

Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Melalui Tarif Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak di Kelurahan Sudiang

Increasing MSME Taxpayer Compliance Through Tax Rates and Tax Service Quality in Sudiang Village

Darmawati¹, Andi Tenriawaru², Yudi Satria³

^{1,2,3}Akuntansi, STIE Makassar Maju

¹darma86mahardhika@gmail.com, ²tenriaaww@gmail.com*, ³yudisatria669@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini melihat apakah tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM. Tujuan penelitian Adalah menganalisis pengaruh tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kelurahan Sudiang, Kota Makassar. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 88 pelaku UMKM. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh parsial dan simultan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Secara simultan, kedua variabel juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai F hitung sebesar 140,570 dan signifikansi <0,001. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,768 menunjukkan bahwa 76,8% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa persepsi tarif pajak yang wajar serta pelayanan pajak yang responsif dan berkualitas mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM. Oleh karena itu, upaya pemerintah dalam menjaga struktur tarif yang adil dan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan menjadi strategi penting untuk mendorong kepatuhan sekaligus mendukung pertumbuhan UMKM di tingkat lokal.

Kata kunci: tarif pajak, kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak, UMKM.

Abstract

This research looks at whether tax rates and the quality of tax services influence increasing MSME taxpayer compliance. The aim of the research is to analyze the influence of tax rates and the quality of tax services on taxpayer compliance for Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) in Sudiang District, Makassar City. The research used a quantitative approach with data collection techniques through questionnaires distributed to 88 MSMEs. Data analysis was carried out using multiple linear regression to test partial and simultaneous influences between variables. The research results show that tax rates and tax service quality partially have a positive and significant effect on MSME taxpayer compliance. Simultaneously, the two variables also have a significant effect on taxpayer compliance with a calculated F value of 140.570 and a significance of <0.001. The coefficient of determination (R^2) value of 0.768 indicates that 76.8% of the variation in taxpayer compliance can be explained by tax rates and the quality of tax services, while the remainder is influenced by other factors outside the research model. These findings confirm that the perception of reasonable tax rates and responsive and quality tax services can increase MSME taxpayer compliance. Therefore, the government's efforts to maintain a fair tariff structure and improve the quality of tax services are important strategies to encourage compliance while supporting the growth of MSMEs at the local level.

Keywords: tax rates, quality of tax services, taxpayer compliance, MSMEs.

Korespondensi Email : tenriaaww@gmail.com

Digital Object Identifier : 10.59903/ebusiness.v6i1.381

Diterima Redaksi : 29-04-2025 | **Selesai Revisi** : 06-01-2026 | **Diterbitkan Online** : 30-06-2026

1. Pendahuluan

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang berperan penting dalam mendukung pembangunan dan penyediaan layanan publik. Dalam konteks Indonesia, sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki kontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional, namun tingkat kepatuhan pajaknya masih menjadi tantangan. Berbagai faktor seperti keterbatasan pemahaman perpajakan, persepsi terhadap beban tarif pajak, serta kualitas pelayanan pajak yang belum optimal memengaruhi perilaku kepatuhan pelaku UMKM. Kondisi ini juga terlihat pada UMKM di Kelurahan Sudiang, Kota Makassar, di mana masih terdapat kendala dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang berpotensi menghambat optimalisasi penerimaan pajak daerah.

Banyak pelaku UMKM belum sepenuhnya memahami kewajiban perpajakan mereka. Kompleksitas regulasi, beban administratif, dan persepsi terhadap ketidakadilan tarif pajak menjadi hambatan utama dalam meningkatkan kepatuhan. Selain itu, beberapa penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti pemahaman perpajakan, religiusitas, dan motivasi internal turut mempengaruhi perilaku wajib pajak. Banyak yang masih merasa bahwa regulasi pajak itu rumit dan memberatkan, terutama terkait dengan tarif pajak yang dianggap kurang proporsional dengan kemampuan usaha mereka. Di samping itu, kualitas pelayanan pajak yang dinilai kurang optimal turut memperburuk tingkat kepatuhan, karena pelaku UMKM merasa kurang mendapatkan bimbingan dan informasi yang memadai. Sangat penting untuk melakukan sosialisasi, perbaikan kualitas pelayanan pajak, dan pendampingan yang lebih intensif agar pelaku UMKM memahami betapa pentingnya pajak untuk mendukung pembangunan daerah.

