

**PENGARUH INSENTIF PAJAK DAN KUALITAS  
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK USAHA MIKRO KECIL MENENGAH (UMKM) DI  
KABUPATEN LAMONGAN  
(Studi Pada KPP Pratama Kab. Lamongan)**

**TUGAS AKHIR**



Oleh :  
**FIKRI NUR RACHMAN**  
NIM: 1901030075

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI D3 PERPAJAKAN  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN  
LAMONGAN  
2022**

**PENGARUH INSENTIF PAJAK DAN KUALITAS  
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK USAHA MIKRO KECIL MENENGAH (UMKM) DI  
KABUPATEN LAMONGAN**

**(Studi Pada KPP Pratama Kab. Lamongan)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Ahli Madya pada  
Program Studi D3 Perpajakan**



**Oleh :**

**FIKRI NUR RACHMAN**

**NIM: 1901030075**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI D3 PERPAJAKAN  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN  
LAMONGAN**

**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

**NAMA** : Fikri Nur Rachman  
**NIM** : 1901030075  
**JUDUL** : Pengaruh Insentif Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Di Kabupaten Lamongan (Studi Pada KPP Pratama Kab. Lamongan)

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan diharapkan Dewan Penguji  
Tugas Akhir Pada Tanggal 14 Juli 2022

Pembimbing 1



Rita Nataliawati, SE., M.Ak  
NIDN.0715058201

Pembimbing 2



Rina Sulistyowati, SE., MP., M.Ak  
NIDN: 0724117803

## LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : Fikri Nur Rachman  
NIM : 1901030075  
JUDUL : Pengaruh Insentif Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Di Kabupaten Lamongan (Studi Pada KPP Pratama Kab. Lamongan)

Proposal tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 07 Juli 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

### Susunan Dewan Penguji

### Tanda Tangan

Ketua : Umar Yeni Suyanto, M.Pd., MM.  
Anggota : 1. Rita Nataliawati, SE., M.Ak.  
2. Rina Sulistyowati, SE., MP., M.Ak

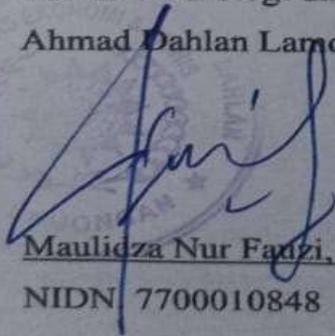
: .....  
: .....  
: .....

Mengesahkan,

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik dan Bisnis  
Institut Teknologi dan Bisnis  
Ahmad Dahlan Lamongan

Ketua Program Studi  
D3 Perpajakan

  
Maulidza Nur Fauzi, S.Kom., MM.  
NIDN 7700010848

  
Rita Nataliawati, SE., M.Ak  
NIDN.0715058201

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fikri Nur Rachman

NIM : 1901030075

Program Studi :Perpajakan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul PENGARUH INSENTIF PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA MICRO KECIL MENENGA (UMKM) DI KABUPATEN LAMONGAN (Studi Pada Di KPP Pratama Kab. Lamongan) adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarisme) dari karya orang lain.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ke tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima saksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis tugas akhir ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Institut Teknologi Dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan.

Lamongan, 14 Juli 2022  
Yang membuat pernyataan



Fikri Nur Rachman  
NIM: 1901030075

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur ke hadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun menyelesaikan penulisan tugas akhir dengan judul PENGARUH INSENTIF PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA MIKRO KECIL MENENGAH (UMKM) DI KABUPATEN LAMONGAN (STUDI PADA KPP PRATAMA KAB. LAMONGAN). Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih Gelar Ahli Madya Perpajakan pada Program Studi DIII Perpajakan ITB Ahmad Dahlan Lamongan.

Selama melakukan penelitian dan penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh bantuan moril dan meteril dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Hj. Mu'ah, M.M., M.Pd., selaku Rektor ITB Ahmad Dahlan Lamongan yang telah memberikan kesempatan penulis untuk belajar di Program Studi DIII Perpajakan ITB Ahmad Dahlan Lamongan.
2. Maulidza Nur Fauzi, S.Kom., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis ITB Ahmad Dahlan Lamongan.
3. Rita Nataliawati, SE., M.Ak selaku Ketua Program Studi DIII Perpajakan ITB Ahmad Dahlan Lamongan.
4. Rita Nataliawati, SE., M.Ak selaku Dosen Pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun karya tulis ilmiah ini hingga selesai.
5. Rina Sulistyowati, SE., MP., M.Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini hingga selesai.
6. Umar Yeni Suyanto, M.Pd., MM. selaku Dosen Penguji yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberikan arahan kepada penulis.

7. Bapak Ibu Dosen Program Studi DIII Perpajakan yang telah mendidik dan memberikan pengetahuan yang berguna selama studi dan memotivasi untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
8. Segenap tenaga kependidikan ITB Ahmad Dahlan Lamongan.
9. Segenap anggota KPP Partama Lamongan dan Staf yang telah sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
10. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan secara moril dan materiil.
11. Para teman-teman Angkatan 2019/2020 yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
12. Pihak-pihak lain yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Lamongan, 28 Januari 2022

Penulis,

Fikri Nur Rachman

## **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.

Kata kunci: insentif pajak, kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak

## **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.*

*Keywords: tax incentives, tax service quality, taxpayer compliance*

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL.....                                    | i           |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                               | ii          |
| LEMBAR PERSETUJUAN.....                               | iii         |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....                     | iv          |
| KATA PENGANTAR .....                                  | v           |
| ABSTRAK .....   | vii         |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                 | <i>viii</i> |
| DAFTAR ISI.....                                       | ix          |
| BAB I.....  | 1           |
| PENDAHULUAN .....                                     | 1           |
| 1.1    Latar Belakang .....                           | 1           |
| 1.2    Rumusan Masalah .....                          | 5           |
| 1.3    Tujuan Penelitian.....                         | 5           |
| 1.4    Manfaat Penelitian.....                        | 6           |
| BAB II.....   | 8           |
| TINJAUAN PUSTAKA .....                                | 8           |
| 2.1    Tinjauan Teoritis .....                        | 8           |
| 2.1.1 <i>Theory of Planed Behaviour</i> .....         | 8           |
| 2.1.2    Insentif Pajak.....                          | 10          |
| 2.1.3    Kualitas Pelayanan Pajak .....               | 12          |
| 2.1.4    Kepatuhan Wajib Pajak.....                   | 13          |
| 2.1.5    Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)..... | 16          |
| 2.2    Tinjauan Empiris .....                         | 17          |
| 2.3    Kerangka Konsep .....                          | 31          |
| 2.4    Hipotesis Penelitian.....                      | 31          |
| BAB III .....   | 35          |
| METODE PENELITIAN.....                                | 35          |
| 3.1    Metode Penelitian.....                         | 35          |
| 3.2    Waktu Dan Tempat Penelitian .....              | 35          |
| 3.2.1.    Lokasi.....                                 | 35          |

|                      |  |    |
|----------------------|--|----|
| 3.2.2.               | Waktu .....  | 35 |
| 3.3                  | Populasi Dan Sampel.....                                 | 35 |
| 3.3.1.               | Populasi.....  | 35 |
| 3.3.2.               | Sampel .....   | 36 |
| 3.3.3.               | Teknik Sampling.....                                     | 36 |
| 3.4                  | Jenis Dan Sumber Data .....                              | 37 |
| 3.5                  | Teknik Pengumpulan Data .....                            | 38 |
| 3.5.1.               | Kuesioner .....  | 38 |
| 3.5.2.               | Studi Pustaka.....                                       | 39 |
| 3.6                  | Operasionalisasi Variabel Penelitian.....                | 39 |
| 3.7                  | Metode Analisis Data .....                               | 41 |
| 1.                   | Uji Validitas .....                                      | 41 |
| 2.                   | Uji Relabilitas.....                                     | 41 |
| 3.                   | Uji Normalitas .....                                     | 41 |
| 4.                   | Uji Multikolonieritas .....                              | 42 |
| 5.                   | Uji Heteroskedastisitas .....                            | 43 |
| 6.                   | Regrasi Linier Berganda.....                             | 43 |
| 7.                   | Uji Hipotesis.....                                       | 44 |
| BAB IV               | .....  | 46 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | .....  | 46 |
| 4.1.                 | Gambaran Umum .....                                      | 46 |
| 4.2.                 | Deskripsi Objek Penelitian.....                          | 48 |
| 4.2.1.               | Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....       | 49 |
| 4.2.2.               | Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....               | 49 |
| 4.2.3.               | Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 49 |
| 4.3.                 | Deskripsi Jawaban Responden .....                        | 50 |
| 4.3.1.               | Insentif Pajak.....                                      | 50 |
| 4.3.2.               | Kualitas Pelayanan Pajak .....                           | 52 |
| 4.3.3.               | Kepatuahan Wajib Pajak .....                             | 53 |
| 4.4.                 | Hasil Analisis Data .....                                | 54 |
| 4.4.1.               | Uji Validitas Dan Uji Reabilitas .....                   | 54 |
| 4.5.                 | Uji Asumsi Klasik .....                                  | 56 |

|  |    |
|--|----|
| 4.5.1. Uji Normalitas .....                | 56 |
| 4.5.2. Uji Multikolonieritas .....         | 58 |
| 4.5.3. Uji Heteroskedastisitas .....       | 58 |
| 4.6. Analisis Regresi Linier Berganda..... | 59 |
| 4.7. Uji Hipotesis .....                   | 61 |
| 4.8. Pembahasan .....                      | 63 |
| BAB V.....                                 | 67 |
| KESIMPULAN DAN SARAN.....                  | 67 |
| 5.1. Kesimpulan.....                       | 67 |
| 5.2. Saran .....                           | 67 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                       | 69 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Kriteria Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.....  | 17 |
| Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....                      | 22 |
| Tabel 3. 1 Indikator Variabel .....                        | 40 |
| Tabel 4. 1Jenis Kelamin Responden .....                    | 49 |
| Tabel 4. 2 Usia Responden.....                             | 49 |
| Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden .....             | 50 |
| Tabel 4. 4 jawaban responden insentif pajak .....          | 51 |
| Tabel 4. 5 Jawaban responden kualitas pelayanan pajak..... | 52 |
| Tabel 4. 6 Jawaban responden kepatuhan waib pajak.....     | 53 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji r Hitung.....                         | 55 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas .....                    | 56 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov .....              | 57 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolonieritas .....              | 58 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....            | 59 |
| Tabel 4. 12 Hasil Regresi Linier Berganda.....             | 60 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji t.....                               | 62 |
| Tabel 4. 14 Hasil uji f.....                               | 63 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Peralihan Kebijakan Insentif Pajak ..... | 2  |
| Gambar 2. 1 Kerangka Konsep .....                    | 31 |
| Gambar 4. 1 Grafik Normal Probability Plot .....     | 57 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....      | 71 |
| Lampiran 2 Surat Pernyataan .....          | 73 |
| Lampiran 3 Kuisisioner .....               | 74 |
| Lampiran 4 Tabulasi Jawaban Responden..... | 78 |
| Lampiran 5 Hasil Uji SPSS 26.....          | 85 |
| Lampiran 6 Surat Penerimaan Riset.....     | 90 |
| Lampiran 7 Riwayat Hidup.....              | 91 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seluruh negara di belahan dunia mana saat ini tengah dilanda wabah Novel Corona Virus Disease 19 (Covid-19). Wabah yang telah melanda seluruh belahan negara ini disebut dengan pandemi. Pandemi ini dinyatakan belum diketahui kapan akan berakhir. Dengan adanya pandemi ini seluruh negara dilanda berbagai efek atau dampak yang mempengaruhi sistem ketatanegaraan. Secara makro, dampak dari pandemi ini akan mengganggu jalannya roda pemerintahan. Seperti yang kita ketahui pandemi ini mempengaruhi perekonomian secara global, tidak hanya di Indonesia saja. Untuk memperkuat berbagai lembaga dalam sektor keuangan. Sektor perekonomian sangat mengkhawatirkan, ditengah-tengah dampak wabah corona. Sehingga pada bulan Maret dan April menjadi sangat penting bagi perpajakan di Indonesia. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Perpajakan, batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak Orang Pribadi, adalah akhir bulan ketiga tahun pajak berikutnya, dan untuk wajib pajak Badan yaitu akhir bulan keempat tahun pajak berikutnya. Namun, bagaimana wajib pajak mampu membayar pajak di tengah ketidakstabilan ekonomi selama pandemi.

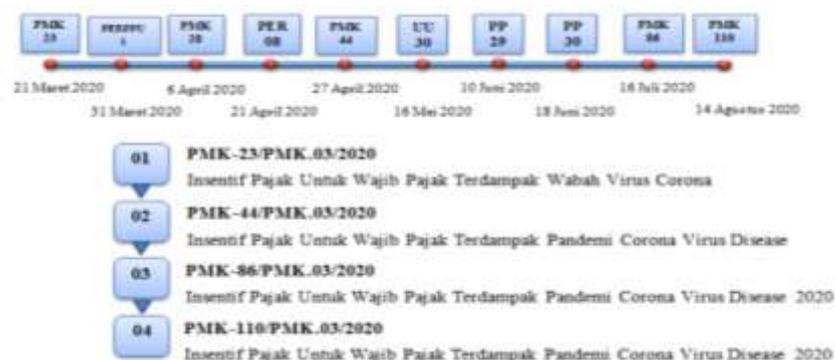
Pandemi Covid-19 yang terjadi sejak awal tahun 2020 telah memberikan tekanan besar pada 2 kondisi dunia khususnya pada sektor ekonomi dan kesehatan. Di Indonesia sendiri, seluruh sektor perekonomian diprediksi mengalami penurunan. Kementerian Keuangan memproyeksikan pertumbuhan

PDB akan turun 2,3%. Nilai tukar rupiah terhadap dollar meningkat di angka Rp. 17.500, inflasi mencapai 3,9%, sektor ekspor di angka -14,00% dan impor - 14,50% (dikutip dari konferensi pers Sri Mulyani tanggal 1 April 2020).

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

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

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



Dalam masa pandemi seperti ini, pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak pun terganggu. Dilansir dari DDTC, bahwa Dirjen Pajak (DJP) belum menetapkan respons kebijakan pelayanan tatap muka setelah ada keputusan PSBB jilid 2 di wilayah DKI Jakarta. Belum ada keputusan dengan penutupan pelayanan tatap muka DJP. Dengan demikian, hingga saat ini, pelayanan tatap muka masih dibuka dengan terbatas dengan protokol kesehatan yang ketat serta dengan pelayanan online. Wajib Pajak dengan kendala jaringan ataupun dengan 3 kendala PSBB akan merasa terganggu untuk mendapatkan pelayanan pajak.

