PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK TENTANG INSENTIF PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA MADYA KOTA SURABAYA

Aulia Febrianti Dyah Permata Putri[1]
Email: febriantia041@gmail.com

Miftahol Horri[2]
Email: horri_rphsby@gmail.com

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh insentif pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kepatuhan pajak suatu keadaan dimana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Madya Surabaya. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Sampel penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Madya Surabaya yang berjumlah 100 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan insentif pajak dan kualitas pelayanan perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Secara parsial insentif pajak berpegaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
Kata Kunci: Insentif Pajak; Kualitas Pelayanan Perpajakan; Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of tax incentives and tax service quality on individual taxpayer compliance. Tax compliance is a condition where taxpayers are obedient and have awareness in fulfilling tax obligations. The population in this study is an individual taxpayer registered at KPP Pratama Madya Surabaya. The sampling method was carried out by accidental sampling technique. The sample of this research is the taxpayers who are registered at the KPP Pratama Madya Surabaya, amounting to 100 people. The results of this study indicate that tax incentives and tax service quality simultaneously have a significant effect on individual taxpayer compliance. Partially, tax incentives have a significant effect on individual taxpayer compliance and the quality of tax services has an effect on individual taxpayer compliance
.***Keywords:*** *Individual Taxpayer Compliance; Tax Incentives; Tax Service Quality.*

I. LATAR BELAKANG

Pemerintah telah memberikan keringanan bagi pelaku usaha namun karena dampak pandemi ini menyebabkan pelaku usaha belum mampu mematuhi kebijakan yang diberikan. Kondisi finansial perusahaan masih dalam ketidakpastian. Konsekuensi yang dirasakan adalah produktivitas menurun, laba perusahaan menurun dan tentunya kemampuan membayar pajak menurun.

Insentif pajak didefinsikan sebagai insentif apapun yang mengurangi beban pajak perusahaan untuk mendorong mereka berinvestasi dalam proyek atau sektor tertentu. Pajak insentif adalah contohnya pengurangan tarif pajak atas laba, tax holiday, loss carry forward

untuk tujuan pajak, pengurangan tarif peralatan, komponen, dan bahan baku. Selain itu, dapat berupa kenaikan tarif masuk suatu barang untuk melindungi pasar domestik dari produk impor. UNCTAD (2000) (United Nations Conference on Trade and Deleopment) mendefinisikan insentif pajak sebagai segala bentuk insentif yang mengurangi beban pajak perusahaan dengan tujuan untuk mendorong perusahaaan-perusahaan tersebut untuk berinvestasi di proyek atau sektor tertentu. Pandangan itu juga yang di terapkan oleh Indonesia, Malaysia, dan Thailand dalam menerapkan insentif pajak. Selain itu, Zee et al. (2002) mendefinisikan insentif pajak dari 2 (dua) sudut pandang yang berbeda, yaitu dari sudut pandang hukum (statutory term) dan dari sudut pandang efektifitas (*effective term*). Dari sudut pandang *statutory term*, insentif pajak diartikan sebagai, "*a special tax provision granted to qualified investment projects that represents a statutority favorable deviation from a corresponding provision applicable to investment projects in general*". Dari pengertian tersebut dinyatakan bahwa insentif pajak merupakan perlakuan khusus yang diberikan terhadap proyek investasi tertentu saja. Pengertian ini akan berguna untuk mengklasifikasi insentif pajak.

Pelayanan kepada Wajib Pajak menjadi salah satu faktor yang menentukan sukses tidaknya suatu usaha peningkatan penerimaan pajak. Pelayanan di bidang perpajakan dimaksudkan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi Wajib Pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di bidang perpajakan (Hutagaol, 2005).

Hubungan kepuasan pelayanan pajak terhadap kepatuan wajib pajak orang pribadi masih menjadi perdebatan pasalnya ada penelitian yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh dan ada juga yang menyebutkan kepuasa pelayanan pajak memiliki hubungan yang tidak memiliki pengaruh terhadap nilai perusahaan. Prasetyo (2020) dengan judul Pengaruh insentif pajak, dan kualitas pelayanan pajak tehadap kepatuhan wajib pajak dalam masa pandemi menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini dilakukan karena penelitian terdahulu juga masih memberikan hasil yang tidak konsisten. Hal ini menjadikan alasan yang melatar belakangi peneliti untuk meneliti pengaruh insentif pajak, dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Berdasarkan uraian diatas serta adanya perbedaan hasil penelitian peneliti sebelumnya, maka penelitian ini diberi judul **"PENGARUH INSENTIF PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA SURABAYA"**

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut (1) Apakah insentif pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Surabaya? (2) Apakah insentif pajak dan kualitas pelayan perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Surabaya?

