



## PENGARUH INSENTIF PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM

Ni Luh Putu Norma Dewi Abdi Pradnyani<sup>1</sup> Putu Ratih Sasmitadewi<sup>2</sup> Putu Adi Suprpto<sup>3</sup>

### Article history:

Submitted: 20 Oktober 2021  
Revised: 19 November 2021  
Accepted: 14 Desember 2021

### Keywords:

Tax Incentives;  
Quality of Service;  
Taxation Understanding;  
Tax Compliance

### Kata Kunci:

Insentif pajak;  
Kualitas pelayanan;  
Pemahaman perpajakan;  
Kepatuhan pajak;

### Koresponding:

Politeknik Negeri Bali, Bali,  
Indonesia  
Email: [normadewi27@pnb.ac.id](mailto:normadewi27@pnb.ac.id)

### Abstract

*Tax revenue has not been maximized and the tax ratio is still low because the level of compliance of MSME taxpayers has decreased. In the conditions of the Covid-19 pandemic, Direktorat Jenderal Pajak provides tax incentives to maintain compliance during the Covid-19 pandemic. The purpose of this study was to determine the effect of tax incentives, quality of service, and taxation understanding on MSME taxpayer compliance. The type of data used in this study is primary data obtained through a questionnaire. The sample in this study was based on the accidental sampling method with a sample of 100 MSME taxpayers registered at KPP Pratama Badung Selatan. The statistical test used to test the hypothesis is Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Square (PLS) with SmartPLS 3.0 media. The results of this study indicate that tax incentives, quality of service, and taxation understanding have a positive and significant impact on MSME taxpayer compliance.*

### Abstrak

Penerimaan pajak yang belum maksimal dan tax ratio yang masih rendah terjadi karena tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang mengalami penurunan. Dalam kondisi pandemi Covid-19, Direktorat Jenderal Pajak memberikan insentif perpajakan untuk tetap menjaga kepatuhan di masa pandemi Covid-19. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan pengaruh insentif pajak, kualitas pelayanan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Sampel dalam penelitian ini didasarkan dengan metode *accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan. Pengujian statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan media *SmartPLS 3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa insentif pajak, kualitas pelayanan, dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Politeknik Negeri Bali, Bali, Indonesia<sup>1</sup>

Email: [rahtiasmata9@gmail.com](mailto:rahtiasmata9@gmail.com)

Politeknik Negeri Bali, Bali, Indonesia<sup>2</sup>

Email: [adisuprpto@pnb.ac.id](mailto:adisuprpto@pnb.ac.id)

## PENDAHULUAN

Meningkatnya jumlah belanja pemerintah dalam rangka pendanaan negara menuntut peningkatan pendapatan negara. Dua sumber utama penerimaan dimiliki oleh pemerintah yang tertuang melalui pedoman Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN), yaitu sumber pendanaan luar negeri dan sumber pendanaan dalam negeri. Sumber pendanaan dalam negeri berasal dari sektor non pajak dan pajak. Pendapatan negara tahun 2020 mencapai 1.699,9 triliun dengan penerimaan pajak sebesar 1.404,5 triliun, sedangkan tahun 2021 pendapatan negara ditargetkan sebesar 1.743,6 triliun dengan penerimaan pajak sebesar 1.444,5 triliun ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)). Proporsi dari penerimaan tahun 2020 dari sektor pajak dalam struktur APBN mencapai 82,6% dari seluruh penerimaan negara dan target penerimaan tahun 2021 meningkat dari sektor pajak sebesar 82,8% dari seluruh penerimaan negara. Pajak menjadi komponen penting pemerintah dalam memperoleh pendapatan untuk penyediaan layanan kepada warga negaranya (Appah & Wosowei 2016).

