

## Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

**Fiqi Andreansyah**

Universitas Trilogi

[fiqiandre68@gmail.com](mailto:fiqiandre68@gmail.com)

**Khoirina Farina**

Universitas Trilogi

[khoirina@trilogi.ac.id](mailto:khoirina@trilogi.ac.id)

**Abstrak** Tujuan investigasi adalah untuk mengetahui pengaruh insentif pajak, sanksi pajak, dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sampel penelitian ini adalah wajib pajak UMKM di Pasar Rebo Jakarta Timur dengan responden sebanyak 100 responden. Metode *purposive sampling* digunakan terkait dengan pemilihan sampel. Jenis data kuantitatif digunakan pada penelitian ini. Hasil riset ini adalah terdapat pengaruh insentif pajak, sanksi pajak, dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, yang artinya bahwa insentif pajak, sanksi pajak, dan pelayanan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM.

**Kata Kunci** *Insentif pajak; Sanksi pajak; Pelayanan pajak*

### I. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang terdiri dari usaha atau bisnis yang dilakukan oleh individu atau kelompok badan usaha kecil maupun rumah tangga dalam jumlah paling besar (UMKM). UMKM dianggap memiliki peran mengentaskan masyarakat dari kemiskinan dengan menyerap tenaga kerja dalam jumlah yang besar sehingga mendorong pembangunan dan pertumbuhan ekonomi baik itu negara maju dan berkembang. UMKM merupakan salah satu penggerak ekonomi utama Indonesia, 61,7% dari PDB Indonesia disumbangkan oleh UMKM, yang sebagian besar 37,7% di dominasi oleh usaha mikro. Dengan adanya usaha kecil, menengah dan mikro diharapkan dapat meningkatkan pendapatan dan memberikan kesempatan kerja bagi masyarakat.

Sekarang pemerintah telah mengumumkan bahwa wajib pajak usaha kecil, menengah dan mikro dapat memanfaatkan insentif pajak untuk menghindari hukuman. Keringanan tarif pajak ini diberikan kepada pelaku usaha UMKM yang terdampak virus corona tercantum pada Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 44/PMK.03/2020. Dengan adanya keringanan tarif pajak baru ini diharapkan dapat menjadi salah satu langkah untuk mencegah terjadinya krisis ekonomi dan keuangan pada perekonomian Indonesia di masa pandemi.

Batas waktu pelaporan dan pembayaran SPT Tahunan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang awalnya pada tanggal 31 Maret 2020 dan informasi terbaru dari DJP sekarang menjadi tanggal 30 April 2020. Sementara itu, batas waktu penyampaian SPT pemotongan/pemungutan PPh diundur menjadi 30 April 2020. Akibat penundaan batas

waktu pembayaran dan pengajuan, Pemerintah juga telah menerbitkan Keputusan DJP No. Kep156/PJ/2020 tentang kebijakan perpajakan terkait penyebaran virus COVID-19. Di masa pandemi virus corona, himbauan dari DJP adalah wajib pajak hendaknya mematuhi kewajiban pelaporan dan pembayaran pajak dapat dilakukan secara online, karena adanya pandemic covid19 menyebabkan kantor pelayanan pajak ditutup sementara dengan tujuan untuk menghindari penyebaran virus COVID-19.

Faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan dan pelayanan pajak. Dengan diberlakukannya sanksi akan meningkatkan ketaatan masyarakat dalam membayar dan melaporkan pajak. Penelitian Nafia et al., (2021) sanksi pajak memiliki dampak terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar dan melaporkan pajak. Sanksi pajak merupakan perangkat preventif agar wajib pajak menaati aturan-aturan perpajakan. Faktor pelayanan pajak juga merupakan faktor penting terhadap ketaatan wajib pajak dalam terpenuhinya kewajiban perpajakan. Pelayanan yang semakin baik dari petugas pajak akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan. Dengan pelayanan yang memuaskan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk menganalisis perihal pengaruh insentif perpajakan, sanksi dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Pasar Rebo.

## II. LANDASAN TEORI

### **Insentif Pajak**

Memanfaatkan penawaran pemerintah, contoh memberikan kontribusi berupa uang untuk kegiatan yang bermanfaat dinamakan insentif pajak, Penggunaan pajak tidak hanya dimaksudkan untuk menciptakan pendapatan pemerintah, tetapi juga untuk mendorong perkembangan ekonomi domestik. Bantuan berupa insentif pajak yang diberikan pemerintah kepada pelaku usaha UMKM berupa insentif PPh final dengan tarif 0,5% menjadi sebesar 0%. Adanya kebijakan ini diharapkan dapat mendorong pertumbuhan UMKM. Pemanfaatan insentif pajak dapat memperbaiki dan meningkatkan stabilitas ekonomi Indonesia.

