

PENGARUH TAX AMNESTY, TAX JUSTICE, TAX MORALE, TERHADAP TAX COMPLIANCE DENGAN TINGKAT KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Andreas Bambang Daryatno¹

Fakultas Ekonomi, Universitas Tarumanagara

(andreasb@fe.untar.ac.id)

Diterima 27 Februari 2023

Disetujui 17 Juni 2023

Abstract - The 2022 tax revenue target has indeed been met, even exceeding the target set by the ministry of finance. Realization of tax revenue reached IDR 2,034.5 trillion or 114% of the Presidential Decree 98/2022 target of IDR 1,784 trillion, growing 31.4% from the 2021 realization of IDR 1,547.8 trillion. Is this target achieved because taxpayer compliance is increasing in Indonesia! When we examine it more deeply, where the tax target is met is due to the increase in world commodity prices which boost tax revenues and downstream mining materials such as nickel and others. The purpose of this research is to obtain empirical evidence regarding the effect of tax amnesty, tax justice, tax morale on tax compliance through the level of taxpayer satisfaction as mediation. By distributing questionnaires to 120 taxpayers, a sample was chosen using the purposive sampling approach and primary data. The Smart PLS 3.0 program assists with this data processing. The results of the study are as follows Tax Amnesty (X1) has a positive and significant effect on the level of satisfaction (Z), Tax Amnesty (X1) has a positive but not significant effect on Tax Compliance (Y), Tax Justice (X2) has a positive but not significant effect on Level of Satisfaction (Z), Tax Justice (X2) has a positive and significant effect on Tax Compliance (Y), Tax Morale (X3) has a positive but not significant effect on the level of service satisfaction (Z), Tax Morale (X3) has a positive effect but not significantly to tax compliance (Y), level of service satisfaction (Z) has a positive and significant effect on tax compliance (Y), Tax Amnesty (X1), tax Justice (X2), Tax Morale (X3) indirectly, does not significantly affect Tax Compliance (Y), through the level of service satisfaction (Z). From the empirical results above, it shows that taxpayer compliance is obtained from actions to increase tax justice and the level of service satisfaction, meaning that justice and the level of satisfaction felt by taxpayers in paying taxes will make tax evasion actions always avoidable. They consciously and voluntarily pay taxes because taxes are imposed fairly and it is easy to pay taxes. Meanwhile, the tax amnesty and tax morale programs, even after being moderated by the level of service satisfaction, although they have a positive effect, still cannot increase tax compliance. This might happen due to the impact of the Covid 19 pandemic which has made a mess in the world of business or the economy, so that taxpayers are again carrying out tax evasion.

Keywords: Tax Amnesty; Tax Justice; Tax Morale; Tax Compliance; Level of Satisfaction

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan penerimaan pajak menunjukkan tren kenaikan, hal ini didorong karena harga komoditas global yang semakin membaik. Naiknya harga komoditas menghasilkan

keuntungan atau manfaat yang besar bagi pendapatan pemerintah, terutama dari batu bara. Selain itu, situasi basis pajak membaik dengan penerapan Undang-Undang Harmonisasi Ketentuan Perpajakan (HPP), penghapusan insentif secara bertahap dan penerapan Program Informasi Sukarela (PPS) berkontribusi pada peningkatan pendapatan pemerintah.

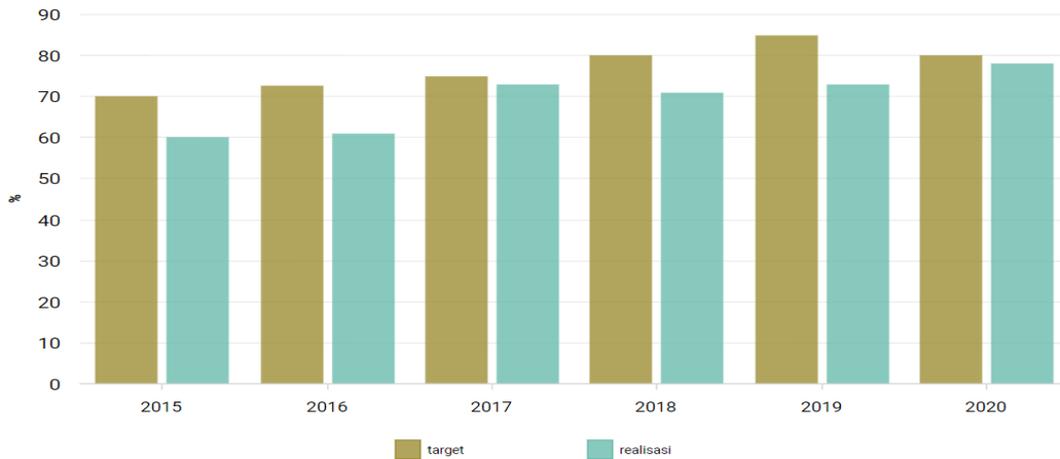
Sampai bulan Juli 2022, realisasi penerimaan pajak mencapai Rp1.028,5 triliun atau 69,3 persen sesuai dengan target dari Perpres 98/2022 sebesar Rp1.485 triliun (Kemenkeu). Pencapaian penerimaan pajak tahun 2022 sangat mengesankan karena dimasa pemulihan setelah terjadi pandemi covid 19 dan target sudah dinaikkan, tetapi dapat mencapai target penerimaan negara. Penerimaan pajak tahun 2022, jika dibandingkan dengan tahun 2021 dengan penerimaan sebesar Rp 1.028,5 triliun atau dapat meningkat 58,8 persen. Tren positif atas penerimaan pajak sejalan dengan tren pemulihan ekonomi (<https://money.kompas.com/>).

Tabel 1. Penerimaan Keuangan Negara

Sumber Penerimaan – Keuangan	Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah)		
	2020	2021	2022
I. Penerimaan	1 628 950,53	1 733 042,80	1 845 556,80
Penerimaan Perpajakan	1 285 136,32	1 375 832,70	1 510 001,20
Pajak Dalam Negeri	1 248 415,11	1 324 660,00	1 468 920,00
Pajak Penghasilan	594 033,33	615 210,00	680 876,95
Pajak Pertambahan Nilai dan dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah	450 328,06	501 780,00	554 383,14
Pajak Bumi dan Bangunan	20 953,61	14 830,00	18 358,48
Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	0	0	0
Cukai	176 309,31	182 200,00	203 920,00
Pajak Lainnya	6 790,79	10 640,00	11 381,43
Pajak Perdagangan Internasional	36 721,21	51 172,70	41 081,20
Bea Masuk	32 443,50	33 172,70	35 164,00
Pajak Ekspor	4 277,71	18 000,00	5 917,20
Penerimaan Bukan Pajak	343 814,21	357 210,10	335 555,62
Penerimaan Sumber Daya Alam	97 225,07	130 936,80	121 950,11
Pendapatan dari Kekayaan Negara yang Dipisahkan	66 080,54	30 011,20	37 000,00
Penerimaan Bukan Pajak Lainnya	111 200,27	117 949,70	97 808,00
Pendapatan Badan Layanan Umum	69 308,33	78 312,40	78 797,56
II. Hibah	18 832,82	2 700,00	580
Jumlah	1 647 783,34	1 735 742,80	1 846 136,70

Sumber: Kementerian Keuangan Outlook Tahun 2022

Padahal jika kita melihat ratio kepatuhan wajib pajak selama ini tidak pernah melebihi target penerimaan pajak, hal ini dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1 : Ratio Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021>

Pemerintah sudah melakukan program *Tax Amnesty* 1 tahun 2015-2016 dan Program pengungkapan sukarela pada tahun 2022 (*Tax Amnesty* II). Hal ini dilakukan pemerintah, dengan tujuan memperbaiki basis atau data wajib pajak, memudahkan pemerintah mengolah data, memantau dan mengawasi para wajib pajak. Jika dibandingkan dengan negara-negara ASEAN Tingkat pendapatan pajak di Indonesia masih tergolong rendah :

Tabel 2. Tingkat Pendapatan Pajak

<i>Tax Revenue (% of GDP)</i>			
Negara	2017	2018	2019
Indonesia	9,9	10,2	9,8
Philippines	13,6	14,0	14,5
Malaysia	12,9	12,0	12,0
Thailand	14,8	14,9	14,6
Singapore	14,0	13,0	13,2
Myanmar	5,9	2,6	5,9
Cambodia	15,8	17,1	19,7

Sumber: World Development Indicators | DataBank

Banyak faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain, adanya pembangunan infrastruktur yang tidak merata, ketidakpuasan terhadap pelayanan publik, serta banyaknya kasus korupsi (Harlim, 2019). Menurut OECD (2004), salah satu faktor perilaku kepatuhan wajib pajak adalah adanya perasaan ketidakadilan dimana wajib pajak merasakan sistem yang tidak jujur atau berpengalaman dilakukan tidak jujur cenderung tidak patuh. Dimensi *tax justice* (keadilan pajak) ini adalah sifat yang tidak berat sebelah dan tidak sewenang-wenang atas sistem perpajakan yang berlaku. Salah satu dari 5 dimensi keadilan pajak adalah timbal balik yang diterima pemerintah (Nasution dkk., 2020). Timbal balik yang diberikan pemerintah adalah sebagai kompensasi dari pembayaran pajak yang dilakukan oleh

wajib pajak seperti perbaikan dan kemajuan infrastruktur umum, jika pemerintah memberikan balasan yang setimpal dan wajib pajak mendapatkan keadilan dan kepuasan maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat.