Peraturan ini jelas disebutkan mengenai insentif untuk wajib pajak UMKM yang telah memanfaatkan fasilitas perpajakan di dalam PP Nomor 23 tahun 2018. Tahun 2021 insentif PPh final UMKM yang ditanggung pemerintah telah dimanfaatkan 138.635 pelaku UMKM dengan nilai Rp 0,8 triliun. Adapun Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang disalurkan sepanjang tahun 2021 telah terealisasi Rp 284,9 triliun untuk 7,51 juta debitur UMKM. Selanjutnya, tambahan subsidi bunga KUR dinikmati oleh 8,45 juta pelaku UMKM. Sementara itu, subsidi bunga non KUR telah dimanfaatkan oleh 8,33 juta pelaku UMKM.

Terdapat 130.006 UMKM di Kabupaten Lamongan yang telah menyerap sebanyak 327.422 tenaga kerja ini adalah data tahun 2016 berdasarkan Sensus Ekonomi. Saat ini semua sektor, khususnya di sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), sedang dihadapkan pada tantangan besar, yaitu tantangan pandemi virus Covid-19. Dampak pada permodalan 40% UMKM telah gulung tikar sebagai imbas sulit mendapatkan modal kembali akibat Pandemi Covid-19. Sedangkan dampak pada distribusi, riset dari Kemenkop dilaporkan bahwa

sebanyak 20,01% dan 22,90% berpengaruh pada permintaan produksi. Alhasil, berdasarkan riset terakhir total ada kurang lebih 62,84% terkendala pandemi dengan indikasi keluhan terjadi pada sektor distribusi, penurunan keuntungan penjualan dan kesulitan modal. 40% sisanya (37,16%) merupakan angka yang dilaporkan gulung tikar.

Penelitian yang dilakukan (Fahrizal 2020) tentang insentif terhadap kepatuhan yang menunjukkan hasil yang positif sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Syanti 2020) tentang insentif pajak terhadap kepatuhan yang menunjukkan hasil tidak signifikan, dari kedua penelitian tersebut telah menunjukkan hasil yang berbeda oleh karena itu di penelitian ini akan dilakukan peninjauan sejauh mana insentif pajak yang diberikan pemerintah melalui PMK tersebut telah dimanfaatkan oleh para pelaku usaha mikro kecil dan menengah di Kabupaten Lamongan dan apa saja upaya administratif yang telah dilakukan oleh KPP Pratama Lamongan terkait insentif pajak UMKM. Untuk mengetahui sejauh mana pemanfaatan insentif pajak bagi UMKM tersebut, akan dilakukan perbandingan antara data jumlah wajib pajak UMKM yang terdaftar sebagai wajib pajak dikenakan PPh final sebagaimana diatur dalam PP nomor 23 tahun 2018 dengan jumlah wajib pajak UMKM tersebut yang telah memanfaatkan insentif sebagaimana diatur dalam PMK nomor 86 tahun 2020 sebagaimana telah diubah dalam PMK nomor 110 tahun 2020.

Dengan pemberian insentif untuk wajib pajak UMKM yang telah memanfaatkan fasilitas perpajakan di dalam PP Nomor 23 tahun 2018. Tahun 2021 insentif PPh final UMKM yang ditanggung pemerintah telah dimanfaatkan 138.635 pelaku UMKM dengan nilai Rp 0,8 triliun. Adapun

Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang disalurkan sepanjang tahun 2021 telah terealisasi Rp 284,9 triliun untuk 7,51 juta debitur UMKM. Pemberian insentif bertujuan untuk melindungi, mempertahankan dan meningkatkan ekonomi Debitur dalam menjalankan usahanya sebagai bagian dari upaya untuk mendukung Program PEN (PMK nomor 110 tahun 2020).

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis mengambil judul ***“Pengaruh Insentif Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (Ukm) Di Kabupaten Lamongan”***

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adanya insentif pajak bagi pelaku UMKM dan kualitas pelayanan pajak membawa pengaruh atau perubahan dalam kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kabupaten Lamongan?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kabupaten Lamongan?
3. Apakah insentif pajak dan kualitas pelayanan pajak secara Bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kabupaten Lamongan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Lamongan dengan adanya insentif pajak dan kualitas pelayanan pajak yang diberikan.

1. Untuk menjelaskan insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kabupaten Lamongan.
2. Untuk menjelaskan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kabupaten Lamongan.
3. Untuk menjelaskan insentif pajak dan kualitas pelayanan pajak secara Bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kabupaten Lamongan

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Praktis

###### a) Bagi Kampus

Penelitian ini dapat menambah kekayaan literatur yang dapat digunakan sebagai bahan untuk referensi mengenai pengembangan teori yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, insentif pajak, dan pelayanan pajak.

###### b) Bagi Instansi

Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam pengambilan keputusan dan sebagai sumber informasi mengenai kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Lamongan.

##### 2. Manfaat Teoritis

###### a) Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta pengalaman penulis baik secara teori maupun praktiknya mengenai

kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Lamongan dan diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan khususnya di bidang perpajakan.

b) Bagi peneliti yang akan datang

Hasil penelitian dapat dijadikan dan digunakan sebagai referensi dan bahan perbandingan yang relevan untuk penelitian selanjutnya serta dapat menambah pengetahuan terapan dan kepustakaan serta dapat memberikan gambaran kepada para pembaca mengenai insentif pajak, pelayanan pajak, dan kepatuhan wajib pajak.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Teoritis

##### 2.1.1 *Theory of Planed Behaviour*

Ajzen (1991) dalam Kurniawati (2014) mengembangkan *Theory of Reasoned Action* menjadi sebuah teori lain, yaitu *Theory of Planned Behavior* dan memperlihatkan hubungan dari perilaku-perilaku yang dimunculkan oleh individu untuk menanggapi sesuatu. *Theory of Planned Behavior* (TPB) menyatakan bahwa selain sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikan yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Teori ini menjelaskan bahwa adanya niat untuk berperilaku dapat menimbulkan perilaku yang ditampilkan oleh individu.

Umumnya, semakin besar niat seseorang untuk berperilaku, semakin besar pula kemungkinan perilaku tersebut dicapai atau dilaksanakan (Ajzen, 1991). Teori TPB (*Theory of Planned Behavior*) tidak secara langsung berhubungan dengan jumlah atas kontrol yang sebenarnya dimiliki oleh seseorang. Namun, teori ini lebih menekankan pengaruh-pengaruh yang mungkin dari kontrol perilaku yang dipersepsikan dalam pencapaian tujuan-tujuan atas sebuah perilaku. Jika niat-niat menunjukkan keinginan seseorang untuk mencoba melakukan perilaku tertentu, kontrol yang dipersepsikan lebih kepada mempertimbangkan hal-hal realistik yang mungkin terjadi. Kemudian, keputusan itu direfleksikan dalam tujuan tingkah laku, di mana menurut Fishbein, Ajzen dan banyak peneliti lain sering kali dapat menjadi prediktor

yang kuat terhadap cara untuk bertingkah laku dalam situasi yang terjadi (Ajzen, 1991;4) Menurut Kurniawati & Toly (2014;3) *Theory of Planned Behavior* membagi tiga macam alasan yang dapat mempengaruhi tindakan yang diambil oleh individu, yaitu:

1. *Behavioral Belief* *Behavioral belief* merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil dari suatu perilaku tersebut kemudian membentuk variabel sikap (*attitude*).
2. *Normative Belief* *Normative belief* merupakan keyakinan individu terhadap harapan normatif individu atau orang lain yang menjadi referensi seperti keluarga, teman, atasan, atau konsultan pajak untuk menyetujui atau menolak melakukan perilaku yang diberikan. Hal ini akan membentuk variabel norma subjektif (*subjectif norm*). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *normative beliefs* adalah dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (orang lain) yang akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut.
3. *Control Belief* *Control belief* merupakan keyakinan individu yang didasarkan pada pengalaman masa lalu dengan perilaku serta faktor atau hal-hal yang mendukung atau menghambat persepsinya atas perilaku. Keyakinan ini membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

Berdasarkan uraian diatas, hambatan yang mungkin timbul pada saat berperilaku dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun lingkungannya. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki

keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Ketika akan melakukan sesuatu, Wajib Pajak akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative belief*). Hal tersebut berkaitan dengan pemahaman perpajakan, diskriminasi perpajakan, serta teknologi dan informasi perpajakan. Ketika pemahaman perpajakan baik, tidak adanya diskriminasi perpajakan, serta teknologi dan informasi perpajakan yang semakin baik akan memberikan motivasi kepada Wajib Pajak untuk tidak melakukan penggelapan pajak.

### **2.1.2 Insentif Pajak**

#### **a. Definisi**

Insentif pajak adalah suatu bentuk fasilitas perpajakan yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak tertentu berupa penurunan tarif pajak yang bertujuan untuk memperkecil besarnya beban pajak yang harus dibayarkan. Menurut UNTAD (*United Nations Conference on Trade and Development*) mendefinisikan insentif pajak sebagai segala bentuk insentif yang mengurangi beban pajak perusahaan dengan tujuan untuk mendorong perusahaan-perusahaan tersebut untuk berinvestasi di proyek dan sector tertentu (Prasetya, et al., 2013).

Menurut Holland & Vann (1998) dalam Buletin APBN (2018) mengategorikan insentif pajak yaitu *tax holiday* berupa insentif yang ditunjukkan untuk perusahaan baru dan bukan untuk perusahaan yang sedang beroperasi, *Investmen allowance* berupa insentif yang didasarkan pada besarnya jumlah pengeluaran dari investasi yang bersangkutan, *tax credit* digunakan untuk mengurangi jumlah pajak

yang harus dibayar, *timing differences*, insentif ini muncul disebabkan adanya perbedaan waktu pengakuan atas akun-akun tertentu, *reduced tax rates* berupa insentif pajak yang diberikan dengan pengurangan tarif pajak dari suatu persentase atau tingkatan tarif tertentu ke tingkatan tarif yang berada dibawahnya atau lebih rendah dan *administrative discretion*, berupa insentif yang memiliki proses administrasi yang selektif dalam rangka pemberian fasilitas pajak.

Pemerintah mengeluarkan beberapa insentif salah satunya berupa insentif pajak UMKM. Insentif pajak untuk UMKM yang diberikan pemerintah ini bukan pertama kalinya. Pada tahun 2013, pemerintah mengeluarkan insentif pajak PP 46. PP 46 memuat tentang diberlakukannya tarif PPh final 1% yang ditujukan kepada Wajib Pajak Pribadi dan badan yang memiliki penghasilan omset usaha di bawah 4,8 miliar rupiah dalam satu tahun ([klikpajak.id](http://klikpajak.id)). Tujuan PP 46 dikeluarkan adalah untuk memberikan kesederhanaan dan kemudahan bagi wajib pajak untuk menurunkan biaya kepatuhan pajak dan menambah penerimaan negara.

#### **b. Indikator**

Pada variabel kepatuhan wajib pajak menggunakan indikator yang mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati, Nurul Aisyah dan Ramayanti, Rizka (2016), menurutnya dalam Insentif Pajak Penghasilan dapat dilihat dari indikator:

1. Kemudahan Perhitungan Pajak;
2. Kemudahan Penyetoran PPh;

### 3. Kemudahan dalam Pelaporan Pajak

#### 2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak

##### a. Definisi

Pelayanan pada konteks perpajakan ialah bentuk pelayanan yang akan diberikan oleh fiskus kepada para wajib pajak dalam memenuhi semua hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak (Fuadi dan Mangoting, 2013). Lebih lanjut lagi Fuadi dan Mangoting (2013) menjelaskan bahwa Direktorat Jenderal Pajak (DJP) perlu sekali memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan pajak, hal ini ditujukan agar dapat menunjang para wajib pajak untuk semakin patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, yang kemudian hal ini akan berdampak dengan tercapainya tujuan pemerintah yang melakukan kegiatan pemungutan pajak untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintahan yang semakin baik.

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

## **b. Indikator**

Wajib pajak yang bersikap patuh berarti mempunyai kesadaran pemenuhan perpajakannya dan juga diharapkan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar. (Devano, 2010:114). Adapun indikator – indikator dalam mengukur kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2010) sebagai berikut:

1. Reliability (Keandalan)
2. Assurance (Jaminan/Kepastian)
3. Emphaty (Empati)
4. Tangible (Penampilan Fisik)
5. Responsiveness (Daya Tanggap)

### **2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak**

#### **a. Definisi**

Teori kepatuhan (*Compliance Theory*) adalah teori yang mendeskripsikan ketaatan individu terhadap aturan atau perintah yang diberikan (Rahmadhani et al., 2020). Kepatuhan mengenai perpajakan setiap Wajib Pajak adalah keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi segala kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan (Azmary et al., 2020). Kesadaran perpajakan adalah hal terpenting dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Peningkatan kepatuhan pajak akan meningkatkan pendapatan pajak negara dan mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Kepatuhan wajib pajak terdiri atas 2 jenis, yaitu Kepatuhan Material dan Formal (Rusmawati & Wardani, 2016). Kepatuhan material adalah

sikap taat wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya secara substantif memenuhi ketentuan-ketentuan material perpajakan, sedangkan kepatuhan formal adalah sikap taat wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya secara formal dengan ketentuan undang-undang perpajakan (Syaputra, 2019).

Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang telah ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Untuk memotivasi para wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya serta meningkatkan jumlah wajib pajak patuh, pemerintah memberikan beberapa kriteria yang harus dipenuhi untuk menjadi wajib pajak patuh. Dasar hukum penetapan kriteria wajib pajak patuh ini adalah Undang – undang No. 16 tahun 2000 mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, dan KMK No. 544/KMK.04/2000 j.o. KMK No.235/KMK.03/2003 tentang penentuan wajib pajak patuh. Adapun kriteria wajib pajak patuh yang telah ditetapkan adalah:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan tahunan (SPT-tahunan) dalam dua (2) tahun terakhir.
2. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan masa (SPT-masa) untuk pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai dalam tahun terakhir. Apabila terlambat menyampaikan surat pemberitahuan masa tersebut tidak boleh lebih dari tiga (3) masa

pajak, tidak berturut-turut, serta tidak lewat dari batas waktu penyampaian surat pemberitahuan masa berikutnya.

3. Tidak mempunyai tunggakan pajak, kecuali mendapat izin untuk diangsur pembayaran pajaknya namun tidak termasuk surat tagihan pajak (STP) untuk dua tahun terakhir.
4. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh (10) tahun terakhir.
5. Pendapat yang diberikan auditor apabila laporan keuangan wajib pajak diaudit adalah wajar tanpa pengecualian atau wajar dengan pengecualian.

Apabila laporan keuangan tidak diaudit, wajib pajak masih dapat mengajukan permohonan untuk ditetapkan menjadi wajib pajak patuh dengan syarat wajib pajak memenuhi kriteria-kriteria tersebut. Selain itu, wajib pajak juga harus memenuhi kriteria tambahan, yaitu:

1. Menyelenggarakan pembukuan yang sesuai dengan perpajakan (pasal 28 KUP).
2. Koreksi fiskalnya tidak boleh lebih dari 10% apabila wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan dalam jangka waktu dua tahun terakhir.

