

KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM PADA MASA *FORCE MAJEURE* PANDEMI COVID-19 DI BALI UTARA

Made Sukerta Yasa, I Putu Gede Diatmika, Gede Adi Yuniarta

Program Magister Akuntansi, Program Pascasarjana
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Indonesia

e-mail: sukerta@undiksha.ac.id gedediatmika@undiksha.ac.id
adiyuniarta@undiksha.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Buleleng pada masa *force majeure* pandemi Covid-19 ditinjau dari aspek-aspek yang mempengaruhinya, meliputi: pemahaman ketentuan umum perpajakan, pemanfaatan insentif pajak, dan layanan jasa konsultasi pajak. Penelitian yang dilaksanakan terkategori penelitian kuantitatif asosiatif kausalitas dengan melibatkan 244 wajib pajak UMKM di Kabupaten Buleleng sebagai sampel penelitian. Data yang terkumpul melalui instrumen penelitian dianalisis menggunakan teknik analisis regresi ganda. Hasil penelitian menunjukkan: (1) pemahaman ketentuan umum perpajakan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap aspek kepatuhan wajib pajak (WP) UMKM, (2) pemanfaatan insentif pajak ditemukan memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan/berarti terhadap aspek kepatuhan WP UMKM, (3) layanan jasa konsultasi pajak ditemukan memiliki pengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan WP UMKM; dan (4) secara simultan, pemahaman ketentuan umum perpajakan, pemanfaatan insentif pajak dan layanan jasa konsultasi pajak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan WP UMKM. Besaran pengaruh masing-masing aspek maupun secara bersama-sama terhadap kepatuhan WP UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng dirinci pada makalah.

Kata kunci: kepatuhan, wajib pajak UMKM, pandemi Covid-19

Abstract

The purpose of this study was to examine the MSMEs' taxpayer compliance in Buleleng Regency during the force majeure Covid-19 pandemic viewed from aspects: general provisions of taxation comprehension, utilization of tax incentives, and tax consulting services. The research was causality-associative quantitative research involving 244 MSME taxpayers as research samples. The data collected through research instruments were analyzed by using multiple regression analysis techniques. The results showed: (1) general provisions of taxation comprehension had a significant influence on MSMEs taxpayer compliance, (2) the utilization of tax incentives was found to have a positive but not significant influence on MSMEs taxpayer compliance, (3) tax consulting services were found to have a positive but not significant influence on MSMEs taxpayer compliance, and (4) simultaneously, general provisions of taxation comprehension, utilization of tax incentives and tax consulting services had a significant influence on MSMEs taxpayer. The amount of influence for each aspect and collectively is detailed in the paper.

Keywords: compliance, MSMEs taxpayer, Covid-19 pandemic

PENDAHULUAN

Pemerataan aspek ekonomi menjadi perhatian utama pemerintah di berbagai wilayah di Indonesia, tidak terkecuali di Provinsi Bali. Perimbangan pemerataan pembangunan Bali Utara dan Bali Selatan pun semakin digencarkan, tidak hanya oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah di level provinsi, namun juga sangat disambut dengan antusias oleh pemerintah daerah kabupaten setempat khususnya Kabupaten Buleleng. Upaya-upaya nyata yang telah dan sedang dilaksanakan pemerintah seperti: pembangunan jalan pintas (*short-cut*) Mengwitani-Singaraja dan pemberdayaan usaha produktif yang dimiliki oleh perseorangan atau badan usaha dalam bentuk UMKM.

Pemerintah daerah senantiasa mendorong UMKM untuk semakin produktif meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan yang muncul seperti adanya pandemi Covid-19. Disamping dukungan pemerintah, UMKM sendiri secara berkelanjutan diharapkan dapat

menjalankan UMKM yang sehat dan berdaya saing serta berdampak lingkungan sosial ekonomi secara langsung. Sebagaimana nampak pada Tabel 1.1, jumlah UMKM di Kabupaten Buleleng pada tahun 2020 sebanyak 54.489. Pada tahun 2021, UMKM mengalami peningkatan jumlah sebanyak 57.216 atau bertambah sebanyak 2.272 UMKM (5% dari tahun 2020). Tetap tumbuhnya UMKM di tahun 2021 merupakan sesuatu yang sangat mengembirakan di tengah situasi perekonomian yang kurang stabil. Tabel 1.1 juga menunjukkan bahwa terjadi peningkatan jumlah persentase UMKM formal dari 17,6% di tahun 2020 menjadi 19% di tahun 2021. Ini berarti terjadi penurunan jumlah UMKM sektor informal dari 82,4% di tahun 2020 menjadi 81% di tahun 2021. Peningkatan jumlah UMKM formal menunjukkan semakin meningkatnya kesadaran para pelaku UMKM untuk memiliki sebuah usaha yang dikelola dengan baik dan sehat.

Tabel 1 Data UMKM Kabupaten Buleleng Tahun 2020 dan 2021

Sektor	Tahun 2020			Tahun 2021		
	Formal	Informal	Jumlah	Formal	Informal	Jumlah
Perdagangan	8,152	34,185	42,337	9,013	35,130	44,143
Perindustrian	485	5,948	6,433	653	6,166	6,819
Pertanian Non Pertanian	622	2,244	2,866	746	2,317	3,063
Aneka Jasa	339	2,514	2,853	460	2,731	3,191
Total	9.598	44.891	54.489	10.911	46.305	57.216

Sumber: Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng, 2022

Disamping mengantongi ijin usaha, salah satu indikator yang menunjukkan kesehatan pengelolaan sebuah usaha terlihat dari dipatuhinya berbagai ketentuan menjalankan sebuah usaha termasuk kepatuhan menunaikan kewajiban perpajakan. Jumlah UMKM di Kabupaten Buleleng yang terdata di Dinas PMPT Satu Pintu dan yang terdata di Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng yang memiliki NPWP atau terdata sebagai wajib pajak (WP) meningkat jumlahnya seiring

meningkatnya pertumbuhan UMKM itu sendiri. Tahun 2019 terdapat sejumlah 7.347 WP UMKM, di tahun 2020 sebanyak 8.260 WP UMKM, serta di tahun 2021 sebanyak 8.678 WP UMKM.

Sementara itu, data dari KPP Pratama Singaraja menunjukkan bahwa di tahun 2019 (sebelum Pandemi Covid-19 di Indonesia) terdata sejumlah 6.120 WP UMKM yang menyetorkan pajak berdasarkan PP No. 23 Tahun 2018 dengan realisasi pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) sebanyak 3.916 laporan. Jumlah WP UMKM di tahun

2020 yang menyetorkan pajak mengalami penurunan menjadi sebanyak 4.487 WP UMKM dengan realisasi pelaporan SPT sebanyak 3.353 laporan. Jumlah ini semakin menurun di tahun 2021 dengan jumlah WP UMKM yang menyetorkan pajak menjadi sejumlah 3.943 WP UMKM dengan realisasi pelaporan SPT sebanyak 3.257 laporan.

Penurunan jumlah setoran laporan SPT di masa Pandemi Covid-19 (tahun 2020 dan tahun 2021) dibandingkan dengan peningkatan jumlah UMKM sektor formal menunjukkan ketidakselerasan. Melalui wawancara awal dengan 45 WP UMKM di Kabupaten Buleleng, diperoleh hasil bahwa mereka masih mengalami hambatan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya khususnya ketepatan aspek-aspek pelaporan pajak di masa pandemi Covid-19 dimana penjualan mereka pada umumnya mengalami penurunan. Di sisi lain, berbagai kemudahan bagi WP pelaku UMKM di masa krisis seperti halnya saat wabah Covid-19 telah disediakan oleh pemerintah dan pihak terkait, termasuk bagi para WP UMKM yang tidak memperoleh penghasilan. Salah satu kemudahan dimaksud adalah pemberian insentif pajak untuk jenis pajak PPh 21 dan PPh Final.

Penelitian tentang kepatuhan WP UMKM di Kabupaten Buleleng pada masa *force majeure* seperti halnya pandemi Covid-19 dipandang perlu untuk dilakukan. Sampai saat ini, belum diketahui profil kepatuhan WP UMKM di Kabupaten Buleleng pada masa Covid-19 ditinjau dari aspek-aspek yang mempengaruhinya. Hal ini penting, tidak hanya untuk menggambarkan profil para WP UMKM di Kabupaten Buleleng pada masa Covid-19, tetapi juga menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pemenuhan kewajiban perpajakan mereka di masa krisis. Disamping itu, penelitian yang dilakukan secara tidak langsung menyajikan informasi yang dapat menambah wawasan para pelaku UMKM lainnya, baik yang sudah terdata sebagai WP maupun yang belum.

