uji Normalitas

Melihat Gambar 1 di atas, kita dapat melihat bahwa data tersebar disekitar diagonal dan sepanjang arah diagonal plot histogram. Hal ini menunjukkan pola distribusi normal. Dari sini dapat disimpulkan bahwa model regresi berdasarkan diagram P-P memenuhi asumsi normalitas.

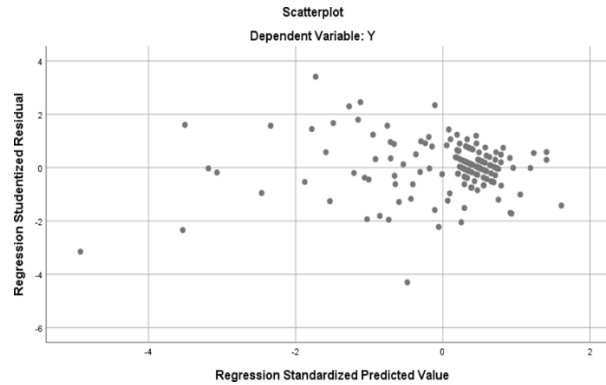
### b. Uji Multikolinearitas

**Tabel 3**  
Hasil Uji Multikolinearitas

| Variabel bebas                   | Collinearity Statistics |       |
|----------------------------------|-------------------------|-------|
|                                  | Tolerance               | VIF   |
| Constant                         |                         |       |
| Tingkat PemahamanPeraturan Pajak | 0,487                   | 2,055 |
| Kesadaran Wajib Pajak            | 0,592                   | 1,689 |
| Kualitas Pelayanan               | 0,402                   | 2,488 |
| Sanksi Perpajakan                | 0,390                   | 2,562 |
| Variabel Terikat                 | Kepatuhan Wajib Pajak   |       |

Melihat hasil pada Tabel 3, tidak ada satu pun variabel bebas dalam hasil perhitungan Tolerance yang memiliki Tolerance lebih besar dari 0,10.

### c. Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 2**  
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari Gambar 2 di atas, kita dapat melihat bahwa titik-titik pada sumbu Y terdistribusi di atas dan di bawah angka 0 tanpa pola yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada penelitian ini.

### d. Uji Autokorelasi

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh nilai Durbin-Watson sebesar 2.061, perbandingan menggunakan nilai signifikansi 5%, besar sampel 150 (n), dan jumlah variabel bebas 4 (k=4), dan Durbin-Watson tabel akan didapat nilai du 1,788. Nilai DW sebesar 2,061 lebih besar dari batas atas (du) sebesar 1,788 dan kurang dari  $4 - 1,788$  (2,211), sehingga tidak dapat disimpulkan autokorelasi.

**Tabel 4**  
Hasil Uji Autokorelasi

| Model | Durbin-Watson |
|-------|---------------|
| 1     | 2,061         |

### e. Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil uji analisis regresi berganda pada tabel 5, maka di peroleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 9,767 + 0,876 X_1 + 0,695 X_2 + 0,432 X_3 + (-0,100) X_4 + e$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Nilai konstanta (a) adalah nilai positif 9,767. Tanda positif dimaksudkan untuk menunjukkan pengaruh satu arah antara variabel bebas dan variabel terikat.

Nilai koefisien regresi ( $X_1$ ) untuk Variabel Pemahaman Peraturan Pajak ( $X_1$ ) memiliki nilai positif sebesar 0,876. Tanda positif dimaksudkan untuk menunjukkan pengaruh satu arah antara variabel bebas dan variabel terikat.

Nilai koefisien regresi untuk variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) bernilai positif sebesar 0,695. Tanda positif dimaksudkan untuk menunjukkan pengaruh satu arah antara variabel bebas dan variabel terikat.

Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) bernilai positif sebesar 0,432. Tanda positif dimaksudkan untuk menunjukkan pengaruh satu arah antara variabel bebas dan variabel terikat.

Nilai koefisien regresi untuk variabel sanksi perpajakan ( $X_4$ ) menunjukkan nilai sebesar -0,100. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh negatif (berlawanan) yaitu antara variabel sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, jika variabel sanksi perpajakan meningkat sebesar 1% maka variabel kepatuhan wajib pajak menurun sebesar 0,100. Asumsikan variabel lain konstan.

**Tabel 5**  
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .784 <sup>a</sup> | .615     | .604              | 3.47455                    |

#### f. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Berdasarkan Tabel 6, nilai *R Square* adalah 0.615. Artinya 61,5% perubahan variabel terikat kepatuhan wajib pajak dijelaskan oleh perubahan empat variabel bebas yakni pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak. Sisanya ( $100\% - 61,5\% = 38,5\%$ ) dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

**Tabel 6**  
Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

| Model |            | Unstandardize Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|------------|----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                          | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant) | 9.767                      | 2.477      |                           | 3.943 | .000 |
|       | X1         | .876                       | .151       | .430                      | 5.815 | .000 |
|       | X2         | .695                       | .161       | .289                      | 4.308 | .000 |
|       | X3         | .432                       | .141       | .249                      | 3.060 | .003 |
|       | X4         | -.100                      | .143       | -.058                     | -.700 | .485 |

#### g. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan Tabel 5, dapat dilihat bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan ( $X_1$ ) memiliki t-hitung sebesar 5,815 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dari sini kita dapat menyimpulkan bahwa  $0,000 < 0,05$  maka hipotesis ( $H_1$ ) diterima bahwa pemahaman peraturan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama masa pandemi Covid-19.

