

PENGARUH INSENTIF PAJAK, TARIF PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK SELAMA MASA PANDEMI COVID-19

**Syanti Dewi
Widyasari
Nataherwin**

*E-mail: syantid@fe.untar.ac.id
Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tax incentives, tax rates, tax sanctions and tax services on taxpayer compliance during the Covid-19 pandemic. The Corona outbreak is a national disaster that affects national economic stability and community productivity. So that the government provides incentives and tax relaxation to all taxpayers in Indonesia. This study aims to determine how aware or obedient the public is in paying and reporting taxes during a pandemic. This is because economic growth is strongly influenced by interest rates and production factors in the form of investment and the availability of quality human resources. This research is a research with the latest issues, and is addressed to all individual taxpayers and special regional of DKI Jakarta. The number of respondents was 63 people, and the results of the study stated that tax incentives and tax services had no effect and tax rates and tax sanctions had a positive effect on compliance.

Keywords: Incentives, Tariff, Sanctions, Tax Services, Taxpayer Compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh insentif pajak, tarif pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi *Covid-19*. Wabah Corona merupakan bencana nasional yang mempengaruhi stabilitas ekonomi nasional dan produktivitas masyarakat. Sehingga pemerintah memberikan insentif dan relaksasi pajak kepada seluruh wajib pajak di Indonesia. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui seberapa sadar atau patuh masyarakat dalam membayar dan melaporkan pajak selama masa pandemi. Karena pertumbuhan ekonomi sangat dipengaruhi oleh tingkat suku bunga dan faktor-faktor produksi berupa investasi dan ketersediaan sumber daya manusia berkualitas. Penelitian ini merupakan penelitian dengan isu yang terbaru, dan ditujukan kepada seluruh wajib pajak perorangan dan badan khusus daerah DKI Jakarta. Jumlah responden sebanyak 63 orang, dan hasil penelitian menyatakan bahwa insentif pajak dan pelayanan pajak tidak berpengaruh dan variabel tarif pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan.

Kata kunci: Insentif, Tarif, Sanksi, Pelayanan, dan Kepatuhan

PENDAHULUAN

Pandemi virus corona atau Covid-19 memberikan dampak yang besar terhadap perekonomian global, termasuk pula sektor perpajakan. Seberapa lama pandemi ini berlangsung dan seberapa dalam dampaknya bagi aktivitas sosial dan ekonomi, yang menentukan masa depan sektor perpajakan di Indonesia. Sebagai akibatnya, penerimaan dari pajak akan berkurang, dan adanya perlambatan pertumbuhan ekonomi secara nasional, penurunan penerimaan negara, dan peningkatan belanja negara dan pembiayaan, sehingga diperlukan berbagai upaya Pemerintah untuk melakukan penyelamatan kesehatan dan perekonomian nasional, dengan focus pada belanja untuk kesehatan, jaring pengaman sosial (social safety net), serta pemulihan perekonomian termasuk untuk dunia usaha dan masyarakat yang terdampak. Pemerintah dan lembaga terkait perlu segera mengambil kebijakan dan langkah-langkah luar biasa dalam rangka penyelamatan perekonomian nasional dan stabilitas sistem keuangan melalui berbagai kebijakan relaksasi yang berkaitan dengan pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), untuk memperkuat berbagai lembaga dalam sektor keuangan. Sektor perekonomian sangat mengkhawatirkan, ditengah-tengah dampak wabah corona. Sehingga pada bulan 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 si wajib pajak mampu membayar pajak di tengah ketidakstabilan ekonomi selama pandemi.

Saat ini, pemerintah sedang membutuhkan dana yang sangat besar untuk penanggulangan virus covid-19 yang bisa didapatkan dari sektor pajak. Namun, di sisi lain kondisi perekonomian sedang lumpuh, sehingga sangat tidak bijaksana apabila negara masih harus membebani masyarakat untuk membayar pajak. Oleh karena dampak yang ditimbulkan virus covid-19 sangat besar, pemerintah mengeluarkan sejumlah kebijakan fiskal yang salah satunya yaitu pemberian insentif pajak. Insentif pajak saat ini, lebih mengarah pada fungsi regulasi dengan tujuan membantu menggerakkan roda perekonomian Indonesia. Akhirnya pada bulan Maret 2020, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No.1 tahun 2020 dan PMK 23/PMK03/2020 memberikan insentif pajak pada pajak penghasilan (PPh) pasal 21, yaitu objek pajaknya pegawai, pajak penghasilan (PPh) pasal 22 yakni objek pajaknya atas impor, pajak penghasilan pasal 25 angsuran pajak dan pajak pertambahan nilai (PPN) dalam hal mempercepat pengembalian (restitusi) PPN lebih bayar. Peraturan tersebut mulai berlaku 1 April 2020. Hampir semua orang ingin berada didalam rumah agar aman dari penularan Covid-19. Industri pariwisata mengalami penurunan, seperti biro perjalanan, perhotelan, dan restoran di tempat wisata. Adanya Perpu No. 1, adanya penurunan tarif pajak yaitu tarif Pajak Penghasilan Badan yang semula 25%, menjadi 22% untuk tahun pajak 2020 dan 2021, lalu menjadi 20% pada tahun pajak 2022. Sedangkan untuk perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbuka (Go Public) dengan jumlah keseluruhan saham yang diperdagangkan di bursa efek di Indonesia paling sedikit 40%, dan memenuhi syarat tertentu, dapat memperoleh tarif 3% lebih rendah dari tarif umum PPh Badan. Jadi, tarif PPh wajib pajak Badan Go Public sebesar 19% untuk tahun pajak 2020 dan 2021, lalu 17% mulai tahun pajak 2022. Dengan adanya penurunan tarif, maka akan dilakukan penelitian untuk menguji pengaruh insentif pajak dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi ini.

