

**PENGARUH INSENTIF PAJAK, KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA,  
DAN KEPUASAN PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
DI KOTA SIDOARJO**

**ARTIKEL ILMIAH**

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



Oleh:  
**Eka Aprilia**  
**2017310393**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2021**

## PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Eka Aprilia  
Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 01 April 1999  
N.I.M : 2017310393  
Program Studi : Akuntansi  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Perpajakan  
Judul : Pengaruh Insentif Pajak, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Kepuasan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Sidoarjo

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi

Dosen Pembimbing

Tanggal : .....

Tanggal : 8 Januari 2021

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

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

**NIDN: 0731087601**

**NIDN: 0717036902**

**PENGARUH INSENTIF PAJAK, KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA,  
DAN KEPUASAN PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
DI KOTA SIDOARJO**

Eka Aprilia  
STIE Perbanas Surabaya  
Email: [2017310393@students.perbanas.ac.id](mailto:2017310393@students.perbanas.ac.id)  
Sidoarjo

Supriyati  
STIE Perbanas Surabaya  
Email: [supriyati@perbanas.ac.id](mailto:supriyati@perbanas.ac.id)  
Sidoarjo

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to examine the effect of Tax Incentives, Quality of Human Resources and Service Satisfaction on Individual Taxpayer Compliance. The method of collecting data in this study were using questionnaires that distributed via google form link. The number of respondents in this study were 33 respondents who had the criteria of having an income and having a Taxpayer Identification Number in Sidoarjo. The technique for analyzing data using Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with using the WarpPLS 7.0 statistical application. The results of this study explain that: 1) Tax Incentives affect Individual Taxpayer Compliance. 2) Quality of Human Resources affects Individual Taxpayer Compliance. 3) Service Satisfaction effect Individual Taxpayer Compliance.*

*Keywords: Tax Incentives, Quality of Human Resources, Service Satisfaction, Taxpayer Compliance*

**PENDAHULUAN**

Penerimaan pajak merupakan sumber utama atau tulang punggung penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Besarnya kontribusi penerimaan pajak terhadap APBN sejak tahun 2012-2014 cukup signifikan yaitu mencapai lebih dari 90%. Oleh karena itu pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak.

Namun demikian fakta menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih memprihatinkan, karena *tax ratio* dan *tax gap* yang masih rendah. Untuk itu perlu dikaji secara intensif faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. (Farah Latifah Nurfauziah, 2017)

Berbagai macam upaya sudah dilakukan oleh Direktorat Jendral pajak untuk mengatasi permasalahan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat. Upaya itu meliputi pembayaran pajak yang bisa

dilakukan di kantor pos maupun bank-bank instansi yang terkait, banyak aplikasi-aplikasi *online* yang memudahkan wajib pajak untuk melakukan akses pembayaran kapanpun. Upaya ini bertujuan agar menumbuhkan niat wajib pajak agar wajib pajak patuh dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak. Upaya tersebut belum berpengaruh secara signifikan apabila dilihat jumlah wajib pajak yang melapor SPT tahunan. (Nurhakim et al., 2015)

Pada tahun 2016, realisasi rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan sebesar 63,15% dari target yang telah ditetapkan sebesar 72,50% ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya pada tahun 2016 sangat baik dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Rasio kepatuhan tahun 2016 tumbuh dibandingkan dengan tahun 2015 sebesar 2,73% (realisasi rasio kepatuhan tahun 2015 sebesar 60,42%). Hal ini memperlihatkan bahwa kebijakan-kebijakan yang diberikan pemerintah nantinya diharapkan akan lebih membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya.

Beberapa permasalahan yang menyebabkan masih rendahnya rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan pada tahun 2016 adalah: 1. Struktur WP terdaftar didominasi WP OP Karyawan, sehingga peningkatan realisasi rasio kepatuhan pembayaran dan pelaporan WP Badan dan OP Non Karyawan tidak secara signifikan mendorong pencapaian rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan secara total. 2. Masih banyaknya WP OP Terdaftar yang sebenarnya tidak memenuhi kewajiban objektif (WP OP dengan penghasilan di bawah PTKP) sehingga menjadi beban administratif. 3. Belum optimalnya pemanfaatan data internal (Approweb dan Aplikasi Portal DJP) dan data eksternal atas WP yang tidak menyampaikan SPT. 4. Kesadaran WP yang masih rendah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Untuk mengantisipasi tantangan tersebut, beberapa rencana aksi yang ditetapkan untuk dilaksanakan pada tahun 2017 berdasarkan *tax reform* terkait kepatuhan adalah sebagai berikut: 1. Peningkatan kepatuhan material WP OP Non-Karyawan dan Badan dengan memanfaatkan data internal dan eksternal 2. Penanganan WP Tidak Laport Terdapat Data (TLTD) 3. Implementasi Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) terkait layanan publik. (Keuangan, 2019)

Neilmaldrin Noor, Kepala Kanwil DJP Jatim II mengatakan realisasi penerimaan pajak dari Januari-Maret 2018 diperoleh dari 16 kabupaten dan 2 kota. Salah satu capaian yang mendorong penerimaan pajak 2017 yakni dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Sidoarjo. Target penerimaan pajak pada tahun 2017 sebesar 6.941T sedangkan realisasinya mencapai 6.943T yang berarti pada tahun 2017 melampaui target yang ditentukan. Melampaui target sebesar kurang lebih 2T merupakan suatu pencapaian yang membanggakan untuk terciptanya kemakmuran bersama. Target penerimaan pajak pada tahun 2018 terdapat kenaikan sebesar 22%. Sedangkan pada tahun 2019 terjadi kenaikan sebesar 7.33%. Rasio penerimaan pajak dari tahun ke tahun mengalami kenaikan perlahan-lahan, sehingga masyarakat dapat merasakan dampak dari pajak yang telah kita bayar karena penghasilan dari pajak dapat dirasakan disemua sektor kehidupan masyarakat.