II. KAJIAN TEORITIS

Insentif Pajak

Insentif pajak adaah suatu bentuk fasilits perpajakan yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak tertentu berupa penurunan tarif pajak yang bertujuan untuk memperkecil besarnya beban pajak yang harus dibayarkan. Menurut Winardi (2011), insentif pajak adalah pemungutan pajak dengan tujuan memberikan rangsangan untuk menghasilkan pendapatan pemerintah dan juga memberikan dorongan kearah perkembangan ekonomi.

Salah satu peratutan mengenai insentif pajak yaitu Undang-Undang No. 36 tahun 2008 pasal 6 ayat 1 yang menyebutkan bahwa biaya yang dapat dikurangkan dari penghasilan bruto antara lain biaya promosi, biaya beasiswa, biaya magang dan pelatihan, biaya kupon makanan dan minuman bagi pegawai kriteria dan daerah

tertentu, beban pengolahan limbah, cadangan biaya reklamasi untuk usaha pertambangan, cadangan biaya penanaman kembali untuk usaha kehutanan, dan cadangan biaya penutupan dan pemeliharaan tempat pembuangan limbah industri untuk usaha pengolahan limbah industri.

Selain itu juga ada Peraturan Pemerintah No 93 Tahun 2010 pasal 1 yang menyebutkan jika Sumbangan Penanggulangan Bencana Nasional, Sumbangan Penelitian dan Pengembangan, Sumbangan Fasilitas Pendidikan, Sumbangan Pembinaan Olahraga, dan Biaya Pembangunan Infrastruktur Sosial, dapat dikurangkan dari Penghasilan Bruto dalam rangka penghitungan penghasilan kena pajak.

Kualitas Pelayanan Perpajakan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai pembanding antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun (2009), pelayanan pajak merupakan pelayanan publik. Definisi pelayanan perpajakan menurut Siregar (dalam Ardiyansyah, 2016) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Devano dan Rahayu (dalam Resti, 2011) kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, menurut Tjiptono (2015) kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atau layanan yang mereka terima/ peroleh.

Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan wajib pajak serta pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Dimana kualitas layanan juga merupakan ukuran sejauh mana suatu layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Kepuasan

Menurut Kotler (dalam Ardiyansyah, 2016) kepuasan adalah rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapanharapannya.

Menurut Fandy Tjiptono 2014:63 (dalam, Kasma) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Selanjutnya, menurut Kotler 2005:11 (dalam, Ardiyansyah, dkk 2016) kepuasan adalah rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Dari beberapa pernyataan diatas

dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah bagaimana perasaan seseorang yang muncul setelah melakukan perbandingan terhadap apa yang ia harapkan.

Pengukuran Kepuasan

Menurut Ali Hasan 2008:70 (dalam, Wulan 2012) berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk (barang dan jasa).

Faktor faktor penentu kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. *Serviciability*, yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan berdasarkan pada tingkat kemudahan dan kecepatan pelayanan.
2. *Accessbility*, yaitu letak atau posisi pelayanan yang mudah dijangkau dan dicapai.
3. *Communication*, yaitu kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan bahasa konsumen sehingga mudah untuk dipahami.
4. *Competence*, yaitu tingkat keterampilan petugas dalam menyelesaikan masalah.
5. *Courtesy*, yaitu sikap sopan dan bersahabat dengan konsumen.
6. *Reliability*, yaitu kemampuan mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan promosi perusahaan.
7. *Security*, yaitu keamanan, keterjaminan dan legalitas.
8. *Tangibles*, yaitu wujud fisik dari pelayanan, gedung dan peralatan-peralatan.
9. *Understanding Customer*, yaitu pemahaman kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor penentu kepuasan pelanggan meliputi *serviciability, accessbility, communication, competence, courtesy, reliability, security, tangibles*, serta *understanding customer*.

Persepsi

Sesuai dengan kata persepsi dalam KBBI (2017:125) "persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu". Dari arti kata diatas persepsi dapat menunjukkan mengenai penggalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dari menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi juga penting untuk diketahui karena persepsi berfungsi untuk penuntun perilaku. Dari hal diatas dapat diketahui bahwa persepsi adalah proses tanggapan yang alami setiap orang dalam memahami setiap informasi tentang lingkungananya melalui panca indera.