Salah satu nilai intrinsik individu yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah *tax morale* (Nurani & Islami (2020)). *Tax morale* adalah adanya suatu kepuasan pribadi atau rasa bangga jika sebagai wajib pajak dapat mematuhi kewajiban perpajakan dan sebaliknya adanya rasa bersalah atau malu jika tidak menjadi wajib pajak patuh. *Tax morale* juga sangat ditentukan oleh tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah dan juga aspek kelembagaan dalam tata kelola negara (Togler, 2002). Menurut Transparency International, 2020, negara Indonesia menduduki peringkat 102 dari 180 negara dengan tingkat persepsi korupsi tertinggi di dunia. Salah satu faktor ini memiliki dampak yang kuat terhadap persepsi wajib pajak terhadap pemerintah Indonesia, dimana kemungkinan penggelapan pajak sangat tinggi yang menyebabkan *tax morale* menurun.

Saat masa pandemi covid-19 sudah mulai berlalu, aktivitas kegiatan ekonomi mulai menunjukkan peningkatan (<https://ekon.go.id/publikasi/detail/3388/terjaganya-pertumbuhan-ekonomi>), tingkat kepatuhan wajib pajak apakah meningkat juga? fenomena ini yang melandasi penulis untuk mencari bukti empiris dengan melakukan penelitian mengenai Pengaruh *Tax Amnesty*, *Tax Justice*, *Tax Morale* Terhadap *Tax Compliance* dengan Tingkat Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan pada penelitian ini yaitu:

- a. *Tax Amnesty* mempunyai pengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan
- b. *Tax Amnesty* mempunyai pengaruh signifikan terhadap *Tax Compliance*
- c. *Tax Justice* mempunyai pengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan
- d. *Tax Justice* mempunyai pengaruh signifikan terhadap *Tax Compliance*
- e. *Tax Morale* mempunyai pengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan
- f. *Tax Morale* mempunyai pengaruh signifikan terhadap *Tax Compliance*
- g. Tingkat Kepuasan Pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap *Tax Compliance*
- h. *Tax Amnesty* mempunyai pengaruh signifikan terhadap *Tax Compliance* melalui Tingkat Kepuasan Pelayanan
- i. *Tax Justice* mempunyai pengaruh signifikan terhadap *Tax Compliance* melalui Tingkat Kepuasan Pelayanan
- j. *Tax Morale* mempunyai pengaruh signifikan terhadap *Tax Compliance* melalui Tingkat Kepuasan Pelayanan

1.3 Telaah Literatur dan Hipotesis

1.3.1 Risk Aversion Theory (Teori Resiko Menentang)

Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Allingham and Sandmo (1972). Teori ini berasumsi bahwa tidak ada orang yang bersedia untuk membayar pajak secara sukarela, orang akan selalu menentang untuk membayar pajak. Teori ini juga berasumsi bahwa orang akan lebih memilih tingkat ketidakpastian yang lebih rendah daripada ketidakpastian yang tinggi. Apabila tingkat kepastian yang diberikan kepada masyarakat itu tinggi, maka wajib pajak akan dengan sukarela membayar pajak karena masyarakat dapat merasakan dampak positif

dari membayar pajak seperti mudahnya dalam mengakses fasilitas umum, adanya subsidi, serta adanya hubungan timbal balik secara tidak langsung lainnya. Namun sebaliknya, apabila tingkat kepastian yang diberikan rendah serta moral yang dilakukan oleh pihak tertentu, sistem & kebijakan perpajakan yang diterapkan dirasakan tidak adil, maka wajib pajak akan menentang untuk membayar pajak. Oleh karena itu sangat besar peran yang dimainkan oleh jumlah wajib pajak yang menentang untuk menjalani kewajiban perpajakannya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut L.Y. Hari Sih Advianto (2018) dimana Pemerintah Indonesia memberikan kepastian dengan menunjukkan bahwa sistem hukum pajak Indonesia telah memberikan pengakuan dan perlindungan hukum baik secara eksplisit maupun implisit atas hak-hak wajib pajak tersebut.

1.3.2 Tax Morale Theory (Teori Moral Pajak)

Moral pajak merupakan motivasi intrinsik individu untuk bertindak dengan dasar nilai-nilai yang dipengaruhi oleh norma budaya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi moral pajak, antara lain adalah kepercayaan terhadap instansi pemerintah, sejumlah sifat-sifat manusia, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, serta adanya kejujuran (Frey & Torgler, 2007). Ada dua strategi moral pajak yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara optimal, yaitu adanya alokasi pajak yang efisien dan distribusi keadilan pajak yang setara. Oleh karena itu, perilaku para aparat sangat mempengaruhi moral pajak dan komitmen wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Komitmen wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki wajib pajak, jika wajib pajak memiliki komitmen dan merasa bahwa membayar pajak adalah kewajiban yang harus dipertanggungjawabkan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Menurut Allingham & Sandmo (1972), wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya apabila semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak maka akan mencerminkan semakin tinggi juga tingkat kerelaannya. Namun teori ini juga meyakini bahwa tidak ada individu yang bersedia untuk membayar pajak dengan sukarela (*voluntary compliance*).

1.3.3 Technology Acceptance Model (TAM)

Menurut Davis F.D (1989) masyarakat menerima dan menggunakan teknologi untuk diterapkan dalam pekerjaannya sehari-hari (dalam *Technology Acceptance Model /TAM*). Model TAM ini dirumuskan berdasarkan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*), sikap (*attitude*), niat perilaku (*behavioral intention*), penggunaan sebenarnya (*actual use*), dan persepsi eksternal seperti pengalaman (*experience*) dan kerumitan (*complexity*) (David F.D, 1989). Teori ini menjelaskan bahwa layanan DJP online seperti e-filing dan e-billing dapat memberikan manfaat dan kemudahan untuk mengisi, melaporkan dan membayar kewajiban pajak oleh wajib pajak secara online tanpa perlu datang langsung ke kantor pajak. Dengan adanya kemudahan ini, maka secara tidak langsung akan meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap layanan DJP online serta akan berdampak terhadap kepatuhan perpajakannya (Harlim, 2019). Oleh karena itu, e-filing sebagai sistem pelaporan perpajakan dan e-billing sebagai sistem pembayaran pajak yang bisa digunakan dimana saja dan kapanpun dengan cepat dan aman ini akan memiliki peran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

1.3.4 Tax Compliance (Kepatuhan Wajib Pajak)

Pembangunan negara dapat dikerjakan jika ada pendapatan pajak, jadi setiap wajib pajak dapat berkontribusi secara langsung dan sukarela dengan cara membayar pajak sesuai dengan kewajiban perpajakan yang ada (Dewi dkk., 2019). Menurut Rahayu (2010:h.19),

kepatuhan wajib pajak dilakukan secara sukarela merupakan dasar dari sistem perpajakan self assessment, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakan. Indikator kepatuhan wajib pajak menurut (Zain, 2004) antara lain:

- a. Mengisi formulir perpajakan dengan benar
- b. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- c. Menyampaikan SPT tepat waktu.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat waktu.

Kepatuhan wajib pajak yang tinggi didukung dengan adanya keaktifan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Menurut Togler (2007) menyatakan terdapat empat jenis pembayar pajak, antara lain:

- a) *Honest taxpayer*, dimana wajib pajak tidak berusaha untuk menipu aspek perpajakannya dan di sisi yang lain bertindak sebaliknya.
- b) *Social taxpayer*, dimana dalam memenuhi kewajiban perpajakannya wajib pajak dipengaruhi oleh norma sosial, perasaan bersalah dan malu serta bereaksi secara sensitif terhadap kepercayaan orang lain.
- c) *Intrinsic taxpayer*, dimana wajib pajak memiliki kewajiban untuk mematuhi aturan tanpa dipaksa.
- d) *Tax evader*, dimana wajib pajak bereaksi terhadap perubahan harga relatif yang mengakibatkan wajib pajak berpikir sejalan dengan teori pilihan rasional ekonomi standar yaitu dengan membandingkan nilai yang diharapkan antara menghindari pajak atau jujur.

Untuk mendapatkan tingkat kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak, maka dibutuhkan keaktifan wajib pajak dalam membayar, artinya sesuai dengan kebenarannya. Dengan sistem pajak self assessment yaitu wajib pajak menghitung, menyetor dan melapor sendiri kewajiban perpajakannya, maka kepatuhan perpajakan sangat mempengaruhi penerimaan pajak yang optimal (Rosmawati, 2021).

1.3.5 Tingkat Kepuasan Pelayanan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara ekspektasi dan kenyataan (Kotler & Keller, 2009). Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan serta dilakukan secara terus-menerus (Dewi dkk., 2019). Kepuasan kualitas pelayanan adalah perasaan senang kecewa susah seseorang terhadap suatu pelayanan yang diterimanya (Harlim, 2019).

1.4 Kaitan antara Variabel-variabel

1.4.1 Tax Amnesty dengan Tax Compliance

Tax Amnesty mempunyai hubungan yang kuat dengan *Tax Compliance*, karena *tax amnesty* mempunyai banyak manfaat yang didapatkan oleh DJP yaitu:

- a. Tercapainya target penerimaan pajak akan memberikan peningkatan *Tax Ratio*.
- b. Dibutuhkan data yang lengkap dari wajib pajak sehingga DJP dapat melakukan perluasan basis data lebih valid, komprehensif dan terintegrasi.
- c. Penerimaan pajak dapat digunakan untuk meningkatkan investasi dan likuiditas negara, menjaga kestabilan nilai tukar rupiah, dan penurunan suku bunga.
- d. Uang tebusan yang dibayarkan oleh wajib pajak secara singkat akan meningkatkan penerimaan negara.

