

# Tax Incentives and Tax Service Quality on UMKM Taxpayer Compliance: In Lamongan Regency

**Fikri Nur Rachman**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Ahmad Dahlan Lamongan

Email : [fikrinurrachman7@gmail.com](mailto:fikrinurrachman7@gmail.com)

**Rita Nataliawati**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Ahmad Dahlan Lamongan

Email : [rita12natalia@gmail.com](mailto:rita12natalia@gmail.com)

**Rina Sulistyowati**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Ahmad Dahlan Lamongan

Email : [rinasulistyowati59@gmail.com](mailto:rinasulistyowati59@gmail.com)

---

**Keywords:**

*tax incentives, tax service quality, taxpayer compliance*

**Abstract**

*This study aims to determine the effect of tax incentives on the quality of taxpayer compliance tax services during the pandemic. The data analysis technique used in this study was multiple regression and the sample was selected using the convenience sampling method so that the researcher chose respondents based on the most easily found or obtained. The data collection method in this study used a questionnaire distributed via a google form link. The number of respondents in this study were 90 respondents who had criteria. The results of this study indicate that tax incentives have no effect on taxpayer compliance while the quality of tax services has an effect on taxpayer compliance.*

---

**Kata Kunci****Kata Kunci :**

Insentif pajak, kualitas pelayanan pajak, kepatuhan pajak.

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh insentif perpajakan terhadap kualitas pelayanan perpajakan kepatuhan wajib pajak selama pandemi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda dan sampel dipilih dengan metode *convinence sampling* sehingga peneliti memilih responden berdasarkan yang paling mudah ditemui atau didapatkan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang didistribusikan melalui tautan formulir *google*. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 90 responden yang memiliki kriteria. Hasil studi ini menunjukkan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap wajib pajak kepatuhan.

## 1. PENDAHULUAN

Di awal tahun 2020, akibat covid-19 dunia menghadapi krisis pada sektor ekonomi dan Kesehatan. Menteri Keuangan (Menkeu) Sri Mulyani Indrawati mengatakan pertumbuhan PDB melambat sebesar 2,3 persen. Nilai tukar rupiah terhadap dollar naik menjadi Rp17.500 dengan inflasi mencapai 3,9 persen, dengan sektor ekspor -14,00 persen dan sektor impor -14,50 persen (dikutip dari konferensi pers Sri Mulyani pada 1 April 2020).

Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2020 tentang kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan untuk mengatasi ancaman yang mempengaruhi stabilitas ekonomi nasional. Perpu ini memuat berbagai kebijakan fiskal pemerintah, termasuk bidang perpajakan

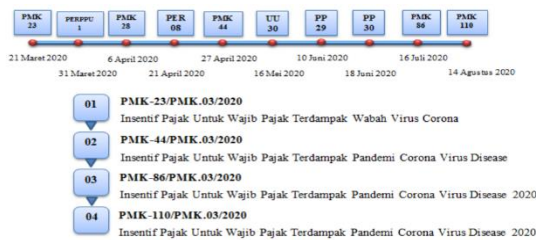
dan sektor keuangan untuk mencegah krisis akibat wabah virus corona.

Liputan6.com - pada 22 Juli 2020, Pemerintah memberikan dukungan fiskal berupa insentif pajak sebagai langkah mitigasi sejak bulan April hingga bulan September 2020.

Sekitar 12.000 wajib pajak di Jawa Timur yang menggunakan stimulus pajak pandemic Covid-19 dari total 1,9 juta wajib pajak. Angka itu kurang dari 1 persen. Hal ini disebabkan oleh kurangnya edukasi wajib pajak mengenai insentif tersebut. Artinya kepatuhan wajib pajak menjadi isu penting untuk ditinjau.

Beberapa perubahan kebijakan yang dilakukan:

**Gambar 1.**  
**Peralihan Kebijakan Insentif Pajak**



Penyesuaian layanan administrasi pajak selama pandemic covid-19 terganggu. DDTC melaporkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak (DJP) belum memutuskan tanggapan mengenai kebijakan untuk layanan tatap muka setelah keputusan PSBB jilid 2 wilayah Jakarta. Oleh karena itu, layanan tatap muka dibatasi dengan mematuhi protokol kesehatan yang ketat dan layanan online tetap dibuka.