Persepsi menurut Solomon (2016:68), persepsi merupakan proses dimana informasi yang diterima oleh seseorang dipilih, kemudian diatur dan akhirnya di interpretasikan. Proses penentuan yang kompleks tersebut berhubungan dengan penyeimbangan pertimbangan baik dari sisi dalam ataupun luar yang disifati oleh kombinasi unik dari pengalaman dan pembelajaran dari masing-masing individu, sehingga masing-masing individu dapat memutuskan tentang tindakan atau pikiran yang harus dilakukan dalam situasi tertentu.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan Wajib Pajak Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayarkan pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Ketidakpatuhan timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi (Amalia et al., 2016).

Kepatuhan Wajib Pajak adalah tindakan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Ananda et al., 2015). Kepatuhan pajak merupakan kondisi terpenuhinya semua kewajiban perpajakan dan hak perpajakan. Wajib Pajak dikatakan patuh (tax compliance) apabila penghasilan yang dilaporkan sesuai dengan semestinya, Surat Pemberitahuan (SPT) dilaporkan dan besarnya pajak yang terutang dibayarkan tepat waktu (Ananda et al., 2015).

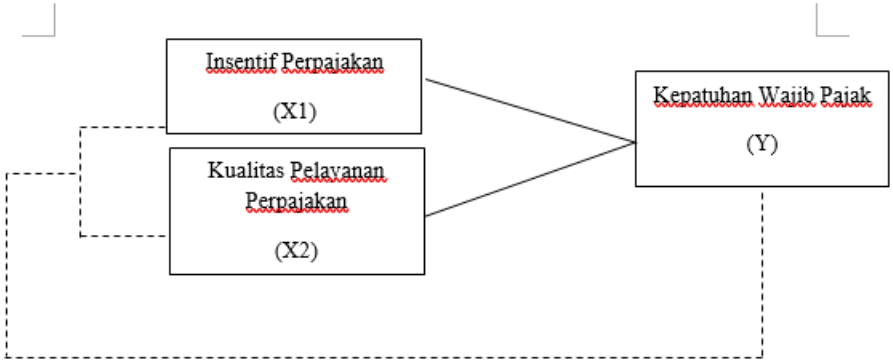
Kepatuhan formal adalah keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal berdasarkan ketentuan dalam undang-undang. Misalnya ketentuan tentang batas waktu pelaporan. Jadi, yang dipenuhi oleh Wajib Pajak hanyalah memenuhi ketentuan penyampaian SPT sebelum batas waktu. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara formal dilihat dari aspek kesadaran Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri, ketepatan waktu dalam membayar pajak, ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT, dan pelaporan wajib pajak melakukan pembayaran tepat waktu. Definisi Kepatuhan Material yaitu semua ketentuan material perpajakan dapat dipenuhi secara hakekat (substantive), artinya berlandaskan dengan undang-undang perpajakan (Ananda et al., 2015).

Penelitian Sebelumnya

Penelitian pertama oleh Denny Fahrizal Prasetyo (2020) meneliti Pengaruh Insentif Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Masa Pandemi. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa insentif pajak dan kualitas pelayanan pajak adalah variabel insentif pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak; Penelitian kedua oleh Syanti Dewi Widyasari Nataherwin (2020) meneliti Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; Penelitian ketiga oleh Sutrisno Ali, Bunasor Sanim, Harianto, Setiadi Djohar (2017) meneliti Analisis Manfaat Insentif Pajak Penghasilan Dan Pengaruhnya Pada Kepatuhan Wajib Pajak. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh antara kepuasan wajib pajak atas insentif Pajak Penghasilan (yang diberikan Pemerintah) terhadap Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya; Penelitian keempat oleh Anti Azizah Aprilianti (2020) meneliti Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, Dan Sistem E – Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Masa Pandemi Covid - 19. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, sosialisasi perpajakan, insentif pajak, dan sistem E - Samsat berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak selama masa pandemi Covid-19.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian di atas, maka secara singkat, maka secara ringkas hubungan antara variabel diskriminasi dan pemeriksaan pajak terhadap persepsi wajib pajak orang pribadi mengenai penggelapan pajak dapat digambarkan dalam kerangka konseptual pada gambar sebagai berikut :



Gambar 1: Kerangka Konseptual

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Simultan Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Surabaya

Insentif pajak adalah insentif yang diberikan oleh pemerintah untuk wajib pajak Indonesia di dalam masa pandemi COVID-19. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh insentif pajak yang diberikan oleh pemerintah. Hubungan antara insentif pajak dengan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan *Planned Behaviour Theory* (Ajzen,1985), sikap terhadap perilaku yang dijelaskan dapat 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 hanya mewajibkan wajib pajak untuk melaporkan SPT saja, berarti wajib pajak patuh memenuhi ketentuan perpajakan.