#### **b. Indikator**

Pada variabel kepatuhan wajib pajak menggunakan indikator yang mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Sarunan, Widya (2015), menurutnya dalam kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari indikator:

1. Ketepatan Waktu
2. Penghasilan
3. Sanksi Pengenaan

### **2.1.5 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.

1. Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang-perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria sebagaimana diatur undang-undang. Usaha Mikro berperan dalam peningkatan dan pemerataan pendapatan masyarakat, pertumbuhan ekonomi, dan berperan mewujudkan stabilitas nasional.
2. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagaimana diatur dalam undang-undang.
3. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha menengah atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur undang-undang.

**Tabel 2. 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*

## 2.2 Tinjauan Empiris

Terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai pelaku usaha UMKM di masa pandemi, di antaranya penelitian yang dilakukan (Fahrizal, 2020) tentang pengaruh Insentif Pajak populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi, dan sampel yang dipilih dalam penelitian ini Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya dan sekitarnya yang telah menyampaikan laporan SPT. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh insentif pajak yang diberikan oleh pemerintah. Insentif pajak yang dimanfaatkan oleh Wajib Pajak dapat meringankan pembayaran pajaknya karena pajak yang seharusnya dibayar akan ditanggung pemerintah. Insentif hanya mewajibkan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT saja, berarti Wajib Pajak patuh memenuhi ketentuan perpajakan. Sehingga, adanya insentif pajak akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Aprilia (2021), hasil analisis kuantitatif dengan populasi yang seluruh wajib pajak yang telah mempunyai NPWP di Sidoarjo, menunjukkan 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 menggunakan 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.

Menurut Wijaya, Kana (2021) tentang Insentif Pajak Masa Pandemi Covid-19. Analisis data menggunakan metode kuantitatif deskriptif, di mana data bersumber dari data primer dan sekunder, melalui wawancara dan data yang di peroleh dari KPP Pratama Tulungagung. Menunjukkan Pemanfaatan insentif pajak UMKM secara kuantitas masih sedikit, hanya berkisar 9% dari seluruh wajib pajak UMKM. Menurut AR hal ini karena wajib pajak UMKM banyak yang belum memiliki fasilitas IT dan pemahaman yang memadai sehingga merasa kerepotan untuk melakukan penyampaian laporan realisasi penghasilan maupun pengajuan SKB. Terutama wajib pajak UMKM dengan omset di bawah 10 juta rupiah yang menganggap benefit dari insentif ini masih kalah dengan repotnya persyaratan yang harus dipenuhi.

Menurut Dewi, Widyasari, Nataherwin (2020), tentang pengaruh Insentif pajak, Tarif pajak, Sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa Pandemi Covid-19. Analisis data menggunakan metode kuantitatif, di mana data bersumber dari data primer, Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui kuesioner atau wawancara dengan narasumber. Subjek penelitian ini adalah untuk mengetahui

kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak selama pandemi. Objek penelitian ini adalah wajib pajak Hasil Penelitian ini adalah kebijakan pajak yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya, hanya sepanjang tahun 2020 selama pandemi berlangsung dan untuk tahun ke depannya belum rancangan atau peraturan baru mengenai pemberian fasilitas perpajakan lagi. Hal ini yang membuat Variabel insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam bidang perpajakan.

Menurut Trihastuti, Aisyah (2021) tentang efektivitas insentif pajak terhadap keberlangsungan UMKM di tengah Covid-19. Analisis data menggunakan metode kuantitatif, di mana data bersumber dari data primer dengan menyebar kuesioner. Terdapat 127 responden yang telah mengisi kuesioner pada penelitian ini dan menunjukkan kebijakan insentif pajak yang diberikan pemerintah memiliki tujuan untuk kelangsungan bisnis UMKM serta menjadi dukungan bagi para UMKM agar terus menjalankan kegiatan usahanya di masa pandemi dan hal ini sangat mendorong partisipasi dari para pelaku UMKM. Para pelaku UMKM mengapresiasi adanya kebijakan insentif pajak tersebut dengan pemanfaatan insentif pajak serta berusaha untuk meningkatkan kepatuhan akan perpajakannya. Insentif pajak ini dapat membantu dalam peningkatan kondisi keuangan bagi pelaku UMKM di masa pandemi karena pajak UMKM sudah ditanggung oleh pemerintah. Penelitian ini menguji semakin efektif pemberian insentif pajak maka dapat mempertahankan kelangsungan UMKM di masa pandemi COVID-19.

Menurut Achmad (2021), tentang pelayanan pajak di masa pandemi Covid-19 menggunakan penelitian kuantitatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui wawancara, menunjukkan Para petugas loket TPT juga merasakan

perubahan akibat Covid-19 yang sangat signifikan berkaitan dengan pekerjaannya. Perubahan tersebut direspons secara beragam oleh masing-masing petugas, baik respons positif maupun negatif. Perubahan yang terjadi tentunya memberikan tantangan baru, baik yang berasal dari wajib pajak maupun dari internal diri petugas loket TPT. Tantangan tersebut menuntut para petugas loket TPT untuk cepat beradaptasi menyesuaikan perubahan akibat Covid-19.

Menurut Listiyowati, Indarti, Wijayanti, Aldo (2021), tentang kepatuhan wajib pajak UMKM di masa pandemi Covid-19. Analisis data menggunakan metode kuantitatif, dimana data diperoleh dari data primer. Populasinya adalah Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang berjumlah 2.129 WP. Teknik pengambilan sampling menggunakan simple random sampling dengan rumus slovin didapatkan sampel berjumlah 95 WP, menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP, sedangkan Pelaksanaan *Self Assessment System* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada saat pandemi Covid-19.

Menurut Marlinah (2020), tentang Peluang dan Tantangan UMKM Dalam Upaya Memperkuat Perekonomian Nasional Tahun 2020 ditengah Pandemi Covid 19. Menggunakan 2 metode yaitu Studi Kepustakaan dan wawancara. Studi Kepustakaan ini dengan pengumpulan data yang dapat pada buku, jurnal, prosiding, dan artikel atau berita online sebagai pendukung. Dan Wawancara ini dilakukan pada berbagai responden khususnya pelaku UMKM yang bertujuan mendapatkan Informasi dan data yang dibutuhkan. Hasil Penelitian ini menyimpulkan bahwa: untuk pelaku UMKM yang kecil dan menengah bisa mendapat bantuan PKL, BLT, Kartu Prakerja, Pengurangan tarif Listrik dll.

Memberikan insentif bagi Pelaku usaha UMKM yang memiliki penghasilan di bawah Rp. 4,8 miliar per tahun. Dan memberikan relaksasi dan restrukturisasi kredit UMKM.

Menurut Wardhani, Diana, Afifudin (2022), tentang pengaruh penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan tingkat kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Analisis data menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang aktif terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Sementara, pengambilan sampelnya menggunakan teknik *probability random* sampling, menunjukkan bahwa Secara parsial Kualitas Pelayanan Pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.

Menurut Puspanita, Machfuzhoh, Pratiwi (2020), tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Analisis data menggunakan metode kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah usaha mikro kecil dan menengah yang berada di kota Cilegon. Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama Cilegon. Menunjukkan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pelayanan fiskus maka semakin tinggi tingkat kepatuhannya. Selain itu juga pelayanan online juga berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM yang berada di Kota Cilegon. Semakin mudah pelayanan online maka akan berdampak terhadap tingkat kepatuhan yang semakin tinggi.

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu

| No | Nama dan Tahun                | Judul Penelitian   | Variabel yang Diteliti   | Objek dan Subjek   | Teknik Analisis Data   | Hasil Penelitian   |
|----|-------------------------------|--|--|--|--|--|
| 1  | Denny Fahrizal Prasetyo, 2020 | Pengaruh Insentif Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Masa Pandemi | Insentif Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak. | Objek penelitian ini adalah insentif pajak, dan subjek penelitian ini adalah pada wajib pajak UMKM | analisis regresi berganda, dilakukan teknis pengujian validitas dan reliabilitas untuk kuesioner penelitian. Setelah itu, dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. | Hasil analisis yang didapat terkait variabel insentif pajak adalah insentif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil analisis yang didapat terkait variabel kualitas pelayanan pajak adalah kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak |
| 2  | Eka Aprili, 2021              | Pengaruh Insentif Pajak, Kualitas Sumber Daya Manusia, Dan   | Insentif Pajak, Kualitas Sumber Daya Manusia, Kepuasan           | Objek penelitian ini adalah insentif pajak, dan subjek penelitian                                  | Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menggambarkan   | Insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.,  |

|   |  |   |  |   |  |   |
|---|--|---|--|---|--|---|
|   |  | Kepuasan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Sidoarjo             | Pelayanan Perpajakan                       | ini adalah pada wajib pajak orang pribadi   | arkan hasil penelitian dilapangan, terutama yang berkaitan dengan responden penelitian.  | Insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kepuasan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. |
| 3 | Suparna Wijaya, Brahmasta Kana Buana, 2021 | Insentif Pajak Masa Pandemi Covid-19 Untuk UMKM: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung | Insentif Pajak Masa Pandemi Covid-19, UMKM | Objek penelitian ini adalah insentif pajak masa pandemi covid-19' dan subjek penelitian ini adalah UMKM | Metode penelitian yang dilakukan adalah kualitatif deskriptif. Dan untuk mendapatkan dan menganalisis data sebagai pendukung dalam penelitian ini adalah studi literatur dan penelitian lapangan | Pemanfaatan insentif pajak UMKM secara kuantitas masih sedikit, hanya berkisar 9% dari seluruh wajib pajak UMKM.  |
| 4 | Syanti Dewi, Widya                         | Pengaruh Insentif pajak,  | Variabel pada penelitian                   | Subjek penelitian ini adalah  | Analisis data menggunakan  | Hasil Penelitian ini adalah   |

|   |  |   |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|---|
|   | sari,<br>Natahe<br>rwin,<br>2020           | Tarif<br>pajak,<br>Sanksi<br>pajak<br>Dan<br>pelayana<br>n pajak<br>terhadap<br>kepatuha<br>n Wajib<br>Pajak<br>selama<br>masa<br>Pandemi<br>Covid-19 | n ini<br>yaitu<br>Insentif<br>pajak,<br>Tarif<br>pajak,<br>Sanksi<br>pajak,<br>pelayana<br>n pajak<br>terhadap<br>kepatuh<br>an<br>Wajib<br>Pajak | untuk<br>mengetah<br>ui<br>kepatuha<br>n wajib<br>pajak<br>dalam<br>membaya<br>r dan<br>melapork<br>an pajak<br>selama<br>pandemi.<br>Objek<br>penelitian<br>ini adalah<br>wajib<br>pajak | an metode<br>kuantitatif,<br>dimana<br>data<br>bersumber<br>dari data<br>primer,<br>Data<br>primer<br>adalah data<br>yang<br>diperoleh<br>secara<br>langsung<br>melalui<br>kuesioner<br>atau<br>wawancara<br>dengan<br>narasumber | kebijakan<br>pajak yang<br>diberikan<br>oleh<br>pemerintah<br>kepada<br>warganya,<br>hanya<br>sepanjang<br>tahun 2020<br>selamma<br>pandemi<br>berlangsung<br>dan untuk<br>tahun ke<br>depannya<br>belum<br>rancangan<br>atau<br>peraturan<br>baru<br>mengenai<br>pemberian<br>fasilitas<br>perpajakan<br>lagi. Hal ini<br>yang<br>membuat<br>Variable<br>insentif pajak<br>tidak<br>berpengaruh<br>terhadap<br>kepatuhan<br>wajib pajak<br>dalam bidang<br>perpajakan. |
| 5 | Desi<br>Trihast<br>uti,<br>Nurul<br>Aisyah | Efektivita<br>s Insentif<br>Pajak<br>Dan<br>Pemanfaa  | Insentif<br>Pajak,<br>Pemanfa<br>atan<br>Teknolo  | Objek<br>penelitian<br>ini adalah<br>insentif<br>pajak dan  | Uji<br>Validitas<br>dilakukan<br>guna<br>mengukur   | Kebijakan<br>insentif pajak<br>yang<br>diberikan<br>pemerintah  |

|   |                            |  |  |  |  |   |
|---|----------------------------|--|--|--|--|---|
|   | Rachmawati , 2021          | tan Teknologi Informasi Terhadap Kelangsungan Umkm Di Tengah Covid-19                                      | gi Informasi, Kelangsungan UMKM Di Tengah Covid-19             | subjek penelitian ini adalah UMKM  | ketepatan dan kecermatan pada suatu data dalam ukuran yang hendak dilakukan pengujian. Dalam uji validitas data digunakan untuk mengukur keakuratan data | memiliki tujuan untuk kelangsungan bisnis UMKM serta menjadi dukungan bagi para UMKM agar terus menjalankan kegiatan usahanya di masa pandemi dan hal ini sangat mendorong partisipasi dari para pelaku UMKM. |
| 6 | Rizky Achmad Firdaus, 2021 | Pelayanan Perpajakan Di Masa Pandemi Covid-19: Apa Yang Berubah Dan Bagaimana Respons Pegawai Garis Depan? | Pelayanan Perpajakan Di Masa Pandemi Covid-19, Respons Pegawai | Objek penelitian ini adalah pelayanan pajak di masa pandemi covid-19, dan subjek penelitian ini adalah respons pegawai | Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan strategi penelitian berupa studi kasus                         | Perubahan tiba-tiba yang dirasakan oleh petugas loket TPT tentu memberikan tantangan baru. Selama periode prakenormalan baru, tantangan yang dihadapi antara lain gangguan sarana prasarana bekerja dari      |

|   |  |   |   |  |   |   |
|---|--|---|---|--|---|---|
|   |  |   |   |  |   | rumah, sulitnya komunikasi dengan WP, kurangnya kapasitas penyimpanan posel KPP, hingga adanya kewajiban untuk tetap datang ke KPP walaupun di luar jadwal seharusnya.  |
| 7 | Listiyowati, In Indarti, Fitri Wijayanti, Freddy Aldo Setiawan, 2021 | Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Masa Pandemi Covid-19 | Kepatuhan wajib pajak UMKM di masa pandemi covid-19 | Subjek penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak UMKM di masa pandemi covid-19 | Penelitian ini menggunakan data primer yang berasal dari jawaban responden atau kuesioner | Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM di Kota Semarang. Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM di Kota Semarang. Pelaksanaan Self Assessment System (X3) berpengaruh positif |

|   |                    |  |   |   |   |  |
|---|--------------------|--|---|---|---|--|
|   |                    |  |   |   |   | signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y) pada UMKM di Kota Semarang. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pelaksanaan Self Assessment System secara Bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM di Kota Semarang. |
| 8 | Lili Marlina, 2020 | Peluang dan Tantangan UMKM dalam upaya memperkuat Perekonomian Nasional Tahun 2020 di tengah | Variabel pada penelitian ini yaitu UMKM, Perekonomian Nasional 2020 | Subjek penelitian ini adalah Upaya untuk memperkuat Perekonomian Nasional di tengah pandemi Covid 19, Objeknya adalah | Dalam Penelitian ini menggunakan 2 metode yaitu Studi Kepustakaan dan wawancara. Studi Kepustakaan ini dengan pengumpul | Hasil Penelitian ini menyimpulkan bahwa : untuk pelaku UMKM yang kecil dan menengah bisa mendapat bantuan PKL, BLT, Kartu Prakerja, Pengurangan  |

|   |  |   |   |  |   |   |
|---|--|---|---|--|---|---|
|   |  | Pandemi Covid 19  |   | Pelaku usaha penjual makanan dan minuman mikro di Jakarta  | an data yang dapat pada buku, jurnal, proseding, dan artikel atau berita online sebagai pendukung. Dan Wawancara ini dilakukan pada berbagai respondenc e khususnya pelaku UMKM yang bertujuan mendapatkan Informasi dan data yang dibutuhkan | tarif Listrik dll. Memberikan insentif bagi Pelaku usaha UMKM yang memiliki penghasilan dibawah Rp. 4,8 miliar per tahun. Dan |
| 9 | Nila Wardhani Hermianti Putri, Nur Diana, Afifudin, 2022 | Pengaruh Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Tingkat Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib | Pengaruh penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, tingkat kesadaran, kepatuhan | Objek penelitian ini adalah pengaruh penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, tingkat kesadaran, dan subjek | Metode analisis data dalam penelitian ini digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan analisis regresi   | Secara simultan Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Tingkat Kesadaran berpengaruh secara signifikan terhadap      |

|  |  |  |                   |   |  |  |
|--|--|--|-------------------|---|--|--|
|  |  | Pajak Badan (Studi Empiris Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu) | Wajib Pajak Badan | penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak badan | berganda pada program SPSS 16.0 for windows. | Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Secara parsial Penyuluhan Pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Secara parsial Kualitas Pelayanan Pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Secara parsial |
|--|--|--|-------------------|---|--|--|

