

**DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DENGAN VARIABEL MODERASI PELAYANAN FISKUS**

Hana Raihanah Mumtazah¹⁾

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban

Email: hanaraihanahmumtazah@gmail.com

Lina Krisnawati²⁾

Email: linakrisnawati76@yahoo.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of taxpayer attitudes, knowledge, taxpayer awareness, and tax socialization on taxpayer compliance, a moderating variable of tax authorities services on taxpayers of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) in Brebes, Indonesia during the Covid-19 Pandemic. A quantitative research method is used with a deductive research approach. This study uses primary data by distributing a questionnaire on taxpayer compliance of MSMEs in Brebes, Indonesia. The sample size used was 100 respondents with a population of 11,513 Individual Taxpayers using simple random sampling. In addition, IBM SPSS 20 software was used for the analysis tool in this study. The results of this study indicate that taxpayer attitudes, taxpayer knowledge, taxpayer awareness and tax socialization have a positive and significant effect on taxpayer compliance. On the other hand, tax authorities services cannot moderate the effect of taxpayer attitudes and taxpayer knowledge on taxpayer compliance during the Covid-19 pandemic. Meanwhile, tax authorities services can moderate taxpayer awareness and tax socialization on taxpayer compliance during the Covid-19 pandemic.

Keywords : taxpayer attitude, taxpayer knowledge, taxpayer awareness, tax socialization, tax services

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap wajib pajak, pengetahuan, kesadaran wajib pajak, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan variabel moderasi pelayanan fiskus pada wajib pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Brebes, Indonesia selama Pandemi Covid-19. Metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan primer data dengan menyebarkan kuesioner kepatuhan wajib pajak UMKM di Brebes, Indonesia. Besar sampel yang digunakan adalah 100 responden dengan jumlah populasi 11.513 Wajib Pajak Orang Pribadi dengan menggunakan simple random sampling. Selain itu, IBM SPSS 20 software yang digunakan untuk alat analisis dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sosialisasi pajak memiliki pengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Di sisi lain, pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh sikap wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemic covid-19. Sedangkan, pelayanan fiskus dapat memoderasi kesadaran

wajib pajak dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemic covid-19.

Kata kunci: sikap wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, pelayanan fiskus

PENDAHULUAN

Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun sektor eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal adalah pajak, sedangkan sumber penerimaan eksternal misalnya pinjaman luar negeri. Pemerintah berupaya untuk mengurangi ketergantungan sumber penerimaan eksternal dengan cara memaksimalkan penerimaan internal. Pajak merupakan pungutan wajib, biasanya berupa uang yang harus dibayarkan oleh penduduk sebagai sumbangan wajib kepada negara atau pemerintah sehubungan dengan pendapatan, pemilikan, harga beli barang, dan sebagainya.

Pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan dan paket stimulus melalui perpajakan. Beberapa kebijakan di sektor perpajakan antara lain berupa pemberian insentif bagi pekerja di sektor yang terdampak langsung oleh pandemi melalui fasilitas pajak DTP PPh 21, penurunan tarif PPh Badan, pembebasan PPh 22 Impor, pembebasan pajak impor alat kesehatan dan vaksin. Dengan kebijakan stimulus ekonomi melalui perpajakan tersebut, diharapkan dunia usaha dapat kembali menggeliat, iklim investasi kembali kondusif, kesejahteraan masyarakat meningkat, dan UMKM dapat berkembang. Pada tahun 2020, insentif pajak yang dikeluarkan oleh Pemerintah terbukti telah dimanfaatkan dan membantu lebih dari 460 ribu Wajib Pajak. Hal tersebut menjadi bukti bahwa Pemerintah merespon pandemi ini dengan sangat baik dari sisi ekonomi, sekaligus menunjukkan bahwa Perpajakan berperan cukup sentral dalam pemulihan ekonomi di masa pandemi. Salah satu upaya untuk meningkatkan penerimaan negara adalah menjadikan pajak sebagai sumber dana dari dalam negeri (Utami, 2014).

Di tengah pandemi Covid-19 sekarang ini yang belum dapat dipastikan kapan akan berakhir tentu mempengaruhi realisasi penerimaan pajak tahun 2020. Kondisi perekonomian yang belum stabil mempengaruhi banyak aspek. Omzet perusahaan mengalami penurunan, pendapatan masyarakat berkurang, kesempatan kerja menurun, tingkat pendidikan masyarakat susah dijangkau karena ketiadaan biaya pendidikan. Aspek sosial dan psikologis masyarakat juga berpengaruh seperti masih ada rasa ketakutan akan bahaya Covid-19, kecemasan akan masa depan, kebingungan mencari alternatif penghasilan, keputusan dan ketidakberdayaan dalam hidup. Walaupun kondisi ini mungkin terjadi dalam periode pendek, namun mempengaruhi sikap mental seseorang termasuk kemauan dan kesadaran membayar pajak. Perubahan kebijakan baik oleh pemerintah maupun pimpinan perusahaan ikut terpengaruh oleh pandemi ini.

Hasil penelitian Supriyati *et al.*, (2018) berdasarkan *motivational posture* (Braithwaite, 2003) menunjukkan memang motif yang berasal dari diri individu sangat kuat mempengaruhi perilaku wajib pajak untuk patuh atau tidak. Pandangan wajib Pajak terhadap otoritas pajak dan sistem perpajakan yang berlaku tidak banyak mempengaruhi perilaku wajib pajak. wajib pajak menganggap apa yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat sebagai sebuah kewajiban dan akan selalu dilakukan sepanjang masa. Namun, aspek yang penting mempengaruhi wajib pajak adalah strategi pemeriksaan dan sanksi pajak. Strategi pemeriksaan pajak secara random masih efektif dilakukan agar wajib pajak

patuh. Dan, Sanksi pajak yang semakin tinggi mendorong wajib pajak semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kondisi pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini tentu akan sulit bagi masyarakat untuk berperilaku patuh, bahkan mungkin wajib pajak bersedia dikenakan sanksi pajak yang besar. Hanya wajib pajak sektor industri tertentu (pertanian, perkebunan, perikanan dan sumberdaya alam lain) maupun wajib pajak berpenghasilan tetap yang bertahan mengamankan kondisi menjadi wajib pajak patuh, sementara banyak wajib pajak yang tidak memiliki kemampuan membayar pajak.

