

**PENGARUH INSENTIF PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MASA PANDEMI**

ARTIKEL ILMIAH

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Akuntansi**



Oleh:

DENNY FAHRIZAL PRASETYO

NIM : 2017310347

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2020**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Denny Fahrizal Prasetyo
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 13 Desember 1999
N.I.M : 2017310347
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Audit dan Perpajakan
Judul : Pengaruh Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Masa Pandemi

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal :

(Dr. Supriyati, S.E. M.Si., Ak., CA., CTA.)

NIDN: 0710107003

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi
Tanggal :

(Dr. Nanang Shonhadji, S.E., Ak., M.Si., CA., CIBA., CMA)

THE EFFECT OF TAX INCENTIVES AND QUALITY OF TAX SERVICES ON TAXPAYER COMPLIANCE IN THE PANDEMIC

Denny Fahrizal Prasetyo
STIE Perbanas Surabaya
Email: prasetyofahrizal@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tax incentives and the quality of tax services on taxpayer compliance during a pandemic. This research is based on planned behavior theory. This theory is able to explain the relationship between the independent variable and the dependent variable. The dependent variable used in this study is taxpayer compliance. While the independent variables used in this study are tax incentives and the quality of tax services. The data analysis technique used in this study is multiple regression and the sample was selected by purposive sampling method with the following criteria: (1) Individual and SME Taxpayers, (2) Taxpayers have NPWP and (3) Taxpayers who are domiciled in the city of Surabaya. The results of this study indicate that tax incentives and tax service quality have a significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: *Tax Incentives, Quality of Tax Services, Taxpayers Compliance, Independent Taxpayers*

PENDAHULUAN

Kepatuhan Wajib Pajak adalah karakter Wajib Pajak yang mampu memenuhi kriteria menjadi Wajib Pajak patuh meliputi: (1) tepat waktu penyampaian SPT tahunan dalam 2 tahun terakhir, (2) penyampaian SPT masa tidak terlambat lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak, (3) tidak mempunyai tunggakan pajak, (4) tidak pernah dijatuhi hukuman pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir, (5) dalam hal laporan keuangan diaudit oleh KAP atau BPKP mendapat pendapat wajar tanpa

pengecualian atau wajar dengan pengecualian (KMK Nmor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003). Guna memenuhi kewajiban perpajakan dan memenuhi sebagai Wajib Pajak patuh, maka diperlukan pemahaman tentang akuntansi dan perpajakan, pemahaman tentang kebijakan pajak seperti insentif pajak. Di samping itu, Wajib Pajak juga diperkenankan melakukan upaya penghindaran pajak karena itu legal dan mampu menjamin dipatuhinya ketentuan perpajakan. Pandemi Covid-19 yang terjadi sejak awal tahun 2020 telah memberikan tekanan besar pada

kondisi dunia khususnya pada sektor ekonomi dan kesehatan. Di Indonesia sendiri, seluruh sektor perekonomian diprediksi mengalami penurunan. Kementerian Keuangan memproyeksikan pertumbuhan PDB akan turun 2,3%. Nilai tukar rupiah terhadap dollar meningkat di angka Rp. 17.500, inflasi mencapai 3,9%, sektor ekspor di angka -14,00% dan impor -14,50% (dikutip dari konferensi pers Sri Mulyani tanggal 1 April 2020).

Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem keuangan untuk Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019 dan atau dalam rangka menghadapi ancaman yang membahayakan perekonomian nasional dan atau stabilitas sistem keuangan. Perppu ini memuat berbagai kebijakan keuangan negara termasuk bidang perpajakan dan sektor keuangan demi mencegah krisis akibat wabah virus corona.

Insentif pajak yang diberikan pemerintah mulai April sampai September 2020, saat ini hanya sekitar 12.000 Wajib Pajak di Jawa Timur yang baru memanfaatkan stimulus pajak pandemi dari total 1.900.000 Wajib Pajak kurang dari 1% (<https://liputan6.com> tanggal 22 Juli 2020). Salah satu faktor adalah kurangnya sosialisasi kepada Wajib Pajak tentang insentif pajak apalagi yang menggunakan jasa konsultan pajak hanya 30%. Kepatuhan Wajib Pajak masih menjadi permasalahan yang penting untuk dikaji lagi.

Bila kita kaji dari sisi Wajib Pajak menunjukkan Wajib Pajak menghadapi ketidakpastian akan wabah pandemi ini. Wajib Pajak perlu membuat skema penanggulangan dampak risiko yang akan terjadi baik dari sisi operasional, supply chain, marketing, distribusi, keuangan dan perpajakan. Walaupun pemerintah telah memberikan pembebasan mulai PPh 21 untuk karyawan, PPh 22 impor untuk sektor tertentu selama 6 bulan, pengurangan angsuran PPh 25 sebesar 30% untuk sektor tertentu, percepatan restitusi pajak dan penurunan tarif PPh badan.