Tax amnesty adalah kebijakan pemerintah yang dijalankan untuk meningkatkan penerimaan negara di bidang perpajakan. *Program tax amnesty* membutuhkan pemahaman

dan pengetahuan dari wajib pajak. Hal ini harus disosialisasikan kepada wajib pajak supaya mereka mau ikut berpartisipasi dan secara pasti mendapatkan manfaat bagi wajib pajak jika ikut *tax amnesty*, dimana Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kekuatan Sanksi Pajak, dan Pengampunan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Rahayu, 2017), pengetahuan perpajakan, kekuatan sanksi, dan *tax amnesty* memiliki pengaruh dampak yang signifikan tentang tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak., *Tax Amensty* dan Pengetahuan Perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Sari, 2017).

1.4.2 Tax Justice dengan Tax Compliance

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dibutuhkan suatu komunikasi yang antara pemerintah dengan wajib pajak. Hal ini didukung dengan adanya sistem pajak yang berkelanjutan dengan menerapkan sistem pajak yang adil dan adanya penegakan hukum yang berlaku. Persepsi wajib pajak mengenai keadilan tergantung dari bagaimana seseorang memandang sistem perpajakan tersebut, faktor yang paling mempengaruhi padangan ini adalah adanya kepercayaan terhadap pajak dan adanya sanksi pajak (Nasution dkk., 2020). Jika sanksi pajak yang diterapkan tidak tegas dan tidak adil maka akan banyak wajib pajak yang bertindak tanpa mengikuti aturan. Disamping itu, timbal balik dari kewajiban pajak yang dijalani oleh wajib pajak harus setimpal, tidak boleh ada dimana hanya sepihak saja yang menikmati hasil tersebut, walau tidak secara langsung hasil yang dirasakan wajib pajak namun setidaknya dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses fasilitas umum kedepannya. Jika pemerintah berhasil mendapatkan kepercayaan dari wajib pajak, maka wajib pajak akan patuh untuk menjalankan kewajibannya tanpa merasa keberatan. Dengan ini maka tingkat kepatuhan wajib pajak pun akan ikut meningkat, dan kedua belah pihak akan saling menguntungkan.

Risk Aversion Theory menjelaskan respon dari instansi pemerintah terhadap pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Jika masyarakat mempercayai pemerintah dan menganggap bahwa pemerintah akan memanfaatkan hasil dari pembayaran pajak ini untuk kepentingan umum serta mensejahterakan kehidupan negaranya maka hal ini akan memberikan pengaruh yang baik, karena adanya rasa percaya, aman, dan nyaman serta tidak adanya rasa diskriminasi antara wajib pajak seperti hal-hal tertentu selain yang telah diatur dalam ketentuan hukum pajak. Berdasarkan hasil penelitian Rosmawati (2021) semakin baik keadilan pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika terjadinya ketidakadilan terhadap beberapa wajib pajak pun akan membawa pengaruh negatif, karena semakin lama masyarakat akan menganggap remeh pemerintah karena ketidaktegasan hukum yang berlaku, dan hanya memandang masyarakat kelas atas.

1.4.3 Tax Morale dengan Tax Compliance

Kepatuhan pajak menjadi hal yang penting, karena apabila wajib pajak tidak patuh maka akan timbul keinginan untuk melakukan tindakan yang menurunkan pendapatan pajak seperti penyelundupan, penghindaran, dan kelalaian pajak serta hal lainnya yang dapat membuat tax moral seseorang turun. Dalam perkembangan teori moral pajak, salah satu strategi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui *tax morale* adalah pemerintah harus dapat mengalokasikan pajak secara efisien sehingga akan mempengaruhi tingginya tax morale. Menurut Nurani & Islami (2020), tax moral seseorang dapat dipengaruhi oleh tingkat religiusitas yang berasal dari ajaran agama dan kasih sayang dari individu dalam afiliasi mereka. Hal ini dapat mempengaruhi kesediaan wajib pajak dalam membayar pajak karena menjalankan kewajiban perpajakannya dianggap sebagai tindakan positif dan merupakan

tindakan secara tidak langsung untuk merawat lingkungan. Semakin tinggi kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah dalam mengalokasikan pajaknya, maka akan semakin tinggi juga kepatuhan wajib pajaknya.

Teori Moral Pajak mengatakan bahwa moral pajak dapat mengukur sebuah komitmen seorang wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Komitmen wajib pajak akan membuat wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak, karena wajib pajak merasa memiliki keterikatan terhadap tanggung jawabnya sebagai wajib pajak. Ketika wajib pajak menjalankan tanggung jawabnya, tentunya dibutuhkan elemen pendukung yang dapat memotivasi wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Dalam penelitian Ghani dkk. (2020) mengatakan bahwa apabila masyarakat mendapatkan perlakuan yang tidak adil maka akan menurunkan semangat dalam membayar pajak, namun apabila masyarakat merasa dampak dari membayar pajak adalah mereka mendapatkan rasa aman, nyaman, tentram serta mendapatkan keadilan, tidak adanya perlakuan curang maka masyarakat dengan sukarela akan membayar pajak. Moral pajak dipengaruhi oleh beberapa elemen eksternal yang membentuk keyakinan dan moral wajib pajak, ketika masyarakat memiliki keyakinan tinggi bahwa dengan membayar pajak akan membawa dampak positif bagi negaranya maka wajib pajak akan patuh pada kewajiban perpajakannya.

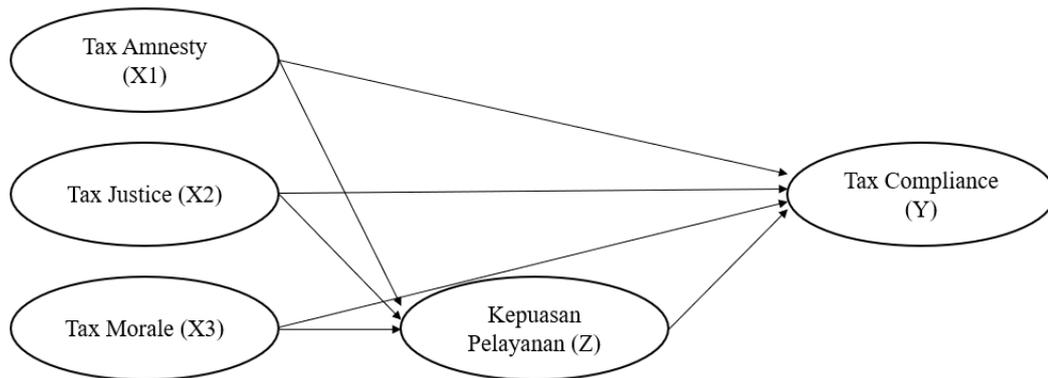
1.4.4 Tingkat Kepuasan Pelayanan terhadap *Tax Compliance*

Menurut penelitian Harlim (2019) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan jika wajib pajak merasakan hasil yang memuaskan dalam hal menghitung, melaporkan, dan membayar pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak merasa senang. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Erawati & Rita (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan.

1.4.5 Hipotesis

- H1 : *Tax Amnesty* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan
- H2: *Tax Amnesty* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Tax Compliance*
- H3: *Tax Justice* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan
- H4 : *Tax Justice* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Tax Compliance*
- H5: *Tax Morale* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan
- H6 : *Tax Morale* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Tax Compliance*
- H7 : Tingkat Kepuasan Pelayanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Tax Compliance*
- H8 : *Tax Amnesty* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Tax Compliance* melalui Tingkat Kepuasan Pelayanan.
- H9 : *Tax Justice* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Tax Compliance* melalui Tingkat Kepuasan Pelayanan.
- H10 : *Tax Morale* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Tax Compliance* melalui Tingkat Kepuasan Pelayanan.

1.5 Model Penelitian



Gambar 2. Model Penelitian

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Pengujian ini bertujuan menganalisa, menjelaskan dan memperoleh bukti empiris terhadap variabel independen yaitu *Tax Amnesty*, *Tax Justice*, *Tax Moral*, terhadap *tax compliance* sebagai variabel dependen dan tingkat kepuasan sebagai variabel *intervening*.

Skala yang akan digunakan dalam kuesioner ini adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengungkap sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2011:93). Skala likert mengukur respon subjek kedalam 5 poin atau 7 poin skala dengan interval yang sama (Jogiyanto, 2014:184). Peneliti menggunakan skala *likert* 7 poin, berikut tingkat beserta jumlah skor setiap tingkatnya:

- a. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
- b. Tidak Setuju (TS) = 2
- c. Cukup Tidak Setuju (CTS) = 3
- d. Netral (N) = 4
- e. Cukup Setuju (CS) = 5
- f. Setuju (S) = 6
- g. Sangat Setuju (SS) = 7

2.2 Populasi, Teknik Pemilihan, dan Sampel

2.2.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian. Populasi merupakan wilayah yang subjek dan objeknya mempunyai karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk di teliti dan ditarik untuk hasil kesimpulannya (Sugiyono 2016:h.117). Populasi yang akan diambil dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di DKI Jakarta tahun 2021.

2.2.2 Teknik Pemilihan Sampel

Menurut Sugiyono (2016) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul mewakili populasi yang diteliti. Jenis atau macam teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yakni *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling* (Sugiyono,2016). Teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling*, yaitu

setiap komponen yang akan dipilih sebagai sampel penelitian tidak memiliki probabilitas yang sama. Metode pemilihan sampel ini adalah *sampling purposive*, yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang artinya unit sampel yang dihubungkan disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang telah diterapkan berdasarkan tujuan penelitian atau permasalahan penelitian. Pengumpulan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner selama 3 bulan pada tahun 2022 baik secara langsung ke wajib pajak dan melalui google form. Dalam hal ini, kriteria sampel yang sudah ditentukan peneliti antara lain:

1. Wajib pajak orang pribadi yang memiliki NPWP.
2. Wajib pajak yang pernah menggunakan layanan DJP online.
3. Wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di provinsi DKI Jakarta.