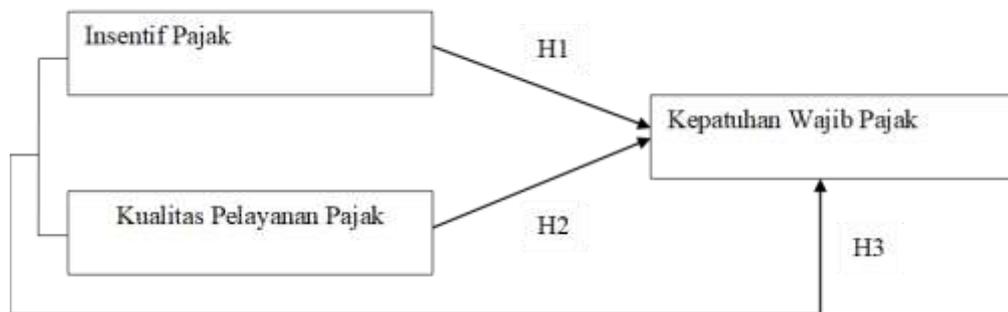
|    |  |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|
|    |  |   |   |   |   | Tingkat Kesadaran mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.  |
| 10 | Intan Puspanita, Asih Machfuzhoh, Refi Pratiwi, 2020 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM | Pengaruh kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak UMKM | Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan, dan subjek penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak UMKM | Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Uji validitas, reliabilitas, analisis data deskriptif dan analisis regresi linear berganda. | Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pelayanan fiskus maka semakin tinggi tingkat kepatuhannya. Pelayanan online berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin mudah |

|  |  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  |  |  | <p>pelayanan online maka akan berdampak terhadap tingkat kepatuhan yang semakin tinggi.</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

### 2.3 Kerangka Konsep

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disusun model kerangka pemikiran sebagai berikut:

**Gambar 2. 1 Kerangka Konsep**



### 2.4 Hipotesis Penelitian

**2.4.1** Hubungan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM  
 Insentif Pajak yang di tunjukan kepada Wajib Pajak Terdampak Pandemi Covid-19 tertuang dalam PMK Nomor 44/PMK.03/2020 sangat diharapkan untuk dapat dimanfaatkan oleh para pelaku UMKM. Insentif pajak ini memberikan beberapa keuntungan bagi pelaku UMKM, di antaranya untuk pekerja berpenghasilan bruto tidak lebih dari Rp. 200 juta per tahun Ditanggung Pemerintah (DTP) hal ini tertuang dalam PPh Pasal

21, pembebasan PPh Pasal 22 Impor, PPh Final UMKM DTP, pengurangan angsuran PPh Pasal 25 sebesar 30 persen dan restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dipercepat. Sedangkan PMK Nomor 28/PMK.03/2020 tentang Pemberian Fasilitas terhadap Barang dan Jasa yang Diperlukan dalam Rangka Penanganan Pandemi Covid-19. Pemberian insentif pajak yang dilakukan oleh pemerintah akan memengaruhi penghasilan yang diterima selama masa covid-19, hal ini turut meringankan beban para pelaku UMKM terhadap kewajiban perpajakannya. Teori yang relevan dengan pemanfaatan insentif pajak adalah teori *Theory of Planned Behavior*, hal ini karena pemanfaatan insentif pajak merupakan penyebab eksternal yang dapat memengaruhi persepsi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fahrizal (2020), yang menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

***H1: Insentif Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.***

#### **2.4.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Pelayanan pada konteks perpajakan ialah bentuk pelayanan yang akan diberikan oleh fiskus kepada para wajib pajak dalam memenuhi semua hak dan kewajiban sebagai wajib pajak (Fuadi dan Mangoting, 2013).

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pada saat fiskus dalam memberikan pelayanannya kepada wajib pajak yang ingin memenuhi hak dan kewajibannya secara maksimal dan dapat memuaskan wajib pajak, maka wajib pajak tersebut akan merasa nyaman dan puas dalam menjalankan proses tersebut dan akan membuat wajib pajak semakin terdorong dalam mematuhi kewajibannya perpajakannya. Teori *Theory of Planned Behavior* juga dapat dikaitkan dengan kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang terjadi melalui interaksi antara wajib pajak dan petugas pajak akan memberikan kesan, sehingga wajib pajak akan menganggap pelayanan itu berkualitas ketika petugas pajak memberikan kesan yang baik terhadap wajib pajak. Apabila wajib pajak merasa pelayanan yang diberikan maksimal dan berkualitas maka akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aprilia (2021), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

***H2: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak***

### 2.4.3 Hubungan Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan secara bersama – sama dengan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak adalah suatu hal yang berbeda. Namun dua hal ini akan berhasil jika saling mendukung. Insentif pajak harus dimasifkan publikasinya dengan tujuan untuk memberikan dorongan serta kemudahan kepada wajib pajak untuk selalu taat dalam menyelesaikan kewajibannya karena jika insentif pajak tidak diambil tarif pajak akan kembali seperti semula. Insentif Pajak yang di tunjukan kepada Wajib Pajak Terdampak Pandemi Covid-19 tertuang dalam PMK Nomor 44/PMK.03/2020 sangat diharapkan untuk dapat dimanfaatkan oleh para pelaku UMKM. Dengan tujuan agar wajib pajak patuh untuk menjalankan kewajibannya secara jujur ditengah krisis ekonomi yang terjadi. Oleh karena itu agar program insentif pajak berhasil meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak maka perlu diberlakukan kualitas pelayanan pajak agar kepatuhan wajib pajak dapat tercapai. Pada saat fiskus dalam memberikan pelayanannya kepada wajib pajak yang ingin memenuhi hak dan kewajibannya secara maksimal dan dapat memuaskan wajib pajak, maka wajib pajak tersebut akan merasa nyaman dan puas dalam menjalankan proses tersebut dan akan membuat wajib pajak semakin terdorong dalam mematuhi kewajibannya perpajakannya.

***H3: Insentif Pajak Dan Kualitas Pelayanan Secara Bersama-sama Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM***

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2011: 8) yaitu : “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

#### **3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian**

##### **3.2.1. Lokasi**

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Lamongan, dengan menyebar kuesioner kepada wajib pajak kabupaten Lamongan

##### **3.2.2. Waktu**

Penelitian ini dilakukan dari bulan Januari sampai dengan bulan Juli 2022.

#### **3.3 Populasi Dan Sampel**

##### **3.3.1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti

untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sudaryono, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM Kabupaten Lamongan dengan jumlah 3.621 wajib pajak.

### **3.3.2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (Sugiyono, 2011).

### **3.3.3. Teknik Sampling**

Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah didasarkan pada metode *non probability* sampling. Metode *non probability* sampling menurut Sugiyono (2018:136)

#### ***Convenience Sampling***

Pada penelitian ini metode sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel *convenience sampling* sehingga peneliti memilih responden berdasarkan yang paling mudah ditemui atau didapatkan. Dalam menentukan jumlah sampel yang representatif adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10 (Ferdinand, 2006). Jumlah sampel minimum untuk penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned}\text{Sampel minimum} &= \text{Jumlah indikator} \times 10 \\ &= 9 \times 10 \\ &= 90 \text{ responden}\end{aligned}$$

### **3.4 Jenis Dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

#### **3.4.1. Data Primer**

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data Primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Pengumpulan data primer merupakan bagian internal dari proses penelitian dan yang sering kali diperlukan untuk tujuan pengambilan keputusan. Data primer dianggap lebih akurat, karena data ini disajikan secara terperinci (Inriantoro dan Supomo, 2010).

Pada penelitian ini data primer diperoleh dari melakukan menyebarkan kuesioner kepada UMKM yang terdampak Pandemi Virus Covid-19.

#### **3.4.2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang tersedia dalam berbagai bentuk. Biasanya sumber data ini lebih banyak sebagai data statistik atau data yang sudah diolah sedemikian rupa sehingga siap digunakan dalam statistik biasanya tersedia pada kantor-kantor pemerintahan, biro jasa data, perusahaan swasta atau badan lain yang berhubungan dengan penggunaan data (Moehar,2002).

Data Sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Dalam penelitian ini data sekunder didapat dari lembaga maupun pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.5.1. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab Sugiyono (2015: 199). Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang dia ketahui Suharsini Arikunto (2013: 194).

Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan untuk dijawab oleh responden, biasanya secara tertulis.. Kuesioner bisa diukur dengan menggunakan Skala *Likert*. Seluruh variabel akan diukur menggunakan skala *likert* yang dimodifikasi dengan menghilangkan jawaban yang ada di tengah yaitu ragu-ragu, menjadi skala 1-5, dikonvensi dalam 5 pilihan angka dengan nilai:

Angka 1 = Sangat Tidak setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Tidak Tahu (N)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

Jika menggunakan lima alternatif jawaban dengan memasukkan pilihan netral dapat membuat hasil menjadi rancu karena kenyataan di lapangan banyak responden yang akan memilih jawaban “netral” (Sarjono dan Julianita,2011).

### **3.5.1. Studi Pustaka**

Menurut Sugiyono (2015:140), 'studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur - literatur ilmiah". Teknik pengumpulan data yang relevan dari buku, artikel ilmiah, berita, maupun sumber kredibel lainnya yang terkait dengan topik penelitian.

## **3.6 Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **3.6.1. Variabel Dependen**

Menurut Sugiyono (2012) variabel dependen atau sering disebut dengan variabel terikat. Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya 24 variabel bebas. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu perilaku di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya

### **3.6.2. Variabel Independen**

Variabel independen adalah variabel yang sering disebut sebagai variabel stimulus atau variabel bebas. Menurut Sugiyono (2012) variabel independen atau dalam bahasa Indonesia sering disebut dengan bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Yang termasuk variabel independen

dalam penelitian ini sebagai berikut : X1 : Insentif Pajak; X2 : Kualitas Pelayanan Pajak

Insentif Pajak adalah suatu ketentuan pajak khusus yang berbeda jika dibandingkan dengan ketentuan yang berlaku secara umum. Insentif pajak tersebut hanya dapat dimanfaatkan pihak yang memenuhi kriteria atau syarat yang telah ditentukan.

Kualitas Pelayanan Pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak.

**Tabel 3. 1 Indikator Variabel**

| No. | Variabel                 | Indikator  | Skala   |
|-----|--------------------------|--|---------|
| 1.  | Insentif Pajak           | 1. Kemudahan Perhitungan Pajak;<br>2. Kemudahan Penyetoran PPh;<br>3. Kemudahan dalam Pelaporan Pajak  | Ordinal |
| 2.  | Kualitas Pelayanan Pajak | 1. <i>Reliability</i> (Keandalan)<br>2. <i>Assurance</i> (Jaminan/Kepastian)<br>3. <i>Emphaty</i> (Empati)<br>4. <i>Tangible</i> (Penampilan Fisik)<br>5. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | Ordinal |
| 3.  | Kepatuhan Wajib Pajak    | 1. Ketepatan Waktu<br>2. Penghasilan<br>3. Sanksi Pengenaan  | Ordinal |

### 3.7 Metode Analisis Data

Di dalam penelitian data mempunyai kedudukan yang paling tinggi, karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti, dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis, oleh karena itu benar atau tidaknya data, sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan, sebagai berikut:

#### 1. Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan uji validitas, menurut Ghazali dalam (Arini & Sumaryanto, 2019) uji validitas dilakukan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dalam kuesioner tersebut.

#### 2. Uji Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas, menurut Ghazali dalam (Arini & Sumaryanto, 2019) uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat *cronbach alpha* dan nilai *composite reliability*. Penelitian dapat dikatakan andal apabila *cronbach alpha* dan *composite reliability* memiliki nilai di atas 0,70.

#### 3. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk memenuhi syarat agar persamaan yang diperoleh model linier regresi berganda dapat diterima. Uji asumsi klasik dilakukan dengan cara menguji normalitas, heteroskedastisitas dan mulikolinearitas. a. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam

model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Imam Ghazali, 2016:156). Dalam penelitian ini akan digunakan uji One Sample Kolmogorov-Smirnov dengan taraf signifikansi 0,05. Yaitu:

- Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka distribusi data adalah tidak normal.
- Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka distribusi data adalah normal.

#### **4. Uji Multikolonieritas**

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali 2013:105). Untuk mendeteksi multikolinearitas dapat dilihat dari : • Nilai tolerance dan lawannya • Variance inflation factor (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan diregres terhadap variabel independen lainnya. Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai multikolinearitas VIF tinggi. (karena  $VIF=1/Tolerance$ ). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai  $tolerance \leq 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF \geq 10$ .

## 5. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018:120). Pengujian heteroskedastisitas dapat dengan melihat grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED yaitu ada atau tidaknya pola tertentu. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018:137-138).

Sebagai cara untuk memperkuat uji scatterplot terdapat cara lain yaitu dengan pengujian uji park. Yaitu apabila variabel independen memiliki nilai tingkat signifikansi melebihi 0,05 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini.

## 6. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah regresi linier untuk besarnya hubungan dan pengaruh variabel independen yang jumlahnya lebih dari dua (Suharyadi dan Purwanto, 2004:508).