Tugas wajib pajak untuk selalu patuh terhadap kewajiban pajaknya, dan tugas pemerintah memberikan pengertian akan pentingnya kontribusi pajak bagi negara. Disaat pandemi *Corona Virus Disease* 2019 (*Covid-19*) semakin meluas dan mempengaruhi perekonomian nasional, pemerintah mengeluarkan beberapa paket stimulus ekonomi. Diantaranya adalah paket stimulus fiskal dalam hal melakukan relaksasi pada Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21. Stimulus fiskal dalam relaksasi PPh Pasal 21 hanya berlaku untuk

penghasilan pekerja atau pegawai dengan kriteria tertentu yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 44/PMK.03/2020. (Keuangan, 2020)

Insentif PPh Pasal 21 yang ditanggung pemerintah (DTP) ini hanya berlaku selama 6 (enam) bulan terhitung sejak masa pajak April 2020 sampai dengan masa pajak September 2020. Kebijakan pemberian insentif pajak ini tentunya memiliki konsekuensi terhadap penurunan atas penerimaan negara dari sektor pajak. Namun kebijakan tersebut dapat mengurangi efek domino yang diakibatkan oleh adanya *Covid-19* terhadap perekonomian nasional. Selain itu kebijakan atas pemberian insentif PPh Pasal 21 ini juga membantu meringankan beban ekonomi para pegawai yang terdampak pandemi *Covid-19*. (Erica & Vidada, 2020)

Penelitian terkait pengaruh insentif terhadap kepatuhan Wajib Pajak telah dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Latief et al., (2020) tentang pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil bahwa insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal senada dijelaskan pada penelitian Rachmawati & Ramayanti, (2016) yang menjelaskan pemberian insentif pajak penghasilan dalam kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan. Namun, hasil berbeda dikemukakan oleh Khairiyah & Akhmadi (2019) yang menunjukkan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selama ini wajib pajak telah merasakan fasilitas yang dibangun dari pajak sehingga menjadi tidak adil bagi pembayar pajak yang taat.

Untuk mendukung agar sistem ini berjalan dengan dengan baik, maka diperlukan kualitas pelayanan yang baik pula. Kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi lima dimensi yaitu *Tangible*, *Emphaty*, *Responsiveness*, *Reliability* dan

*Assurance* (Zaithaml et al., 2006). Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia atau pemberi jasa layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan Wajib Pajak. Kepuasan ini dapat diukur dengan mempersepsikan jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Jika jasa pelayanan perpajakan yang diberikan dirasa tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan tidak akan merasa puas dan juga sebaliknya.

Menurut Pertiwi (2010) dalam Musadieuq & Nurtjahjono (2015) kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dengan kepatuhan Wajib Pajak. Adanya kinerja pelayanan yang baik dan transparan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, kepastian hukum, rasa nyaman, dan rasa aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari kebenaran dan ketepatan waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Saat wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas pajak, maka akan mendorong Wajib Pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini akan berdampak positif pada penerimaan pajak yang semakin meningkat. (Musadieuq & Nurtjahjono, 2015)

Kepuasan ditinjau dari dua variabel yaitu kepuasan jasa yang dirasakan dan kepuasan jasa yang diharapkan. Meningkatkan kepuasan wajib pajak sangat amat diharapkan bagi setiap negara karena timbal balik dari pelayanan fiskus yang optimal sehingga wajib pajak bersedia dalam membayar pajak. Kepuasan wajib pajak atas pelayanan dari pegawai sangat diharapkan bahkan dapat menambah tingkat penerimaan pajak negara. (Muslimah, 2020).

Penelitian terkait kualitas layanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak telah

dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Muarifah, (2014) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal senada dijelaskan pada penelitian Muhammad & Mildawati (2020) yang menjelaskan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wajib pajak maka wajib pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajak terutang dengan tepat waktu. Namun, hasil berbeda dikemukakan oleh Ayuba et al., (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan beberapa variabel yang telah dibahas, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi tidak mudah untuk terbentuk, melainkan terbentuk atas beberapa variabel yang mempengaruhi terbentuknya Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pertimbangan tersebutlah yang memberikan pembahasan bagi peneliti untuk mengetahui lebih jauh apakah variabel yang akan diteliti dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan judul penelitian “Pengaruh Insentif Pajak, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Sidoarjo”.

## **RERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS**

### **Theory Planned of Behavior**

*Theory of Planned Behavior* (Teori Perilaku Terencana) diperkenalkan oleh Azjen pada tahun 1991. Dalam teori perilaku terencana dijelaskan bahwa perilaku yang dihasilkan oleh individu timbul karena niat untuk berperilaku. (Icek, 1991) Sedangkan munculnya niat untuk

berperilaku ditentukan oleh tiga faktor menurut (Fishbein & Ajzen, 1975) yaitu: Keyakinan Perilaku, Normatif Keyakinan dan Kontrol Keyakinan. (Utari et al., 2020). Dalam teori ini disebutkan bahwa terdapat faktor lain yang mempengaruhi perilaku seseorang yaitu persepsi kontrol. Dalam (Rakayana, 2013) juga disebutkan bahwa teori perilaku direncanakan adalah teori yang menjelaskan bahwa reaksi, persepsi serta kontrol terhadap kejadian tertentu akan berpengaruh terhadap perilaku individu. Konstruk dalam teori ini menurut (Mahyarni, 2013) yaitu:

### **Sikap**

Menurut Ajzen dalam (Mahyarni, 2013) sikap terhadap perilaku ditentukan oleh keyakinan yang diperoleh mengenai konsekuensi dari suatu perilaku. Apabila berdasarkan evaluasi data yang telah dilakukan menunjukkan hasil bahwa perilaku tersebut mampu memberikan manfaat bagi pelaku, maka keyakinan ini akan mampu memperkuat sikap individu terhadap suatu perilaku.

### **Norma Subjektif**

Norma subjektif adalah prasangka seseorang mengenai apa yang orang lain harapkan mengenai dilakukan atau tidaknya suatu perilaku, orang lain tersebut merupakan orang yang memiliki pengaruh bagi kehidupan pelaku. Norma subjektif juga dipengaruhi oleh keyakinan, dimana keyakinan ini didapatkan dari penilaian dan masukan orang lain yang berhubungan dengannya.

### **Persepsi Kontrol Perilaku**

Persepsi kontrol Perilaku dapat dikatakan sebagai apakah individu merasa mudah untuk mewujudkan suatu perilaku. Persepsi ini tidak konstan melainkan sesuai dengan keadaan dan perilaku yang diharapkan akan terjadi. Keyakinan ini berkenaan dengan pencapaian yang spesifik. Hubungan yang terbentuk dari teori ini yaitu bahwa seseorang memutuskan untuk berperilaku patuh didasarkan pada niatnya. Jika niat telah kuat maka perilaku yang diinginkan akan terbentuk. Niat untuk patuh ini dipengaruhi

oleh sikap, norma subjektif serta persepsi kontrol dari masing masing individu.