2.2.3 Ukuran Sampel

Menurut teori yang dikemukakan oleh Roscoe dalam Sugiyono (2016), mengatakan untuk menentukan ukuran sampel menggunakan metode *rules of thumb*. Kriteria yang digunakan untuk penentuan sampel antara lain:

- a. Jumlah sampel antara >30 dan <500.
- b. Sampel yang digunakan akan dipecah menjadi sub-sampel.
- c. Menggunakan studi multivariat, yaitu jumlah sampel yang didapatkan sebaiknya sepuluh kali lebih besar dari jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian.

Berdasarkan kriteria penelitian yang telah ditetapkan, jumlah sampel yang dikirimkan sebanyak 150 responden, tidak ada respon 17 responden, jawaban tidak lengkap 13 responden sehingga dikumpulkan untuk sampel penelitian adalah sebanyak 120 responden.

2.2.4 Operasional Variabel dan Instrumen

Berikut adalah tabel operasionalisasi variabel :

Tabel 3. Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Kode	Skala
<i>Tax Amnesty (X1)</i>	Program tax amnesty memberikan keuntungan pada Wajib Pajak	TA1	Ordinal 1-7
	Program tax amnesty bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak	TA2	
	Program tax amnesty akan memberikan penambahan pendapatan negara	TA3	
	Wajib Pajak yang patuh akan tetap patuh setelah mengikuti tax amnesty	TA4	
	Wajib Pajak yang tidak patuh akan menjadi patuh setelah mengikuti tax amnesty	TA5	
<i>Tax Justice (X2)</i>	Saya setuju bahwa saya sudah dikenakan pajak secara adil sama seperti wajib pajak lainnya.	TJ1	Ordinal 1-7
	Saya tidak pernah mengalami diskriminasi dalam pajak.	TJ2	
	Saya setuju pajak yang dikenakan terhadap saya sudah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan ada kepastian hukumnya.	TJ3	
	Saya merasakan manfaat dari pembayaran pajak secara adil dan merata seperti wajib pajak lainnya.	TJ4	
	Saya setuju saya sudah mendapatkan pelayanan pajak yang sama dengan wajib pajak lainnya.	TJ5	

Variabel	Indikator	Kode	Skala
Tax Morale (X3)	Bagi saya pajak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai bentuk tanggung jawab terhadap negara.	TM1	Ordinal 1-7
	Saya menghitung, melaporkan, dan membayar pajak secara sukarela.	TM2	
	Saya merasa bersalah jika tidak tepat waktu dalam melaporkan dan membayar pajak.	TM3	
	Saya selalu jujur dan benar dalam menghitung, melaporkan dan membayar pajak.	TM4	
	Saya adalah wajib pajak yang taat karena saya percaya pajak dapat membantu fasilitas negara menjadi lebih baik yang nantinya akan bermanfaat bagi diri saya sendiri nantinya.	TM5	
Tingkat Kepuasan (Z)	Saya merasa senang karena melalui sistem <i>e-Billing</i> dapat membuat saya lebih percaya diri dalam membayar pajak.	KP1	Ordinal 1-7
	Saya puas terhadap sistem <i>e-Billing</i> karena lebih efisien dan efektif	KP2	
	Saya merekomendasikan wajib pajak untuk selalu menggunakan <i>e-Billing</i> dalam membayar pajak.	KP3	
	Saya merasa puas terhadap petugas pajak yang selalu sigap membantu saya jika ada pertanyaan mengenai <i>e-Billing</i> yang tidak saya pahami.	KP4	
	Saya tidak merasa khawatir menggunakan sistem <i>e-Billing</i> , karena saya yakin petugas pajak akan menjaga kerahasiaan data saya.	KP5	
Tax Compliance (Y)	Saya mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakan di Indonesia.	TC1	Ordinal 1-7
	Saya memahami hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.	TC2	
	Fasilitas umum yang saya gunakan menyadarkan saya untuk membayar pajak secara rutin.	TC3	
	Saya tidak memiliki tunggakan pajak.	TC4	
	Petugas pajak selalu memberi solusi yang mudah, cepat dan tepat apabila terdapat masalah dalam proses memenuhi kewajiban saya sebagai wajib pajak.	TC5	

Sumber: Kuesioner

2.3 Analisis Validitas dan Reliabilitas

2.3.1 Uji Validitas

Sugiyono (2011) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat valid suatu kuesioner. Suatu instrumen survei dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat dipercaya mengatakan sesuatu yang diukur oleh survei tersebut. Validitas diukur dengan analisis item antara setiap nilai indikator dan nilai total. Hasil analisis dapat dilihat dengan menggunakan skor cronbach alpha pada kolom *Correlation Item-Total Correlation*. Pengujian menggunakan nilai signifikansi 5% dan kriteria pengujiannya adalah jika terdapat nilai korelasi Pearson ($R_{hitung} > R_{tabel}$) maka item pertanyaan dapat dikatakan valid, sedangkan jika ($R_{hitung} < R_{tabel}$), maka item pertanyaan dapat dikatakan tidak valid.

Tabel 4. Hasil Pengujian *Construct Reliability and Validity*

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Pelayanan (Z)	0,931	0,931	0,948	0,784
Tax Amnesty (X1)	0,934	0,939	0,950	0,793
Tax Compliance (Y)	0,909	0,910	0,933	0,735
Tax Justice (X2)_	0,897	0,903	0,924	0,710
Tax Morale (X3)	0,904	0,905	0,929	0,722

Sumber : SmartPls3 *Construct Reliability and Validity*

Penjelasan varian dari indikator diatas melalui nilai atau rata-rata dari variable laten atau konstruk (*Average variance extract*). Jika didapatkan nilai AVE tinggi maka variabel laten atau konstruksi menjelaskan varian dari indikator dengan baik. Jika nilai AVE lebih besar 0,5 dapat diterima, sebaliknya jika AVE lebih kecil 0,5 maka ditolak karena lebih 50% informasi dari indikator dari variable laten sudah dapat dijelaskan.

2.3.2 Uji Reliabilitas

Data penelitian data dipakai dan dianggap reliabel jika *comsposite reliability* dan *Cronbach's alpha*. Syaratnya adalah jika *composite reliability* di atas 0,70 dan *cronbach's alpha* di atas 0,60

Tabel 5. Hasil Pengujian *Outer Loading*

	Kepuasan Pelayanan (Z)	Tax Amnesty (X1)	Tax Compliance (Y)	Tax Justice (X2)_	Tax Morale (X3)
KP1	0,903				
KP2	0,861				
KP3	0,885				
KP4	0,888				
KP5	0,889				
TA1		0,879			
TA2		0,863			
TA3		0,929			
TA4		0,850			
TA5		0,928			
TC1			0,868		
TC2			0,879		
TC3			0,855		
TC4			0,881		
TC5			0,801		
TJ1				0,876	
TJ2				0,764	
TJ3				0,872	
TJ4				0,832	
TJ5				0,864	
TM1					0,854

	Kepuasan Pelayanan (Z)	Tax Amnesty (X1)	Tax Compliance (Y)	Tax Justice (X2)_	Tax Morale (X3)
TM2					0,830
TM3					0,839
TM4					0,866
TM5					0,860

Sumber : SmartPls3 outer loadings

Hubungan (korelasi) antara indikator dengan variabel laten dapat digambarkan melalui *Outer loading*. Jika Nilai *outer loading* > 0,7 dapat diterima, tetapi jika nilai *Outer loading* < 0,4 ditolak. Semakin tinggi *outer loading* maka memiliki hubungan antara indicator dengan variable laten dapat dijelaskan

2.4 Analisis Data

Untuk mendapatkan bukti empiris, dan menjawab rumusan masalah diatas maka dilakukan pengolahan data menggunakan PLS-SEM SmartPLS 3. Dari hipotesis diatas, akan digunakan analisis *structural equation modelling* (SEM). Terdapat dua jenis Analisa dalam SEM yaitu: *Covariance Based Approach Method* (CB-SEM) dan *Variance-Based Partial Least Squares Method* (PLS-SEM).

2.4.1 Outer Model Analysis

Pada analisis validitas dan reliabilitas sudah dilakukan pembahasan mengenai Analisis *outer model*.

2.4.2 Inner Model Analysis

2.4.2.1 Coefficient of Determination (R^2)

Variable *endogenous* atau biasa disebut variable terikat dapat dijelaskan oleh variabel *eksogenous* atau variabel bebas melalui *Coefficient of Determination*. Nilai 0 hingga 1 merupakan kisaran nilai dari *Coefficient of Determination*. Nilai 1 adalah tingkat akurasi yang sempurna. Tetapi terdapat beberapa tingkat ketepatan suatu variabel dalam menjelaskan variabel lainnya yaitu ketelitian 0,75 akurasi kuat, 0,50 akurasi sedang dan 0,25 akurasi lemah, (Hair et al., 2014).

2.4.2.2 Path Coefficients

Path coefficients menjelaskan hubungan antar variable yaitu *endogenous* dan *exogenous* yang dihipotesiskan. Nilai *path coefficients* berkisar dari -1 sampai +1 jika Nilai *path coefficients* berkisar dari -1 sampai +1, dimana -1 memiliki hubungan kuat tapi negative, +1 memiliki hubungan kuat dan positif (Hair et al., 2014).