Kementerian Keuangan Republik Indonesia melalui Kepala Badan Kebijakan Fiskal (BKF) mengungkapkan bahwa akan menggali potensi perpajakan dari sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang nantinya diharapkan dapat mendorong rasio pajak Indonesia ([www.cnbcindonesia.com](http://www.cnbcindonesia.com)). Pulau Bali sebagai bagian dari provinsi di Indonesia merupakan daerah yang terkenal dengan pariwisatanya, khususnya di Kabupaten Badung. Lonjakan jumlah UMKM terjadi akibat sektor pariwisata yang selama ini menjadi mata pencaharian utama di Kabupaten Badung bagian selatan tidak beroperasi ([www.bali.bisnis.com](http://www.bali.bisnis.com)). Peningkatan jumlah UMKM yang signifikan dapat dilihat pada jumlah Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Selatan. Pada tahun 2019, jumlah Wajib Pajak UMKM yang terdaftar yaitu 27.408. Lalu jumlah Wajib Pajak UMKM mengalami peningkatan pada tahun 2020 sejumlah 48.910.

Peningkatan jumlah Wajib Pajak UMKM tidak sejalan dengan angka kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan. Tabel 1 menunjukkan angka kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan:

**Table 1.**  
**Angka Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan**

Tahun	Angka Kepatuhan
2017	69,60%
2018	120%
2019	120%
2020	72,44%

*Sumber: KPP Pratama Badung Selatan, 2021*

Penurunan angka kepatuhan menunjukkan adanya indikasi kurang patuhnya Wajib Pajak disebabkan oleh kurangnya kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak (Listyowati & Suhendro 2018). Penerimaan pajak seperti yang diharapkan tercapai jika didukung oleh kepatuhan oleh seluruh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak diyakini sebagai poin penting bagi pemerintah karena kepatuhan pajak yang rendah berimplikasi pada penurunan pendapatan pajak yang pada akhirnya akan menghambat pembangunan nasional.

Kemungkinan ketidakpatuhan terhadap peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dan hilangnya pendapatan pajak merupakan masalah yang menjadi perhatian serius para pembuat kebijakan pajak dan otoritas pajak yang relevan. Masalah kepatuhan pajak telah menjadi sebuah masalah penting di Indonesia karena jika Wajib Pajak tidak patuh dapat menimbulkan keinginan untuk

mengambil tindakan menghindari dan mengabaikan pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara yaitu penerimaan pajak berkurang.

Dunia sedang dilanda pandemi Covid-19 termasuk Indonesia. Disinilah pajak memiliki peran yang penting sebagai penopang APBN, sehingga belanja negara untuk memberikan manfaat seluas-luasnya dapat terpenuhi. Terganggunya kegiatan ekonomi yang tidak berkesudahan ini membuat pemerintah menjalankan pajak sebagai fungsi budgetair melalui menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2021 tentang Insentif Pajak untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi *Corona Virus Disease 2019*, salah satunya untuk Wajib Pajak UMKM.

Pemberian insentif pajak dalam situasi pandemi ini dapat mengedukasi Wajib Pajak UMKM mengingat manfaat nyata pajak yang dirasakan langsung oleh Wajib Pajak. Secara tidak langsung edukasi ini dapat meningkatkan kesadaran pajak yang akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Harapannya, adanya kebijakan pajak ini akan membantu Wajib Pajak bertahan di masa pandemi serta dapat menyejahterakan pihak yang akan merasakan manfaat kebijakan tersebut (Padyanoor 2020).

Faktor lainnya yang dinilai memperkuat kepatuhan pajak adalah kualitas pelayanan. Wajib Pajak dinilai akan patuh berdasarkan mutu pelayanan petugas pajak. Maka dari itu, aparat pajak senantiasa berbenah dalam memberikan pelayanan guna meningkatkan angka kepatuhan dengan meletakkan Wajib Pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan maksimal, layaknya pelanggan dalam organisasi komersial (Arifin & Nasution 2017). Kualitas pelayanan yang dinilai dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki implikasi bagi otoritas perpajakan dan pembuat kebijakan karena pengaruhnya terhadap perolehan penerimaan pajak untuk pertumbuhan dan pembangunan ekonomi (Susuwu, Kenneth & John Amoh 2020).

Wajib Pajak dinilai akan patuh apabila pemahaman perpajakannya memadai. Mengingat sistem pemungutan pajak yang diterapkan di Indonesia adalah *self assessment system*, maka Wajib Pajak sendiri yang menentukan besarnya pajak yang terutang. Kondisi tersebut dapat digunakan dalam mengukur perilaku Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Anggraeni and Lenggono 2021). Kewajiban perpajakan harus dilaksanakan oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku. Oleh karena itu, Wajib Pajak memerlukan pemahaman yang baik dan benar.

