

THE INFLUENCE OF TAX INCENTIVES, TAXPAYER AWARENESS AND TAX SERVICE QUALITY ON UMKM TAXPAYER COMPLIANCE DURING THE PANDEMIC (Case Study on SME Taxpayers in the Subang Region)

Intan Cynthia¹, Indah Umiyati², Asep Kurniawan³

¹Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja, Indonesia

²Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja, Indonesia

³Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja, Indonesia
intancynthia587@gmail.com

INFO ARTIKEL

Histori Artikel :

Tgl. Masuk : 7 Agustus 2022

Tgl. Diterima : 21 Agustus 2022

Tersedia Online : 31 Agustus 2022

Keywords:

Tax Incentives, Taxpayer

Awareness, Tax Service

Quality, Taxpayer Compliance.

ABSTRAK/ABSTRACT

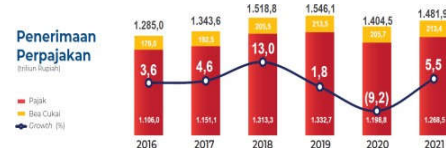
This study aims to determine the effect of tax incentives, taxpayer awareness and quality of tax services on MSME taxpayer compliance during the pandemic in the Subang area.

This study uses quantitative methods. The data source of this research is the primary data source. Types of primary data using a questionnaire. This questionnaire was given to MSME taxpayers in the Subang area. Based on the sampling method, it uses quota sampling with a total of 102 respondents.

The results show that tax incentives have no effect on taxpayer compliance, taxpayer awareness affects taxpayer compliance, tax service quality affects taxpayer compliance, tax incentives, taxpayer awareness, tax service quality affects taxpayer compliance.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan kontribusi menurut undang-undang (dipaksa) yang dilakukan oleh individu ke kas negara dan tidak memperoleh pembayaran timbal balik yang dapat ditunjukkan secara langsung yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H.). Pajak menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah iuran wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang dilakukan dengan paksaan tanpa imbalan langsung berdasarkan undang-undang dan digunakan untuk keperluan negara sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.



Gambar 1

Kontribusi Penerimaan dan Perpajakan dalam APBN 2016-2021

Sumber: UU APBN dan Nota Keuangan, 2021, Advertorial RAPBN, 2021

Penerimaan perpajakan dimasa pemulihan tahun 2021 diproyeksikan tumbuh optimal 5,5% dengan fokus kebijakan mendukung pemulihan ekonomi dan melanjutkan reformasi. Dalam mencapai target penerimaan dalam APBN, DJP berusaha melakukan optimalisasi penerimaan pajak dengan tetap menjaga iklim investasi dan menggerakkan roda perekonomian

didalam negeri.



Gambar 2
Pertumbuhan Penerimaan Perpajakan 2016-2021

Sumber: UU APBN dan Nota Keuangan, 2021, Informasi APBN, 2021

Penerimaan perpajakan tahun 2021 tumbuh 2,9% dengan fokus pada kebijakan yang mendukung pemulihan ekonomi dan melanjutkan reformasi. Periode 2016-2019, penerimaan perpajakan tumbuh rata-rata sebesar 6,4% pertahun sejalan dengan kinerja ekonomi yang meningkat tahun 2020, perpajakan diperkirakan berkontraksi 9,2% sebagai dampak pandemi covid-19. Tahun 2021 ditargetkan tumbuh sebesar 2,9% seiring dengan peningkatan aktivitas ekonomi.

Insentif pajak ditengah pandemi covid-19, karena dinilai dapat memberikan kemudahan bagi sektor perekonomian yang terdampak. Para pelaku UMKM dapat mengajukan insentif pajak sampai akhir tahun 2021, yaitu insentif PPh final tarif 0,5% yang ditanggung pemerintah (DTP), UMKM tidak perlu lagi melakukan setoran pajak. pihak-pihak yang bertransaksi dengan UMKM juga tidak perlu melakukan pemotongan pajak saat bertransaksi. Dengan adanya insentif pajak, tentu akan sangat bermanfaat bagi para pelaku UMKM, terutama bagi usaha yang terdampak pandemi. Insentif pajak yang diberikan pemerintah memberikan kemudahan bagi para pelaku UMKM, karena Wajib Pajak UMKM tidak perlu melakukan penyeteroran pajak terutang, tetapi hanya perlu melakukan laporan realisasi disetiap bulannya. Hal ini akan meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melakukan pelunasan atas

kewajiban perpajakannya. Selain itu juga adanya insentif pajak ini akan menyelamatkan para pelaku UMKM dari kebangkrutan akibat pandemi, sehingga kegiatan ekonomi kalangan UMKM tetap dapat berjalan sebagai mana mestinya tanpa terbebani dengan pajak. (Pajak.com, 2020).

KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Atribusi

Menurut Yanah (2013), teori atribusi adalah teori yang menjelaskan perilaku seseorang yang dapat dilihat baik dari internal maupun eksternal. Internal meliputi sifat, karakter, dan sikap, sedangkan eksternal meliputi adanya tekanan untuk memaksa seseorang melakukan suatu tindakan tertentu. Teori atribusi bertujuan untuk menemukan dan memahami penyebab perilaku yang kita amati dan untuk mengetahui perilaku seseorang tersebut disebabkan oleh faktor internal atau eksternal.

Raharjo (2012) menyatakan bahwa atribusi adalah proses dimana seseorang dapat menarik kesimpulan tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku orang lain dan diri sendiri. Internal adalah perilaku seseorang yang diyakini berada dibawah kendali individu, seperti ciri-ciri kepribadian, kesadaran dan kemampuan. Eksternal adalah perilaku seseorang yang diyakini terjadi karena tekanan keadaan tertentu akan mempengaruhi perilaku seseorang (Mustafa, 2011). Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini adalah bahwa individu menentukan perilaku kepatuhan ataupun ketidakpatuhan untuk memenuhi kewajiban dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang dipengaruhi oleh faktor internal atau eksternal.

Insentif Pajak

Insentif pajak merupakan sebuah penawaran oleh pemerintah, melalui manfaat pajak, dalam aktivitas tertentu, seperti kontribusi uang untuk aktivitas yang berkualitas, dikenal sebagai insentif

pajak. Perpajakan bertujuan untuk rangsangan atau mengurangi. Penggunaan pajak tidak hanya untuk tujuan menghasilkan pendapatan pemerintah, tetapi juga untuk merangsang pembangunan ekonomi di bidang tertentu (Winardi, 2011). Menurut Erly Suandy (2006), secara umum ada empat jenis insentif pajak yaitu: pengecualian dari pengenaan pajak; pengurangan dasar pengenaan pajak; pengurangan tarif pajak; penangguhan pajak. insentif pajak berupa keringanan pajak merupakan jenis insentif yang paling umum. Jenis insentif ini memberikan hak kepada wajib pajak untuk tidak dikenakan pajak selama jangka waktu yang ditetapkan oleh pemerintah.

Insentif pajak bagi pelaku UMKM, Menteri keuangan telah menerbitkan peraturan Menteri keuangan (PMK) PMK-44/PMK.03/2020 Tentang insentif pajak untuk wajib pajak terdampak Pandemi Corona Virus Disease 2019. Tarif 0,5% yang diatur oleh PP 23/2018 tentang pajak penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu diperuntukkan bagi UMKM dengan peredaran bruto selama setahun tidak lebih dari 4,8 miliar. Dengan ketentuan tersebut, PPh final 0,5% untuk pelaku UMKM, ditanggung pemerintah (DTP) atau dibebaskan. Wajib pajak UMKM tidak perlu melakukan setoran pajak dan pemotongan pajak tidak melakukan pemotongan pajak pada saat melakukan pembayaran kepada pelaku UMKM. Menurut Siti Rumi Maywulan Safitri (2021) indikator insentif pajak yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Mengerti dan paham dengan adanya program insentif pajak final.
2. Syarat dan ketentuan untuk pengajuan insentif pajak UMKM sangat mudah.
3. Adanya insentif pajak membuat UMKM menjadi termotivasi untuk lapor SPT masa dan SPT tahunan tepat waktu.
4. Wajib pajak sangat terbantu dengan adanya insentif pajak.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan keadaan

mengetahui, sedangkan perpajakan adalah masalah pajak, jadi kesadaran pajak merupakan keadaan mengetahui atau memahami pajak (Yusnidar, 2015). Kesadaran pajak merupakan kesediaan untuk memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang mendukung pembangunan negara.

