



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Binjai

Sulist Yowati Yuswadi Buulolo<sup>1\*</sup>, Mittha Rizkina<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>Universitas Pembangunan Panca Budi, Indonesia

\*Penulis Korespondensi : [s43222133@gmail.com](mailto:s43222133@gmail.com)

**Abstract :** *This study aimed to examine the influence of tax service quality, taxpayer awareness, and tax incentives on the tax compliance of MSME (Micro, Small, and Medium Enterprises) actors in Binjai City. The population in this study was not known with certainty; however, a total of 96 respondents were selected as samples using the Lemeshow formula. This research employed a quantitative primary data approach, which was collected through questionnaires and processed using SPSS Version 24. The analytical technique used was multiple linear regression analysis. The results of the study showed that tax service quality, taxpayer awareness, and tax incentives, both partially and simultaneously, had a positive and significant influence on taxpayer compliance in MSMEs in Binjai City. Tax service quality had a regression coefficient of 0.301, a t-value of 3.327, with a significance level of 0.001. Taxpayer awareness had a regression coefficient of 0.334, a t-value of 3.826, with a significance level of 0.000. Tax incentives had a regression coefficient of 0.238, a t-value of 3.042, with a significance level of 0.003. The results of the F-test showed an F-value of 108.094 with a significance level of 0.000. The critical values of t and F were 1.986 and 2.704 respectively, hence  $t_{\text{calculated}} > t_{\text{table}}$  and  $F_{\text{calculated}} > F_{\text{table}}$  with significance values  $< 0.05$ , thus the alternative hypotheses ( $H_a$ ) were accepted and the null hypotheses ( $H_o$ ) were rejected, indicating significant influence. These findings confirmed that hypotheses  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$ , and  $H_4$  were accepted and proven valid, as the results aligned with the proposed hypotheses. The most dominant variable influencing taxpayer compliance was taxpayer awareness, as it had the highest t-value. Approximately 77.2% of taxpayer compliance could be explained by tax service quality, taxpayer awareness, and tax incentives, while the remaining percentage was attributed to other external factors. Taxpayer compliance had a very strong relationship with tax service quality, taxpayer awareness, and tax incentives.*

**Keywords:** *Digital Tax; Tax Awareness; Tax Compliance; Tax Incentives; Tax Service Quality.*

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan untuk mencari pengaruh dari kualitas pelayanan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM di Kota Binjai. Populasi pada penelitian ini tidak diketahui secara pasti, tetapi jumlah sampel yang diambil sebanyak 96 orang responden yang dihitung dengan rumus Lemeshow. Penelitian ini menggunakan data primer-kuantitatif yang dikumpulkan melalui kuesioner dan kemudian diolah dengan aplikasi SPSS Versi 24. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan insentif pajak baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di UMKM di Kota Binjai. Kualitas pelayanan perpajakan memiliki nilai regresi sebesar 0,301, thitung sebesar 3,327 dengan signifikan sebesar 0,001. Kesadaran wajib pajak memiliki nilai regresi sebesar 0,334, thitung sebesar 3,826 dengan signifikan sebesar 0,000. Insentif pajak memiliki nilai regresi sebesar 0,238, thitung sebesar 3,042 dengan signifikan sebesar 0,003. Hasil uji F menunjukkan nilai Fhitung sebesar 108,094 dengan signifikan sebesar 0,000. Nilai ttabel sebesar 1,986 dan Ftabel sebesar 2,704 sehingga thitung  $>$  ttabel dan Fhitung  $>$  Ftabel dengan signifikan  $<$  0,05 maka terima  $H_a$  dan tolak  $H_o$  yang artinya benar adanya pengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan hipotesis  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$ , dan  $H_4$  dapat diterima dan terbukti benar karena hasil penelitian sejalan dengan hipotesis yang diajukan. Variabel yang paling dominan memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah variabel kesadaran wajib pajak dengan thitung terbesar. Sekitar 77,2% kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dan diperoleh dari kualitas pelayanan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan insentif pajak, sedangkan sisanya diperoleh dari faktor lain. Kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kualitas pelayanan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan insentif pajak.

**Kata Kunci :** Insentif Pajak; Kepatuhan Wajib Pajak; Kesadaran Wajib Pajak; Kualitas Pelayanan Perpajakan; Pajak Digital.