UMKM merupakan kelompok usaha dengan jumlah yang cukup besar di kabupaten Brebes. Menurut data Dinas Koperasi jumlah pelaku UMKM di Kabupaten Brebes dari tahun 2017-2020 terus mengalami peningkatan. *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2020) sendiri menyebutkan bahwa UMKM saat ini berada dalam pusat krisis ekonomi akibat pandemi Covid-19, bahkan dengan kondisi lebih parah dari krisis keuangan 2008. Krisis akibat pandemic Covid-19 akan berpengaruh pada UMKM dengan risiko serius dimana lebih dari 50% UMKM tidak akan bertahan beberapa bulan ke depan. Ambruknya UMKM secara luas dapat berdampak kuat pada nasional ekonomi dan prospek pertumbuhan global, pada persepsi dan harapan, dan bahkan pada sektor keuangan, mengingat 60-70% lapangan kerja di negara *OECD* diperankan oleh UMKM dan terlebih dari itu terdapat tekanan oleh portofolio yang tidak memiliki kinerja. Kemunduran situasi keuangan UMKM dapat memiliki efek sistemik pada sektor perbankan secara keseluruhan (OECD, 2020).

Menurut Febrantara (2020) dampak pandemi Covid-19 kepada UMKM dapat dilihat dari sisi penawaran dan sisi permintaan. Dari sisi penawaran, dengan adanya pandemi Covid-19, banyak UMKM mengalami kekurangan tenaga kerja. Hal tersebut terjadi karena alasan menjaga kesehatan pekerja dan adanya pemberlakuan pembatasan sosial (*social distancing*). Kedua sebab tersebut berujung pada keengganan masyarakat untuk bekerja sementara waktu pandemi masih ada Covid-19. Pada sisi permintaan, berkurangnya permintaan akan barang dan jasa berdampak pada UKM tidak dapat berfungsi optimal yang berujung pada berkurangnya likuiditas perusahaan. Hal ini menyebabkan masyarakat kehilangan pendapatan, karena UKM tidak berkemampuan membayar hak upah pekerja. Pada kondisi terburuk, pemutusan hubungan kerja terjadi secara sepihak.

Kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu faktor penting untuk mewujudkan sasaran penerimaan pajak. Semakin pesat pertumbuhan UMKM di Indonesia, maka akan semakin besar kepatuhan wajib pajak UMKM, sehingga semakin besar penerimaan pajak di sektor UMKM. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri wajib pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu atau sikap dari wajib pajak yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Di masa pandemi yang terjadi saat ini tentu akan sulit bagi masyarakat untuk berperilaku patuh, bahkan mungkin wajib pajak bersedia dikenakan sanksi pajak yang besar. Hanya wajib pajak sektor industri tertentu (pertanian, perkebunan, perikanan dan sumberdaya alam lain) maupun wajib pajak berpenghasilan tetap yang bertahan mengamankan kondisi menjadi wajib pajak patuh, sementara banyak wajib pajak yang tidak memiliki kemampuan membayar pajak. Tingkat kepatuhan pajak dipengaruhi oleh banyak faktor. Pengetahuan perpajakan menjadi salah satu faktor yang tidak bisa kita abaikan dalam pembahasan ini. Mardiasmo (2016) menjabarkan pengetahuan perpajakan sebagai apapun yang diketahui dan dipahami dari hukum pajak materiil dan pajak formil. Pengetahuan yang mumpuni akan pajak akan meminimalisir timbulnya *tax evasion*.

Pernyataan pendukung atas hal ini juga terdapat dalam Paramartha dan Rasmini (2016) bahwa pengetahuan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal itu mengharuskan masyarakat untuk tetap mengikuti informasi tentang perpajakan dengan keterbatasan interaksi pada kondisi pandemi Covid-19.

Kesadaran turut memiliki peran penting. Kesadaran Wajib Pajak berarti situasi tau, sanggup, dan mau mengerjakan kewajiban sebagai Wajib Pajak. Komponen dari kesadaran Wajib Pajak sendiri adalah persepsi positif akan pajak dan peningkatan pengetahuan pajak. Wajib Pajak dengan kesadaran rendah cenderung abai dan melanggar peraturan perpajakan. Dalam penelitian ini, penulis juga menemukan satu fenomena dimana masyarakat yang abai mengandalkan kebijakan pemutihan denda. Hal ini tentu mendegradasi kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Penelitian Megawangi dan Setiawan (2017) mendukung pernyataan ini, bahwa kepatuhan Wajib Pajak secara signifikan dipengaruhi komponen kesadaran Wajib Pajak. Ditengah pandemi Covid-19 sekarang ini yang belum dapat dipastikan kapan akan berakhir tentu mempengaruhi realisasi penerimaan pajak tahun 2020. Kondisi perekonomian yang belum stabil mempengaruhi banyak aspek. Omzet perusahaan mengalami penurunan, pendapatan masyarakat berkurang, kesempatan kerja menurun, tingkat pendidikan masyarakat susah dijangkau karena ketiadaan biaya pendidikan. Aspek sosial dan psikologis masyarakat juga berpengaruh seperti masih ada rasa ketakutan akan bahaya Covid-19, kegalauan akan masa depan, kebingungan mencari alternatif penghasilan, keputusan dan ketidakberdayaan dalam hidup. Walaupun kondisi ini mungkin terjadi dalam periode pendek, namun mempengaruhi sikap mental seseorang termasuk kemauan dan kesadaran membayar pajak. Perubahan kebijakan baik oleh pemerintah maupun pimpinan perusahaan ikut terpengaruh oleh pandemi ini.