2.4.2.3 Effect Size (f^2)

SmartPLS 3 digunakan dalam penelitian ini dimana rumus *path model Effect size* (f^2) atau disebut juga dengan *Cohen's f^2* . R^2 include dan R^2 exclude sudah langsung muncul dari f^2 (Hair et al., 2014).

2.5 Pengujian Hipotesis

Bootstrapping digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis dengan tingkat kepercayaan 95%. Menurut Hussein (2015), pengujian menggunakan kriteria variable independent terhadap dependen:

1. Nilai t statistik lebih besar dari 1.96 dan nilai p -value tidak lebih dari 0.05 memiliki pengaruh yang signifikan sebaliknya,
2. Nilai t statistik lebih kecil dari 1.96 dan nilai p -value lebih dari 0.05 tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

3. HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

3.1 Deskripsi Subyek Penelitian

Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di DKI Jakarta. Jumlah responden yang telah mengisi kuesioner sebanyak 120 orang. Kelompok dalam deskripsi subjek penelitian terdiri atas jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir.

3.2 Deskripsi Objek Penelitian

120 responden yang diolah didapatkan dengan menyebarkan kuesioner dan diolah menggunakan software Smart PLS. variabel bebas yaitu *tax amnesty*, *tax justice*, *tax morale*, dan variabel mediasi yaitu tingkat kepuasan, sedangkan Variabel terikat yaitu *tax compliance*, digunakan untuk mendeskripsikan objek penelitian.

3.3 Hasil Analisis Data

3.3.1 Pengujian Model Struktural

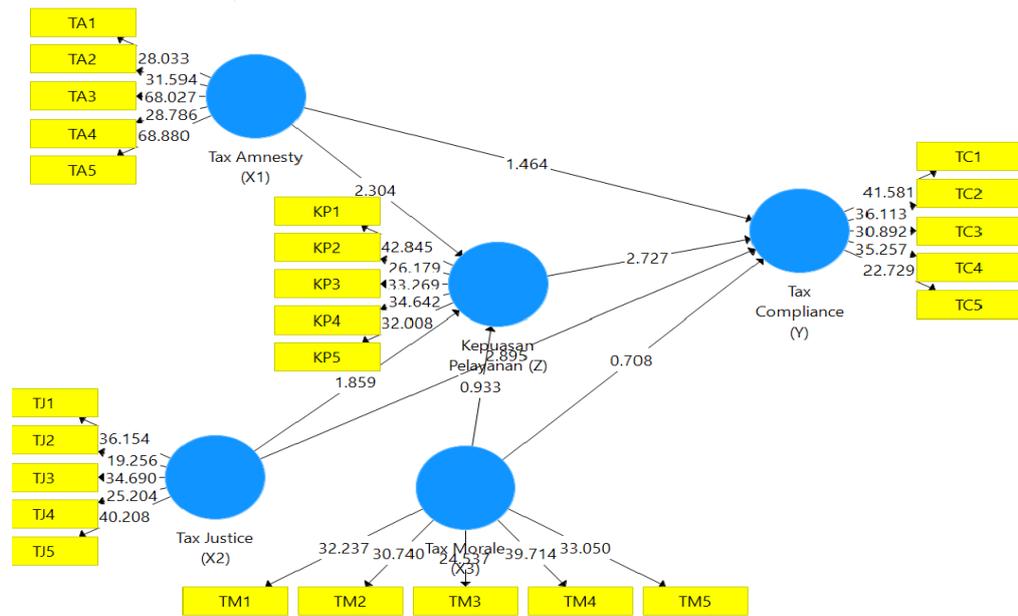
Hasil pengolahan smartPls 3.0 akan menghasilkan *Path Coefficient*, dimana *Path Coefficient* digunakan dalam pengujian model structural:

Tabel 6. Bootstrapping (Path Coefficient)

<i>Research Model</i>	<i>Path Coefficients</i>
Kepuasan Pelayanan (Z) -> Tax Compliance (Y)	2,727
Tax Amnesty (X1) -> Kepuasan Pelayanan (Z)	2,304
Tax Amnesty (X1) -> Tax Compliance (Y)	1,464
Tax Justice (X2) -> Kepuasan Pelayanan (Z)	1,859
Tax Justice (X2) -> Tax Compliance (Y)	2,895
Tax Morale (X3) -> Kepuasan Pelayanan (Z)	0,933
Tax Morale (X3) -> Tax Compliance (Y)	0,708

Sumber: *Smart Pls 3.0 bootstrapping*

Pengolahan data hasil *bootstrapping* dari *smart PLS* pada Tabel 6, maka ditarik suatu persamaan yaitu $TC = 1,464X1 + 2,895X2 + 0,708X3 + 2,727Z$. Hubungan antara variabel *tax amnesty*, *tax justice*, *tax morale* dan tingkat kepuasan pelayanan terhadap *tax compliance* bernilai positif (lihat table 4.1) dapat ditunjukkan melalui Nilai *path coefficient* artinya, *tax amnesty*, *tax justice*, *tax morale* dan tingkat kepuasan pelayanan akan meningkatkan *tax compliance*. Gambar *path coefficient* seperti dibawah ini:



Gambar 3. Gambar Hasil Analisis Path Coefficient (Direct Effects)
 Sumber: Hasil Olah Data Menggunakan Software Smart PLS 3

3.3.2 Pengujian Hipotesis

Pengaruh langsung atau tak langsung (mediasi) melalui uji signifikansi dan dilakukan pengolahan data menggunakan Smart PLS 3 didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil pengujian Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kepuasan Pelayanan (Z) -> Tax Compliance (Y)	0,386	0,436	0,142	2,727	0,007
Tax Amnesty (X1) -> Kepuasan Pelayanan (Z)	0,276	0,277	0,120	2,304	0,022
Tax Amnesty (X1) -> Tax Compliance (Y)	0,132	0,113	0,090	1,464	0,144
Tax Justice (X2) -> Kepuasan Pelayanan (Z)	0,312	0,304	0,168	1,859	0,064
Tax Justice (X2) -> Tax Compliance (Y)	0,391	0,364	0,135	2,895	0,004
Tax Morale (X3) -> Kepuasan Pelayanan (Z)	0,137	0,153	0,147	0,933	0,351
Tax Morale (X3) -> Tax Compliance (Y)	0,077	0,070	0,109	0,708	0,479

Sumber: pengujian smartPls 3.0

Hipotesa pertama diterima. Hasil *tax amnesty* (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Z), simpulan didapatkan berdasarkan nilai koefisien jalur (original sample) dimana, tingkat kepuasan pelayanan (Z) terhadap *tax amnesty* (X1) adalah 0.276 mempunyai nilai positif, artinya *tax amnesty* (X1) mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Z) dan dengan nilai P-Values = 0,022 < 0,05, maka *tax amnesty* (X1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Z).

Hipotesa kedua ditolak. Hasil *tax amnesty* (X1) mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *tax compliance* (Y), simpulan didapatkan berdasarkan nilai koefisien jalur (original sample) dimana, *tax compliance* (Y) terhadap *tax amnesty* (X1) adalah 0,132, mempunyai nilai positif, artinya *tax amnesty* (X1) mempunyai pengaruh positif terhadap *tax compliance* (Y) dan nilai P-Values = 0,144 > 0,05, artinya *tax amnesty* (X1) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap *tax compliance* (Y).

Hipotesa ketiga ditolak. Hasil *tax justice* (X2) mempunyai positif tetapi tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Z), simpulan didapatkan berdasarkan nilai koefisien jalur (original sample) dimana tingkat kepuasan pelayanan (Z) terhadap *tax justice* (X2) adalah 0,312, mempunyai nilai positif, artinya *tax justice* (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Z) dan nilai P-Values = 0,064 > 0,05, maka *tax justice* (X2) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Z).

Hipotesa keempat diterima. Hasil *tax justice* (X2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *tax compliance* (Y), simpulan didapatkan berdasarkan nilai koefisien jalur (original sample) dimana, *tax compliance* (Y) terhadap *tax justice* (X2) adalah 0,391, mempunyai nilai positif, artinya *tax justice* (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap *tax compliance* (Y) dan nilai P-Values = 0,004 < 0,05, maka *tax justice* (X2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap *tax compliance* (Y).

Hipotesa kelima ditolak. Hasil *tax morale* (X3) mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Z), simpulan didapatkan berdasarkan nilai koefisien jalur (original sample) dimana, tingkat kepuasan pelayanan (Z) terhadap *tax morale* (X3) adalah 0,137 mempunyai nilai positif, artinya *tax morale* (X3) berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Z) dan nilai P-Values = 0,351 > 0,05, maka *tax morale* (X3) tidak mempunyai berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Z).

Hipotesa keenam ditolak. Hasil *tax morale* (X3) mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *tax compliance* (Y), simpulan didapatkan berdasarkan nilai koefisien jalur (original sample) dimana, *tax compliance* (Y) terhadap *tax morale* (X3) adalah 0,077, mempunyai nilai positif, artinya *tax morale* (X3) mempunyai pengaruh positif terhadap *tax compliance* (Y) dan nilai P-Values = 0,479 > 0,05, maka *tax morale* (X3) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap *tax compliance* (Y).

Hipotesa ketujuh diterima. Hasil tingkat kepuasan pelayanan (Z) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *tax compliance* (Y), simpulan didapatkan berdasarkan nilai koefisien jalur (original sample) dimana *tax compliance* (Y) terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Z) adalah 0,386 mempunyai nilai positif, artinya tingkat kepuasan pelayanan (Z) mempunyai pengaruh positif terhadap *tax compliance* (Y) dan nilai P-Values = 0,007 < 0,05, maka tingkat kepuasan pelayanan (Z) mempunyai pengaruh signifikan terhadap *tax compliance* (Y).