## **1. PENDAHULUAN**

Perempuan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan sektor usaha produktif yang memiliki kontribusi penting bagi perekonomian nasional. Berdasarkan Undang-Undang No. 20 Tahun 2008, UMKM dibedakan menurut jumlah kekayaan bersih dan hasil penjualan tahunan (Rioni, 2021). UMKM berperan besar dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja, serta mengurangi tingkat kemiskinan (Rioni et al., 2024). Kontribusi UMKM juga signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan distribusi pendapatan nasional. Pemerintah mendukung pengembangan UMKM melalui berbagai program seperti pelatihan, akses pembiayaan, serta pemberian insentif perpajakan (Rioni et al., 2023). Namun, UMKM masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan modal, rendahnya literasi keuangan, dan minimnya kesadaran perpajakan (Junawan, 2022).

Di Kota Binjai, perkembangan UMKM menunjukkan tren positif dengan ribuan pelaku usaha tersebar di berbagai sektor seperti kuliner, jasa, fashion, hingga industri rumah tangga. Pemerintah daerah aktif dalam memberikan pelatihan kewirausahaan, akses modal, dan fasilitasi perizinan, serta mendorong digitalisasi agar UMKM mampu bersaing di pasar global. Meskipun demikian, masih banyak UMKM yang belum terintegrasi dalam sistem perpajakan formal. Rendahnya kesadaran hukum dan keterbatasan informasi menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan pajak yang belum optimal (Junawan & Adiman, 2021).

Kepatuhan wajib pajak UMKM di Binjai menjadi tantangan serius bagi otoritas pajak. Banyak pelaku usaha belum memahami kewajiban mereka, termasuk cara melaporkan dan menghitung pajak. Kurangnya kesadaran moral mengenai pajak sebagai kontribusi pembangunan serta lemahnya kualitas pelayanan perpajakan memperburuk keadaan. Sosialisasi dan pendampingan masih terbatas, terutama dalam penggunaan sistem digital seperti e-Filing atau e-Billing (Rioni & Syauqi, 2020).

Hasil pra-survei terhadap 20 UMKM di Binjai menunjukkan rendahnya kepatuhan, ditunjukkan dalam Tabel 1.1 berikut.

**Tabel 1.** Hasil Pra-Survei untuk Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

No	Pertanyaan	Setuju (Jumlah/%)	Tidak Setuju (Jumlah/%)
1	Saya selalu menyampaikan laporan pajak sebelum batas waktu pelaporan berakhir.	8 (40%)	12 (60%)
2	Saya tidak pernah menunda pembayaran pajak secara sengaja.	7 (35%)	13 (65%)
3	Saya memahami cara menghitung pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	6 (30%)	14 (70%)
4	Saya selalu memberikan data usaha atau perpajakan yang benar jika diminta petugas pajak.	10 (50%)	10 (50%)
5	Saya menjadikan aturan perpajakan sebagai pedoman usaha saya.	8 (40%)	12 (60%)

*Sumber: Pra-Survei Peneliti (2025)*

Permasalahan juga muncul pada kualitas pelayanan perpajakan. Sebagian pelaku UMKM menilai pelayanan pajak masih lambat, informasi tidak jelas, dan akses digital kurang memadai. Beberapa responden juga menyebutkan pegawai pajak kurang responsif dan empatik. Hal ini menurunkan citra positif institusi perpajakan. Hasil pra-survei pada Tabel 1.2 berikut menggambarkan kondisi tersebut.

**Tabel 2.** Hasil Pra-Survei untuk Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan.

No	Pertanyaan	Setuju (Jumlah/%)	Tidak Setuju (Jumlah/%)
1	Alat dan perlengkapan pelayanan pajak dalam kondisi baik.	12 (60%)	8 (40%)
2	Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur.	9 (45%)	11 (55%)
3	Petugas segera merespons saat diminta bantuan.	8 (40%)	12 (60%)
4	Saya yakin dengan kompetensi petugas pajak.	8 (40%)	12 (60%)

5	Petugas memahami kebutuhan usaha kecil.	9 (45%)	11 (55%)
---	---	---------	----------

*Sumber: Pra-Survei Peneliti (2025)*

Kesadaran wajib pajak juga masih rendah. Banyak pelaku UMKM memandang pajak sebagai beban, bukan kewajiban. Minimnya sosialisasi menyebabkan rendahnya partisipasi dalam edukasi perpajakan. Data pra-survei (Tabel 1.3) memperlihatkan lemahnya pemahaman dan motivasi pelaku UMKM terhadap fungsi pajak.