Literatur perpajakan menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor ekonomi dan institusional, khususnya tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak. Tarif pajak yang dianggap adil dapat meningkatkan kepatuhan, sementara tarif yang dipersepsikan memberatkan berpotensi menurunkan motivasi wajib pajak. Selain itu, kualitas pelayanan pajak yang mencakup keandalan, responsivitas, dan kemudahan akses informasi terbukti mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan wajib pajak. Meskipun demikian, temuan penelitian sebelumnya masih menunjukkan hasil yang beragam, sehingga diperlukan kajian lebih lanjut dalam konteks lokal.

Penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan empiris terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak UMKM, khususnya di tingkat daerah. Inkonsistensi hasil penelitian terdahulu serta kondisi nyata UMKM di Kelurahan Sudiang yang masih menghadapi tantangan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi otoritas pajak dalam merumuskan kebijakan tarif dan strategi pelayanan yang lebih efektif guna meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak UMKM. Jika hal ini terus berlanjut, penerimaan pajak daerah yang seharusnya digunakan untuk pembangunan infrastruktur dan peningkatan pelayanan publik dapat terhambat.

Tarif pajak yang dikenakan pada UMKM dapat beragam, mulai dari tarif tetap yang memberikan kepastian biaya pajak yang harus dibayar, hingga tarif progresif yang lebih kompleks, di mana pajak yang dibayarkan meningkat seiring dengan bertambahnya penghasilan. Variasi ini menciptakan tantangan tersendiri bagi pelaku UMKM, karena tidak semua dari mereka memiliki pemahaman yang cukup tentang struktur pajak yang berlaku. Banyak UMKM merasa terbebani oleh tarif yang tinggi, yang dapat menciptakan persepsi bahwa pajak merupakan penghalang dalam pengembangan usaha mereka. Ketika tarif pajak dirasa terlalu tinggi, banyak pelaku usaha kecil menjadi kurang termotivasi untuk melaporkan pendapatan mereka secara akurat. Apabila pajak dianggap tidak adil maka dapat menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak, hal ini dipengaruhi karena mereka merasa imbalan yang didapatkan tidak sepadan dengan kontribusi yang diberikan.

Fakta-fakta ini menunjukkan bahwa kepatuhan pajak UMKM masih menjadi masalah yang sulit di berbagai wilayah. Sebagai bagian dari ekonomi nasional, UMKM seringkali menghadapi kesulitan dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Tarif pajak yang dianggap memberatkan dan layanan pajak yang belum sepenuhnya optimal adalah tiga komponen utama yang memengaruhi kepatuhan pajak UMKM. Banyak usaha kecil dan menengah (UMKM) percaya tarif pajak yang tinggi dapat mengurangi keuntungan bisnis mereka, sehingga mereka cenderung menghindari atau menunda pembayaran pajak.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kelurahan Sudiang, Kota

Makassar. Secara khusus, penelitian ini menguji pengaruh masing-masing variabel secara parsial serta pengaruh keduanya secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman empiris mengenai determinan kepatuhan pajak UMKM sekaligus menjadi dasar rekomendasi kebijakan perpajakan yang lebih adil dan responsif.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif yang bertujuan menguji pengaruh tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Sudiang, Kota Makassar, dengan objek penelitian pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang memiliki kewajiban perpajakan. Populasi penelitian adalah seluruh pelaku UMKM di wilayah tersebut, sedangkan penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria UMKM yang aktif menjalankan usaha dan memiliki kewajiban perpajakan. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh 88 responden sebagai sampel penelitian. Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert lima poin untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel penelitian.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari tarif pajak (X_1) dan kualitas pelayanan pajak (X_2), sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Sebelum dilakukan analisis, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas guna memastikan kelayakan alat ukur. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi untuk memastikan model regresi memenuhi persyaratan statistik. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh parsial maupun simultan antarvariabel, dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