Pemerintah mengandalkan langkah sosialisasi untuk mengatasi hal ini. Terobosan sosialisasi yang dilakukan adalah iklan digital di berbagai media sosial dalam berbagai format yang interaktif. Model sosialisasi ini diharapkan memudahkan masyarakat untuk paham akan faedah pajak terlebih sanksi bagi yang melanggar. Sosialisasi perpajakan selama pandemi Covid-19 adalah upaya yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk menjelaskan tentang sistem peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia selama pandemi Covid-19, misalnya peraturan tentang insentif pajak bagi UMKM. Adanya sosialisasi perpajakan diharapkan akan meningkatkan sifat partisipasi aktif dan efektif pada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakannya.

Pengurangan interaksi sosial guna pencegahan penyebaran virus corona yang lebih meluas ini dengan cara pembatasan penggunaan fasilitas umum dan menjaga jarak interaksi. Masyarakat diminta untuk berdiam dirumah dengan melakukan belajar dari rumah bagi pelajar, bekerja dari rumah, dan tidak melakukan aktivitas ke tempat-tempat keramaian guna memutuskan mata rantai penyebaran yang kian bertambah. Hal itu membuat petugas fiskus kurang maksimal dalam melakukan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Menurut Djajadiningrat (2014) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Menurut Sari, *et al.*, (2019) pelayanan aparat perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arianto (2020). Tetapi tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tene *et al.*, (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Akuntabilitas pelayanan fiskus dari Pemerintah Daerah (PEMDA) menjadi faktor kunci selanjutnya. Dalam teori atribusi dijabarkan bahwa komponen luar yang memiliki pengaruh pada persepsi Wajib Pajak adalah kualitas dari pelayanan. Pelayanan yang berkualitas terbukti berpengaruh positif pada level patuh untuk membayar pajak. Tentu ini dipicu oleh rasa senang karena terlayani dengan baik. Paramartha dan Rasmini (2016) menyimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak Badan dipengaruhi secara positif oleh kualitas dari layanan.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Noviyanti dan Ferdous (2021) dengan perbedaan pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi serta perbedaan pada obyek penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Brebes selama pandemi Covid-19 dari sisi sikap wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, dan variabel pelayanan fiskus berperan sebagai variabel yang memperkuat maupun memperlemah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Manfaat dari penelitian ini diantaranya sebagai sarana informasi kepada para pelaku UMKM di Kabupaten Brebes dalam pelaksanaan aktivitas yang berhubungan dengan perpajakan selama pandemi Covid-19. Selain itu, diharapkan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Brebes meningkatkan kualitas pelayanan dan sosialisasi yang dilakukan selama pandemi Covid-19 maupun kenormalan baru, sehingga kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Brebes tetap stabil.

METODE ANALISIS

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data sekunder. Populasi penelitian ini adalah pelaku UMKM di Kabupaten Brebes. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik kuesioner. Sampel yang masuk Kriteria wajib pajak yang digunakan adalah wajib pajak yang terdaftar baik sebagai wajib pajak lama maupun wajib pajak baru serta aktif dalam melakukan kewajiban perpajakan dan memiliki NPWP. Prosedur pengambilan sampel dengan kriteria tertentu.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persentase kelonggaran kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi (10%).

Teknik pengumpulan data menggunakan metode studi kepustakaan dan studi lapangan. Pada penelitian kuantitatif penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis regresi berganda serta uji interaksi atau *Moderated Regression Analysis (MRA)*. Uji asumsi klasik yang digunakan yaitu uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Metode analisis data penelitian ini yaitu menggunakan analisis Pengujian *Moderated Regression Analysis (MRA)* membutuhkan model interaksi atas persamaan regresi linier berganda.

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_1X_1 * M + \beta_2X_2 * M + \beta_3X_3 * M + \beta_4X_4 * M + \varepsilon$$

Penelitian ini menggunakan enam variabel penelitian yang terdiri dari satu variabel dependen dan 4 variabel independen serta 1 variabel moderasi.

Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak indikatornya adalah wajib pajak menjalankan peraturan pajak yang berlaku, pembayaran pajak yang sesuai dengan prosedur wajib pajak, membayar pajak tepat waktu, tidak pernah mendapatkan denda. Pengukuran variabel ini menggunakan skala interval.

Variabel Independen

Sikap Wajib Pajak (X1)

Indikator dari variabel sikap wajib pajak adalah sikap wajib pajak terhadap pelayanan pajak, sikap wajib pajak terhadap sanksi pajak, sikap wajib pajak terhadap peraturan yang berlaku, sikap wajib pajak terhadap administrasi perpajakan. Pengukuran variabel ini menggunakan skala interval.

Pengetahuan Wajib Pajak (X2)

Indikator dari variabel pengetahuan wajib pajak adalah mengetahui fungsi pajak adalah dimana wajib pajak mengetahui fungsi dari pajak. Memahami prosedur pembayaran adalah wajib pajak tahu bagaimana tata cara membayar pajak. Mengetahui sanksi pajak adalah wajib pajak mengetahui jika pajak tidak dibayar akan dikenakan sanksi administrasi. Lokasi pembayaran pajak adalah wajib pajak mengetahui dimana lokasi untuk membayar pajak. Pengukuran variabel ini menggunakan skala interval.

Kesadaran Wajib Pajak (X3)

Indikator dari variabel kesadaran wajib pajak adalah mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela. Pengukuran variabel ini menggunakan skala interval.