### **Insentif Pajak**

Insentif pajak sendiri berarti bahwa suatu perangsang yang ditawarkan kepada wajib pajak, dengan harapan wajib pajak termotivasi untuk patuh terhadap ketentuan pajak (Raharja dan Sandra, 2013). Macam insentif pajak diantaranya adalah pembebasan pajak (*tax holiday*) dan pemotongan pajak (*tax allowance*). Insentif pajak untuk mengatasi ketidakstabilan ekonomi yang diakibatkan wabah virus Corona yang sedang terjadi sebagaimana tercantum dalam PMK 23/2020 dan telah diubah dengan PMK 44/2020 adalah pajak penghasilan (PPh) Pasal 21 ditanggung pemerintah (DTP), pembebasan PPh Pasal 22 impor selama 6 bulan, percepatan restitusi pajak pertambahan nilai (PPN), serta peringanan PPh Pasal 25 sebanyak 30%. Beberapa negara berkembang memberikan penawaran insentif pajak yang bertujuan untuk meningkatkan kegiatan investasi atau penanaman modal. Insentif tersebut sebagian besar ditujukan untuk menarik investasi asing dalam bentuk aktivitas produksi dan bukan investasi dalam bentuk aset keuangan. (Latief et al., 2020)

Alasan beberapa negara berkembang menawarkan insentif pajak antara lain sebagai penyeimbang dari adanya kelemahan dalam sistem pajak yang berlaku negara tersebut, maka untuk mengurangi kerugian yang mungkin akan dialami oleh investor, adanya hukum yang berbelit-belit dan sudah tidak sesuai dengan kondisi saat ini, birokrasi yang berlebihan dan administrasi yang lemah baik sektor pajak maupun sektor lainnya di negara tersebut (Amanda, 2012). Bagi investor, sebenarnya sistem pajak tidaklah terlalu penting dibandingkan dengan pertimbangan pertimbangan lain. Pertimbangan pertama bagi investor adalah mengenai kondisi perekonomian dasar dan situasi kelembagaan yang ada. Pemberian insentif pajak semata tidak dapat menggantikan pertimbangan-pertimbangan tersebut, justru yang lebih penting adalah

sistem pajak secara keseluruhan. Pemberian insentif pajak akan bermanfaat apabila faktor-faktor selain pajak juga mendukung untuk berinvestasi, seperti adanya tenaga kerja, ketersediaan bahan baku, energi dan biaya modal.

### **Kualitas Sumber Daya Manusia**

Menurut (Hasibuan, 2003) MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Fokus kajian MSDM adalah masalah tenaga kerja manusia yang diatur menurut urutan fungsi-fungsinya agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Menurut (Hasibuan, 2003) Karyawan adalah aset paling utama dari setiap perusahaan. Peran karyawan sangat menentukan keberhasilan perusahaan mencapai sasarannya. Perusahaan harus selalu berusaha untuk memperoleh dan menempatkan karyawan yang *qualified* pada setiap jabatan dan pekerjaan supaya pelaksanaan pekerjaan lebih berdaya guna serta berhasil guna.

Seleksi adalah usaha pertama yang harus dilakukan perusahaan untuk mendapatkan karyawan yang *qualified* dan kompeten yang akan menjabat serta mengerjakan seluruh pekerjaan pada perusahaan. Tujuan seleksi penerimaan karyawan adalah untuk mendapatkan hal-hal berikut: (Zahroh, 2018) (a) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang *qualified* dan potensial. (b) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang jujur dan berdisiplin. (c) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang cakap dengan penempatannya yang tepat. (d) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang terampil dan bersemangat dalam bekerja. (e) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang memenuhi persyaratan UU Perburuhan. (f) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang dapat bekerja sama baik secara vertikal maupun horisontal. (g) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang dinamis dan kreatif. (h) Mendapatkan

Karyawan/Karyawati yang inovatif dan bertanggung jawab sepenuhnya. (i) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang loyal dan berdedikasi tinggi. (j) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang mudah dikembangkan pada masa depan. (k) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang dapat bekerja secara mandiri. (l) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang mempunyai perilaku dan budaya malu.

### **Kepuasan Pelayanan Perpajakan**

Menurut (Zahroh, 2018), kepuasan memiliki peran yang vital dalam mendukung pencapaian tujuan agensi, karena Kepuasan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap efektivitas organisasi, serta merangsang semangat kerja dan loyalitas. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh harapan dan kualitas layanan yang dirasakan (Andreassen & W, 1994). (Andreassen & T.W, 1995) menyatakan bahwa pelayanan publik yang ditawarkan kepada masyarakat didasarkan pada prinsip kesetaraan, sehingga perlu diketahui pula seberapa besar tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik yang diterimanya. Wajib Pajak Taat adalah Wajib Pajak yang patuh dalam memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan perbuatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang patuh patuh dan patuh serta tidak memiliki tunggakan atau penundaan dalam setoran pajak. (Hadiwijaya & Febrianty, 2019)

Menurut Musadieq & Nurtjahjono (2015) indikator kualitas pelayanan pajak, antara lain: (a) Fiskus diharapkan memiliki kompetensi skill (kemampuan), knowledge (pengetahuan), experience (pengalaman) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi dan perundang-undangan. (b) Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik. (c) Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) (d) TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. (e) Sistem informasi perpajakan dan

sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.

### **Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Menurut Muslimah (2020) kepatuhan wajib pajak yaitu keadaan pada wajib pajak yang telah memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Membayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi pada pembangunan saat ini dalam memenuhi kewajiban pajak secara sukarela. Mengingat sistem perpajakan Indonesia yang menganut *self assessment system*, maka kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting dan secara mutlak. Dalam prosesnya kepercayaan akan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melapor kewajibannya. Menurut Muliar dan Setiawan (2010) dalam (Muslimah, 2020) menerangkan bahwa kriteria wajib pajak akan patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor. 544/KMK.04/2000 kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut: (1) Tepat waktu pada saat menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir. (2) Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak. (3) Tidak pernah mendapatkan hukuman karena melakukan tindak pidana pada bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir. (4) Pada saat dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan terhadap wajib pajak bahwa pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk setiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen. (5) Wajib pajak yang laporan keuangannya dua tahun terakhir telah diaudit oleh akuntan public dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.



## **Pengaruh Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Insentif pajak adalah suatu bentuk fasilitas perpajakan yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak tertentu berupa penurunan tarif pajak yang bertujuan memperkecil besarnya beban pajak yang harus dibayarkan. Menurut Asson & Zolt dalam (Selvi 2020), mendefinisikan insentif pajak sebagai suatu pengecualian pengenaan pajak, pembebasan pajak, pengurangan atau kredit pajak tertentu, tarif khusus atau kewajiban pajak yang di tangguhkan. Menurut Black Law Dictionary dalam (Hasibuan, 2016) Insentif Pajak merupakan sebuah penawaran pemerintah, melalui manfaat pajak dalam suatu kegiatan tertentu, seperti kontribusi uang atau harta untuk kegiatan yang berkualitas. Hubungan antara insentif pajak dengan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan *Planned Behavior Theory*, niat untuk berperilaku yang dijelaskan dapat menghubungkan antara insentif pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Menurut PMK No. 86 tahun 2020 untuk melakukan penanganan dampak pandemi *Corona Virus Disease 2019* saat ini, perlu dilakukan perluasan sektor yang akan diberikan insentif perpajakan yang diperlukan selama masa pemulihan ekonomi nasional dengan memberikan kemudahan pemanfaatan insentif yang lebih luas. Insentif pajak digunakan untuk menarik individu atau badan tertentu agar mendukung program atau kegiatan pemerintah dengan cara mengurangi atau membebaskan pajak tertentu (Alda Sitohang dan Romulo Sinabutar, 2020).