Nilai *r-square* pada variabel laten tingkat kepuasan pelayanan (Z) adalah 0,448, yang berarti variabel *tax amnesty* (X1), *tax justice* (X2) dan *tax morale* (X3) mampu menjelaskan variance dari variabel tak bebas tingkat kepuasan pelayanan (Z) sebesar 44,8%. Sedangkan nilai *r-square* pada variabel laten *tax compliance* (Y) adalah 0,757, yang berarti variabel *tax amnesty* (X1), *tax justice* (X2) dan *tax morale* (X3) dan tingkat kepuasan pelayanan (Z), mampu menjelaskan variance dari variabel tak bebas *tax compliance* (Y) sebesar 75,7%.

Tabel 8. R Square

	R Square
Kepuasan Pelayanan (Z)	0,448
Tax Compliance (Y)	0,757

Sumber: *SmartPls 3.0 algorithm*

Hipotesa kedelapan, kesembilan dan kesepuluh dapat dilakukan Analisa table 9:

Tabel 9. Specific Indirect Effects

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Tax Amnesty (X1) -> Kepuasan Pelayanan (Z) -> Tax Compliance (Y)	0,106	0,120	0,069	1,532	0,126
Tax Justice (X2) -> Kepuasan Pelayanan (Z) -> Tax Compliance (Y)	0,120	0,142	0,101	1,189	0,235
Tax Morale (X3) -> Kepuasan Pelayanan (Z) -> Tax Compliance (Y)	0,053	0,074	0,080	0,663	0,508

Sumber: pengujian *smartPls 3.0 bootstrapping* mediasi

Hipotesa kedelapan tidak signifikan. Tingkat kepuasan pelayanan (Z) tidak signifikan memediasi hubungan antara *tax amnesty* (X1) dan *tax compliance* (Y). Simpulan didapatkan berdasarkan pengaruh tidak langsung *tax amnesty* (X1) terhadap *tax compliance* (Y), melalui tingkat kepuasan pelayanan (Z) adalah 0,106 dan nilai *P-Values* = 0,126 > 0,05, maka Melalui tingkat kepuasan pelayanan (Z), *Tax amnesty* (X1) secara tidak langsung, tidak signifikan mempengaruhi *tax compliance* (Y).

Hipotesa kesembilan tidak signifikan. Tingkat kepuasan pelayanan (Z) tidak signifikan memediasi hubungan antara *tax justice* (X2) dan *tax compliance* (Y). Simpulan didapatkan berdasarkan pengaruh tidak langsung *tax justice* (X2) terhadap *tax compliance* (Y), melalui tingkat kepuasan pelayanan (Z) adalah 0,120 dan nilai *P-Values* = 0,235 > 0,05, maka *Tax justice* (X2) secara tidak langsung, tidak signifikan mempengaruhi *tax compliance* (Y), melalui tingkat kepuasan pelayanan (Z).

Hipotesa kesepuluh tidak signifikan. Tingkat kepuasan pelayanan (Z) tidak signifikan memediasi hubungan antara *tax morale* (X3) dan *tax compliance* (Y). Simpulan didapatkan berdasarkan pengaruh tidak langsung *tax morale* (X3) terhadap *tax compliance* (Y), melalui tingkat kepuasan pelayanan (Z) adalah 0,053 dan nilai *P-Values* = 0,508 > 0,05, maka *Tax morale* (X3) secara tidak langsung, tidak signifikan mempengaruhi *tax compliance* (Y), melalui tingkat kepuasan pelayanan (Z).

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian diatas, maka sesuai hipotesis yang dirumuskan sebelumnya dan dibandingkan dengan penelitian terdahulu.

Hipotesa pertama: *Tax Amnesty* berpengaruh positif signifikan terhadap Tingkat Kepuasan. Diketahui nilai koefisien jalur (*original sample*) tingkat kepuasan pelayanan (Z) terhadap *tax amnesty* (X1) adalah 0.276, mempunyai nilai positif, artinya *tax amnesty* (X1) mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Z). Nilai *P-Values* = 0,022 < 0,05, artinya *tax amnesty* (X1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Z). Dari hasil diatas, maka *tax amnesty* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Z) artinya hipotesis pertama diterima. Kebijakan *Tax Amnesty* tahap II tahun 2022 atau kita kenal dengan Program Pengungkapan Sukarela (PPS) yang diterapkan oleh DJP secara *online*, memudahkan wajib pajak untuk ikut berpartisipasi. Wajib pajak tidak perlu antri atau datang ke KPP seperti *Tax Amnesty* tahap 1 tahun 2016-2017. Kemudahan, kecepatan dan kepraktisan yang diterapkan oleh DJP secara langsung

meningkatkan kepuasan bagi wajib pajak (<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220104065157-37-304318/>). Dengan kemudahan dan keberhasilan program PPS yang diikuti oleh 264.242 wajib pajak dan menghasilkan Rp 5,24 Triliun penerimaan pajak bagi negara, khususnya wajib pajak orang pribadi.

Penelitian diatas tidak konsisten dengan *Arief dan Indrafana KH (2018) dimana* Hasil penelitian menunjukkan *tax amnesty* tidak berpengaruh terhadap pelayanan pajak.

Hipotesa kedua: *Tax Amnesty* berpengaruh positif signifikan terhadap *Tax Compliance*

Nilai koefisien jalur (original sample) *tax compliance* (Y) terhadap *tax amnesty* (X1) adalah 0.132, mempunyai nilai positif, artinya *tax amnesty* (X1) mempunyai pengaruh positif terhadap *tax compliance* (Y). Nilai *P-Values* = 0,144 > 0,05, artinya *tax amnesty* (X1) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap *tax compliance* (Y). simpulan yang didapat hasil *tax amnesty* (X1) mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *tax compliance* (Y) maka hipotesis kedua ditolak. Kebijakan *Tax Amnesty* tidak meningkatkan kepatuhan wajib pajak, walaupun target penerimaan pajak tahun 2022 berhasil mencapai Rp1.717,8 triliun atau **115,6%** berdasarkan target Perpres 98/2022, tumbuh 34,3% jauh melewati pertumbuhan pajak tahun 2021 sebesar 19,3% tetapi kenaikan pajak di sebabkan kenaikan harga-harga komoditas dunia dan kebijakan pemerintah menerapkan hilirisasi nikel dan sumber daya alam lainnya yang memberikan nilai tambah yang sangat signifikan (**Siaran Pers Nomor: 301.Pers/04/SJI/2020**). Menurut penulis, dampak pandemi yang merontokkan perekonomian sangat berpengaruh artinya bagaimana wajib pajak dapat membayar pajak sedangkan tidak ada pendapatan yang masuk. Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh Sriniyati (2020), Wirawan dan Noviari (2017). Kebijakan *Tax Amnesty* dirasakan oleh wajib pajak sebagai sebuah kebijakan yang baik, pemerintah sudah memberikan kesempatan kepada warganya untuk dapat lebih jujur dengan mengampuni pelanggaran yang dilakukan baik dari sisi sanksi bunga maupun pidana, terlebih keadaan ekonomi di Indonesia berjalan dan bertumbuh dengan baik pada saat belum terjadi pandemi.

Hipotesa ketiga. *Tax Justice* berpengaruh positif signifikan terhadap Tingkat Kepuasan

Diketahui nilai koefisien jalur (original sample) tingkat kepuasan pelayanan (Z) terhadap *tax justice* (X2) adalah 0.312 mempunyai nilai positif, mempunyai arti *tax justice* (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Z). Nilai *P-Values* = 0,064 > 0,05, mempunyai arti *tax justice* (X2) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Z). Hasil *tax justice* (X2) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Z) artinya hipotesis ketiga ditolak. Sistem perpajakan yang diterapkan secara digitalisasi (*online*) walaupun berpengaruh positif karena adanya kemudahan dan transparansi tetapi tidak memberikan dampak terhadap *tax justice* karena seringkali system *down* di *DJP-online* dan saat wajib pajak mengalami masalah, tidak dapat berhubungan langsung dengan petugas pajak (sangat dibatasi). Hal ini membuat wajib pajak menjadi malas atau menurunkan minat wajib pajak dalam membayarkan pajak karena banyak hambatanya. Penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Farida dan Irawati (2023), Meidy. Paat1, Jullie J. Sondakh, Novi Swandari Budiarmo, (2021) dimana terdapat pengaruh signifikan antara Keadilan Pajak terhadap Kualitas Pelayanan.

Hipotesa keempat: *Tax Justice* berpengaruh positif signifikan terhadap *Tax Compliance*

Nilai koefisien jalur (original sample) *tax compliance* (Y) terhadap *tax justice* (X2) adalah 0,391, mempunyai nilai positif, artinya *tax justice* (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap *tax compliance* (Y). Nilai *P-Values* = 0,004 < 0,05, memiliki arti *tax justice* (X2) berpengaruh signifikan terhadap *tax compliance* (Y). Hasil *tax justice* (X2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *tax compliance* (Y) dapat disimpulkan hipotesis

keempat diterima. ketika tingkat *tax justice* meningkat maka akan diikuti dengan meningkatkan tingkat *tax compliance*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasution dkk. (2020) yang menyimpulkan bahwa *tax justice* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak serta penelitian yang dilakukan oleh Rosmawati (2021) yang menyimpulkan bahwa persepsi keadilan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan wajib pajak orang pribadi di Jakarta menganggap bahwa keadilan dalam pembayaran pajak dan diterapkan sesuai dengan hukum pajak yang berlaku akan meningkatkan ketaatan mereka dalam membayar pajak. Petugas pajak ditengah tekanan untuk mendapatkan penerimaan negara dari pajak, tetap selalu menjaga profesionalisme dan konsisten untuk memberikan perlakuan yang sama kepada semua wajib pajak yang dilayaninya.