Penelitian yang dilakukan Denny Fahrizal Prasetyo (2020); Syanti Dewi Widyasari (2020); Sutrisno Ali,dkk (2017); Anti Azizah (2020) menunjukkan bahwa intensitas pajak dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh simultan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H1 : Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Surabaya

Pengaruh Parsial Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Surabaya

Selain meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak diatas secara simultan, peneitian ini juga mencoba untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor parsial. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Surabaya

III. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kunatitatif dengan pendekatan deskriptif yang diperoleh dari hasil jawaban responden yang diterima dan dianalisis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dengan variabel indepeden adalah diskriminasi dan pemeriksaan pajak, sedangkan variabel dependen adalah peneggelapan pajak. Menurut (Sugiyono, 2017:119) menyatakan bahwa wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib orang pribadi yang terdaftar dalam KPP Pratama Madya Surabaya.

Teknik Pengambilan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2018:120) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat meakili seluruh sampel. Teknik pegambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *accidental sampling*. Adapun sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Madya Surabaya.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah berupa data primer. Pengumpulan data yang diperoleh melalui penelitian lapangan sehingga peneliti memperoleh data secara langsung menggunakan kuesioner yang dilakukan dan dikumpulkan langsung oleh peneliti. Selain itu, data yang digunakan untuk mendukung hasil penelitian berasal dari buku, jurnal, dan berbagai sumber lain yang berhubungan dengan masalah penelitian. Data yang di dapat berupa insentif pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari KPP Pratama Madya Surabaya.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Insentif Pajak

Merupakan terobosan dari pemerintah, melalui manfaat pajak dalam kegiatan tertentu, layaknya sumbangan uang untuk kegiatan yang berkualitas kepada Wajib Pajak, dinamakan insentif pajak. Insentif pajak dalam bentuk pengecualian Wajib Pajak dari pengenaan pajak merupakan bentuk insentif yang paling sering diberikan. Jenis insentif ini memberikan hak kepada wajib pajak agar tidak dikenakan pajak dalam jangka waktu tertentu oleh pemerintah.

Kualitas Pelayanan Perpajakan

Petugas pajak dalam melayani dan membantu para wajib pajak diperlukan SDM (Sumber Daya Manusia) yang mumpuni dan berkompeten agar diharapkan membuat Wajib Pajak lebih patuh dalam melakukan kewajibannya seperti membayar dan melaporkan pajak tepat waktu.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan merupakan keadaan di mana seseorang mengikuti dan mentaati peraturan yang telah dibuat oleh pejabat yang berwenang. Pada kasus Kepatuhan Wajib Pajak adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakkannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara berdaulat.

Teknik Analisis Data

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Analisis deskriptif dilakukan dnegan menggunakan statistik deskriptif yang menghasilkan nilai rata-rata, maksimum, minimum, dan standard deviasi untuk mendeskripsikan variabel penelitian sehingga secara kontekstual dapat dengan mudah dimengerti.

Uji Instrumen Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa sah dan benarnya suatu kuesioner. Kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan yang terdapat di kuesioner mampu mengungkapkan apa yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu kuesioner tidak akan berguna jika instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data tidak memiliki tingkat kesahihan (*validity*) dan tingkat keandalan (*reliability*). Uji validitas ini dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan yang disebut dengan *pearson correlation*. Apabila nilai signifikansi dibawah 0,05 maka data yang diperoleh valid (Ghozali, 2018:52).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan bebas dari kesalahan sehingga hasil yang didapatkan tetap konsisten meskipun diuji berkali-kali. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pertanyaan tetap stabil atau konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas yang baik akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel, dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2018:45).

