

**KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI ERA PANDEMI COVID19: KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PERPAJAKAN, PERATURAN PERPAJAKAN****Reynaldo Tan<sup>1)</sup>; Yusak David Hizkiel<sup>2)</sup>; Amrie Firmansyah<sup>3\*)</sup>; Estralita Trisnawati<sup>4)</sup>**<sup>1)</sup> [reynaldo9788@gmail.com](mailto:reynaldo9788@gmail.com), Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara<sup>2)</sup> [yusakhizkiel19695@gmail.com](mailto:yusakhizkiel19695@gmail.com), Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara<sup>3)</sup> [amrie@pknstan.ac.id](mailto:amrie@pknstan.ac.id), Politeknik Keuangan Negara STAN\*<sup>4)</sup> [estralitat@fe.untar.ac.id](mailto:estralitat@fe.untar.ac.id), Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara

\*email korespondensi

**Abstract**

*This study examines the effect of taxpayer awareness, tax services and tax regulations on taxpayer compliance. The research data was obtained from an online questionnaire survey from respondents, namely non-hospital doctors. Questionnaires were distributed to 60 respondents based on random sampling, but which can be used later in this study amounted to 41 observations. The questionnaire was distributed from March 26, 2021, to April 2, 2021, online. Testing the data of this research was done by using multiple linear regression analysis. The study result concludes that taxpayer awareness is not associated with taxpayer compliance. On the other hand, tax services and tax regulations are positively associated with taxpayer compliance. This study indicates that the Indonesian Tax Authority should pay attention to the behavior of certain individual taxpayers in the context of extensification of increasing state revenues.*

*Keywords: Service, Awareness, Regulation, Compliance, Taxpayer*

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Data penelitian diperoleh dari survei kuisisioner secara *online* dari responden yaitu dokter non rumah sakit. Kuisisioner distribusikan kepada 60 responden berdasarkan *random sampling*, namun yang dapat digunakan selanjutnya dalam penelitian ini berjumlah 41 observasi. Kuisisioner didistribusikan 26 Maret 2021 sampai 2 April 2021 secara *online*. Pengujian data penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, pelayanan perpajakan dan peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini mengindikasikan bahwa Otoritas Pajak Indonesia perlu memperhatikan perilaku wajib pajak pribadi tertentu dalam rangka ekstensifikasi peningkatan penerimaan negara.

**Kata kunci:** Pelayanan, Kesadaran, Peraturan, Kepatuhan, Wajib Pajak

**PENDAHULUAN**

Kondisi pandemi COVID-19 yang terjadi di awal tahun 2020 mengakibatkan penerimaan pemerintah menjadi rendah (Santoso, 2021). Salah satu sumber terbesar untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat dalam mengatasi pandemi ini adalah penerimaan pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan Pemerintah yang digunakan dalam pembangunan di Indonesia (Mareti & Dwimulyani, 2019). Menurut Menteri Keuangan Indonesia menyatakan bahwa sampai pada akhir tahun 2020 penerimaan pajak telah mencapai 85,65% dari target penerimaan pajak sebesar Rp. 1.198,8 triliun dengan tingkat kepatuhan mencapai 78% (Kementerian Keuangan, 2020). Tingkat kepatuhan Wajib Pajak non karyawan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan mengalami penurunan yang signifikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya (Kementerian Keuangan, 2020). Keleluasaan untuk menunda penyampaian SPT terjadi karena tingkat kesadaran Wajib Pajak non karyawan menjadi berkurang (PajakOnline, 2020). Adanya relaksasi atau kelonggaran melakukan penyampaian SPT tahunan di tengah masa pandemi dalam rangka meringankan beban perpajakan masih belum dapat mengakibatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya mengalami peningkatan (PajakOnline, 2020). Padahal penerimaan pemerintah dari sektor perpajakan didukung dengan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan bentuk kerelaan individu dalam memenuhi kewajiban

membayar pajak sebagai bentuk tanggung jawabnya sebagai warga negara kepada pemerintah (Yustikasari et al., 2020).