### **Sanksi Pajak**

Adanya sanksi perpajakan akan menjamin dipatuhinya peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan sanksi pajak berarti mencegah wajib pajak untuk melanggar peraturan perpajakan (Maxuel & Primastiwi, 2021). Oleh karena itu, pembuat kebijakan harus menentukan bentuk dan sifat sanksi berdasarkan karakteristik wajib pajak suatu negara.

### **Pelayanan Pajak**

Pelayanan pajak merupakan suatu aktivitas dengan memberikan jasa pelayanan seperti penyuluhan, bimbingan atau konsultasi mengenai perpajakan oleh petugas pajak kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan pelayanan pajak tersebut membutuhkan petugas pajak yang ahli, kompeten dan berkualitas dibidang perpajakan, sehingga warga dapat membayar dan melaporkan komitmen asesmennya tepat waktu dan tentunya lebih patuh.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Suatu kondisi terpenuhinya semua kewajiban perpajakan yang harus dilaksanakan oleh warga negara dalam mengatur untuk memberikan kontribusi bagi kemajuan negara yang

diharapkan dapat terpenuhi niatnya (Bahri et al., 2019; Maxuel & Primastiwi, 2021). Kepatuhan yang diambil harus dilakukan sesuai dengan kesadaran setiap warga negara dalam memahami tindakan yang sah dan kontrol yang diambil.

### **Hipotesa**

Pandemic covid19 yang menyebabkan menurunnya produktivitas para pelaku usaha UMKM. Untuk itu respon dari pemerintah berupa insentif pajak, dengan tujuan agar perekonomian Indonesia meningkat. Hasil penelitian Andrew & Sari, (2021) dan Zuli Alfina, (2021) menyatakan insentif pajak memiliki pengaruh dan positif terhadap kepatuhan wajib. Dengan memanfaatkan insentif pajak maka wajib pajak tidak perlu membayar pajak akan tetapi wajib pajak UMKM tetap berkewajiban untuk melaporkan pajak penghasilannya.

#### **H<sub>1</sub> : Insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM**

Wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan akan diberikan hukuman. Sanksi perpajakan merupakan monitoring dari pemerintah untuk menjamin peraturan-peraturan perpajakan yang telah ditetapkan dapat dipatuhi oleh warga negara Indonesia. Penelitian terdahulu Mianti & Budiwitjaksono, (2021) dengan adanya sanksi memaksa wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya, semakin tegas sanksi perpajakan maka menyebabkan semakin meningkatnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hasil penelitian Mianti & Budiwitjaksono, (2021); Nafia et al., (2021) dan Suryani Heny, (2018) membuktikan bahwa sanksi pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian lainnya Anggraeni, Evi dan Farina, (2022) dan Maxuel & Primastiwi, (2021) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berbagai upaya dibuat oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak salah satunya dengan memberlakukan sanksi yakni sanksi administrasi atau pidana. Dengan sanksi pajak mencegah wajib pajak melakukan pelanggaran dibidang perpajakan (Nafia et al., 2021).

#### **H<sub>2</sub> : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM**

Petugas pajak merupakan garda terdepan dalam melayani dan membantu masyarakat yang membutuhkan informasi pajak mulai dari pembayaran, pelaporan dan pemotongan/pemungutan pajak. Kualitas pelayanan perpajakan yang semakin baik akan memberikan rasa nyaman kepada wajib pajak sehingga secara tidak langsung memberikan dampak kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang semakin buruk oleh petugas perpajakan, akan menyebabkan semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian terdahulu Suryani Heny, (2018); Anjanni, (2019) dan Nafia et al., (2021), membuktikan pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan bertolak belakang dengan penelitian Bahri et al., (2019) dan Anggraeni, Evi dan Farina, (2022).

#### **H<sub>3</sub> : Pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM**

## **III. METODOLOGI PENELITIAN**

### **Populasi dan Sampel**

Subyek penelitian merupakan dari seluruh pelaku usaha UMKM yang berada di Pasar Rebo, Jakarta Timur. Teknik penentuan sampel dengan ketentuan-ketentuan seperti

adalah pelaku usaha yang memiliki NPWP, dan melakukan usahanya di Pasar Rebo Jakarta Timur. Sampel terpilih sebanyak 100 wajib pajak UMKM.

Tabel 1 Hasil Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	100
Kuesioner yang kembali	100
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang dapat diolah	100

Sumber: data diolah

**Analisa Verifikatif**

Pada uji validitas menunjukkan hasil nilai *loading factor*, yang mana *loading factor* merupakan salah satu dari kriteria *convergent validity*. Nilai *loading factor* dari semua indikator penelitian berada diatas 0.70 artinya semua indikator penelitian dinyatakan valid dan memenuhi nilai *convergent validity* yakni > 0,70.