Analisis Regresi Linier Berganda

Secara umum, analisis regresi berganda digunkaan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediator di manipulasi (di naik turunnya nilainya), jadi analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua (Sugiyono, 2018:307). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah teknik analisis regresi berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan sebagai alat analisis statistik karena penelitian ini dirancang untuk meneliti variabel-variabel yang mempengaruhi dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun perumusan model yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu: $\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e}$

Keterangan :
Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
a = Konstanta
b1 = Koefisien Insentif Pajak
b2 = Koefisien Kualitas Pelayanan Perpajakan
X1 = Insentif Pajak
X2 = Kualitas Pelayanan Perpajakan
e = Error

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel independen dan variabel dependen berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas juga bertujuan untuk melihat konstribusi dari variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) (Ghozali, 2018:111)

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji aapakah model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas (indenpenden). Model regresi yang baik seharusnya tidak mengandung multikolinearitas atau tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Teknik yang digunakan untukmendeteksi ada tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dimana apabila mempunyai nilai VIF = 10 dan nilai *tolerance* = 0,1 maka model regresi bisa dikatakan bebas dari gejala multikolinearitas (Ghozali, 2018:107).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel *variance* dan residual satu pengamatan yang lain. model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedastisitas. Pengujiannya dilakukan dengan uji *glejser* yang meregresi variabel bebas terhadap variabel residual mutlaknya dengan signifikansi > 5% (0,05) apabila tidak ada variabel yang signifikan secara statistik mka regresi tersebut tidak mengandung heterokedastisitas (Ghozali, 2018:142).

Pengujian Hipotesis

Uji R2 (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi R2 digunakan untuk mengukur suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan ata variasi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. uji empiris didapat nilai *adjusted* R^2 negatif, maka nilai *adjusted* R^2 dianggap bernilai nol. Secara sistematis jika nilai $R^2 = 1$, maka *adjusted* $R^2 = R^2 = 1$ sedangkan jika nilai $R^2 = 0$, maka *adjusted* R^2 = (1-k)/(n-k). Jika k > 1, maka *adjusted* R^2 akan bernilai negatif (Ghozali, 2018:96).

Uji Statistik F

Uji signifikansi simultan atau sering disebut uji F digunakan untuk mengetahui apakah model yang terdiri dari semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk menguji ketepatan model menentukan dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar 5%, jika nilai sig ≤ 0,05 maka artinya variabel independen (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) (Ghozali, 2018:98).

Uji Statistik t

Uji signifikansi secara parsial atau sering kali disebut uji t bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjeals/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Jika nilai sig ≤ 0,05 maka artinya variabel independen (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) (Ghozali, 2018:98).

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif yang menghasilkan nilai rata-rata, maksimum, minimum, dan standard deviasi untuk mendeskripsikan variabel penelitian sehingga secara kontekstual dapat dengan mudah dimengerti. Hasil statistik deskriptif dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 1:
Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Insentif Pajak	100	25	35	29,45	2,844
Kualita Pelayanan Perpajakan	100	26	35	30,20	2,252
Kepatuhan	100	25	35	29,42	2,543
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Output SPSS 23

Berdasarkan tabel 1 tersebut dapat dilihat bahwa sampel yang digunakan sebanyak 100 sampel. Dengan demikian dalam tabel diatas menunjukkan rata- rata jumlah Insentif Pajak sebesar 29,45 dengan standard deviasi sebesar 2,844, nilai maksimum sebesar 35 sedangkan nilai minimum sebesar 25. Rata-rata jumlah Kualitas Pelayanan Perpajakan sebesar 30,20 dengan standard deviasi sebesar 2,252, nilai maksimum sebesar 35 sedangkan nilai minimum sebesar 26. Rata-rata jumlah Kepatuhan adalah sebesar 29,42 dengan standard deviasi sebesar 2,543, nilai maksimum adalah sebesar 35, sedangkan nilai minimum sebesar 25.

Uji Instrumen Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidak validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika setiap item pertanyaan pada

kuesioner mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Syarat minimum yang mempengaruhi apakah item pada kuesioner peneltian tersebut valid atau tidak balid yaitu dengan cara melihat hasil tarif signifikansi yang dihasilkan dalam suatu penelitian. Tarif signifikan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 5% atau 0,05. Hasil uji validitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2:
Uji Validitas

Variabel Insentif Pajak			
Butir	Sig. (*2-tailed*)	Sig. 5%	Keterangan
1.	0,000	0,05	Valid
2.	0,000	0,05	Valid
3.	0,000	0,05	Valid
4.	0,000	0,05	Valid
5.	0,000	0,05	Valid
6.	0,000	0,05	Valid
7.	0,000	0,05	Valid
Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan			
Butir	Sig. (*2-tailed*)	Sig. 5%	Keterangan
1.	0,000	0,05	Valid
2.	0,000	0,05	Valid
3.	0,000	0,05	Valid
4.	0,000	0,05	Valid
5.	0,000	0,05	Valid
6.	0,000	0,05	Valid
7.	0,000	0,05	Valid
Variabel Kepatuhan WPOP			
1.	0,000	0,05	Valid
2.	0,000	0,05	Valid
3.	0,000	0,05	Valid
4.	0,000	0,05	Valid
5.	0,000	0,05	Valid
6.	0,000	0,05	Valid
7.	0,000	0,05	Valid