Sosialisasi Pajak (X4)

Indikator dari variabel sosialisasi pajak adalah penyuluhan pajak oleh fiskus pajak. Pemahaman terkait dengan materi sosialisasi. Pengukuran variabel ini menggunakan skala interval.

Pelayanan Fiskus

Indikator dari variabel pelayanan fiskus adalah keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*). Pengukuran variabel ini menggunakan skala interval.

HASIL DAN ANALISIS

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 1. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.67789583
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.103
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		1.034
Asymp. Sig. (2-tailed)		.236

Sumber: IBM SPSS 23, 2024

Tabel diatas menjelaskan bahwa dengan jumlah N (sampel) sebanyak 100 responden memiliki nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,236. Karena hasil signifikansi lebih dari 0,05 ($0,236 < 0,05$), hal itu berarti nilai residual terstandarisasi dinyatakan menyebar secara normal.

Uji Multikolienaritas

Tabel 2. Uji Multikolienaritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Sikap Wajib Pajak	,950	1,052
Pengetahuan Wajib Pajak	,930	1,076
Kesadaran Wajib Pajak	,955	1,047
Sosialisasi Pajak	,936	1,069
Pelayanan Fiskus	,912	1,096

Sumber: IBM SPSS 23, 2024

Tabel di atas menunjukkan hasil dari perhitungan multikolinearitas menggunakan program SPSS, pada kolom tolerance menunjukkan untuk variabel sikap memiliki nilai sebesar 0,950, untuk variabel pengetahuan memiliki nilai sebesar 0,930, untuk variabel kesadaran memiliki nilai sebesar 0,955, untuk variabel sosialisasi memiliki nilai sebesar 0,936, dan untuk variabel pelayanan memiliki nilai sebesar 0,912, semua hasil perhitungan dari ke lima variabel menunjukkan nilai tolerance yang lebih besar dari nilai batas toleransi yaitu 0,10.

Sedangkan untuk kolom VIF pada variabel sikap memiliki nilai sebesar 1,052, untuk variabel pengetahuan memiliki nilai sebesar 1,076, untuk variabel kesadaran memiliki nilai sebesar 1,047, untuk variabel sosialisasi memiliki nilai sebesar 1,069, untuk variabel pelayanan memiliki nilai sebesar 1,096, ke lima variabel tersebut memiliki nilai yang kurang dari batas nilai VIF yaitu sebesar 10. Artinya, dengan nilai toleransi yang lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF yang kurang dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi yang terbentuk tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3. Uji Heteroskedastisitas

Model	Signifikansi
Sikap Wajib Pajak (X1)	,180
Pengetahuan Wajib Pajak (X2)	,064
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	,005
Sosialisasi Pajak (X4)	,041
Pelayanan Fiskus (M)	,535

Keterangan: Dependent Variable: Kepatuhan WP

Sumber: IBM SPSS 23, 2024

Tabel di atas menunjukkan hasil dari uji Glejser, dari setiap variabel penelitian memiliki nilai signifikan masing-masing, untuk variabel sikap nilai signifikansi sebesar 0,180, untuk variabel pengetahuan nilai signifikansi sebesar 0,064, untuk variabel kesadaran nilai signifikansi sebesar 0,005, untuk variabel sosialisasi nilai signifikansi sebesar 0,041 dan untuk variabel pelayanan nilai signifikansi sebesar 0,535. Dari setiap variabel independen dan variabel moderating memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi pada penelitian ini.

Uji Autokorelasi

Tabel 4. Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,620 ^a	,384	,358	2,443	1,804

Sumber: IBM SPSS 23, 2024

Berdasarkan hasil pengujian diatas menghasilkan nilai du 1,758, nilai Durbin-Watson sebesar 1,804, dan nilai 4-du 2,242. Jadi kesimpulan uji autokorelasi yaitu nilai Durbin-Watson berada diantara nilai du dan 4-du hasilnya yaitu $1,758 < 1,804 < 2,242$. Maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi bebas dari gejala autokorelasi.

Uji Hipotesis

Uji Moderating Regression Analysis (MRA)

Tabel 5. Uji Moderating Regression Analysis (MRA)

Model	B	t	Sig	Keterangan
<i>Regression</i>				
(Constant)	-8.787	-3.983	.000	
Sikap WP	.233	3.969	.000	Berpengaruh Signifikan
Pengetahuan WP	.346	4.888	.000	Berpengaruh Signifikan
Kesadaran WP	.368	5.199	.000	Berpengaruh Signifikan
Sosialisasi Pajak	.225	4.293	.000	Berpengaruh Signifikan
<i>Moderated Regression Analysis (MRA)</i>				
Sikap WP*Pelayanan Fiskus	-.003	-.435	.665	Tidak Mampu Memoderasi
Pengetahuan Fiskus WP*Pelayanan Fiskus	-.004	-.419	.677	Tidak Mampu Memoderasi
Kesadaran Fiskus WP*Pelayanan Fiskus	-.030	-2.721	.008	Mampu Memoderasi
Sosialisasi Fiskus Pajak*Pelayanan Fiskus	-.017	-2.061	.042	Mampu Memoderasi