Wajib pajak orang pribadi non karyawan seperti profesi dokter di Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya. Tercatat jumlah profesi dokter di Indonesia mengalami peningkatan sebanyak 10-12 ribu per tahunnya (Kementerian Kesehatan, 2020). Berdasarkan data yang terdaftar di IDI, jumlah profesi dokter mencapai 160 ribu yang terdiri dari 138 ribu dokter umum dan 30 ribu dokter spesialis yang jumlahnya dinamis (Kementerian Kesehatan, 2020). Berdasarkan data tersebut, dokter merupakan profesi yang memiliki potensi sebagai kontributor penerimaan pajak. Walaupun jumlahnya masih lebih rendah dibandingkan dengan wajib pajak badan, kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat mempengaruhi jumlah penerimaan negara dari sektor perpajakan di Indonesia. Kewajiban wajib pajak khususnya tenaga kesehatan banyak dipengaruhi persepsi dan perilaku dari wajib pajak tersebut. Tenaga kesehatan yang memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi seharusnya memiliki pemahaman atas kewajiban perpajakan yang lebih baik (Pujilestari et al., 2021). Oleh karena itu, penelitian terkait dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi atas tenaga kesehatan perlu untuk diinvestigasi lebih lanjut.

Penelitian terkait dengan kepatuhan wajib pajak banyak dilakukan dengan penelitian keperilakuan individu atas respon kepatuhan pajak. Arham & Firmansyah (2021) mengidentifikasi penelitian kepatuhan wajib pajak di Indonesia sebagian besar didominasi oleh kepatuhan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) yang mengidentifikasi 37 artikel yang terbit di jurnal terindeks Sinta dan Scopus selama periode 2014 sampai dengan 2020. Dengan demikian, pengujian kepatuhan pajak atas wajib pajak orang pribadi selain UMKM penting untuk diinvestigasi. Salah satu wajib pajak yang menarik untuk dibahas pada masa pandemic covid19 adalah tenaga kesehatan. Sebagaimana ketentuan PP 29/2020, dokter yang menjadi bagian dari tenaga kesehatan yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan untuk penanganan Covid-19 dan mendapatkan penghasilan lainnya dari pemerintah, dikenakan PPh 0% atau bebas pajak (PajakOnline, 2021). Adanya insentif tersebut mengakibatkan kepatuhan wajib pajak dokter perlu diulas lebih lanjut.

Tenaga kesehatan memiliki peran dalam memenuhi kewajiban perpajakan dalam kontribusi atas penerimaan pemerintah dalam Anggaran Belanja dan Pendapatan Negara (APBN), sehingga tenaga kesehatan tidak merasa dirugikan atas pembayaran yang dilakukan dan tidak merasa ada paksaan oleh pemerintah. Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi seseorang ketika mengetahui, mengakui, menghargai dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku (Muliari & Setiawan, 2011). Mintje (2016), Nugroho et al. (2016), Patmasari et al. (2016), Samira (2015) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak non karyawan di kalangan tenaga kesehatan memiliki peran dalam pembayaran pajak dan menjadi salah satu sumber penerimaan pemerintah dalam mendanai pembangunan negara. Beberapa wajib pajak mungkin menganggap menganggap kewajiban perpajakan merupakan beban yang harus ditanggung. Kondisi tersebut mengakibatkan sikap tidak patuh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sejalan dengan hal tersebut, Yanti et al. (2021), Yustikasari et al. (2020) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, masih adanya inkonsistensi hasil pengujian kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan perpajakan dalam penelitian sebelumnya mengakibatkan pengujian variabel ini perlu dilakukan kembali.

Pelayanan petugas pajak merupakan salah satu komponen penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan petugas pajak kepada wajib pajak yang baik harus mampu memberikan kepuasan dan sesuai dengan standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan (Ariani & Biettant, 2019). Pegawai pajak akan memberikan pelayanan

optimal untuk memberikan simpati masyarakat, sehingga masyarakat akan menyadari pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakannya (Mareti & Mulyani, 2019). Tingginya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dapat mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan perpajakannya (Mareti & Mulyani, 2019). Pelayanan yang baik dari petugas mengakibatkan kenyamanan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Pebrina & Hidayatulloh, 2020). Pelayanan yang baik bukan hanya perlakuan yang baik saja namun juga petugas pajak dapat memberikan informasi yang relevan kepada wajib pajak (Pradana & Firmansyah, 2020). Peningkatan kualitas pelayanan pajak yang berdampak pada kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu ukuran dari keberhasilan reformasi perpajakan di Indonesia (Harmentita et al., 2016). Ardiyansyah et al. (2016), Ariani & Biettant (2019), Harmentita et al. (2016), Pebrina & Hidayatulloh (2020), Samira (2015) menyimpulkan bahwa pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Di sisi lain, ketidakpuasan wajib pajak dalam menerima pelayanan dari petugas pajak mengakibatkan sifat patuh wajib pajak menjadi berkurang. Kualitas pelayanan yang cukup baikpun tidak dapat menjadi jaminan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Patmasari et al., 2016). Bahri et al. (2018), Patmasari et al. (2016), Ulynnuha (2018) menemukan bahwa pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya perbedaan hasil pengujian sebelumnya mengakibatkan pengujian pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak perlu untuk dilakukan pengujian kembali.