Fluktuasi jumlah Wajib Pajak UMKM yang tidak sejalan dengan angka kepatuhan Wajib Pajak UMKM memunculkan ketertarikan untuk meninjau faktor-faktor yang mempengaruhinya. Adanya insentif pajak yang disahkan baru-baru ini, baiknya kualitas pelayanan yang diberikan, dan pemahaman pajak yang memadai dipandang penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak khususnya pada masa pandemi *Covid-19*. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti pengaruh insentif pajak kualitas pelayanan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

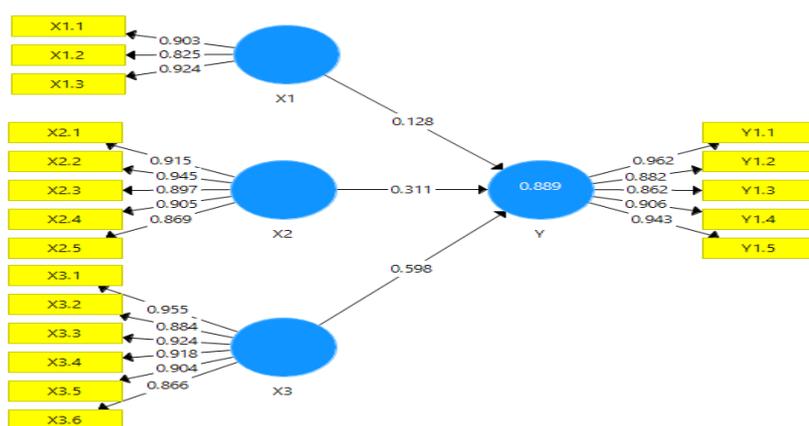
## **METODE PENELITIAN**

Data penelitian ini merupakan data kuantitatif yang berupa skor atas jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pernyataan dalam kuesioner. Kuesioner menggunakan 5 poin skala *likert* sebagai penentuan skor jawaban. Data primer dalam penelitian ini bersumber dari hasil jawaban kuesioner yang berasal dari Wajib Pajak UMKM baik orang pribadi maupun badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Selatan. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner yang dibagikan peneliti secara langsung kepada responden di KPP Pratama Badung Selatan atas seijin KPP bersangkutan. Skala *likert* digunakan dalam menghitung bobot numerik hasil kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP

Pratama Badung Selatan. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 Wajib Pajak UMKM dengan prosedur penentuan sampel menggunakan *accidental sampling*. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan media SmartPLS 3.0.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini pengujian validitas menggunakan *convergent validity* dan *discriminant validity*. Berdasarkan *rule of thumb*, untuk menilai *convergent validity* dilihat dari nilai *loading factor* lebih dari 0,7. Gambar 1 menunjukkan bahwa semua indikator dari masing-masing variabel memiliki nilai *loading factor* lebih besar dari 0,7, maka indikator pada model dinyatakan valid.



Sumber: Data diolah, 2021

**Gambar 1.**  
**Path Diagram**

Selain dilihat dari nilai *loading factor*, nilai AVE pada setiap konstruk juga harus diperhatikan untuk memenuhi syarat *convergent validity*. Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai AVE masing-masing variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,5, maka syarat *convergent validity* telah terpenuhi.

**Table 2.**  
**Average Variance Extracted (AVE)**

	AVE
Insentif Pajak ( $X_1$ )	0,783
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0,822
Pemahaman Perpajakan ( $X_3$ )	0,826
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	0,832

Sumber: Data diolah, 2021

Selanjutnya dilakukan pengujian *discriminant validity* dengan melihat nilai *cross loading* setiap item konstruk. Tabel 3 menunjukkan nilai *cross loading* dari seluruh konstruk terhadap konstraknya telah lebih besar dibandingkan dengan korelasi item dari suatu konstruk ke konstruk lainnya. Maka hasil perhitungan telah memenuhi pengujian *discriminant validity*.