Pemerintah telah memberikan keringanan bagi pelaku usaha, namun karena dampak pandemi ini menyebabkan pelaku usaha belum mampu mematuhi kebijakan yang diberikan. Kondisi finansial perusahaan masih dalam ketidakpastian. Konsekuensi yang dirasakan adalah produktivitas menurun, laba perusahaan menurun dan tentunya kemampuan membayar pajak menurun.

Dalam masa pandemi seperti ini, pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak pun terganggu. Dilansir dari DDTTC, bahwa Dirjen Pajak (DJP) belum menetapkan respons kebijakan pelayanan tatap muka setelah ada keputusan PSBB jilid 2 di wilayah DKI Jakarta. Belum ada keputusan dengan penutupan pelayanan tatap muka DJP. Dengan demikian, hingga saat ini, pelayanan tatap muka masih dibuka dengan terbatas dengan protokol kesehatan yang ketat serta dengan pelayanan online. Wajib Pajak dengan kendala jaringan ataupun dengan

kendala PSBB akan merasa terganggu untuk mendapatkan pelayanan pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam masa pandemi diduga dipengaruhi oleh insentif pajak dan kualitas pelayanan aparat pajak. Penelitian tentang insentif pajak yang dilakukan oleh Rachmawati & Ramayanti (2016); Latief & Zakaria (2020); Khairiyah & Akhmadi (2019); Sinnasamy & Bidin (2017); Kihanga (2014); Brockmann et al. (2016); Azrinawati & Aliyah (2018) menunjukkan insentif pajak penghasilan berpengaruh positif dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Suhendri (2015); Sulistyoningrum (2019); Fochmann & Kroll (2016); Kastlunger et al. (2011) menjelaskan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian tentang kualitas pelayanan pajak yang dilakukan Juniati (2017); Anam, Mohammad Choirul, Andini (2018); Inten (2016); A. Augustine et al. (2020); Kogler et al. (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ester et al. (2017); Siti Masruro (2013); Kiow et al. (2019); Al-taffi & Abdul-jabbar (2016) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

RERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS

***Planned Behaviour Theory* (Teori Perilaku Terencana)**

Teori ini menghubungkan antara keyakinan dan perilaku dimana sikap terhadap perilaku, norma subyektif dan persepsi pengendalian perilaku bersama-sama membentuk niat perilaku individu dan perilaku itu sendiri (Ajzen, 1985). Teori ini diduga mampu memprediksi niat perilaku manusia. Teori ini juga menambahkan persepsi pengendalian perilaku sehingga mampu menjelaskan hubungan antara niat berperilaku dan perilaku aktual. Teori *planned behaviour* sebenarnya perluasan dari *theory of reasoned action* (Fishbein & Ajzen, 1975). Teori ini dikembangkan oleh Jogiyanto (2007) dengan menambahkan konstruk kontrol perilaku persepsian yang digunakan untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan sumberdaya yang digunakan untuk melakukan perilakunya.

Ada tiga hal yang membentuk perilaku seseorang, yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude*), persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) dan norma subyektif (*subjective norm*). Individu melakukan sesuatu sesuai sikap yang dimilikinya terhadap suatu perilaku. Individu melakukan suatu perilaku tertentu jika perilakunya dapat diterima oleh orang yang dianggapnya penting dalam kehidupannya sehingga menghasilkan kesadaran terhadap lingkungan sosialnya. Pengendalian individu terhadap perilakunya perlu dilakukan untuk mengerti perilakunya.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dalam hal perpajakan berarti merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan dilaksanakan menurut peraturan perundang-undangan perpajakan. Tindakan berupa pemberian sanksi kepada pelanggar ketentuan perpajakan sebagai upaya menciptakan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai tingkah laku wajib pajak yang memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya, tanpa ada tindakan pemaksaan. Ketidapatuhan timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi.