Sumber: IBM SPSS 23, 2024

$$Y = -8,787 + 0,233X_1 + 0,346X_2 + 0,368X_3 + 0,225X_4 + -0,003X_1*M + -0,004X_2*M + -0,030X_3*M + -0,017X_4*M + e$$

- 0,233 = jika sikap wajib pajak naik satu satuan dan variabel lain tetap, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,233 satuan
- 0,346 = jika pengetahuan wajib pajak naik satu satuan dan variabel lain tetap, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,346 satuan.
- 0,368 = jika kesadaran wajib pajak naik satu satuan dan variabel lain tetap, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,368 satuan.
- 0,225 = jika sosialisasi pajak naik satu satuan dan variabel lain tetap, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,225 satuan.
- 0,003 = jika sikap wajib pajak dan pelayanan fiskus naik satu satuan dan variabel lain tetap, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,003
- 0,004 = jika pengetahuan wajib pajak dan pelayanan fiskus naik satu satuan dan variabel lain tetap, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar -0,004
- 0,030 = jika kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus turun satu satuan dan variabel lain tetap, maka kepatuhan wajib pajak akan turun sebesar -0,030
- 0,017 = jika sosialisasi pajak dan pelayanan fiskus turun satu satuan dan variabel lain tetap, maka kepatuhan wajib pajak akan turun sebesar -0,017
- error (e) menunjukkan kesalahan dari pengukuran pencatatan, pengumpulan, maupun pengolahan data

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6. Uji koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,695 ^a	,469	,447	2,266

Sumber: IBM SPSS 23, 2024

Berdasarkan hasil koefisien determinasi yang ditampilkan pada tabel maka dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,469. Maka dapat disimpulkan bahwa variasi yang terdapat pada kepatuhan wajib pajak adalah 46,9 % ditentukan oleh variabel independen yang terdiri dari sikap wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sosialisasi pajak dan 53,1 % lainnya ditentukan oleh variabel lain diluar dari variabel yang dimasukkan dalam model penelitian.

Uji Simultan

Tabel 7. Uji Simultan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	237,953	5	47,591	6,508	,000 ^b
	Residual	687,437	94	7,313		
	Total	925,390	99			

Sumber: IBM SPSS 23, 2024

Berdasarkan uji simultan yang ditampilkan pada tabel diatas dihasilkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ artinya variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Uji t

Tabel 8. Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-8,787	2,206		-3.983	,000
SikapWP	,233	,059	,301	3,969	,000
PengetahuanWP	,346	,071	,368	4,888	,000
KesadaranWP	,368	,071	,389	5,199	,000
SosialisasiPajak	,225	,052	,323	4,293	,000

Sumber: IBM SPSS 23, 2024

Pembahasan

Sikap Wajib Pajak Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis pertama yang diajukan pada penelitian ini adalah sikap wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya dengan

dampak covid 19 seorang wajib pajak yang memiliki sikap wajib pajak yang tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan tinggi. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa sikap wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut disebabkan dampak covid 19 seorang wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Tegal rata-rata memiliki pemahaman tentang perpajakan yang baik, sehingga dapat dikatakan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi tinggi. Harapannya, dalam kondisi covid 19 ini, wajib pajak dapat semakin meningkatkan sikap wajib pajak sehingga meningkatkan pembangunan negara melalui perpajakan. Dengan demikian hasil pengujian menerima hipotesis pertama (H1).

Hasil penelitian ini terkait teori atribusi. Menurut Heider (1958) adalah teori yang muncul akibat melihat suatu rangsangan di sekeliling sehingga memunculkan respon positif dari diri atau individu tersebut untuk menirunya. Dalam kepatuhan wajib pajak terkait sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Artinya seseorang akan patuh apabila kondisi internal dari seseorang tersebut dalam keadaan baik. Dalam keadaan baik disini maksudnya adalah dengan tingkat kesadaran seseorang yang tinggi sebagai wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakan dengan baik. Pada kondisi eksternal maka seseorang akan melihat pada perilaku orang lain untuk dijadikan pengalaman.

Pengetahuan Wajib Pajak Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis kedua yang diajukan pada penelitian ini adalah pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya seorang yang memiliki pengetahuan wajib pajak yang tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan tinggi. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut disebabkan kondisi covid 19 ini, seorang wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Tegal rata-rata memiliki pemahaman tentang perpajakan yang baik, sehingga dapat dikatakan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi tinggi. Harapannya dalam kondisi covid 19 ini, wajib pajak dapat semakin meningkatkan pemahaman wajib pajak sehingga berpengaruh terhadap pembangunan negara melalui perpajakan. Dengan demikian hasil pengujian menerima hipotesis kedua (H2).

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori pembelajaran sosial. Teori pembelajaran sosial ini dikembangkan oleh Hardiningsih & Yulianawati (2011). Teori ini menerima sebagian besar dari prinsip-prinsip teori-teori belajar perilaku, tetapi memberi lebih banyak penekanan pada efek-efek dari isyarat-isyarat pada perilaku, dan pada proses-proses mental internal. Jadi dapat dikatakan bahwa seseorang akan mengetahui teori pengetahuan wajib pajak tetapi seseorang cenderung lebih banyak belajar langsung dari pengalaman yang ada tentang pelaksanaan perpajakan. Seseorang wajib pajak lebih banyak belajar tentang tata cara perpajakan, sanksi perpajakan, serta denda yang akan dikenakan apabila wajib pajak yang bersangkutan melanggar peraturan yang berlaku dari pengalaman seorang wajib pajak itu sendiri. Sehingga semakin wajib pajak memahami tentang pengetahuan wajib pajak maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Liberti (2014) yang mengungkapkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis ketiga yang diajukan pada penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya seorang yang memiliki kesadaran wajib pajak yang tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan tinggi. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut disebabkan kondisi covid 19 ini, seorang wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Tegal rata-rata memiliki kesadaran tentang perpajakan yang baik, sehingga dapat dikatakan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi tinggi. Harapannya dalam kondisi covid 19 ini, kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga berpengaruh terhadap pembangunan negara melalui perpajakan. Dengan demikian hasil pengujian menerima hipotesis ketiga (H3).