**Table 3.**  
*Cross loading*

	<b>Insentif Pajak (X<sub>1</sub>)</b>	<b>Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)</b>	<b>Pemahaman Perpajakan (X<sub>3</sub>)</b>	<b>Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)</b>
X1.1	0,903	0,643	0,614	0,694
X1.2	0,825	0,686	0,441	0,566
X1.3	0,924	0,615	0,536	0,633
X2.1	0,655	0,915	0,625	0,757
X2.2	0,733	0,945	0,671	0,810
X2.3	0,636	0,897	0,597	0,700
X2.4	0,621	0,905	0,526	0,697
X2.5	0,651	0,869	0,810	0,801
X3.1	0,612	0,724	0,955	0,882
X3.2	0,456	0,532	0,884	0,732
X3.3	0,573	0,679	0,924	0,824
X3.4	0,607	0,721	0,918	0,861
X3.5	0,457	0,579	0,904	0,774
X3.6	0,573	0,658	0,866	0,815
Y1.1	0,685	0,772	0,890	0,962
Y1.2	0,669	0,700	0,771	0,882
Y1.3	0,632	0,833	0,786	0,862
Y1.4	0,609	0,717	0,812	0,906
Y1.5	0,672	0,777	0,834	0,943

Sumber: Data diolah, 2021

Dalam menilai *discriminant validity*, selain menggunakan angka *cross loading* juga dilakukan pengujian dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE setiap konstruk dalam model dengan korelasi antar konstruk lainnya. Tabel 4 menunjukkan nilai akar kuadrat AVE dari suatu konstruk lebih besar daripada korelasi antar kosntruk maka pengujian *discriminant validity* telah terpenuhi.

**Table 4.**  
**Nilai Korelasi Antar Konstruk**

	<b>Insentif Pajak (X<sub>1</sub>)</b>	<b>Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)</b>	<b>Pemahaman Perpajakan (X<sub>3</sub>)</b>	<b>Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)</b>
X <sub>1</sub>	0,885			
X <sub>2</sub>	0,729	0,907		
X <sub>3</sub>	0,605	0,718	0,909	
Y	0,717	0,834	0,899	0,912

Sumber: Data diolah, 2021

**Table 5.**  
**Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability**

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Composite Reliability</b>
Insentif Pajak (X <sub>1</sub> )	0,861	0,915
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	0,946	0,958
Pemahaman Perpajakan (X <sub>3</sub> )	0,958	0,966
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	0,949	0,961

Sumber: Data diolah, 2021

Uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Tabel 5 menunjukkan nilai lebih besar dari 0,7 dapat disimpulkan syarat reliabel telah dipenuhi oleh seluruh variabel.

Tabel 6 memperlihatkan bahwa nilai R-square sebesar 0,889, berdasarkan kriteria maka model tersebut termasuk model yang kuat, maknanya kepatuhan Wajib Pajak UMKM mampu dijelaskan oleh insentif pajak, kualitas pelayanan, dan pemahaman perpajakan sebesar 88,9%, sisanya 11,1% dijelaskan oleh variabel di luar model.

**Table 6.**  
**Nilai R-square**

	R-square
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	0,889

Sumber: Data diolah, 2021

Nilai *path coefficient* mengindikasikan arah pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogennya. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% dengan nilai T-tabel 1,96. Nilai T-statistik > 1,96 menunjukkan hipotesis diterima, sedangkan jika nilai T-statistik < 1,96 menunjukkan hipotesis ditolak.

**Table 7.**  
**Nilai Bootstrapping**

	Path Coefficients	T-statistics	Probability Value
Insentif Pajak (X <sub>1</sub> ) -> Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	0,128	2,064	0,040
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> ) -> Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	0,311	2,548	0,011
Pemahaman Perpajakan (X <sub>3</sub> ) -> Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	0,598	6,090	0,000

Sumber: Data diolah, 2021

Insentif pajak (X<sub>1</sub>) memiliki pengaruh positif dengan nilai *path coefficients* 0,128 dan signifikan dengan nilai T-statistic 2,064 terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y). Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) memiliki pengaruh positif dengan nilai *path coefficients* 0,311 dan signifikan dengan nilai T-statistic 2,548 terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y). Pemahaman perpajakan (X<sub>3</sub>) memiliki pengaruh positif dengan nilai *path coefficients* 0,598 dan signifikan dengan nilai T-statistic 6,090 terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y).