Model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Persamaan tersebut menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak (Y) dipengaruhi oleh konstanta (α), koefisien regresi tarif pajak (β_1), dan koefisien regresi kualitas pelayanan pajak (β_2), serta kesalahan pengganggu (ε). Konstanta (α) menunjukkan nilai kepatuhan wajib pajak ketika variabel independen dianggap konstan, sedangkan koefisien β_1 dan β_2 menggambarkan besarnya perubahan kepatuhan wajib pajak akibat perubahan masing-masing variabel independen. Variabel X_1 merepresentasikan persepsi wajib pajak terhadap tarif pajak yang berlaku, sementara X_2 menggambarkan persepsi terhadap kualitas pelayanan pajak yang diterima. Nilai ε menunjukkan faktor lain di luar model penelitian yang turut memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk melihat pengaruh parsial, uji F untuk pengaruh simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk menilai kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak UMKM.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil pengolahan data menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Berdasarkan output SPSS, diperoleh hasil estimasi koefisien regresi pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien (B)	t hitung	Sig.
Konstanta	-5.200	-2.970	0,004

Tarif Pajak (X_1)	0,478	8,668	<0,01
Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)	0,612	13,320	<0,01

Sumber: data diolah dengan SPSS

Tabel tersebut menunjukkan bahwa tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak memiliki koefisien positif. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan persepsi tarif pajak yang wajar serta kualitas pelayanan pajak yang lebih baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM.

3.2. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak di Kelurahan Sudiang Kota Makassar.

Tabel 2. Hasil Uji t

variabel	t hitung	Sig.	keterangan
Tarif Pajak (X_1)	8,668	1,662	Signifikan
Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)	13,320	1,662	signifikan

Sumber: data diolah dengan SPSS

Hasil uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki nilai signifikansi < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

3.3 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh simultan tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai F hitung sebesar 140,570 dengan signifikansi < 0,05 menunjukkan bahwa tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

3.4 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 sebesar 0,768 menunjukkan bahwa 76,8% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak, sedangkan 23,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

3.5 Pembahasan

Pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kelurahan Sudiang Kota Makassar

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada tabel koefisien, diketahui bahwa tarif pajak (X_1) berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Nilai t-hitung adalah 8,668, lebih besar dari nilai t-tabel 1,662, dan nilai signifikansi adalah 0,001. Ini menunjukkan bahwa tarif pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM di Kelurahan Sudiang, Kota Makassar.

Temuan ini mendukung teori agensi, di mana pemerintah (sebagai prinsipal) memiliki kewajiban untuk menetapkan kebijakan perpajakan yang adil, sementara wajib pajak (agen) menunjukkan kepatuhan jika mereka merasa tarif pajak yang dikenakan wajar dan sesuai kemampuan. Maka dari itu tarif pajak dianggap sesuai dan adil ketika masyarakat sadar tentang wajib pajak harus dilakukan secara disiplin.

Dalam konteks UMKM, yang sering kali memiliki keterbatasan modal dan manajemen, tarif pajak yang terlalu tinggi dapat menimbulkan beban psikologis dan finansial, sehingga menurunkan motivasi untuk melapor dan membayar pajak secara tepat waktu. Sebaliknya, tarif pajak yang proporsional dengan kemampuan usaha akan menciptakan rasa keadilan dan partisipasi sukarela.

Temuan ini memperkuat pandangan bahwa keadilan fiskal merupakan elemen penting dalam membentuk kepatuhan pajak, khususnya dalam sektor usaha kecil dan menengah yang menjadi tulang punggung ekonomi daerah.

Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak di Kelurahan Sudiang Kota Makassar

Variabel kualitas pelayanan pajak (X2) juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), seperti yang ditunjukkan oleh hasil uji parsial (uji t) pada tabel koefisien. Nilai t-hitung sebesar 13,320 jauh lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,662 dan nilai signifikansi sebesar 0,001, yang berarti lebih rendah dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM terhadap kewajiban perpajakan berkorelasi positif dengan tingkat pelayanan pajak yang mereka terima.