Wajib pajak UMKM memanfaatkan keringanan pajak yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018. Menteri Keuangan Sri Mulyani mengatakan insentif pajak penghasilan (PPh) final untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sebesar Rp 800 M sepanjang tahun 2021. Insentif ini sudah dimanfaatkan oleh 138.635 pelaku UMKM. Realisasi penyaluran kredit Usaha Rakyat (KUR) sepanjang tahun 2021 mencapai Rp 281,86 triliun. Jumlah tersebut, penyaluran KUR didominasi oleh KUR segmen mikro sebesar 63,71 persen dan KUR kecil 32,71 persen.

Tahun 2016 berdasarkan Sensus Ekonomi yang dilaksanakan Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Lamongan, terdapat 130.006 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang menyerap 327.422 tenaga kerja. Adanya pandemi saat ini, UMKM tentu saja dihadapkan pada tantangan yang besar. Dampaknya pada permodalan, sebanyak 40 persen UMKM gulung tikar karena kesulitan mengembalikan modal, sedangkan dari sisi distribusi, riset dari Kemenkop melaporkan sebanyak 20,01 persen dan 22,90 persen mempengaruhi permintaan produksi. Riset mengatakan sekitar 62,84 persen secara total telah terkena dampak pandemi dengan indikasi

keluhan pada sektor distribusi. Keuntungan penjualan yang berkurang dan kesulitan mengembalikan modal. Sisanya sisanya 37,16 persen merupakan angka yang dilaporkan gulung tikar.

Penelitian Prasetyo (2020) tentang insentif terhadap kepatuhan menunjukkan hasil yang positif. Berbeda dengan penelitian Aprilia (2021) insentif menunjukkan hasil tidak signifikan. Kedua penelitian tersebut menunjukkan hasil yang berbeda. Artinya perlu dilakukan peninjauan insentif pajak yang diberikan oleh pemerintah melalui PMK digunakan oleh UMKM Kabupaten Lamongan dan upaya administratif yang dilakukan oleh KPP Pratama Lamongan terkait dengan insentif pajak UMKM. Data jumlah wajib pajak UMKM yang memanfaatkan insentif dilihat dari perbandingan antara wajib pajak dikenakan PPh final yang tertuang dalam PP nomor 23 tahun 2018 dan jumlah wajib pajak diatur dalam PMK nomor 86 tahun 2020 sebagaimana telah diubah dalam PMK - 110 tahun 2020.

Pemerintah memberikan insentif bagi wajib pajak UMKM untuk memanfaatkan fasilitas pembebasan pajak berdasarkan Perpres No.23 Tahun 2018 yang merupakan bagian dari upaya mendukung Program PEN (PMK No. 110 Tahun 2020) yang bertujuan untuk melindungi, melestarikan dan meningkatkan perekonomian dalam menjalankan usaha debitur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemberian insentif pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemic Covid-19.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Theory of Planed Behavior

Menurut Ajzen (1991) *Theory of Planed Behavior* (TPB) yaitu teori yang dirancang untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku manusia pada konteks yang spesifik. TPB merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). *Theory of Planed Behavior* (TPB) menyatakan bahwa selain sikap terhadap tindakan dan norma subjektif, individu juga mempertimbangkan control

perilaku yang dirasakan, kemampuan untuk melakukan tindakan tersebut. Teori ini menjelaskan bahwa niat berperilaku dapat mengarah pada perilaku individu. Berdasarkan pembahasan diatas, hambatan yang mungkin dihadapi suatu Tindakan dapat berasal dari dirinya sendiri dan lingkungan. Sebelum orang melakukan sesuatu, mereka memiliki keyakinan pada hasil dari tindakan tersebut. Yakni dalam melakukan sesuatu, wajib pajak memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi mereka untuk memenuhi harapan tersebut (*normative belief*). Hal ini berkaitan dengan perpajakan, diskriminasi pajak, pemahaman informasi dan teknologi perpajakan. Pemahaman pajak yang lebih mendalam akan menghilangkan diskriminasi pajak dan meningkatkan teknologi dan informasi perpajakan serta membantu wajib pajak menghindari penggelapan pajak.