Persamaan model regresi linier berganda yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

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

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2$  = Koefisien regresi

X1 = Insentif Pajak

X2 = Kualitas Pelayanan Pajak

E = Error

Mendeteksi variabel X dan Y yang akan dimasukkan (*entry*) pada analisis regresi di atas dengan bantuan *software* sesuai dengan perkembangan yang ada, misalkan sekarang yang lebih dikenal oleh peneliti SPSS. Hasil analisis yang diperoleh harus dilakukan interpretasi (mengartikan), dalam interpretasinya pertama kali yang harus dilihat adalah nilai F-hitung karena F-hitung menunjukkan uji secara simultan (bersama - sama), dalam arti variabel X1,X2,...Xn secara bersama - sama mempengaruhi terhadap Y.

## 7. Uji Hipotesis

Simamora (2004) mendefinisikan, “hipotesis merupakan kesimpulan sementara peneliti”. Penelitian ini menggunakan dua uji hipotesis yaitu uji signifikan parameter individual (Uji t).

### a) Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas (independen) secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji signifikansi mempunyai nilai signifikansi  $\alpha = 5\%$ . Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik signifikansi adalah jika nilai signifikansi (p-value)  $< 0,05$ ,

maka hipotesis alternatif diterima, yang menyatakan bahwa satu variabel independen secara individual dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016).

- Jika signifikansi  $< 0,05$  maka hipotesis diterima
- Jika signifikansi  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak.

b) Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2016:96) menyatakan bahwa pada dasarnya uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel dan melihat nilai signifikansi 0,05 dengan cara sebagai berikut: 1. Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau probabilitas  $<$  nilai signifikan ( $Sig < 0,05$ ), maka model penelitian dapat digunakan. 2. Bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau probabilitas  $>$  nilai signifikan ( $Sig > 0,05$ ), maka model penelitian tidak dapat digunakan.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum**

Kantor Pelayanan Pajak(KPP) Pratama Lamongan merupakan unsur Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II. KPP Pratama berlokasi di Jalan Sunan Giri Nomor 72 kabupaten Lamongan. Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lamongan meliputi seluruh wilayah Kabupaten Lamongan yang terdiri atas 27 kecamatan, yaitu Babat, Buluk, Brondong, Deket, Glagah, Kalitengah, Karang Geneng, Karangbinangun, Kedungpring, Kembangbahu, Lamongan, Laren, Maduran, Mantup, Modo, Ngimbang, Paciran, Pucuk, Sambeng. Sarirejo, Sekaran, Solokuro, Sugio, Sukodadi, Sukorame, Tikung dan Turi. Unit kerja KPP Pratama Lamongan terdiri atas Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, serta Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan.

Pada awalnya di kota Lamongan belum ada Kantor Pelayanan Pajak, tapi yang ada hanyalah Kantor Penyuluhan dan Potensi Perpajakan sebagai cabang pembantu Kantor Pelayanan Pajak Bojonegoro yang menangani masalah perpajakan di wilayah Kabupaten Lamongan. Sedangkan Kantor Pajak Bumi dan Bangunan masih bergabung dengan Kantor Pajak Bumi dan Bangunan di Bojonegoro. Namun dengan di tetapkannya Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomer 519/KMK.01/2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan

Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan maka berdirilah Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Lamongan.

Sehubungan dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-158/PJ/2007 tanggal 5 November 2007 tentang Penetapan Organisasi dan Tata Kerja serta saat beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali maka seluruh unit kerja di tiap-tiap kota dilebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Sehingga pada tanggal 4 Desember 2007 Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Lamongan diresmikan oleh Menteri Keuangan menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lamongan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama merupakan pecahan dari Kantor Pelayanan Pajak Bojenogoro dan leburan dari Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak Mojokerto serta Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Lamongan. Berubahnya Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Lamongan menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lamongan maka terdapat perubahan struktur organisasi Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lamongan terdiri atas sub bagian umum, seksi pengolahan data dan informasi, seksi pelayanan, seksi penagihan, seksi pemeriksaan dan kepatuhan internal, seksi ekstensifikasi, seksi pengawasan dan konsultasi, serta kelompok pejabat fungsional.

PP No.46 Tahun 2013 mengatur tentang Pajak Penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tidak lebih dari Rp 4,8 miliar. Menurut Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah), batasan Rp 4,8 miliar merupakan katagori kelompok UMKM. PP No. 46 tahun 2013 mulai berlaku 1 Juli 2013. Sejak masa berlaku PP No. 46 Tahun 2013 KPP Pratama Lamongan telah melayani wajib pajak orang pribadi dan badan dalam memenuhi hak dan kewajiban Pajak Penghasilan sebagaimana ketentuan dalam PP No. 46 Tahun 2013.

Berdasarkan data internal, jumlah wajib pajak yang terdaftar pada tahun 2014 di KPP Pratama Lamongan sebanyak 73.815 wajib pajak yang terdiri atas 68.682 wajib pajak orang pribadi dan 5.133 wajib pajak badan. Dari jumlah keseluruhan wajib pajak yang terdaftar, terdapat 1.853 wajib pajak yang dikenakan Pajak Penghasilan berdasarkan PP No. 46 Tahun 2013 yaitu 684 wajib pajak orang pribadi dan 1.169 wajib pajak badan.

#### **4.2. Deskripsi Objek Penelitian**

Penelitian ini memperoleh data secara langsung dari sumber tanpa perantara. Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil penyebaran kuesioner pada responden yang telah ditentukan berdasarkan ciri-ciri atau sifat tertentu. Pengambilan sampel tersebut dilakukan dengan cara memberikan kuesioner berupa daftar pertanyaan kepada responden meskipun terdapat kendala dalam penyebaran kuesioner karena waktu dan kesediaan responden untuk mengisi kuesioner, namun dari kuesioner yang telah disebarkan kepada responden sesuai dengan criteria yang telah ditentukan 90 telah di isi oleh

responden. Adapun penyajian data mengenai karakteristik responden dapat sebagai berikut:

#### 4.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden**

| No | Jenis kelamin | Frekuensi | Persentase (%) |
|----|---------------|-----------|----------------|
| 1  | Laki-laki     | 60        | 60%            |
| 2  | Perempuan     | 30        | 40%            |
|    | Jumlah        | 90        | 100%           |

*Sumber: data diolah 2022*

Berdasarkan tabel 4.1 di atas terlihat bahwa responden berjenis kelamin laki - laki sebanyak 60 orang, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 40 orang.

#### 4.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4. 2 Usia Responden**

| No | Umur          | Jumlah    | Persentase (%) |
|----|---------------|-----------|----------------|
| 1  | 20-24         | 10        | 10,8%          |
| 2  | 25-29         | 9         | 9,7%           |
| 3  | 30-34         | 12        | 12,9%          |
| 4  | 35-39         | 23        | 24,8%          |
| 5  | 40-44         | 19        | 20,5%          |
| 6  | 45-49         | 10        | 10,7%          |
| 7  | 50-54         | 9         | 9,6%           |
| 8  | 55-60         | 1         | 1,0%           |
|    | <b>Jumlah</b> | <b>90</b> | <b>100%</b>    |

*Sumber: data diolah 2022*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas terlihat bahwa untuk usia 35-39 tahun memiliki frekuensi atau jumlah terbanyak yaitu sebesar 23 orang responden dengan prosentase yaitu sebesar 24,8 % dan frekuensi atau jumlah terendah dengan usia antara 55-60 % yaitu sebesar 1 orang dengan presentase 1,0 %.

#### 4.2.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden**

| No.           | Jenis pendidikan     | Jumlah    | Presen tase |
|---------------|----------------------|-----------|-------------|
| 1.            | SMA/SMK              | 43        | 49,5%       |
| 2.            | Diploma              | 17        | 18,2%       |
| 3.            | Sarjana/Pascasarjana | 30        | 32,3%       |
| <b>Jumlah</b> |                      | <b>90</b> | <b>100%</b> |

*Sumber: data diolah 2022*

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini jumlah responden didominasi dengan pendidikan terakhir yaitu SMA/SMK sebanyak 49,5%, sedangkan responden yang mempunyai pendidikan Diploma lebih sedikit yaitu sebanyak 18,2 %.

### **4.3. Deskripsi Jawaban Responden**

Data yang diperoleh dari hasil penelitian ini berupa data kuisisioner yang menggunakan Skala Likert dibuat dalam bentuk pilihan ganda. Menurut Sugiyono (2011; 93) menyatakan bahwa Skala Likert adalah skala yang berisi lima tingkat prefensi jawaban dengan rincian sebagai berikut :

- a. Jawaban poin SS, dengan skor 5 berarti Sangat Setuju.
- b. Jawaban poin S, dengan skor 4 berarti Setuju.
- c. Jawaban poin KS, dengan skor 3 berarti Kurang Setuju.
- d. Jawaban poin TS, dengan skor 2 berarti Tidak Setuju.
- e. Jawaban poin STS, dengan skor 1 berarti sangat Tidak Setuju.

#### **4.3.1. Insentif Pajak**

Insentif pajak (X1) diukur berdasarkan penilaian dari beberapa indikator.

Berikut ini hasil tanggapan responden dari kuisisioner yang didistribusikan kepada 90 responden dan telah diolah sesuai dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 4 jawaban responden insentif pajak

| Pertanyaan   | Jawaban |    |    |    |    | Mean Item |
|--|---------|----|----|----|----|-----------|
|  | STS     | TS | N  | S  | SS |           |
| <b>Kemudahan Perhitungan Pajak</b>   |         |    |    |    |    |           |
| Insentif pajak atau pengurangan pajak menjadi salah satu fasilitas pajak yang digunakan di masa krisis guna membantu para pelaku usaha | 0       | 6  | 17 | 44 | 23 | 3,9       |
| Sebagai wajib pajak saya merasa jika syarat dan ketentuan untuk pengajuan insentif pajak UMKM sangat mudah                             | 0       | 2  | 22 | 42 | 24 | 3,9       |
| <b>Kemudahan Penyetoran PPh</b>  |         |    |    |    |    |           |
| Sebagai wajib pajak saya sangat terbantu dengan adanya insentif pajak untuk pelaku UMKM di masa pandemi covid-19                       | 0       | 2  | 19 | 50 | 19 | 3,9       |
| Dengan adanya insentif pajak untuk UMKM membuat saya menjadi termotivasi untuk lapor SPT masa dan SPT tahunan tepat waktu              | 0       | 3  | 14 | 56 | 17 | 3,9       |
| <b>Kemudahan dalam Pelaporan Pajak</b>   |         |    |    |    |    |           |
| Menurut saya dengan adanya insentif pajak merupakan hal efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak di masa pandemi covid-19            | 0       | 7  | 18 | 59 | 6  | 3,7       |
| Menurut saya dengan adanya insentif pajak merupakan hal efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak di masa pandemi covid-19            | 0       | 3  | 19 | 47 | 21 | 3,9       |

Sumber: data diolah 2022

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertinggi tanggapan responden banyak yang diangka 3,9 ditunjukkan oleh indicator kemudahan perhitungan pajak dan kemudahan penyetoran PPh.

Sedangkan nilai rata-rata terendah tanggapan responden sebesar 3.7 ditunjukkan oleh indikator kemudahan pelaporan pajak artinya pelaporan pajak masa pandemi belum maksimal.

#### 4.3.2. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak (X1) diukur berdasarkan penilaian dari beberapa indikator. Berikut ini hasil tanggapan responden dari kuisisioner yang didistribusikan kepada 90 responden dan telah diolah sesuai dengan tabel sebagai berikut:

**Tabel 4. 5 Jawaban responden kualitas pelayanan pajak**

| Pertanyaan   | Jawaban |    |    |    |    | Mean Item |
|--|---------|----|----|----|----|-----------|
|  | STS     | TS | N  | S  | SS |           |
| <b>Reliability (Keandalan)</b>   |         |    |    |    |    |           |
| Petugas Pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan ramah dan sopan.             | 0       | 6  | 10 | 52 | 22 | 4         |
| Petugas Pajak memiliki skill dan kompetensi yang baik.                             | 0       | 7  | 13 | 60 | 10 | 3,8       |
| <b>Assurance (Jaminan/Kepastian)</b>   |         |    |    |    |    |           |
| Petugas pajak menjaga kerahasiaan informasi dan data Wajib Pajak                   | 0       | 4  | 12 | 56 | 18 | 3,9       |
| <b>Emphaty (Empati)</b>  |         |    |    |    |    |           |
| Petugas Pajak senantiasa cepat tanggap membantu kesulitan yang dialami Wajib Pajak | 0       | 2  | 10 | 56 | 22 | 4,0       |
| <b>Tangible (Penampilan Fisik)</b>   |         |    |    |    |    |           |

|  |   |   |    |    |    |     |
|--|---|---|----|----|----|-----|
| Petugas Pajak senantiasia menjaga kerapian dalam berpenampilan                                     | 0 | 5 | 13 | 51 | 21 | 3,9 |
| <b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>   |   |   |    |    |    |     |
| Petugas Pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dipahami oleh Wajib Pajak | 0 | 1 | 9  | 52 | 28 | 4,1 |

*Sumber: data diolah 2022*

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertinggi tanggapan responden banyak yang diangka 4,1 ditunjukkan oleh indikator daya tanggap. Sedangkan nilai rata-rata terendah tanggapan responden sebesar 3.8 ditunjukkan oleh indikator keandalan artinya petugas pajak secara skill dan kopetensi belum maksimal.

#### 4.3.3. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak (Y) diukur berdasarkan penilaian dari beberapa indikator. Berikut ini hasil tanggapan responden dari kuisisioner yang didistribusikan kepada 90 responden dan telah diolah sesuai dengan tabel sebagai berikut:

**Tabel 4. 6 Jawaban responden kepatuhan waib pajak**

| Pertanyaan   | Jawaban |    |    |    |    | Mean Item |
|--|---------|----|----|----|----|-----------|
|  | STS     | TS | N  | S  | SS |           |
| <b>Ketepatan Waktu</b>   |         |    |    |    |    |           |
| Saya menyetor pajak saya secara tepat waktu meskipun disaat pandemi covid-19 | 0       | 10 | 30 | 35 | 15 | 3,6       |
| Saya melaporkan SPT pajak masa dan SPT tahunan secara                        | 0       | 5  | 41 | 30 | 14 | 3,5       |

|  |   |   |    |    |    |     |
|--|---|---|----|----|----|-----|
| tepat waktu meskipun masa pandemi covid-19   |   |   |    |    |    |     |
| <b>Penghasilan</b>   |   |   |    |    |    |     |
| Saya menyetor kewajiban pajak saya secara sukarela tanpa adanya paksaan  | 0 | 9 | 26 | 44 | 11 | 3,6 |
| Saya melaporkan SPT masa dan SPT tahunan saya secara sukarela tanpa adanya paksaan   | 0 | 3 | 25 | 50 | 12 | 3,7 |
| <b>Sanksi Pengenaan</b>  |   |   |    |    |    |     |
| Saya tidak memanipulasi data perpajakan untuk menghindari jumlah pajak yang terlalu besar selama di masa pandemi covid-19. | 0 | 2 | 22 | 50 | 16 | 3,8 |
| Saya tidak pernah menerima surat teguran pajak.  | 0 | 7 | 33 | 34 | 16 | 3,6 |

*Sumber: data diolah 2022*

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertinggi tanggapan responden banyak yang diangka 3.8 ditunjukkan oleh indikator sanksi pengenaan. Sedangkan nilai rata-rata terendah tanggapan responden sebesar 3.5 ditunjukkan oleh indikator ketepatan waktu artinya wajib pajak secara ketepatan waktu belum maksimal.