**Tabel 3.** Hasil Pra-Survei untuk Variabel Kesadaran Wajib Pajak.

No	Pertanyaan	Setuju (Jumlah/%)	Tidak (Jumlah/%)	Setuju
1	Pajak membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat.	7 (35%)	13 (65%)	
2	Saya tidak merasa terpaksa ketika membayar pajak.	7 (35%)	13 (65%)	
3	Saya mengerti prosedur pengisian pajak.	9 (45%)	11 (55%)	
4	Saya memiliki tanggung jawab untuk patuh.	14 (70%)	6 (30%)	
5	Saya mengikuti informasi pajak dari media resmi.	9 (45%)	11 (55%)	

*Sumber: Pra-Survei Peneliti (2025)*

Selain itu, pemanfaatan insentif pajak oleh UMKM masih rendah. Banyak yang tidak mengetahui manfaat maupun prosedur pengajuan insentif. Kondisi ini ditunjukkan dalam hasil pra-survei berikut.

**Tabel 4.** Hasil Pra-Survei untuk Variabel Insentif Pajak.

No	Pertanyaan	Setuju (Jumlah/%)	Tidak (Jumlah/%)	Setuju
1	Saya memahami manfaat insentif pajak.	8 (40%)	12 (60%)	
2	Saya memahami prosedur pengajuan insentif.	8 (40%)	12 (60%)	
3	Saya selalu memanfaatkan insentif pajak.	11 (55%)	9 (45%)	
4	Insentif mendukung usaha saya.	13 (65%)	7 (35%)	

---

5	Pemerintah aktif menyosialisasikan insentif.	9 (45%)	11 (55%)
---	--	---------	----------

---

*Sumber: Pra-Survei Peneliti (2025)*

---

Jika masalah kepatuhan, pelayanan, kesadaran, dan insentif pajak ini tidak segera ditangani, maka penerimaan negara dari sektor UMKM berpotensi menurun. Rendahnya kepatuhan akan memperlebar kesenjangan kontribusi pajak dan menurunkan legitimasi fiskal pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan insentif pajak terhadap kepatuhan UMKM di Kota Binjai. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi akademis sekaligus rekomendasi strategis bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan perpajakan yang lebih adaptif, partisipatif, dan inklusif.

## 2. TINJAUAN TEORITIS

Kepatuhan pajak UMKM dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, antara lain kualitas pelayanan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan insentif pajak yang diberikan pemerintah. Teori perilaku wajib pajak menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan rasa percaya dan kepuasan wajib pajak sehingga mendorong kepatuhan. Di sisi lain, kesadaran wajib pajak lahir dari pemahaman akan fungsi pajak sebagai sumber pembiayaan negara dan tanggung jawab warga negara. Insentif pajak juga berperan sebagai stimulus eksternal yang dapat meringankan beban usaha sekaligus meningkatkan motivasi pelaku UMKM untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela.

### **Theory of Planned Behavior (TPB) sebagai Grand Theory**

Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) menjelaskan bahwa perilaku individu ditentukan oleh niat yang dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dalam konteks perpajakan, kesadaran wajib pajak dapat mencerminkan sikap terhadap kewajiban pajak, norma subjektif berhubungan dengan tekanan sosial atau aturan dari lingkungan, sedangkan perceived behavioral control mencerminkan keyakinan wajib pajak mengenai kemampuan mereka untuk membayar pajak dengan benar. Dengan demikian, TPB sangat relevan dalam menjelaskan niat dan perilaku kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini menggunakan TPB sebagai grand theory karena mampu menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan insentif pajak terhadap kepatuhan pajak UMKM. Teori ini menunjukkan bahwa perilaku patuh pajak tidak hanya

dipengaruhi oleh pemahaman hukum, tetapi juga faktor psikologis dan sosial. Oleh karena itu, penerapan TPB dapat membantu mengidentifikasi faktor dominan yang mendorong atau menghambat kepatuhan UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

### **Konsep Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak merujuk pada kesediaan individu atau badan usaha untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai peraturan perundang-undangan. Dalam regulasi Indonesia, kepatuhan meliputi kepatuhan formal (administratif) dan kepatuhan material (substansi isi laporan pajak). Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak tidak hanya soal pelaporan SPT tepat waktu, tetapi juga menyangkut kebenaran data, pembayaran, serta kesesuaian perhitungan pajak yang dilakukan.