Insentif Pajak

Association of Certified Fraud Examinations (ACFE) mendefinisikan kecurangan atau *fraud* sebagai perbuatan yang melawan hukum yang sengaja dilakukan untuk tujuan tertentu (manipulasi laporan dan memberikan laporan yang keliru kepada pihak lain) yang dilakukan oleh orang-orang di dalam maupun di luar organisasi untuk memperoleh keuntungan pribadi atau kelompok yang akan merugikan pihak lain secara langsung ataupun tidak langsung. Menurut Albrecht et al. (2014), *fraud* adalah istilah secara umum yang mencakup berbagai macam arti, dimana kecerdikan manusia bisa dijadikan alat untuk mendapat keuntungan dari pihak lain dengan melakukan penyajian yang salah. Sedangkan menurut Wilopo (2014),

fraud diartikan sebagai tindakan dalam menggunakan posisi atau jabatan seseorang untuk memperkaya dirinya dengan sengaja memanfaatkan sumber daya milik organisasi di tempat kerjanya.

Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Dimensi *servqual* yang diciptakan oleh A. Parasuraman mampu dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuesioner. *Servqual* memiliki 5 dimensi yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Kualitas pelayanan pajak sendiri adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Fakta bahwa saat penelitian ini berlangsung, terdapat pandemi COVID-19. DJP melakukan berbagai upaya agar wajib pajak mudah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan memberikan pelayanan online serta menyapa wajib pajak agar melaporkan SPT sesuai waktu yang telah ditentukan dalam PMK-86/PMK.03/2020, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media dengan harapan masyarakat lebih mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan pajak.

Pengaruh Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Insentif pajak adalah insentif yang diberikan oleh pemerintah untuk wajib pajak – wajib pajak Indonesia di dalam masa pandemi COVID-19 ini. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh insentif pajak yang diberikan oleh pemerintah. Hubungan antara insentif pajak dengan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan *Planned Behaviour Theory* (Ajzen, 1985), sikap terhadap perilaku yang dijelaskan dapat menghubungkan antara insentif pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Teori ini menjelaskan bahwa hubungan ini dapat dibangun dengan adanya faktor internal dan eksternal. Insentif pajak yang diberikan pemerintah ini termasuk pada faktor eksternal dari Wajib Pajak. Faktor Insentif pajak yang dimanfaatkan oleh Wajib Pajak dapat meringankan pembayaran pajaknya karena pajak yang seharusnya dibayar akan ditanggung pemerintah. Insentif hanya mewajibkan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT saja, berarti Wajib Pajak patuh memenuhi ketentuan perpajakan.

Penelitian yang dilakukan Rachmawati & Ramayanti (2016); Latief & Zakaria (2020); Khairiyah & Akhmadi (2019); Sinnasamy & Bidin (2017); Kihanga (2014); Brockmann et al. (2016); Azrinawati & Aliyah (2018) menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Suhendri (2015); Sulistyoningrum (2019); Fochmann & Kroll (2016);

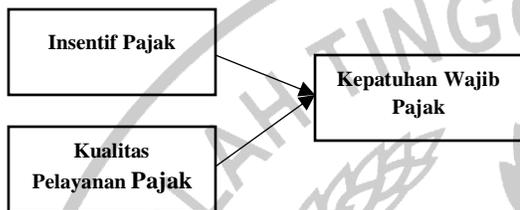
Kastlunger et al. (2011) menjelaskan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Insentif pajak adalah insentif yang diberikan oleh pemerintah untuk wajib pajak – wajib pajak Indonesia di dalam masa pandemi COVID-19 ini. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh insentif pajak yang diberikan oleh pemerintah. Hubungan antara insentif pajak dengan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan *Planned Behaviour Theory* (Ajzen, 1985), sikap terhadap perilaku yang dijelaskan dapat menghubungkan antara insentif pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Teori ini menjelaskan bahwa hubungan ini dapat dibangun dengan adanya faktor internal dan eksternal. Insentif pajak yang diberikan pemerintah ini termasuk pada faktor eksternal dari Wajib Pajak. Faktor Insentif pajak yang dimanfaatkan oleh Wajib Pajak dapat meringankan pembayaran pajaknya karena pajak yang seharusnya dibayar akan ditanggung pemerintah. Insentif hanya mewajibkan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT saja, berarti Wajib Pajak patuh memenuhi ketentuan perpajakan.

Penelitian yang dilakukan Rachmawati & Ramayanti (2016); Latief & Zakaria (2020); Khairiyah & Akhmadi (2019); Sinnasamy & Bidin (2017); Kihanga (2014); Brockmann et al. (2016); Azrinawati & Aliyah (2018) menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Suhendri (2015); Sulistyoningrum (2019); Fochmann & Kroll (2016); Kastlunger et al. (2011) menjelaskan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.



Gambar 1
KERANGKA PENELITIAN

H1 : Insentif Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

H2: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

Klasifikasi Sampel

Polulasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi, dan sampel yang dipilih dalam penelitian ini Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya dan sekitarnya yang telah menyampaikan laporan SPT. Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara langsung dengan menggunakan google form. Adapun kriteria sampel yang dipilih menggunakan purposive sampling dengan kriteria: (1) Memiliki NPWP

dan telah menyampaikan SPT Tahunan dan (2) Termasuk Wajib Pajak yang memiliki usaha, bekerja bebas dan bekerja pada instansi tertentu.