Insentif pajak (X<sub>1</sub>) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Latief et al. (2020), pemberian insentif pajak mampu meningkatkan kepatuhan pajak di KPP Pratama Makassar Selatan (Latief, Zakaria, and Mapparenta 2020). Penelitian Alfina dan Diana (2020) juga mengungkapkan bahwa insentif pajak efektif dalam menaikkan kepatuhan Wajib Pajak termasuk dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di KPP Pratama Malang Utara (Alfina & Diana 2020). Penelitian Rachmawati dan Ramayanti (2016) juga mengungkapkan bahwa pemberian keringanan pajak memberikan manfaat yang besar dalam peningkatan kepatuhan UMKM di Kawasan Jakarta Selatan (Rachmawati & Ramayanti 2016). Pada masa pandemi Covid-19, pemerintah menggelontorkan dana secara besar-besaran untuk keperluan menghadapi dampak pandemi Covid-19. Semakin tinggi insentif pajak yang diberikan oleh pemerintah, maka Wajib Pajak akan memiliki kesadaran akan manfaat nyata pajak

secara langsung dalam menghadapi pandemi Covid-19. Sehingga masyarakat semakin sadar pentingnya pajak bagi sebuah negara dan meningkatkan kepatuhannya untuk membayar pajak.

Kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Riadita dan Saryadi (2019) bahwa pelayanan baik yang diberikan petugas pajak mampu memberikan motivasi Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Selatan (Riadita & Saryadi 2019). Penelitian Puspanita et al. (2020) juga menyebutkan melalui tingginya tingkat kualitas pelayanan petugas pajak terjadi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Cilegon (Puspanita, Machfuzhoh, & Pratiwi 2020). Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Machfuzhoh dan Pratiwi (2021) mengungkapkan bahwa pelayanan yang baik mampu meningkatkan angka kepatuhan UMKM (Machfuzhoh & Pratiwi 2021). Sering kali Wajib Pajak memiliki kendala ataupun kurang memadainya pemahaman yang dimilikinya. Petugas pajak cepat tanggap terhadap kendala yang dihadapi UMKM dan menjunjung profesionalitas kinerja. Ketika petugas pajak memiliki pemahaman yang memadai akan peraturan di bidang perpajakan, maka dapat meringankan permasalahan Wajib Pajak UMKM dengan memberikan informasi dan solusi yang mudah dimengerti. Wajib Pajak merasa nyaman dan mudah akan pelayanan yang diberikan yang kemudian akan berdampak pada reaksi dan perilakunya. Reaksi dan perilaku tersebut berupa kepatuhan perpajakan. Semakin Wajib Pajak terpenuhinya kepuasan akan pelayanan yang diperoleh, maka akan tingkat kepatuhannya akan meningkat pula.

Pemahaman perpajakan (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Machfuzhoh dan Pratiwi (2021) yang mengungkapkan bahwa dengan pemahaman pajak yang memadai, para UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Cilegon akan memenuhi kewajiban perpajakannya (Machfuzhoh & Pratiwi 2021). Penelitian Sugiartini et al. (2020) menjelaskan bahwa pelaksanaan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dapat terpenuhi dengan baik apabila memiliki pemahaman yang baik mengenai peraturan perpajakan yang berlaku (Sugiartini, Hardika, & Aryaningsih 2020). Begitu juga dengan penelitian Anggraeni dan Lenggono (2021) yang menyimpulkan bahwa pemahaman pajak yang mencukupi akan membuat UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Ambon menjadi taat pajak (Anggraeni & Lenggono 2021). Makna pemahaman perpajakan yaitu Wajib Pajak memahami sepenuhnya ketentuan perpajakan, baik sistem, prosedur, dan fungsi serta mampu mengaktualkan pengetahuan tersebut dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemahaman perpajakan sebagai aspek penting dalam membentuk kepatuhan, karena jika Wajib Pajak kurang memahami perpajakan, maka akan menimbulkan ketidakpercayaan dan ketidakpatuhan. Pemahaman perpajakan akan menumbuhkan kesadaran bagi Wajib Pajak UMKM akan pentingnya membayar pajak untuk bangsa Indonesia.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: insentif pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM, dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Adapun saran dari hasil penelitian ini adalah pemberian insentif pajak oleh pemerintah diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran pajak bagi Wajib Pajak UMKM. Apabila terdapat permasalahan dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, Wajib Pajak UMKM dapat memanfaatkan layanan yang diberikan petugas melalui tatap muka secara langsung ataupun melalui media komunikasi chat atau telepon yang telah disediakan pada masing-masing kantor pelayanan. Adanya