#### **4.4. Hasil Analisis Data**

##### **4.4.1. Uji Validitas Dan Uji Reabilitas**

###### **1. Uji Validitas**

Pada penelitian ini digunakan kuesioner untuk mengumpulkan data penelitian. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam uji validitas butir pernyataan atau variabel dinyatakan valid jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel.

Berikut ini hasil dari pengamatan kuesioner tentang uji validitas diambil dari data yang diolah melalui software SPSS for windows versi 26.0, hasil dari data yang sudah diolah sudah tampak seperti pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4. 7 Hasil Uji r Hitung**

| No.       | Butir Pertanyaan     | R Hitung | R Tabel | Sig   | Keterangan |
|-----------|----------------------|----------|---------|-------|------------|
| <b>1.</b> | <b>X<sub>1</sub></b> |          |         |       |            |
|           | X <sub>1.1</sub>     | 0,754    | 0.207   | 0,000 | Valid      |
|           | X <sub>1.2</sub>     | 0,773    | 0.207   | 0,000 | Valid      |
|           | X <sub>1.3</sub>     | 0,812    | 0.207   | 0,000 | Valid      |
|           | X <sub>1.4</sub>     | 0,851    | 0.207   | 0,000 | Valid      |
|           | X <sub>1.5</sub>     | 0,693    | 0.207   | 0,000 | Valid      |
|           | X <sub>1.6</sub>     | 0,797    | 0.207   | 0,000 | Valid      |
| <b>2.</b> | <b>X<sub>2</sub></b> |          |         |       |            |
|           | X <sub>2.1</sub>     | 0,719    | 0.207   | 0,000 | Valid      |
|           | X <sub>2.2</sub>     | 0,695    | 0.207   | 0,000 | Valid      |
|           | X <sub>2.3</sub>     | 0,750    | 0.207   | 0,000 | Valid      |
|           | X <sub>2.4</sub>     | 0,712    | 0.207   | 0,000 | Valid      |
|           | X <sub>2.5</sub>     | 0,842    | 0.207   | 0,000 | Valid      |
|           | X <sub>2.6</sub>     | 0,654    | 0.207   | 0,000 | Valid      |
| <b>3.</b> | <b>Y</b>             |          |         |       |            |
|           | Y.1                  | 0,718    | 0.207   | 0,000 | Valid      |
|           | Y.2                  | 0,773    | 0.207   | 0,000 | Valid      |
|           | Y.3                  | 0,709    | 0.207   | 0,000 | Valid      |
|           | Y.4                  | 0,677    | 0.207   | 0,000 | Valid      |
|           | Y.5                  | 0,583    | 0.207   | 0,000 | Valid      |
|           | Y.6                  | 0,566    | 0.207   | 0,000 | Valid      |

*Sumber: data diolah SPSS 26 2022*

Berdasarkan tabel diatas hasil dari uji validitas instrumen semua variabel didapatkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  0,207. Jadi seluruh butir pernyataan / indikator dari variabel independen maupun dependen terbukti valid dan mampu menjelaskan variabel independen maupun dependen tersebut.

## 2. Uji Reabilitas

Reliabilitas dikatakan reabilitas apabila memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 (Ghozali, 2018). Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan *software SPSS for windows versi 26.0*, pengujian reabilitas pada penelitian ini ditunjukkan pada table berikut:

**Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas**

| Item                               | Cronbach Alpha | Alpah | 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   |

*Sumber: data diolah SPSS 26 2022*

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa masing-masing variabel nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,70. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel dan konsistensi indikator bisa digunakan pada waktu yang berbeda.

## 4.5. Uji Asumsi Klasik

### 4.5.1. Uji Normalitas

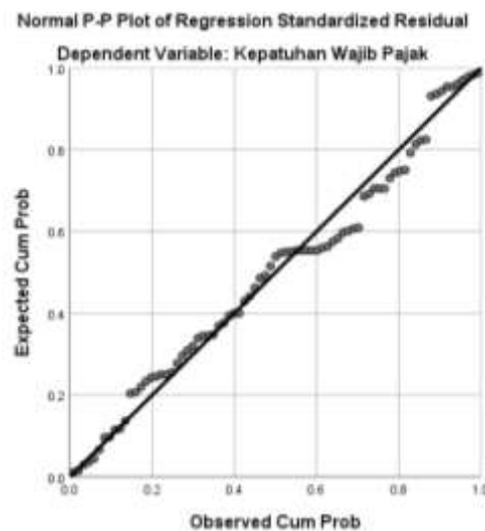
Dalam penelitian ini pengujian normalitas data menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (Kolmogorov-Smirnov Test) dengan melihat signifikansi dari residual yang dihasilkan dan pendekatan grafik normal probability plot. Deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Hasil uji normalitas data dari residual yang diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 4. 9 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov**

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 79                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 2.44245158              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .098                    |
|                                  | Positive       | .098                    |
|                                  | Negative       | -.061                   |
| Test Statistic                   |                | .098                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .056 <sup>c</sup>       |

*Sumber: data diolah SPSS 26 2022*

Berdasarkan pada uji normalitas dengan menggunakan metode Kolmogrov-Smirnov signifikan pada  $0,056 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa metode regresi pada penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas. Hal tersebut juga dapat dijelaskan dengan hasil analisis grafik yaitu grafik Normal Probability plot-nya sebagai berikut:

**Gambar 4. 1 Grafik Normal Probability Plot**

*Sumber: data diolah SPSS 26 2022*

#### 4.5.2. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas dalam penelitian ini dengan menggunakan dasar pengambilan keputusan, Jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai Tolerance (TOL) tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolonieritas (Ghozali, 2016;106).

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan software SPSS for windows versi 26.0, pengujian multikolonieritas pada penelitian ini ditunjukkan pada table berikut:

**Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolonieritas**

| Variabel Bebas                             | <i>Tolerance Value</i> | VIF   | Keterangan           |
|--|------------------------|-------|----------------------|
| Insentif Pajak (X <sub>1</sub> )           | 0,331                  | 3,023 | Nonmultikolinieritas |
| Kualitas Pelayanan Pajak (X <sub>2</sub> ) | 0,331                  | 3,023 | Nonmultikolinieritas |

*Sumber: data diolah SPSS 26 2022*

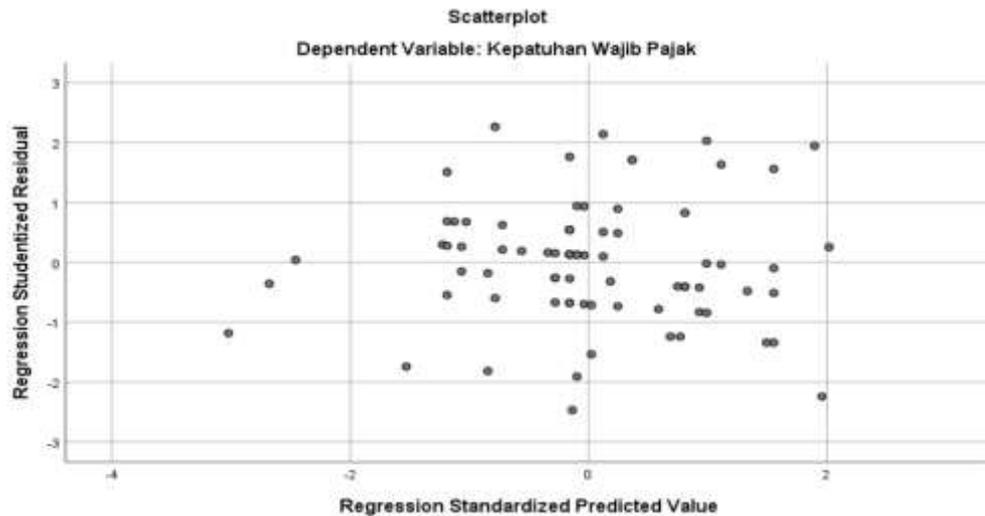
Berdasarkan tabel 4.7 hasil dari pengelolaan data diperoleh nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai Tolerance (TOL) tidak kurang dari 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memiliki masalah multikolinearitas.

#### 4.5.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013). Berikut ini tampilan grafik

Scatterplot dari model regresi dalam penelitian ini disajikan pada gambar berikut:

**Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas**



*Sumber: data diolah SPSS 26 2022*

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.

#### **4.6. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat (Kepatuhan Wajib Pajak)

a = Konstanta

b<sub>1</sub> = Koefisien variabel Insentif Pajak

$b_2$  = Koefisien variabel Kualitas Pelayanan Pajak

$x_1$  = Insentif Pajak

$x_2$  = Kualitas

$e$  = Nilai Residu

Pengujian dilakukan dengan bantuan SPSS didapatkan hasil seperti pada tabel berikut:

**Tabel 4. 12 Hasil Regresi Linier Berganda**

| Coefficients <sup>a</sup> |                          |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     |                          | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           |                          | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant)               | .133                        | 1.501      |                           | .088   | .930 |
|                           | Insentif Pajak           | -.192                       | .095       | -.390                     | -2.031 | .046 |
|                           | Kualitas Pelayanan Pajak | .259                        | .106       | .470                      | 2.449  | .017 |

*Sumber: data diolah SPSS 26 2022*

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

$$Y = 133 + (- 0,192)X_1 + 0,259X_2 + e$$

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

- a) Nilai konstanta 133 menunjukkan apabila Insentif Pajak ( $X_1$ ), dan Kualitas Pelayanan Pajak bernilai 0, maka Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) sebesar 133. Maka tanpa adanya atau sebelum variabel Insentif Pajak ( $X_1$ ), dan Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_2$ ), nilai dari Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) adalah sebesar 133.
- b) Nilai koefisien regresi Insentif Pajak ( $X_1$ ) sebesar -0,192, namun nilai signifikansinya  $> 0,05$  artinya variabel Insentif Pajak ( $X_1$ ) berubah, maka

Kepatuhan Wajib Pajak (Y) tidak ikut berubah dengan asumsi Kualitas Pelayanan Pajak (X2) bernilai tetap.

- c) 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.

#### **4.7. Uji Hipotesis**

Hipotesis penelitian ini adalah ada pengaruh secara parsial variabel Insentif Pajak (X1), dan Kualitas Pelayanan Pajak (X2) terhadap Kepatuhan wajib Pajak (Y). Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik statistik Uji t (Parsial).

##### **1. Uji t**

Hipotesis yang menyatakan bahwa insentif pajak dan kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Lamongan, diuji dengan menggunakan Uji t sebagai berikut:

- 1) Jika  $t_{hitung} < -t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima
- 2) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan atau  $-t_{hitung} > -t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

Jika  $H_0$  ditolak, berarti bahwa variabel penggunaan tapping box dan kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel penerimaan pajak sebaliknya jika  $H_0$  diterima berarti variabel penggunaan tapping box dan kesadaran wajib pajak tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel penerimaan pajak.

**Tabel 4. 13 Hasil Uji t**

| <b>Coefficients<sup>a</sup></b> |                          |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------------|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                           |                          | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                                 |                          | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                               | (Constant)               | .133                        | 1.501      |                           | .088   | .930 |
|                                 | Insentif Pajak           | -.192                       | .095       | -.390                     | -2.031 | .046 |
|                                 | Kualitas Pelayanan Pajak | .259                        | .106       | .470                      | 2.449  | .017 |

*Sumber: data diolah SPSS 26 2022*

### **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  $H_0$  diterima dan  $H_a$  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  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

## **2. Uji F**

Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan statistik F adalah jika nilai signifikan  $F < 0.05$ , maka hipotesis alternatif diterima, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan dan

signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016 : 96). Hasil analisis uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4. 14 Hasil uji f**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |       |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
| 1                  | Regression | 14.138         | 2  | 7.069       | 3.001 | .056 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 179.035        | 76 | 2.356       |       |                   |
|                    | Total      | 193.173        | 78 |             |       |                   |

*Sumber: data diolah SPSS 26 2022*

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.

#### 4.8. Pembahasan

##### 1. 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 yang berarti insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

dimanfaatkan oleh Wajib Pajak dapat meringankan pembayaran pajaknya karena pajak yang seharusnya dibayar akan ditanggung pemerintah.

Insentif pajak adalah insentif yang diberikan oleh pemerintah untuk wajib pajak – wajib pajak Indonesia di dalam masa pandemi COVID-19 ini. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh insentif pajak yang diberikan oleh pemerintah. Insentif pajak yang dimanfaatkan oleh Wajib Pajak dapat meringankan pembayaran pajaknya karena pajak yang seharusnya dibayar akan ditanggung pemerintah.

Syanti, dkk (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.

## **2. 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 juga sesuai dengan *Planned Behaviour Theory* yang digunakan pada penelitian ini. Sikap terhadap perilaku ikut andil dalam hubungan ini. Teori ini menjelaskan bahwa hubungan ini dapat dibangun dengan adanya faktor internal dan eksternal. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak adalah salah satu faktor eksternal dalam menentukan kepatuhan wajib pajak. Faktor pelayanan yang baik dari aparat pajak akan membuat wajib pajak nyaman sehingga wajib pajak dengan sukarela memenuhi ketentuan perpajakan

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

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Denny (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan Nila, dkk (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tanggapan responden pada indikator daya tanggap memiliki nilai tertinggi sebesar 4,1, kemungkinan daya tanggap yang dimiliki petugas pajak dalam petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dipahami oleh wajib pajak. Hal ini pun memberikan

dampak positif dan juga kemudahan bagi para Wajib Pajak dalam melakukan urusan kewajiban pajaknya, sehingga Wajib Pajak merasa puas.

### **3. Pengaruh Insentif Pajak Dan Kualitas Wajib Pajak Secara Bersama – Sama 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 juga sesuai dengan *Planned Behaviour Theory* yang digunakan pada penelitian ini. Sikap terhadap perilaku yang dijelaskan dapat menghubungkan antara insentif pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Teori ini menjelaskan bahwa hubungan ini dapat dibangun dengan adanya faktor internal dan eksternal. Insentif pajak dan pelayanan keduanya merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Insentif pajak adalah insentif yang diberikan oleh pemerintah untuk wajib pajak – wajib pajak Indonesia di dalam masa pandemi COVID-19. Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil uji interaksi tidak signifikan dan menolak hipotesis penelitian ini. Hal ini bermakna interaksi antara insentif pajak dan kualitas pelayanan pajak tidak memberikan pengaruh berkurangnya ketidakpatuhan pajak atau bisa diartikan bahwa kepatuhan Wajib Pajak yang melaksanakan kegiatan usaha lebih cenderung pada saat insentif pajak atau kualitas pelayanan pajak tersebut mempengaruhi kepatuhan pajak secara terpisah.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Insentif pajak tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Lamongan. Sehingga penelitian ini menolak hipotesis satu (H1) yang telah diajukan.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Lamongan. Sehingga penelitian ini menerima hipotesis dua (H2) yang telah diajukan.
3. Insentif pajak dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Lamongan. Sehingga penelitian ini menolak hipotesis tiga (3) yang telah diajukan.