Direktorat Jenderal Pajak, juga mengumumkan bahwa batas pelaporan dan pembayaran SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang semula tanggal 31 Maret 2020, menjadi 30 April 2020. Sedangkan untuk batas pelaporan SPT Masa PPh

Potongan/Pungutan Februari 2020 mundur sampai dengan tanggal 30 April 2020. Adanya pengunduran batas waktu pembayaran dan pelaporan, wajib pajak masih menunda atau menunggak pembayaran pajak serta pelaporan. Pemerintah juga mengeluarkan kebijakan yang tertuang dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-156/PJ/2020 tentang Kebijakan Perpajakan sehubungan dengan Penyebaran Wabah Virus Corona 2019. Dalam kebijakan itu disebutkan bahwa tujuannya ialah untuk meringankan beban dan dampak social ekonomi bagj Wajib Pajak yang terdampak Covid-19. Kebijakan ini berisikan tentang beberapa penghapusan sanksi administrasi atas keterlambatan pelaporan dan pembayaran pajak. Kebijakan ini bisa disebut sebagai tax relief. Kebijakan keringanan pajak untuk menanggulangi bencana biasa dikenal dengan istilah Tax Relief on National Disaster. Penelitian ini menguji apakah sanksi pajak yang dihapus bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran dan pelaporan.

Selama pandemi corona, Direktorat Jenderal Pajak mengimbau seluruh wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pembayaran dan pelaporan pajak secara online karena seluruh kantor pelayanan pajak seluruh Indonesia tutup sementara waktu guna mencegah penyebaran virus Corona ini. Dalam mengurus pelaporan dan pembayaran melalui www.pajak.go.id atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan mitra Pajak seperti OnlinePajak. Guna mempermudah kepatuhan pajak selama masa pandemi ini, dalam mengurus pajak bisa dilakukan secara online melalui OnlinePajak. Selain itu, tetap dapat membuat faktur pajak atas transaksi perusahaan selama bekerja di rumah dengan menggunakan fitur e-Faktur, maupun menghitung gaji karyawan di OnlinePajak. Dalam penelitian ini, diperlukan pengujian apakah pelayanan pajak secara online bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pemerintah memperpanjang batas waktu pemanfaatan insentif pajak bagi industri yang terkena dampak Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) hingga akhir masa pajak Desember 2020 dari yang sebelumnya hanya berlaku sampai masa pajak September 2020. Hal tersebut tertuang dalam Peraturan Menteri Keuangan (PMK) nomor 86/PMK.03/2020. Perluasan insentif ini dilakukan supaya peran insentif yang diberikan tidak lagi untuk sekedar memitigasi dampak pandemi terhadap sejumlah kegiatan ekonomi. Tetapi lebih dari perluasan relaksasi dilakukan sebagai bagian dari program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN).

LANDASAN TEORI

Insentif Pajak

Sebuah penawaran dari pemerintah, melalui manfaat pajak, dalam suatu kegiatan tertentu, seperti kontribusi uang untuk kegiatan yang berkualitas, dinamakan insentif pajak. Menurut Winardi (2011), pemajakan dengan tujuan memberikan rangsangan atau keringanan. Penggunaan pajak bukan untuk maksud menghasilkan pendapatan pemerintah saja, tetapi melainkan memberikan dorongan ke arah perkembangan ekonomi, dalam bidang tertentu. Erly Suandy (2006), insentif pajak pada umumnya terdapat empat macam bentuk yaitu : (a) Pengecualian dari pengenaan pajak; (b) Pengurangan dasar pengenaan pajak; (c) Pengurangan tarif pajak; (d) Penangguhan pajak. Insentif pajak dalam bentuk pengecualian dari pengenaan pajak merupakan bentuk insentif yang paling banyak digunakan. Jenis insentif ini memberikan hak kepada wajib pajak agar tidak dikenakan pajak dalam jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh pemerintah. Insentif pajak dalam

bentuk pengecualian dari pengenaan pajak merupakan bentuk insentif yang paling banyak digunakan. Jenis insentif ini memberikan hak kepada wajib pajak agar tidak dikenakan pajak dalam jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh pemerintah. Namun diperlukan kehati-hatian dalam mempertimbangkan pemberian insentif ini. Hal ini perlu diperhatikan adalah sampai seberapa lama pembebasan pajak ini diberikan dan sampai seberapa lama investasi yang dapat memberikan hasil. Contohnya adalah tax holiday atau tax exemption. Jenis insentif yang kedua berupa pengurangan dasar pengenaan pajak. Jenis insentif ini biasanya diberikan dalam bentuk berbagai macam biaya yang dapat dikurangkan dari penghasilan kena pajak. Pada umumnya biaya yang dapat menjadi pengurang boleh dikurangkan lebih dari nilai yang seharusnya. Jenis insentif ini, dapat ditemui dalam bentuk double deduction, investment allowances, dan loss carry forwards. Jenis insentif yang ketiga adalah berupa pengurangan tarif pajak dari tarif yang berlaku umum ke tarif khusus yang diatur oleh pemerintah. Insentif ini paling sering ditemui dalam pajak penghasilan. Contohnya pengurangan tarif corporate income tax atau tarif withholding tax. Jenis insentif yang terakhir adalah penangguhan pajak. Jenis ini, diberikan kepada wajib pajak sehingga pembayar pajak dapat menunda pembayaran pajak hingga suatu waktu tertentu.

Sedangkan selama pandemi ini, pemerintah memberikan insentif berupa pengurangan tarif pajak yaitu corporate income tax (Pajak Penghasilan Badan), serta insentif Pajak Penghasilan pasal 21 ditanggung oleh pemerintah selama masa pajak April 2020 sampai dengan Masa Pajak September 2020. Pemberian ini diberikan di tengah wabah corona yang kian mengkhawatirkan sektor perekonomian, dan sangat penting bagi sektor pajak di Indonesia. Tujuannya dimaksudkan untuk memulihkan penerimaan pajak dan supaya seluruh wajib pajak tidak menunggak atau menghindari pajak. Latief dkk (2020), mengungkapkan bahwa keringanan pajak di Arkansas berpotensi membuat negara lebih makmur. Argumen ini mengasumsikan bahwa insentif keuangan benar-benar menjadi faktor penentu untuk semua perusahaan. Dalam penelitiannya, menyatakan bahwa insentif pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Selatan.