Salah satu faktor yang menyebabkan wajib pajak tidak patuh membayar pajak adalah karena beban pajak yang dibayar tinggi. Dengan adanya insentif wajib pajak tentunya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak semakin kecil sehingga dapat meringankan beban yang ditanggung. Ketika beban pajak yang ditanggung wajib pajak kecil maka wajib pajak akan senang hati membayar pajak secara tepat waktu. Wajib pajak yang membayar pajak tepat

waktu tidak akan dikenakan sanksi atau teguran yang akan dapat menambah beban pengeluarannya. Dengan begitu adanya insentif pajak akan menimbulkan adanya kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Latief et al., (2020) dan Rachmawati & Ramayanti, (2016) menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Khairiyah & Akhmadi (2019) menjelaskan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H1: Insentif Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Sidoarjo

## **Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Departemen Keuangan secara keseluruhan telah meluncurkan program Reformasi Birokrasi sejak akhir tahun 2006. Fokus program reformasi ini adalah perbaikan sistem dan manajemen sumber daya manusia, dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh. Hal ini perlu dan mendesak untuk dilakukan, karena disadari bahwa elemen yang terpenting dari suatu sistem organisasi adalah manusianya. Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung sumber daya manusia yang *capable* dan berintegritas. Harus disadari bahwa yang perlu dan harus diperbaiki sebenarnya adalah sistem dan manajemen sumber daya manusia, bukan semata-mata melakukan rasionalisasi pegawai, karena sistem yang baik dan terbuka dipercaya akan bisa menghasilkan sumber daya yang berkualitas. Diharapkan ke depannya DJP dengan system administrasi perpajakan modern akan dapat didukung oleh sistem SDM yang berbasis kompetensi dan kinerja. (Zahroh, 2018)

Menurut Nawawi dalam Sedarmayanti (2007) mengatakan ada tiga

pengertian sumber daya manusia, yaitu: (1) Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja dilingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan). (2) Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. (3) Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (*non material/non financial*) di dalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*riel*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia melalui pengembangan manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi yang berlandaskan prinsip *transparency, fairness, dan performance based* sehingga menciptakan pegawai DJP yang memiliki kompetensi. Sedangkan dalam kerangka pelaksanaan *good governance*, telah dilakukan Penerapan Kode Etik Pegawai pada semua lini organisasi untuk menjamin terwujudnya pelaksanaan *good governance*. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 prinsip-prinsip *good governance* tersebut adalah: profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektifitas, dan supremasi hukum.

Hubungan antara kualitas sumber daya manusia dengan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan *Planned Behavior Theory*, faktor yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang yaitu persepsi kontrol yang dijelaskan dapat menghubungkan antara kualitas sumber daya manusia dengan kepatuhan wajib pajak. Dimana dengan adanya kualitas terhadap pekerja tentunya juga akan menimbulkan efektifitas kinerja yang baik. Kinerja sumber daya manusia yang baik dalam proses pelayanan terhadap wajib pajak bisa membuat wajib pajak tidak merasa takut untuk datang membayar pajak. Wajib Pajak yang telah dilayani oleh pekerja yang berkualitas, akan

menanamkan pemikiran yang positif. Dengan demikian wajib pajak akan patuh dalam kewajiban pajak mereka.

H2: Kualitas Sumber Daya Manusia Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Sidoarjo

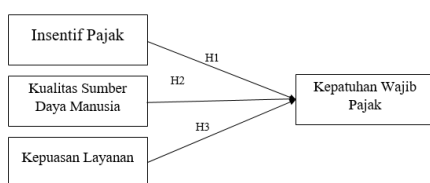
### **Pengaruh Kepuasan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Day dalam Tjiptono (2002) menyatakan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan (wajib pajak) adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk/jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pelanggan (wajib pajak). Jika kinerja pelayanan (pelayanan perpajakan) berada di bawah harapan pelanggan (wajib pajak), maka pelanggan (wajib pajak) akan tidak puas. Jika kinerja di atas harapan, maka pelanggan (wajib pajak) akan puas. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak (Mahardika, 2015). (Suarjana et al., 2020)

Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara (Savilla et al., 2018). Instansi pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak karena wajib pajak adalah aset negara. (Nilawati, 2013) Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Supadmi & Luh, 2009). Apabila pelayanan

yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, berarti pelayanan yang diberikan tidak berkualitas.

Hubungan antara kepuasan pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan *Planned Behavior Theory*. Reaksi, persepsi serta kontrol yang dijelaskan dapat menghubungkan antara kualitas sumber daya manusia dengan kepatuhan wajib pajak. Jika layanan tidak prima, wajib pajak bisa saja tidak mau membayar pajak. Apalagi jika dipersulit, wajib pajak pasti tidak akan kembali yang mengakibatkan tingkat kepatuhan yang akan merosot tajam. Wajib pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungan baiknya. Kepuasan wajib pajak tergantung pada pelayanan yang diterima. Jika wajib pajak merasa puas akan pelayanan perpajakan yang diterima, diharapkan para wajib pajak akan mematuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Suarjana et al., (2020) menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. H3: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Sidoarjo



**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran Eka Aprilia 2020**

## METODE PENELITIAN

### Klasifikasi Sampel

Populasi yang dimaksudkan adalah seluruh wajib pajak yang telah mempunyai NPWP di Sidoarjo. Sampel dalam penelitian ini mengambil orang tertentu yang sesuai kriteria dan yang bersedia mengisi kuesioner saja. Dalam penelitian ini saya memakai teknik pengambilan sampel *random sampling* dimana pengambilan sampel secara acak namun sesuai kriteria. Sampel dalam penelitian ini yaitu responden dengan karakteristik: (a) Orang yang telah memiliki penghasilan. (b) Orang yang telah memiliki NPWP Sidoarjo. (c) Mempunyai *e-mail* yang digunakan untuk mengisi *google form*.

### Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu data-data yang digunakan berupa angka dari penyebaran kuesioner melalui *google form*. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersumber dari data primer, yaitu data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden di Sidoarjo. Metode ini dilakukan dengan menyesuaikan situasi dan kondisi di Sidoarjo dan menanyakan kesediaannya untuk mengisi kuesioner dengan kriteria yang dibutuhkan yaitu responden yang telah memiliki penghasilan, telah memiliki NPWP, dan juga responden yang tinggal di kota Sidoarjo. Kuesioner merupakan alat ukur yang berupa daftar pertanyaan dalam angket yang dibuat dengan *skala likert* untuk mendapatkan data yang interval dan diberikan skor. Skala 1 berarti sangat tidak setuju hingga skala 5 yang berarti sangat setuju.

**Tabel 1**  
**TABEL INTERVAL CLASS PERNYATAAN POSITIF**

Interval	Pilihan Jawaban	Kategori	Nilai
$1,00 \leq a \leq 1,80$	STS	Sangat Tidak Setuju	1
$1,80 < a \leq 2,60$	TS	Tidak Setuju	2
$2,60 < a \leq 3,40$	N	Netral	3
$3,40 < a \leq 4,20$	S	Setuju	4
$4,20 < a \leq 5,00$	SS	Sangat Setuju	5

**Sumber:** (Sugiyono, 2013)

**Tabel 2**  
**TABEL INTERVAL CLASS PERNYATAAN NEGATIF**

Interval	Kategori	Skor
$4,21 < a \leq 5,00$	Sangat Tidak Setuju (STS)	5
$3,41 < a \leq 4,20$	Tidak Setuju (TS)	4
$2,61 < a \leq 3,40$	Netral (N)	3
$1,81 < a \leq 2,60$	Setuju (S)	2
$1,00 \leq a \leq 1,80$	Sangat Setuju (SS)	1

**Sumber:** (Sugiyono, 2013)

### Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen dan insentif pajak, kualitas sumber daya manusia serta kualitas pelayanan perpajakan sebagai variabel independen.

### Definisi Operasional Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak menurut Muslimah (2020) yaitu keadaan pada wajib pajak yang telah memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan perpajakannya. Kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-undang Perpajakan. Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan

peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Kepatuhan dapat diartikan ketaatan dalam menjalankan aturan-aturan yang telah ditentukan. Secara umum kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan indikator sebagai berikut: (1) Wajib Pajak menyampaikan SPT setiap tahun akhir pajak dan tepat waktu dalam penyampaiannya. (2) Wajib pajak mengisi, menyetor, dan melaporkan SPT dengan jujur, baik, benar dan penyampaian SPT merupakan kewajiban. (3) Penyampaian surat pemberitahuan dengan tepat waktu. (4) Tidak memiliki tunggakan pajak untuk seluruh jenis pajak. (5) Tidak pernah dipidana karena melaksanakan tindak pidana dibidang perpajakan.

### Insentif Pajak

Secara teoritis, insentif pajak menurut David Holland and Richard J. Vann (1998) mendefinisikan *tax allowance* atau

*investment allowance* sebagai bentuk keringanan pajak yang didasarkan pada nilai pengeluaran atas investasi yang memenuhi kualifikasi. (Latief et al., 2020) Insentif pajak merupakan sikap keberpihakan pemerintah terhadap wajib pajak dengan tujuan untuk kepentingan nasional. Penghasilan yang diterima pegawai wajib dipotong sesuai ketentuan PPh Pasal 21 oleh pemberi kerja, dan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 44/PMK.03/2020 Pasal 2 Ayat 2 PPh Pasal 21, penghasilan pegawai yang sudah dipotong sesuai ketentuan perpajakan oleh pemberi kerja akan ditanggung oleh pemerintah atas penghasilan yang diterima pegawai dengan kriteria tertentu. Insentif PPh Pasal 21 yang ditanggung pemerintah (DTP) ini hanya berlaku selama 6 (enam) bulan terhitung sejak Masa Pajak April 2020 sampai dengan Masa Pajak September 2020.

Untuk mendapatkan insentif pajak ada beberapa hal yang perlu dilakukan oleh Pemberi Kerja, yaitu: (a) Pemberi Kerja dapat menyampaikan pemberitahuan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Pemberi Kerja terdaftar melalui [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), (b) Pemberi Kerja menyampaikan pemberitahuan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk memanfaatkan insentif PPh Pasal 21 yang ditanggung Pemerintah sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku, (c) Pemberi Kerja harus menyampaikan laporan realisasi PPh Pasal 21 ditanggung Pemerintah melalui [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), dan (d) Pemberi Kerja harus membuat Surat Setoran Pajak (SSP) atau cetakan kode billing atas PPh Pasal 21 ditanggung Pemerintah. (Latief et al., 2020) Secara umum insentif pajak dapat diukur melalui indikator sebagai berikut: (1) Adanya pengurangan pajak. (2) Keadilan dalam pemberian insentif pajak. (3) Dampak yang ditimbulkan dari insentif pajak.

#### **Kualitas Sumber Daya Manusia**

Menurut Nawawi Sedarmayanti (2007) mengatakan ada tiga pengertian

sumber daya manusia, yaitu: (1) Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja dilingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan). (2) Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. (3) Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (*non material/non financial*) di dalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*riel*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Pelayanan fiskus merupakan cara bagi petugas pajak untuk memberikan bantuan dalam mengurus atau menyiapkan hal hal yang dibutuhkan seseorang. Pelayanan fiskal dapat diukur dengan lima indikator dari lima dimensi *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, dan *tangibility*. Kelima dimensi layanan fiskal tersebut adalah 1). Reliabilitas (*reliability*), yaitu soal kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan dengan cepat dan juga andal. 2). Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan dalam hal imbalan kerja dan kemampuan organisasi serta karyawannya dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. 3). Responsiveness (*responsiveness*) yaitu kemauan yang dapat memberikan bantuan dan memberikan pelayanan yang baik dengan cepat kepada pelanggan. 4). *Empathy* (empati), yaitu rasa kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan oleh organisasi kepada pelanggannya 5). *Tangibles* yaitu penampilan fisik, perlengkapan, personel dan elemen media komunikasi. (Mulya, 2020) Secara Umum Kualitas Sumber Daya Manusia dapat diukur dengan indikator berikut ini: (1) Ketepatan waktu dan kemampuan petugas dalam pelayanan. (2) Kesigapan, sikap, dan ketersediaan petugas. (3) Keramahan dan kesopanan, perasaan aman serta pengetahuan petugas. (4) Pemahaman dan pelatihan petugas. (5) Fasilitas fisik, penampilan peralatan, dan penampilan material.