Kesadaran wajib pajak merupakan syarat wajib pajak untuk mengetahui, memahami dan menerapkan peraturan perpajakan secara benar maka semakin baik pemahaman dan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan sehingga meningkat kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2010). Menurut Inigo Haryo Wibisono (2020) indikator kesadaran wajib pajak yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Membayar pajak karena kesadaran diri.
2. Penundaan negara dapat merugikan negara.
3. Pajak yang dibayarkan dapat digunakan untuk menunjang pembangunan negara.
4. Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayarsangat merugikan negara.
5. Kesadaran membantu untuk taat pada perpajakan.

Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan penyebab eksternal karena dilakukan oleh fiskus dan dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam sikap dan tindakan untuk mematuhi kewajiban perpajakan. (Purnaditya & Rohman, 2015) Kualitas pelayanan perpajakan merupakan pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Djp berupaya untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan menawarkan layanan online dan wajib pajak untuk melaporkan SPT sesuai waktu yang ditentukan dalam PMK-86/PMK.03/2020, termasuk penyuluhan secara berkelanjutan melalui berbagai media dengan harapan masyarakat akan lebih mengetahui, mengakui, menghormati dan mematuhi peraturan

perpajakan. Menurut

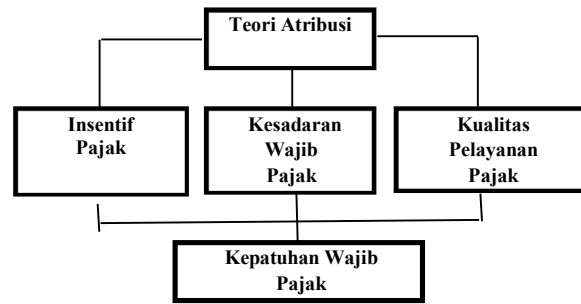
A. Pasuraman (2021) indikator kualitas pelayanan pajak yang digunakan adalah sebagai berikut: Tangibles; Reliability; Responsiveness; Assurance; Empathy.

Kepatuhan Wajib Pajak

Ketaatan mengacu pada menaati aturan. Jadi kepatuhan adalah ketaatan untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. (Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBHI, 2008). Kepatuhan dapat dilakukan dari waktu ke waktu oleh Direktorat Jendral Pajak dan diharapkan para wajib pajak perlahan-lahan mulai menyadari pentingnya pajak bagi suatu negara. Pemerintah telah mengambil beberapa langkah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak saat melaporkan pajak, sebagai bagian dalam pembentukan basis data yang valid antara lain menciptakan pelayanan publik profesional, mengelola uang pajak secara adil dan transparan, serta membuat peraturan perpajakan yang mudah dipahami wajib pajak, dan meningkatkan tindakan dalam penegakan hukum jika wajib pajak tidak patuh. Indonesia menganut *system self-assessment* agar sistem ini berjalan efektif dan lancar. Kepercayaan ini harus diimbangi dengan upaya penegakan hukum dan pengawasan ketat kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya (Rusyidi dan Nurhikmah, 2018). Menurut Rachmawati dan Ramayanti (2016) indikator kepatuhan wajib pajak yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan wajib pajak untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.
2. Wajib pajak mengisi SPT dengan benar sesuai ketentuan perundang-undangan
3. Ketepatan waktu wajib pajak dalam pelaporan SPT.
4. Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar.
5. Mampu melakukan perhitungan pajak dengan benar.

Kerangka Pemikiran



Gambar 2
Kerangka Pemikiran
Sumber: Penulis, 2022.