## 2.2 Insentif Pajak

Berdasarkan pada definisi yang telah dijabarkan, insentif pajak adalah salah satu jenis keringanan pajak yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak berupa penurunan tarif pajak untuk mengurangi jumlah pajak yang terutang. Menurut UNTAD (*United Nations Conference on Trade and Development*), insentif pajak adalah segala bentuk insentif yang mengurangi beban pajak perusahaan dengan tujuan mendorong perusahaan tersebut untuk berinvestasi pada proyek atau sektor tertentu. Menurut Prasetya *et,all* (2013) pemerintah telah mengeluarkan beberapa insentif pajak bagi UMKM berupa pengurangan atau pembebasan beban pajak yang ditanggung oleh pelaku UMKM. Peraturan Pemerintah Nomor 46 mencakup pengenalan tarif PPh final sebesar 1 persen untuk wajib pajak pribadi dan badan dengan omzet kurang dari Rp 4,8 M dalam satu tahun. satu alasan diterbitkannya PP 46/2013 adalah untuk memberikan kepastian peraturan dan kemudahan wajib pajak dalam urusan perpajakan bagi UMKM yang saat itu sedang berkembang. Rachmawati, *et.all* (2016)

Indikator variabel kepatuhan wajib pajak kemudahan perhitungan pajak, kemudahan penyeteroran PPh, kemudahan dalam pelaporan pajak.

## 2.3 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan perpajakan adalah pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. DJP berupaya mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan memberikan layanan online dan mendorong wajib pajak untuk melaporkan SPT sesuai waktu yang telah ditentukan dalam PMK-86/PMK.03/2020. Penyuluhan dilakukan melalui berbagai media dengan harapan masyarakat lebih mengetahui, menghargai, menghormati, dan mematuhi undang-undang perpajakan. Indikator kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak menyadari kepatuhan wajib pajaknya dan diharapkan dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik. Devano, (2010: 114). Adapun metrik yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2010: 139) adalah: Reliability (Keandalan), Assurance (Jaminan/Kepastian), Emphaty (Empati), Tangible (Penampilan Fisik), Responsiveness (Daya Tanggap).

## 2.4 Teori kepatuhan (*Compliance Theory*)

Penelitian Rahmadhani *et,all* (2020) teori yang menjelaskan kepatuhan individu terhadap aturan dan perintah yang diberikan,

Kepatuhan perpajakan setiap Wajib Pajak adalah keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi segala kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan Azmary *et al.*, (2020). Kesadaran pajak sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Artinya peningkatan kepatuhan pajak dapat meningkatkan pendapatan pemerintah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Indikator kepatuhan wajib pajak mengacu pada penelitian Sarunan & Widya (2015), dalam kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari

indikator: Ketepatan Waktu, Penghasilan, dan Sanksi Pengenaan.

## 2.5 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Berdasarkan UU No. 20 Tahun 2008, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) terbagi menjadi 3 golongan yaitu usaha mikro, usaha kecil dan usaha menengah.

**Tabel 1**  
**Kriteria Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah**

No.	Uraian	Aset	Omzet
1.	Usaha Mikro	50 juta	300 juta
2.	Usaha Kecil	> 50 juta - 500 juta	> 300 juta - 2,5 Miliar
3.	Usaha Menengah	> 500 juta - 10 Miliar	2,5 Miliar - 50 Miliar

*Sumber: Undang - undang Nomor 20 Tahun 2008*

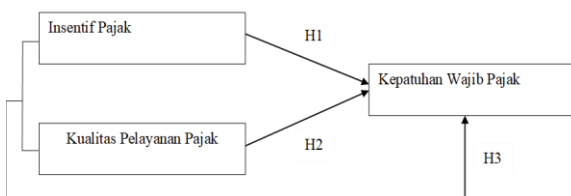
## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang meneliti tentang kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa keputuhan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pertumbuhan penerimaan pemerintah khususnya di bidang perpajakan. Namun, ada penelitian terdahulu yang mengungkapkan bahwa adanya insentif pajak wajib pajak UMKM dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak.

## 2.7 Kerangka Berpikir

Berdasarkan uraian diatas dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut :

**Gambar 2**  
**Kerangka Konsep**



## 2.8 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1: Insentif Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
- H2: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H3: Hubungan Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan secara bersama – sama dengan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Populasi dan Sampel

Berdasarkan observasi, populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM Kabupaten Lamongan dengan total 3.621 wajib pajak. Untuk sampel , peneliti memilih responden berdasarkan yang paling mudah ditemukan dan diperoleh 90 responden.

### 3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan peneliti adalah data primer dan sekunder. data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelaku UMKM yang terdampak Covid-19 dan data sekunder diperoleh dari lembaga dan pemangku kepentingan yang terkait dengan penelitian ini.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data berupa angket yang berisi pertanyaan untuk di isi dan dijawab responden.

