**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. **Hasil Penelitian**
	* + 1. Deskripsi Data

Data kuesioner yang telah peneliti sebarkan pada bulan Juli-Agustus 2021 berhasil terkumpul semua, yaitu sebanyak 107 buah dan yang digunakan untuk diolah adalah sebanyak 100 sampel. Adapun penyebarannya dilakukan dengan cara membagikan kuesioner tersebut secara langsung kepada responden (wajib pajak orang pribadi Di KPP Pratama Sukoharjo) melalui *google form*, serta peneliti memberikan penjelasan-penjelasan atas setiap pertanyaan yang tertulis dalam kuesioner. Analisa dari data-data tersebut yaitu:

* + 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Prosentase % |
| 1 | Laki-laki | 56 | 56 |
| 2 | Perempuan | 44 | 44 |
|   | Jumlah | 100 | 100,00 |

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan tabel 3 tersebut karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang lebih mendominasi adalah pada laki-laki sebanyak 56 orang dengan prosentase sebesar 56%, sedangkan perempuan sebanyak 44 orang dengan prosentase sebesar 44%. Hasil tersebut juga peneliti sajikan dalam diagram lingkaran dibawah ini:

Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Jenis Kelamin

* + 1. Karakteristik Berdasarkan Umur

Tabel 4.2 Karakteristik Umur

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Umur | Jumlah | Prosentase % |
| 1 | 20-40 tahun | 57 | 57 |
| 2 | 40-60 tahun | 43 | 43 |
| Jumlah | 100 | 100,00 |

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan tabel 4 karakteristik responden berdasarkan umur yang lebih mendominasi adalah pada umur 20-40 tahun yaitu sebanyak 57 orang dengan prosentase sebesar 57%, kemudian umur 40-60 tahun sebanyak 43 orang dengan prosentase sebesar 43%.

Hasil tersebut juga peneliti sajikan dalam diagram lingkaran dibawah ini:

Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Berdasarkan Umur

1. Uji instrument
2. Uji Validitas

Pengujian validitas terhadap kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment*. Hasil penelitian validitas selanjutnya dibandingkan dengan tabel koefisien korelasi. Bila rhitung>rtabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Hasil dari perhitungan uji validitas, maka dapat diuraikan per variabel penelitian sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan

Penelitian uji validitas ini dilakukan terhadap 20 responden dengan rumus korelasi *bivariate person* dengan program SPSS *Statistics* 26, dengan 8 item atau instrumen pertanyaan, ternyata semua item atau instrumen dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas dari variabel kualitas pelayanan dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen kualitas pelayanan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | rhitung | rtabel | Keputusan |
| 1 | 0,685 | > 0,423 | Valid |
| 2 | 0,445 | > 0,423 | Valid |
| 3 | 0,674 | > 0,423 | Valid |
| 4 | 0,547 | > 0,423 | Valid |
| 5 | 0,580 | > 0,423 | Valid |
| 6 | 0,618 | > 0,423 | Valid |
| 7 | 0,701 | > 0,423 | Valid |
| 8 | 0,847 | > 0,423 | Valid |

Sumber : lampiran 3

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa validitas instrumen variabel kualitas pelayanan sebanyak 8 butir pertanyaan dapat diperoleh rhitung > rtabel sebesar 0,423, ini berarti variabel kualitas pelayanan valid.

1. Variabel sosialisasi pajak

Penelitian uji validitas ini dilakukan terhadap 20 responden dengan rumus korelasi *bivariate person* dengan program SPSS *Statistics* 26, dengan 5 item atau instrumen pertanyaan, ternyata semua item atau instrumen dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas dari variabel sosialisasi pajak dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen sosialisasi pajak

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | rhitung | rtabel | Keputusan |
| 1 | 0,870 | > 0,423 | Valid |
| 2 | 0,869 | > 0,423 | Valid |
| 3 | 0,924 | > 0,423 | Valid |
| 4 | 0,903 | > 0,423 | Valid |
| 5 | 0,805 | > 0,423 | Valid |

Sumber : lampiran 3

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa validitas instrumen variabel sosialisasi pajak 5 butir pertanyaan dapat diperoleh rhitung > rtabel sebesar 0,423, ini berarti variabel sosialisasi pajak valid