Hipotesis

Pengaruh Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Insentif pajak merupakan sebuah penawaran oleh pemerintah, melalui manfaat pajak, dalam aktivitas tertentu, seperti kontribusi uang untuk aktivitas yang berkualitas, dikenal sebagai insentif pajak. Perpajakan bertujuan untuk rangsangan atau mengurangi. Penggunaan pajak tidak hanya untuk tujuan menghasilkan pendapatan pemerintah, tetapi juga untuk merangsang pembangunan ekonomi di bidang tertentu. Penelitian yang dilakukan denny fahrizal prasetyo (2020) menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, nuskha dhuratun, diana nur, sudaryanti dwiyanti (2021) menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh secara simultan, sedangkan dwi syanti, widyasari, nataherwin (2020) menunjukkan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 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 menurut beberapa responden adalah fasilitas pajak yang memang harus dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh wajib pajak.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Insentif Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran merupakan keadaan mengetahui, sedangkan perpajakan adalah masalah pajak, jadi kesadaran pajak merupakan keadaan mengetahui atau memahami pajak (Yusnidar,2015). Kesadaran pajak merupakan kesediaan untuk memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang mendukung pembangunan negara. Penelitian yang dilakukan adinda elfon fitria, yaya sonjaya, Muhammad ridhwansyah pasolo (2021), Pelinta Tarigan, SE, M.Akt, BKP (2021) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Pada KPP Pratama Jayapura. Jika Kesadaran Wajib Pajak meningkat, maka peningkatan tersebut diikuti oleh peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0,221 atau 22,1 % pada KPP Pratama Jayapura. Hasil penelitian ini relevan dengan teori atribusi dimana kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak. Semakin meningkatnya Kesadaran Wajib Pajak pada diri WPOP KPP Pratama Jayapura, maka mampu meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jayapura. Wajib pajak menyadari bahwa pembayaran pajak penting karena memberikan kontribusi yang besar atas pembangunan infrastruktur dan kesejahteraan rakyat di Jayapura. Dengan membayar pajak, secara tidak langsung wajib pajak ikut berkontribusi dalam memajukan Kota Jayapura. Dengan meningkatnya kesadaran tersebut, maka wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Jayapura semakin patuh terhadap kewajibannya dalam membayar pajak.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H2: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan penyebab eksternal karena dilakukan oleh fiskus dan dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam sikap dan tindakan untuk mematuhi kewajiban perpajakan. (Purnaditya & Rohman,2015). Penelitian yang dilakukan denny fahrizal prasetyo (2020) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak adalah kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, agus Widodo & hetty muniroh (2021) menunjukkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak umkm sedangkan penelitian adinda elfon fitria, yaya sonjaya, Muhammad ridhwansyah pasolo (2021) kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jayapura Selama Masa Pandemi Covid-19. 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 memberikan dampak positif dan juga kemudahan bagi para wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajaknya, sehingga wajib pajak merasa puas.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H3: Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Insentif Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Insentif pajak merupakan sebuah penawaran oleh pemerintah, melalui manfaat pajak, dalam aktivitas tertentu, seperti kontribusi uang untuk aktivitas yang berkualitas, dikenal sebagai insentif pajak. Kesadaran merupakan keadaan mengetahui, sedangkan perpajakan adalah masalah pajak, jadi kesadaran pajak merupakan keadaan mengetahui atau memahami pajak (Yusnidar,2015). Kesadaran pajak merupakan kesediaan

untuk memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang mendukung pembangunan negara. Kualitas pelayanan pajak merupakan penyebab eksternal karena dilakukan oleh fiskus dan dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam sikap dan tindakan untuk mematuhi kewajiban perpajakan (Purnaditya & Rohman, 2015).

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H4: Insentif Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sumber data penelitian ini adalah sumber data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM di kabupaten subang. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *sampling kouta*.

Selain itu, dalam penelitian ini juga dilakukan uji kualitas data, uji asumsi klasik dan juga uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Hasil
Insentif Pajak (X1)	X1.1	0,810	0.1946	Valid
	X1.2	0,789	0.1946	Valid
	X1.3	0,834	0.1946	Valid
	X1.4	0,798	0.1946	Valid
	X1.5	0,832	0.1946	Valid
Kesadaran Wajib	X2.1	0,720	0.1946	Valid
	X2.2	0,774	0.1946	Valid
	X2.3	0,770	0.1946	Valid

Pajak (X2)	X2.4	0,811	0.1946	Valid
	X2.5	0,794	0.1946	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	X3.1	0,727	0.1946	Valid
	X3.2	0,729	0.1946	Valid
	X3.3	0,727	0.1966	Valid
	X3.4	0,651	0.1946	Valid
	X3.5	0,737	0.1946	Valid
	X3.6	0,717	0.1946	Valid
	X3.7	0,618	0.1946	Valid
	X3.8	0,703	0.1946	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1.1	0,693	0.1946	Valid
	Y1.2	0,773	0.1946	Valid
	Y1.3	0,846	0.1946	Valid
	Y1.4	0,717	0.1946	Valid
	Y1.5	0,822	0.1946	Valid

Sumber: Data diolah, 2022.