Hipotesa kelima: *Tax Morale* berpengaruh positif signifikan terhadap Tingkat Kepuasan

Diketahui nilai koefisien jalur (original sample) tingkat kepuasan pelayanan (Z) terhadap *tax morale* (X3) adalah 0.137 mempunyai nilai positif, memiliki arti *tax morale* (X3) mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Z). Nilai *P-Values* = 0,351 > 0,05, memiliki arti *tax morale* (X3) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Z). Hasil *tax morale* (X3) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Z) dapat disimpulkan hipotesis kelima ditolak. Penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian Meidy. Paat1, Jullie J. Sondakh, Novi Swandari Budiarmo, (2021) dimana terdapat pengaruh positif moralitas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak. Wajib pajak yang menggunakan moral dalam pengambilan keputusan pembayaran pajak akan lebih patuh dibandingkan dengan wajib pajak lainnya, tetapi kondisi aktivitas ekonomi anjlok atau menurun dratis dampak hantaman pandemi, memaksa mereka tidak dapat membayar pajak.

Hipotesa keenam: *Tax Morale* berpengaruh positif signifikan terhadap *Tax Compliance*

Jika nilai koefisien jalur (original sample) *tax compliance* (Y) terhadap *tax morale* (X3) adalah 0,077 mempunyai nilai positif, artinya *tax morale* (X3) mempunyai pengaruh positif terhadap *tax compliance* (Y). Nilai *P-Values* = 0,479 > 0,05, artinya *tax morale* (X3) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap *tax compliance* (Y). Hasil *tax morale* (X3) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *tax compliance* (Y) memiliki arti, hipotesis keenam ditolak, semakin rendah *tax morale* maka tingkat *tax compliance* akan semakin rendah ataupun sebaliknya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hantono (2021) yang menyimpulkan bahwa *tax morale* berpengaruh negatif terhadap *tax compliance* tetapi tidak konsisten dengan Meidy. Paat1, Jullie J. Sondakh, Novi Swandari Budiarmo, (2021). Menurut *Tax Morale Theory* faktor yang mempengaruhi adanya komitmen dan moral pajak adalah kepercayaan terhadap instansi pemerintah, kesukarelaan, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak sehingga seharusnya jika faktor tersebut semakin tinggi maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin tinggi. Namun disisi lain, mungkin sebagian wajib pajak akan memiliki *tax compliance* yang lebih rendah ketika mereka memiliki pengetahuan pajak yang lebih tinggi karena akan semakin besar peluang mereka melakukan penghindaran pajak secara etis (*tax avoid*). Hal lain yang memungkinkannya adalah kesukarelaan wajib pajak yang rendah, dan faktor pendukung sebagian wajib pajak membayar pajak adalah karena mereka takut akan sanksi yang diberikan ataupun hanya sekedar mengikuti prosedur hukum pajak yang berlaku sehingga menyebabkan kesadaran wajib pajak rendah namun mereka tetap patuh untuk membayar pajak.

Hipotesa ketujuh: Tingkat Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap *Tax Compliance*

Jika nilai koefisien jalur (original sample) *tax compliance* (Y) terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Z) adalah 0,386, mempunyai nilai positif, artinya tingkat kepuasan pelayanan (Z) mempunyai pengaruh positif terhadap *tax compliance* (Y). Nilai $P\text{-Values} = 0,007 < 0,05$, artinya tingkat kepuasan pelayanan (Z) mempunyai pengaruh signifikan terhadap *tax compliance* (Y). Hasil tingkat kepuasan pelayanan (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *tax compliance* (Y) memiliki arti hipotesis ketujuh diterima. Reformasi perpajakan yang diterapkan oleh DJP dalam sisi pelayanan kepada wajib pajak baik secara *online* maupun datang langsung ke KPP secara langsung dapat meningkatkan terhadap tingkat kepuasan karena wajib pajak akan senang dan merasa dibantu atau dipermudah dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Apalagi dalam implementasi pelayanan pajak dapat dilakukan secara *online* atau tidak perlu datang ke KPP seperti permintaan efin, sertifikat elektronik, NPWP dan masih banyak lagi. Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Farida dan Irawati (2023), terdapat pengaruh signifikan antara Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kualitas Pelayanan. Hal yang harus selalu diperhatikan oleh DJP dengan mengurangi gangguan dari server Djponline dan penambahan fasilitas secara *online* seperti kewajiban pelaporan PPS, pemindahbukuan (PBK) secara *online* dan pelaporan realisasi investasi baik pengikot PPS maupun dividen bebas pajak.

Hipotesa kedelapan: *Tax Amnesty* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Tax Compliance* melalui Tingkat Kepuasan

Diketahui pengaruh tidak langsung *tax amnesty* (X1) terhadap *tax compliance* (Y), melalui tingkat kepuasan pelayanan (Z) adalah 0,106 (kolom *Original Sample*). Diketahui nilai $P\text{-Values} = 0,126 > 0,05$, maka disimpulkan tingkat kepuasan pelayanan (Z) tidak signifikan memediasi hubungan antara *tax amnesty* (X1) dan *tax compliance* (Y). Dengan kata lain, *tax amnesty* (X1) secara tidak langsung, tidak signifikan mempengaruhi *tax compliance* (Y), melalui tingkat kepuasan pelayanan (Z). *Tax amnesty* atau PPS II yang diterapkan secara *online*, memberikan dampak yang baik karena memudahkan dan membantu wajib pajak yang mau ikut program pemerintah tersebut. Akan tetapi *Tax amnesty* 2 tahun 2022 dibatasi hanya wajib pajak pribadi yang tentunya sudah ikut di *tax amnesty* 1, selain itu tarif pajak terhadap harta yang mau diungkapkan oleh wajib pajak harus ditebus dengan tarif pajak yang jauh lebih mahal diatas *tax amnesty* 1. Dampaknya hasil *tax amnesty* 2 yang didapatkan oleh pemerintah tidak setinggi atau seberhasil *tax amnesty* 1. Penelitian ini konsisten dengan Arief dan Indrafana KH (2018) dimana hasil penelitian menunjukkan *tax amnesty* tidak berpengaruh terhadap pelayanan pajak.

Hipotesa kesembilan: *Tax Justice* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Tax Compliance* melalui Tingkat Kepuasan

Diketahui pengaruh tidak langsung *tax justice* (X2) terhadap *tax compliance* (Y), melalui tingkat kepuasan pelayanan (Z) adalah 0,120 (kolom *Original Sample*). Diketahui nilai $P\text{-Values} = 0,235 > 0,05$, maka disimpulkan tingkat kepuasan pelayanan (Z) tidak signifikan memediasi hubungan antara *tax justice* (X2) dan *tax compliance* (Y). Dengan kata lain, *tax justice* (X2) secara tidak langsung, tidak signifikan mempengaruhi *tax compliance* (Y), melalui tingkat kepuasan pelayanan (Z). Hal ini dapat dijelaskan, walaupun sudah diberikan banyak kemudahan atau pelayanan, keadilan pajak tidak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak karena keadaan ekonomi sangat mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak, apalagi masa pandemi masih berjalan walaupun sudah menunjukkan pemulihan. Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Farida dan Irawati (2023), dimana variabel Kualitas Pelayanan tidak memediasi antara variabel Keadilan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak tetapi tidak konsisten dengan Meidy. Paat1, Jullie J. Sondakh, Novi Swandari Budiarmo, (2021).

Hipotesa kesepuluh: *Tax Morale* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Tax Compliance* melalui Tingkat Kepuasan

Diketahui pengaruh tidak langsung *tax morale* (X_3) terhadap *tax compliance* (Y), melalui tingkat kepuasan pelayanan (Z) adalah 0,053 (kolom *Original Sample*). Diketahui nilai $P\text{-Values} = 0,508 > 0,05$, maka disimpulkan tingkat kepuasan pelayanan (Z) tidak signifikan memediasi hubungan antara *tax morale* (X_3) dan *tax compliance* (Y). Dengan kata lain, *tax morale* (X_3) secara tidak langsung, tidak signifikan mempengaruhi *tax compliance* (Y), melalui tingkat kepuasan pelayanan (Z). *Tax morale* memegang peranan yang sangat besar bagi wajib pajak dalam membayar pajak, walaupun terdapat peningkatan pelayanan tetap saja tidak dapat meningkatkan *tax compliance*. Penelitian ini tidak konsisten dengan Meidy. Paat1, Jullie J. Sondakh, Novi Swandari Budiarmo, (2021) dimana terdapat pengaruh positif moralitas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan memberikan bukti empiris pengaruh *tax amnesty*, *tax justice*, *tax morale*, terhadap *tax compliance* di Jakarta dengan tingkat kepuasan sebagai variabel intervening. Jumlah responden yang mengisi penelitian ini adalah sebanyak 120 wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan pada hasil pengujian menggunakan SmartPLS versi 3.0, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut. Berdasarkan hasil olah statistik maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. H_1 : *Tax Amnesty* (X_1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan (Z) artinya hipotesa kesatu diterima.
2. H_2 : *Tax Amnesty* (X_1) mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *Tax Compliance* (Y) artinya hipotesa kedua ditolak
3. H_3 : *Tax Justice* (X_2) mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Tingkat Kepuasan (Z) artinya hipotesa ketiga ditolak.
4. H_4 : *Tax Justice* (X_2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Tax Compliance* (Y) artinya hipotesa keempat diterima.
5. H_5 : *Tax Morale* (X_3) mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Z) artinya hipotesis kelima ditolak.
6. H_6 : *Tax Morale* (X_3) mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *tax compliance* (Y) artinya hipotesis keenam ditolak.
7. H_7 : Tingkat Kepuasan pelayanan (Z) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *tax compliance* (Y) artinya hipotesis ketujuh diterima.
8. H_8 : *Tax Amnesty* (X_1) secara tidak langsung, tidak signifikan mempengaruhi *Tax Compliance* (Y), melalui tingkat kepuasan pelayanan (Z).
9. H_9 : *Tax Justice* (X_2) secara tidak langsung, tidak signifikan mempengaruhi *Tax Compliance* (Y), melalui tingkat kepuasan pelayanan (Z).
10. H_{10} : *Tax Morale* (X_3) secara tidak langsung, tidak signifikan mempengaruhi *Tax Compliance* (Y), melalui tingkat kepuasan pelayanan (Z).