### 3.4 Variabel Penelitian

Variabel dependen (Y) yaitu Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan variabel independent (X) adalah insentif pajak dan kualitas pelayanan pajak.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan metode analisis menggunakan analisis regresi berganda, koefisien determinasi (*adjusted R2*). Uji F dan uji t. Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah didasarkan pada metode *non probability* sampling, dengan teknik pengambilan sampel *convinence sampling* sehingga peneliti memilih responden berdasarkan yang paling mudah ditemui atau diperoleh peneliti.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Hasil Penelitian

###### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ )= $n-2$ ,  $n$  adalah jumlah sampel penelitian sebanyak 90 responden. Maka besarnya  $df$  dihitung dengan  $90-2 = 88$  dapat dilihat nilai  $r$  tabel dengan taraf signifikan 5% adalah 0,207. Suatu item pernyataan dikatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,207) dan dikatakan tidak valid jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (0,207).

###### b. Uji Reabilitas

**Tabel 2 Uji Reabilitas**

Item	Cronbach Alpha	Alpha hitung	Keterangan
Insentif Pajak ( $X_1$ )	0,869	0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_2$ )	0,824	0,70	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ )	0,755	0,70	Reliabel

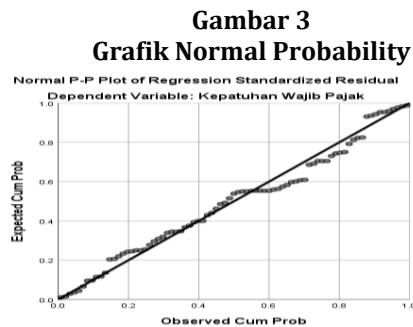
Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa setiap variabel nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,70. Kesimpulan kuisioner yang sudah disebarkan dapat dikatakan reliabel dan dapat dipercaya sebagai alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini.

###### c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui nilai-nilai koefisiennya agar tidak menimbulkan bias. Pengujian asumsi ini dilakukan sebelum menganalisis dengan regresi linier berganda.

###### d. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat disajikan pada gambar 3 :



Berdasarkan gambar diatas, data menyebar di sekitar garis diagonal dan

mengikuti garis diagonal yang menandakan bahwa data normal.

###### e. Uji Multikolinearitas

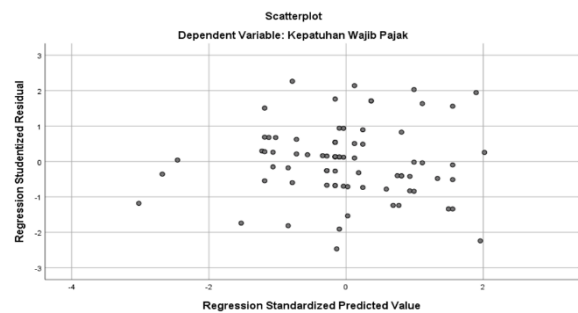
**Tabel 3**  
**Uji Multikolonieritas**

Variabel Bebas	Tolerance Value	VIF	Keterangan
Insentif Pajak ( $X_1$ )	0,331	3,023	Nonmultikolinieritas
Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_2$ )	0,331	3,023	Nonmultikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk melihat suatu model antar variabel bebas tidak saling berkorelasi. Untuk dapat mendeteksi tidak terjadi multiikolinieritas dapat melihat perhitungan Variance Inflation Factor (VIF) dengan toleransi 1 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) lebih kecil dari 10. Tabel 3 menunjukkan variabel insentif pajak menunjukkan nilai toleransi 0.331 dengan nilai VIF sebesar  $3.023 < 10$ , Kualitas pelayanan pajak menunjukkan nilai toleransi 0,331 dengan nilai VIF sebesar  $3.023 < 10$ . maka variabel bebas dalam penelitian ini tidak saling berkorelasi.

###### f. Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 4**  
**Uji Heteroskedastisitas**



Dengan melihat grafik scatterplot di atas, terlihat titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

**g. Koefisiensi Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Tabel 5**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.27	.073	.049	1.53484

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Insentif Pajak  
 b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *adjusted R Square* 0,049. Hasil menunjukkan bahwa variabel independent yaitu insentif pajak dan kualitas pelayanan pajak sebesar 49% sisanya 59% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

**h. Analisis Regresi Linier Berganda**

**Tabel 4**  
**Hasil Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.133	1.501		.088	.930
Insentif Pajak	-.192	.095	-.390	-2.031	.046
Kualitas Pelayanan Pajak	.259	.106	.470	2.449	.017