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukkan bahwa semua item yang diuji dengan r hitung $>$ r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan kuesioner dalam penelitian dinyatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Critical Value	Keterangan
Insentif Pajak (X1)	0,869	0,60	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	0,828	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	0,850	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,821	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2022.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach alpha $>$ 0,60, Maka dapat disimpulkan bahwa semua

pertanyaan kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan *one-sample kolmogrov-smirnov test* menunjukkan nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3
Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	4.010	1.309
X1	-.010	.064
X2	.464	.093
X3	.213	.063

Sumber: Output IBM SPSS Statistics Versi 25, 2022.

Berdasarkan hasil uji asumsi regresi berganda pada tabel diatas, angkayang berada *unstandardized coefficients*, makan dapat dihasilkan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 4,010 - 0,010X_1 + 0,464X_2 + 0,213X_3 + e$$

Persamaan regresi berganda memiliki arti sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 4,010 artinya bahwa variabel insentif pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak maka variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 4,010.
2. Variabel insentif pajak menunjukan nilai koefisien regresi sebesar -0,010 artinya mengalami peningkatan, maka akan menyebabkan peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar - 0,010.
3. Variabel kesadaran wajib pajak menunjukan nilai koefisien regresi sebesar 0,464 artinya mengalami peningkatan, maka akan menyebabkan peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,464.
4. Variabel kualitas pelayanan pajak menunjukan nilai koefisien regresi sebesar 0,213 artinya mengalami

peningkatan, maka akan menyebabkan peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,213.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	t	Sig.
1 (Constant)	3.063	.003
X1	-.161	.873
X2	4.998	.000
X3	3.377	.001

Sumber: Output IBM SPSS Statistics Versi 25, 2022.

Dari tabel diatas, maka hasil pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t variabel insentif menunjukkan nilai t hitung sebesar $0, -161 > 1,98447$ (t hitung > t tabel) nilai signifikasi sebesar $0, -161 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Berdasarkan hasil uji t variabel kesadaran wajib pajak menunjukan nilai t hitung sebesar $4,998 > 1,98447$ (t hitung > t tabel) nilai signifikasi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Berdasarkan hasil uji t tabel 4.6 diatas variabel kualitas pelayanan pajak menunjukan nilai t hitung sebesar $3,377 > 1,98447$ (t hitung > t tabel) nilai signifikasi sebesar $0,001 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Simultan

Tabel 5
Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	F	Sig.
1 Regression	57.062	.000 ^b
Residual		
Total		

Sumber: Output IBM SPSS Statistics Versi 25, 2022.

Berdasarkan hasil uji F tabel diatas menunjukkan f hitung sebesar 57,062 dengan nilai signifikasi 0,000 sedangkan f tabel 2,70 dengan nilai signifikasi $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel insentif pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak berpengaruh simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.797 ^a	.636	.625	1.50763

Sumber: Output IBM SPSS Statistics Versi 25, 2022.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai adjusted R square 0,625 atau 62,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh insentif pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak sebesar 62,5% sedangkan sisanya yaitu sebesar 37,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t pada H1, menunjukkan bahwa hasil t hitung sebesar $0,161 > 1,98447$ (t hitung $>$ t tabel) nilai signifikasi sebesar $0,161 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak yang