Sumber : Output SPSS 23

Berdasarkan hasil uji tersebut dapat dijelaskan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel insentif pajak, kualitas pelayanan perpajakan berada pada tingkat signifikan dibawaha 0,05 dan dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam indikator variabel penelitian ini (Insentif Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan WPOP) adalah Valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 dan sebaliknya jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,60 variabel dikatakan tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3:
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	*Cronbach Alpha*	Pembanding	Keterangan
Insentif Pajak	0,805	0,805 > 0,60	Valid
Kualitas Pelayanan Perpajakan	0,670	0,670 > 0,60	Valid
Kepatuhan WPOP	0,718	0,718 > 0,60	Valid

Sumber: Output SPSS 23

Berdasarkan hasil uji tersebut dapat diketahui bahwa masing-masing variabel Insentif Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan WPOP, ternyata diperoleh hasil *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Dengan demikian, maka hasil keseluruhan variabel adalah Reliabel.

Pengujian Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel independen dan variabel dependen berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas juga bertujuan untuk melihat konstribusi dari variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) (Ghozali, 2018:111).

Tabel 4:
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,59169666
Most Extreme Differences	Absolute	,099
	Positive	,069
	Negative	-,099
Test Statistic		,099
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200[c,d]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Output SPSS 23

Berdasarkan uji statistik yang dilakukan, data dalam penelitian ini memiliki nilai signifikasi lebih dari 0,05 (0,200 > 0,05). Hal ini menunjukkan data dalam penelitian ini berdistribusi secara normal. Dengan demikian dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya yaitu uji hipotesis.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji aapakah model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas (indenpenden). Model regresi yang baik seharusnya tidak mengandung multikolinearitas atau tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Teknik yang digunakan untukmendeteksi ada tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dimana apabila mempunyai nilai VIF = 10 dan nilai *tolerance* = 0,1 maka model regresi bisa dikatakan bebas dari gejala multikolinearitas (Ghozali, 2018:107). Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5:
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,277	2,177		1,506	,135		
	Insentif Pajak	,253	,084	,283	3,022	,003	,460	2,175
	Kualitas Pelayanan Perpajakan	,619	,106	,548	5,845	,000	,460	2,175

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Berdasarkan hasil berikut dapat disimpulkan bahwa Insentif Pajak (X1) mempunyai *Tolerance* 0,460 > 0,1 dan nilai VIF 2,012 < 10 sehingga bebas dari Multikolinearitas. Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2) mempunyai nilai *Tolerance* 0,460 > 0,1 dan nilai VIF 2,012 < 10 sehingga bebas dari Multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel *variance* dan residual satu pengamatan yang lain. model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedastisitas. Pengujiannya dilakukan dengan uji *glejser* yang meregresi variabel bebas terhadap variabel residual mutlaknya dengan signifikansi > 5% (0,05) apabila tidak ada variabel yang signifikan secara statistik mka regresi tersebut tidak mengandung heterokedastisitas (Ghozali, 2018:142). Hasil uji heterokedastisitas adalah sebagai berikut:

Tabel 7:
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,778	1,389		-1,280	,204
	Insentif Pajak	,049	,053	,133	,913	,363
	Kualitas Pelayanan Perpajakan	,051	,068	,110	,753	,453

a. Dependent Variable: ABS_RES
Sumber : Output SPSS 23

Berdasarkan pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa Variabel Insentif Pajak mempunyai hasil bahwa nilai signifikan 0,363 > 0,05. Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan mempunyai hasil bahwa nilai signifikan 0,453 > 0,05 sehingga semua variabel terbebas dari Heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependent, bila 2 atau lebih variabel independent sebagai factor predictor dimanipulasi (di naik turunkan nilainya). Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh output sebagai berikut:

Tabel 8:
Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,277	2,177		1,506	,135
	Insentif Pajak	,253	,084	,283	3,022	,003
	Kualita Pelayanan Perpajakan	,619	,106	,548	5,845	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan
Sumber: Output SPSS 23

Nilai konstanta sebesar 3,277 bernilai positif mengidentifikasi bahwa variabel Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan bernilai 0 persen atau tidak mengalami perubahan . Koefisien regresi variabel Insentif Pajak (X1) sebesar 0,253 artinya bahwa setiap kenaikan insentif pajak sebesar 1 kali, maka persepsi wajib pajak mengenai kepatuhan akan bertambah sebesar 0,253 poin. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2) sebesar 0,619 artinya bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan perpajakan sebesar 1 kali, maka persepsi wajib pajak mengenai kepatuhan akan bertambah sebesar 0,619 poin.