Selanjutnya, peraturan perpajakan bertujuan dengan mekanisme perpajakan di suatu negara dapat diimplementasikan dengan baik (Suyanto, 2020). Profesi dokter yang memiliki penghasilan pribadi dari pekerjaannya harus memahami peraturan perpajakan dalam menghitung dan membayarkan kewajiban perpajakannya. Peraturan perpajakan terus mengalami perubahan mengakibatkan wajib pajak harus mengikuti dinamika ini sehingga wajib pajak mudah dalam memahami peraturan pajak (Bahri et al., 2018). Semakin peraturan perpajakan dipahami diharapkan wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak. Pemahaman yang baik atas peraturan perpajakan dari wajib pajak berkorelasi dengan ketaatan kewajiban perpajakannya dalam rangka memenuhi kontribusinya sebagai warga negara (Fitria & Supriyono, 2019). Beberapa pengujian yang menyimpulkan bahwa peraturan perpajakan berpengaruh positif dengan kepatuhan wajib pajak (Fitria & Supriyono, 2019; Ilhamsyah et al., 2016; Mareti & Mulyani, 2019; B. P. Putra et al., 2020). Seringkali peraturan-peraturan dan pelaksanaannya tidak mudah untuk dipahami yang berakibat rendahnya kepatuhan pajak. Pebrina & Hidayatulloh (2020) menemukan bahwa peraturan perpajakan tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, pengujian peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak perlu untuk dilakukan kembali.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kalangan tenaga kesehatan profesi dokter non rumah sakit. Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi literatur penelitian kepatuhan wajib pajak khususnya di Indonesia. Selain itu, penelitian ini diharapkan berkontribusi digunakan oleh Otoritas Perpajakan di Indonesia dalam meningkatkan kebijakan perpajakan terhadap wajib pajak orang pribadi.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Wajib pajak individu perlu memiliki kesadaran kewajiban perpajakan yang dimiliki dalam rangka memenuhi kewajibannya sebagai warga negara. Kesadaran wajib pajak diperlukan dalam mendukung dan berpartisipasi atas upaya pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak. Kesadaran wajib pajak erat kaitannya dengan membayar kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan tepat jumlah. Kesadaran wajib pajak didukung dari sisi

psikologi individu tersebut dalam melakukan suatu tindakan tertentu (Kan et al., 2020). Tindakan tersebut dibangun dengan keyakinan terencana dari individu tersebut (Ajzen, 1991).

Keyakinan-keyakinan tersebut yang dapat mendorong wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan keyakinan-keyakinan tersebut, wajib pajak perlu menyadari bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi mereka dalam menunjang pembangunan negara. Selain itu, kesadaran wajib pajak orang pribadi dalam menunda dan mengurani kewajiban perpajakannya dapat merugikan negara. Wajib pajak orang pribadi juga menyadari bahwa kewajiban perpajakan tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan di Indonesia yang berlaku untuk setiap warga negara. Kondisi ini sejalan dengan Mintje (2016), Nugroho et al. (2016), Patmasari et al. (2016), Samira (2015).

Kesadaran wajib pajak tidak terlepas dari keyakinan dari individu tersebut dalam memandang kewajiban perpajakan kepada setiap individu dalam suatu negara. Profesi dokter yang merupakan menjadi bagian tenaga kesehatan menganggap kontribusi dalam pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah dapat dilakukan dengan mematuhi kewajiban perpajakan. Perilaku ini didasari dari keyakinan yang sudah terencana dari wajib pajak profesi dokter.

### **H<sub>1</sub>: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

Respon wajib pajak terhadap pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat mendasari tindakan yang dilakukan oleh wajib pajak tersebut. Kondisi ini dapat dilihat dari teori perilaku yang terencana (Ajzen, 1991), di mana individu akan bertindak sesuai dengan keyakinan perilaku (Afdalia et al., 2014). Respon wajib pajak dapat berupa kenyamanan dan kemudahan dalam proses pelayanan perpajakan. Selain itu, respon wajib pajak dapat berkorelasi dengan kedisiplinan petugas pajak dalam memberikan pelayanan dan kemudahan akses. Selain itu, wajib pajak menilai petugas pajak dalam merespon dan melayani wajib pajak tidak melakukan diskriminasi.