Sebagai suatu sistem yang komprehensif, kepatuhan akan kewajiban

perpajakan tergantung pada interaksi faktor-faktor, lingkungan eksternal yang tidak menentu, termasuk aksi-aksi strategis dari otoritas pajak (Randlane, 2016). Diduga terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kepatuhan para WP dalam melapor dan membayarkan kewajiban terkait perpajakan mereka untuk menunjang pembangunan nasional, khususnya di situasi ekonomi yang tidak menentu seperti di masa Covid-19. Faktor-faktor dimaksud, antara lain: pemahaman ketentuan umum perpajakan, pemanfaatan insentif pajak, dan layanan jasa konsultasi pajak disamping berbagai faktor lainnya.

Selain pemahaman tentang akuntansi, aspek pemahaman akan ketentuan umum dalam perpajakan oleh para WP juga menjadi bagian yang sangat penting dalam meningkatkan penerimaan negara (Sumianto & Kurniawan, 2015). Khotimah, et.al. (2020) mengemukakan bahwa pengetahuan serta pemahaman mengenai ketentuan perpajakan memiliki dampak positif yang signifikan pada kepatuhan WP. Penelitian terkait pemahaman perpajakan termasuk pengetahuan perpajakan pada usaha kecil dan menengah di Malaysia juga menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memegang peranan vital yang mempengaruhi kewajiban pajak perusahaan (Hamid et al., 2019).

Indikator penting yang diukur oleh pemerintah untuk mengetahui jumlah penerimaan pajak negara adalah perilaku aktif para WP dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, pemerintah telah menetapkan berbagai kebijakan guna mendorong semakin meningkatnya kepatuhan WP. Kebijakan-kebijakan dimaksud antara lain: mempermudah proses pembayaran pajak dengan menggunakan sarana pembayaran elektronik E-billing dan memberikan pengampunan denda pajak melalui program pemutihan pajak (Syakura dan Yoremia, 2017). Disamping itu adanya insentif perpajakan di era Covid-19 merupakan salah satu indikator hadirnya pemerintah untuk mendorong kinerja UMKM. Pemerintah melalui PMK

No. 86 Tahun 2020 sudah menetapkan pemberian insentif pajak bagi UMKM yang berdampak Covid-19. Jenis-jenis insentif pajak yang berpengaruh signifikan terhadap penerimaan PPN adalah PPh Pasal 22 Impor, PPh Pasal 25, dan PPh final PP 23 tahun 2018 (Indahsari & Fitriandi, 2021). Sebuah studi pada keberlangsungan usaha UMKM Tenun Troso Jepara menunjukkan bahwa pemanfaatan insentif pajak berdampak besar terhadap keberlangsungan usaha khususnya pemanfaatan PPh UMKM ditanggung pemerintah (Indaryani, Budiman, & Mulyani, 2020). Insentif pajak secara keseluruhan berdampak positif terhadap perekonomian skala makro dimana tarif pajak terhadap investasi, produk domestik bruto, dan pengangguran terbuka jauh lebih baik apabila dibandingkan dengan insentif pajak berdasarkan dasar pengenaan pajak (Mohammad, Rizal, & Pujangga, 2021).

Tersedianya layanan konsultasi di bidang pajak untuk membudidayakan adanya berbagai kebijakan pemerintah dan persyaratan terkait, baik yang diberikan oleh Dirjen Pajak di kantor pajak masing-masing melalui fasilitasi *Account Representatif* (AR) maupun dari jasa konsultan pajak mandiri diharapkan mampu mendorong kepatuhan para wajib pajak dalam melaporkan dan membayar kewajiban pajaknya tepat waktu. Kompetensi pegawai administrasi perpajakan serta keadilan yang dirasakan dari sistem perpajakan merupakan faktor penting yang memperkuat kepatuhan pajak (Lois et al., 2019). Selain pegawai administrasi perpajakan, konsultan pajak berperan dalam mempengaruhi perilaku taat wajib pajak serta membantu WP melaksanakan kewajiban perpajakan (Nugraheni, Sunaningsih, & Khabibah, 2021).

Berdasarkan paparan, adapun tujuan penelitian yang dilaksanakan adalah menganalisis tingkat kepatuhan WP UMKM di Bali Utara yakni di Kabupaten Buleleng pada masa *force majeure* seperti masa pandemi Covid-19. Tingkat kepatuhan itu sendiri dilihat berdasarkan aspek pemahaman akan

ketentuan umum dalam perpajakan, pemanfaatan insentif perpajakan di era Covid-19, dan layanan jasa konsultasi pajak. Secara lebih detail, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis: (1) besarnya pengaruh pemahaman ketentuan umum perpajakan terhadap kepatuhan WP UMKM, (2) besarnya pengaruh pemanfaatan insentif pajak di era Covid-19 terhadap kepatuhan WP UMKM, (3) besarnya pengaruh layanan jasa konsultasi pajak terhadap kepatuhan WP UMKM, dan (4) secara simultan besarnya pengaruh tingkat pemahaman ketentuan umum perpajakan, pemanfaatan insentif pajak dan layanan jasa konsultasi pajak terhadap kepatuhan WP UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng.

Adapun teori-teori yang melandasi penelitian ini, meliputi: *Theory of Reasoned Action (TRA)* dan *theory of interpersonal communication*. Landasan konsep penelitian meliputi: kepatuhan wajib pajak, pemahaman ketentuan umum perpajakan, pemanfaatan insentif pajak dan layanan jasa konsultasi pajak.

a. Theory of Reasoned Action (TRA)

Teori ini diajukan oleh oleh Fishbein dan Azjen pada tahun 1975. Teori ini berfokus pada konstruksi sistem pengamatan dua kelompok variabel, yaitu sikap dan norma subyektif. Sikap didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif dalam kaitannya dengan pencapaian suatu tujuan, sedangkan norma subyektif merupakan representasi dari persepsi individu dalam kaitannya dengan kemampuan mencapai tujuan tersebut dengan produk. Fishbein dan Azjen menekankan pentingnya niat lebih dari realitas penggunaan (Salgues, 2016). Niat menentukan individu dalam menampilkan atau tidak menampilkan perilaku tertentu. Niat individu untuk melakukan perilaku dan perilaku aktual mereka ditentukan oleh sikap mereka terhadap perilaku tersebut. Individu mungkin berperilaku berbeda ketika sikap mereka terhadap jenis perilaku tertentu berubah. Secara khusus, individu biasanya lebih mungkin untuk melakukan perilaku jika mereka memiliki sikap positif

terhadap perilaku tersebut, demikian sebaliknya (Rahab & Wahyuni, 2013). Norma subyektif sebagai representasi dari persepsi individu dalam kaitannya dengan kemampuan mencapai tujuan turut menentukan niat seseorang dalam melakukan suatu perilaku atau tidak. Jika individu mempersepsikan sesuatu secara positif maka niat untuk menampilkan perilaku tertentu seperti apa yang dipersikan positif tersebut akan ditunjukkan. Hal ini sejalan dengan apa yang diketemukan oleh Ali (2017) bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan aplikasi Traveloka memiliki pengaruh yang signifikan baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap niat pembelian ulang melalui Traveloka. Terkait aksi/tindakan patuh, penelitian sebelumnya menggunakan *Theory of Reasoned Action (TRA)* sebagai dasar dalam menjelaskan niat seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan kepatuhan terhadap perpajakan (Arviana & Indrajati W, 2018). Berdasarkan TRA, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, tingkat pemahaman, kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan dan persepsi atas efektifitas perpajakan meningkatkan kepatuhan WP.

b. Theory of Interpersonal Communication)

Menurut *theory of interpersonal communication*, komunikasi interpersonal berkembang dari waktu ke waktu antara orang-orang dalam beberapa jenis hubungan diadik dan membantu untuk menentukan sifat hubungan mereka. Komunikasi interpersonal tidak hanya mencakup hubungan individu satu dengan individu lainnya dalam kehidupan sehari-hari di rumah, melainkan juga pada lingkungan kerja sehari-hari. Bentuk komunikasi berupa komunikasi verbal maupun non-verbal, baik komunikasi langsung maupun tidak langsung menggunakan channel/saluran elektronik seperti telepon atau email (Floyd, 2011). Lebih lanjut Dainton (2019) mengutip pernyataan Miller yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal terjadi antara dua individu ketika mereka berada dekat, mampu memberikan umpan balik

langsung, dan menggunakan banyak indera. Komunikasi interpersonal mencakup pesan-pesan antara dua orang yang saling bergantung, dengan fokus khusus pada bagaimana pesan komunikasi interpersonal disajikan untuk memulai, mendefinisikan, atau memelihara hubungan lebih jauh lagi. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan kualitas hubungan dengan siapa pun termasuk customer.