Kepatuhan wajib pajak penting karena berdampak langsung terhadap penerimaan negara. Tingkat kepatuhan yang tinggi menunjukkan kesadaran hukum dan dukungan terhadap pembangunan nasional. Dalam penelitian ini, kepatuhan wajib pajak dijadikan variabel dependen karena mencerminkan hasil nyata dari pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran, dan insentif pajak. Hal ini sejalan dengan pendapat Devano & Rahayu (2021) serta Santoso (2022) yang menegaskan bahwa kepatuhan merupakan indikator utama keberhasilan sistem perpajakan.

### **Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak**

Banyak faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti kesadaran hukum, tingkat pendidikan, penghasilan, kepercayaan terhadap pemerintah, serta kualitas pelayanan pajak. Waluyo (2020) menambahkan bahwa faktor lain yang juga berperan adalah kompleksitas sistem perpajakan, moral pajak, dan adanya sanksi tegas. Dengan kata lain, kepatuhan merupakan hasil dari kombinasi faktor internal (kesadaran, moral, pengetahuan) dan eksternal (layanan, kebijakan, dan sanksi).

Dalam penelitian ini, fokus utama diberikan pada tiga faktor, yaitu kualitas pelayanan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan insentif pajak. Ketiganya dipilih karena secara langsung dapat dikendalikan atau dipengaruhi melalui kebijakan pemerintah. Faktor-faktor tersebut juga sesuai dengan temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa pelayanan berkualitas, kesadaran tinggi, dan insentif tepat guna mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM.

### **Kualitas Pelayanan Perpajakan**

Kualitas pelayanan perpajakan mengacu pada mutu layanan yang diberikan oleh aparat pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban wajib pajak. Menurut teori SERVQUAL, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator utama, yaitu tangibles (bukti fisik),

reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam perpajakan, kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan loyalitas wajib pajak terhadap otoritas pajak.

Dalam konteks penelitian ini, kualitas pelayanan menjadi salah satu variabel independen yang diuji pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Layanan pajak yang cepat, ramah, transparan, dan mudah diakses akan menurunkan hambatan administrasi yang biasanya membuat wajib pajak enggan patuh. Sebaliknya, jika layanan dianggap rumit atau tidak profesional, wajib pajak cenderung mencari cara untuk menghindari kewajiban perpajakan.

### **Kesadaran dan Insentif Pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah pemahaman dan sikap sukarela individu atau badan usaha untuk melaksanakan kewajiban perpajakan tanpa paksaan. Kesadaran ini sangat penting dalam sistem self-assessment di Indonesia, di mana wajib pajak harus menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajibannya. Tingkat kesadaran yang tinggi mencerminkan pemahaman akan fungsi pajak sebagai sumber pembiayaan negara, yang pada akhirnya mendorong kepatuhan sukarela.

Selain kesadaran, insentif pajak juga berperan sebagai stimulus untuk meningkatkan kepatuhan. Insentif dapat berupa pengurangan tarif, pembebasan sementara, atau keringanan pajak bagi UMKM. Tujuannya adalah mendorong pelaku usaha untuk tetap patuh sekaligus mendukung pertumbuhan ekonomi. Dengan adanya insentif, beban pajak terasa lebih ringan dan UMKM lebih termotivasi untuk melaporkan serta membayar pajaknya dengan benar.

### **3. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan insentif pajak, terhadap variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM di Kota Binjai. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini menekankan pada pengujian hipotesis melalui analisis statistik, sehingga mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai hubungan antarvariabel yang diteliti. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada pengukuran data numerik yang diperoleh dari responden melalui instrumen penelitian berupa kuesioner.