Tarif Pajak

Menurut Economic deterrence theory (EDT) menjelaskan bahwa perilaku wajib pajak dipengaruhi oleh faktor-faktor yang menentukan manfaat dan biaya untuk melakukan penghindaran pajak. Faktor-faktor tersebut antara lain tarif pajak dan probabilitas bahwa penghindaran pajak akan terdeteksi akan menyebabkan denda (Latief dkk, 2020). Tarif pajak merupakan dasar pengenaan pajak atas objek pajak yang menjadi tanggung jawab wajib pajak. Biasanya tarif pajak berupa persentase yang sudah ditentukan oleh pemerintah. Menurut Zulma (2020), tarif pajak disusun berdasarkan pertimbangan atas kelangsungan usaha wajib pajak khususnya pada sektor UMKM, dimana sering ditemukan UMKM yang masih dalam tahap berkembang dengan kondisi keuangan yang labil, sehingga tarifnya tidak boleh memberatkan dan pencapaian optimal serta berasas keadilan. Permatasari (2013), mengungkapkan bahwa indikator dalam mengukur tarif pajak adalah

prinsip kemampuan dalam membayar pajak; kemampuan dalam membayar pajak; tarif pajak yang diberlakukan di Indonesia.

Mas'ud et al. (2014) mengungkapkan bahwa tarif pajak yang tinggi dapat menurunkan tingkat kepatuhan pajak pada sektor UMKM, karena dapat mengganggu arus kas dari usaha kecil dan menengah, sehingga sector ini diberikan tarif yang lebih rendah sehingga perputaran modal, serta perkembangan usahanya dapat berjalan dengan baik dan lancar. Namun, kenyataannya rendahnya tarif yang diberikan kepada wajib pajak tidak menjamin bahwa tingkat kepatuhan pajak akan meningkat. Sehingga perlu sanksi pajak yang tegas untuk menindak siapapun yang tidak patuh. Seidu et al. (2015) mengungkapkan bahwa faktor penyebab gagal bayar pajak pada sektor UMKM di Ghana karena tingginya tarif pajak yang ditetapkan oleh pemerintah Ghana yang menyebabkan banyak UMKM tidak patuh pajak. Tarif pajak menjadi persoalan yang penting dan serius, apabila tidak dipertimbangkan dengan baik, banyak wajib pajak di beberapa Negara yang merasa keberatan untuk membayar pajak karena tarif pajak yang tinggi, sehingga banyak yang tidak ingin membayar pajak bahkan berusaha untuk menghindari pajak (Zulma, G.W.M, 2020). Tarif pajak disusun dengan segala macam pertimbangan terhadap kelangsungan usaha dan dilihat dari sektor ekonomi dan keuangan. Apalagi sejak adanya pandemi ini, maka akan diteliti, apakah ada pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa covid-19. Sedangkan menurut Zulma, G.W.M (2020), tarif pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak karena dalam masa pandemi covid-19, mengungkapkan bahwa pemerintah cukup banyak memberikan keringanan tarif kepada wajib pajak UMKM dikarenakan kondisi tidak normal, sehingga banyak yang terlambat melaporkan pajak atau menunggak pajak karena terimbas dari dampak ekonomi pada masa pandemi covid-19. Untuk penelitian ini, peneliti akan membahas pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, terutama karyawan perusahaan dan pengusaha di Jakarta.

Sanksi Pajak

Kepatuhan wajib pajak sebenarnya sangat terkait dengan persepsinya dalam menilai pajak itu sendiri, sehingga cara pandang dan pemahaman dapat berbeda-beda tentang kegiatan perpajakan Faktor-faktor internal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak yaitu sanksi perpajakan, penegakan hukum, perlakuan perpajakan yang adil dan penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabel. Sanksi pajak adalah suatu proses interpretasi yang dilakukan oleh wajib pajak, dimana mereka mencoba menginterpretasikan beberapa informasi yang diperoleh dari berbagai sumber tentang sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan dibagi menjadi dua bagian, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana berupa kurungan (Paramaduhita dan Mustikasari, 2018). Menurut Moravec dan Radyan (2016), ada dua jenis sanksi pajak yaitu sanksi administratif dan sanksi pidana. Sanksi administratif biasanya berupa denda dan kenaikan tarif sedangkan sanksi pidana dapat berupa hukuman penjara akibat pelanggaran peraturan perpajakan. Swistak (2016) menemukan bahwa sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan pajak jika sanksi yang ditegakkan dianggap adil dan dapat diterima oleh wajib pajak. Namun, sebaliknya, jika

sanksi itu dianggap menindas, maka cenderung akan menimbulkan perlawanan dan menurunkan kepatuhan pajak.

Menurut Hutagaol et al. (2007) dalam Paramaduhita dan Mustikasari (2018) bahwa hasil penelitian dikatakan bahwa jumlah pendapatan, sanksi pajak, penegakan hukum, perlakuan perpajakan yang adil, persepsi penggunaan uang pajak secara transparansi dan akuntabilitas, serta database berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang bukan karyawan di KPP Pratama Surabaya Rungkut, dan untuk persepsi wajib pajak tentang sanksi pajak, penegakan hukum, perlakuan perpajakan dan penggunaan uang pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan WPOP bukan karyawan di KPP Pratama Surabaya Rungkut (Paramaduhita dan Mustikasari, 2018). Sedangkan menurut Zulma (2020), sanksi pajak menjadi instrumen tambahan dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Sehingga penting bagi perumus kebijakan untuk menentukan bentuk dan sifat sanksi yang dapat menyesuaikan dengan karakteristik wajib pajak pada suatu negara. Sanksi pajak harus mempertimbangkan sejauh mana aturan itu dapat mempengaruhi terhadap perilaku pembayar pajak, dan bagaimana seharusnya bentuk sanksi ditegakkan sebagai konsekuensi bagi pelanggar pajak. Rusyidi dan Nurhikmah (2018) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan atas variabel sanksi pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi sanksi pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, sehingga adanya penerapan sanksi pajak dapat meningkatkan kesadaran akan hak dan kewajiban wajib pajak dalam perpajakan. Dalam penelitian ini, dilakukan pengujian sejauh mana sanksi pajak mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepatuhan si wajib pajak selama pandemi ini.