## **Kepuasan Pelayanan Perpajakan**

Menurut Supadmi & Luh (2009) dalam Prabawa (2012) menyebutkan bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi wajib pajak dengan cara menyediakan sarana-prasarana maupun sistem informasi terutama dalam pembentukan perilaku pegawai yang berdasarkan prinsip budaya kerja professional yang siap melayani masyarakat selaku wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Secara umum Kepuasan Pelayanan Perpajakan dapat diukur dengan indikator berikut ini: (1) Pelayanan yang didapatkan wajib pajak dari petugas pajak. (2) Pelayanan yang diharapkan wajib pajak dari petugas pajak. (3) Pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan terhadap masyarakat. (4) Kepuasan pelayanan menjadikan masyarakat nyaman. (5) Wajib pajak merasa senang, kecewa, susah terhadap suatu pelayanan yang diterimanya.

## **Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menggambarkan hasil penelitian dilapangan, terutama yang berkaitan dengan responden penelitian. Hasil analisis deskriptif dapat memberikan gambaran secara umum mengenai responden dan tanggapan responden terhadap masing-masing indikator pada kuesioner. Analisis deskriptif terdiri dari *sum*, *average*, *minimum*, *maximum*, standar deviasi dan digunakan untuk memperjelas atau menggambarkan variabel penelitian yang diteliti dan hasil penelitian di lapangan. (Sanusi, 2011:116) ukuran deskriptif yang sering digunakan untuk mendeskripsikan data penelitian adalah frekuensi dan rata-rata. Mengelompokkan atau memisahkan komponen atau bagian relevan dari keseluruhan data juga merupakan salah satu bentuk analisis untuk menjadikan data mudah dikelola (Kuncoro,

2001:198). Dengan menggunakan analisis deskriptif, dapat mengetahui kuatnya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen melalui analisis korelasi. Hal ini semata untuk menganalisis variabel insentif pajak, kualitas sumber daya manusia, kepuasan pelayanan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel dependen.

## **Analisis Statistik**

Analisis statistik bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui hubungan dan pengaruh di antara variabel, maka penelitian ini menggunakan menggunakan analisis *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) atau sering disebut juga dengan *Partial Least Square Path Modelling* (PLS-PM) dengan bantuan program WarpPLS 7.0. *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) digunakan untuk menguji secara simultan hubungan antar konstruk laten dalam hubungan linear atau non-linear dengan banyaknya indikator, baik yang berbentuk mode A (refleksif), mode B (formatif) atau mode M (MIMIC) (Ghozali, 2014:53)

## **Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2013) validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, peneliti mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat jika  $r = 0,3$  (Sugiyono, 2013:188). Apabila nilai pengukuran  $\geq 0,3$  maka suatu pernyataan dianggap valid. Sebaliknya jika bernilai lebih kecil dari 0,3 maka suatu pernyataan dianggap tidak valid dan tidak dapat dilanjutkan untuk proses selanjutnya. (Solimun, 2002:5)

## **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah konsistensi dan stabilitas dari suatu skor atau skala pengukuran (Kuncoro, 2001). Uji

reliabilitas dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan reliabilitas konstruk. Nilai reliabilitas konstruk lebih dari 0,7 berarti tingkat reliabilitasnya baik, sedangkan jika nilai reliabilitasnya 0,6 – 0,7 maka masih dapat diterima tetapi dengan syarat validitas dalam indikator sudah baik. Reliabilitas juga dapat diartikan sebagai alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas ini menggunakan *Construct Reliability*.

Uji reliabilitas *alpha Croanbach* diterapkan untuk memeriksa keandalan semua item ke dalam daftar pertanyaan. Instrumen penelitian dapat dikatakan konsisten jika reliabel yaitu dengan

indikator atau variabel mempunyai nilai *Cronbach alpha* >0.6. Peneliti ini telah melakukan uji coba (*try out*) terhadap instrumen yang telah dibangun dengan hasil semua item telah valid dan reliabel.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

**Tabel 3**  
**Karakteristik Responden**

No	Kriteria	Karakteristik	Persentase
1	Jenis Kelamin	PEREMPUAN	36
		LAKI-LAKI	33
2	Pendidikan	SD	0
		SMP	15
		SMA Sederajat	30
		Diploma	7
		S1	16
		Lainnya	1
3	Pekerjaan	Pegawai BUMN	19
		Pegawai Swasta	14
		Pelaku UMKM	36

Sumber: Data diolah, 2020

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa responden dengan kriteria perempuan berjumlah 36 orang, dan laki – laki berjumlah 33 orang. Temuan data tersebut memperlihatkan bahwa mayoritas yang mengisi kuesioner adalah perempuan. Hal ini dapat dipahami karena perempuan akan lebih mudah mengingat suatu kejadian tertentu yang harus dibayar, sehingga ketika sudah mendekati tanggal batas akhir akan segera membayar. Perempuan lebih memilih membayar pajak tepat waktu agar tidak dikenakan sanksi daripada harus mengeluarkan biaya lebih untuk digunakan membayar sanksi. Responden dengan kriteria SMP berjumlah 15 orang, SMA Sederajat berjumlah 30 orang, Diploma berjumlah 7 orang, S1 berjumlah 16 orang,

dan lainnya berjumlah 1 orang. Temuan data di atas memperlihatkan bahwa mayoritas pendidikan pengisi responden adalah SMA Sederajat. Hal ini terjadi karena kepatuhan membayar pajak dan persepsi kondisi keuangan yang di miliki oleh responden jenjang pendidikan SMA memberikan pengaruh. Penghasilan rata-rata yang didapatkan responden jenjang pendidikan SMA membuat ia patuh terhadap kewajiban pajaknya, sehingga responden tidak sampai mengeluarkan biaya tambahan untuk membayar sanksi ketika melanggar. Responden dengan kriteria Pegawai BUMN berjumlah 14 orang, Pegawai Swasta berjumlah 19 orang, serta pengusaha UMKM berjumlah 36 orang. Temuan data di atas memperlihatkan bahwa yang mengisi kuesioner adalah

pegawai yang terdiri dari pegawai BUMN, pegawai Swasta dan pengusaha UMKM. Ketiga responden ini memiliki status yang berbeda, pertama wajib pajak orang pribadi dan yang kedua adalah UMKM. Peneliti meneliti UMKM karena dirasa pelaku UMKM masih dianggap kurang mengerti akan pajak.