Berdasarkan Tabel 5, dapat dilihat bahwa variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) memiliki t-hitung sebesar 4,038 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dari sini dapat disimpulkan bahwa  $0,000 < 0,05$  maka hipotesis ( $H_2$ ) diterima bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama masa pandemi Covid-19.

Berdasarkan Tabel 5, dapat dilihat bahwa bahwa nilai t untuk variabel kualitas pelayanan (X3) adalah 3,060 dan nilai signifikansi sebesar 0,003. Dapat hal tersebut  $0,003 < 0,05$  menerima hipotesis (H3) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama masa pandemi Covid-19.

Berdasarkan Tabel 5, dapat dilihat bahwa variabel sanksi perpajakan memiliki t hitung sebesar -0,700 dan nilai signifikansi sebesar 0,485. Dapat disimpulkan bahwa  $0,485 > 0,05$  menolak hipotesis (H4) bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama masa pandemi Covid-19.

#### **h. Pembahasan**

##### **1. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19**

Hipotesis pertama yang diajukan adalah pemahaman peraturan pajak akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama masa pandemi COVID-19. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Ini kurang dari tingkat signifikansi yang ditentukan 5% ( $P < 0,05$ ). Pengaruh signifikan positif ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan yang lebih tinggi mengarah pada kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi selama pandemi covid-19, dan sebaliknya, pemahaman peraturan perpajakan yang lebih rendah menyebabkan kepatuhan pembayaran wajib pajak menjadi lebih rendah.

##### **2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19**

Hipotesis kedua yang diajukan adalah persepsi wajib pajak selama pandemi Covid-19 mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,003. Ini kurang dari tingkat signifikansi yang dilaporkan 5% ( $P < 0,05$ ).

##### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19**

Hipotesis ketiga yang diajukan adalah kualitas layanan berdampak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama masa pandemi Covid-19. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,003. Ini kurang dari tingkat signifikansi yang dilaporkan 5% ( $P < 0,05$ ).

Pengaruh positif dan signifikan ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dan semakin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah kepatuhan wajib pajak.

##### **4. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19**

Hipotesis keempat yang diajukan adalah sanksi perpajakan selama masa pandemi Covid-19 berdampak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan pada masa pandemi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kecamatan Tambaksari, Surabaya. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi sebesar 0,485 yang lebih besar dari tingkat signifikansi yang dilaporkan sebesar 5% ( $P < 0,05$ ).

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian dan pembahasan pada bagian sebelumnya yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh tingkat pemahaman peraturan pajak (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Nilai t hitung (X1) = 5,815, dengan nilai signifikansi 0,000 ( $P < 0,005$ ) menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan selama pandemi COVID-19 berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

2. Pengaruh kesadaran wajib pajak (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Nilai t hitung (X2) = 4,308, dengan nilai signifikansi 0,000 ( $P < 0,005$ ) yang menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak selama pandemi COVID-19 berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

3. Pengaruh kualitas pelayanan (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Nilai t hitung (X3) = 3,060, nilai signifikansi 0,003 ( $P < 0,005$ ) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) selama masa pandemi COVID- 19.

4. Pengaruh sanksi pajak (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Nilai t hitung (X4) = -0,700, dengan nilai signifikansi 0,485 ( $P > 0,005$ ) menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) selama masa pandemi COVID- 19.

## **KETERBATASAN PENELITIAN**

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah

1. Variabel bebas dibatasi hanya pada variabel pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.
2. Daerah survei terbatas di Kota Surabaya.

## **SARAN**

Berdasarkan keterbatasan-keterbatasan diatas, selanjutnya disarankan untuk :

1. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini dan mengidentifikasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak, seperti : sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan penerapan e-filling.
2. Penelitian selanjutnya adalah memperluas wilayah penelitian tidak hanya di Kota Surabaya.
3. Bagi Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat memperbaiki kebijakan perpajakan khususnya dalam era pandemi covid-19 dengan bersikap adil kepada semua, terutama dalam hal pengenaan sanksi perpajakan kepada wajib pajak yang melanggar undang-undang perpajakan. Sehingga dalam hal ini, undang –undang perpajakan dapat menjadikan kepatuhan pajak sebagai prioritas utama yang harus diperhatikan oleh wajib pajak.

4. Wajib pajak diharapkan dapat mengetahui segala hal, baik dalam mencari informasi tentang pembayaran pajak maupun dalam memenuhi kewajibannya seperti penyampaian SPT Tahunan dan pembayaran pajak.

### Daftar Pustaka

- Artha, Ketut Gede, dan Setiawan, Putu E. ( 2016 ). Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di otoritas Bandung Utara. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 17 (2), 913-937.
- Arum, Harjanti Puspa (2012), Pengaruh Kesadaran WP, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP yang melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012*, Halaman 1-8 Dinamika Press, 2004.
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Caroko, Bayu 2015. “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak” *Jurnal Perpajakan*, Volume 1, Nomer 1, Tahun 2015.
- Diana, Sari. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung : PT.Refika Aditama.
- Gunadi, Ari. 2010. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib pajak Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan (Survey di KPP Pratama Boyolali )”. Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- I Gede Putus Pranadata. 2014. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Nugroho, Rahman Adi & Zulaikha. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING Volume 1, Nomor 2, Tahun 2012, Halaman 1-11*.
- Puri, Kurnia Asrining. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)*. Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Pranadata, I.G.P. 2014. “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu”. *Skripsi Universitas Brawijaya*.
- Primasari, Nora Hilmi. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. *Jurnal akuntansi dan keuangan vol. 5 no. 2 oktober 2016*.