Pelayanan Pajak

Petugas pajak dalam melayani dan membantu wajib pajak dalam memenuhi segala kewajiban perpajakan diperlukan sumber daya manusia yang berkompeten serta kualitas yang diharapkan sehingga wajib pajak lebih patuh dalam membayar dan melaporkan pajak tepat waktu. Pratama dan Mulyani (2019) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Kottler dan Keller (2008:54) dalam Heriyah (2020) mengungkapkan bahwa ada lima dimensi yang digunakan sebagai ukuran kualitas pelayanan, adapun lima dimensi kualitas layanan tersebut, adalah keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian / jaminan (assurance), empati (empathy), berwujud/bukti fisik (tangible). Petugas pajak atau fiskus dalam memberikan pelayanan, harus memiliki keahlian (skill), pengetahuan (knowledge), dan pengalaman (experience) dalam kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan peraturan perpajakan.

Heriyah (2020), mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus yang prima memberikan pengaruh positif kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Antika, et al. (2020), menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diterima maka wajib pajak akan semakin patuh. menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Teori atribusi dalam variabel

kualitas pelayanan petugas pajak ini mengkombinasikan kekuatan internal dan eksternal. Tetapi selama pandemi ini, kantor pelayanan pajak banyak yang tutup sementara, tidak dapat melayani wajib pajak dalam melaporkan pajak serta administrasi perpajakan. Maka peneliti akan meneliti apakah ada pengaruh positif variable pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak selama pandemi covid-19.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah sesuatu yang dapat dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak dari waktu ke waktu, dan wajib pajak diharapkan perlahan menyadari pentingnya peran perpajakan bagi suatu negara. Pemerintah telah melakukan beberapa langkah yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya, sebagai bagian dalam pembentukan basis data yang valid antara lain menciptakan pelayanan publik yang profesional, mengelola uang pajak secara adil dan transparan, serta membuat peraturan perpajakan yang mudah dipahami wajib pajak, dan meningkatkan tindakan dalam penegakan hukum jika wajib pajak tidak patuh. Indonesia menganut sistem self assessment, agar sistem ini berjalan dengan efektif dan lancar maka sudah selayaknya kepercayaan tersebut diimbangi dengan upaya penegakan hukum dan pengawasan yang ketat atas kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Rusyidi dan Nurhikmah, 2018). Zulma (2020), mengatakan bahwa masalah kepatuhan pajak telah menjadi fenomena yang sering terjadi baik pada negara maju maupun berkembang. Kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai sejauh mana wajib pajak dapat mematuhi aturan pajak yang telah ditetapkan. Bagi Tahar dan Rachman (2014), mengungkapkan kepatuhan pajak adalah upaya tanggung jawab wajib pajak kepada Tuhan bagi pemerintah dan rakyat sebagai kegiatan pemenuhan kewajiban dan hak perpajakannya. Kepatuhan perpajakan harus dilakukan sesuai kesadaran dari masing-masing wajib pajak sesuai dengan ketentuan dalam UU dan peraturan perpajakan. Upaya ini dilakukan sebagai salah satu wujud nyata pemerintah dalam mengoptimalkan penerimaan negara terutama dalam sektor perpajakan. Selama masa pandemi ini, peneliti mencoba meneliti masalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti pemberian insentif pajak, tarif pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak.

Hipotesis

H1: Insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi.

H2: Tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi.

H3: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi.

H4: Pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dimana data bersumber dari data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung

melalui kuesioner atau wawancara dengan nara sumber. Responden kuesioner diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap indikator yang terkait dengan variabel yang diuji. Responden menyatakan tingkat persetujuannya terhadap pernyataan berdasarkan lima pilihan skala berdasarkan skala likert. Skala likert merupakan ukuran penilaian berjenjang. Hasil pengumpulan data dari kuesioner akan dilakukan tahap pengolahan data dengan menggunakan tiga jenis analisa metode statistik. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di wilayah DKI Jakarta yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak. Metode pemilihan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu kriteria sampel yang dipilih adalah wajib pajak yang harus memiliki NPWP dan terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi di KPP wilayah DKI Jakarta. Terdapat 63 (enam puluh tiga) responden yang memenuhi kriteria penelitian, diperoleh mayoritas yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah para responden yang berjenis kelamin wanita dengan jumlah sebanyak 35 orang (55,56%). Kemudian sisanya diikuti oleh para responden yang berjenis kelamin wanita dengan jumlah sebanyak 28 orang (44,44%). Sedangkan mayoritas yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah para responden yang berdomisili di Jakarta Barat yakni sebanyak 36 orang (57,14%). Kemudian diikuti oleh responden yang berdomisili di Jakarta Selatan yakni sebanyak 11 orang (17,46%). Selanjutnya diikuti responden yang berdomisili di Jakarta Pusat yakni sebanyak 7 orang (11,11%). Lebih lanjut diikuti oleh responden yang berdomisili di Jakarta Timur yakni sebanyak 5 orang (7,94%) dan di Jakarta Utara yakni sebanyak 4 orang (6,35%).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas penelitian ini diukur menggunakan program olah data SmartPLS versi 3 di mana program tersebut memiliki dua kriteria validitas, yakni validitas konvergen dan validitas diskriminan. Adapun hasil analisis validitas dengan menggunakan 63 responden yang mana jika lolos uji maka akan dilakukan pengujian selanjutnya, yakni analisis reliabilitas data.