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Sidoarjo**

Insentif pajak merupakan suatu bentuk fasilitas perpajakan yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak tertentu berupa penurunan tarif pajak yang bertujuan memperkecil besarnya beban pajak yang harus dibayarkan. Berdasarkan pengujian hipotesis, insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Artinya semakin tinggi insentif pajak atau fasilitas perpajakan berupa penurunan tarif pajak yang di terima wajib pajak, maka semakin ringan beban pajak yang ditanggung sehingga dapat menimbulkan perasaan senang hati ketika membayar pajak tepat waktu dan wajib pajak tidak sampai terkena sanksi maupun teguran pajak. Berdasarkan hasil penelitian, maka variabel insentif pajak menggunkan dua indikator yaitu, kemudahan dalam melaporkan kewajiban pajak dan manfaat yang diperoleh masyarakat. Tanggapan responden mengindikasikan bahwa wajib pajak sangat mengharapkan pemerintah memberikan perhatian terhadap insentif yang adil dan melindungi tenaga kerja dari pengangguran.

Secara teoritis, niat untuk berperilaku yang dijelaskan oleh *Planned Behavior Theory* dapat menghubungkan antara insentif pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Menurut Ajzen dalam Mahyarni (2013) sikap terhadap perilaku ditentukan oleh keyakinan yang diperoleh mengenai konsekuensi dari suatu perilaku. Niat untuk membayar pajak akan muncul dalam diri seorang wajib pajak yang didukung oleh

persepsi baik dari pemerintah dengan aturan yang mendukung, seperti adanya insentif pajak yang diatur dalam PMK 44/2020. Wajib pajak merasakan manfaat dengan adanya peraturan mengenai insentif pajak sehingga keyakinan ini mampu memperkuat sikap wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Selain itu, penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Latief et al., (2020) dan Rachmawati & Ramayanti (2016) yang menjelaskan pemberian insentif pajak penghasilan dalam kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan. Hasil penelitian ini memberi makna bahwa perpajakan dengan tujuan memberikan perangsang pengguna pajak bukan untuk maksud menghasilkan pendapatan pemerintah saja, melainkan pula memberikan dorongan ke arah perkembangan ekonomi.

### **Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Sidoarjo**

Hipotesis ke dua penelitian ini menyatakan kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Sidoarjo. Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh hasil yang menyatakan kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Temuan ini memiliki persamaan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Mulya (2020), Muslimah (2020), Mandowally et al., (2020), dan Fina idamatul Fitri & Mustapita (2019) yang menjelaskan kualitas sumber daya manusia dalam kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil pengaruh positif dan signifikan.

Secara teoritis faktor yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang yaitu persepsi kontrol yang dijelaskan dalam *Planned Behavior Theory* dapat menghubungkan antara kualitas sumber daya manusia dengan kepatuhan wajib pajak. Adanya kualitas terhadap pekerja tentunya juga akan menimbulkan efektifitas kinerja yang baik. Kinerja sumber daya



manusia yang baik dalam proses pelayanan terhadap wajib pajak bisa membuat wajib pajak tidak merasa takut untuk datang membayar pajak. Wajib Pajak yang telah dilayani oleh pekerja yang berkualitas, akan menanamkan pemikiran yang positif, dengan demikian wajib pajak akan patuh dalam kewajiban pajak mereka. Artinya semakin tinggi kualitas sumber daya manusia maka semakin tinggi kesadaran wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Dibuktikan dengan tanggapan responden yang mengindikasikan responden setuju bahwa kualitas sumber daya manusia yang terdapat di Kantor Pajak Sidoarjo membantu, bersikap ramah, dan memahami pelayanan *online* sehingga memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan bisa dibalang tidak ada rasa kekecewaan terhadap pegawai fiskus yang sudah memberikan pelayanan terbaik bagi wajib pajak.

#### **Pengaruh Kepuasan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Sidoarjo**

Kepuasan atau ketidakpuasan wajib pajak adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk/jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh hasil yang menyatakan kepuasan pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Temuan ini memiliki persamaan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Masunga et al., (2020) dan penelitian yang dilakukan oleh Suarjana et al., (2020) menjelaskan kepuasan pelayanan dalam kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil pengaruh positif dan signifikan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayuba et al., (2016) yang menjelaskan kepuasan pelayanan perpajakan dalam kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil tidak berpengaruh signifikan.

Reaksi, persepsi serta kontrol yang dijelaskan *Planned Behavior Theory* dapat

menghubungkan antara kepuasan pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Niat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya muncul dalam diri sendiri dengan didukung aturan yang berlaku jika wajib pajak tidak menyelesaikan kewajibannya maka akan mendapat teguran, sanksi ataupun denda perpajakan. Responden membuktikan bahwa layanan dari fiskus mempengaruhi kepatuhannya untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak tidak melakukan kewajiban pajaknya maka akan dikenakan sanksi maupun denda pajak yang membuat wajib pajak akan membayar lebih besar dari nominal awal yang dibayarkan bahkan akan mempersulit kehidupan sehari-harinya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pelayanan maka dapat menimbulkan kesadaran wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Kepuasan Pelayanan dapat dikatakan pula menjadi salah satu faktor dalam menimbulkan kepatuhan wajib pajak.

#### **KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

Berdasarkan pada hasil analisis maka peneliti dapat menyimpulkan jawaban dari perumusan masalah serta dapat membuktikan hipotesis penelitian dari hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut: (1) Insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Artinya semakin tinggi insentif pajak atau fasilitas perpajakan berupa penurunan tarif pajak yang di terima wajib pajak, maka semakin ringan beban pajak yang ditanggung sehingga dapat menimbulkan perasaan senang hati ketika membayar pajak tepat waktu dan wajib pajak tidak sampai terkena sanksi maupun teguran pajak. (2) Kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Sidoarjo. Artinya semakin tinggi kualitas sumber daya manusia maka semakin tinggi kesadaran wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. (3)

Kepuasan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Artinya wajib pajak sadar akan kewajibannya untuk tetap membayar pajak, sehingga jika wajib pajak melanggar aturan yang berlaku akan terkena teguran, sanksi maupun denda perpajakan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan. Adapun keterbatasan pada penelitian ini sebagai berikut: (1) Keterbatasan penelitian ini mencakup status pekerjaan dari responden dimana peneliti mendapatkan responden pekerja yang sebagaimana umumnya sudah dipastikan patuh terhadap kewajiban perpajakannya karena sudah dipotong secara otomatis oleh perusahaan tempat bekerja sehingga jika menggunakan responden pekerja kurang efektif dan lebih berfokus kepada pelaku UMKM atau pemberi kerja. (2) Kuesioner penelitian ini tersebar sampai luar Sidoarjo sehingga menyebabkan adanya responden yang berasal dari luar daerah Sidoarjo dan responden tersebut tidak dapat digunakan. (3) Penyebaran kuesioner sedikit mengalami kesulitan mendapatkan responden karena pandemi Covid-19 sehingga penyebaran dilakukan melalui via online, dan disaat penyebaran ada yang mengisi kuesioner ada yang tidak. (4) Peneliti kurang memonitor dan mengontrol responden selama pengisian kuesioner karena via online sehingga tidak dapat memantau secara langsung. (5) Penelitian ini berfokus pada pengaruh langsung antar variabel tanpa memediasi.