insentif pajak sangat membantu Wajib Pajak UMKM bangkit di tengah ekonomi yang lesu akibat pandemi Covid-19. Pemberian insentif pajak masih perlu dievaluasi terkait dengan persyaratan, jangka waktu pemberian insentif, dan juga utamanya dalam sosialisasi kepada Wajib Pajak. Selain itu, otoritas pajak senantiasa berbenah akan pelayanan kepada Wajib Pajak baik secara langsung maupun daring guna menciptakan kenyamanan Wajib Pajak. Penelitian berikutnya diharapkan dapat menganalisis kembali kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Hal tersebut dapat dilakukan dengan melakukan pertimbangan untuk menambah jumlah responden, pengembangan indikator, penambahan variabel, serta penambahan item pertanyaan.

## REFERENSI

- Alfina, Zuli, and Nur Diana. (2020). Pengaruh Insentif Perpajakan Akibat Covid-19, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (Studi Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Malang Utara). *E-Jra* 9(2):47–57.
- Anggraeni, Vinska KiKi, and Tirza Oktovianti Lenggono. (2021). Pengaruh Implementasi PP No 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan, Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Di Kota Ambon). *Jurnal Akuntansi: Transparansi Dan Akuntabilitas* 9(1):96–108.
- Appah, Ebimobwei, and Eliza beth C. Wosowei. (2016). Tax Compliance Intentions and the Behaviour of the Individual Taxpayer: Evidence from Nigeria. *Research Journal of Finance and Accounting* 7(13):1–9.
- Arifin, Syamsul Bahri, and Aulia Arief Nasution. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis* 3(2): 177–86. doi: <https://doi.org/10.31289/jab.v3i2.1237>.
- Latief, Salman, Junaidin Zakaria, and Mapparenta. (2020). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak Dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *CESJ : Center Of Economic Students Journal* 3(3):270–89.
- Listyowati, and Yuli Chomsatu Samrotun Suhendro. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga* 3(1):372–95. doi: 10.31093/jraba.v3i1.94.
- Machfuzhoh, Asih, and Refi Pratiwi. (2021). The Effect Of Understanding Taxation Regulations, Tax Rates, Tax Sanctions, Tax Socialization, Fiscus Services And Online Services On The Level Of Compliance With MSME Taxpayers. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu* 14(1):1–15. doi: 10.35448/jrat.v14i1.10416.
- Padyanoor, Aswin. (2020). Kebijakan Pajak Indonesia Menanggapi Krisis COVID-19: Manfaat Bagi Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi* 30(9):2216.
- Puspanita, Intan, Asih Machfuzhoh, and Refi Pratiwi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Pp. 71–78 in *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin*.
- Rachmawati, Nurul Aisyah, and Rizka Ramayanti. (2016). Manfaat Pemberian Insentif Pajak Penghasilan Dalam Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, Dan Manajemen Bisnis* 4(2):176–85.
- Riadita, Farah Alifa, and Saryadi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Umkm Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Selatan). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 8(2):105–13.
- Sugiartini, N. L. M., N. S. Hardika, and N. N. Aryaningih. (2020). The Effect of Taxation Understanding and Taxpayer Attitudes on Taxpayer Compliance with Implementation of E-Filing System as Mediation Variable. *Journal of Applied Sciences in Accounting, Finance, and Tax* 3(1):19–29.
- Susuwu, Daniel, Ofori-Boateng Kenneth, and John Amoh. (2020). Does Service Quality Influence Tax Compliance Behaviour of SMEs? A New Perspective from Ghana. *International Journal of Economics and Financial* 10(6):50–56. doi: 10.32479/ijefi.10554.