Uji F

Uji signifikansi simultan atau sering disebut uji F digunakan untuk mengetahui apakah model yang terdiri dari semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk menguji ketepatan model menentukan dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar 5%, jika nilai sig ≤ 0,05 maka artinya variabel independen (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) (Ghozali, 2018:98). Hasil pengujian diperoleh sebagai berikut :

Tabel 9:
Hasil Uji Statistik F
ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	389,544	2	194,772	75,326	,000[b]
	Residual	250,816	97	2,586		
	Total	640,360	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Perpajakan, Insentif Pajak
Sumber: Output SPSS 23

Berdasarkan hasil uji signifikan menunjukkan bahwa uji ANOVA atau F *test* didapat nilai F hitung sebesar 75,326 dengan probabilitas 0,000. Karena probabilitas tersebut jauh lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kepatuhan atau dapat dikatakan bahwa semua variabel independen yang dimasudkan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kepatuhan.

Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi-variasi variabel dependen (Ghozali, 2018:98). Jika thitung < ttabel maka Ho diterima dan Ha ditolak. Jika thitung > ttabel maka Ho ditolak dan Ha diterima dan juga dengan melihat nilai probabilitas signifikansi jika nilai probabilitas signifikansi > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak. jika nilai probabilitas signifikansi < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya variabel tersebut merupakan variabel penjelas yang signifikan terhadap variabel dependent. Hasil pengujian diperoleh sebagai berikut :

Tabel 10:
Hasil Uji Statistik t
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,277	2,177		1,506	,135
	Insentif Pajak	,253	,084	,283	3,022	,003
	Kualitas Pelayanan Perpajakan	,619	,106	,548	5,845	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan
Sumber: Output SPSS 23

Hasil uji t untuk Insentif Pajak (X1) terhadap persepsi wajib pajak mengenai kepatuhan (Y) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.003, nilai ini lebih kecil dari 0.05 (0.003 < 0.05). Hasil uji t untuk Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2) terhadap persepsi wajib pajak mengenai kepatuhan (Y) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.000, nilai ini lebih kecil dari 0.05 (0.000 < 0.05). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel insentif pajak dan kualitas pelayanan perpajakam secara parsial berpengaruh signifikan terhadap persepsi wajib pajak mengenai kepatuhan di KPP Pratama Madya Surabaya.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 11:
Hasil Analisis Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,780[a]	,608	,600	1,608

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Perpajakan, Insentif Pajak
Sumber: Output SPSS 23

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat hasil analisis koefisien determinasi secara simultan angka R *Square* sebesar 0,600 yang berarti bahwa variabel insentif pajak dan kualitas pelayanan perpajakan mampu menjelaskan persepsi wajib pajak mengenai kepatuhan sebesar 60%. Sedangkan sisanya 40% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini yaitu seperti sosialisasi, sanksi perpajakan, sistem administrasi, kepuasan pelayanan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Secara Simultan Terhadap Kepatuhan WPOP di Kota Surabaya

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.19 maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan dalam

penelitian ini secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan 0,000.

Pengaruh Insentif Pajak Secara Parsial Terhadap Kepatuhan WPOP di Kota Surabaya

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa insentif pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak dengan nilai signifikan 0,003 < 0,05, artinya terdapat pengaruh antara Insentif Pajak (X_1) dengan Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Y). Hal ini sejalan dengan penelitian Prasetyo (2020) yang berjudul "Pengaruh Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Masa Pandemi" bahwa Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan masing-masing berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Secara Parsial Terhadap Kepatuhan WPOP di Kota Surabaya

Berdasarkan analisis regresi linear berganda untuk variabel pemeriksaan pajak mempunyai tingkat Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05, artinya terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Perpajakan (X_2) dengan Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Y). Hal ini sejalan dengan penelitian Prasetyo (2020) yang berjudul "Pengaruh Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Masa Pandemi" bahwa Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak masing-masing berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

V. PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian ini berdasarkan pengujian hipotesis mengacu pada perumusan serta tujuan dari penelitian ini, seingga dapat ditarik kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Variabel Insentif Pajak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Saran