Hasil Uji Validitas Konvergen

1. Validitas Konvergen Berdasarkan Nilai *Outer Loadings*

Outer Loadings pada Indikator Insentif Pajak

Kode Indikator	Nilai <i>Outer Loadings</i>	Keterangan
	Insentif Pajak	
X1.1	0,905	Valid
X1.2	0,875	Valid

Sumber: Hasil Olah Data pada *Software* SmartPLS 3.3.2

Berdasarkan hasil kalkulasi, disimpulkan bahwa kedelapan indikator/pernyataan yang digunakan oleh variabel insentif pajak adalah valid secara validitas konvergen karena tiap indikator/pertanyaannya memiliki nilai *outer loadings* > 0,5.

***Outer Loadings* pada Indikator Tarif Pajak**

Kode Indikator	Nilai <i>Outer Loadings</i>	Keterangan
	Tarif Pajak	
X2.1	0,951	Valid
X2.2	0,890	Valid
X2.3	0,871	Valid

Sumber: Hasil Olah Data pada *Software* SmartPLS 3.3.2

Berdasarkan hasil kalkulasi, disimpulkan bahwa kesembilan indikator/pernyataan yang digunakan oleh variabel tarif pajak adalah valid secara validitas konvergen karena tiap indikator/pertanyaannya memiliki nilai *outer loadings* > 0,5.

***Outer Loadings* pada Indikator Sanksi Pajak**

Kode Indikator	Nilai <i>Outer Loadings</i>	Keterangan
	Sanksi Pajak	
X3.1	0,811	Valid
X3.2	0,894	Valid
X3.3	0,941	Valid

Sumber: Hasil Olah Data pada *Software* SmartPLS 3.3.2

Berdasarkan hasil kalkulasi, disimpulkan bahwa kelima indikator/pernyataan yang digunakan oleh variabel sanksi pajak adalah valid secara validitas konvergen karena tiap indikator/pertanyaannya memiliki nilai *outer loadings* > 0,5.

***Outer Loadings* pada Indikator Pelayanan Pajak**

Kode Indikator	Nilai <i>Outer Loadings</i>	Keterangan
	Pelayanan Pajak	
X4.1	0,859	Valid
X4.2	0,823	Valid
X4.3	0,846	Valid
X4.4	0,881	Valid
X4.5	0,835	Valid

Sumber: Hasil Olah Data pada *Software* SmartPLS 3.3.2

Berdasarkan hasil kalkulasi, disimpulkan bahwa kelima indikator/pernyataan yang digunakan oleh variabel pelayanan pajak adalah valid secara validitas konvergen karena tiap indikator/pertanyaannya memiliki nilai *outer loadings* > 0,5.

Tabel 5.5

***Outer Loadings* pada Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Kode Indikator	Nilai <i>Outer Loadings</i>	Keterangan
	Kepatuhan Wajib Pajak	
Y1.1	0,932	Valid
Y1.2	0,891	Valid
Y1.3	0,779	Valid

Sumber: Hasil Olah Data pada *Software* SmartPLS 3.3.2

Berdasarkan hasil kalkulasi, disimpulkan bahwa kelima indikator/ Pernyataan yang digunakan oleh variabel kepatuhan wajib pajak adalah valid secara validitas konvergen karena tiap indikator/pertanyaannya memiliki nilai *outer loadings* > 0,5.

2. Validitas Konvergen Berdasarkan Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Tabel 5.6
Hasil *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	AVE	Keterangan
Insentif pajak (X1)	0,793	Valid
Tarif pajak (X2)	0,818	Valid
Sanksi pajak (X3)	0,781	Valid
Pelayanan pajak (X4)	0,721	Valid
Kepatuhan wajib pajak (Y)	0,756	Valid

Sumber: Hasil Olah Data pada *Software SmartPLS 3.3.2*

Berdasarkan hasil kalkulasi, disimpulkan bahwa seluruh indikator/ pernyataan yang digunakan oleh variabel laten penelitian: insentif pajak, tariff pajak, sanksi pajak, pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak adalah valid secara validitas konvergen karena tiap nilai AVE pada masing-masing variabel memiliki nilai > 0,5.

3. Validitas Diskriminan Berdasarkan Nilai *Cross Loadings*

Tabel 5.7
Hasil *Cross Loadings*

Kode	Insentif Pajak	Tarif Pajak	Sanksi Pajak	Pelayanan Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak	Keterangan
X1.1	0,905	0,589	0,654	0,798	0,653	Valid
X1.2	0,875	0,496	0,414	0,725	0,575	Valid
X2.1	0,601	0,951	0,647	0,679	0,683	Valid
X2.2	0,606	0,890	0,594	0,667	0,685	Valid
X2.3	0,425	0,871	0,407	0,507	0,510	Valid
X3.1	0,641	0,486	0,811	0,762	0,649	Valid
X3.2	0,474	0,567	0,894	0,531	0,639	Valid
X3.3	0,498	0,588	0,941	0,639	0,687	Valid
X4.1	0,883	0,644	0,724	0,859	0,712	Valid
X4.2	0,787	0,595	0,561	0,823	0,676	Valid
X4.3	0,690	0,597	0,612	0,846	0,569	Valid
X4.4	0,623	0,562	0,649	0,881	0,643	Valid
X4.5	0,620	0,530	0,535	0,835	0,576	Valid
Y1.1	0,584	0,630	0,721	0,613	0,932	Valid
Y1.2	0,627	0,734	0,683	0,672	0,891	Valid
Y1.3	0,599	0,440	0,526	0,694	0,779	Valid

Sumber: Hasil Olah Data pada *Software SmartPLS 3.3.2*

Berdasarkan hasil kalkulasi, maka disimpulkan bahwa seluruh indikator yang digunakan oleh variabel insentif pajak, tarif pajak, sanksi pajak, pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak adalah valid secara validitas diskriminan karena tiap indikator yang digunakan menghasilkan nilai outer loading tertinggi pada variabel nya sendiri dibandingkan outer loading pada variabel lain.

Nilai Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Insentif pajak (X1)	0,739	Reliabel
Tarif pajak (X2)	0,889	Reliabel
Sanksi pajak (X3)	0,857	Reliabel
Pelayanan pajak (X4)	0,903	Reliabel
Kepatuhan wajib pajak (Y)	0,836	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data pada *Software SmartPLS 3.3.2*

Berdasarkan hasil kalkulasi disimpulkan bahwa seluruh indikator yang digunakan oleh variabel laten penelitian adalah reliabel karena menghasilkan nilai *cronbach's alpha* > 0,6.