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan antara lain: (a) Diharapkan untuk mengambil sampel pelaku UMKM atau pemberi kerja. (b) Diidentifikasi kuesioner tidak memasukkan kriteria pekerja, karena karyawan atau wajib pajak orang pribadi sudah dipastikan patuh. (c) Diharapkan dalam penelitian selanjutnya peneliti harus bisa

mengembangkan atau membuat inovasi penyebaran kuesioner via online agar responden dapat dengan mudah mengisi kuesioner. (d) Butir pertanyaan pada kuesioner disarankan minimal membuat 4 butir pertanyaan agar data tersebut dapat dinyatakan valid dan reliabel. (e) Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memonitor dan membimbing responden untuk pengisian kuesioner agar tujuan yang akan diteliti dapat ditemukan dengan mudah. (f) Peneliti selanjutnya lebih di gali lebih dalam lagi dan dispesifikasikan akan program program dari Kantor Pelayanan Pajak di Sidoarjo sehingga dapat dengan mudah menyesuaikan fenomena yang terjadi disaat itu.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Alda Sitohang dan Romulo Sinabutar. (2020). *Analisis Kebijakan Isentif Pajak Di Tengah Wabah Covid-19 Di Indonesia* Alda Sitohang dan Romulo Sinabutar. 14–25.
- Andreassen, & T.W. (1995). (Dis)satisfaction with Public Service: the Case of Public Transportation. *Journal of ServiceS Marketing*, 9(5), 30–41.  
<https://doi.org/10.1108/08876049510100290>
- Andreassen, & W, T. (1994). Satisfaction, Loyalty, and Reputation as Indicators of Customer Orientation in the Public Sector. *International Journal of Public Sector Management*, 7(2), 16–34.  
<https://doi.org/10.1108/09513559410055206>
- Ayuba, A., Puteri, T., & Safinaz, I. (2016). Factors, psychological factors and tax compliance : Evidence from nigerian SMEs. *Management Journal*, 20(December), 41–57.
- Erica, D., & Vidada, I. A. (2020). *Prosedur Penghitungan Insentif PPh Pasal 21 Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Indonesia*. 18(2), 139–146.
- Farah Latifah Nurfauziah, A. R. S. H. (2017). *Modernisasi Administrasi*

- Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Bandung. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2.
- Fina Idamatul Fitri, M. M., & Mustapita, A. F. Mustapita. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak, Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Malang Selatan)*. 82–94.
- Fishbein, & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior : An Introduction to Theory and Research* (reading). Addison-Wesley.
- Ghozali. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (Edisi 4). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadiwijaya, H., & Febrianty, F. (2019). The Effect of Service Quality and Tax Sanctions on Service Satisfaction. *Etikonomi*, 18(2), 197–208. <https://doi.org/10.15408/etk.v18i2.7428>
- Hasibuan. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara.
- Icek, A. (1991). The Theory of Planned Behavior Organizational Behavior and Human Decision Processes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Keuangan, M. (2019). Laporan Kinerja Kementerian Keuangan tahun 2016. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Keuangan, M. (2020). *PMK No 44/PMK.03/2020 Tentang Insentif Pajak Untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi Corona Virus Disease 2019. 19*.
- 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/jmkip.v3i2.620>
- Kuncoro. (2001). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Asumsi Klasik* (Cetakan Pe). Alfabeta.
- Latief, S., Zakaria, J., & Mapparenta. (2020). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah , Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center of Economic Student Journal*, 3(3).
- Mahyarni, M. (2013). Theory Of Reasoned Action Dan Theory Of Planned Behavior (Sebuah Kajian Historis Tentang Perilaku). *Jurnal El-Riyasah*, 4(1), 13. <https://doi.org/10.24014/jel.v4i1.17>
- Mandowally, B. M. F., Allolayuk, T., & Matani, C. D. (2020). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Jayapura). *Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah*, 15(1), 46–56.
- Masunga, F. J., Mapesa, H. J., & Box, P. O. (2020). Quality Of E-Tax System And Its Effect On Tax Compliance ( Evidence From Large Taxpayers In Tanzania ) Mwakibete Andwilile Nyalle International International of Commerce of Commerce and and Finance Finance 2 . 1 Theoretical Foundation. *International Journal of Commerce and Finance*, 6(2), 145–158.
- Muarifah, T. (2014). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdapat pada KPP Pratama Semarang Selatan). *Jurusan Akuntansi*.
- Muhammad, F. H., & Mildawati, T. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan

- Kualitas Pelayanan Pembayaran Perpajakan . Dengan adanya perkembangan teknologi maka Direktorat Jendral Pajak ( DJP ) berusaha untuk memberikan pelayanan terbaru yaitu pelaporan dengan sistem online yaitu dengan E-Filing . *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*.
- Mulya, ali sandy. (2020). Effectiveness Of Msap, Fiscus Services And Taxation Sanctions On Tax Obligation Compliance With Patriotism As Intervening Variables. *Jasa (Jurnal Akuntansi, Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi)*, 4(1), 2–3.
- Musadieq, M. Al, & Nurtjahjono, G. E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(1), 1–5.
- Muslimah, I. N. (2020). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 13(1), 15. <https://doi.org/10.25105/jipak.v13i1.4950>
- Nilawati, H. C. (2013). *Pengaruh Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Malang Jawa Timur*. 1, 1–11.
- Nurhakim, T., Pratomo, D., & Ak, M. (2015). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Proceeding of Management*, 2(3), 3426–3433.
- 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>
- Rakayana, W. (2013). *E-Filing Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan*.
- Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Savilla, P., Dzulkrirom, M., & Zahroh, A. R. (2018). Pengaruh Administrasi Perpajakan Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di KPP Pratama Malang Selatan). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 55(3), 48–54.
- Sedarmayanti. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (p. 287). PT Refika Aditama.
- Solimun. (2002). *Multivariate Analysis Structural Modeling (SEM) Lisrel dan Amos*. Fakultas MIPA.
- Suarjana, A., Partika, I. D. M., Jaya, I., & ... (2020). Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak Serta Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(2), 147–159. <http://ojs.pnb.ac.id/index.php/GBK/article/view/1997>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Supadmi, & Luh, N. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, 4, 1–14.
- Utari, G. A. K. D., Datrini, L. K., & Ekayani, N. N. S. (2020). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tabanan. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 1(1), 34–38. <https://doi.org/10.22225/jraw.1.1.1542.34-38>
- Zaithaml, Bitner, & Gremler. (2006). *Service Marketing Fourth edition (exclusive)*. Prentice Hall.