4.2 Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah mengasumsikan bahwa responden memiliki latar belakang yang sama, terbatasnya informasi yang berkaitan dengan variabel *tax amnesty*, *tax justice*, *tax moral* terhadap *tax compliance* melalui kepuasan wajib pajak orang pribadi, serta terbatasnya ruang lingkup penelitian yang hanya dilakukan di daerah Jakarta.

4.3 Saran

Beberapa saran yang dapat diajukan untuk penelitian berikutnya adalah :

- a. Saran untuk peneliti selanjutnya adalah secara spesifik seperti khusus wajib pajak orang pribadi yang mempunyai usaha (bukan karyawan) serta memperluas ruang lingkup penelitian yang dilakukan agar hasil penelitian yang dilakukan dapat lebih baik.
- b. Penelitian dilakukan tidak dalam kondisi ekonomi stabil, setelah terjadinya pandemi covid 19, yang membuat keadaan bisnis mengalami penurunan walaupun sudah menunjukkan kebangkitan usaha saat ini.

4.4 Implikasi Penelitian

Dampak dari pandemi *covid-19* berpengaruh ke sektor perpajakan, wajib pajak dipaksa untuk menjalankan kewajiban perpajakan secara online dimana masih seringkali terjadi djp *online* mengalami gangguan. Wajib pajak tidak bisa datang ke kantor pelayanan pajak (KPP) untuk menemui petugas wajib saat mengalami masalah. Wajib pajak diharuskan melakukan register *online* untuk dapat menemui petugas pajak yang jumlahnya dibatasi, hal diatas sangat berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak mengalami tingkat tekanan yang tinggi di dunia usaha, ditambah lagi dengan beberapa hambatan untuk menjalankan kewajiban diatas. Hasil empiris membuktikan bahwa program *tax amnesty* tidak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, ditengah keadaan ekonomi yang sebelum mengalami penurunan yang sangat tajam dan saat ini baru mengalami pemulihan (secara langsung maupun tidak langsung keadaan ini mempengaruhi moral dari wajib pajak). Pihak DJP harus mengambil kebijakan yang adil kepada setiap wajib pajak (tidak secara serampangan mengenakan pajak bahkan menekan wajib pajak dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak). Selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak baik melalui perbaikan dan inovasi online pajak maupun kunjungan ke KPP yang memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

5. REFERENSI

- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Taxation: critical perspectives on the world economy*, 3(1), 323-338.
- Wirawan, I. B. N. A. P., & Noviani, N. (2017). Pengaruh Penerapan Kebijakan Tax Amnesty dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 21(3), 1652194.
- Arief, M., & KH, I. I. (2018). Penerapan Tax Amnesty terhadap Pelayanan Pajak, Penerimaan Pajak dan Pengetahuan Pajak melalui Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Kanwil DJP Sumatera Utara I. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(2), 29-41.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340..
- Dewi, R. C., Pratiwi, H., Rahmamuthi, A., Petra, B. A., & Ramadhanu, A. (2019). Pengaruh Sistem E-Billing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 1(2), 93-97.
- Erawati, T. (2018). pengaruh penerapan efilting terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 1-10.
- Farida, A., & Irawati, W. (2023). PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN DAN KEADILAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DENGAN DIMEDIASI KUALITAS PELAYANAN: Studi Pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan

- Menengah yang Terdaftar di KPP Kebayoran Lama. *Jurnal Revenue: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3(2), 488-505.
- Frey, B. S., & Torgler, B. (2007). Tax morale and conditional cooperation. *Journal of comparative economics*, 35(1), 136-159.
- Ghani, H. H. A., Abd Hamid, N., Sanusi, S., & Shamsuddin, R. (2020). The effect of tax knowledge, compliance costs, complexity and morale towards tax compliance among self-employed in Malaysia. *Global Business and Management Research*, 12(1), 18-32.
- F. Hair Jr, J., Sarstedt, M., Hopkins, L., & G. Kuppelwieser, V. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) An emerging tool in business research. *European business review*, 26(2), 106-121.
- Hantono, H. (2021). The Impact Tax Knowledge, Tax Awareness, Tax Morale Toward Tax Compliance Boarding House Tax. *International Journal of Research*, 9(1), 49-65.
- Harlim, A. (2019, April). Pengaruh Penerapan e-SPT, e-Filling dan e-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan dan Dampak Nya pada Kepatuhan Wajib Pajak. In *Prosiding Seminar Nasional Pakar* (pp. 2-57).
- Hussein, A. S. (2015). Penelitian bisnis dan manajemen menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan SmartPLS 3.0. *Universitas Brawijaya*, 1, 1-19.
- Jogiyanto. (2014). *Analisis dan Desain Sistem Informasi, Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2009). "Manajemen Pemasaran, 13th Edition". Jakarta: Erlangga.
- Advianto, L. H. S. (2018). Pengakuan Dan Perlindungan Hukum Atas Hak Hak Wajib Pajak Dalam Sistem Hukum Pajak Indonesia. *Simposium Nasional Keuangan Negara*, 1(1), 398-416.
- Paat, M. I., Sondakh, J. J., & Budiarmo, N. S. (2021). PENGARUH KEADILAN DISTRIBUTIF DAN MORALITAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN VARIABEL INTERVENING KEPUASAN WAJIB PAJAK HOTEL DI KOTA MANADO. *JURNAL RISET AKUNTANSI DAN AUDITING" GOODWILL"*, 12(2), 354-365.
- Nasution, M. K., Santi, F., Husaini, H., Fadli, F., & Pirezada, K. (2020). Determinants of tax compliance: A study on individual taxpayers in Indonesia. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 8(2), 1401.
- Nurani, M., & Islami, I. N. (2020). The role of tax morale as mediator in the relationship between religiosity and tax compliance in South Sumatra. *ACCRUALS (Accounting Research Journal of Sutaatmadja)*, 4(01), 120-134.
- Rahayu, Nurulita. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dewantara*. ISSN: 2549-9637. 1 (1).
- Rahayu, Siti Kurnia 2010, *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Rosmawati, R. (2021). PERSEPSI KEADILAN PAJAK TERHADAP PERILAKU KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 4(1), 99-113.
- Sari, V. A. P., & Fidiana, F. (2017). Pengaruh tax amnesty, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 6(2).

- Sriniyati, S. (2020). Pengaruh Moral Pajak, Sanksi Pajak, dan Kebijakan Pengampunan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 8(1), 14-23.
- Sugiyono. (2011). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Torgler, B. (2002). Speaking to theorists and searching for facts: Tax morale and tax compliance in experiments. *Journal of Economic Surveys*, 16(5), 657-683.
- Torgler, Benno, (2007), *Tax Compliance and Tax Morale: A Theoretical and Empirical Analysis*. USA: Edward Elgar Publishing.
- Zain, Mohammad. 2004. *Manajemen Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta.
- Jumlah Penduduk DKI Jakarta. (2021). Retrieved from Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta: <https://jakarta.bps.go.id/pressrelease/2021/01/22/541/jumlah-penduduk-hasil-sp2020-provinsi-dki-jakarta-sebesar-10-56-juta-jiwa.html>
- Lapor SPT. (n.d.). Retrieved from Kementerian Keuangan Republik Indonesia: <https://www.kemenkeu.go.id/page/penyampaian-spt-online/>
- Survei Ekonomi OECD Indonesia 2018. (2018). Retrieved from OECD: <https://www.oecd.org/economy/surveys/Indonesia-2018-OECD-economic-survey-overview-Bahasa.pdf>
- Tax to Gross Domestic Product. (n.d.). Retrieved from The World Bank: <https://databank.worldbank.org/source/world-development-indicators>
- What is the Tax to GDP Ratio? (2021). Retrieved from Investopedia: <https://www.investopedia.com/terms/t/tax-to-gdp-ratio.asp>
- <https://money.kompas.com/read/2022/08/12/074500826/penerimaan-pajak-capai-rp-1.028-5-triliun-hingga-juli-2022>.
- <https://www.bps.go.id/indicator/13/1070/1/realisasi-pendapatan-negara.html>
- <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220104065157-37-304318/mudah-begini-cara-lapor-tax-amnesty-jilid-ii-secara-online>, Mudah! Begini Cara Lapor Tax Amnesty Jilid II Secara Online.
- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/01/18/rasio-kepatuhan-wajib-pajak-pph-pada-2020-meleset-dari-target>.
- <https://ekon.go.id/publikasi/detail/3388/terjaganya-pertumbuhan-ekonomi-dan-terkendalinya-pandemi-COVID-19-menjadi-bukti-tepatnya-kebijakan-dan-program-pemerintah>.