Adanya komunikasi interpersonal antara dua orang yang terlibat dalam berkomunikasi berdampak pada persepsi orang-orang tersebut terlebih jika dikaitkan dengan aspek layanan. Sebagaimana dikemukakan oleh Ginting et al (2022) komunikasi interpersonal memiliki dampak terhadap kepuasan layanan WP. Terkait kepatuhan, penelitian sebelumnya menggunakan *theory of interpersonal communication* sebagai strategi bagi para pelayan/petugas pajak untuk melakukan komunikasi yang efektif dengan para wajib pajak dengan harapan dapat meningkatkan kepatuhan pajaknya (Agustina, 2019). Layanan perpajakan termasuk layanan konsultasi mempengaruhi perilaku taat wajib pajak serta membantu wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan.

c. Konsep Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan WP menurut Nurmantu (2010) adalah suatu keadaan dipenuhinya semua kewajiban perpajakan oleh WP serta melaksanakan hak perpajakannya. Lebih lanjut, mengutip pernyataan Machfud Sidik, Rahayu (2010) mengemukakan bahwa WP yang bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dan kemudian secara akurat serta tepat waktu melaporkan dan membayar pajaknya merupakan WP yang telah memenuhi kewajiban perpajakan secara suka rela. Dengan berlandaskan pada peraturan serta mekanisme perpajakan yang berlaku, Zakya HS mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai keadaan WP yang melaksanakan kewajiban serta melaksanakan haknya sesuai dengan ketentuan hukum dan tata cara yang berlaku (Zakya HZ, 2014).

Kepatuhan merujuk pada Permenkeu berdasarkan PMK No 74/pmk.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak dapat dilihat dari dipenuhinya persyaratan berikut. (1) ketepatan waktu penyampaian Surat Pemberitahuan, (2) tidak memiliki tunggakan pajak selain tunggakan yang telah diijinkan, (3) Laporan keuangan diaudit secara profesional dengan hasil wajar, dan (4) adanya putusan yang dikeluarkan oleh pengadilan dan berkekuatan hukum tetap bahwa WP tidak pernah dipidana dengan pidana perpajakan.

d. Konsep Pemahaman Ketentuan Umum Perpajakan

Mengacu pada taksonomi Bloom, Muammar (2020) merumuskan pemahaman (*comprehension*) sebagai kemampuan seseorang dalam menyimak materi yang diberikan dan bisa menginterpretasikan dengan bahasa sendiri. Hal ini dilihat dari dapat tidaknya seseorang menjelaskan informasi yang diperolehnya. Berdasarkan kedua sumber tersebut, pemahaman ketentuan umum perpajakan dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam menjelaskan ketentuan umum perpajakan dengan bahasa sendiri. Sehubungan dengan perpajakan, ketidakpahaman atas suatu aturan perpajakan dapat menyebabkan WP tidak melaksanakan kewajibannya dengan sebenarnya dan WP demikian dikatakan sebagai WP tidak patuh (Zakya HZ, 2014). Salah satu dasar bagi WP untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya adalah dimilikinya pemahaman tentang aturan perpajakan yang berlaku. Dikatakan demikian karena dengan dimilikinya pemahaman tentang ketentuan dalam perpajakan, WP bisa dengan benar menghitung serta membayar pajak yang terutang atau pajak yang masih harus dibayar (Widyaningtyas, 2020).

Indikator pemahaan ketentuan umum perpajakan dapat dilihat dari beberapa hal. Nurhakim dan Pratomo

(2015) mengemukakan indikator pemahaman WP dalam penelitiannya, antara lain: pemahaman WP mengenai kepemilikan NPWP, pemahaman hak serta kewajiban perpajakan, pemahaman sanksi pajak, pemahaman mengenai tarif pajak. Nayoan (2016), mengemukakan empat (4) indikator pemahaman WP, yaitu: peraturan pajak, tarif pajak, peraturan pajak melalui sosialisasi, dan peraturan pajak melalui *training*. Dalam penelitian ini, indikator pemahaman ketentuan umum perpajakan dapat diidentifikasi sebagai berikut. (1) Pemahaman WP mengenai kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), (2) pemahaman hak serta kewajiban perpajakan, (3) pemahaman peraturan umum perpajakan, (4) pemahaman mengenai tarif pajak, (5) pemahaman yang diperoleh tentang peraturan pajak melalui sosialisasi, dan (6) pemahaman yang diperoleh tentang peraturan pajak melalui *training*.

e. Konsep Pemanfaatan Insentif Pajak

Terkait dengan pajak, insentif dapat diartikan sebagai suatu ketentuan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan yang berangkat dari tolak ukur struktur perpajakan yang mengakibatkan pengurangan atau penundaan penerimaan pajak bagi pemerintah (Hemels, 2017). Dalam definisi ini terkandung empat elemen, yaitu : ketentuan dalam undang-undang, peraturan atau praktik perpajakan; pengurangan atau penundaan penerimaan pajak bagi pemerintah; perlakuan pajak yang menguntungkan bagi kegiatan kelompok WP; dan penyimpangan dari struktur acuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Senada dengan definisi Hemels, (Rahmawati, 2020) mendefinisikan insentif pajak sebagai tawaran berupa manfaat pajak dari pemerintah kepada para pelaku sektor tertentu sebagai bentuk stimulasi atau rangsangan agar kegiatan ekonomi di bidang tertentu bisa berkembang ke arah yang positif. Sebagai bentuk dorongan atau motivasi, diharapkan pelaku usaha di bidang tertentu termasuk UMKM dapat berkembang ke arah positif. Dengan

demikian insentif pajak adalah suatu ketentuan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan yang berangkat dari tolok ukur struktur perpajakan yang mengakibatkan pengurangan atau penundaan penerimaan pajak bagi pemerintah diberikan kepada para pelaku sektor tertentu sebagai bentuk stimulasi atau rangsangan agar kegiatan ekonomi di bidang tertentu bisa berkembang ke arah yang positif.

Terkait dengan PMK No 9/pmk.03/2021 tentang Insentif Pajak untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi Corona Virus Disease 2019, terdapat jenis-jenis pajak yang diinsentifkan. Pajak-pajak dimaksud yaitu: insentif PPh Pasal 21, insentif PPh final berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018, Insentif PPh final jasa konstruksi, insentif PPh pasal 22 Impor, insentif angsuran PPh pasal 25 dan insentif PPN. Dalam penelitian ini, pemanfaatan insentif pajak adalah proses, cara, perbuatan memanfaatkan insentif pajak. Adapun aspek-aspek pemanfaatan insentif pajak meliputi: jenis insentif yang dimanfaatkan, cara memanfaatkan insentif pajak dan dampak pemanfaatan insentif terhadap usaha.

f. Konsep Layanan Jasa Konsultasi Pajak

Menurut Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI), layanan jasa perpajakan diartikan "Jasa perpajakan adalah jasa yang diberikan Konsultan Pajak berupa jasa konsultasi perpajakan, jasa pengurusan hak dan kewajiban perpajakan, jasa pendampingan Wajib Pajak dalam rangka pemeriksaan pajak dan sengketa perpajakan (termasuk pajak daerah) pada Direktorat Jenderal Pajak, Pengadilan Pajak, Mahkamah Agung, pemeriksaan bukti permulaan dan penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan" (IKPI, 2020).

Dari berbagai layanan jasa perpajakan yang disebutkan, layanan jasa perpajakan dalam penelitian yang dilaksanakan berfokus pada layanan jasa konsultasi perpajakan. Layanan jasa konsultasi perpajakan adalah layanan yang diberikan kepada WP dalam bentuk

konsultasi terkait kewajiban dan hak perpajakan.

Layanan jasa perpajakan tidak hanya sebatas layanan yang diberikan oleh pegawai administrasi di Dirjen Pajak namun juga dari penyedia jasa layanan perpajakan seperti konsultan pajak. Konsultan pajak adalah seseorang yang menguasai ketentuan peraturan di bidang perpajakan (PMK 229 tahun 2015 perundang-undangan). Konsultan pajak merupakan komponen perpajakan yang memiliki kemampuan untuk menjaga stabilitas, interaksi yang sehat dan dinamis antara WP dan pemerintah sesuai dengan peraturan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah. Konsultan pajak berperan penting dalam sistem perpajakan dalam rangka memberikan jasa konsultasi bagi para WP untuk memenuhi kewajiban perpajakannya maupun hak-hak yang diperoleh para WP sesuai ketentuan yang berlaku (Arvita & Sawarjuwono, 2020). Indikator layanan jasa konsultasi pajak dapat dilihat dari kuantitas dan kualitas layanan jasa konsultasi pajak. Khairannisa dan Cheisvyanni (2019) meninjau layanan jasa konsultasi pajak dari dua aspek, yaitu: (1) pengetahuan pajak dan (2) efektivitas dan efisiensi.

g. Pengembangan Hipotesis

(1) Pengaruh pemahaman ketentuan umum perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada masa covid-19 di Kabupaten Buleleng

Theory of Reasoned Action (TRA) dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh pemahaman ketentuan umum perpajakan terhadap kepatuhan WP. Pemahaman (*comprehension*) merupakan kemampuan seseorang dalam menyimak materi yang diberikan dan bisa menginterpretasikan dengan bahasa sendiri (Muammar, 2020). Dimilikinya pengetahuan dan pemahaman tentang ketentuan umum dalam perpajakan, WP bisa dengan benar menghitung serta membayar pajak yang terutang atau pajak yang masih harus dibayar (Widyaningtyas, 2020). Pemahaman ketentuan umum perpajakan akan menimbulkan persepsi yang baik dari para WP UMKM. Hal tersebut akan mempengaruhi dan

mendorong para WP UMKM untuk bersikap patuh pada kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Saad (2014), Indrawan dan Binekas (2018), Inasius (2019), Cahyani dan Noviani (2019), Wujarso dan Napitulu (2020), Putra (2020), Khairin et al. (2021), Lende (2021), Oliviandy (2021), Supriyono et al. (2021) dan Dewi dan Susanto (2021) menemukan bahwa pengetahuan dan pemahaman ketentuan umum tentang perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WP. Dengan demikian, semakin tinggi pemahaman ketentuan umum perpajakan, tingkat kepatuhan WP semakin baik tinggi pula. Mengacu pada landasan teori dan beberapa penelitian pemahaman ketentuan umum perpajakan dan kepatuhan WP UMKM, dirumuskan hipotesis pertama penelitian (H_1): pemahaman ketentuan umum perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada Masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng.

(2) Pengaruh pemanfaatan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada masa covid-19 di Kabupaten Buleleng

Theory of Reasoned Action (TRA) dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh pemahaman ketentuan umum perpajakan terhadap kepatuhan WP. Keringanan yang didapat memengaruhi keputusan seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau sebaliknya. Insentif pajak akan menimbulkan persepsi yang baik dari para WP UMKM, terlebih pada masa krisis seperti pandemi Covid-19. Hal tersebut akan mempengaruhi dan mendorong para WP UMKM untuk bersikap patuh pada kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati dan Ramayanti (2016), Suren et al. (2021), Amah et al. (2021), Kumaratih dan Ispriyarso (2021), dan Walidain (2021) menemukan bahwa insentif pajak dalam bentuk penyesuaian tarif/relaksasi tarif pajak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan WP. Dengan demikian, pemanfaatan insentif pajak di masa pandemi Covid-19 diduga

dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Mengacu pada landasan teori dan beberapa penelitian mengenai pemanfaatan insentif pajak dan kepatuhan WP UMKM, dirumuskan hipotesis kedua (H_2): pemanfaatan insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada Masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng.

(3) Besarnya pengaruh layanan jasa konsultasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada masa covid-19 di Kabupaten Buleleng

Theory of interpersonal communication dapat digunakan sebagai teori yang menjelaskan pengaruh layanan jasa konsultasi pajak terhadap kepatuhan WP. Komunikasi interpersonal tidak hanya mencakup hubungan individu satu dengan individu lainnya dalam kehidupan sehari-hari di rumah, melainkan juga pada lingkungan kerja sehari-hari. Bentuk komunikasi berupa komunikasi verbal maupun non-verbal, baik komunikasi langsung maupun tidak langsung menggunakan *channel*/saluran elektronik seperti telepon atau email (Floyd, 2011). Komunikasi interpersonal mencakup pesan-pesan antara dua orang yang saling bergantung, dengan fokus khusus pada bagaimana pesan komunikasi interpersonal disajikan untuk memulai, mendefinisikan, atau memelihara hubungan lebih jauh lagi. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan kualitas hubungan dengan siapa pun termasuk *customer* (Dainton, 2019). Adanya komunikasi interpersonal antara dua orang yang terlibat dalam berkomunikasi berdampak pada persepsi orang-orang tersebut terlebih jika dikaitkan dengan aspek layanan (Ginting et al., 2022). Layanan perpajakan termasuk layanan konsultasi mempengaruhi perilaku taat wajib pajak serta membantu WP melaksanakan kewajiban perpajakan (Agustina, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Mahardika (2015), Baso dan Suriyanto (2020), Nugraheni (2020), Lende et al (2021), Supriyono et al. (2021), Dewi dan Susanto (2021) menemukan bahwa layanan perpajakan

memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak. Kuantitas dan kualitas layanan perpajakan yang diterima oleh para WP UMKM berkontribusi pada kepatuhan WP. Merujuk pada landasan teori dan beberapa penelitian mengenai layanan jasa konsultasi pajak dan kepatuhan WP UMKM, dirumuskan hipotesis penelitian ketiga (H_3): layanan jasa konsultasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Buleleng.

- (4) Pengaruh pemahaman ketentuan umum perpajakan, pemanfaatan insentif pajak dan layanan jasa konsultasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada masa covid-19 di Kabupaten Buleleng

Berdasarkan teori-teori dan penelitian-penelitian terkait kepatuhan WP UMKM, pemahaman ketentuan umum perpajakan, pemanfaatan insentif pajak, dan layanan jasa konsultasi pajak, dirumuskan hipotesis keempat (H_4): secara simultan, pemahaman ketentuan umum perpajakan, pemanfaatan insentif pajak dan layanan jasa konsultasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng.

METODE

Penelitian yang dilaksanakan terkategori penelitian kuantitatif asosiatif kausalitas. Penelitian berfokus pada upaya mencari tahu ada tidaknya hubungan yang sebab akibat antara variabel *independent*/bebas/ yang memengaruhi dan variabel *dependent*/terikat/yang dipengaruhi (Sugiyono, 2015). Penelitian kuantitatif melibatkan pengambilan data numerik yang menunjukkan pandangan tentang hubungan teori dan penelitian sebagai pendekatan deduktif dan kecenderungan untuk pendekatan ilmu alam khususnya positivisme serta memiliki konsepsi objektivistik tentang realitas sosial (Bryman, 2012). Oleh sebab itu, dalam penelitian ini, dilakukan pengolahan data statistik dalam rangka membuktikan

hipotesis penelitian dan menjawab rumusan masalah penelitian.

Populasi yang dilibatkan dan dianggap representatif dalam penelitian yang dilaksanakan peneliti adalah para WP UMKM di Kabupaten Buleleng hingga tahun 2021 yakni sejumlah 8. 678 wajib pajak. Penelitian yang dilakukan menggunakan teknik pengambilan sampel yang disebut *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel ini didasarkan pada adanya pertimbangan/kriteria yang dianggap penting oleh peneliti untuk mencapai tujuan penelitian (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini, aspek-aspek yang menjadi pertimbangan/kriteria adalah: (1) UMKM sektor formal yang terdaftar pada Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan UMKM berlokasi di Kabupaten Buleleng hingga tahun 2021, (2) UMKM yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan bersedia mengisi kuesioner, dan (3) UMKM yang memiliki omzet sampai dengan 4,8 milyar. Ukuran sampel minimum untuk teknik analisis regresi ganda adalah memenuhi rasio responden dan variabel 15:1 sampai 20: 1 (Hair, et al., 2019). Penelitian ini melibatkan 4 variabel sehingga sampel minimal adalah 80 sampel. Jumlah 80 sampel dirasakan kurang oleh peneliti dalam merepresentasikan populasi sehingga dengan keterbatasan waktu, biaya, serta sumber daya, maka peneliti menetapkan jumlah minimal sampel adalah 240 responden.

Pengumpulan data menggunakan *self-completion questionnaire* yakni teknik mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan/pernyataan yang diisi sendiri oleh responden penelitian (Bryman, 2012). Dipilihnya teknik ini mengingat kuesioner memiliki kelebihan, di antaranya: lebih mudah untuk dijawab dibandingkan wawancara karena berisikan pertanyaan/pernyataan yang siap dipilih dan umumnya berupa pertanyaan/pernyataan tertutup, meminimalkan resiko terlewatnya informasi penting yang harus direspon, mengurangi resiko lelahnya responden memberikan respon terhadap pertanyaan-

pertanyaan yang diajukan. Kuesioner dalam penelitian ini dikembangkan mengacu pada kisi-kisi instrumen. Kisi-kisi instrumen disusun berdasarkan indikator-indikator dari masing-masing variabel penelitian dan jawaban responden diukur menggunakan skala *Likert*. Sebelum digunakan, instrumen yang disusun peneliti divalidasi oleh para pakar (*experts' judgment*) dan diuji validitas dan reliabilitasnya.

Data yang terkumpul menggunakan instrumen-instrumen yang dikembangkan selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan teknik analisis statistik inferensial. Hasil analisis statistik deskriptif disajikan dalam bentuk deskripsi atau gambaran data sebagaimana adanya. Teknik analisis statistik inferensial digunakan untuk menganalisis data pada sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Mengacu pada variabel-variabel dalam penelitian ini, maka statistik inferensial yang digunakan adalah analisis regresi ganda. Hair, Jr. et al. (2019) menyatakan bahwa analisis regresi ganda adalah statistik inferensial untuk menganalisis hubungan antara beberapa variabel *independent*/bebas dan satu variabel *dependent*/terikat. Sebelum ke tahap uji hipotesis, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi/prasyarat analisis terhadap data penelitian yang terkumpul berupa uji normalitas data. Kegunaan uji normalitas data adalah untuk mengecek sebaran/distribusi data apakah normal atau tidak yang merupakan syarat awal untuk menggunakan analisis statistik parametrik. Setelah uji asumsi/prasyarat terpenuhi, selanjutnya melakukan perhitungan uji regresi ganda (*multiple regression*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Data yang terkumpul menggunakan instrumen-instrumen yang dikembangkan selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan teknik analisis statistik inferensial. Hasil analisis statistik deskriptif disajikan dalam bentuk deskripsi atau gambaran data sebagaimana adanya. Teknik analisis statistik inferensial digunakan untuk menganalisis data pada sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Mengacu pada variabel-variabel dalam penelitian ini, maka statistik inferensial yang digunakan adalah analisis regresi ganda. Hair, Jr. et al. (2019) menyatakan bahwa analisis regresi ganda adalah statistik inferensial untuk menganalisis hubungan antara beberapa variabel *independent*/bebas dan satu variabel *dependent*/terikat. Sebelum ke tahap uji hipotesis, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi/prasyarat analisis terhadap data penelitian yang terkumpul berupa uji normalitas data. Kegunaan uji normalitas data adalah untuk mengecek sebaran/distribusi data apakah normal atau tidak yang merupakan syarat awal untuk menggunakan analisis statistik parametrik. Setelah uji asumsi/prasyarat terpenuhi, selanjutnya melakukan perhitungan uji regresi ganda (*multiple regression*).

a. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Hasil analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini meliputi: deskripsi data kepatuhan WP UMKM di Kabupaten Buleleng, deskripsi data pemahaman ketentuan umum perpajakan para WP UMKM di Kabupaten Buleleng, deskripsi data pemanfaatan insentif pajak di era Covid-19 para WP UMKM di Kabupaten Buleleng, dan deskripsi data layanan jasa konsultasi pajak bagi para WP UMKM di Kabupaten Buleleng. Hasil analisis statistik deskriptif dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 26 dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

	Descriptive Statistics					
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pemahaman Ketentuan Umum Perpajakan (X1)	244	46	53	99	71.61	6.283
Pemanfaatan Insentif Pajak (X2)	244	42	49	91	67.83	7.018

Layanan Jasa Konsultasi Pajak (X3)	244	46	50	96	74.37	8.184
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	244	55	45	100	75.86	8.626
Valid N (listwise)	244					

Berdasarkan Tabel 4, nilai minimum pemahaman ketentuan umum perpajakan WP UMKM di Kabupaten Buleleng adalah 53 dan nilai maksimumnya adalah 99 dengan rata-rata (mean) sebesar 71,61 dan standar deviasi 6,283. Nilai minimum pemanfaatan insentif pajak di masa Covid-19 para WP UMKM di Kabupaten Buleleng adalah 49 dan nilai maksimumnya adalah 91 dengan mean sebesar 67,83 dan standar deviasi 7,018. Nilai minimum layanan jasa konsultasi bagi para WP UMKM di Kabupaten Buleleng adalah 50 dan nilai maksimumnya adalah 96 dengan mean sebesar 74,37 dan standar deviasi 8,184. Nilai minimum kepatuhan WP UMKM di Kabupaten Buleleng adalah 45 dan nilai maksimumnya adalah 100 dengan mean sebesar 75,86 dan standar deviasi 8,626.

b. Hasil Analisis Uji Prasyarat dan Uji Hipotesis
Terpenuhinya uji asumsi/prasyarat

tidak terpenuhi, maka pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan teknik analisis statistik inferensial non-paramterik. Dalam penelitian yang dilaksanakan, uji normalitas data adalah uji asumsi/prasyarat untuk teknik analisis statistik inferensial regresi ganda. Uji Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk menguji normalitas data penelitian. Hasil uji normalitas data dengan bantuan aplikasi SPSS 26 menunjukkan bahwa nilai Sig. (2-tailed) $0.200 > 0.05$. Sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas data, dapat dinyatakan bahwa model regresi dalam penelitian yang dilaksanakan memiliki data berdistribusi normal. Mengingat uji asumsi/prasyarat telah terpenuhi, maka dilanjutkan dengan uji hipotesis. Adapun hasil uji analisis regresi linier berganda dipaparkan dalam bentuk hasil r square/koefisien determinasi, uji F dan uji t parsial.

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.496 ^a	.246	.237	7.535	

a. Predictors: (Constant), Layanan Jasa Konsultasi Pajak (X3), Pemahaman Ketentuan Umum Perpajakan (X1), Pemanfaatan Insentif Pajak (X2)

merupakan dasar untuk dapat tidaknya dilakukan uji hipotesis menggunakan teknik analisis statistik inferensial parametrik. Apabila uji asumsi/prasyarat

Tabel 3 Output Model Summary

(1) Koefisien Determinasi (R^2)
Output Model Summary menunjukkan koefisien determinasi sebagaimana tersaji pada Tabel 3.

Pada tabel output *Model Summary* diperoleh informasi nilai koefisien determinasi (kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel independent berupa pemahaman ketentuan umum perpajakan (X_1), pemanfaatan insentif pajak di masa Covid-19 (X_2) dan jasa layanan konsultasi pajak (X_3) secara simultan terhadap variabel dependent kepatuhan wajib pajak

UMKM (Y)). Nilai koefisien determinasi (R Square) adalah sebesar 0,246 atau sama dengan 24,6%.

(2) Uji F

Uji F dengan bantuan aplikasi SPSS 26 menghasilkan tabel output ANOVA yang menunjukkan dampak/pengaruh secara simultan ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4 Output ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4451.543	3	1483.848	26.132	.000 ^b
	Residual	13627.720	240	56.782		

Total	18079.262	243
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)		
b. Predictors: (Constant), Layanan Jasa Konsultasi Pajak (X3), Pemahaman Ketentuan Umum Perpajakan (X1), Pemanfaatan Insentif Pajak (X2)		

Mengacu pada tabel output ANOVA, nilai signifikansi adalah 0,000. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

(3) Uji t parsial

Uji t parsial dilakukan untuk memperoleh informasi terkait ada tidaknya pengaruh variabel-variabel independent/bebas secara parsial

(terpisah-pisah) terhadap variabel dependent/terikat dengan memperhatikan nilai signifikansi masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen yang ada pada Tabel 5 tentang *output* koefisien analisis regresi linier berganda (anareg).

Tabel 5 *Output* Koefisien Anareg

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.179	6.247		3.870	.000
	Pemahaman Ketentuan Umum Perpajakan (X1)	.522	.099	.380	5.259	.000
	Pemanfaatan Insentif Pajak (X2)	.180	.093	.146	1.934	.054
	Layanan Jasa Konsultasi Pajak (X3)	.029	.065	.027	.439	.661

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Dilihat dari data *unstandardized coefficients B* pada Tabel 4.10, dapat disusun persamaan regresi ganda: $Y = 24,179 + 0,5227X_1 + 0,18X_2 + 0,029X_3$. Mengacu pada hasil koefisien determinasi, Uji F, Uji t-parsial dan persamaan regresi, dapat dilakukan uji hipotesis sebagai berikut.

H₁: Pemahaman ketentuan umum perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng

Berdasarkan hasil Uji t parsial nilai Sig. variabel ketentuan umum perpajakan adalah $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis penelitian 1 adalah diterima. Ini berarti bahwa pemahaman ketentuan umum perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng. Berdasarkan garis persamaan regresi, besaran pengaruh variabel pemahaman ketentuan umum perpajakan terhadap variabel kepatuhan WP adalah di setiap 1% kenaikan variabel pemahaman ketentuan umum perpajakan maka variabel kepatuhan WP akan naik 0,522.

H₂: Pemanfaatan insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng

Uji t parsial menunjukkan bahwa nilai Sig. variabel pemanfaatan insentif pajak adalah $0,054 > 0,05$. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa hipotesis penelitian 2 adalah ditolak. Berdasarkan garis persamaan regresi, besaran pengaruh variabel pemanfaatan insentif pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak adalah di setiap 1% kenaikan variabel pemanfaatan insentif pajak maka variabel kepatuhan WP akan naik 0,180. Ini berarti bahwa pemanfaatan insentif pajak memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan pada kepatuhan WP UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng.

H₃: Layanan jasa konsultasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng

Merujuk pada hasil Uji t parsial diperoleh hasil bahwa nilai Sig. variabel

layanan jasa konsultasi pajak adalah sebesar $0,661 > 0,05$. Oleh karenanya, hipotesis penelitian 3 adalah ditolak. Artinya bahwa jasa layanan konsultasi pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan WP UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng. Garis persamaan regresi menunjukkan besaran pengaruh variabel layanan jasa konsultasi pajak terhadap variabel kepatuhan WP adalah di setiap 1% kenaikan variabel pemahaman ketentuan umum perpajakan maka variabel kepatuhan WP akan naik 0,029.

H₄: Secara simultan, pemahaman ketentuan umum perpajakan, pemanfaatan insentif pajak dan layanan jasa konsultasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng

Uji F menunjukkan hasil F hitung adalah sebesar 26,132 para taraf signifikansi 0,000. Dasar dalam mengambil keputusan adalah apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka hipotesis penelitian diterima, sebaliknya, jika nilai signifikansi $>$ dari 0,05 maka hipotesis penelitian ditolak. Nilai Sig. $0,000 < 0,05$ sehingga hipotesis penelitian 4 adalah diterima. Berdasarkan Tabel 4.9 diketahui variabel pemahaman ketentuan umum perpajakan, pemanfaatan insentif pajak dan jasa layanan konsultasi pajak secara bersama-sama/simultan berdampak terhadap kepatuhan WP UMKM sebesar 24,6%. Sisanya, 75,4% ($100\% - 24,6\%$) dipengaruhi oleh variabel selain variabel yang diteliti.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dipaparkan pembahasan hasil penelitian sebagai berikut.

(1) Pengaruh Pemahaman Ketentuan Umum Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada Masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng.

Diterimanya H₁ yang berbunyi: pemahaman ketentuan umum perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP UMKM pada

masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng dapat dibahas sebagai berikut. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa para WP UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng yang menjadi sampel dalam penelitian ini, memiliki pemahaman ketentuan umum perpajakan yang mempengaruhi dan mendorong mereka untuk bersikap patuh pada kewajiban perpajakannya. Besaran pengaruh variabel pemahaman ketentuan umum perpajakan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak adalah bahwa di setiap 1% kenaikan variabel pemahaman ketentuan umum perpajakan maka variabel kepatuhan WP akan naik 0,522 dengan catatan variabel lain bersifat konstan.

Temuan penelitian sejalan dengan *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang menyatakan bahwa niat mendasari seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan. Niat yang lebih kuat mengarah pada peningkatan upaya untuk melakukan perilaku, yang juga meningkatkan kemungkinan perilaku tersebut dilakukan (Salgues, 2016). Dalam penelitian ini, tindakan patuh terhadap kewajiban perpajakan dilandasi oleh niat untuk patuh yang didasari oleh adanya pemahaman tentang ketentuan umum perpajakan sebagai landasan bagi WP untuk melaksanakan kewajibannya. Pemahaman ketentuan umum perpajakan menimbulkan niat positif bagi para WP di Kabupaten Buleleng untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik. Temuan penelitian yang dilaksanakan didukung hasil penelitian Indrawan dan Binekas (2018), Cahyani dan Noviari (2019), Wujarso dan Napitulu (2020), dan Putra (2020), bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pengetahuan dan pemahaman ketentuan umum perpajakan secara parsial.

(2) Pengaruh Pemanfaatan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada Masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan hasil penelitian, H₂ yang berbunyi: pemanfaatan insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng

adalah ditolak. Dengan demikian, pemanfaatan insentif pajak di masa Covid-19 tidak memengaruhi secara signifikan tingkat kepatuhan para WP UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng. Mengacu pada *Theory of Reasoned Action (TRA)*, yang menyatakan bahwa niat yang lebih kuat mengarah pada peningkatan upaya untuk melakukan perilaku sekaligus juga meningkatkan kemungkinan perilaku tersebut dilakukan (Salgues, 2016), maka ketidakberartian pengaruh pemanfaatan insentif pajak terhadap kepatuhan WP dapat dikemukakan sebagai berikut. Niat yang kuat untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan, terlepas dari berbagai kemudahan yang disediakan seperti adanya insentif pajak, maka perilaku patuh terhadap kewajiban perpajakan akan tetap dilakukan dengan baik oleh para WP UMKM. Hal ini mengindikasikan bahwa secara parsial, pemanfaatan insentif pajak sebagai faktor eksternal tidak mempengaruhi niat para WP UMKM di Kabupaten Buleleng untuk patuh pada kewajiban perpajakannya di masa krisis seperti pada masa Covid-19.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan para WP UMKM di Kabupaten Buleleng pada masa krisis seperti Covid-19 tidak dipengaruhi oleh faktor kausalitas yang berada di luar kendali mereka. Dengan kata lain, adanya insentif pajak saja tanpa faktor lain, tidak mempengaruhi secara signifikan kepatuhan para wajib pajak UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka di masa krisis. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun pengaruh pemanfaatan insentif pajak tersebut tidak signifikan terhadap kepatuhan WP UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng, namun pemanfaatan insentif pajak mengindikasikan pengaruh yang searah terhadap kepatuhan WP. Artinya, ketika variabel pemanfaatan insentif pajak naik maka kepatuhan WP juga naik hanya saja kenaikannya tidak berarti. Pada setiap 1% kenaikan variabel pemanfaatan insentif pajak, maka variabel kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar

0,180. Ketidakberartian ini bisa jadi disebabkan oleh belum optimalnya pemanfaatan insentif pajak di masa Covid 19 itu sendiri oleh para WP. Rata-rata hasil penelitian untuk variabel pemanfaatan insentif pajak pada masa Covid-19 dalam penelitian ini sendiri adalah sebesar 67,83.

Kekurangoptimalan pemanfaatan insentif pajak di masa Covid-19 oleh para WP UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng yang menjadi sampel dalam penelitian ini perlu dieksplor lebih lanjut. Hal ini menjadi masukan bagi pihak-pihak terkait maupun peneliti lainnya untuk mengkaji lebih lanjut aspek-aspek yang mempengaruhi dimanfaatkantidaknya insentif pajak maupun berbagai kemudahan-kemudahan di sektor pajak bagi para WP di masa krisis seperti pada masa Covid-19. Penelitian yang dilakukan oleh Sastri, et al. (2021) di Ditjen Pajak Provinsi Bali menemukan bahwa WP yang tidak mengambil manfaat dari adanya insentif pajak di era Covid-19 disebabkan oleh kompleksnya prosedur yang dilalui para WP dan belum semua wajib pajak memperoleh informasi terkait insentif pajak yang ada (Sastri et al., 2021).

(3) Pengaruh Layanan Jasa Konsultasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada Masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng.

H3 yang menyatakan bahwa layanan jasa konsultasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng adalah ditolak. Maknanya, tingkat ketaatan para WP UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng tidak dipengaruhi secara berarti/signifikan oleh layanan jasa konsultasi pajak. Walaupun tidak berpengaruh secara signifikan, layanan jasa konsultasi pajak memiliki pengaruh yang bersifat searah/positif. Artinya bahwa, peningkatan nilai variabel layanan jasa konsultasi pajak diikuti oleh kenaikan variabel kepatuhan WP. Pada setiap 1% kenaikan variabel pemahaman ketentuan umum perpajakan maka variabel kepatuhan WP naik 0,029.

Mengacu pada *theory of interpersonal communication*, komunikasi interpersonal yang efektif antara pemberi layanan jasa konsultasi perpajakan dan para WP, dapat meningkatkan kualitas hubungan dalam mengkomunikasikan berbagai informasi (Dainton, 2019). Komunikasi interpersonal dimaksud berupa komunikasi verbal maupun non-verbal, baik komunikasi langsung maupun tidak langsung menggunakan channel/saluran elektronik seperti telepon atau email (Floyd, 2011). Adanya komunikasi interpersonal antara dua orang yang terlibat dalam berkomunikasi berdampak pada persepsi orang-orang tersebut terlebih jika dikaitkan dengan aspek layanan (Ginting et al., 2022). Dikaitkan dengan hasil penelitian, maka komunikasi interpersonal antara para WP UMKM di Kabupaten Buleleng dan para pemberi layanan jasa konsultasi pada masa krisis masih belum optimal. Kekurangoptimalan ini bisa jadi karena saluran komunikasi yang digunakan kurang efektif atau bisa juga karena hal-hal/informasi yang dikomunikasikan kurang jelas.

Data penelitian menunjukkan bahwa layanan jasa konsultasi pajak ditinjau dari aspek-aspek keefisienan dan ketepatan masih belum sesuai harapan para wajib pajak UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng. Ini berarti, komunikasi interpersonal yang efektif antara pemberi layanan jasa konsultasi pajak dan para WP UMKM sangat perlu untuk ditingkatkan, terlebih dengan adanya berbagai peraturan baru terkait perpajakan pada situasi kondisi khusus seperti adanya wabah Covid-19.

Ketidakterkaitan pengaruh variabel layanan jasa konsultasi pajak pada variabel kepatuhan WP UMKM ini sejalan dengan hasil penelitian Sa'diyah, dkk (2021) yang menemukan bahwa kepatuhan WP dipengaruhi secara positif tetapi tidak signifikan oleh layanan pajak karena adanya fasilitas layanan yang masih belum memenuhi tuntutan sebagian WP (Sa'diyah, 2021). Permata dan Murtanto (2022) juga menemukan bahwa layanan pajak memiliki pengaruh positif

tetapi tidak signifikan pada kepatuhan WP. Belum terbuktinya pengaruh yang signifikan layanan jasa konsultasi pajak terhadap kepatuhan WP mungkin disebabkan belum dimilikinya pemahaman yang memadai oleh para WP UMKM tentang layanan jasa konsultasi yang masih kurang dan pelayanan perpajakan kepada WP yang belum maksimal (Permata & Murtanto, 2022).

(4) Pengaruh Pemahaman Ketentuan Umum Perpajakan, Pemanfaatan Insentif Pajak, dan Layanan Jasa Konsultasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada Masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui H4 yang berbunyi: secara simultan, pemahaman ketentuan umum perpajakan, pemanfaatan insentif pajak dan layanan jasa konsultasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng adalah diterima. Dengan demikian, kepatuhan WP UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng secara bersama-sama dipengaruhi oleh pemahaman ketentuan umum perpajakan, pemanfaatan insentif pajak dan jasa layanan konsultasi pajak. Besarnya pengaruh ketiga variabel tersebut secara bersama-sama adalah sebesar 24,6%. Ini berarti hampir 25% kepatuhan para WP UMKM di Kabupaten Buleleng pada masa Covid-19 dipengaruhi oleh dimilikinya pemahaman ketentuan umum perpajakan, dimanfaatkannya insentif pajak dan digunakannya layanan jasa konsultasi pajak pada saat bersamaan oleh para WP. Terkait 75% atau tiga perempat pengaruh variabel lain terhadap kepatuhan para WP UMKM di Kabupaten Buleleng yang belum diteliti, maka untuk penelitian-penelitian berikutnya dapat menyasar variabel atau aspek lainnya seperti aspek spiritual para WP UMKM (Yuniarta & Punamawati, 2020).

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Buleleng pada masa Covid-19

sebagai berikut. Pertama, pemahaman ketentuan umum perpajakan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap aspek kepatuhan WP UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng. Setiap 1% kenaikan variabel pemahaman ketentuan umum perpajakan, variabel kepatuhan WP akan naik sebesar 0,552. Kedua, pemanfaatan insentif pajak ditemukan memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan/berarti terhadap aspek kepatuhan WP UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng. Setiap 1% kenaikan variabel pemanfaatan insentif pajak, variabel kepatuhan WP akan naik sebesar 0,180. Ketiga, layanan jasa konsultasi pajak ditemukan memiliki pengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan WP UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng. Setiap 1% kenaikan variabel layanan jasa konsultasi pajak, variabel kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,029. Keempat, secara simultan, pemahaman ketentuan umum perpajakan, pemanfaatan insentif pajak dan layanan jasa konsultasi pajak memiliki pengaruh secara positif signifikan terhadap kepatuhan WP UMKM pada masa Covid-19 di Kabupaten Buleleng sebesar 24,6%.

Disadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal jumlah responden mengingat kesediaan pada WP UMKM dalam mengisi kuesioner masih belum optimal. Oleh sebab itu, penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan melibatkan jumlah responden yang lebih banyak sehingga dapat lebih merepresentasikan populasi WP UMKM yang diteliti. Mengingat pemahaman ketentuan umum perpajakan, pemanfaatan insentif pajak dan layanan jasa konsultasi pajak memiliki pengaruh secara positif signifikan terhadap kepatuhan WP UMKM pada masa force majeure seperti pandemi Covid-19 di Kabupaten Buleleng sebesar 24,6% dan sisanya (75,4%) dipengaruhi oleh variabel lain, maka penelitian berikutnya dapat difokuskan pada pengkajian kepatuhan WP UMKM ditinjau dari variabel-variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, M. (2019). Strategi Komunikasi Account Representative Kpp Pratama Bukit Tinggi Dalam Mensosialisasikan E-filing Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1, 1–13.
<https://jkms.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKMS/article/view/7367/6471>
- Ali, S. C. (2017). Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan terhadap Niat Pembelian Ulang dengan Sikap sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pengguna Traveloka di Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 5(2), 1–13.
- Amah, N., Rustiarini, N. W., & Hatmawan, A. A. (2021). Tax compliance option during the pandemic: Moral, sanction, and tax relaxation (a case study of Indonesian MSME taxpayers). *Review of Applied Socio-Economic Research*, 22(2), 21–36.
<https://doi.org/10.54609/reaser.v22.i2.108>
- Astrina, F., & Septiani, C. (2019). Perpajakan, Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan. *Balance Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2), 595–606.
- Arvita, R., & Sawarjuwono, T. (2020). Etika Profesional Konsultan Pajak Dalam Melaksanakan Perannya Sebagai Mitra Wajib Pajak Dan Pemerintah. *E-Jurnal Akuntansi (E-JA)*, 88-100. doi:DOI: <https://doi.org/10.24843/EJA.2020.v30.i01.p07>.
- Baso, R., & Suriyanto. (2020). Pengaruh Persepsi Atas Pelayanan Pajak dan Norma Subyektif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 6(1), 311–329.
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods* (4 ed.). New York: Oxford University Press.

- Cahyani, L. P. G., & Noviari, N. (2019). Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia. *PENDAHULUAN Pajak* merupakan salah satu target utama pemerintah yang dijadikan sumber pendapatan negara. *Pemerin. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 26(3), 1885–1911.
- Dainton, M., & Zelle, E. (2019). *Communication Theory for Professional Life: A Practical Introduction* (4 ed.). California: SAGE.
- Dewi, A. P., & Susanto, B. (2021). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada KPP Pratama Temanggung). *The 4th Beneficium (Business and Economics Conference in Utilization of Modern Technology)*, 19, 376–390.
- Floyd, K. (2011). *Interpersonal Communication*. New York: McGraw-Hill.
- Ginting, F. C. B., Lubis, S., & Asmara, S. (2022). The Effect of Interpersonal Communication of Tax Service Officers on the Perception and Level of Taxpayer Satisfaction at KPP Pratama Lubuk Pakam. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 8252–8263. <https://www.bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/4608>
- Hair Jr., J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8 ed.). Hampshire: Pearson Education.
- Hamid, N. A., Ibrahim, N. A., Ariffin, N., Taharin, R., & Jelani, F. A. (2019). Factors Affecting Tax Compliance among Malaysian SMEs in E-Commerce Business. *International Journal of Asian Social Science*, 9(1), 74–85. <https://doi.org/10.18488/journal.1.2019.91.74.85>.
- Hemels, S. (2017). Tax Incentive as a Creative Industries Policy Instrument. In S. Hemels, & K. Goto, *Tax Incentive for the Creative Industries* (pp. 33-64). Singapore: Springer Nature.
- Ikatan Konsultan Pajak Indonesia. 2020. *Kode Etik Ikatan Konsultan Pajak Indonesia*. Diakses pada laman <https://ikpi.or.id/> tanggal 20 Januari 2020.
- Inasius, F. (2019). Factors Influencing SME Tax Compliance: Evidence from Indonesia. *International Journal of Public Administration*, 42(5), 367–379. <https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1464578>.
- Indahsari, D., & Fitriandi, P. (2021). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak di Masa Pandemi Covid-19 terhadap Penerimaan PPN. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 3(1), 24-36.
- Indaryani, M., Budiman, M., & Mulyani, S. (2020). Dampak Covid-19 dan Pemberian Insentif Pajak terhadap Keberlangsungan Usaha pada UMKM Tenun Troso Jepara. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 9(3), 276-285.
- Indrawan, R.; Binekas, B. (2018). Pengendalian Intern Dan Pemberian Kredit Usaha: Analisis Peranan Dan Efektifitas Sistem. *JURNAL RISET AKUNTANSI DAN KEUANGAN*, 6(3), 419–428. <https://doi.org/10.17509/jrak.v4i3.4670>.
- Khairannisa, D., & Cheisviyanny, C. (2019). Analisis Peranan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3): 1151-1167.
- Khairin, F. N., Syakura, M. A., Ginting, Y. L., & Kusumawardani, A. (2021). *Determinan perilaku wajib pajak UMKM terhadap niat untuk patuh dan kepatuhan wajib pajak di masa pandemi covid-19*. 4(23), 475–481.

- <https://doi.org/10.20885/ncaf.vol4.a rt59>.
- Khotimah, N., Jamail, H., & Amin, A. 2018. Pengaruh Integritas, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 1: 1-15.
- Kumaratih, C., & Ispriyarso, B. (2020). Pengaruh Kebijakan Perubahan Tarif PPH Final Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 2(2), 158–173. <https://doi.org/10.14710/jphi.v2i2.1 58-173>
- Lois, P., Drogalas, G., Karagiorgos, A., & Chlorou, A. (2019). Tax compliance during fiscal depression periods: the case of Greece. *EuroMed Journal of Business*, 14(3), 274–291. <https://doi.org/10.1108/EMJB-02-2019-0028>.
- Mahardika, I. G. N. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*, 5(1), 1–12.
- McLeod, S. (2012). *Attribution Theory*. Diakses pada laman <https://www.simplypsychology.org/attribution-theory.html> pada tanggal 17 Februari 2023.
- Mohammad, R., Rizal, H., & Pujanggo, G. (2021). Efek Insentif Perpajakan Berdasarkan Dasar Pengenaan Pajak dan Tarif Pajak Terhadap Ekonomi Secara Makro: Studi Kasus Indonesia. *Scientax: Jurnal Kajian Ilmiah Perpajakan Indonesia*, 2(2), 179-198.
- Muammar, A. 2020. *Taksonomi Bloom, Pengertian dan Klasifikasi*. Diakses pada laman <https://www.daftarpustaka.org> pada tanggal 9 November 2020.
- Nayoan, N. 2016. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kemudahan Membayar Pajak, dan Perubahan Tarif PP No. 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Pekanbaru. *JOM Fekon* 3 (1): 763-777.
- Nugraheni, A., Sunaningsih, S., & Khabibah, N. (2021). Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 4(1), 49-58. doi: <https://doi.org/10.18196/jati.v4i1.97 01>.
- Nurhakim, T., & Pratomo, D. 2015. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya). *e-Proceeding of Management*, 2(3): 3426-3433.
- Nurmantu, S. 2010. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.
- Oliviandy, N. A., Astuti, T. P., & Siddiq, F. R. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Selama Pandemi Covid-19. *Wahana Riset Akuntansi*, 9(2), 91. <https://doi.org/10.24036/wra.v9i2.1 12026>.
- Permata, S. D., & Murtanto, M. (2022). Influence of Incentive Policy Taxes and Tax Services on Taxpayer Compliance with Tax Socialization as a Moderating Variable in MSME Taxpayers during the Covid *Budapest International Research and ...*, 20962–20974. <https://www.bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/6115>
- PMK No 74/pmk.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- PMK No 9/pmk.03/2021 tentang Insentif Pajak untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi Corona Virus Disease 2019.
- Putra, A. F. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Modernisasi

- Sistem. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 7(01), 1–12. <https://doi.org/10.35838/jrap.v7i01.1212>.
- Rachmawati, N. A., & Ramayanti, R. (2016). Manfaat Pemberian Insentif Pajak Penghasilan dalam Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, Dan Manajemen Bisnis*, 4(2), 176–185. <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAEMB/article/view/75>.
- Rahmawati, S. (2020, December 22). *Pengertian Insentif Pajak dan Tata Cara Pengajuannya*. Retrieved from Hadi & Partners: Tax and Management Consultant : <https://www.hadi.co.id/resources/pengertian-insentif-pajak-dan-tata-cara-pengajuannya>.
- Rahab; Wahyuni, P. (2013). Predicting Knowledge Sharing Intention Based on Theory of Reasoned Action Framework: An Empirical Study on Higher Education Institution. *American International Journal of Contemporary Research*, 3(1), 138–147.
- Randlane, K. (2016). Tax Compliance as a System: Mapping the Field. *International Journal of Public Administration*, 39(7), 515–525. <https://doi.org/10.1080/01900692.2015.1028636>.
- Rapina, J., & Carolina, Y. 2011. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying). *Jurnal Riset Akuntansi*, III(2): 67-98.
- Saad, N. (2014). Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers' View. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109(1), 1069–1075. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.590>.
- Sa'diyah, H. H., Putra, R. N. A., & Nugroho, M. R. (2021). Theory of Attribution Dan Kepatuhan Pajak Di Masa Pandemi Covid-19. *Scientax*, 3(1), 51–69. <https://doi.org/10.52869/st.v3i1.182>.
- Salgues, B. (2018). *Society 5.0: Industry of the Future, Technologies, Methods and Tools*. Hoboken, NJ: ISTE & Wiley.
- Sastri, I. I. D. A. M., Datrini, L. K., & Pertamawati, P. (2021). Role of tax incentives in the covid-19 and sustainable economic growth stability. *International Journal of Environmental*, 2(2), 94–100.
- Rahayu, S.K. (2010). *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumianto, & Kurniawan, C.H.H. 2015. Pengaruh Pemahaman Akuntansi dan Ketentuan Perpajakan serta Transparansi dalam Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan pada UKM di Yogyakarta. *MODUS*, 27(1): 41-51.
- Supriyono, A., Utami, I., & Muktiyanto, A. (2021). Exploration of Tax Compliance Determination on Micro, Small And Medium Enterprise Agus Supriyono* 1) , Intiyas Utami 2) and Ali Muktiyanto 3). *Jurnal Akuntansi*, 11(1), 33–52.
- Suren, R., Rusdito, M., Hilmi, M., Hibatulloh, D., Cahyono, A., Utama, Y., Rachmat, P., & Purnamasari, D. (2021). Analysis of Government Tax Incentives during Pandemic Covid-19 on MSME Taxpayer in Reporting Compliance in 2020 in Bandung. *Review of International Geographical Education (RIGEO)*, 14(3), 2021. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.3.156>
- Syakura, M.A., & Yoremia, L.G. 2017. Perilaku Wajib Pajak terhadap Niat Menggunakan E-Filing dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak dengan Profesi

- sebagai Dosen). *Akuntabel*, 14(1): 46-56.
- Walidain, M. B. (2021). Pengaruh Insentif Pajak, Sosialisasi Pajak dan Self Assesment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Saat Pandemi Covid-19. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(12), 1119–1132.
- Widiyaningtyas, N.S. 2020. Hubungan antara Perilaku Wajib Pajak dan Kebijakan Pajak Berdasarkan Sudut Pandang Behavioral Accounting. *Jurnal Akuntansi*, 30(1): 14-27.
- Wujarso, R., & Napitupulu, R. D. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Jakarta. *Jurnal STEI Ekonomi*, 29(02), 44–56. <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/id/eprint/1036>.
- Yulia, Y.; Wijaya, R.A.; Sari, D.P.; Adawi, M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM di Kota Padang. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 305–310. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>.
- Yuniarta, G. A., & Purnamawati, I. G. A. (2020). Spiritual, psychological and social dimensions of taxpayers compliance. *Journal of Financial Crime*, 27(3), 995–1007. <https://doi.org/10.1108/JFC-03-2020-0045>.