Proses transaksi perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak turut membentuk sikap wajib pajak dalam merespon kepatuhan perpajakan. Petugas pajak yang merupakan wakil pemerintah dalam berhubungan dengan wajib pajak, memberikan cerminan kualitas pelayanan Pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan dari petugas pajak dapat meningkatkan kewajiban perpajakan dari wajib pajak. Kondisi ini sejalan dengan temuan dari Ardiyansyah et al. (2016), Ariani & Biettant (2019), Harmenita et al. (2016), Pebrina & Hidayatulloh (2020), Samira (2015).

Pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat mempengaruhi respon wajib pajak orang pribadi sebagai individu. Kondisi ini terkait dengan dengan keyakinan perilaku dari wajib pajak dalam merespon pelayanan tersebut. Pelayanan baik Pemerintah yang diwakili oleh petugas pajak dapat mendorong kepatuhan wajib pajak orang pribadi termasuk profesi dokter yang memiliki pekerjaan bebas.

### **H<sub>2</sub>: Pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

Tingkat pemahaman wajib pajak akan peraturan perundangan di bidang perpajakan erat kaitannya dengan keyakinan dari individu tersebut (Ajzen, 1991). Keyakinan individu dapat terlihat dari perilakunya dalam merespon atas pemahaman dari peraturan perundangan tertentu termasuk perpajakan (Pujilestari et al., 2021). Wajib pajak mempertimbangkan kepastian hukum atas implementasi perpajakan di suatu negara khususnya di Indonesia. Perspektif wajib pajak dalam memahami pengetahuan atas peraturan perpajakan di Indonesia berkaitan erat dengan kewajiban perpajakan yang dikenakan terhadap wajib pajak tersebut. Setelah keyakinan muncul pada diri wajib pajak, maka wajib pajak akan memutuskan untuk memiliki niat untuk mematuhi undang-undang perpajakan yang nantinya akan ditransformasikan menjadi perilaku kepatuhan terhadap aturan perpajakan (I. P. F. D. Putra & Firmansyah, 2018).

Apabila wajib pajak memiliki tingkat pemahaman yang baik atas peraturan perpajakan, maka wajib pajak tersebut cenderung untuk menaati kewajiban perpajakannya. Pemahaman

wajib pajak orang pribadi terkait dengan peraturan perpajakan dapat meliputi kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi dan dampak pemenuhan kewajiban perpajakan terhadap wajib pajak, pemerintah dan masyarakat. Fitria & Supriyono (2019), Ilhamsyah et al. (2016), Mareti & Mulyani (2019), B. P. Putra et al. (2020) membuktikan bahwa peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak orang pribadi profesi dokter menganggap bahwa peraturan perpajakan merupakan dasar dalam penerapan perpajakan di Indonesia. Profesi dokter merupakan wajib pajak yang cenderung untuk mematuhi peraturan perpajakan karena tingkat pendidikan yang lebih baik. Selain itu, profesi dokter merupakan profesi yang lebih memahami atas pembangunan pemerintah yang salah satu sumbernya dari perpajakan. Oleh karena itu, profesi dokter menganggap bahwa kewajiban perpajakan perlu dijalankan selama diatur dalam peraturan perundangan.

**H<sub>3</sub>: Peraturan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

## **METODE**

Data yang digunakan adalah data primer sehingga instrumen yang digunakan adalah survei kuisioner. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak profesi dokter yang terdapat di wilayah Jabodetabek. Proses penyebaran dan pengisian online dilakukan pada tanggal 26 Maret 2021 sampai 2 April 2021. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *random sampling* dengan menyebarkan 60 kuisioner kepada responden. Sampel final yang dapat digunakan untuk pengolahan data lebih lanjut sebanyak 41 responden (observasi), 10 responden bukan merupakan dokter, sedangkan 9 lainnya tidak mengisi kuisioner dengan lengkap. Kuisioner disebarkan secara online kepada dokter umum dan dokter gigi di Jabodetabek yang membuka praktek di luar rumah sakit melalui google forms dengan link <https://forms.gle/XCz8iUsEPRdFJZXH8>

Variabel terikat dalam penelitian ini kepatuhan wajib pajak, variabel bebas (independen) adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan peraturan perpajakan. Indikator yang digunakan kesadaran wajib pajak mengikuti Samira (2015), pelayanan perpajakan mengikuti indikator yang digunakan oleh (Samira, 2015), indikator dari peraturan perpajakan mengikuti Suyanto (2020), sedangkan indikator kepatuhan wajib Pajak mengikuti Samira (2015).