Hasil ini memperkuat asumsi bahwa kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang perpajakan, menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk sikap dan perilaku patuh dari masyarakat, termasuk pelaku UMKM. Kualitas pelayanan ini mencakup tidak hanya aspek administratif teknis, tetapi juga bagaimana petugas pajak memperlakukan wajib pajak secara profesional, ramah, dan menghargai waktu dan kebutuhan mereka.

Secara teoritis, temuan ini mendukung pandangan dari Lena Elitan & Lina Anatan (2015) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari beberapa dimensi utama, yaitu:

- Keandalan (*reliability*): kemampuan memberikan layanan secara konsisten dan akurat,
- Daya tanggap (*responsiveness*): kesiapan membantu dan merespons kebutuhan wajib pajak,
- Empati (*empathy*): perhatian dan pendekatan personal terhadap kondisi wajib pajak,
- Kepastian (*assurance*): rasa aman dan percaya terhadap informasi dan pelayanan yang diberikan,
- Tampilan fisik (*tangible*) seperti fasilitas kantor pelayanan yang mendukung.

Dalam praktiknya, ketika UMKM merasakan pelayanan pajak yang cepat, informatif, jelas, dan diberikan secara manusiawi, mereka akan merasa lebih dihargai sebagai bagian dari sistem negara. Perasaan dihargai ini secara psikologis berperan dalam meningkatkan loyalitas, rasa tanggung jawab, dan dorongan internal untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan.

Temuan ini juga sejalan dengan teori agensi, di mana pemerintah sebagai pihak principal berkewajiban memberikan pelayanan yang transparan dan komunikatif kepada agent (wajib pajak). Ketika komunikasi dua arah berjalan dengan baik — ditandai dengan petugas pajak yang mampu menjelaskan prosedur secara jelas, menjawab pertanyaan dengan cepat, serta memberikan perlakuan yang adil kepada semua wajib pajak — maka kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan akan meningkat. Kepercayaan ini pada gilirannya membentuk kepatuhan sukarela.

Dalam konteks UMKM, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat vital karena sebagian besar pelaku UMKM memiliki keterbatasan pemahaman terhadap regulasi perpajakan, keterbatasan sumber daya manusia, dan waktu yang terbatas dalam pengelolaan administrasi usaha. Oleh karena itu, pelayanan pajak yang sederhana, ramah, serta berbasis edukasi akan sangat membantu mereka dalam memahami dan memenuhi kewajiban pajak secara tepat waktu.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan pajak bukan hanya strategi administratif, tetapi merupakan investasi jangka panjang dalam membangun kepatuhan perpajakan yang berkelanjutan, terutama pada sektor UMKM yang merupakan pilar ekonomi daerah.

Pemerintah perlu terus memperkuat profesionalisme aparatur perpajakan, digitalisasi pelayanan, serta pendekatan yang humanis untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan mampu meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak secara konsisten.

Pengaruh tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kelurahan Sudiang Kota Makassar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi wajib pajak terhadap tarif yang adil dan sesuai dengan kemampuan usaha dapat meningkatkan motivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Dalam konteks UMKM, tarif pajak yang sederhana dan proporsional membantu mengurangi beban psikologis serta biaya kepatuhan, sehingga pelaku usaha lebih bersedia melaporkan dan

membayar pajak secara tepat waktu. Temuan ini sejalan dengan perspektif teori kepatuhan pajak yang menekankan pentingnya persepsi keadilan dalam meningkatkan kepatuhan sukarela.