Diharapkan peneliti selanjutnya untuk menambahkan jumlah sampel serta memperluas wilayah penyebaran kuesioner agar bisa mendapatkan hasil data yang lebih valid serta dapat meningkatkan keakuratan data. Diharapkan bisa menambah indikator dan variabel penelitian agar semakin baik. Diharapkan kepada penelitian selanjutnya agar tidak hanya menggunakan kuesioner namun juga disertai wawancara secara langsung sehingga dapat menjadi penelitian yang berkualitas. Kepada pemerintah diharapkan bisa membuktikan kepada masyarakat khususnya

wajib pajak bahwa pajak yang telah dibayarkan sudah dialokasikan secara tepat dan merata.

DAFTAR PUSTAKA

Administrator Pajak. (2022). *KPP Sebagai Unit Kerja DJP*. Online Pajak. https://www.online-pajak.com/tentang-pajak/kpp

Apsari, N. D. (2012). Pengaruh Insentif Pajak Bbn Kb Terhadap Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar Di Surabaya Barat. *Pengaruh Insentif Pajak Bbn Kb Terhadap Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar Di Surabaya Barat*, *1*(69), 5–24.

Ardiyansyah, A. (2016). *PENGARUH PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI KEPUASAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA WAJIB PAJAK DI WILAYAH KERJA KPP PRATAMA BLITAR)*. *11*(1), 1–10.

Aswati, W. O., Mas'ud, A., & Nudi, T. N. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, *3*(1), 27–39.

Ayunita, D. (2018). *Modul Uji Validitas dan Reliabilitas*. Research Gate.

Burton, R. (2005). Menuju Wajib Pajak Patuh. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, *Vol.5 (No.*

Dewi, A. C., Ekonomi, F., Studi, P., & Akuntansi, M. (2012). *Berupa Fasilitas Tax Holiday Di Indonesia*.

Ester, K., Nangoi, G., & Alexander, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan dengan kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris di Kabupaten Gunungkidul). *Jurnal Akuntansi*, *Vol.6 No.1*, 1–10.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete SPSS 25 (9th ed.)*. Universitas Diponegoro.

Heriyah. (2020). Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Bandung Tahun 2016). *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, *5*(2), 243. https://doi.org/10.30737/ekonika.v5i2.1095

Hutagaol, J. (2005). Self assessment: Implementasi dan kendalanya. *Jurnal Perpajakan Indonesia*.

Kiswara, E. (2009). *Reformasi pajak di tahun baru.* Suara Merdeka.

Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12 J). Indeks.

Prasetyo, D. F. (2020). *PENGARUH INSENTIF PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MASA PANDEMI*. SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS.

Prasetyo, K. . (2008). *Benarkah Pemberian Insentif Pajak dapat Meningkatkan Investasi Asing di Indonesia?* Inside Headline.

Resti, V. (2011). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PERPAJAKAN (Studi Empiris pada Pengusaha UMKM di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan). *JOMFekom*, *4*(1), 1–13. https://media.neliti.com/media/publications/125589-ID-analisis-dampak-pemekaran-daerah-ditinja.pdf

Sari, R. A. V. Y., & Susanti, N. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (Uppp) Kabupaten Seluma. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, *2*(1), 63–78. https://doi.org/10.37676/ekombis.v2i1.5

Sirait, D. (2005). Improving tax collection in Indonesia. *Jurnal Keuangan Publik*, 63–94.

Suandy, E. (2006). *Perencanaan Pajak*. Salemba Empat.

Sugiyanto. (2005). *Konservatisme kebijakan fiskal dan reformasi sistem perpajakan*. Suara Merdeka.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.

Syanti, D., Widyasari, & Nataherwin. (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), 17.

Syarief, I. S. (2021). *Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Surabaya Naik, Laporan SPT Capai 73,15 Persen*. suarasurabaya.net. https://www.suarasurabaya.net/ekonomibisnis/2021/tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-surabaya-naik-34-persen/

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.

UNCTAD. (2000). Tax Incentives and Foreign Direct Investment: A Global Survey. *UNITED NATIONS New York and Geneva*, *16*, 177. http://unctad.org/en/Docs/iteipcmisc3_en.pdf

Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 on Public Service*.

Zee, H. H., Stotsky, J. G., & Ley, E. (2002). Tax incentives for business investment: A primer for policy makers in developing countries. *World Development*, *30*(9), 1497–1516. https://doi.org/10.1016/S0305-750X(02)00050-5