Metode analisis data penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, dengan model penelitian sebagai berikut:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \epsilon_i$$

Dimana:

- Y : kepatuhan pajak orang pribadi
- X<sub>1</sub> : kesadaran wajib pajak
- X<sub>2</sub> : pelayanan perpajakan
- X<sub>3</sub> : peraturan perpajakan

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan data dari hasil kuisioner yang digunakan dalam pengujian data penelitian, berikut merupakan ringkasan hasil dari uji validitas untuk setiap variabel penelitian.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak

No.	Pernyataan	Koef. Korelasi
1	Wajib pajak menyadari bahwa pajak merupakan iuran rakyat sebagai sumber dana pembangunan	.680**
2	Wajib pajak menyadari bahwa pajak merupakan iuran rakyat yang digunakan sebagai pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah	.854**
3	Wajib pajak menyadari bahwa pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar	.836**
4	Wajib pajak menyadari bahwa pajak merupakan kewajiban warga negara	.742**

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Pelayanan Perpajakan

No.	Pernyataan	Koef. Korelasi
1	Petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik	.803**
2	Penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat membantu pemahaman	.843**
3	Petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan Wajib Pajak atas pajak yang dikenakan	.849**
4	Petugas pajak memberikan kemudahan pembayaran dan pelunasan pajak	.812**
5	Petugas pajak memberikan kepastian informasi layanan akan dilaksanakan	.688**
6	Petugas pajak memberikan memiliki kemampuan memberikan layanan secara seksama	.693**
7	Petugas pajak bersedia untuk senantiasa membantu dan merespon wajib pajak	.612**
8	Petugas pajak memiliki komitmen untuk melaksanakan layanan tanpa kesalahan dan tuntas	.812**

Tabel 3 Tabel Uji Validitas Peraturan Perpajakan

No	Pernyataan	Koef. Korelasi
1	Pelaksanaan peraturan perpajakan sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku	.640**
2	Terdapat jaminan kepastian hukum yang diperoleh Wajib Pajak dalam hal sanksi perpajakan	.809**
3	Terdapat kemudahan ketentuan SPT pajak untuk dipahami oleh Wajib Pajak	.809**
4	Terdapat kesesuaian antara peraturan perpajakan dengan pengisian SPT	.883**

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

No.	Pernyataan	Koef. Korelasi
1	Secara umum Wajib Pajak paham dan berusaha memahami Undang-Undang Perpajakan	.690**
2	Wajib Pajak selalu mengisi formulir pajak dengan benar	.622**
3	Wajib Pajak selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar	.726**
4	Wajib Pajak selalu membayar tepat pada waktunya	.820**
5	Wajib Pajak selalu melapor tepat pada waktunya	.726**
6	Wajib Pajak tepat waktu dalam menyampaikan dan menyerahkan berkas SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir	.660**
7	Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak	.572**
8	Wajib Pajak tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan	.611**
9	Wajib Pajak menyampaikan SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir	.620**
10	Wajib Pajak tidak pernah mendapat surat teguran	.791**

Selanjutnya, dalam ringkasan hasil uji realibilitas sebagaimana Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai cronbach alpha lebih besar dari 0.6 (Sujarweni, 2015), sehingga seluruh variabel reliable.

Tabel 5 Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach alpha	Keterangan
1	Kesadaran Wajib Pajak	.785	Reliabel
2	Pelayanan Perpajakan	.899	Reliabel
3	Peraturan Perpajakan	.795	Reliabel
4	Kepatuhan	.874	Reliabel

Selanjutnya, Tabel 6 menunjukkan statistik deskriptif atas variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 6. Statistik Deskriptif

No.	Variabel	Mean	Med	Std. Dev.	Min	Max
1.	Kepatuhan Wajib Pajak	4.448	5	0.453	2	5
2.	Kesadaran Wajib Pajak	4.304	4	0.504	2	5
3.	Pelayanan Perpajakan	4.25	4	0.555	2	5
4.	Peraturan Perpajakan	4.237	4	0.747	2	5