Nilai Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Insentif pajak (X1)	0,884	Reliabel
Tarif pajak (X2)	0,931	Reliabel
Sanksi pajak (X3)	0,914	Reliabel
Pelayanan pajak (X4)	0,928	Reliabel
Kepatuhan wajib pajak (Y)	0,902	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data pada *Software SmartPLS 3.0*

Berdasarkan hasil kalkulasi disimpulkan bahwa seluruh indikator yang digunakan oleh variabel laten penelitian adalah reliabel karena menghasilkan nilai *composite reliability* > 0,6. Maka disimpulkan seluruh data yang terdapat pada penelitian ini adalah lolos uji validitas dan reliabilitas, di mana seluruh indikator yang digunakan dapat mengukur variabel latennya masing-masing, maka pengujian dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya, yakni: hasil nilai koefisien determinasi, q-square, f-square, *Goodness of Fit* (GoF), *Path Coefficients*, dan Hasil Uji hipotesis.

Nilai Koefisien Determinasi (R²)

Variabel	R-Square Adjusted
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,673

Sumber: Hasil olah data pada *Software SmartPLS 3.0*

Nilai *R-Square Adjusted* / koefisien determinasi adalah sebesar 0,673 di mana hal ini menunjukkan bahwa proporsi variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen adalah sebesar 67,3%. Hasil interpretasi dari nilai tersebut menyatakan bahwa sebesar 67,3% variabel dependen, yakni: kepatuhan wajib pajak adalah dipengaruhi dari variabel independen yang digunakan secara bersama-sama, yakni: insentif pajak, tarif pajak, sanksi pajak dan pelayannya pajak. Kemudian sisanya sebesar 32,7% variabel kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel independen lainnya yang mana keempat

variabel independen tergolong prediktor yang bersifat sedang/moderat dalam mempengaruhi variabel kepatuhan wajib pajak.

Nilai Predictive Relevance (Q^2)

Variabel	SSO	SSE	$Q^2 (= 1-SSE/SSO)$
Insentif pajak (X1)	126,000	126,000	
Tarif pajak (X2)	189,000	189,000	
Sanksi pajak (X3)	189,000	189,000	
Pelayanan pajak (X4)	315,000	315,000	
Kepatuhan wajib pajak (Y)	189,000	104,744	0,446

Sumber: Hasil olah data pada *Software SmartPLS 3.0*

Dapat disimpulkan bahwa konstruk penelitian yang digunakan memiliki *predictive relevance* karena menghasilkan nilai *q-square* = 0,446 > 0. Kemudian relevansi prediktif yang dihasilkan adalah tergolong dalam kategori “*high effect size*” karena > 0,35. Sehingga konstruk penelitian baik untuk digunakan dalam mengukur fenomena penelitian.

Tabel 3.12
Nilai Effect Size (f^2)

Variabel	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
Insentif pajak (X1)	0,027
Tarif pajak (X2)	0,108
Sanksi pajak (X3)	0,188
Pelayanan pajak (X4)	0,015
Kepatuhan wajib pajak (Y)	-

Sumber: Hasil olah data pada *Software SmartPLS 3.0*

Nilai f^2 pada masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 0,027 untuk variabel dukungan insentif pajak (X_1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), yang artinya insentif pajak memiliki efek yang kecil terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian nilai f^2 sebesar 0,108 untuk variabel tarif pajak (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), artinya tarif pajak memiliki efek yang kecil terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya nilai f^2 sebesar 0,188 untuk variabel sanksi pajak (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), artinya sanksi pajak memiliki efek yang sedang terhadap kepatuhan wajib pajak. Lebih lanjut nilai f^2 sebesar 0,015 untuk variabel pelayanan pajak (X_4) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), artinya pelayanan pajak tidak memiliki efek terhadap kepatuhan wajib pajak.

Goodness of Fit (GoF)

Pengujian ini adalah dengan melihat nilai pada *Goodness of Fit* (GoF). Tenenhaus dkk. (2005) menyatakan GoF adalah kalkulasi yang dilakukan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan pada validasi atas model penelitian / konstruk yang telah dibuat dalam penelitian. Dimana GoF bertujuan untuk mengetahui seberapa layak model penelitian yang telah dibentuk untuk digunakan dalam sebuah penelitian. Perhitungan pada GoF dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut ini:

$$GoF = \sqrt{AVE \times R^2}$$

Nilai GoF disimpulkan berdasarkan tiga kriteria, yakni: untuk nilai 0,1 maka tingkat kelayakan pada konstruk adalah kecil, sedangkan untuk nilai 0,25 maka tingkat kelayakan pada konstruk sedang, lebih lanjut untuk nilai 0,36 maka tingkat kelayakan pada konstruk adalah besar.

Hasil rata-rata pada Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
Insentif pajak (X1)	0,793
Tarif pajak (X2)	0,818
Sanksi pajak (X3)	0,781
Pelayanan pajak (X4)	0,721
Kepatuhan wajib pajak (Y)	0,756
AVE	0,7738

Sumber: Hasil olah data pada *Software SmartPLS 3*.

$$GoF = \sqrt{0,7738 \times 0,673} = 0,7216$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka diketahui besarnya *Goodness of Fit* (GoF) adalah sebesar $0,7216 > 0,36$ maka tingkat kesesuaian / kelayakan diantara model pengukuran dan model struktural pada penelitian ini adalah “besar”.

Path Coefficients

Nilai *path coefficient* berfungsi untuk mengetahui hubungan antar variabel penelitian dan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. *Path coefficient* ditandai dengan nilai *original sample* dengan rentang nilai diantara -1 hingga +1 yang dinyatakan bahwa variabel mempunyai pengaruh/hubungan yang bersifat negatif pada nilai (dari bawah 0 hingga maksimum -1) dan pengaruh/hubungan yang bersifat positif pada (nilai dari atas 0 hingga maksimum 1).