Dari tabel , persamaan regresi linier berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = 133 + (- 0,192)X1 + 0,259X2 + e$$

Berdasarkan Tabel 4.9, maka dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

- Nilai konstanta 133 menunjukkan apabila Insentif Pajak (X1), dan Kualitas Pelayanan Pajak bernilai 0, maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 133. Maka tanpa adanya atau sebelum variabel Insentif Pajak (X1), dan Kualitas Pelayanan Pajak (X2), nilai dari Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar 133.
- Nilai koefisien regresi Insentif Pajak (X1) sebesar -0,192, namun nilai signifikansinya > 0,05 artinya variabel Insentif Pajak (X1) berubah, maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) tidak ikut berubah dengan asumsi Kualitas Pelayanan Pajak (X2) bernilai tetap.
- Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan Pajak (X2) sebesar 0,259, artinya jika variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2) berubah, maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

juga berubah 0,259 dengan asumsi Insentif Pajak (X1) bernilai tetap.

**1) Uji T**

**Tabel 5.**  
**Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.133	1.501		.088	.930
Insentif Pajak	-.192	.095	-.390	-2.031	.046
Kualitas Pelayanan Pajak	.259	.106	.470	2.449	.017

**Insentif Pajak (X1)**

Berdasarkan tabel di atas, dapat diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel Insentif Pajak sebesar -2,031 < t tabel sebesar 1,664 dengan nilai signifikansi sebesar 5%, maka Ho diterima dan Ha ditolak. Maka hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa variabel Insentif Pajak (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

**Kualitas Pelayanan Pajak (X2)**

Berdasarkan tabel di atas, dapat diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 2,449 > t tabel sebesar 1,664 dengan tingkat signifikansi 5%, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Maka hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

**2) Uji F**

**Tabel 6**  
**uji f**

ANOVA						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	14,138	2	7,069	3,001	.056
	Residual	179,035	76	2,356		
	Total	193,173	78			

Berdasarkan hasil uji F pada tabel, maka nilai F sebesar 3,001 lebih kecil dari nilai f tabel sebesar 3,117 dengan tingkat signifikansi 0,056 atau > 0,05 maka secara simultan variabel Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

**4.2 Pembahasan Penelitian**

**a. Pengaruh Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Berdasarkan pengujian hipotesis, insentif pajak pengaruh terhadap kepatuhan wajib dari

perhitungan di atas diperoleh nilai signifikansi insentif pajak sebesar  $0,046 < 0,05$ . Nilai  $t$  hitung sebesar  $-2,031 < t$  tabel sebesar  $1,664$  dengan nilai signifikansi sebesar  $5\%$ , maka  $H_0$  diterima artinya insentif pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sesuai dengan teori yang digunakan oleh penelitian ini yaitu *Planned Behaviour Theory*. Sikap terhadap perilaku yang dijelaskan dapat menghubungkan insentif pajak dengan kepatuhan pajak. Hubungan ini dibangun oleh faktor internal dan eksternal wajib pajak. Insentif pajak yang digunakan wajib pajak dapat meringankan beban mereka dalam membayar pajaknya karena pajak ditanggung oleh negara.

Penelitian Rahmadhani et al., (2020), menyatakan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut sejalan dengan penelitian ini bahwa insentif pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tanggapan responden pada indikator kemudahan dalam pelaporan pajak yang memiliki nilai  $3,7$ , kemungkinan dalam hal tersebut kurang pemahaman terkait insentif pajak dan dari pihak KPP Pratama Lamongan kurang sosialisasi terkait adanya insentif pajak yang ditangguh oleh pemerintah.

#### **b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan pengujian hipotesis, kualitas pelayanan pajak pengaruh terhadap kepatuhan wajib dari perhitungan di atas diperoleh nilai signifikansi insentif pajak sebesar  $2,449 > t$  tabel sebesar  $1,664$  dengan tingkat signifikansi  $5\%$ , maka  $H_0$  ditolak yang berarti insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil ini searah dengan *Planned Behaviour Theory* yang digunakan pada penelitian ini. Sikap terhadap perilaku ikut andil dalam hubungan ini. Teori ini didalamnya menjelaskan, hubungan ini dibangun adanya faktor internal dan eksternal. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan salah satu faktor eksternal dalam menentukan

kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik dari petugas pajak akan memudahkan wajib pajak untuk sukarela mematuhi peraturan perpajakan.