*Discriminant validity* dan *Average variance extracted*(AVE)

Pengukuran AVE bertujuan untuk melihat kevalidan dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Tabel 2 membuktikan nilai AVE seluruh konstruk melebihi 0.50. Hal ini menunjukkan bahwa korelasi antara indikator dengan konstruk yang diinginkan memiliki *discriminant validity* yang baik.

Tabel 2 *Average variance extracted*

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Insentif Pajak (IP)	0.694
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (KWP)	0.631
Pelayanan Pajak (PP)	0.755
Sanksi Pajak (SP)	0.605

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* tiap indikator konstruk dapat dikatakan *reliable* karena telah memenuhi kriteria yaitu lebih dari 0.70.

Tabel 3 *Composite reability*

	<i>Composite Reliability</i>
Insentif Pajak (IP)	0.941
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (KWP)	0.895
Pelayanan Pajak (PP)	0.956
Sanksi Pajak (SP)	0.902

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

Tabel 4 Nilai *Cronbach's Alpha*

	<i>Cronbach's Alpha</i>
Insentif Pajak(IP)	0.925
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (KWP)	0.854
Pelayanan Pajak (PP)	0.946
Sanksi Pajak(SP)	0.870

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dikatakan *reliable* karena memiliki nilai di atas 0.70

*Analisi Inner Model*

Tabel 5 berikut ini menunjukkan hasil  $R^2$  untuk konstruk endogen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak UMKM sebesar 0.721 yang mana termasuk dalam kategori kuat.

Tabel 6 Nilai *R-Square*

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	0.721	0.713

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

Tabel 6 menunjukkan hasil  $Q^2$  pada konstruk endogen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak UMKM sebesar 0.423 yang artinya konstruk eksogen yaitu insentif pajak, sanksi pajak serta pelayanan pajak sebagai pemoderasi memiliki relevan di prediksi dalam kategori kuat, karena sesuai dengan kriteria diatas 0.35

Tabel 6 Nilai *Blinding folding Calculation*

	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
Insentif Pajak (IP)	700.000	700.000	
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	500.000	288.486	0.423
Pelayanan Pajak (PP)	700.000	700.000	
Sanksi Pajak (SP)	600.000	600.000	

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

**Pengujian Hipotesa**

**Pengaruh Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Tabel 7 nilai *original sample* dari insentif pajak sebesar 0.338, artinya ada hubungan yang positif antara variabel insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *P-value* dari hasil riset untuk variable insentif pajak adalah 0.018 dan sesuai dengan kriteria (kurang dari 0.05). Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa hipotesa satu diterima, variabel insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaku usaha UMKM di Pasar Rebo. Untuk itu meningkatnya insentif pajak yang diberikan, maka akan meningkatkan pelaku usaha UMKM untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Hasil riset sejalan dengan penelitian Andrew & Sari, (2021) dan Zuli Alfina, (2021) dan bertolak belakang dengan Aprilianti, (2021). Program tarif yang ditanggung pemerintah terjadi karena adanya pandemic Covid19 dan UMKM sebagai pelaku usaha dapat memanfaatkan tarif tersebut yang awalnya 0,5% menjad 0%. Pemanfaatan insentif pajak merupakan salah satu kebijakan yang dapat membantu wajib pajak yakni UMKM dengan cara memberikan keringanan dalam membayar pajak. Penelitian sebelumnya Andrew & Sari, (2021). Artinya insentif pajak dapat meringankan kewajiban wajib pajak UMKM yang berarti dapat menghemat biaya sehingga dapat melakukan kegiatan atau hal yang lain.

Tabel 7 Nilai *Bootstrapping Calculation*

	<i>Original Sample</i> (O)	<i>P</i> <i>Values</i>
Insentif Pajak (IP)	0.338	0.018
Sanksi Pajak (SP)	0.370	0.006
Pelayanan Pajak(PP)	0.237	0.039

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

**Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Pada Tabel 8 nilai *original sample* sebesar 0.370, artinya sanksi pajak memiliki nilai positif atas kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil penelitian memperlihatkan nilai *p-values* sebesar 0.006 dan sesuai dengan kriteria (kurang dari 0.05) yang artinya bahwa hipotesa dua diterima, variabel sanksi pajak memberikan pengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Pasar Rebo. Hasil penelitian ini sejalan dengan riset Siregar, (2017); Suryani Heny, (2018); Bahri et al., (2019) dan Mianti & Budiwitjacksono, (2021) semakin tegas sanksi administrasi dan pidana diberlakukan dapat meningkatkan kesadaran pelaku usaha UMKM sehingga kepatuhan atas perpajakan akan semakin meningkat dan hasil riset ini bertolak belakang dengan penelitian Anggraeni, Evi dan Farina, (2022). Sanksi perpajakan merupakan konsekuensi bagi pihak yang melanggar aturan perpajakan, dengan adanya sanksi perpajakan, wajib pajak akan patuh memenuhi kewajibannya meski di tengah pandemic Covid19.

**Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Nilai *original sample* dari variabel pelayanan pajak (tabel 8) yakni sebesar 0.237 yang mana artinya pelayanan pajak memiliki arah positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian membuktikan bahwa nilai *p-values* variabel pelayanan pajak sebesar 0.039. Output tersebut lebih kecil dari ketentuan yang ditetapkan. Artinya pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil riset ini sejalan dengan investigasi terdahulu Suryani Heny, (2018) dan Andrew & Sari, (2021). Di tengah masa pandemic Covid19 pelayanan perpajakan yang sebelumnya dilakukan dengan tatap muka berubah dengan memberikan pelayanan secara online, pelaku usaha dapat melaporkan kewajiban perpajakannya secara daring atau online (Andrew & Sari, 2021). Penelitian Suryani Heny,(2018), membuktikan bahwa meningkatnya pelayanan yang diberikan petugas pajak akan menyebabkan wajib pajak akan semakin taat dalam memenuhi kewajibannya. Sedangkan menurut Andrew & Sari, (2021) mengungkapkan bahwa adanya perubahan layanan yang semakin baik seperti layanan secara online menyebabkan wajib pajak dapat dengan mudah untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

**IV. KESIMPULAN**

Tujuan penelitian untuk menyelidiki bagaimana pengaruh insentif, sanksi , dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan pelaku usaha UMKM di Pasar Rebo. Hasil riset membuktikan bahwa kepatuhan wajib pajak UMKM di Pasar Rebo dipengaruhi oleh insentif pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak. Dengan adanya insentif pajak berarti

meringankan kewajiban wajib pajak UMKM. Artinya UMKM dapat menghemat biaya sehingga dapat melakukan kegiatan usahanya atau hal yang lain. Semakin tinggi pemanfaatan insentif pajak maka semakin meningkatkan kepatuhan UMKM terkait perpajakan. Untuk sanksi pajak, semakin tegas diberlakukannya sanksi administrasi dan pidana bagi pelaku usaha UMKM maka akan meningkatkan kepatuhan untuk membayar, dan melaporkan pajaknya kepada negara. Pelayanan pajak yang semakin baik seperti memberikan penyuluhan-penyuluhan, bimbingan dan konsultasi dapat meningkatkan kesadaran konsumen pajak dalam mematuhi kewajibannya. Wajib pajak akan patuh dengan sendirinya dan memiliki rasa tanggung jawab atas kewajiban pajak yang harus dibayarkan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andrew, R., & Sari, D. P. (2021). Insentif PMK 86/2020 Di Tengah Pandemi Covid 19: Apakah Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Surabaya? *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(02), 349–366. <https://doi.org/10.29040/jap.v21i02.1597>
- Anjanni, I. L. P. (2019). PENGARUH PENERAPAN SELF ASSESSMENT SYSTEM, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Ciamis Tahun 2017). *Jurnal Akademi Akuntansi*, 2(1), 11–19. <https://doi.org/10.22219/jaa.v2i1.8172>
- Aprilianti, A. A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi*, 11(1), 1–20.
- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4(2), 318–334. <https://doi.org/10.24815/jped.v4i2.13044>
- Hanum, Z. (2021). Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 8(September), 22–47.
- Maxuel, A., & Primastiwi, A. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm E-Commerce. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 16(1), 21. <https://doi.org/10.21460/jrmb.2021.161.369>
- Mianti, Y. F., & Budiwitjaksono, G. S. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dimediasi Kesadaran Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humainiora*, 11(2).
- Nafia, Z., Sopi, & Novandalina, A. (2021). PENGARUH SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI di KPP PRATAMA PATI. *Jurnal Stie Semarang*, 13(2), 155–167.
- Siregar, D. L. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam. *Paidagogeo*, 2(3), 131–139.
- Suryani Heny, S. E. I. (2018). PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran). *Ilmu Kuntansi*, 16(2), 14–26.

---

Zuli Alfina, N. D. (2021). Pengaruh Insentif Perpajakan Akibat Covid-19, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (Studi Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara). *E-Jra*, 10(04), 11. <https://remote-lib.ui.ac.id:2141/article/10.1134/S1075700720010025%0Ahttp://www.riset.unisma.ac.id/index.php/jra/article/view/10556>