Hasil *Path Coefficient*

Variabel Independen	Terhadap	Variabel Dependen	<i>Path Coefficients</i>
Insentif pajak (X1)		Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,177
Tarif pajak (X2)			0,260
Sanksi pajak (X3)			0,361
Pelayanan pajak (X4)			0,158

Sumber: Hasil olah data pada *Software SmartPLS 3*.

Berdasarkan tabel ini, bahwa nilai *path coefficient* pada variabel independen, yakni: insentif pajak (X1), tarif pajak (X2), sanksi pajak (X3) dan pelayanan pajak (X4) adalah positif terhadap variabel dependen, yakni: kepatuhan wajib pajak karena berada di atas angka 0. Sehingga pengaruh yang terjadi bersifat positif.

Hasil Uji Hipotesis

Pada penelitian ini, menggunakan taraf signifikansi / tingkat kesalahan yang dapat ditolerir (α) sebesar 0,05 atau 5% dan menggunakan pengujian 1 arah, dimana memakai prosedur

one-tailed karena hipotesis sudah diberikan arah positif dan negatif. Oleh karena itu, batas minimum (*cut-off value*) yang digunakan di dalam pengujian hipotesis ini adalah sebesar 1,645. Adapun pada pengujian hipotesis ini terdapat dua kriteria untuk mengambil kesimpulan, dengan uraian sebagai berikut ini:

- Keputusan bahwa hipotesis penelitian yang telah dirumuskan adalah “ditolak” ketika nilai t-statistik yang terdapat setelah dilakukan kalkulasi adalah kurang dari batas (*cut-off value*) yang telah ditentukan, yakni sebesar 1,645 ($t\text{-statistics} < 1,645$) dan tidak signifikan bila ($p\text{ values} > 0,05$).
- Keputusan bahwa hipotesis penelitian yang telah dirumuskan adalah “diterima” ketika nilai t-statistik yang terdapat setelah dilakukan kalkulasi adalah lebih dari batas (*cut-off value*) yang telah ditentukan, yakni sebesar 1,645 ($t\text{-statistics} > 1,645$) dan signifikan bila ($p\text{ values} < 0,05$).

Tabel 3.15
Hasil Uji Hipotesis Penelitian

Kode	Hipotesis	Original Sample	t statistics	p values	Kesimpulan
H1	Insentif pajak → Kepatuhan wajib pajak	0,177	0,996	0,160	Ditolak
H2	Tarif pajak → Kepatuhan wajib pajak	0,260	1,949	0,026	Tidak Ditolak
H3	Sanksi pajak → Kepatuhan wajib pajak	0,361	2,668	0,004	Tidak Ditolak
H4	Pelayanan pajak → Kepatuhan wajib pajak	0,158	0,879	0,190	Ditolak

Sumber: Hasil olah data pada *Software SmartPLS 3*.

PEMBAHASAN

Hipotesis pertama menyatakan bahwa insentif pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah ditolak karena meskipun menghasilkan nilai *original sample* positif 0,117 > 0 yang menyatakan prediksi positif, tetapi nilai t-statistik 0,996 < 1,645 serta nilai p-values 0,160 > 0,05 yang artinya prediksi bersifat tidak signifikan. Sehingga diperoleh kesimpulan bahwa berdasarkan hasil kalkulasi dengan metode *bootstrapping*, diketahui bahwa hipotesis yang terjadi bersifat positif dan tidak signifikan. Maka disimpulkan hipotesis pertama ditolak. Hipotesis pertama berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa insentif pajak yang diberikan pemerintah selama pandemi, tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan waji pajak. Hal ini disebabkan bahwa insentif pajak hanya diberikan dari bulan April sampai dengan Desember 2020, dan untuk tahun 2021, akankah diberikan insentif lagi dari pemerintah. Sedangkan dengan adanya pandemi ini, perekonomian kita semakin menurun, dengan adanya pemberian insentif, dimana hal ini bertujuan untuk meningkatkan penerimaan pajak serta kepatuhan wajib pajak. Tetapi belum tentu sejalan dengan mulus dan lancar, karena ada kendala seperti menurunnya daya beli, serta perubahan pola *spending-saving* dalam masyarakat dalam menghadapi pandemi ini. Apabila daya beli menurun, maka permintaa juga menurun. Selain itu dampak terberat adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di berbagai daerah, yang mengakibatkan penghasilan dari masyarakat berpenghasilan menengah dan menengah ke bawah menurun, dan juga adanya pemutusan hubungan kerja dari beberapa perusahaan. Sehingga dapat dibuktikan bahwa

pemberian insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak selama pandemi.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa tarif pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah tidak ditolak karena menghasilkan nilai *original sample* positif $0,260 > 0$ yang menyatakan prediksi positif, dan nilai t-statistik $1,949 > 1,645$ serta nilai p-values $0,026 < 0,05$ yang artinya prediksi bersifat signifikan. Sehingga diperoleh kesimpulan bahwa berdasarkan hasil kalkulasi dengan metode *bootstrapping*, diketahui bahwa jika variabel tarif pajak naik sebesar satu-satuan dan variabel independen lainnya dianggap tetap maka akan meningkatkan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,260. Maka dapat disimpulkan bahwa ketika tarif pajak menurun maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya perubahan penurunan tarif pajak Pajak Penghasilan (PPh) Badan untuk tahun 2020, 2021 dan 2022 yang diberikan oleh pemerintah, maka variabel tarif pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penurunan tarif pajak memberikan kemampuan wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajak secara tepat waktu.