Hal ini selaras dengan penelitian Denny (2020) bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Senada dengan penelitian Nila et.,all (2022) yang menyatakan kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tanggapan responden pada indikator daya tanggap memiliki nilai tertinggi sebesar  $4,1$ , Kemampuan petugas pajak untuk merespon secara cepat dengan memberikan informasi dan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami oleh wajib pajak. Hal ini juga memberikan efek positif, yaitu memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan membuat mereka lega.

#### **c. Pengaruh Insentif Pajak Dan Kualitas Wajib Pajak Secara simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil uji  $F$  pada tabel, maka nilai  $F$  sebesar  $3,001$  lebih kecil dari nilai  $f$  tabel sebesar  $3,117$  dengan tingkat signifikansi  $0,056$  atau  $> 0,05$  maka secara simultan variabel Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap variabel Kepuasan. Hasil ini konsisten dengan *Planned Behaviour Theory* yang digunakan penelitian ini. Sikap terhadap perilaku dapat menghubungkan antara insentif pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Teori ini menjelaskan adanya hubungan ini dibangun oleh faktor internal dan eksternal. Insentif pajak dan pelayanan keduanya merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil uji interaksi tidak signifikan dan menolak hipotesis penelitian ini. Artinya interaksi antara insentif pajak dan kualitas pelayanan pajak tidak memberikan pengaruh terhadap ketidakpatuhan pajak, dapat diartikan bahwa kepatuhan Wajib Pajak melaksanakan kegiatan usaha cenderung memanfaatkan insentif pajak sedangkan kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh kepatuhan pajak secara terpisah.

rasa kepuasan dengan sukarela patuh untuk membayar pajak.

## 5. PENUTUP

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan temuan dilakukan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Insentif pajak tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Lamongan. Sehingga penelitian ini menolak hipotesis satu (H1) yang telah diajukan.
- b. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Lamongan. Sehingga penelitian ini menerima hipotesis dua (H2) yang telah diajukan.
- c. Insentif pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Lamongan. Sehingga penelitian ini menolak hipotesis tiga (3) yang telah diajukan.

### 5.2Saran

- a. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yaitu memberikan pelayanan yang baik (KPP) kepada wajib pajak. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga penerimaan pemerintah dari pajak dapat maksimal. Peningkatan kualitas pelayanan dan sosialisasi tentang insentif perpajakan seharusnya terus dilakukan agar bisa terbentuk kepuasan bagi para Wajib Pajak. Mereka memiliki kecenderungan untuk melakukan pembayaran pajak dan penyampaian SPT (surat pemberitahuan) tepat pada waktunya.
- b. Wajib pajak sebaiknya memiliki rasa ingin tahu, memahami dan kesadaran tentang hak yang harusnya mereka peroleh di KPP sebagai wajib pajak. Adanya bisnis *e-commerce* dan insentif pajak dapat memberikan kemudahan dalam bidang perpajakan sehingga wajib pajak memiliki

### DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Aprilia, E. (2021). Pengaruh Insentif Pajak, Kualitas Sumber Daya Manusia, Dan Kepuasan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Sidoarjo. 1–19.
- Denny Fahrizal Prasetyo. (2020). Pengaruh Insentif Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Masa Pandemi. *Orphanet Journal of Rare Diseases*, 21(1), 1–9.
- Devano, Sony dan Siti Rahayu, 2006. *Perpajakan : Konsep Teori, dan Isu, Kencana, Jakarta.*
- <https://liputan6.com> tanggal 22 Juli 2020) tentang Insentif Pajak di Tengah Wabah Covid-19.
- Nila Wardhani Hermianti Putri, Nur Diana, A. (2022). Pengaruh Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Tingkat Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *E-JRA*, 11(08), 92–104.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 86/PMK.03/2020 tentang Insentif Pajak untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi Corona Virus Disease 2019.
- Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) Nomor 1 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan untuk Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.03/2020 tentang Perubahan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 86/PMK.03/2020 tentang Insentif Pajak untuk Wajib



Pajak Terdampak Pandemi Corona Virus Disease 2019.

- PRASETYO, D. F. (2020). The Effect Of Tax Incentives And Quality Of Tax Services On Taxpayer Compliance In The Pandemic. 1-17.
- PP 23 Tahun 2018 tentang PPh atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh WP yang Memiliki Peredaran Bruto.
- 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>
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*, edisi 1, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sarunan, Widya K. 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem administrasi Perpajakan terhadap Kcpatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA4*, Vol. 3 No. 4 Desember 2015.