Metode penelitian ini menggunakan populasi yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya, yaitu seluruh wajib pajak pelaku UMKM di Kota Binjai. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Lemeshow yang menghasilkan jumlah sampel

sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala pengukuran Likert untuk memperoleh data primer dari responden. Kuesioner tersebut disusun berdasarkan indikator variabel penelitian, sehingga mampu menggambarkan persepsi responden terkait kualitas pelayanan perpajakan, kesadaran wajib pajak, insentif pajak, dan tingkat kepatuhan mereka.

Metode penelitian ini dalam analisis data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 24 dengan teknik analisis regresi linear berganda. Analisis ini dipilih untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial maupun simultan terhadap variabel dependen. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terlebih dahulu untuk memastikan kualitas instrumen penelitian, kemudian dilanjutkan dengan uji asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Selanjutnya, dilakukan uji t untuk menguji pengaruh parsial, uji F untuk pengaruh simultan, serta koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM di Kota Binjai.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori usia produktif, memiliki latar belakang pendidikan tinggi, dan telah menjalankan usaha lebih dari 8 tahun. Kondisi ini berimplikasi pada tingkat kesadaran perpajakan yang relatif baik. Analisis data terhadap variabel kualitas pelayanan perpajakan ( $X_1$ ) memperlihatkan bahwa pelayanan dinilai baik hingga sangat baik, terutama dalam indikator daya tanggap petugas pajak. Sementara itu, kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) juga menunjukkan hasil positif dengan pemahaman fungsi pajak dan kepatuhan sukarela berada pada kategori baik hingga sangat baik.

Selain itu, variabel insentif pajak ( $X_3$ ) mendapat respon positif dari pelaku UMKM. Sebagian besar responden menyatakan bahwa insentif pajak membantu mereka dalam menjaga kelangsungan usaha dan memperbaiki kondisi keuangan, khususnya pada masa sulit. Aksesibilitas pengajuan insentif yang dinilai mudah serta sosialisasi dari kantor pajak menjadi faktor pendorong utama. Dengan demikian, ketiga variabel penelitian ini saling melengkapi dalam meningkatkan kepatuhan pajak UMKM di Kota Binjai, yang berpotensi memperkuat penerimaan negara dari sektor usaha kecil dan menengah.



**Tabel 5.** Frekuensi Karakteristik Identitas Responden.

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)	Total
1	<b>Jenis Kelamin</b>			96
	Pria	44	45,8%	
	Wanita	52	54,2%	
2	<b>Usia Responden</b>			96
	Di bawah 21 tahun	0	0,0%	
	21–25 tahun	2	2,1%	
	26–30 tahun	15	15,6%	
	31–35 tahun	22	22,9%	
	36–40 tahun	17	17,7%	
	41–45 tahun	18	18,8%	
	46–50 tahun	14	14,6%	
	Di atas 50 tahun	8	8,3%	
3	<b>Pendidikan Terakhir</b>			96
	SMA/SMK	30	31,3%	
	Diploma-3	6	6,3%	
	Diploma IV/Strata-1	43	44,8%	
	Strata-2	15	15,6%	
	Strata-3	2	2,1%	
4	<b>Masa Berdirinya UMKM</b>			96
	2–3 tahun	2	2,1%	
	4–5 tahun	9	9,4%	
	6–7 tahun	15	15,6%	
	8–9 tahun	17	17,7%	
	10–11 tahun	16	16,7%	

11–13 tahun	20	20,8%
Di atas 13 tahun	17	17,7%

**Penjelasan:**

Mayoritas responden adalah perempuan (54,2%) dibandingkan laki-laki (45,8%), menunjukkan bahwa keterlibatan perempuan dalam UMKM cukup dominan di Kota Binjai. Dari sisi usia, responden terbanyak berada di rentang produktif 31–35 tahun (22,9%) diikuti 41–45 tahun (18,8%). Tidak adanya responden di bawah 21 tahun mengindikasikan bahwa pelaku UMKM mayoritas sudah matang dalam usia dan pengalaman.

Latar belakang pendidikan cukup baik, di mana sebagian besar (44,8%) merupakan lulusan S1, disusul SMA/SMK (31,3%). Sementara itu, mayoritas UMKM sudah berdiri lebih dari 8 tahun dengan puncak pada 11–13 tahun (20,8%). Data ini menunjukkan bahwa responden adalah pelaku usaha berpengalaman dengan tingkat pendidikan yang relatif tinggi, sehingga dapat memengaruhi pemahaman dan kepatuhan terhadap perpajakan.