Hasil penelitian ini terkait teori Ghouri *et al.*, (2016). Kesadaran wajib pajak terkait dengan keyakinan perilaku yang menjelaskan bahwa sikap individu akan mempengaruhi keinginan individu untuk bertindak dengan mengetahui hasil dari tindakan yang dilakukan oleh individu. Mengenai teori kepatuhan, wajib pajak tinggi kesadaran akan mempengaruhi tingkat kepatuhan dimana semakin sadar wajib pajak, tingkat kepatuhan akan meningkat.

Sosialisasi Pajak Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis keempat yang diajukan pada penelitian ini adalah sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin intens sosialisasi wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin tinggi. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi covid 19 ini, sosialisasi wajib pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut diakibatkan dampak dari covid 19, karena wajib pajak tidak memperhatikan berada dimana posisi sosialisasi wajib pajak. Artinya tekanan kondisi sosialisasi wajib pajak bukan satu-satunya faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan menandakan apabila pendapatan wajib pajak buruk belum tentu mereka tidak patuh untuk membayar pajak, dan sebaliknya apabila kondisi sosialisasi wajib pajak dalam keadaan baik belum tentu mereka akan patuh memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Dengan demikian hasil pengujian menerima hipotesis keempat (H4).

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori pembelajaran sosial. Teori pembelajaran sosial ini dikembangkan oleh Bandura (1986). Teori ini menerima sebagian besar dari prinsip-prinsip teori-teori belajar perilaku, tetapi memberi lebih banyak penekanan pada efek-efek dari isyarat-isyarat pada perilaku, dan pada proses-proses mental internal. Jadi dapat dikatakan bahwa seseorang akan mengetahui teori sikap wajib pajak tetapi seseorang cenderung lebih banyak belajar langsung dari pengalaman yang ada tentang pelaksanaan perpajakan. Seseorang wajib pajak lebih banyak belajar tentang tata cara perpajakan, sanksi perpajakan, serta denda yang akan dikenakan apabila wajib pajak yang bersangkutan melanggar peraturan yang berlaku dari pengalaman seorang wajib pajak itu sendiri. Sehingga semakin wajib pajak memahami tentang sosialisasi wajib pajak maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurvita (2016) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan Fiskus Tidak Dapat Memoderasi Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis kelima yang diajukan pada penelitian ini adalah pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya dalam kondisi covid 19 ini, Pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh sikap wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan rendah. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh sikap wajib pajak. Hal tersebut disebabkan kondisi karena covid 19, seorang wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Tegal rata-rata memiliki pemahaman tentang perpajakan yang rendah, sehingga dapat dikatakan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi rendah. Harapannya Pelayanan fiskus pengaruhnya kepada sikap wajib pajak sehingga meningkatkan pembangunan negara melalui perpajakan. Dengan demikian hasil pengujian menolak hipotesis kelima (H5).

Hasil penelitian ini terkait teori atribusi. Menurut Heider (1958) adalah teori yang muncul akibat melihat suatu rangsangan di sekeliling sehingga memunculkan respon positif dari diri atau individu tersebut untuk menirunya. Dalam kepatuhan wajib pajak terkait sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Artinya seseorang akan patuh apabila kondisi internal dari seseorang tersebut dalam keadaan baik. Dalam keadaan baik disini maksudnya adalah dengan tingkat kesadaran seseorang yang tinggi sebagai wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakan dengan baik. Pada kondisi eksternal maka seseorang akan melihat pada perilaku orang lain untuk dijadikan pengalaman.

Pelayanan Fiskus Tidak Dapat Memoderasi Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis keenam yang diajukan pada penelitian ini adalah Pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya Pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang rendah maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan rendah. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut disebabkan karena kondisi covid 19, sehingga seorang wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Tegal rata-rata memiliki pemahaman tentang perpajakan yang rendah, sehingga dapat dikatakan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi rendah. Harapannya wajib pajak dapat semakin meningkatkan pemahaman wajib pajak sehingga berpengaruh terhadap pembangunan negara melalui perpajakan. Dengan demikian hasil pengujian menolak hipotesis keenam (H6).

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori pembelajaran sosial. Teori pembelajaran sosial ini dikembangkan oleh Hardiningsih & Yulianawati (2011). Teori ini menerima sebagian besar dari prinsip-prinsip teori-teori belajar perilaku, tetapi memberi lebih banyak penekanan pada efek-efek dari isyarat-isyarat pada perilaku, dan pada proses-proses mental internal. Jadi dapat dikatakan bahwa seseorang akan mengetahui teori pengetahuan wajib pajak tetapi seseorang cenderung lebih banyak belajar langsung dari pengalaman yang ada tentang pelaksanaan perpajakan. Seseorang wajib pajak lebih banyak belajar tentang tata cara perpajakan, sanksi perpajakan, serta denda yang akan

dikenakan apabila wajib pajak yang bersangkutan melanggar peraturan yang berlaku dari pengalaman seorang wajib pajak itu sendiri. Sehingga semakin wajib pajak memahami tentang pengetahuan wajib pajak maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Liberti (2014) yang mengungkapkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan Fiskus Dapat Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis ketujuh yang diajukan pada penelitian ini adalah Pelayanan fiskus dapat memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya Pelayanan fiskus yang dapat memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak yang tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan tinggi. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan fiskus dapat memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak. Hal tersebut disebabkan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Tegal rata-rata memiliki kesadaran tentang perpajakan yang baik, sehingga dapat dikatakan tingkat kepatuhan wajib pajak tinggi. Harapannya kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga berpengaruh terhadap pembangunan negara melalui perpajakan. Dengan demikian hasil pengujian menerima hipotesis ketujuh (H7).

Hasil penelitian ini terkait teori Ghouri *et al.*, (2016). Kesadaran wajib pajak terkait dengan keyakinan perilaku yang menjelaskan bahwa sikap individu akan mempengaruhi keinginan individu untuk bertindak dengan mengetahui hasil dari tindakan yang dilakukan oleh individu. Mengenai teori kepatuhan, wajib pajak tinggi kesadaran akan mempengaruhi tingkat kepatuhan dimana semakin sadar wajib pajak, tingkat kepatuhan akan meningkat.