#### **5.2. Saran**

1. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak maka Kantor Pelayanan Pajak (KPP) harus dapat lebih meningkatkan kinerjanya ke depan agar masyarakat percaya lagi dengan pemerintahan khususnya aparat pajak, sehingga nantinya penerimaan pemerintah dari pajak dapat semaksimal mungkin. Peningkatan kualitas pelayanan, dan sosialisasi tentang insentif perpajakan harus terus dilaksanakan agar bisa terbentuk kepuasan bagi para Wajib Pajak sehingga mereka memiliki

kecenderungan untuk melakukan pembayaran pajak dan penyampaian SPT (surat pemberitahuan) tepat pada waktunya.

2. Berdasarkan kesimpulan di atas, wajib pajak sebaiknya memiliki rasa ingin memahami dan kesadaran tentang hak yang seharusnya mereka peroleh di KPP sebagai wajib pajak. Hal itu akan menumbuhkan pemikiran bahwa menjadi wajib pajak juga harus diperlakukan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya bisnis *e-commerce* dan insentif pajak dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dalam hal perpajakan sehingga wajib pajak dapat puas dan dengan sukarela patuh untuk membayar pajak.
3. Berdasarkan penelitian ini yang banyak kekurangan dan perlu diperbaiki ke depannya. Perlu persiapan jika ke depannya ingin melakukan penelitian di KPP Pratama karena dalam prosedur perizinannya memerlukan lebih banyak waktu oleh karena itu perlu ada *timeline* untuk merencanakan langkah – langkah dalam melakukan penelitian di KPP Pratama Lamongan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman. (2001). The Behaviorial Consequenses of Service Quality, *Jurnal of Marketing*, Vol 60.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211
- Akun, A. L., Si, T. A. N., Esi, I. N. D. O. N., & Setiawan, F. A. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 10(1), 41–59.
- 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.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Arini, N. A., & Sumaryanto. Pengaruh Kewajiban Moral, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Kondisi Keuangan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. 1-21.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Daniel, Moehar .2002. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Firdaus, R. A. (2021). Dan Bagaimana Respons Pegawai Garis Depan ? *JPI : Jurnal Pajak Indonesia*, 5(2), 224–240.
- Fuadi, Oentara Arabella dan Yenni Mangoting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax and Accounting Review*, Vol 1.No 1.2013
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta
- Marlinah, L. (2020). Peluang dan Tantangan UMKM Dalam Upaya Memperkuat Perekonomian Nasional Tahun 2020 Ditengah Pandemi Covid 19. *Jurnal Ekonomi*, 22(2), 118–124.
- 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.

- Pajak, P., Kepatuhan, T., Pajak, W., & Covid-, M. P. (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), 108–124.
- PRASETYO, D. F. (2020). The Effect Of Tax Incentives And Quality Of Tax Services On Taxpayer Compliance In The Pandemic. 1–17.
- 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>
- Sarjono, Haryadi., dan Julianita, Winda. (2011). SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset. Penerbit Salemba empat, Jakarta.
- 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.
- Simposium, P., Multidisiplin, N., Tangerang, U. M., Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM 1 1. *SINAMU : Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin*, 2, 71–78.
- Siti Kurnia Rahayu, 2010. *PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sudaryono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Banten: Dinas Pendidikan Provinsi banten.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Suharyadi & Purwanto.(2004). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Trihastuti, D., & Rachmawati, N. A. (2022). Informasi Terhadap Kelangsungan Umkm Di Tengah Covid-19. *Equity*, 24(2), 225–244. <https://doi.org/10.34209/equ.v24i2.2611>
- Wijaya, S., Buana, B. K., Keuangan, P., & Stan, N. (2021). Insentif Pajak Masa Pandemi Covid-19 Untuk Umkm : Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Suparna Wijaya & Brahmasta Kana Buana : Insentif Pajak Masa Pandemi .... Page 181. *UBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitasi Dan Pelayanan Publik*, 8(2), 180–201.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
|    | <p>MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI &amp; LITBANG PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH</p> <p><b>INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS</b></p> <p><b>AHMAD DAHLAN LAMONGAN</b></p> <p>Fak. Teknologi : S1 Teknologi Informasi<br/> Fak. Bisnis : 1. S2 Manajemen 2. S1 Akuntansi 3. S1 Manajemen 4. D3 Perpajakan<br/> Jl KH. Ahmad Dahlan 41 Lamongan 62211 ■ (0322) 315987<br/> e-mail <a href="mailto:ahmaddahlan@yahoo.co.id">ahmaddahlan@yahoo.co.id</a></p> |                           |
|   |   |                           |
| Nomor   | : 050 /III.3.AU/F/2022  | Lamongan, 26 Januari 2022 |
| Lampiran  | : 1   |                           |
| Perihal   | : <u>Permohonan Ijin Penelitian</u>   |                           |
| <p>Kepada Yth. Bapak/ibu<br/> <b>Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lamongan</b></p> <p>Di<br/> Tempat</p>   |   |                           |
| <p>Assalamu'alaikum Wr. Wb.</p> <p>Sehubungan dengan diadakannya Skripsi/Tugas Akhir di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan, maka kami selaku Lembaga Penelitian dan Pengabdian masyarakat (LPPM) meminta ijin untuk dapat kiranya mahasiswa kami melakukan penelitian di Instansi yang Bapak/Ibu pimpin yaitu <b>Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lamongan</b>.</p> <p>Demikian atas kebijaksanaan dan ijin Bapak/Ibu, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.</p> |   |                           |
| <p>Wassalamu'alaikum Wr. Wb.</p>  |   |                           |
| <p>Hormat kami</p> <p>Kepala Lembaga Penelitian dan<br/> Pengabdian Masyarakat (LPPM)</p>   |   |                           |
|  <p><b>Ika Purwanti, MM</b><br/> NIDN : 0714129101</p>  |   |                           |



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI & LITBANG PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS  
AHMAD DAHLAN LAMONGAN**

Fak. Teknologi : S1 Teknologi Informasi

Fak. Bisnis : 1. S2 Manajemen 2. S1 Akuntansi 3. S1 Manajemen 4. D3 Perpajakan

Jl KH. Ahmad Dahlan 41 Lamongan 62211 ■ (0322) 315987

e-mail [ahmaddahlan@yahoo.co.id](mailto:ahmaddahlan@yahoo.co.id)

---

**PROFIL MAHASISWA PENELITI**

|                  |  |
|------------------|--|
| Nama             | Fikri Nur Rachman  |
| NIM              | 1901030075   |
| Program Studi    | D-3 Perpajakan   |
| Semester         | VI   |
| Tahun Akademik   | 2021-2022  |
| Judul Penelitian | Pengaruh Insentif Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Di Kabupaten Lamongan. |

## Lampiran 2 Surat Pernyataan

### SURAT PERNYATAAN MENYERAHKAN HASIL PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fikri Nur Rachman  
NIM : 1901030075  
Alamat : Dsn. Sugio Ds. Sugio Kec. Sugio Kab. Lamongan  
Instansi : Institut Teknologi Dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan  
Judul Penelitian : Pengaruh Insentif Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak  
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil  
Menengah (Umk) Di Kabupaten Lamongan

Menyatakan dengan sungguh-sungguh atas kehendak sendiri, bahwa saya bersedia menyerahkan hasil riset kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lamongan. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun untuk digunakan sebagai persyaratan permohonan izin riset.

Lamongan, 26 April 2022



(Fikri Nur Rachman)

### **Lampiran 3 Kuisisioner**

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu Saudara(i) Responden  
Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Studi Perpajakan Diploma III (D3) Fakultas Teknik Dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan,

Institut Teknologi Ahmad Dahlan Lamongan, saya :

Nama : Fikri Nur Rachman

Nim : 1901030075

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan Tugas Akhir dengan Judul “Pengaruh Insentif Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Di Kabupaten Lamongan (Studi Pada KPP Pratama Kab. Lamongan)”

Untuk itu, sangat diharapkan Bapak/Ibu/Saudara(i) dapat menjadi responden dengan mengisi lembar kuisisioner ini secara lengkap dan sekiranya mohon maaf telah mengganggu waktunya. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian, tidak digunakan sebagai pendataan sehingga kerahasiaannya akan saya jaga.

Apabila Bapak/Ibu/Saudara(i) ada yang membutuhkan hasil penelitian ini, maka Bapak/Ibu/Saudara(i) dapat menghubungi saya No. Hp : 089530452109  
Demikian permohonan saya, atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara(i) saya ucapkan terima kasih.

Lamongan, 27 April 2022

(Fikri Nur Rachman)

## IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pertanyaan berdasarkan pendapat anda

dengan memberikan tanda (√)

Setiap pertanyaan terdiri dari 5 pilihan

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

| <b>Insentif Pajak</b> |  |                |          |          |           |            |
|-----------------------|--|----------------|----------|----------|-----------|------------|
| <b>No.</b>            | <b>Pernyataan</b>  | <b>Jawaban</b> |          |          |           |            |
|                       |  | <b>SS</b>      | <b>S</b> | <b>N</b> | <b>TS</b> | <b>STS</b> |
| 1                     | Insentif pajak atau pengurangan pajak menjadi salah satu fasilitas pajak yang digunakan di masa krisis guna membantu para pelaku usaha |                |          |          |           |            |
| 2                     | Menurut saya dengan adanya insentif pajak merupakan hal efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak di masa pandemi covid-19            |                |          |          |           |            |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 3  | Sebagai wajib pajak saya merasa jika syarat dan ketentuan untuk pengajuan insentif pajak UMKM sangat mudah                  |  |  |  |  |  |
| 4  | Dengan adanya insentif pajak untuk UMKM membuat saya menjadi termotivasi untuk lapor SPT masa dan SPT tahunan tepat waktu   |  |  |  |  |  |
| 5. | Sebagai wajib pajak saya sangat terbantu dengan adanya insentif pajak untuk pelaku UMKM di masa pandemi covid-19            |  |  |  |  |  |
| 6. | Menurut saya dengan adanya insentif pajak merupakan hal efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak di masa pandemi covid-19 |  |  |  |  |  |

| <b>Kualitas Pelayanan</b> |   |                |          |          |           |            |
|---------------------------|---|----------------|----------|----------|-----------|------------|
| <b>No.</b>                | <b>Pernyataan</b>   | <b>Jawaban</b> |          |          |           |            |
|                           |   | <b>SS</b>      | <b>S</b> | <b>N</b> | <b>TS</b> | <b>STS</b> |
| 1                         | Petugas Pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan ramah dan sopan.                              |                |          |          |           |            |
| 2                         | Petugas Pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dipahami oleh Wajib Pajak. |                |          |          |           |            |
| 3                         | Petugas Pajak senantiasa cepat tanggap membantu kesulitan yang dialami Wajib Pajak.                 |                |          |          |           |            |
| 4                         | Petugas Pajak memiliki skill dan kompetensi yang baik.  |                |          |          |           |            |
| 5.                        | Petugas Pajak senantiasa menjaga kerapian dalam berpenampilan                                       |                |          |          |           |            |
| 6.                        | Petugas pajak menjaga kerahasiaan informasi dan data Wajib Pajak                                    |                |          |          |           |            |

| <b>Kualitas Pelayanan</b> |  |                |          |          |           |            |
|---------------------------|--|----------------|----------|----------|-----------|------------|
| <b>No.</b>                | <b>Pernyataan</b>  | <b>Jawaban</b> |          |          |           |            |
|                           |  | <b>SS</b>      | <b>S</b> | <b>N</b> | <b>TS</b> | <b>STS</b> |
| 1                         | Saya menyetor pajak saya secara tepat waktu meskipun disaat pandemi covid-19.  |                |          |          |           |            |
| 2                         | Saya melaporkan SPT pajak masa dan SPT tahunan secara tepat waktu meskipun masa pandemi covid-19                           |                |          |          |           |            |
| 3                         | Saya menyetor kewajiban pajak saya secara sukarela tanpa adanya paksaan  |                |          |          |           |            |
| 4                         | Saya melaporkan SPT masa dan SPT tahunan saya secara sukarela tanpa adanya paksaan   |                |          |          |           |            |
| 5.                        | Saya tidak memanipulasi data perpajakan untuk menghindari jumlah pajak yang terlalu besar selama di masa pandemi covid-19. |                |          |          |           |            |
| 6.                        | Saya tidak pernah menerima surat teguran pajak.  |                |          |          |           |            |

### Lampiran 4 Tabulasi Jawaban Responden

#### Insentif Pajak (X1)

| No. | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | T.X1 |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|
| 1   | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 12   |
| 2   | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 26   |
| 3   | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 26   |
| 4   | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 18   |
| 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 30   |
| 6   | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 21   |
| 7   | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 26   |
| 8   | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 19   |
| 9   | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 28   |
| 10  | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 20   |
| 11  | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 26   |
| 12  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 25   |
| 13  | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 29   |
| 14  | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 26   |
| 15  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 24   |
| 16  | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 18   |
| 17  | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 26   |
| 18  | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 29   |
| 19  | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 15   |
| 20  | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 22   |
| 21  | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 23   |
| 22  | 3    | 3    | 2    | 4    | 2    | 3    | 17   |
| 23  | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 15   |
| 24  | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 25   |
| 25  | 2    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 22   |
| 26  | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 18   |
| 27  | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 22   |
| 28  | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 19   |
| 29  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 24   |
| 30  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 24   |
| 31  | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 21   |
| 32  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 24   |
| 33  | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 5    | 24   |
| 34  | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 30   |
| 35  | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 26   |
| 36  | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 23   |
| 37  | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 28   |

|    |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 38 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 39 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 24 |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 19 |
| 41 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 20 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 |
| 43 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 46 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 20 |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 48 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 49 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 |
| 52 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 54 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 25 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 |
| 56 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 23 |
| 57 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 27 |
| 58 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 22 |
| 60 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 62 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 26 |
| 63 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21 |
| 64 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 67 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 20 |
| 68 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 22 |
| 70 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 24 |
| 75 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 25 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 21 |

|    |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 79 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 21 |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 |
| 81 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 |
| 83 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 23 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 22 |
| 88 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 89 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 |