**Tabel 6.** Alternatif Jawaban Responden.

No	Jawaban	Simbol	Bobot
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Netral	N	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat Setuju	SS	5

**Penjelasan:**

Tabel ini menunjukkan skala Likert lima poin yang digunakan untuk mengukur jawaban responden. Setiap jawaban diberi bobot dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Skala ini penting karena memungkinkan peneliti mengukur sikap, persepsi, serta tingkat kesetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan.

Dengan menggunakan bobot ini, data dapat diolah menjadi nilai rata-rata sehingga dapat dikategorikan dalam tingkat penilaian tertentu (misalnya: Sangat Tidak Baik, Tidak Baik, Kurang Baik, Baik, dan Sangat Baik). Hal ini memudahkan peneliti dalam menafsirkan persepsi responden secara kuantitatif.

**Tabel 7.** Frekuensi Jawaban untuk Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (X1).

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Fasilitas kantor pajak nyaman (X1.1)	4,0208	Baik
2	Ruang layanan pajak bersih dan tertata (X1.2)	4,0625	Baik
3	Pelayanan tepat waktu (X1.3)	4,0208	Baik
4	Informasi pajak akurat (X1.4)	4,1458	Baik
5	Petugas cepat menangani keluhan (X1.5)	4,0938	Baik
6	Petugas membantu menyelesaikan kendala perpajakan (X1.6)	4,2396	Sangat Baik
7	Informasi jelas dan terpercaya (X1.7)	4,0729	Baik
8	Petugas sopan dan profesional (X1.8)	4,0729	Baik
9	Petugas ramah dan menghargai wajib pajak (X1.9)	3,9271	Baik
10	Petugas memperlakukan wajib pajak secara adil (X1.10)	3,9896	Baik

**Penjelasan:**

Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan di Kota Binjai dinilai “Baik” oleh mayoritas responden. Semua indikator memperoleh skor di atas 3,9 dengan satu indikator bahkan mencapai kategori “Sangat Baik” (X1.6). Hal ini mencerminkan bahwa petugas pajak tidak hanya responsif, tetapi juga membantu menyelesaikan kendala yang dihadapi wajib pajak dengan efektif.

Kebersihan dan kenyamanan ruang layanan, akurasi informasi, serta profesionalisme petugas juga mendapat apresiasi positif. Skor yang relatif tinggi pada semua indikator menandakan bahwa pelayanan pajak sudah sesuai ekspektasi wajib pajak UMKM, yang berpotensi meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

**Tabel 8.** Frekuensi Jawaban untuk Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2).

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Pajak membiayai pembangunan nasional (X2.1)	4,3021	Sangat Baik
2	Pajak berperan dalam fasilitas umum (X2.2)	3,8229	Baik
3	Kemauan membayar pajak tanpa teguran (X2.3)	3,8438	Baik
4	Membayar pajak sebagai tanggung jawab warga negara (X2.4)	4,1354	Baik

5	Mengetahui kewajiban menghitung pajak sendiri (X2.5)	4,0938	Baik
6	Memahami batas waktu pembayaran dan pelaporan (X2.6)	4,2188	Sangat Baik
7	Melaksanakan kewajiban tanpa diawasi (X2.7)	4,1771	Baik
8	Melaporkan pajak mandiri via online (X2.8)	4,0000	Baik
9	Mencari informasi jika ada perubahan aturan (X2.9)	4,0521	Baik
10	Membaca/menyimpan informasi pajak dari kantor pajak (X2.10)	3,9792	Baik

---

**Penjelasan:**

Kesadaran wajib pajak UMKM di Kota Binjai tergolong tinggi dengan mayoritas pernyataan dinilai “Baik” hingga “Sangat Baik”. Pemahaman fungsi pajak sebagai pembiayaan pembangunan nasional (X2.1) memperoleh skor tertinggi (4,3021), menandakan tingkat kesadaran strategis yang kuat. Begitu pula dengan pemahaman batas waktu pembayaran (X2.6) yang masuk kategori “Sangat Baik”.