Data Penelitian

Sumber data yang didapat dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Data primer adalah jenis sumber data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dengan cara menuju tempat observasi penelitian. Jenis data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner ini diberikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya dan sekitarnya. Dalam penelitian ini kuesioner menggunakan skala likert dengan skala nilai 1 sampai 4. Skala nilai 1 berarti sangat tidak setuju, skala nilai 2 berarti tidak setuju, skala nilai 3 berarti setuju dan skala nilai 4 berarti sangat setuju.

Variabel Penelitian

Variabel dependen pada penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sedangkan, variabel independen pada penelitian ini terdiri dari dari Insentif Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X2).

Definisi Operasional Variabel

Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel kepatuhan Wajib Pajak adalah persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi terkait kriteria Wajib Pajak patuh. Variabel ini diukur dengan beberapa indikator diantaranya kepatuhan wajib pajak melaporkan dan mendaftarkan diri ke kantor pajak, kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat

waktu, kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar, kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak dan kepatuhan atas peraturan perpajakan (Panjaitan, 2018).

Insentif Pajak

Defini operasional dari variabel insentif pajak adalah persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi terkait insentif pajak yang diberikan oleh pemerintah. Insentif pajak dalam penelitian ini adalah insentif pajak UMKM yang diberikan oleh pemerintah dalam membangun ekonomi di masa pandemi ini. Indikator yang digunakan untuk mengukur adalah keadilan dalam pemberian insentif pajak dan dampak yang ditimbulkan dari insentif pajak (Latief & Zakaria, 2020).

Kualitas Pelayanan Pajak

Variabel kualitas pelayanan pajak adalah persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi terkait kualitas pelayanan pajak. Pelayanan pajak pada masa pandemi ada yang dilakukan dengan secara online. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pajak adalah indikator yang telah dikembangkan oleh A. Pasuraman. Terdapat 5 indikator menurut A. Pasuraman. Indikator tersebut adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis

regresi linier berganda. Sebelum melakukan analisis regresi berganda, dilakukan teknis pengujian validitas dan reliabilitas untuk kuesioner penelitian. Setelah itu, dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Persamaan model regresi linier berganda yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

$$\text{Persamaan: } Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + E$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

α = Konstanta

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

X1 = Insentif Pajak

X2 = Kualitas Pelayanan Pajak

E = Error

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif variabel ini dimaksudkan untuk menilai karakteristik dari data variabel. Karakteristik dalam penelitian ini adalah nilai mean, median, standard deviation, minimum dan maksimum. Variabel yang ada dalam penelitian ini adalah Insentif Pajak (X1), Kualitas Pelayanan Pajak (X2) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Berikut adalah analisis deskriptif item-item pernyataan dari setiap variabel yang ada setelah diolah.

Tabel 1
Hasil Statistik Deskriptif Insentif Pajak

Item Pernyataan	Jumlah				Total	Mean	Min.	Maks.	Std. Deviation
	1	2	3	4					
X1.1	0	3	22	19	44	3,36	2	4	0,613
X1.2	0	2	28	14	44	3,27	2	4	0,544
X1.3	0	2	23	19	44	3,39	2	4	0,579
X1.4	1	10	19	14	44	3,05	1	4	0,806
X1.5	0	3	22	19	44	3,36	2	4	0,613
X1.6	0	14	13	17	44	3,07	2	4	0,846
X1.7	0	7	22	15	44	3,18	2	4	0,691

Analisis Deskriptif Insentif Pajak

Berdasarkan pada tabel 1 karakteristik pernyataan variabel insentif pajak, menunjukkan bahwa terdapat nilai *mean* tertinggi pada item pernyataan X1.3 sebesar 3,39. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini sangat setuju dengan item pernyataan tersebut. Item pernyataan tersebut menjelaskan tentang permohonan insentif pajak mudah diikuti oleh responden. Berarti sebagian besar responden memiliki persepsi yang sama bahwa permohonan untuk mengajukan insentif pajak mudah bagi responden.

Sedangkan nilai *mean* terendah terletak pada item pernyataan X1.6 sebesar 3,07. Item pernyataan tersebut menjelaskan tentang insentif pajak mengurangi efektifitas layanan petugas pajak. Hal ini menjelaskan bahwa sebagian responden memiliki persepsi bahwa insentif pajak tidak mengurangi layanan yang diberikan petugas pajak. Hal ini menunjukkan insentif pajak memudahkan Wajib Pajak dalam

melakukan pengajuan permohonan insentif.

Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak

Berdasarkan pada tabel 2 karakteristik pernyataan variabel kualitas pelayanan pajak, menunjukkan bahwa terdapat nilai *mean* tertinggi pada item pernyataan X2.1 dan X2.2 sebesar 3,45. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini sangat setuju dengan item pernyataan tersebut. Item pernyataan tersebut menjelaskan tentang petugas pajak bekerja secara profesional dan petugas pajak tanggap menyelesaikan persoalan yang dihadapi responden. Berarti sebagian besar responden memiliki persepsi yang sama bahwa petugas pajak melakukan pekerjaannya secara profesional dan tanggap menyelesaikan persoalan yang dihadapi Wajib Pajak. Sedangkan nilai *mean* terendah terletak pada item pernyataan X2.5 sebesar 3,27. Item pernyataan tersebut menjelaskan tentang petugas

Tabel 2
Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak

Item Pernyataan	Jumlah				Total	Mean	Min.	Maks.	Std. Deviation
	1	2	3	4					
X2.1	0	0	24	20	44	3,45	3	4	0,504
X2.2	0	1	22	21	44	3,45	2	4	0,548
X2.3	0	3	21	20	44	3,39	2	4	0,618
X2.4	0	2	21	21	44	3,43	2	4	0,587
X2.5	1	2	25	16	44	3,27	1	4	0,660

Tabel 3
Hasil Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak

Item Pernyataan	Jumlah				Total	Mean	Min.	Maks.	Std. Deviation
	1	2	3	4					
Y1.1	0	5	20	19	44	3,32	2	4	0,674
Y1.2	0	2	18	24	44	3,50	2	4	0,591
Y1.3	0	1	18	25	44	3,55	2	4	0,548
Y1.4	0	5	19	20	44	3,34	2	4	0,680
Y1.5	2	13	9	20	44	3,07	1	4	0,974
Y1.6	0	0	19	25	44	3,57	3	4	0,501
Y1.7	0	1	14	29	44	3,64	2	4	0,532

pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami responden. Hal ini menjelaskan bahwa sebagian responden tidak diberi perhatian terhadap masalah yang dimiliki oleh petugas pajak. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan pajak masih tidak konsisten dalam memberikan perhatian ke semua Wajib Pajak.

Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pada tabel 3 karakteristik pernyataan variabel kepatuhan wajib pajak, menunjukkan bahwa terdapat nilai mean tertinggi pada item pernyataan Y1.7 sebesar 3,64. Hal ini menunjukkan bahwa

sebagian besar responden dalam penelitian ini sangat setuju dengan item pernyataan tersebut. Item pernyataan tersebut menjelaskan tentang pelaporan pajak secara tepat waktu. Berarti sebagian besar responden memiliki persepsi yang sama tentang pelaporan pajak yang harus dilakukan secara tepat waktu.

Sedangkan nilai mean terendah terletak pada item pernyataan Y1.5 sebesar 3,07. Item pernyataan tersebut menjelaskan tentang tunggakan pajak bukanlah prioritas utama. Hal ini menjelaskan bahwa sebagian besar responden masih terkena dampak dari ketidakpastian ekonomi, sehingga sebagian besar responden memilih untuk menunggakan pajaknya di masa

pandemi ini. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden masih mencerminkan tindakan ketidakpatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Uji Normalitas

Tabel 4

Hasil Uji Normalitas

Asymp. Sig (2-Tailed)	Nilai Alpha
0,200	0,05

Pengujian ini dilakukan untuk menguji data yang digunakan apakah berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, data yang digunakan berjumlah 44. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov Smirnov dengan tingkat alpha 5% atau 0,05. Berdasarkan pada tabel 4, menunjukkan bahwa nilai signifikan atau asymp. sig (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai ini lebih besar dari 0,05 atau 5% (nilai α). Dilihat dari dasar pengambilan keputusan, kesimpulannya H_0 diterima atau data yang digunakan pada penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 5

Hasil Uji Normalitas

Variabel	Nilai VIF
Insentif Pajak	1,776
Kualitas Pelayanan Pajak	1,776

Uji multikolinieritas pada penelitian ini dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Dengan dasar pengambilan keputusan, jika nilai

VIF < 10, maka tidak terdapat gejala multikolinieritas pada masing-masing variabel independen dan juga sebaliknya. Berdasarkan pada tabel 5, menunjukkan nilai VIF pada masing-masing variabel independen sebesar 1,776. Dimana nilai VIF masing-masing variabel independen pada penelitian ini lebih kecil dari 10. Dilihat dari dasar pengambilan keputusan pada pengujian ini, maka kesimpulan yang didapat adalah tidak terdapat gejala multikolinieritas pada masing-masing variabel independen yang digunakan di penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Spearman's Rho	Variabel	<i>Unstandardized Residual</i>
Sig (2-Tailed)	Insentif Pajak	0,978
	Kualitas Pelayanan Pajak	0,789

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan Rank Spearman. Dengan kriteria pengambilan keputusan, nilai signifikan > α ($\alpha = 5\%$), maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan juga sebaliknya. Berdasarkan pada tabel 6, menunjukkan nilai signifikan atau sig (2-tailed) pada masing-masing nilai *unstandardized residual* dari variabel independen adalah 0,978 dan 0,789. Kedua nilai signifikan tersebut lebih besar dari nilai α (0,05 atau 5%). Dilihat dari dasar pengambilan keputusan pada pengujian ini, maka

kesimpulan yang didapat adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Tabel 7
Hasil Uji Autokorelasi

Model	Durbin Watson
1	1,725

Tabel 8
Tabel Durbin Watson

T	K	DL	DU	4-DL	4-DU
44	2	1,46920	1,56913	2,53080	2,43807

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah residual periode t dengan periode $t-1$ saling bebas atau tidak ada korelasi yang tinggi. Uji autokorelasi pada penelitian ini menggunakan metode Durbin Watson. Berdasarkan pada tabel 7, menunjukkan nilai Durbin Watson pada model penelitian ini sebesar 1,725. Berdasarkan pada tabel 8 dan dasar pengambilan keputusan, nilai Durbin Watson model penelitian ini berada di tengah nilai DU dan juga 4-DU ($DU < D < 4-DU$). Kesimpulan yang didapat adalah pada model penelitian ini tidak terdapat gejala autokorelasi.

Uji Signifikansi Model (Uji F)

Tabel 9
Hasil Uji F

Model	Sig.
1 Regression	0,000

Berdasarkan pada tabel 9, menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi ini

lebih kecil dari 0,05. Dilihat dari dasar pengambilan keputusan, maka kesimpulan yang didapat adalah H_0 ditolak atau model pada penelitian ini tidak fit. Sehingga variabel independen yang terdiri dari insentif pajak (X_1) dan kualitas pelayanan pajak (X_2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak (Y).

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 10
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,831	0,690	0,675

Berdasarkan pada tabel 10, R Square menunjukkan angka sebesar 0,690 (69%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari insentif pajak (X_1) dan kualitas pelayanan pajak (X_2) dapat menjelaskan sebesar 69% terhadap variabel dependen kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sisanya dijelaskan oleh variabel independen lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 11
Hasil Uji t

Variabel	Nilai Sig.
Insentif Pajak	0,004
Kualitas Pelayanan Pajak	0,000

Berdasarkan pada tabel 11, menunjukkan nilai signifikansi dari masing-masing variabel independen. Berikut penjelasan terkait hasil uji

parsial dari masing-masing variabel independen.

Berdasarkan pada hipotesis penelitian ini, hipotesis pertama (H1) adalah insentif pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika, dilihat dari tabel nilai signifikansi dari variabel insentif pajak (X1) adalah sebesar 0,004. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari nilai α . Dilihat dari dasar pengambilan keputusan, maka H0 ditolak. Kesimpulan yang didapat adalah hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini diterima, variabel insentif pajak (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

Berdasarkan pada hipotesis penelitian ini, hipotesis kedua (H2) adalah kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika, dilihat dari tabel nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan pajak (X2) adalah sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari nilai α . Dilihat dari dasar pengambilan keputusan, maka H0 ditolak. Kesimpulan yang didapat adalah hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini diterima, variabel kualitas pelayanan pajak (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

Pengaruh Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil analisis yang didapat terkait variabel insentif pajak adalah insentif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil tersebut sejalan dengan hipotesis

pertama (H1) dalam hipotesis penelitian ini. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati & Ramayanti (2016); Latief & Zakaria (2020); Khairiyah & Akhmadi (2019); Sinnasamy & Bidin (2017); Kihanga (2014); Brockmann et al. (2016); Azrinawati & Aliyah (2018) yang menyatakan bahwa insentif pajak berpengaruh signifikan terhadap kewajiban Wajib Pajak.