Hipotesis ketiga menyatakan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah tidak ditolak karena menghasilkan nilai *original sample* positif $0,361 > 0$ yang menyatakan prediksi positif, dan nilai t-statistik $2,668 > 1,645$ serta nilai p-values $0,004 < 0,05$ yang artinya prediksi bersifat signifikan. Sehingga diperoleh kesimpulan bahwa berdasarkan hasil kalkulasi dengan metode *bootstrapping*, diketahui bahwa jika variabel sanksi pajak naik sebesar satu-satuan dan variabel independen lainnya dianggap tetap maka akan meningkatkan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,361. Maka dapat disimpulkan bahwa adanya sanksi pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Adanya sanksi pajak dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan dalam bidang perpajakan, dan wajib pajak dapat mematuhi kewajibannya, Apabila tidak mematuminya, mengakibatkan biaya pajak yang dikeluarkan lebih banyak daripada yang seharusnya.

Hipotesis keempat menyatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah ditolak karena meskipun menghasilkan nilai *original sample* positif $0,158 > 0$ yang menyatakan prediksi positif, tetapi nilai t-statistik $0,879 < 1,645$ serta nilai p-values $0,190 > 0,05$ yang artinya prediksi bersifat tidak signifikan. Sehingga diperoleh kesimpulan bahwa berdasarkan hasil kalkulasi dengan metode *bootstrapping*, diketahui bahwa hipotesis yang terjadi bersifat positif dan tidak signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa adanya pelayanan pajak, tidak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam hal membayar dan melaporkan secara tepat waktu selama pandemi. Hal ini menyebabkan karena adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar, banyak kantor pajak yang tutup, dan mengurangi pegawai pajak yang bekerja di kantor pajak, melainkan bekerja dari rumah. Sehingga layanan administrasi pajak dapat melalui email, telepon, dan twitter. Sedangkan untuk pelaksanaan pelaporan surat pemberitahuan (SPT) Masa dan Tahunan dilakukan secara online selama pandemi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kebijakan insentif 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 inilah yang membuat variable insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

dalam bidang perpajakan. Adanya insentif pajak, daya beli masyarakat juga berkurang, karena penghasilan warganya juga berkurang, banyak pula pengangguran karena adanya pemutusan hubungan kerja serta pengurangan pegawai yang bekerja dari rumah. Sehingga penghasilan yang mereka terima banyak yang dipotong dari perusahaan tempat mereka bekerja. Sedangkan untuk variabel tarif pajak dan sanksi pajak dapat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan, Hal ini disebabkan adanya penurunan tarif pajak dari pemerintah dan adanya penghapusan sanksi administrasi selama pandemi, dapat meningkatkan kepatuhan pajak setiap bulannya.

Selama pandemi, banyak pegawai pajak yang bekerja dari rumah, pelayanan pajak selama PSBB banyak yang ditutup, sehingga untuk pembayaran dan pelaporan dilakukan secara online. Tetapi semua ini banyak kendala seperti adanya jaringan internet yang tidak baik, dan tidak banyak pegawai pajak yang datang ke kantor, sehingga untuk pelayanan administrasi banyak yang tertunda. Hal ini membuat variabel pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Saran

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel-variabel lain yang mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti motivasi wajib pajak, tingkat ekonomi wajib pajak, sikap wajib pajak.
- b. Penelitian berikutnya disarankan dapat dilakukan dengan studi kasus di luar Jakarta, seperti daerah Bogor, Tangerang, Bekasi dan Tangerang.
- c. Penelitian selanjutnya disarankan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan dengan situasi selama pandemi dan sesudah pandemi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bryan A. Garner, Black Law Dictionaray, Eight Edition, Thomson West, USA, 2004, hlm. 502.
- Erly Suandy, Perencanaan Pajak, Salemba Empat, Jakarta, 2006, hlm. 18.
- Hutagaol, J., Winarno, W.W. and Pradipta, A. (2007), "Strategies to increase taxpayer compliance", *Jurnal Akuntabilitas*, Vol. 6 No. 2, pp. 186-193 (in Bahasa).
- Kottler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2008, *Manajemen Pemasaran* : PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Latief, Zakaria dan Mapparenta. (2020). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center of Economic Student Journal*. Vol. 3 No. 3 (2020): Juli.
- Moravec, L. and Radvan, M. (2016). Surcharges and penalties in tax law. In book: *Surcharges and Penalties in Tax Law* (pp.24)Edition: 1.Chapter: Chapter 14: Czech RepublicPublisher: Amsterdam: International Bureau of Fiscal Documentation.
- Mas'ud, A., Aliyu, A. A. and Gambo, E. M. J. (2014). Tax rate and tax compliance in Africa. *European Journal of Accounting Auditing and Finance Research*, 2(3), 22-30.

Pratama, Remy Anugerah dan Erly Mulyani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* Vol. 1 No. 3, hal. 1293-1306.

Paramaduhita and Mustikasari. (2018). Non-employee individual taxpayer compliance (Relationship with income and perception of taxpayer). *Asian Journal of Accounting Research*, Vol. 3 No. 1, 2018, pp. 112-122, Emerald Publishing Limited, 2443-4175, DOI 10.1108/AJAR-06-2018-0007.

Selvi dan Ramdhan. (2020). Kajian Kebijakan Pemberian Insentif Pajak dalam Mengatasi Dampak Virus Corona di Indonesia Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* Vol 3 , No. 1, Juni 2020, pp. 96 – 100.

Tahar, Afrizal dan Arnain Kartika Rachman. 2014. Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Accounting and Investment* Vol. 15 No. 1, hal. 56-67.

Zulma G.W.M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Administrasi Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia. *Journal of Economics and Business*, 4(2), September 2020, 288-294. ISSN 2597-8829 (Online), DOI 10.33087/ekonomis.v4i2.170.

<https://www.pajak.go.id/id/artikel/menakar-kadar-kepatuhan-wajib-pajak>

<https://www.online-pajak.com/tentang-pajakpay/tarif-pajak>

<https://www.kompas.com/tren/read/2020/08/11/102500165/pandemi-covid-19-apa-saja-dampak-pada-sektor-ketenagakerjaan-indonesia-?page=all>.

<https://money.kompas.com/read/2020/05/18/223948426/pandemi-covid-19-bagaimana-sektor-perpajakan?page=all>.

<https://analisis.kontan.co.id/news/mengkaji-insentif-pajak-atas-covid-19opini>,