### Kualitas Pelayanan Pajak

| X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | T.X2 |
|------|------|------|------|------|------|------|
| 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 13   |
| 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 27   |
| 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 27   |
| 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 21   |
| 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 29   |
| 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 22   |
| 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 28   |
| 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 21   |
| 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 27   |
| 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 20   |
| 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 25   |
| 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 27   |
| 4    | 5    | 3    | 5    | 5    | 5    | 27   |
| 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 5    | 24   |
| 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 25   |
| 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 21   |
| 5    | 3    | 4    | 4    | 4    | 5    | 25   |
| 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 30   |
| 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 20   |
| 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 24   |
| 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 24   |
| 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 23   |
| 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 15   |
| 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 24   |
| 4    | 3    | 4    | 5    | 5    | 5    | 26   |
| 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 16   |

|   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|----|
| 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 17 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 21 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 27 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 26 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 23 |
| 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 21 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 27 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 27 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 27 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 21 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 21 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 |

|   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 25 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 22 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 27 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 22 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 25 |
| 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 26 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 27 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 18 |

### Kepatuhan Wajib Pajak

| Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 | T.Y |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 26  |
| 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 29  |
| 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 20  |
| 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 28  |
| 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 19  |
| 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 27  |
| 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 21  |
| 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 22  |
| 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 21  |
| 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 17  |
| 3   | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 23  |
| 5   | 5   | 3   | 5   | 5   | 4   | 27  |
| 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 21  |
| 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 3   | 21  |

|   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|----|
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 17 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 16 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 15 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 18 |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 22 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 25 |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 19 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 21 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 |
| 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 21 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 20 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 23 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 22 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 23 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 21 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 20 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 19 |

|   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|----|
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 20 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 24 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 26 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 21 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 22 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 23 |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 20 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 24 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 21 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 22 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 23 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 26 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 23 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 21 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 26 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 26 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 19 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 21 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 |

## Lampiran 5 Hasil Uji SPSS 26

### Uji Validitas

|                |                     | Correlations |        |        |        |        |        |                |
|----------------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------|
|                |                     | X1.1         | X1.2   | X1.3   | X1.4   | X1.5   | X1.6   | Insentif Pajak |
| X1.1           | Pearson Correlation | 1            | .476** | .477** | .628** | .343** | .535** | .754**         |
|                | Sig. (2-tailed)     |              | .000   | .000   | .000   | .001   | .000   | .000           |
|                | N                   | 90           | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90             |
| X1.2           | Pearson Correlation | .476**       | 1      | .742** | .560** | .376** | .452** | .773**         |
|                | Sig. (2-tailed)     | .000         |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000           |
|                | N                   | 90           | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90             |
| X1.3           | Pearson Correlation | .477**       | .742** | 1      | .606** | .462** | .530** | .812**         |
|                | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000           |
|                | N                   | 90           | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90             |
| X1.4           | Pearson Correlation | .628**       | .560** | .606** | 1      | .552** | .655** | .851**         |
|                | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000           |
|                | N                   | 90           | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90             |
| X1.5           | Pearson Correlation | .343**       | .376** | .462** | .552** | 1      | .559** | .693**         |
|                | Sig. (2-tailed)     | .001         | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000           |
|                | N                   | 90           | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90             |
| X1.6           | Pearson Correlation | .535**       | .452** | .530** | .655** | .559** | 1      | .797**         |
|                | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000           |
|                | N                   | 90           | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90             |
| Insentif Pajak | Pearson Correlation | .754**       | .773** | .812** | .851** | .693** | .797** | 1              |
|                | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |                |
|                | N                   | 90           | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90             |

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

|                          |                     | Correlations |        |        |        |        |        | Kualitas Pelayanan Pajak |
|--------------------------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------------------|
|                          |                     | X2.1         | X2.2   | X2.3   | X2.4   | X2.5   | X2.6   |                          |
| X2.1                     | Pearson Correlation | 1            | .290** | .434** | .341** | .455** | .587** | .719**                   |
|                          | Sig. (2-tailed)     |              | .006   | .000   | .001   | .000   | .000   | .000                     |
|                          | N                   | 90           | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90                       |
| X2.2                     | Pearson Correlation | .290**       | 1      | .611** | .450** | .505** | .170   | .695**                   |
|                          | Sig. (2-tailed)     | .006         |        | .000   | .000   | .000   | .110   | .000                     |
|                          | N                   | 90           | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90                       |
| X2.3                     | Pearson Correlation | .434**       | .611** | 1      | .428** | .561** | .225*  | .750**                   |
|                          | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   |        | .000   | .000   | .033   | .000                     |
|                          | N                   | 90           | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90                       |
| X2.4                     | Pearson Correlation | .341**       | .450** | .428** | 1      | .590** | .350** | .712**                   |
|                          | Sig. (2-tailed)     | .001         | .000   | .000   |        | .000   | .001   | .000                     |
|                          | N                   | 90           | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90                       |
| X2.5                     | Pearson Correlation | .455**       | .505** | .561** | .590** | 1      | .562** | .842**                   |
|                          | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000                     |
|                          | N                   | 90           | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90                       |
| X2.6                     | Pearson Correlation | .587**       | .170   | .225*  | .350** | .562** | 1      | .654**                   |
|                          | Sig. (2-tailed)     | .000         | .110   | .033   | .001   | .000   |        | .000                     |
|                          | N                   | 90           | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90                       |
| Kualitas Pelayanan Pajak | Pearson Correlation | .719**       | .695** | .750** | .712** | .842** | .654** | 1                        |
|                          | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |                          |
|                          | N                   | 90           | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90                       |

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Correlations

|                          |                     | Y.1    | Y.2    | Y.3    | Y.4    | Y.5    | Y.6    | Kepatuhan<br>Wajib Pajak |
|--------------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------------------|
| Y.1                      | Pearson Correlation | 1      | .545** | .367** | .399** | .214*  | .290** | .718**                   |
|                          | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000   | .043   | .006   | .000                     |
|                          | N                   | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90                       |
| Y.2                      | Pearson Correlation | .545** | 1      | .670** | .447** | .268*  | .163   | .773**                   |
|                          | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000   | .011   | .125   | .000                     |
|                          | N                   | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90                       |
| Y.3                      | Pearson Correlation | .367** | .670** | 1      | .402** | .236*  | .167   | .709**                   |
|                          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .025   | .115   | .000                     |
|                          | N                   | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90                       |
| Y.4                      | Pearson Correlation | .399** | .447** | .402** | 1      | .331** | .228*  | .677**                   |
|                          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .001   | .031   | .000                     |
|                          | N                   | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90                       |
| Y.5                      | Pearson Correlation | .214*  | .268*  | .236*  | .331** | 1      | .395** | .583**                   |
|                          | Sig. (2-tailed)     | .043   | .011   | .025   | .001   |        | .000   | .000                     |
|                          | N                   | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90                       |
| Y.6                      | Pearson Correlation | .290** | .163   | .167   | .228*  | .395** | 1      | .566**                   |
|                          | Sig. (2-tailed)     | .006   | .125   | .115   | .031   | .000   |        | .000                     |
|                          | N                   | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90                       |
| Kepatuhan<br>Wajib Pajak | Pearson Correlation | .718** | .773** | .709** | .677** | .583** | .566** | 1                        |
|                          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |                          |
|                          | N                   | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90     | 90                       |

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

| No.       | Butir<br>Pertanyaan  | R<br>Hitung | R<br>Tabel | Sig   | Keterangan |
|-----------|----------------------|-------------|------------|-------|------------|
| <b>1.</b> | <b>X<sub>1</sub></b> |             |            |       |            |
|           | X <sub>1.1</sub>     | 0,754       | 0.207      | 0,000 | Valid      |
|           | X <sub>1.2</sub>     | 0,773       | 0.207      | 0,000 | Valid      |
|           | X <sub>1.3</sub>     | 0,812       | 0.207      | 0,000 | Valid      |
|           | X <sub>1.4</sub>     | 0,851       | 0.207      | 0,000 | Valid      |
|           | X <sub>1.5</sub>     | 0,693       | 0.207      | 0,000 | Valid      |
|           | X <sub>1.6</sub>     | 0,797       | 0.207      | 0,000 | Valid      |
| <b>2.</b> | <b>X<sub>2</sub></b> |             | 0.207      |       |            |
|           | X <sub>2.1</sub>     | 0,719       | 0.207      | 0,000 | Valid      |
|           | X <sub>2.2</sub>     | 0,695       | 0.207      | 0,000 | Valid      |
|           | X <sub>2.3</sub>     | 0,750       | 0.207      | 0,000 | Valid      |
|           | X <sub>2.4</sub>     | 0,712       | 0.207      | 0,000 | Valid      |
|           | X <sub>2.5</sub>     | 0,842       | 0.207      | 0,000 | Valid      |
|           | X <sub>2.6</sub>     | 0,654       | 0.207      | 0,000 | Valid      |
| <b>3.</b> | <b>Y</b>             |             | 0.207      |       |            |
|           | Y.1                  | 0,718       | 0.207      | 0,000 | Valid      |
|           | Y.2                  | 0,773       | 0.207      | 0,000 | Valid      |
|           | Y.3                  | 0,709       | 0.207      | 0,000 | Valid      |
|           | Y.4                  | 0,677       | 0.207      | 0,000 | Valid      |
|           | Y.5                  | 0,583       | 0.207      | 0,000 | Valid      |
|           | Y.6                  | 0,566       | 0.207      | 0,000 | Valid      |

## Uji Reliabilitas

### Reliability Statistics

| Cronbach's |            |
|------------|------------|
| Alpha      | N of Items |
| .869       | 6          |

### Reliability Statistics

| Cronbach's |            |
|------------|------------|
| Alpha      | N of Items |
| .824       | 6          |

### Reliability Statistics

| Cronbach's |            |
|------------|------------|
| Alpha      | N of Items |
| .755       | 6          |

| Item                                       | Cronbach Alpha | Alpha | Keterangan |
|--|----------------|-------|------------|
| Insentif Pajak(X <sub>1</sub> )            | 0,869          | 0,70  | Reliabel   |
| Kualitas Pelayanan Pajak (X <sub>2</sub> ) | 0,824          | 0,70  | Reliabel   |
| Kepatuhan Wajib Pajak (Y)                  | 0,755          | 0,70  | Reliabel   |

## Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 79                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 2.44245158              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .098                    |
|                                  | Positive       | .098                    |
|                                  | Negative       | -.061                   |
| Test Statistic                   |                | .098                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .056 <sup>c</sup>       |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

## Uji Multikolinearitas

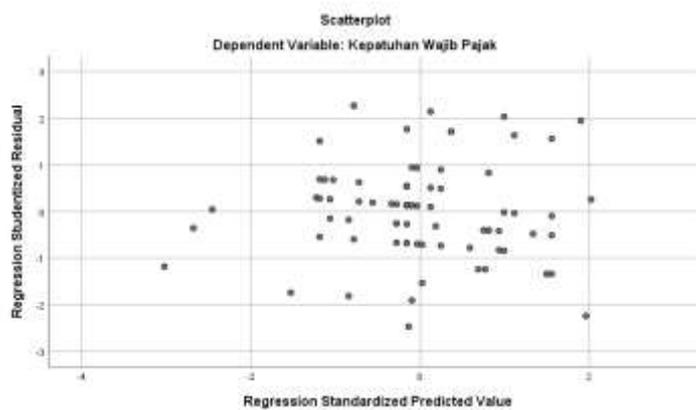
### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                          | Collinearity Statistics |       |
|-------|--------------------------|-------------------------|-------|
|       |                          | Tolerance               | VIF   |
| 1     | Insentif Pajak           | .331                    | 3.023 |
|       | Kualitas Pelayanan Pajak | .331                    | 3.023 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

| Variabel Bebas                             | <i>Tolerance Value</i> | VIF   | Keterangan           |
|--|------------------------|-------|----------------------|
| Insentif Pajak (X <sub>1</sub> )           | 0,331                  | 3,023 | Nonmultikolinieritas |
| Kualitas Pelayanan Pajak (X <sub>2</sub> ) | 0,331                  | 3,023 | Nonmultikolinieritas |

## Uji Heteroskedastisitas



## Analisis Regresi Linier Berganda

### Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .271 <sup>a</sup> | .073     | .049              | 1.53484                    |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Insentif Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                          | Unstandardized Coefficients |            | Standardized         | t      | Sig. |
|-------|--------------------------|-----------------------------|------------|----------------------|--------|------|
|       |                          | B                           | Std. Error | Coefficients<br>Beta |        |      |
| 1     | (Constant)               | .133                        | 1.501      |                      | .088   | .930 |
|       | Insentif Pajak           | -.192                       | .095       | -.390                | -2.031 | .046 |
|       | Kualitas Pelayanan Pajak | .259                        | .106       | .470                 | 2.449  | .017 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Uji f****ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1     | Regression | 14.138         | 2  | 7.069       | 3.001 | .056 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 179.035        | 76 | 2.356       |       |                   |
|       | Total      | 193.173        | 78 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: ABRESID

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Insentif Pajak

## Lampiran 6 Surat Penerimaan Riset

7/1/22, 10:53 AM

Gmail - e-Riset : Persetujuan Izin Riset



Fikri Nur Rachman &lt;fkrinurrachman7@gmail.com&gt;

### e-Riset : Persetujuan Izin Riset

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>  
Balas Ke: riset@pajak.go.id  
Kepada: fkrinurrachman7@gmail.com

7 Juni 2022 13:45



#### KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

##### KANWIL DJP JAWA TIMUR II

JALAN RAYA JUANDA, SEMAMBUNG, GEDANGAN, SIDOARJO 61254  
TELEPON 031-8672483, 8672484, 8672494; FAKSIMILE 031-8672262; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;  
EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

Nomor : S-163/RISET/WPJ.24/2022 Sidoarjo, 7 Juni 2022  
Sifat : Biasa  
Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth Fikri Nur Rachman

Dsn. Sugio Ds. Sugio Kec. Sugio Kab. Lamongan

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **03471-2022** pada **27 April 2022**, dengan informasi:

NIM : 1901030075  
Kategori riset : Gelar-D3  
Jurusan : Perpajakan  
Fakultas : Jl Kh Ahmad Dahlan Lamongan  
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KH Ahmad Dahlan  
Judul Riset : Pengaruh Insentif Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (umkm) Di Kabupaten Lamongan

Izin yang diminta : Data,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Lamongan**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **7 Juni 2022 s/d 6 Desember 2022**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke [riset@pajak.go.id](mailto:riset@pajak.go.id);
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil  
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd.

Takari Yoedaniawati

Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa

## **Lampiran 7 Riwayat Hidup**

### **RIWAYAT HIDUP**

Fikri Nur Rachman dilahirkan di Kabupaten Lamongan pada tanggal 12 April 2001. Peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Muhammadiyah Kecamatan Sugio, Kabupaten Lamongan pada tahun 2013. Peneliti melanjutkan pendidikan di SMP Muhammadiyah 9 Sugio Kabupaten Lamongan dan tamat pada tahun 2016. Kemudian peneliti melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Muhammadiyah 10 Sugio Kabupaten Lamongan dan selesai pada tahun 2019. Pada tahun 2019 peneliti melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi di Institut Teknologi Dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan Program Diploma 3 Perpajakan sampai dengan sekarang. Sampai dengan Tugas Akhir ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa program Diploma 3 Perpajakan Institut Teknologi Dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan.