

[Paper00040]

**MODEL KEPATUHAN PAJAK SUKARELA: INSENTIF PAJAK, KEPUASAN
WAJIB PAJAK DAN KEPERCAYAAN KEPADA OTORITAS**

***Hartanto¹, Bambang Agus Pramuka²**

¹Universitas Jenderal Soedirman, hartanto@mhs.unsoed.ac.id

²Universitas Jenderal Soedirman, bpramuka@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini mengembangkan model kepatuhan pajak sukarela Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) berdasarkan teori *Slippery Slope Framework*. Penelitian bertujuan mengetahui efektifitas dan kelayakan program khusus dari Direktorat Jenderal Pajak terhadap sektor UMKM untuk meningkatkan kepatuhan pajak sukarela. Variabel Kepercayaan terhadap Otoritas akan dirancang dan dibentuk dari variabel persepsi atas Insentif Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak atas pelaksanaan program *Business Development Service* oleh Direktorat Jenderal Pajak. Jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan objek penelitian Wajib Pajak UMKM yang telah diberikan program *Business Development Service* pada KPP Pratama Purbalingga. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dalam bentuk google formulir yang disampaikan melalui aplikasi whatsapp. Jumlah sampel penelitian sebanyak 31 responden. Pengolahan statistik menggunakan software Smart-PLS versi 3.0. Deskripsi statistik hasil kuesioner menunjukkan bahwa rata-rata persepsi responden terhadap semua variabel adalah baik dan positif. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa Insentif Pajak maupun Kepuasan Wajib Pajak tidak mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela yang diuji melalui mediasi Kepercayaan kepada Otoritas. Namun Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan kepada Otoritas, dan Kepercayaan kepada Otoritas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela.

Kata kunci: Kepatuhan Pajak Sukarela, UMKM, *Slippery Slope Framework*, Kepercayaan, Insentif Pajak, *Business Development Service*, Kepuasan Wajib Pajak

Abstract

This study develops a voluntary tax compliance model for Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) taxpayers based on the Slippery Slope Framework theory. This study aims to determine the effectiveness and feasibility of a special program from the Directorate General of Taxes for the MSME sector to improve voluntary tax compliance. The Trust in Authority variable will be designed and formed from the perception variable on Tax Incentives and Taxpayer Satisfaction on the implementation of the Business Development Service program by the Directorate General of Taxes. This type of research is quantitative with the object of research being MSME Taxpayers who have been given the Business Development Service program at Small Tax Office of Purbalingga. The data collection method used a questionnaire in the form of a google form which was submitted via the whatsapp application. The number of research samples was 31 respondents. Statistical processing using Smart-PLS version 3.0 software. The statistical description of the results of the questionnaire shows that the average respondent's perception of all variables is good and positive. The results of the statistical test show that neither tax incentives nor taxpayer satisfaction have a direct or indirect effect on Voluntary Tax Compliance which is tested through mediation of Trust to the Authority. However, Taxpayer Satisfaction has a positive and significant effect on Trust in Authorities, and Trust in Authorities has a positive and significant effect on Voluntary Tax Compliance.

Keyword: Voluntary Tax Compliance, MSMEs, *Slippery Slope Framework*, Trust, Tax Incentive, Business Development Service, taxpayer satisfaction

PENDAHULUAN

Penerimaan perpajakan sangat penting dalam mendukung keberlangsungan pembangunan nasional di Indonesia. Permasalahan utama perpajakan Indonesia yang masih menjadi tantangan sampai saat ini adalah rasio pajak, penerimaan pajak dan kepatuhan pajak. Rasio pajak Indonesia dalam lima tahun terakhir berfluktuasi antara 9% -11%. Pada tahun 2019, rasio pajak Indonesia sebesar 11,6%, berada di peringkat tiga terbawah dari dua puluh empat negara asia pasifik (OECD, 2021). Realisasi penerimaan pajak juga berfluktuasi dalam lima tahun terakhir. Tahun 2020 mencapai titik penurunan realisasi dibandingkan tahun sebelumnya akibat pandemi Covid-19, namun terjadi *rebound* di tahun 2021 (Lakin DJP, 2020-2021). Salah satu faktor utama belum idealnya rasio pajak adalah jumlah penerimaan pajak yang belum optimal. Tingkat kepatuhan pajak yang tinggi akan mendukung optimalisasi penerimaan pajak (Mukhlis dan Simanjutak, 2011).

Tingkat rasio pajak sangat tergantung dari seberapa besar penerimaan pajak dapat dikumpulkan dari keseluruhan produk domestik bruto yang dihasilkan. Data menunjukkan bahwa pada tahun 2019, kontribusi PDB Indonesia sebesar 60,5% berasal dari Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Sektor UMKM ini juga menyumbang sebesar 96,9% pasar tenaga kerja, 99,9% dari total lapangan kerja dan 60,0% dari total investasi (Lakip Kementerian KUKM, 2022: 24). Hal ini berarti bahwa secara faktual sektor UMKM di Indonesia mempunyai potensi ekonomi yang sangat besar dan strategis. Namun, berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) diketahui bahwa dalam tahun yang sama, kontribusi penerimaan pajak dari sektor UMKM hanya sebesar 7,5 triliun atau 1,1% dari total penerimaan PPh sebesar 711,2 triliun (money.kompas.com, 2021). Data kesenjangan fiskal sektor UMKM tersebut memberikan sinyal kepada pemerintah bahwa sektor UMKM perlu mendapatkan penanganan yang lebih serius terutama dalam mengoptimalkan penerimaan pajak. Beberapa indikasi penyebab kesenjangan tersebut antara lain masih banyak pelaku UMKM yang belum terdaftar secara formal dalam administrasi perpajakan dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM masih rendah.

Tonggak reformasi perpajakan Indonesia tahun 1983 mengubah sistem pemungutan pajak dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*. Sistem tersebut memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri, melaporkan usaha, menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Hal ini berarti bahwa peran aktif Wajib Pajak menjadi faktor utama dalam pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan dengan tujuan menciptakan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*). Tingkat kepatuhan formal Wajib Pajak di Indonesia dalam lima tahun terakhir semakin meningkat, namun belum mampu mengangkat tingkat rasio pajak setara dengan negara-negara asia lainnya atau negara-negara anggota OECD (Laporan Tahunan DJP, 2018-2020; Laporan Kinerja DJP, 2021-2022). Kepatuhan Pajak yang tinggi tetap masih menjadi program sekaligus tantangan ke depan bagi pemerintah Indonesia dalam meningkatkan penerimaan pajak. Kepatuhan perpajakan sukarela merupakan unsur penting perwujudan otoritas pajak yang kuat (Bodea dan Lebas, 2016). Kepercayaan kepada otoritas berpengaruh meningkatkan kepatuhan pajak sukarela (Radityo, et.al, 2019; Fauziati et.al, 2021). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mencoba mengadopsi dimensi kepercayaan kepada otoritas tersebut untuk dapat meningkatkan kepatuhan sukarela terutama untuk Wajib Pajak UMKM melalui dua program khusus yaitu Insentif Pajak dan *Business Development Service* (BDS).

Komitmen dan keberpihakan pemerintah kepada UMKM sangat jelas terutama pada saat krisis ekonomi dan terkini terkait dengan Pandemi Covid-19. Program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) memberikan stimulus ekonomi kepada UMKM sebesar 123,46 triliun, yang dialokasikan dalam berbagai sektor dan instrumen (Media Keuangan, 2020). Salah satu perwujudannya adalah dukungan regulasi perpajakan berupa insentif pajak UMKM. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018, pemerintah memberikan relaksasi perpajakan dengan menurunkan tarif PPh Final yang sebelumnya sebesar 1% menjadi 0,5% bagi Wajib Pajak yang memiliki usaha dengan peredaran bruto sampai dengan Rp4,8 milyar per tahun. Selanjutnya, pada masa Pandemi Covid-19, melalui Peraturan Menteri Keuangan Nomor 23/PMK.03/2020 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Nomor 149/PMK.03/2021 diberikan insentif atas PPh Final PP 23 Tahun 2018 tersebut Ditanggung oleh Pemerintah mulai 1 April 2020 sampai dengan 31 Desember 2021.

Business Development Service merupakan pendekatan bersifat *end to end* terhadap UMKM yang dilaksanakan oleh DJP mulai tahun 2015 (Lakin DJP, 2016). Bentuk dukungan pemerintah atas program tersebut diwujudkan dengan menjalin program kemitraan dengan penyedia BDS (BDS provider) terutama untuk aspek non keuangan (Akhmad et.al, 2018). Berbagai bentuk layanan pengembangan usaha tersebut diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan Wajib Pajak UMKM yang akan memperkuat tingkat kepercayaan Wajib Pajak terhadap Direktorat Jenderal Pajak. Menurut Kotler (1996) dalam Norhermaya (2016) kepuasan pelanggan adalah pemenuhan atas suatu harapan dan kebutuhan pelanggan atas penggunaan suatu produk atau jasa yang tercermin dari perasaan dan penilaian emosional dari pelanggan. Sedangkan Danesh et.al (2012) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari teori *Slippery Slope Framework* (Kirchler et.al, 2008), dimana dimensi *Trust in authority* akan diuji dengan variabel persepsi atas insentif pajak dan kepuasan atas program BDS untuk merancang model kepatuhan pajak sukarela. Beberapa penelitian sebelumnya terkait insentif pajak dan BDS belum menghasilkan temuan yang konklusif terhadap kepatuhan pajak. Rachmawati (2016), Putri (2020) dan Alfina dan Diana (2021) menyatakan bahwa insentif pajak yang diberikan oleh otoritas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun demikian penelitian oleh Dewi et.al (2020) menegaskan bahwa insentif pajak yang diberikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hardiyanti (2020) dan Koesherawati et.al (2022) mengungkapkan bahwa aspek pelaksanaan BDS dan BDS yang diukur melalui proksi pengetahuan pencatatan atau pembukuan, pengetahuan perpajakan dan penghitungan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Namun hasil penelitian berbeda oleh Putranto dan Ariani (2020), menyatakan bahwa program BDS melalui pelatihan, pembinaan dan pendampingan bagi UMKM tidak berpengaruh positif dalam peningkatan kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan kedepan mengenai efektifitas maupun kelayakan keberlanjutan program insentif pajak dan BDS oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kepatuhan pajak sukarela sektor UMKM.

TINJAUAN LITERATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Kepatuhan Pajak

Definisi Kepatuhan Pajak adalah kemauan Wajib Pajak untuk menaati peraturan perpajakan (Andreoni et.al, 1998). James dan Alley (2002) merumuskan kepatuhan pajak sebagai ukuran bahwa Wajib Pajak mematuhi setiap peraturan perpajakan. Kepatuhan Pajak juga dapat diartikan sebagai pemenuhan kewajiban pelaporan pajak yang dilaksanakan dengan benar, akurat dan tepat waktu sesuai ketentuan peraturan perpajakan (Devos, 2005). Kepatuhan pajak meliputi kepatuhan formal yang bersifat administratif dan kepatuhan material yang bersifat teknis (Yanah, 2013).

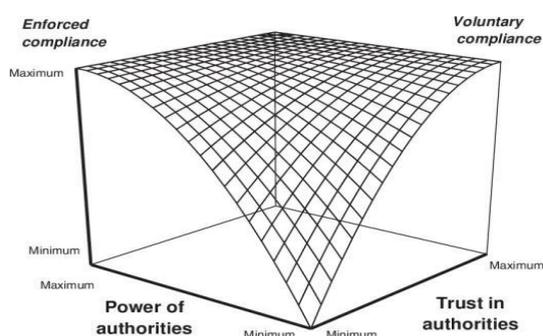
Teori kepatuhan pajak berkembang dinamis dari waktu ke waktu. Pada awalnya sekitar tahun 1960-1970an studi atas kepatuhan pajak berdasarkan atas *economic deterrence model* dengan variabel seperti pemeriksaan, sanksi dan tarif pajak (Allingham dan Sandmo, 1972; Andreoni et.al, 1998). Pendekatan ini berdasarkan perspektif *economic rationality* yaitu Wajib Pajak adalah makhluk rasional yang secara ekonomi akan memaksimalkan keuntungan dengan mengurangi atau menghindari membayar pajak (Komara et.al, 2020). Hasil penelitian dengan berbagai variabel *deterrence* tersebut, belum cukup untuk dapat mengurai dan menjelaskan masalah kepatuhan pajak (Ratmono, 2014). Perkembangan teori kepatuhan pajak selanjutnya cenderung bergerak kepada variabel disiplin ilmu psikologi dan sosiologi (Wenzel 2004; Kirchler et.al. 2008; van Dijke and Verboon 2010).

Pendekatan bersifat *behavioural cooperation* berpandangan bahwa Wajib Pajak pada dasarnya merupakan warga negara yang baik. Pandangan ini tentunya harus ditunjang dengan peningkatan pelayanan (*service*) dan penghargaan (*deference*) dari otoritas pajak (Komara et.al, 2020). Penelitian oleh Arham dan Firmansyah (2021) merumuskan determinan dan menganalisis peran teori perilaku dalam menjelaskan kepatuhan pajak. Teori yang umumnya digunakan adalah *Theory of Plan Behaviour*, *Attribution Theory*, *Social Learning Theory*, *Theory of Reasoned Action* dan *Theory of Moral Development*. Variabel bebas yang sering digunakan adalah pengetahuan pajak, sanksi pajak dan kesadaran pajak. Penelitian ini berdasarkan teori

Slippery Slope Framework yang masih relatif baru, dimana model kepatuhan pajak sukarela akan diuji melalui variabel persepsi atas insentif pajak dan kepuasan Wajib Pajak atas program *Business Development Service* dengan kepercayaan terhadap otoritas sebagai variabel mediasi.

Teori Slippery Slope Framework

Berdasarkan teori *Slippery Slope Framework* (Kirchler et.al, 2008), kepatuhan pajak dapat direpresentasikan dalam suatu *slippery slope framework* yaitu integrasi dua dimensi utama yaitu kekuatan kekuasaan (*power of authority*) dan kepercayaan kepada otoritas (*trust in authority*). Dimensi kepercayaan kepada otoritas mendorong kepatuhan Wajib Pajak secara sukarela (*voluntary compliance*) dan dimensi kekuatan kekuasaan menciptakan kepatuhan yang dipaksakan (*enforced compliance*) (Wahl et.al, 2010; Kogler et.al, 2013).



Gambar 1
 Model Slippery Slope Framework
 Sumber: (Kirchler et.al, 2008)

Penelitian lebih lanjut oleh Katslunger et.al (2013) menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan variabel determinan utama terjalannya kerjasama. Hal ini berarti bahwa kepercayaan terhadap otoritas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan sukarela Wajib Pajak. Hasil penelitian Damayanti dan Martono (2018) menunjukkan bahwa kekuatan kekuasaan dan kepercayaan Wajib Pajak secara simultan maupun parsial berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Pengujian empiris atas teori *slippery slope framework* ini selanjutnya berkembang atas objek di 44 negara oleh Batrancea et.al (2019) yang menghasilkan temuan bahwa kekuasaan atau otoritas pajak dan kepercayaan terhadap otoritas meningkatkan kepatuhan pajak dan mengurangi penghindaran pajak pada lingkungan masyarakat yang berbeda latar belakang budaya, ekonomi, politik dan sosial.

Insentif Pajak

Pengertian Insentif Pajak menurut Melese (2013) adalah kebijakan pemerintah dalam bentuk *tax allowance*, *tax holiday*, pengurangan tarif, percepatan depresiasi, dan *loss carry forward* dengan tujuan mendukung pertumbuhan dan keberlangsungan usaha. Holland & Vann (1998) merumuskan jenis insentif pajak menjadi lima yaitu *tax holidays*, *investment allowance and tax credits*, *timing differences*, *reduced tax rates*, dan *free economic zone*. Insentif pajak yang diberikan kepada UMKM dalam masa pandemi Covid-19 di Indonesia termasuk ke dalam kategori *reduced tax rates* yaitu pengurangan tarif pajak. Kebijakan insentif pajak memberikan dukungan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk dapat bertahan lebih baik di masa pandemi Covid 19 (Leong et.al, 2020).

Pengaruh atas pemberian insentif pajak terhadap kepatuhan pajak telah banyak dilakukan, namun belum memperoleh kesimpulan yang kokoh. Hasil penelitian Rachmawati (2016) menyatakan bahwa insentif pajak yang diberikan sesuai ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Putri (2020) mengungkapkan bahwa terdapat peningkatan kepatuhan Wajib Pajak UMKM setelah diterapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018. Lebih lanjut penelitian oleh Alfina dan Diana (2021) menunjukkan insentif pajak pada saat pandemi Covid-19 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM dalam menyampaikan surat

pemberitahuan tahunan. Namun hasil penelitian oleh Dewi et.al (2020) menegaskan bahwa insentif pajak yang diberikan saat pandemi Covid-19 tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Business Development Service

Business Development Service (BDS) adalah layanan oleh pihak tertentu yang bersifat strategis dan operasional dalam bentuk pelatihan, konsultasi, nasehat, dukungan pemasaran, informasi, pengembangan, teknologi, promosi usaha, bantuan manajemen dan teknis keuangan, dengan tujuan meningkatkan kinerja perusahaan yang berorientasi langsung ke pasar dan daya saing (ILO, 2001). Program ini dikembangkan oleh Komite Negara Donor dalam skala dunia dengan tujuan membantu pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah. Imamah (2008) mengungkapkan bahwa *Business Development Service* berperan signifikan terhadap pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). BDS berperan dalam meningkatkan efektifitas kewirausahaan pada usaha kecil dan menengah (Okeyo, 2014). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengadopsi program ini mulai tahun 2015 dalam rangka pembinaan, pengembangan dan pengawasan perpajakan UMKM dengan tujuan khusus mengubah perilaku UMKM menuju kepatuhan pajak sukarela. Dalam implementasinya, BDS dilaksanakan secara mandiri dan independen oleh DJP atau secara kolaboratif dengan bekerja sama dengan kementerian lain, lembaga, asosiasi dan pihak lainnya yang relevan (OECD, 2021: 52-53).

Penelitian atas pengaruh BDS yang dilaksanakan oleh DJP terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM belum memiliki kesimpulan yang konklusif. Hardiyanti (2020) mengungkapkan bahwa aspek pelaksanaan BDS mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak UMKM. Penelitian lebih lanjut oleh Koesharawati et.al (2022) menyatakan bahwa BDS yang diukur melalui proksi pengetahuan pencatatan atau pembukuan, pengetahuan perpajakan dan penghitungan pajak berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Hasil penelitian berbeda ditunjukkan oleh Putranto dan Ariani (2020) yang memberikan kesimpulan bahwa program BDS melalui pelatihan, pembinaan dan pendampingan bagi UMKM tidak berpengaruh positif dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Penelitian ini menggunakan perspektif perilaku yaitu kepuasan Wajib Pajak UMKM atas hasil pelaksanaan program *Business Development Service* oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Kepercayaan terhadap Otoritas Pajak

Kepercayaan Wajib Pajak terhadap otoritas pajak mempunyai kaitan dengan kepatuhan pajak. Beberapa penelitian menghasilkan temuan bahwa kepercayaan Wajib Pajak terhadap otoritas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak (Serim dan Yağanoğlu, 2017; Rahma, 2019; Octavianny, 2019; Latief et.al, 2020). Namun, terdapat juga hasil penelitian yang menunjukkan hasil sebaliknya, kepercayaan terhadap otoritas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak (Haniv, 2020; Sari dan Hermanto, 2020). Data tersebut memberikan gambaran bahwa hasil penelitian pengaruh variabel kepercayaan Wajib Pajak dalam menjelaskan kepatuhan pajak masih belum menghasilkan kesimpulan yang seragam.

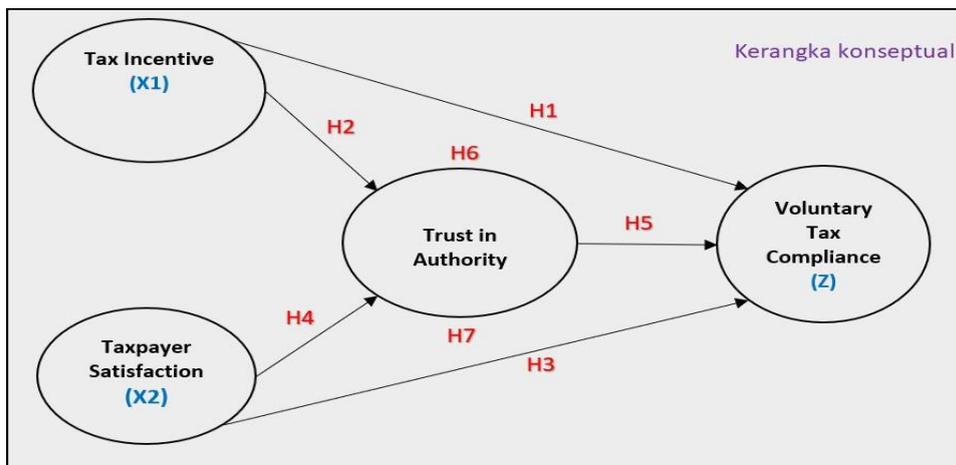
Beberapa penelitian menggunakan variabel kepercayaan sebagai variabel mediasi (*intervening*) untuk menjelaskan kepatuhan pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan sangat sesuai dalam memediasi variabel bebas terhadap variabel terikat kepatuhan pajak. Penelitian Ratmono (2014) menunjukkan bahwa sanksi pajak dan keadilan prosedural berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Hasil studi Sari dan Mangoting (2014) menyatakan bahwa keadilan dan komunikasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan sukarela dengan variabel kepercayaan sebagai pemediasi. Hakim et.al (2017) menyatakan bahwa pengaruh antara variabel keadilan prosedural terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak di mediasi oleh variabel kepercayaan wajib pajak. Lebih lanjut penelitian Latief et.al (2020) mengungkapkan bahwa kepercayaan kepada otoritas pemerintah, kebijakan insentif pajak dan manfaat pajak secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Perumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Insentif Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela.

H2: Insentif Pajak berpengaruh positif terhadap Kepercayaan kepada otoritas.

- H3: Kepuasan Wajib Pajak UMKM atas program *Business Development Service* (BDS) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela.
- H4: Kepuasan Wajib Pajak UMKM atas program *Business Development Service* (BDS) berpengaruh positif terhadap Kepercayaan kepada otoritas.
- H5: Kepercayaan kepada Otoritas berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela.
- H6: Insentif Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela melalui Kepercayaan kepada Otoritas sebagai variabel mediasi.
- H7: Kepuasan Wajib Pajak UMKM atas program *Business Development Service* (BDS) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela melalui Kepercayaan kepada Otoritas sebagai variabel mediasi.



Gambar 2
Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan bersifat kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner. Data diperoleh langsung dari Wajib Pajak UMKM dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga. Populasi objek penelitian terbatas pada Wajib Pajak UMKM terdaftar di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga, yang telah mengikuti program *Business Development Service* pada periode tahun 2019 sampai dengan 2021. Metode pengambilan sampel adalah *purposive sampling* yaitu Wajib Pajak UMKM yang telah diberikan program *Business Development Service* dan telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Jumlah objek sebanyak 278, yang terdiri dari 112 telah mempunyai NPWP dan sisanya sebanyak 166 belum mempunyai NPWP. Kuesioner disebar kepada Wajib Pajak UMKM sebanyak 112 dalam periode Maret s.d. April 2022 dan sebanyak 31 responden telah memberikan tanggapan.

Variabel dependen adalah Kepatuhan Pajak, variabel independen adalah Insentif Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak atas program *Business Development Service*, sedangkan variabel mediasi (*intervening*) adalah Kepercayaan kepada Otoritas. Pengukuran indikator keempat variabel menggunakan instrumen pertanyaan berskala *Likert* lima poin dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5). Indikator atau instrumen pengukur variabel dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
Indikator Pengukur Variabel

Variabel	Indikator	Acuan
Tax Incentive	1 adanya keringanan pajak	Latief at.al (2020)
	2 keadilan dalam pemberian insentif pajak	Aprilia (2021)
	3 dampak yang ditimbulkan dari insentif pajak	
Taxpayer Satisfaction	1 keberwujudan (tangibles)	Berry et.al (1990)
	2 kehandalan (reliability)	Suharto (2011)
	3 daya tanggap (responsive)	
	4 jaminan (assurance)	
	5 empati (empathy)	
Trust in Aunthority	1 manfaat pajak untuk pembiayaan negara	Andriani (2018)
	2 sistem pemerintahan yang baik	
	3 petugas pajak telah bekerja dengan baik	
	4 pajak telah dialokasikan dengan tepat	
Voluntary Tax Compliance	1 mengerti undang-undang pajak	Jotopurnomo dan Mangoting (2013)
	2 mengisi formulir pajak dengan benar	Khuzaimah dan Hermawan (2018)
	3 membayar pajak tepat waktu	Aprilia (2021)
	4 melaporkan pajak tepat waktu	
	5 tidak mempunyai tunggakan pajak	

Analisis data statistik dilakukan menggunakan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan software Smart PLS 3.0. Pertimbangan penggunaan alat statistik tersebut adalah sampel yang dipilih bersifat *purposive sampling* (kriteria tertentu), jumlah sampel tidak banyak dan model digunakan untuk memprediksi atau mengembangkan teori.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan Data Responden

Kuesioner penelitian disebar kepada 112 responden Wajib Pajak UMKM terdaftar di KPP Pratama Purbalingga yang telah berNPWP dan mengikuti program *Business Development Service* pada periode tahun 2019 s.d. Tahun 2021. Media penyampaian kuesioner melalui Google formulir. Jumlah sampel yang terkumpul pada periode Maret s.d. April 2022 sebanyak 31 buah.

Analisis Diskriptif

Diskripsi profil responden dapat dilihat dalam tabel 2 berikut:

Tabel 2
Data Diskriptif Responden

Jenis Profil	Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Gender	Laki-laki	17	55%
	Perempuan	14	45%
	Total	31	100%
Usia	s.d. 25 Tahun	8	26%
	26 s.d. 35 Tahun	10	32%
	36 s.d. 45 Tahun	9	29%
	>45 Tahun	4	13%
	Total	31	100%
Pendidikan	SD s.d. SMA	15	48%

	D3	1	3%
	D4/S1	14	46%
	S2	1	3%
	S3	0	0%
	Total	31	100%

Sumber: data primer diolah

Penilaian rata-rata atas jawaban responden dilakukan setelah terlebih dahulu menentukan interval kelas dan kriteria penilaian. Perhitungan interval kelas adalah sebagai berikut:

$$\text{Interval kelas} = - \frac{\text{Nilai Tertinggi-Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = - \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan nilai interval tersebut, dapat diketahui kriteria penilaian jawaban responden pada tabel 3

Tabel 3

Kategori Rata-Rata Jawaban Responden

Interval	Kategori
1.00 < a ≤ 1.80	Sangat Tidak Setuju
1.80 < a ≤ 2.60	Tidak Setuju
2.60 < a ≤ 3.40	Netral
3.40 < a ≤ 4.20	Setuju
4.20 < a ≤ 5.00	Sangat setuju

Deskripsi atas hasil rata-rata jawaban responden atas setiap indikator variabel penelitian adalah sebagaimana terdapat dalam tabel 4 berikut:

Tabel 4

Diskripsi Rata-Rata Jawaban Responden

Variabel	Mean	Keterangan
Insentif Pajak	4.23	Sangat Setuju
Kepuasan Wajib Pajak	4.41	Sangat Setuju
Kepercayaan	4.30	Sangat Setuju
Kepatuhan Pajak	4.37	Sangat Setuju

Rata-rata responden memberikan tanggapan atau penilaian dengan kategori Sangat Setuju untuk semua indikator variabel penelitian dengan skor rata-rata > 4.20. Hal tersebut menunjukkan bahwa:

- Persepsi responden Wajib Pajak UMKM terhadap Insentif Pajak sangat setuju atau sangat tinggi dalam aspek substansi, keadilan dan dampak dari insentif pajak.
- Tingkat kepuasan Wajib Pajak UMKM sangat tinggi terhadap dimensi keberwujudan (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dalam pelaksanaan program *Business Development Service*. Variabel ini mendapatkan persepsi tanggapan paling tinggi dibandingkan dengan variabel lainnya, dengan skor 4,41.
- Kepercayaan Wajib Pajak UMKM sangat tinggi dalam aspek persepsi manfaat pajak, sistem pemerintahan, dan alokasi distribusi penerimaan pajak.
- Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dipersepsikan sangat baik, dalam kesadaran kewajiban pajak, mengisi formulir pajak, membayar dan melaporkan pajak tepat waktu dan tidak terdapat tunggakan pajak.

Analisis Data

Langkah-langkah analisis data dengan SEM-PLS terdiri dari dua tahap yaitu: (1) Penilaian model bagian luar (*outer model*) atau disebut model pengukuran (*measurement model*) dan (2) Evaluasi model bagian dalam (*inner model*) atau disebut model struktural (*structural model*).

Model Pengukuran (Outer Model)

Model pengukuran akan mengkonfirmasi atau menghubungkan semua indikator atau variabel manifest dengan variabel konstruk (laten), yang bertujuan mengetahui validitas dan realibilitas setiap variabel konstruk

(laten) tersebut.

Pengukuran Validitas

Uji validitas merupakan ukuran keabsahan suatu indikator untuk dapat menjelaskan atau mewakili konsep, aspek dan memprediksi perilaku dari suatu variabel yang diukur. Sugiyono (2009:172) menyatakan bahwa validitas terpenuhi apabila suatu indikator mampu atau dapat digunakan untuk mengukur suatu variabel. Pengujian validitas pada SEM-PLS terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen berkaitan dengan prinsip dasar bahwa indikator-indikator pengukur dari suatu variabel laten seharusnya berkorelasi tinggi. Validitas konvergen dipenuhi jika pengukuran dua indikator yang berbeda terhadap satu konstruk yang sama memperoleh skor nilai korelasi yang tinggi (Hartono, 2008). Validitas konvergen dapat diterima apabila nilai loading factor $\geq 0,5$ (Hair et.al, 1998). Menurut Ghozali (2018), nilai loading factor 0,5 s.d. 0,6 masih dapat diterima. Pada aplikasi Smart PLS, indikator dikatakan valid jika nilai validitas konvergen $\geq 0,7$.

Validitas diskriminan berkaitan dengan prinsip dasar bahwa indikator-indikator pengukur atas suatu variabel laten yang berbeda seharusnya tidak mempunyai korelasi tinggi. Validitas diskriminan terpenuhi jika pengukuran dua variabel laten yang berbeda oleh dua indikator yang berbeda tidak menghasilkan korelasi tinggi. Pengukuran validitas diskriminan ditunjukkan dengan nilai Average Variance Extracted (AVE), dimana validitas terpenuhi jika AVE dari varian rata-rata yang diekstraksi lebih tinggi daripada korelasi yang terjadi antara variabel laten yang ada (Kock and Lynn, 2012). Menurut Chin (1995) dan Ghozali (2018), model memenuhi validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE setiap variabel konstruk (laten) lebih besar dari pada korelasi antara variabel konstruk (laten).

Hasil pengujian validitas konvergen dapat dilihat pada output outer loadings sebagaimana terdapat di tabel 5.

Tabel 5
Outer Loading-Matrix

	Tax Incentive	Taxpayer Satisfaction	Trust in Authority	Voluntary Tax Compliance
TI_1	0.903			
TI_2	0.763			
TI_3	0.890			
TiA_1			0.884	
TiA_2			0.780	
TiA_3			0.881	
TiA_4			0.835	
TpS_1		0.893		
TpS_2		0.884		
TpS_3		0.821		
TpS_4		0.852		
TpS_5		0.877		
VTC_1				0.789
VTC_2				0.796
VTC_3				0.893
VTC_4				0.821
VTC_5				0.840

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa semua indikator memiliki nilai loading factor lebih dari 0,5 sehingga dapat dilakukan analisis lebih lanjut. Hasil pengujian validitas diskriminan dapat dilihat dari output Discriminant Validity-Fornell Larcker Criterion pada software Smart PLS sebagaimana terdapat pada tabel 6.

Discriminant Validity-Fornell Larcker Criterion

	Tax Incentive	Taxpayer Satisfaction	Trust in Authority	Voluntary Tax Compliance
Tax Incentive	0.854			
Taxpayer Satisfaction	0.559	0.866		
Trust in Aunthority	0.660	0.729	0.846	
Voluntary Tax Compliance	0.557	0.668	0.728	0.829

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa nilai akar AVE dari masing-masing variabel konstruk Insentif Pajak, Kepuasan Wajib Pajak, Kepercayaan kepada Otoritas dan Kepatuhan Pajak Sukarela lebih besar daripada nilai korelasi antar variabel konstruk, sehingga memenuhi persyaratan validitas diskriminan.

Pengujian Realibilitas

Realibilitas menunjukkan bahwa suatu indikator akan cenderung konsisten mendapatkan respon atau jawaban yang sama apabila digunakan untuk mengukur variabel yang sama pada lokasi yang berbeda. Tujuan pengujian realibilitas adalah untuk mengetahui konsistensi dari indikator-indikator pertanyaan dalam kuesioner penelitian, dimana apabila indikator tersebut digunakan kembali untuk mengukur gejala yang sama akan memberikan hasil yang konsisten sama (Putka and Sackett, 2010). Hasil pengukuran realibilitas ditunjukkan dengan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach alpha $\geq 0,61$ (Dahlan et.al, 2014) atau nilai Composite Relabilitynya $\geq 0,7$ (Nunally and Bernstein, 1994; Kock (2013). Biasanya nilai Composite Reliability akan lebih besar daripada Cronbach's Alpha (Fornell and Lacker, 1981). Hasil pengujian realibilitas dapat dilihat dari output Construct Reliability and Validity software Smart PLS, sebagaimana terdapat pada tabel 7.

Tabel 7
Construct Reliability and Validity

Variabel	Cronbach's Aplha	Composite Reliability	Cut of Value	Keterangan
Tax Incentive	0.811	0.890	≥ 0.7	Reliabel
Taxpayer Satisfaction	0.917	0.937	≥ 0.7	Reliabel
Trust in Aunthority	0.868	0.909	≥ 0.7	Reliabel
Voluntary Tax Compliance	0.886	0.916	≥ 0.7	Reliabel

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa nilai Cronbach's Aplha dan Composite Reliability semua variabel di atas 0,7 yang berarti bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

Model Struktural (Inner Model)

Model struktural bertujuan untuk memprediksi hubungan sebab akibat (kausalitas) diantara variable konstruk (laten) yang dibangun oleh suatu teori.

Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan (korelasi) antara variabel independen dalam sebuah model regresi (Ghozali, 2018). Multikolinearitas dalam SEM-PLS diukur dengan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai VIF ≥ 5 maka diindikasikan terdapat multikolinearitas antar variabel konstruk (Sarstedt et.al, 2017). Hasil pengujian ditunjukkan dengan output Collineary Statistic (VIF) sebagaimana terdapat dalam tabel 8.

Collineary Statistic (VIF) – Inner VIF Values

Variabel	Trust in Authority	Cut of Value	Keterangan
Tax Incentive	1.456	≤ 5	Tidak ada Multikolinearitas
Taxpayer Satisfaction	1.456	≤ 5	Tidak ada Multikolinearitas

Berdasarkan tabel 8 tersebut, diketahui bahwa semua variabel independen pada penelitian ini terbebas dari multikolinearitas.

Koefisien Determinasi (R Square)

Pengujian koefisien determinasi atau R Square bertujuan untuk mengetahui besarnya proporsi variasi suatu variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Semakin besar nilai R^2 , semakin baik variabel independen dalam mengukur dan menjelaskan variabel dependen. Menurut Sugiono (2014), kriteria nilai R square dikatakan baik jika $\geq 0,6$. Hasil pengujian koefisien determinasi atau R^2 dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9
Koefisien Determinasi-R Square

Variabel	R Square
Trust in Authority	0.624
Voluntary Tax Compliance	0.575

Berdasarkan tabel 9, diketahui bahwa variabel Kepercayaan kepada Otoritas dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel Insentif Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak sebesar 62,40% dan selisihnya sebesar 37,60% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diuji dalam penelitian. Variabel Kepatuhan Pajak Sukarela dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel Insentif Pajak, Kepuasan Wajib Pajak dan Kepercayaan kepada Otoritas sebesar 57,50% dan selisihnya sebesar 42,50% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diuji dalam penelitian.

Model Fit

Model Fit menggambarkan kecocokan dan kebaikan model untuk kepentingan penelitian yaitu adanya kesesuaian hubungan atau korelasi antara variabel yang diobservasi. Persyaratan pemenuhan model fit adalah nilai Standardized Root Mean Square (SRMR) harus $< 0,05$ (Cangur and Ercan, 2015) atau untuk Smart PLS adalah nilai SRMR < 0.10 atau < 0.08 , Nilai RMS Theta atau Root Mean Square Theta $< 0,102$ dan nilai Normal Fit Index (NFI) $> 0,9$. Namun demikian menurut Haryono (2017), model yang dibangun dianggap sudah fit apabila nilai loading factor pada setiap indikator pada outer loading bernilai $> 0,7$. Hasil pengujian Model Fit adalah sebagaimana terdapat pada tabel 10.

Tabel 10
Model Fit

Parameter Model Fit	Nilai
Standardized Root Mean Square (SRMR)	0.114
Root Mean Square Theta (RMS Theta)	0.266
Normal Fit Index (NFI)	0.560

Berdasarkan tabel 10, diketahui bahwa untuk pemenuhan persyaratan model fit pada software Smart PLS, model penelitian belum memenuhi persyaratan sebagai suatu model ideal untuk menjelaskan hubungan antara variabel yang diukur. Namun berdasarkan pendapat Haryono (2017), model sudah dapat dianggap fit atau sesuai karena semua nilai loading factor pada pengujian validitas konvergen-outer loading sudah di atas 0,7.

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Pengujian hipotesis pengaruh langsung dilakukan dengan melihat nilai signifikansi variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen dikatakan berpengaruh jika nilai T Statistiknya $> 1,96$ dan p value di bawah $0,05$. Hasil pengujian pengaruh langsung dapat dilihat pada output *Path Coefficients* sebagaimana terdapat dalam tabel 11.

Tabel 11
Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung-Path Coefficients

Variabel	Original Mean	T Statistic	P Value	Kesimpulan Hipotesis
Tax Incentive -> Trust in Authority	0.366	1.789	0.074	H2 ditolak
Tax Incentive -> Voluntary Tax Compliance	0.098	0.540	0.589	H1 ditolak
Taxpayer Satisfaction -> Trust in Authority	0.524	3.043	0.002	H4 diterima
Taxpayer Satisfaction -> Voluntary Tax Compliance	0.275	1.342	0.180	H3 ditolak
Trust in Authority -> Voluntary Tax Compliance	0.463	2.010	0.045	H5 diterima

Berdasarkan tabel 11, dapat disimpulkan beberapa hasil sebagai berikut:

- Nilai T statistik variabel Insentif Pajak terhadap variabel Kepatuhan Pajak Sukarela sebesar $0,540$ atau dibawah $1,96$ dengan nilai p value sebesar $0,589$ ($> 0,05$) artinya Insentif Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak, sehingga hipotesis 1 ditolak. Hasil ini memperkuat hasil penelitian Dewi et.al (2020), dimana insentif pajak yang diberikan oleh pemerintah tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.
- Nilai T statistik variabel Insentif Pajak terhadap variabel Kepercayaan kepada Otoritas sebesar $1,789$ atau dibawah $1,96$ dengan nilai p value sebesar $0,074$ ($> 0,05$), yang berarti bahwa Insentif Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepercayaan kepada Otoritas, sehingga hipotesis 2 ditolak.
- Nilai T statistik variabel Kepuasan Wajib Pajak atas program BDS terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela sebesar $1,342$ atau dibawah $1,96$ dengan nilai p value $0,180$ ($> 0,05$), yang berarti bahwa Kepuasan Wajib Pajak atas program BDS tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela, sehingga hipotesis 3 ditolak. Hasil ini sesuai dengan penelitian Putranto dan Ariani (2020), walaupun terdapat perbedaan aspek atas BDS yang diteliti.
- Nilai T statistik variabel Kepuasan Wajib Pajak atas program BDS terhadap Kepercayaan kepada Otoritas sebesar $3,043$ atau di atas $1,96$ dengan nilai p value $0,002$ ($< 0,05$) yang berarti bahwa Kepuasan Wajib Pajak atas program BDS berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan kepada Otoritas, sehingga hipotesis 4 diterima. Hasil ini sesuai dengan penelitian oleh Danesh et.al (2012).
- Nilai T statistik Variabel Kepercayaan kepada Otoritas terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela sebesar $2,010$ atau di atas $1,96$ dengan nilai p value $0,045$ ($< 0,05$) yang berarti Kepercayaan kepada Otoritas berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela, sehingga hipotesis 5 diterima. Hasil ini sesuai dengan penelitian Serim dan Yağanoğlu (2017), Rahma (2019), Octavianny (2019) dan Latief et.al (2020).

Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung dilakukan dengan melihat hasil output Specific Indirect Effect software Smart PLS, sebagaimana terdapat pada tabel 12.

Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung-Specific Indirect Effects

Variabel	Original Mean	T Statistic	P Value	Kesimpulan Hipotesis
Tax Incentive -> Trust in Authority -> Voluntary Tax Compliance	0.169	1.486	0.138	H6 ditolak
Taxpayer Satisfaction -> Trust in Authority -> Voluntary Tax Compliance	0.243	1.558	0.120	H7 ditolak

Berdasarkan tabel 12, dapat diketahui bahwa nilai *p value* pengaruh Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela dengan variabel Kepercayaan kepada Otoritas sebagai mediasi adalah sebesar 0,138 (> 0,05), yang berarti Kepercayaan kepada Otoritas tidak memediasi pengaruh Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela. Demikian juga nilai *p value* pengaruh Kepuasan Wajib Pajak atas program BDS terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela dengan variabel Kepercayaan kepada Otoritas sebagai mediasi adalah sebesar 0,120 (> 0,05), yang berarti Kepercayaan kepada Otoritas tidak memediasi pengaruh Kepuasan Wajib Pajak atas program BDS terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dan pengolahan data, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Statistik diskriptif atas hasil kuesioner menunjukkan bahwa persepsi Insentif Pajak, Kepuasan Wajib Pajak terhadap program *Business Development Service*, Kepercayaan terhadap Otoritas dan Kepatuhan Pajak Sukarela mendapatkan tanggapan rata-rata sangat baik oleh responden.
2. Insentif Pajak maupun Kepuasan Wajib Pajak atas program *Business Development Service* (BDS) tidak berpengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela, yang dimediasi Kepercayaan kepada Otoritas.
3. Kepuasan Wajib Pajak atas program *Business Development Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan kepada Otoritas.
4. Kepercayaan kepada Otoritas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela, dimana hal ini mengokohkan kembali secara empiris teori *Slippery Slope Framework*.
5. Program Direktorat Jenderal Pajak untuk UMKM yaitu Insentif Pajak dan *Business Development Service* belum mampu membentuk dimensi Kepercayaan kepada Otoritas untuk dapat meningkatkan Kepatuhan Pajak Sukarela Wajib Pajak UMKM berdasarkan teori *Slippery Slope Framework*.

Keterbatasan dan Peluang Penelitian Masa Depan

Penelitian hanya dilakukan terhadap Wajib Pajak UMKM yang telah diberikan program *Business Development Service* di KPP Pratama Purbalingga dengan jumlah sampel yang kecil. Variabel determinan atas kepatuhan pajak hanya menggunakan dua variabel yang diambil dari program khusus Direktorat Jenderal Pajak untuk sektor UMKM. Pengujian hipotesis sebaiknya dilakukan kembali dengan sampel yang lebih besar dan dikombinasikan dengan metode campuran (kuantitatif dan kualitatif) untuk mendapatkan hasil penelitian yang *robust* dan memberikan kontribusi yang berguna. Pengembangan determinan kepatuhan pajak berdasarkan teori *Slippery Slope Framework* maupun teori lainnya masih perlu dilakukan lebih lanjut untuk studi di masa mendatang. Isu kontemporer potensial untuk pengembangan determinan kepatuhan pajak diantaranya adalah faktor adopsi teknologi dan sistem informasi, komunikasi, dan *business intelligence*. Kedepannya, kepatuhan pajak juga harus mempertimbangkan keterlibatan dan dukungan pihak ketiga selain otoritas dan Wajib Pajak yaitu instansi, lembaga, asosiasi dan pihak lainnya yang relevan melalui bentuk sinergi dan regulasi.

REFERENSI

- Akhmad, K. A., Karsidi, R., Rahayu, E. S., & ... (2018). The role of government policy in SMEs facilitating institutions in Indonesia: A case study on business development services provider. *ASIAN JOURNAL FOR*
<https://ejournal.unib.ac.id/index.php/ajps/article/viewFile/4897/2676>.
- Alfina, Z., & Diana, N. (2021). Pengaruh Insentif Perpajakan Akibat Covid-19, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan

<http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/jra/article/view/10556>.

- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). *Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis Journal of Public Economics*, 1: 323. 338.
- Andreoni, J., Erard, B., & Feinstein, J. (1998). Tax compliance. *Journal of Economic Literature*.
<https://www.jstor.org/stable/2565123>.
- ANDRIANI, E. (2018). *PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN, PERSEPSI, DAN TINGKAT KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR*
repository.stiesia.ac.id. <https://repository.stiesia.ac.id/id/eprint/862/>
- Aprilia, E. (2021). *Pengaruh Insentif Pajak, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Kepuasan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Sidoarjo*.
eprints.perbanas.ac.id. <http://eprints.perbanas.ac.id/7799/>
- Arham, A., & Firmansyah, A. (2021). The role of behavioral theory in the research of msme tax compliance in Indonesia. *Riset*. <https://ejournal.ibik.ac.id/index.php/riset/article/view/71>.
- Bank, W. (2001). *Business Development Services for Small Enterprises: Guiding Principles for Donor Intervention*. The World Bank Washington, DC.
- Batrancea, L., Nichita, A., Olsen, J., Kogler, C., & ... (2019). Trust and power as determinants of tax compliance across 44 nations. *Journal of Economic*
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167487019301746>.
- Berry, L. Zeithaml, V., Parasuraman, A.(1990) *The Service-Quality Puzzle. Business Horizons*
- Bodea, C., & LeBas, A. (2016). The origins of voluntary compliance: attitudes toward taxation in urban Nigeria. *British Journal of Political Science*.
<https://www.cambridge.org/core/journals/british-journal-of-political-science/article/origins-of-voluntary-compliance-attitudes-toward-taxation-in-urban-nigeria/B329765F56BB1928FF520C36BE608CB4>.
- Chin, W. W. (1995). Partial Least Squares is to LISREL as Principal Components Analysis is to Common Factor Analysis. *Technology Studies*, 2, 315-319.
- Dahlan, Sopiudin (2014). *Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan Edisi 6*. Jakarta, Salemba Medika.
- Damayanti, T. W., & Martono, S. (2018). Taxpayer compliance, trust, and power. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*. <https://smartlib.umri.ac.id/assets/uploads/files/2c0ae-260865-taxpayer-compliance-trust-and-power-f45ca161.pdf>.
- Danesh, S. N., Nasab, S. A., & Ling, K. C. (2012). The study of customer satisfaction, customer trust and switching barriers on customer retention in Malaysia hypermarkets. *International Journal of* <https://pdfs.semanticscholar.org/d2f3/c82ad3b1893bfeb6ac9ab5175a41fd6be468.pdf>
- Devos, K. (2005). The Attitudes of Tertiary Students on Tax Evasion and the Penalties for Tax Evasion: A Pilot Study and Demographic Analysis. *EJTR*. https://heinonline.org/hol-cgi-bin/get_pdf.cgi?handle=hein.journals/ejotaxrs3%5C§ion=17.
- Dewi Syanti, Widyasari, N. (2020). Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan. *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 9(2), 108–124.
- Dijke, M. Van, & Verboon, P. (2010). Trust in authorities as a boundary condition to procedural fairness effects on tax compliance. *Journal of Economic Psychology*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167487009001068>.
- Direktorat Jenderal Pajak (2016). Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2015: 23,52,78.
- Direktorat Jenderal Pajak (2017). Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2016: 29-31.

- Direktorat Jenderal Pajak (2018). Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2017: 58,70.
- Direktorat Jenderal Pajak (2019). Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2018: 11, 64.
- Direktorat Jenderal Pajak (2020). Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2019: 9, 62, 72.
- Direktorat Jenderal Pajak (2021). Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2020: 57-58.
- Direktorat Jenderal Pajak (2022). Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2021, 32-34.
- Fauziati, P., Husna, N., & ... (2021). Pengaruh Pendidikan, Trust, dan Power terhadap Kepatuhan Pajak. *Edukasi: Jurnal ...* <http://journal.ikipgriptk.ac.id/index.php/edukasi/article/view/2333>.
- Fornell, C.D., & Larcker, D.F. (1981). Discriminant Validity Assessment: Use of Fornell & Larcker criterion versus HTMT Criterion. *Journal of Physics: Conference Series PAPER*, 890, 6.
- Hair et al., (1998), *Multivariate Data Analysis, Fifth Edition*, Prentice Hall, Upper Saddle River: New Jersey.
- Hakim, Z., Handajani, L., & Inapty, B. A. (2017). Voluntary Tax Compliance Wajib Pajak Perusahaan Perhotelan: Determinan, Kepercayaan Dan Kekuasaan Legitimasi. *Jurnal Akuntansi*. <http://ecojoin.org/index.php/EJA/article/view/198>.
- Haniv, M. (2020). MODEL PENGARUH COOPERATIVE COMPLIANCE TERHADAP KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *Simposium Nasional Keuangan Negara*. <https://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/snkn/article/view/597>.
- HARDIYANTI, R. (2020). *PENGARUH PROGRAM BUSSINESS DEVELOPMENT SERVICES TERHADAP PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA KECIL DAN MENENGAH ...* eprints.ummetro.ac.id. [http://eprints.ummetro.ac.id/513/3/BAB I.pdf](http://eprints.ummetro.ac.id/513/3/BAB%20I.pdf).
- Haryono, Siswoyo. (2017). Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Dengan AMOS LISREL PLS. Luxima Metro Media.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Imamah, N. (2008). Peranan Business Development Service dalam Pengembangan Usaha Kecil Menengah di Wedoro Centre Waru Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. <https://ojs.petra.ac.id/ojsnew2/index.php/man/article/view/17043>
- James, S., & Alley, C. (2002). *Tax compliance, self-assessment and tax administration*. ore.exeter.ac.uk. <https://ore.exeter.ac.uk/repository/bitstream/handle/10036/47458/james2.pdf>.
- James, S., & C. Alley. (2004). Tax Compliance, Self Assessment and Tax Administration. *Journal of Financial and Management in Public Services*. 2(2), 27-42.
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di *Tax \& Accounting Review*. <http://publication.petra.ac.id/index.php/akuntansi-pajak/article/view/441>.
- Kastlunger, B., Lozza, E., Kirchler, E., & ... (2013). Powerful authorities and trusting citizens: The Slippery Slope Framework and tax compliance in Italy. *Journal of Economic ...* <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167487012001444>.
- KemenkopUKM (2022). Laporan Kinerja Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Tahun 2021.
- Khuzaimah, N., & Hermawan, S. (2018). Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JIATAX (Journal of Islamic ...* <http://journal.umg.ac.id/index.php/tiaa/article/view/447>.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The "slippery slope" framework. *Journal of Economic Psychology*.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S016748700700044X>.