berarti tidak terdapat pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Denny Fahrizal Prasetyo (2020) menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan Nuskha Dhuratun, Diana Nur, Sudaryanti Dwiyanti (2021) menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh secara simultan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Dwi Syanti, Widyasari, Nataherwin (2020) menunjukkan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya pandemi perekonomian sedang menurun dan dengan diberikannya insentif bertujuan untuk meningkatkan penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak, namun hal tersebut belum tentu sejalan dengan lancar dan mulus, karena terdapat kendala seperti penurunan daya beli, serta perubahan pola spending saving dimasyarakat dalam menghadapi pandemi. Apabila daya beli menurun, maka permintaan juga menurun. Selain itu dampak terberat adanya pembatasan sosial berskala besar diberbagai daerah, yang mengakibatkan penghasilan menurun. Sehingga bahwa pemberian insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak selama pandemi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa insentif pajak yang diberikan pemerintah selama masa pandemi, tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dikarenakan UMKM diwilayah subang sebagian besar tidak mengetahui cara untuk mendaftar insentif pajak sehingga tidak memanfaatkan insentif pajak yang telah diberikan oleh pemerintah.

Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t pada H2, menunjukkan bahwa hasil t hitung sebesar $4,998 > 1,98447$ (t hitung $>$ t tabel) nilai signifikasi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Adinda Elfon Fitria, Yaya Sonjaya, Muhammad Ridhwansyah Pasolo (2021), Pelinta Tarigan (2021) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib. Hasil penelitian ini relevan dengan teori atribusi dimana kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor internal yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak. Meningkatkan kesadaran wajib pajak maka dapat meningkatkan kemampuan kepatuhan wajib pajak.

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa kesadaran wajib pajak bagi pelaku UMKM di wilayah subang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dikarenakan sebagian besar pelaku UMKM telah menyadari bahwa pembayaran pajak merupakan hal penting yang dapat meningkatkan pembangunan negara dan memberikan kontribusi, sehingga pelaku umkm akan semakin patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t pada H3, menunjukan bahwa hasil t hitung sebesar $4,379 > 1,98498$ (t hitung > t tabel) nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan penelitian Adinda Elfon Fitria, Yaya Sonjaya, Muhammad Ridhwansyah Pasolo (2021) kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jayapura Selama Masa Pandemi Covid-19.

Hal penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Agus Widodo & Hetty Muniroh (2021) menunjukan bahwa pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dan Denny Fahrizal Prasetyo (2020) menunjukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa responden merasakan pelayanan yang

diberikan oleh fiskus, seperti wajib pajak ramah, memberikan arahan yang jelas dan dipahami oleh wajib pajak meskipun beberapa layanan dilakukan secara online. Hal ini juga berdampak positif dan juga memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga wajib pajak merasa puas.

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan pajak bagi pelaku UMKM di wilayah subang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dikarenakan pelayanan yang diberikan aparat pajak membuat pelaku UMKM merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan yang berupa informasi yang jelas, lengkap dan benar.

Insentif Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji f pada H4, menunjukan bahwa hasil f hitung sebesar 57,062 dengan nilai signifikansi 0,000 sedangkan f tabel 2,70 dengan nilai signifikansi $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel insentif pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Denny Fahrizal Prasetyo (2020) menunjukan bahwa variabel insentif pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adinda Elfon Fitria, Yaya Sonjaya, Muhammad Ridhwansyah Pasolo (2021), Pelinta Tarigan (2021) menunjukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh simultan positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Insentif pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Subang,

- karena UMKM tidak mengetahui cara untuk mendaftar insentif pajak.
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Subang, karena pelaku UMKM telah menyadari bahwa pembayaran pajak merupakan hal penting yang dapat meningkatkan pembangunan negara.
 3. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Subang, karena UMKM merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak.
 4. Insentif pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Subang.

IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Adapun keterbatasan dalam penelitian yang telah dilakukan penelitian antara lain:

1. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang memungkinkan untuk UMKM tidak menunjukkan keadaan atau kondisi yang sebenarnya dalam mengisi kuesioner.
2. Sulit mendapatkan data responden dari pihak kantor pajak dan dinas UMKM, sehingga peneliti hanya menyebar kuesioner ke beberapa daerah di wilayah Subang saja.
3. Ada beberapa jumlah responden yang memiliki NPWP tetapi tidak pernah datang ke kantor pajak untuk melaporkan kewajibannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ghozali Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate. Dengan program IBM SPSS 25*. Badan penerbit-undipp
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 3. Bandung: Alfabeta