Pelayanan Fiskus Dapat Memoderasi Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis kedelapan yang diajukan pada penelitian ini adalah Pelayanan fiskus dapat memoderasi pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin intens sosialisasi wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak tinggi. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi sosialisasi wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut diakibatkan karena kondisi covid 19, sehingga sorang wajib pajak memperhatikan berada dimana posisi sosialisasi wajib pajak. Artinya tekanan kondisi sosialisasi wajib pajak bukan satu-satunya faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan menandakan apabila pendapatan wajib pajak buruk belum tentu mereka tidak patuh untuk membayar pajak, dan sebaliknya apabila kondisi sosialisasi wajib pajak dalam keadaan baik belum tentu mereka akan patuh memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Dengan demikian hasil pengujian menerima hipotesis kedelapan (H8).

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori pembelajaran sosial. Teori pembelajaran sosial ini dikembangkan oleh Bandura (1986). Teori ini menerima sebagian besar dari prinsip-prinsip teori-teori belajar perilaku, tetapi memberi lebih banyak penekanan pada efek-efek dari isyarat-isyarat pada perilaku, dan pada proses-proses mental internal. Jadi dapat dikatakan bahwa seseorang akan mengetahui teori sikap wajib pajak tetapi seseorang cenderung lebih banyak belajar langsung dari pengalaman yang ada tentang pelaksanaan perpajakan. Seseorang wajib pajak lebih banyak belajar tentang tata cara perpajakan, sanksi perpajakan, serta denda yang akan dikenakan apabila wajib

pajak yang bersangkutan melanggar peraturan yang berlaku dari pengalaman seorang wajib pajak itu sendiri. Sehingga semakin wajib pajak memahami tentang sosialisasi wajib pajak maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurvita (2016) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dampak pandemi covid-19 terhadap kepatuhan wajib pajak dengan variabel moderasi pelayanan fiskus. Data yang didapat melalui penyebaran kuesioner diuji dengan regresi linear berganda dan menemukan dengan adanya pandemi covid19 tarif pajak UMKM yang lebih rendah seharusnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM

1. Sikap wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Covid-19. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pemahaman dan sikap wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Covid-19.
2. Pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Covid-19. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Covid-19.
3. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Covid-19. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Covid-19.
4. Sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Covid-19. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi pajak dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Covid-19.
5. Pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Covid-19. Artinya dalam kondisi covid 19 ini, Pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh sikap wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan rendah. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh sikap wajib pajak. Hal tersebut disebabkan karena covid 19, seorang wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Tegal rata-rata memiliki pemahaman tentang perpajakan yang kurang baik, sehingga dapat dikatakan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi rendah.
6. Pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Covid-19. Artinya Pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan rendah. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan fiskus dapat memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak. Hal tersebut disebabkan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Tegal rata-rata memiliki pengetahuan tentang perpajakan yang kurang baik, sehingga dapat dikatakan tingkat kepatuhan wajib pajak rendah.
7. Pelayanan fiskus dapat memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Covid-19. Artinya Pelayanan fiskus

yang dapat memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak yang tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan tinggi. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan fiskus dapat memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak. Hal tersebut disebabkan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Tegal rata-rata memiliki kesadaran tentang perpajakan yang baik, sehingga dapat dikatakan tingkat kepatuhan wajib pajak tinggi.

8. Pelayanan fiskus dapat memoderasi pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Covid-19. Artinya semakin intens sosialisasi wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak tinggi. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi sosialisasi wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metode survey dan data yang diperoleh dari kuesioner, kemungkinan jawaban responden belum bisa menggambarkan keadaan yang sebenarnya dialami oleh responden karena diluar kontrol peneliti, sehingga tidak menghasilkan jawaban yang diinginkan dalam penelitian ini.
2. Tingkat pengetahuan responden terhadap isi kuesioner yang diberikan, beberapa responden kesulitan dalam memahami isi kuesioner, sehingga jawaban yang diberikan belum maksimal.