Adapun hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini terdapat dalam Tabel 7 di bawah ini:

Tabel 7 Ringkasan Uji Hipotesis

Variabel	Coef	t-stat	Sig
Koefisien	16.919	2.756	0.004 ***
Kesadaran Wajib Pajak	0.185	0.641	0.262
Pelayanan Perpajakan	0.373	2.062	0.023 **
Peraturan Perpajakan	0.690	2.105	0.021 **
R <sup>2</sup>	0.467		
Adj R <sup>2</sup>	0.423		
F	10.788		
Sig	0.000		

## Pembahasan

### Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian ini sejalan dengan Yanti et al. (2021), dan Yustikasari et al. (2020), namun tidak sejalan dengan Mintje (2016), Nugroho et al. (2016), Patmasari et al. (2016), Samira (2015). Tingkat kesadaran wajib pajak tidak dapat mendorong wajib pajak semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Walaupun berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel kesadaran wajib pajak menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4.304, yang menunjukkan bahwa secara rata-rata responden sadar akan kewajiban perpajakannya, namun kondisi ini bukan menjadi faktor bagi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Dengan tingkat pendidikan yang tinggi, wajib pajak non karyawan profesi dokter sikap patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya bukan berdasarkan kesadaran berdasarkan keyakinan perilaku. Dalam kondisi pandemi covid19, wajib pajak profesi dokter memahami bahwa alokasi penganggaran pemerintah harus berfokus kepada kesehatan masyarakat dan mungkin mendorong keyakinan perilaku wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun, kondisi tersebut bukan diakibatkan dari kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak profesi dokter mungkin menganggap bahwa kontribusi yang telah dilakukan kepada masyarakat tidak selalu diwujudkan dengan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak profesi dokter

mungkin merasa saat ini sudah memberikan kontribusi yang besar kepada masyarakat khususnya pelayanan kesehatan masyarakat di era pandemic covid19.

### **Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian ini sejalan dengan Ardiyansyah et al. (2016), Ariani & Bieltant (2019), Harmenita et al. (2016), Pebrina & Hidayatulloh (2020), Samira (2015), namun tidak sejalan dengan Bahri et al. (2018), Patmasari et al. (2016), Ulynnuha (2018). Semakin tinggi kualitas pelayanan petugas pajak dapat mempengaruhi sikap patuh dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin mudahnya fasilitas yang dibuat oleh petugas pajak seperti fasilitas *online* dalam melakukan pembayaran dan pelaporan pajak dapat mengakibatkan wajib pajak merasa nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Pebrina & Hidayatulloh, 2020). Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel pelayanan perpajakan secara rata-rata sebesar 4.25 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden menganggap bahwa pelayanan perpajakan sudah dilakukan dengan baik oleh petugas pajak. Wajib Pajak non karyawan profesi dokter sangat terbantu dengan kualitas pelayanan petugas pajak dalam kondisi pandemi Covid-19. Kemudahan dalam melakukan aktivitas kewajiban perpajakan yang dibantu oleh petugas pajak mengakibatkan wajib pajak kalangan profesi dokter dapat memenuhi kewajiban perpajakannya. Petugas pajak yang melayani wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakannya (Ardiyansyah et al., 2016). Keyakinan perilaku wajib pajak profesi dokter berkaitan erat dengan respon atas pelayanan dari petugas pajak mengakibatkan wajib pajak menjadi patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

### **Pembahasan Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian tersebut sejalan dengan Fitria & Supriyono (2019), Ilhamsyah et al. (2016), Mareti & Mulyani (2019), Putra et al. (2020), namun tidak sejalan dengan (Pebrina & Hidayatulloh, 2020). Adanya relaksasi peraturan perpajakan dalam era pandemic covid19 mengakibatkan wajib pajak sangat terbantu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman atas perubahan peraturan perpajakan sangat diperlukan oleh wajib pajak khususnya ketika ada peraturan yang berubah (Bahri et al., 2018). Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel peraturan perpajakan secara rata-rata menunjukkan nilai 4.237, yang berarti bahwa secara rata-rata responden memahami peraturan perpajakan dengan baik. Wajib Pajak non karyawan profesi dokter sangat terbantu dengan adanya perubahan peraturan perpajakan yang dibuat di tengah kondisi pandemi Covid-19. Adanya kelonggaran dalam melakukan pembayaran dan pelaporan membantu wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi tingkat pemahaman peraturan perpajakan membuat wajib pajak akan semakin patuh kepada kewajiban perpajakannya (Mareti & Mulyani, 2019). Keyakinan individu atas penerapan perpajakan melalui peraturan perpajakan dapat implementasikan dengan mematuhi kewajiban perpajakannya.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Kepatuhan wajib pajak non karyawan profesi dokter didukung dengan pelayanan perpajakan dan peraturan perpajakan. Namun, kepatuhan pajak tersebut tidak berdasarkan atas pemahaman perpajakan dari wajib pajak profesi dokter. Profesi dokter tidak menganggap bahwa pemenuhan kewajiban perpajakan merupakan salah satu bentuk kontribusi warga negara dalam pembangunan pemerintah berdasarkan pemahaman perpajakannya. Di sisi lain, pelayanan perpajakan di masa pandemi covid19 yang memudahkan wajib pajak mengakibatkan kepatuhan wajib pajak non karyawan semakin meningkat. Selain itu, adanya