Selain itu, responden menunjukkan kemauan membayar pajak tanpa paksaan, kepatuhan sukarela, serta keaktifan mencari informasi perpajakan. Hal ini mengindikasikan adanya komitmen positif dari pelaku UMKM dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara mandiri. Tingginya kesadaran ini menjadi modal penting bagi peningkatan kepatuhan pajak jangka panjang.

## **5. KESIMPULAN**

Kesimpulan ini menunjukkan bahwa kepatuhan pajak UMKM di Kota Binjai dipengaruhi oleh kualitas pelayanan perpajakan yang baik, tingkat kesadaran wajib pajak yang relatif tinggi, serta keberadaan insentif pajak yang efektif. Responden yang didominasi oleh individu berusia produktif dan berpendidikan tinggi memiliki pemahaman dan komitmen yang cukup kuat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dengan adanya pelayanan yang profesional, kesadaran yang tinggi, serta dukungan berupa insentif pajak, kepatuhan UMKM dapat terus ditingkatkan sehingga mendukung pembangunan dan stabilitas penerimaan negara.

## REFERENSI

- Agustiana, O., Nuridah, S., & Sagitarius, E. (2023). Pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) orang pribadi pada masa pandemi Covid-19 (studi pada UMKM di Jakarta Utara). *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 3(4), 8548-8562.
- Darmayasa, I. N., Pariani, P. A. R., & Mandia, I. N. (2022). Moderasi kesadaran pajak pada moral pajak, pemeriksaan, dan sanksi terhadap kepatuhan UMKM. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara (PKN)*, 3(2), 316-330. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v3i2.1533>
- Dewi, S., Widyasari, W., & Natherwin, N. (2020). Pengaruh insentif pajak, tarif pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomika dan Manajemen*, 9(2), 108-124.
- Faidani, A. B., Soegiarto, D., & Susanti, D. A. (2023). Pengaruh kesadaran pajak, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai variabel moderasi. *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana*, 9(1), 82-95. <https://doi.org/10.26486/jramb.v9i1.3243>
- Irawan, R. A., & Putri, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, tarif pajak dan kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib UMKM selama masa pandemi Covid-19. *JRAK: Jurnal Riset Akuntansi dan Komputerisasi Akuntansi*, 13(2), 99-108. <https://doi.org/10.33558/jrak.v13i2.3244>
- 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. <https://doi.org/10.34001/jra.v6i1.188>
- Keizia Anugram Sitinjak & Rinaldi, M. (2024). Pengaruh pemahaman perpajakan, tarif pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu. *Jurnal Kinerja (KINERJA)*, 22(1), kirakira. <https://doi.org/10.59837/jan.v1i3.19>
- Kusuma, L. W., & Diana, N. (2022). Pengaruh pemahaman perpajakan, insentif pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). *E-Journal*, 11(03), 77-89.
- Laekkeng, M., Syah Putri, N., & Rahim, S. (2024). Pengaruh insentif pajak penghasilan pasal 21, kepatuhan wajib pajak dan pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak masa pandemi Covid-19 pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. *Journal of Accounting and Finance (JAF)*, 4(2), 17-31. <https://doi.org/10.52103/jaf.v4i2.1721>
- 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. <https://doi.org/10.31004/jptam.v6i3.4472>
- Nabilla, A., Marundha, A., & Khasanah, U. (2024). Pengaruh kualitas layanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Wilayah Jakarta Timur. *Indonesian Journal of Economics and Strategic Management (IJESM)*, 2(1), vol. 2. <https://doi.org/10.37366/jpm.v2i02.2588>
- Putri, Y. A., & Riski, S. (2021). Pengaruh Covid-19 dan insentif pajak terhadap pertumbuhan UMKM di Sumatera Barat. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 8966-8971.

- Risa, N., Bilqis, G. D., & Susanti, N. L. (2023). Pengaruh penerapan insentif pajak, tax literacy dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *JRAK: Jurnal Riset Akuntansi dan Komputerisasi Akuntansi*, 14(1), 72-81. <https://doi.org/10.33558/jrak.v14i1.5842>
- Simanjuntak, O. D. P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dalam membayar pajak di Kota Medan. *Jurnal Mutiara Akuntansi*, 8(2), 55-65. <https://doi.org/10.51544/jma.v8i2.4734>
- Sitinjak, K. A., & Rinaldi, M. (2024). [Duplicate entry from #6]