1. Variabel penggunaan e-filing

Penelitian uji validitas ini dilakukan terhadap 20 responden dengan rumus korelasi *bivariate person* dengan program SPSS *Statistics* 26, dengan 5 item atau instrumen pertanyaan, ternyata semua item atau instrumen dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas dari variabel penggunaan e-filing dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen penggunaan e-filing

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | rhitung | rtabel | Keputusan |
| 1 | 0,504 | > 0,423 | Valid |
| 2 | 0,426 | > 0,423 | Valid |
| 3 | 0,857 | > 0,423 | Valid |
| 4 | 0,819 | > 0,423 | Valid |
| 5 | 0,747 | > 0,423 | Valid |

Sumber : lampiran 3

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa validitas instrumen variabel penggunaan e-filing sebanyak 5 butir pertanyaan dapat diperoleh rhitung > rtabel sebesar 0,423, ini berarti variabel penggunaan e-filing valid.

1. Variabel kesadaran wajib pajak

Penelitian uji validitas ini dilakukan terhadap 20 responden dengan rumus korelasi *bivariate person* dengan program SPSS *Statistics* 26, dengan 5 item atau instrumen pertanyaan, ternyata semua item atau instrumen dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas dari variabel kesadaran wajib pajak dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen kesadaran wajib pajak

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | rhitung | rtabel | Keputusan |
| 1 | 0,765 | > 0,423 | Valid |
| 2 | 0,650 | > 0,423 | Valid |
| 3 | 0,908 | > 0,423 | Valid |
| 4 | 0,809 | > 0,423 | Valid |
| 5 | 0,756 | > 0,423 | Valid |

Sumber : lampiran 3

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa validitas instrumen variabel kesadaran wajib pajak sebanyak 5 butir pertanyaan dapat diperoleh rhitung > rtabel sebesar 0,423, ini berarti variabel kesadaran wajib pajak valid.

1. Variabel sanksi perpajakan

Penelitian uji validitas ini dilakukan terhadap 20 responden dengan rumus korelasi *bivariate person* dengan program SPSS *Statistics* 26, dengan 5 item atau instrumen pertanyaan, ternyata semua item atau instrumen dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas dari variabel sanksi perpajakan dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen sanksi perpajakan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | rhitung | rtabel | Keputusan |
| 1 | 0,938 | > 0,423 | Valid |
| 2 | 0,958 | > 0,423 | Valid |
| 3 | 0,876 | > 0,423 | Valid |
| 4 | 0,740 | > 0,423 | Valid |
| 5 | 0,849 | > 0,423 | Valid |

Sumber : lampiran 3

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa validitas instrumen variabel sanksi perpajakan sebanyak 5 butir pertanyaan dapat diperoleh rhitung > rtabel sebesar 0,423, ini berarti variabel sanksi perpajakan valid.

1. Variabel kepatuhan wajib pajak

Penelitian uji validitas ini dilakukan terhadap 20 responden dengan rumus korelasi *bivariate person* dengan program SPSS *Statistics* 26, dengan 9 item atau instrumen pertanyaan, ternyata semua item atau instrumen dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas dari variabel kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen kepatuhan wajib pajak

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | rhitung | rtabel | Keputusan |
| 1 | 0,741 | > 0,423 | Valid |
| 2 | 0,794 | > 0,423 | Valid |
| 3 | 0,672 | > 0,423 | Valid |
| 4 | 0,550 | > 0,423 | Valid |
| 5 | 0,531 | > 0,423 | Valid |
| 6 | 0,540 | > 0,423 | Valid |
| 7 | 0,743 | > 0,423 | Valid |
| 8 | 0,694 | > 0,423 | Valid |
| 9 | 0,575 | > 0,423 | Valid |

Sumber : lampiran 3

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa validitas instrumen variabel kepatuhan wajib pajak sebanyak 9 butir pertanyaan dapat diperoleh rhitung > rtabel sebesar 0,423, ini berarti variabel kepatuhan wajib pajak valid.