peraturan perpajakan yang melonggarkan wajib pajak pada era pandemi covid19 mengakibatkan kepatuhan pajak profesi dokter juga semakin meningkat. Terobosan Pemerintah terkait dengan peraturan perpajakan pada era pandemi covid19 mengakibatkan wajib pajak profesi dokter merespon secara positif.

**Saran**

Penelitian ini dilakukan dengan jumlah sampel relatif sedikit karena waktu penyebaran kuisioner dan pengolahan data yang relatif singkat. Selain itu, responden dalam penelitian ini menggunakan responden yang terdapat di wilayah Jabodetabek sehingga hasil penelitian ini tidak menggeneralisir untuk hasil penelitian dengan responden di wilayah lainnya. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel yang lebih banyak dan menggunakan responden di wilayah lainnya untuk mendapatkan hasil pengujian yang lebih baik. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh Otoritas Perpajakan di Indonesia untuk memperbaiki kebijakan perpajakan khususnya dalam era pandemi covid19 dengan tetap mendapatkan penerimaan pajak secara optimal.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Afdalia, N., Pontoh, G. T., & Kartini, K. (2014). Theory of planned behavior dan readiness for change dalam memprediksi niat implementasi peraturan pemerintah nomor 71 tahun 2010. *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 18(2), 110–123. <https://doi.org/10.20885/jaai.vol18.iss2.art3>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 50, 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Ardiyansyah, A., Kertahadi, K., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 11(1), 1–10. <https://www.neliti.com/publications/194170/pengaruh-pelayanan-fiskus-terhadap-kepatuhan-wajib-pajak-melalui-kepuasan-wajib>
- Arham, A., & Firmansyah, A. (2021). The role of behavioral theory in the research of msme tax compliance in Indonesia. *Riset*, 3(1), 417–432. <https://doi.org/10.37641/riset.v3i1.71>
- Ariani, M., & Bieltant, R. (2019). Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan variabel intervening kepuasan wajib pajak. *Jurnal Informasi Perpajakan, Akuntansi Dan Keuangan Publik*, 13(1), 15–30. <https://doi.org/10.25105/jipak.v13i1.4950>
- Bahri, S., Diantamala, Y., & Majid, M. S. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Pemahaman Peraturan (1). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4(2), 318–334. <https://doi.org/10.24815/jts.v%25vi%25i.13044>
- Fitria, P. A., & Supriyono, E. (2019). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, persepsi tarif pajak dan keadilan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 1(1), 47–54. <https://doi.org/10.35829/econbank.v1i1.7>
- Harmenita, R., Al Musadieg, M., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap reinventing policy dan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9(1), 1–7. <https://www.neliti.com/publications/193825/pengaruh-kualitas-pelayanan-fiskus-terhadap-reinventing-policy-dan-kepatuhan-waj>
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1), 1–9. <https://www.neliti.com/publications/193583/pengaruh-pemahaman-dan-pengetahuan-wajib-pajak-tentang-peraturan-perpajakan-kesa>