Selain itu, kualitas pelayanan pajak juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang responsif, informatif, dan mudah diakses mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak serta memperkuat kepercayaan terhadap otoritas pajak. Dalam konteks UMKM di Kelurahan Sudiang, pelayanan pajak berperan sebagai sarana edukasi yang membantu pelaku usaha memahami prosedur perpajakan. Ketika wajib pajak merasa didampingi dan dipermudah, mereka cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Secara simultan, tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Kombinasi antara tarif yang wajar dan pelayanan yang berkualitas menciptakan persepsi sistem perpajakan yang adil dan suportif. Hal ini memperkuat argumen bahwa peningkatan kepatuhan tidak hanya bergantung pada kebijakan fiskal, tetapi juga pada kualitas interaksi antara wajib pajak dan otoritas pajak. Dengan demikian, strategi peningkatan kepatuhan UMKM perlu dilakukan secara komprehensif melalui penyederhanaan tarif dan peningkatan kualitas pelayanan.

Nilai koefisien determinasi yang tinggi menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki kontribusi besar dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak UMKM. Namun demikian, masih terdapat faktor lain di luar model seperti literasi pajak, sanksi perpajakan, kepercayaan terhadap pemerintah, dan kondisi ekonomi usaha yang juga berpotensi memengaruhi kepatuhan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan model yang lebih komprehensif dengan memasukkan variabel tambahan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku kepatuhan pajak UMKM.

4. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan diskusi yang dilakukan dalam penelitian ini tentang pengaruh tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kelurahan Sudiang Kota Makassar, ada beberapa kesimpulan yaitu penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kelurahan Sudiang, Kota Makassar. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, ditemukan bahwa tarif pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi tarif pajak yang wajar dan sesuai dengan kemampuan usaha dapat mendorong pelaku UMKM untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara lebih patuh. Dengan demikian, kebijakan tarif yang sederhana dan proporsional menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang responsif, transparan, dan mudah diakses mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak. Dalam konteks UMKM, pelayanan pajak tidak hanya berfungsi sebagai proses administratif, tetapi juga sebagai sarana edukasi yang membantu pelaku usaha memahami kewajiban perpajakan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pajak dapat menjadi strategi efektif dalam mendorong kepatuhan. Secara simultan, tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dengan kontribusi yang cukup besar dalam menjelaskan variasi kepatuhan. Temuan ini menegaskan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh aspek kebijakan fiskal, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara wajib pajak dan otoritas pajak. Kombinasi tarif yang adil dan pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan persepsi sistem perpajakan yang lebih suportif, sehingga mendorong kepatuhan sukarela pelaku UMKM. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM dapat dicapai melalui kebijakan tarif pajak yang proporsional dan peningkatan kualitas pelayanan pajak yang berorientasi pada kemudahan, edukasi, dan responsivitas. Meskipun demikian, masih terdapat faktor lain di luar model penelitian yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak, sehingga penelitian selanjutnya disarankan untuk memasukkan variabel tambahan guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai determinan kepatuhan pajak UMKM.

Daftar Rujukan

- [1] Agustinus, R. (2025). Kepatuhan pajak UMKM: Analisis empiris atas faktor internal dan eksternal. *Jurnal Akuntansi Riset*, 7(2), 45–59.
- [2] Iriyanto, M. S., & Rohman, F. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Jepara. *Jurnal Rekognisi Akuntansi*, 6(1), 16–31.
- [3] Lukman, L. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kolaka. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Sosial*, 3(1), 12–20.
- [4] Maili, N. A. (2022). Pengaruh pemahaman perpajakan, sanksi pajak, tarif pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 6(12), 13553–13562.
- [5] Nursanti, A. (2025). Determinan kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Makassar. *Nobel Management Review*, 6(1), 1–12.
- [6] Simanjuntak, O. D. P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Akuntansi*, 5(2), 89–102.
- [7] Silalahi, C. S. (2026). Perbandingan tingkat kepatuhan pajak UMKM di Indonesia periode 2019–2024. *Research in Government and Social Sciences*, 4(1), 22–34.
- [8] Sinaga, A. C. (2025). Pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan e-system terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Media Akademik*, 3(1), 55–68.
- [9] Yuliati, N. N. (2020). Literasi pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis Manajemen*, 7(2), 101–115.
- [10] Yulianti, L. N. (2022). Pengaruh sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada masa pandemi COVID-19. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 46–53.