1. Uji reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan mengunakan rumus *alpha* dari *Cronbach* (Arikunto, 2006). Untuk mengetahui hasil dari perhitungan uji reliabilitas, maka dapat diuraikan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.9 Rangkuman Uji Reliabilitas Kuesioner

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | *Cronbach Alpha* | Kriteria Nunnally | Status |
| kualitas pelayanansosialisasi pajakpenggunaan e-filingkesadaran wajib pajaksanksi perpajakankepatuhan wajib pajak | 0,7590,9170,7240,8060,9130,828 | > 0,60> 0,60> 0,60> 0,60> 0,60> 0,60 | ReliabelReliabelReliabelReliabelReliabelReliabel |

 Sumber : lampiran 4

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

1. Uji Asumsi Klasik
2. Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan uji *kolmogorov-smirnov (Analisis Explore)* digunakan untuk mengetahui apakah distribusi data tiap-tiap variabel normal atau tidak (Priyatno, 2013). Dengan kriteria pengukuran sebagai berikut:

1. Jika probabilitas > 0.05 , maka $H\_{0}$ diterima.
2. Jika probabilitas < 0,05, maka $H\_{0}$ ditolak

Hasil Pengujian normalitas masing-masing variabel ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.10 Hasil Pengujian Normalitas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel  | Asymp Sign(2-tailed P) | Keterangan  | Distribusi  |
| *Unstandardized-Residual* | 0,161 | P > 0,05 | Normal  |

Sumber: lampiran 5

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

1. Uji multikolinearitas

Uji Multikolinieritas bertujuan menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Cara medeteksi terhadap adanya multikolinieritas dalam model regresi adalah sebagai berikut:

* 1. nilai *Tolerance* < 0,10 atau nilai VIF > 10 terjadi multikolinieritas
	2. nilai *Tolerance* > 0,10 atau nilai VIF < 10 tidak terjadi multikolinieritas

Tabel 4.11 Hasil Pengujian Multikolinieritas

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Tolerance | Standart | VIF | Standart | Keterangan |
| kualitas pelayanan sosialisasi pajakpenggunaan e-filingkesadaranwajib pajaksanksi perpajakan | 0,8940,8030,8690,8000,817 | > 0,10> 0,10> 0,10> 0,10> 0,10 | 1,1181,2451,1511,2511,224 | < 10< 10< 10< 10< 10 | Bebas multikolinieritasBebas multikolinieritasBebas multikolinieritasBebas multikolinieritasBebas multikolinieritas |

Sumber : lampiran 6

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

1. Uji heteroskedastisitas

Gejala heteroskedastisitas diuji dengan metode Glejser dengan cara menyusun regresi antara nilai absolut residual dengan variabel bebas. Apabila masing-masing variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap absolut residual (α=0,05) maka dalam model regresi tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Ringkasan hasil perhitungan data selengkapnya disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas

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

Sumber : lampiran 7

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa Sig. > Taraf Signifikansi, sehingga H0 diterima dan tidak terjadi heteroskedasitas

1. Uji regresi linier berganda

Berdasarkan hasil uji SPSS yang telah peneliti lakukan, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Model regresi

Dalam analisis regresi linier berganda ini, rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

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

 Sumber : lampiran 10

Dari hasil tersebut, maka persamaan regresinya sebagai berikut:

Y = 18,725 + 0,185X1+ 0,193X2+ 0,172X3+ 0,184X4+ 0,190X5

Dari persamaan regresi linier sederhana diatas memberikan keterangan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 18,725; artinya jika variabel kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, penggunaan e-filing, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan nilainya adalah konstan, maka kepatuhan wajib pajak nilainya adalah 18,725.
2. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,185; artinya jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,185. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin naik kepatuhan wajib pajak.
3. Koefisien regresi variabel sosialisasi pajak sebesar 0,193; artinya jika variabel sosialisasi pajak mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,193. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak, semakin baik sosialisasi pajak maka semakin naik kepatuhan wajib pajak.
4. Koefisien regresi variabel penggunaan e-filing sebesar 0,172; artinya jika variabel penggunaan e-filing mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,172. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara penggunaan e-filing dengan kepatuhan wajib pajak, semakin baik penggunaan e-filing maka semakin naik kepatuhan wajib pajak
5. Koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,184; artinya jika variabel kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,184. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak, semakin baik kesadaran wajib pajak maka semakin naik kepatuhan wajib pajak
6. Koefisien regresi variabel sanksi perpajakan sebesar 0,190; artinya jika variabel sanksi perpajakan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,190. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak, semakin baik sanksi perpajakan maka semakin naik kepatuhan wajib pajak
7. Uji kelayakan model (uji f)