- Kan, M. P. H., Fabrigar, L. R., & Fishbein, M. (2020). Encyclopedia of Personality and Individual Differences. *Encyclopedia of Personality and Individual Differences*, 1–8. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-28099-8>
- Kementerian Kesehatan. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*. Kementerian Kesehatan. <https://pusdatin.kemkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-indonesia-2019.pdf>
- Kementerian Keuangan. (2020). *Penerimaan Pajak Capai Rp1.019,56 Triliun atau 85,65% dari Target*. Kementerian Keuangan. <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/penerimaan-pajak-capai-rp1019-56-triliun-atau-85-65-dari-target/>
- Mareti, E. D., & Mulyani, S. D. (2019). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak dan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi resiko sebagai variabel moderasi. In *Prosiding Seminar Nasional Pakar ke 2: Vol. Buku 2 (Issue Sosial dan Humaniora)*. <https://www.trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id/pakar/article/view/4334>
- Mintje, M. S. (2016). Pengaruh sikap, kesadaran, dan pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pemilik (UMKM) dalam Memiliki NPWP. *Jurnal EMBA*, 4(1), 1031–1043. <https://doi.org/10.35794/emba.4.1.2016.11851>
- Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (2011). Pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 6(1), 1–23. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jiab/article/view/2641>
- Nugroho, A., Andini, R., & Raharjo, K. (2016). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan. *Journal Of Accounting*, 2(2), 1–13. <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/AKS/article/view/452>
- PajakOnline. (2020). *Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Menurun Saat Pandemi Corona*. PajakOnline. <https://www.pajakonline.com/tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-menurun-saat-pandemi-corona/>
- PajakOnline. (2021). *Masa Bebas Pajak Penghasilan Tenaga Kesehatan Diperpanjang Hingga Desember 2021*. <https://www.pajakonline.com/masa-bebas-pajak-penghasilan-tenaga-kesehatan-diperpanjang-hingga-desember-2021/>
- Patmasari, E., Trimurti, T., & Suhendro, S. (2016). Pengaruh pelayanan, sanksi, sistem perpajakan, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri. In *Seminar Nasional IENACO*. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/7128>
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh penerapan E-SPT, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8. <https://doi.org/10.31849/jieb.v17i1.2563>
- Pradana, R. F., & Firmansyah, A. (2020). The role of prevention efforts in association between interactional fairness and taxpayer compliances intentions. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(2), 3176–3186. <http://www.ijstr.org/final-print/feb2020/The-Role-Of-Prevention-Efforts-In-Association-Between-Interactional-Fairness-And-Taxpayer-Compliances-Intentions.pdf>
- Pujilestari, H., Humairo, M., Amrie Firmansyah, & Estralita Trisnawati. (2021). Peran kualitas pelayanan dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi: sosialisasi pajak dan sanksi pajak. *Jurnal Wahana Akuntansi*, 16(1), 36–51. <https://doi.org/10.21009/wahana.16.013>
- Putra, B. P., Agustin, H., & Setiawan, M. A. (2020). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel

- moderasi. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 2(2), 2613–2619. <https://doi.org/10.24036/jea.v2i2.233>
- Putra, I. P. F. D., & Firmansyah, A. (2018). The effect of tax knowledge reward and enforcement strategies on SMEs tax compliance behavior. *International Journal of Business And Management Study*, 5(2), 21–28. <https://doi.org/10.15224/978-1-63248-160-3-22>
- Samira, L. (2015). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Kota Bogor. *Jurnal Akunida*, 1(1), 49–59. <https://ojs.unida.ac.id/index.php/JAKD/article/view/97>
- Santoso, Y. I. (2021). *egini kebijakan perpajakan tahun 2021 selama pandemi Covid-19 masih belum mereda*. <https://newssetup.kontan.co.id/news/begini-kebijakan-perpajakan-tahun-2021-selama-pandemi-covid-19-masih-belum-mereda>
- Sujarweni, V. W. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press.
- Suyanto, L. (2020). Pengaruh pengelakan pajak dan implementasi peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 4(2), 78–91. <https://doi.org/10.25139/jaap.v4i2.2666>
- Ulynnuha, O. I. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. In *Universitas Muhammadiyah Surakarta*. [http://eprints.ums.ac.id/59686/17/Naskah Publikasi-216.pdf](http://eprints.ums.ac.id/59686/17/Naskah%20Publikasi-216.pdf)
- Yanti, K. E. M., Yuesti, A., & Bhegawari, D. A. S. (2021). Pengaruh NJOP, sikap, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan SPPT terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi di Kecamatan Denpasar Utara. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 242–252. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/kharisma/article/view/1698>
- Yustikasari, M. Y., Susyanti, J., & Hufron, M. (2020). Pengaruh sikap wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada pelaku ekonomi kreatif sub sektor fashion di Kota Batu. *E – Jurnal Riset Manajemen*, 9(9), 102–117. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/6277>