Jurnal dan Skripsi

- Bakkara, A. M. P. B. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Yogyakarta" (Doctoral Dissertation, Universitas Pembangunan Nasional" Veteran" Yogyakarta).
- Dewi, S., Widyasari, W., & Nataherwin, N. 2020. "Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19". *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 9(2).
- Dwi Cahyanti, M. O. N. I. C. A. 2017. "Pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan kondisi keuangan pengusaha terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kabupaten Magetan (Studi pada UMKM di Sentra Industri Penyakit Kulit Magetan)" (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Fitria, A. E., Sonjaya, Y., & Pasolo, M. R. 2021. "Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Wajib Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KKP Pratama Jayapura Selama Masa Pandemi Covid- 19)". *Accounting Journal Universitas Yapis Papua (Accju)*, 2(2), 72-87.
- Hamdani, R. 2016. "Pengaruh Pemeriksaan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada KPP Pratama Di Wilayah Kota Bandung)" (Doctoral Dissertation, Fakultas Ekonomi Unpas Bandung).
- Mahindra, M. I. 2020. "Pengaruh Perubahan Tarif, Sanksi Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM".
- Marasabessy, I. L. 2020. "Pengaruh Penurunan Tarif Pajak UMKM Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus Pada KPP Pratama Pondok Aren)" (Bachelor's

- thesis, Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Matussilmi, V. I. 2017. "Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris di Kabupaten Kebumen)"
- Nuskha, D., Diana, N., & Sudaryanti, D. 2021. "Pengaruh Pemberian Insentif Pajak di Tengah Pandemi Corona Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan (Spt) (Studi Kasus Pada Kpp Malang Utara)". *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 10(06).
- Oliandi, N. A., Astuti, T. P., & Siddiq, F. R. 2021. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Selama Pandemi Covid-19". *Wahana Riset Akuntansi*, 9(2), 91-105.
- Prasetyo, D. F. 2021. "Pengaruh Insentif Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Masa Pandemi (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya)".
- Pribadi, K. W. P. O. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pelayanan Fiskus".
- Putra, A. F. 2020. "Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Modernisasi Sistem". *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 7(01), 1-12.
- Rachmawati, N. A., & Ramayanti, R. 2016. "Manfaat Pemberian Insentif Pajak Penghasilan dalam Kepatuhan Wajib Pajak UMKM". *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 4(2), 176-185
- Safitri, S. R. M. 2021. "Efektivitas insentif pajak UMKM terhadap kepatuhan wajib pajak di masa pandemi covid19 pada wilayah KPP Pratama Malang Utara" (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Tarigan, P. 2021. "Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi Covid-19 Studi Kasus Pada Kpp Tigaraksa". *Lensa*, 15(2), 23-30.

Website

- [https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/04/rasio-kepatuhan-pelaporan-spt-pajak-tercapai-84-pada-2021#:~:text=Direktorat%20Jenderal%20Pajak%20\(DJP\)%20mencatat,kepatuhannya%20sebesar%2072%2C58%25](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/04/rasio-kepatuhan-pelaporan-spt-pajak-tercapai-84-pada-2021#:~:text=Direktorat%20Jenderal%20Pajak%20(DJP)%20mencatat,kepatuhannya%20sebesar%2072%2C58%25) (diakses pada tanggal 27 September 2022)
- <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel-dan-opini/menakar-penerimaan-pajak-di-tahun-pandemi/> (diakses pada tanggal 20 Oktober 2021)
- <https://www.kemenkeu.go.id/media/17266/apbn-kita-februari-2021.pdf> (diakses pada tanggal 13 Oktober 2021)
- <https://www.pajak.com/pwfmengenal-insentif-pajak-di-masa-pandemi-bagi-pelaku-umkm/> (di akses pada tanggal 20 Oktober 2021)
- <https://www.iaijawatimur.or.id/course/interest/detail/5> (diakses pada tanggal 27 November 2021)
- <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel-dan-opini/daftar-insentif-untuk-umkm-di-masa-dan-usulan-pasca-pandemi/> (diakses pada tanggal 27 November 2021)
- <https://subang.go.id/public/index.php/berita/parade-produk-umkm-kabupaten-subang-2021> (diakses pada tanggal 3 Desember 2021)
- <https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2021-02/LAKIN%20DJP%202020.pdf> (diakses pada tanggal 13 Oktober 2021)