Menurut (Ghozali, 2018) uji f menunjukan apakah semua variabel independen yang dimasukan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Formulasi langkah-langkah uji F adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14 Hasil Uji F

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | Fhitung | Ftabel | Sig. | Taraf Signifikansi (α) | Keterangan  |
|  | Regression | 15.073 | > 2,31 | .000 | < 0.05 | Model Layak |

Sumber : lampiran 9

Dari hasil perhitungan komputer SPSS versi 26.00 dapat diperoleh fhitung sebesar 15,073.

1. Kriteria Pengujian
2. Apabila nilai Fhitung hasil regresi < nilai Ftabel, maka tidak ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap variabel Y.
3. Apabila nilai Fhitung hasil regrasi > nilai Ftabel, maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel X1, X2 X3, X4 dan X5 terhadap variabel Y (Ghozali, 2018)
4. Simpulan

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

1. Uji hipotesis (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen. Perhitungan untuk menguji keberartian variabel independen (kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, penggunaan e-filing, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan) secara individu terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) adalah sebagai berikut :

Tabel 4.15 Hasil Uji t

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

Sumber : lampiran 10

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Koefisien Determinasi (R2)

Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16. Koefisien Determinasi (R2)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | R Square | Adjusted R Square |
|  | .445 | .415 |

Sumber : lampiran 8

Hasil pengujian pada tabel 4.16 menunjukkan nilai *adjusted* R2 = 0,415, ini dapat diartikan bahwa 41,5% perubahan atau variasi Y (kepatuhan wajib pajak) dikarenakan oleh adanya perubahan atau variasi variabel X (kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, penggunaan e-filing, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan). Sedangkan 58,5% sisanya dikarenakan oleh adanya perubahan variabel lain yang tidak masuk dalam model.

1. **Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka pembahasan adalah sebagai berikut:

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

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

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan (I Putu Ardhian Janu Mahendra & Ketut Budiartha, 2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Kemudian mendukung pula oleh penelitian (Muhamad Aditya Firdaus & Suryo Pratolo, 2020) yang menyatakan bahwa sosialisasi dan pemahaman PMK No.86 Tahun 2020 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan menjalankan kewajiban perpajakan di masa covid-19. Kemudian penelitian oleh (Andreasa & Savitri, 2015) yang menyatakan bahwa Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian tidak mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh (Devi Safitri & Sem Paulus Silalahi, 2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus secara parsial tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kemudian penelitian oleh (Kilapong G. Ester, 2017) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

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

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

Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan (Septian Bayu Kristanto, 2018) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan perpajakan bagi *prospective taxpayer*. Namun hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh (Stefani Siahaan & Halimatusyadiah, 2018) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

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

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

Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan (M. Ardhy Erwanda et all., 2019) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan perpajakan bagi *prospective taxpayer*. Penelitian ini juga mendukung penelitian oleh (I Putu Ardhian Janu Mahendra & Ketut Budiartha, 2020) menyatakan bahwa penerapan e-filling berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Namun penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Maman Suherman et al., 2015) yang menyatakan bahwa penerapan e-filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Kota Tasikmalaya.

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

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

Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan (I Putu Ardhian Janu Mahendra & Ketut Budiartha, 2020) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Penelitian ini juga mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh (Stefani Siahaan & Halimatusyadiah, 2018) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, didukung pula oleh (Adriyanti Agustina Putri, 2018) yang juga menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian ini tidak penelitian yang telah dilakukan oleh (Rita J. D. Atarwaman, 2020) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

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

Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan (I Putu Ardhian Janu Mahendra & Ketut Budiartha, 2020) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Didukung oleh (Rita J. D. Atarwaman, 2020) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh (Esti Rizqiana Asfa I & Wahyu Meiranto, 2017) yang menyatakan bahwa variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1. Pengaruh secara bersama-sama kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, penggunaan e-filing, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19

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