Hasil ini juga sesuai dengan *Planned Behaviour Theory* yang digunakan pada penelitian ini. Sikap terhadap perilaku yang dijelaskan dapat menghubungkan antara insentif pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Teori ini menjelaskan bahwa hubungan ini dapat dibangun dengan adanya faktor internal dan eksternal. Insentif pajak yang diberikan pemerintah ini termasuk pada faktor eksternal dari Wajib Pajak. Faktor Insentif pajak yang dimanfaatkan oleh Wajib Pajak dapat meringankan pembayaran pajaknya karena pajak yang seharusnya dibayar akan ditanggung pemerintah.

Insentif pajak adalah insentif yang diberikan oleh pemerintah untuk wajib pajak – wajib pajak Indonesia di dalam masa pandemi COVID-19 ini. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh insentif pajak yang diberikan oleh pemerintah. Insentif pajak yang dimanfaatkan oleh Wajib Pajak dapat meringankan pembayaran pajaknya karena pajak yang seharusnya dibayar akan ditanggung pemerintah. Insentif hanya mewajibkan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT saja, berarti Wajib Pajak patuh memenuhi ketentuan perpajakan. Sehingga,

adanya insentif pajak akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Insentif yang diajukan oleh responden pun ragam, terdapat insentif PPh 21, PPh 22, PPh 23, PPN, Badan, dan PPh 25. Namun yang paling banyak adalah insentif PPh 21 untuk pegawai/karyawan. Responden pun telah merasakan manfaat apa yang telah diperoleh setelah mengajukan insentif seperti efisiensi dalam pembayaran pajak terutama pada masa pandemi seperti ini. Selain itu, insentif pajak pun menurut beberapa responden adalah fasilitas pajak yang memang harus dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh Wajib Pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil analisis yang didapat terkait variabel kualitas pelayanan pajak adalah kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil tersebut sejalan dengan hipotesis kedua (H2) dalam hipotesis penelitian ini. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Juniati (2017); Anam, Mohammad Choirul, Andini (2018); Inten (2016); A. Augustine et al. (2020); Kogler et al. (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kewajiban Wajib Pajak.

Hasil ini juga sesuai dengan *Planned Behaviour Theory* yang digunakan pada penelitian ini. Sikap terhadap perilaku ikut andil dalam hubungan ini. Teori ini menjelaskan bahwa hubungan ini dapat dibangun

dengan adanya faktor internal dan eksternal. Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak adalah salah satu faktor eksternal dalam menentukan kepatuhan Wajib Pajak. Faktor pelayanan yang baik dari aparat pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman sehingga Wajib Pajak dengan sukarela memenuhi ketentuan perpajakan.

Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Faktor pelayanan yang baik dari aparat pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman sehingga Wajib Pajak dengan sukarela memenuhi ketentuan perpajakan. Wajib Pajak bersedia membayar, melaporkan SPT secara rutin dan sukarela. Sehingga, kualitas pelayanan pajak meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Beberapa responden pun sudah merasakan pelayanan yang telah diberikan oleh aparat pajak terhadap mereka. Seperti ramah kepada Wajib Pajak, memberikan arahan yang jelas dan dapat dimengerti oleh Wajib Pajak walaupun beberapa pelayanan dilaksanakan secara online. Hal ini pun memberikan dampak positif dan juga kemudahan bagi para Wajib Pajak dalam melakukan urusan kewajiban pajaknya, sehingga Wajib Pajak merasa puas.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan olah data, peneliti telah mendapatkan kesimpulan yang

dapat diambil bahwa variabel insentif pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah (1) sebagian responden menolak untuk mengisi karena sibuk dalam melakukan audit di penghujung tahun, (2) sebagian responden menolak untuk mengisi karena menerapkan *work from home* dan (3) sebagian responden menolak untuk mengisi karena tidak cukup mengerti dalam menjawab pertanyaan dari kuesioner peneliti.

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang dipaparkan peneliti, berikut beberapa saran untuk peneliti selanjutnya, yaitu: (1) diharapkan peneliti selanjutnya membuat pertanyaan kuesioner yang lebih dimengerti oleh responden pada umumnya, (2) diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk menambah cakupan responden yang lebih besar dan (3) diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk menambah variabel independen yang mampu menjelaskan kepatuhan Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Augustine, A., F. Folajimi, A., & L. Ayodele, A. (2020). *Quality of Tax Services, Moderated by Trust in State Internal Revenue Service and Voluntary Tax Compliance Behaviour among Individual Taxpayers in South-West, Nigeria. Journal of Accounting, Business and Finance Research*, 8(2), 47–57.
- <https://doi.org/10.20448/2002.82.47.57>
- Ajzen, I. (1985). *From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior*. In *Action Control*. https://doi.org/10.1007/978-3-642-69746-3_2
- Al-ttaffi, L. A., & Abdul-jabbar, H. (2016). *Service Quality and Income Tax Non-Compliance among Small and Medium Enterprises in Yemen* *Akademia Baru. Journal of Advanced Research in Business and Management Studies*, 4(1), 12–21.
- Anam, Mohammad Choirul, Andini, rita dan H. (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas sebagai variabel intervening (studi di kpp pratama salatiga). *Journal Of Accounting*, 4, 3–15.
- Azrinawati Mohd Remali @ Abdul Jalil, & Aliyah Nur Satar Abdul Satar. (2018). *Tax Knowledge , Tax Penalty and Tax Rate on Tax Compliance among Small Medium Enterprise in Selangor. Global Business and Management Research*, 10(3), 12–24. www.smecorp.gov.my
- Brockmann, H., Genschel, P., & Seelkopf, L. (2016). *Happy*