- Kock, N., and G. S. Lynn. (2012). Lateral Collinearity and Misleading Results in Variance-Based SEM: An Illustration and Recommendations. *Journal of the Association for Information Systems* 13 (7):546-580.
- Koesharawati, S., Afifudin, A., & Hariri, H. (2022). EFEKTIFITAS PELAKSANAAN BUSINESS DEVELOPMENT SERVICES (BDS) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM (Studi kasus pada UMKM yang *Jurnal Ilmiah Riset*
<http://riset.unisma.ac.id/index.php/jra/article/view/15097>.
- Kogler, C., Batrancea, L., Nichita, A., Pantya, J., & ... (2013). Trust and power as determinants of tax compliance: Testing the assumptions of the slippery slope framework in Austria, Hungary, Romania and Russia. *Journal of Economic*
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167487012001109>.
- Komara, A. dkk. 2020. Pajak 4.0. Tantangan dan Dinamika Perpajakan di Tengah Revolusi Industri Digital dari Kacamata Akademisi dan Praktisi. Kontan Publishing. Jakarta
- Kotler, P., & Lee, N. (2015). *Social marketing: Changing behaviors for good*. SAGE Publications, Incorporated.
- Khusnaini (2014), *Improving Voluntary of Small Business Owners Through Tax Education: Business Development Service (BDS) Model*, <https://www.business.unsw.edu.au/About-Site/Schools-Site/Taxation-Business-Law-Site/Documents/18-Khusnaini-ATTA2018.pdf> (accessed on 27 March 2022).
- Latief, S., Zakaria, J., & Mapparenta, M. (2020). Pengaruh kepercayaan kepada pemerintah, kebijakan insentif pajak dan manfaat pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *CESJ: Center Of Economic* <http://jurnal.fe.umi.ac.id/index.php/CESJ/article/view/581>.
- Leong, Z. Y., Lee, T. H., & Teoh, M. T. T. (2020). Tax Compliance and Tax Incentive: An Investigation of SMEs During the Covid-19 Period. *International Journal of*
https://m.merogostar.com/papers_submitted/8010/tax-compliance-and-tax-incentive-an-investigation-of-smes-during-the-covid-19-period.pdf.
- Money.kompas.com (2021, 16 September). Menkop: Kontribusi Pajak UMKM Masih Sangat Rendah. Diakses pada 15 Desember 2021, dari <https://money.kompas.com/read/2021/09/16/191249026/menkop-kontribusi-pajak-umkm-masih-sangat-rendah>.
- Melese, D. (2013). Investment Incentives in Ethiopia. Retrieved from.<https://www.2merkato.com/articles/investment/2480-investment-incentives-in-ethiopia>
- Mukhlis, I., & Simanjutak, T. H. (2011). Pentingnya Kepatuhan Pajak Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Hidup Masyarakat. *Maksi*.
<https://www.neliti.com/publications/220282/pentingnya-kepatuhan-pajak-dalam-meningkatkan-kesejahteraan-hidup-masyarakat>.
- Norhermaya, Y. A., & Soesanto, H. (2016). Analisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan untuk meningkatkan minat beli ulang (studi pada online store lazada. co. id). *Diponegoro Journal of*
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/14952>.
- Nunnally, J.C. and Bernstein, I.H. (1994) The Assessment of Reliability. *Psychometric Theory*, 3, 248-292.
- Octavianny, P. (2019). *Pengaruh religiusitas, kepercayaan pada aparat, tingkat pendidikan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan pajak/Priscilla Octavianny*. repository.um.ac.id.
<http://repository.um.ac.id/id/eprint/98721>.

- Oecd.org. <https://www.oecd.org/tax/tax-policy/revenue-statistics-asia-and-pacific-indonesia.pdf> (accessed on 22 March 2022).
- Okeyo, W. O., Gathungu, J., & Kâ, P. (2014). The impact of business development services on entrepreneurial orientation and performance of small and medium enterprises in Kenya. *International Journal of Business* <https://ideas.repec.org/a/mir/mirbus/v4y2014i7p38-49.html>.
- Organisation for Economic Cooperation and Development (2020). Strategic Planning: Supporting SMEs to Get Tax Right Series. Forum on Tax Administration, 52-53.
- Putka, D. J., & Sackett, P. R. (2010). Reliability and validity. In J. L. Farr & N. T. Tippins (Eds.), *Handbook of employee selection* (pp. 9–49). Routledge/Taylor & Francis Group.
- Putranto, P., & Ariani, M. (2020). Coaching MSMEs through the Business Development Services Program. *PARAHITA: Jurnal Pengabdian Kepada* <http://parahita.web.id/index.php/parahita/article/view/37>.
- Putri, N. J. P. (2020). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Terkait Pemberian Insentif Pajak dalam PP Nomor 23 Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/6681>.
- Rachmawati, N. A., & Ramayanti, R. (2016). Manfaat Pemberian Insentif Pajak Penghasilan dalam Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi* <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAEMB/article/view/75>.
- Radityo, D., Kalangi, L., & ... (2019). Pengujian model kepatuhan pajak sukarela pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. ... *RISSET AKUNTANSI DAN* <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/goodwill/article/view/26623>.
- Rahma, M. (2019). Transparansi Pajak dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei pada Wajib Pajak Kota DKI Jakarta). *Jurnal Buana Akuntansi*. <http://journal.ubpkarawang.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/632>.
- Ratmono, D. (2014). Model kepatuhan perpajakan sukarela: peran denda, keadilan prosedural, dan kepercayaan terhadap otoritas pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing Indonesia*. <https://journal.uui.ac.id/JAAI/article/view/4212>.
- Saptati, Reni. (2020, November). Segarkan Energi UMKM. *Media Keuangan*, Volume XV No.158, 12-17.
- Sari, E. P., & Mangoting, Y. (2014). Pengaruh Keadilan dan Komunikasi Terhadap Kepatuhan Sukarela Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Tax & Accounting Review*. <http://publication.petra.ac.id/index.php/akuntansi-pajak/article/view/3102>
- Sari, L. R. W., & Hermanto, S. B. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keadilan Prosedural, Sanksi Pajak, dan Moral Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset* <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/download/2790/2800>.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2017). Partial least squares structural equation modeling. *Handbook of Market Research*. https://www.researchgate.net/profile/Marko-Sarstedt/publication/353452600_Partial_Least_Squares_Structural_Equation_Modeling/links/60ff25611e95fe241a8e6e4c/Partial-Least-Squares-Structural-Equation-Modeling.pdf
- Sekaran, U & Roger B. (2013). *Research Methods for Business*. United Kingdom. John Wiley & Sons Ltd
- Serim, N., & Yağanoğlu, N. Y. (2017). *Good governance and tax compliance: An ordered probit application in Çanakkale*. acikerisim.lib.comu.edu.tr. <http://acikerisim.lib.comu.edu.tr:8080/xmlui/handle/COMU/1791>.
- Sugiono, (2009), *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Bandung. Alfabeta.
- Suharto, S. (2011). Pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Derivatif*:

Jurnal Manajemen. <http://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JM/article/view/117>
 Wahl, I., Kastlunger, B., & Kirchler, E. (2010). Trust in authorities and power to enforce tax compliance: An empirical analysis of the "Slippery Slope Framework." *Law & Policy*. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9930.2010.00327.x>
 Wenzel, M. (2004). The social side of sanctions: Personal and social norms as moderators of deterrence. *Law and Human Behavior*. <https://doi.org/10.1023/b:lahu.0000046433.57588.71>
 Yanah. (2013). The Impact of Administrative Sanction and Understanding of Income Tax Law On Corporate Taxpayer's Compliance. *The International Journal of Social Sciences*, 12(1), 55–75.

Lampiran - Output Model Penelitian dengan Nilai Koefisien dan Factor Loading