Saran

Saran yang dapat penulis berikan berdasarkan penelitian ini adalah:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak
Untuk meningkatkan pajak di Indonesia, dirjen pajak harus mensosialisasikan peraturan-peraturan mengenai perpajakan baik untuk peraturan terbaru maupun yang sudah ada, karena masih terdapat wajib pajak yang belum benar-benar memahami dan menerapkan peraturan pajak, ketika wajib pajak sudah memahami dan menerapkan peraturan perpajakan maka akan meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak. Selain itu pula sering mengadakan pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan perpajakan.
2. Bagi Wajib Pajak
Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Tegal diharapkan dapat lebih memahami tentang peraturan perpajakan dan juga dapat mengambil keputusan yang tepat dalam menghadapi risiko yang terjadi pada wajib pajak sendiri.
3. Bagi Akademisi
Peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian yang sama, bisa menambahkan jumlah sampel agar hasil penelitian yang didapat bisa maksimal. Selain itu bagi penelitian selanjutnya yang tertarik untuk melakukan kajian dibidang yang sama dapat variabel-variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Azam, S. M. F. (2021). *The Impact of Covid-19 Pandemic on Taxpayers' Compliance of MSMEs in Palembang*.
- Adnyana, I. G. A., & Jati, I. K. (2018). *Effect of Tax Sanctions, Use of e-SPT, and Quality of Fiscal Services on Individual Taxpayer Compliance*. *Ejurnal Akuntansi*, 25(3), 2129–2154. <https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v25.i03.p19>
- Aruan, R., Sujana, E., Luh, N., & Erni, G. (2017). The Influence of Taxpayer Attitudes, Taxpayer Morals and Willingness to Pay Individual Taxes at the Tax Office (KPP) Pratama Gianyar. *E-Journal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 8(2), 1–10.
- Bandura, Albert dan National Inst of Mental Health. 1986. *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Prentice-Hall, Inc.
- Boediono, G. T., Sitawati, R., & Harjanto, S. (2018). Analysis of the Influence of Taxation Socialization on Taxpayer Compliance with Awareness as a Mediation Variable. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 22–37. <https://doi.org/10.33633/jpeb.v3i1.2286>
- Brainyyah, M. Q. (2013). The Effect Of Fairness, Tax Knowledge, And Tax Complexity On Tax Compliance: The Case Of SME Entrepreneurs' Taxpayers In Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Feb Universitas Brawijaya*, 1(2), 1–17.
- Budhiartama, I. G. P., & Jati, I. K. (2016). The Effect Of Attitude, Taxpayer Awareness And Tax Knowledge On Compliance With Earth And Building Taxes. *EJurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 15(2), 1510– 1535.
- Cahyani, L. P. G., & Noviari, N. (2019). The Effect of Tax Rates, Tax Understanding, and Tax Sanctions on SME Taxpayer Compliance. *E-Jurnal Akuntansi*, 26(3), 1885–1911. <https://doi.org/10.24843/EJA.2019.v26.i03.p08>
- Christiani, E. V. (2016). Factors Affecting Tax Avoidance Actions in Semarang City. Semarang University.
- Dewinta, R. M., & Syafruddin, M. (2012). Rinta Mulia Dewinta, Muchamad Syafruddin 1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. 1, 1–9.
- Djajadiningrat. (2014). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dodik, A., Putu, W. A. G. A., & Asri, D. P. I. G. A. M. (2020). Influence of justice, culture and love of money towards ethical perception on tax evasion with gender as moderating variable. *Journal of Money Laundering Control*, 23(1), 245–266. <https://doi.org/10.1108/JMLC-06-2019-0047>
- Dodik, A., Putu, W. A. G. A., & Asri, D. P. I. G. A. M. (2020). Influence of justice, culture and love of money towards ethical perception on tax evasion with gender as moderating variable. *Journal of Money Laundering Control*, 23(1), 245–266. <https://doi.org/10.1108/JMLC-06-2019-0047>

- Febrantara, D. (2020). *Bagaimana Penanganan UKM di Berbagai Negara Saat Ada Pandemi Covid-19?* DDTC Fiscal Research. Diunduh dari <https://drive.google.com/drive/folders/1MY31IOC3gWqEgzNkuJzqJnB9PV6qA2D> [22 Juni 2020].
- Heider, Fritz. 1958. *The Psychology of Interpersonal Relations*. London: Lawrence Erlbaum Associates
- Joto Purnomo, dkk. 2013. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi di Surabaya”. *Tax & Accounting Review*. Vol.1, No.2
- Kamil, N. I. (2015). The effect of taxpayer awareness, knowledge, tax penalties and tax authorities services on the tax compliance: Survey on the individual taxpayer at Jabodetabek & Bandung). *Research Journal of Finance and Accounting Online*, 6(2), 104–112. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/RJFA/article/view/19180/19738>
- Kepatuhan, T., Pajak, W., & Harefa, M. I. (2013). *Irene: Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus.... IV(01), 105–127*.
- Manek, K. J., & Subardjo, A. (2020). Pengaruh pengetahuan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(2).
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta Andy: Yogyakarta
- Mintje, M. S. (2016). Effect Of Attitude, Awareness, And Knowledge Against Taxpayer Compliance Individual Owner Of (SMES) In Having (TIN). *JURNAL EMBA*, 4(1), 1031–1043. <https://doi.org/10.35794/emba.v4i1.1185>
- Nguyen, L. T., Nguyen, A. H. V., Le, H. D., Le, A. H., & Truong, T. T. V. (2020). The factors affecting corporate income tax non-compliance: A case study in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 103–115. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO8.103>
- OECD. (2020). *SME Policy Responses: Tackling Coronavirus (Covid-19) Contributing to A Global Effort*. Diunduh dari https://oecd.dambroadcast.com/pm_7379_119_119680-di6h3qgi4x.pdf [15 Juni 2020].
- Sadhani, N. W. Y. S., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. A. (2021). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Tentang Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan terhadap Pelaksanaan Program Tax Amnesty Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Pengaruh Pengetahuan Pajak*.
- Sari, A. P., & Wirakusuma, M. G. (2018). Perception of Tax Amnesty as a Moderator of the Influence of Taxpayer Awareness and Tax Sanctions on WPOP Compliance. *E-Jurnal Akuntansi*, 22(1), 464–491. <https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v22.i01.p18>

Sari, I. K., & Saryadi. (2019). The Influence of Taxation Dissemination and Knowledge of Taxation on Taxpayer Compliance through Taxpayer Awareness as an Intervening Variable (Case Study of Registered MSMEs in KPP Pratama East Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(3), 126–135.

Undang – Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Wahyudi, T., & Intrada, B. (2019). The Influence of Personal Taxpayer Attitudes Related to the Implementation of Administrative Sanctions, Account Representative Services and Ability to Pay Tax Amnesty Ransom to the Compliance of Individual Taxpayers in Palembang City, Indonesia. *Journal of Accounting Finance and Auditing Studies (JAFAS)*, 5(2), 38–56. <https://doi.org/10.32602/jafas.2019.19>

Yustikasari, M. Y., Susyanti, J., & Hufron, M. (2020). *The Influence of Taxpayer Attitudes, Taxpayer Awareness, and Knowledge of Taxation on Individual Taxpayer Compliance with Creative Economy Actors in the Fashion Sub-Sector in Batu City*. 82–94.