- taxation: Increasing tax compliance through positive rewards?. Journal of Public Policy*, 36(3), 381–406.
<https://doi.org/10.1017/S0143814X15000331>
- Priyono, M. (2544). (2016). Metode Penelitian Kuantitatif. Zifatama Publishing.
- Ester, K. G., Nangoi, G. B., & Alexander, S. W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 523–530.
<https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17951.2017>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Beliefs, attitude, intention, and behavior*. In *Strategies of Change: Persuasive Communication*.
- Fochmann, M., & Kroll, E. B. (2016). *The effects of rewards on tax compliance decisions*. *Journal of Economic Psychology*, 52(September), 38–55.
<https://doi.org/10.1016/j.joep.2015.09.009>
- Inten, L. K. P. S. dan N. L. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *E-Jurnal Akuntansi*, 16(2), 1210–1237.
- Juniati, K. P. dan P. E. S. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 18, 1112–1140.
- Kastlunger, B., Muehlbacher, S., Kirchler, E., & Mittone, L. (2011). *What goes around comes around? Experimental evidence of the effect of rewards on tax compliance*. *Public Finance Review*, 39(1), 150–167.
<https://doi.org/10.1177/1091142110376518>
- Khairiyah, Y. R., & Akhmadi, M. H. (2019). Studi Kualitatif : Dampak Kebijakan Insentif Pajak Usaha Kecil Dan Menengah Terhadap Kepatuhan Pajak Dan Penerimaan Negara. *Jurnal Manajemen Keuangan Publik*, 3(2), 36.
<https://doi.org/10.31092/jmnp.v3i2.620>
- Kihanga, C. (2014). *The Influence Of Tax Rate And Income Level On Tax Non-Compliance In Tasmania*. 1(August), 53–66. *International Journal of Social Science and Management Review*.
- Kiow, S., Fuad, M., Salleh, M., & Azlina, A. (2019). *The Mediating Effect of Ethical Perception on the Relationship between Tax*

- Service and Tax Compliance Behavior Using Baron and Kenny and Bootstrapping Method. Journal of Business Management and Accounting.* 9(July), 41–49
- Kogler, C., Kirchler, E., Hofmann, E., Antonides, G., Gangl, K., de Groot, M., Goslinga, S., & Muehlbacher, S. (2013). »How can I help you?« *Perceived Service Orientation of Tax Authorities and Tax Compliance. FinanzArchiv*, 69(4), 487. <https://doi.org/10.1628/001522113x675683>
- Latief, S., & Zakaria, J. (2020). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center of Economic Student Journal*, 3(3), 271-289.
- Panjaitan, T. A. I. (2018). Perpajakan Sebagai Pemoderasi, Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta. *Media Akuntansi Perpajakan*. 3(1), 58–73
- Pessino, C., & Fenochietto, R. (2010). Determining countries' tax effort. *Hacienda Publica Espanola*.
- Rachmawati, N., & Ramayanti, R. (2016). Manfaat Pemberian Insentif Pajak Penghasilan dalam Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, Dan Manajemen Bisnis*, 4(2), 176–185. <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAEMB/article/view/75>
- Sinnasamy, P., & Bidin, Z. (2017). *The Relationship between Tax Rate, Penalty Rate, Tax Fairness and Excise Duty Non-compliance. SHS Web of Conferences*, 34, 11001. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20173411001>
- Siti Masruro, Z. (2013). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal). *Diponegoro Journal of Accounting*. 2(2009), 435–449.
- Suhendri, D. (2015). Pengaruh pengetahuan, tarif pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang (Studi empiris pada kantor pelayanan pajak pratama Kota Padang). *Publikasi Ilmiah Universitas Negeri Padang*, 3(1), 1–20.
- Sulistyoningrum, A. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Perubahan Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib

Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak Umkm Di Klaten. Artikel
Ilmiah



