

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PAJAK DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA SURAKARTA

Amru Sukmajati^{1*}, Egas Sutipa², Arimbi Meila Divani³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Swasta Mandiri Surakarta

Email: amru.sukmajati@stas.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan pajak, dan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Surakarta. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan melalui google form dengan sampel minimal 100 responden pelaku UMKM di Kota Surakarta. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan pajak, dan insentif pajak, sedangkan variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan seluruh instrumen penelitian valid dan reliabel. Uji t menunjukkan bahwa kelima variabel, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikan < 0.05 . Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, kesadaran, kualitas pelayanan, dan insentif pajak yang diberikan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM juga semakin meningkat.

Kata kunci: *pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan pajak, insentif pajak, kepatuhan wajib pajak.*

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh masyarakat kepada negara dan digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan publik, seperti sektor pendidikan, kesehatan, dan pembangunan infrastruktur (Priyanto & Sholihah Mar'atush, 2020; Mardiasmo, 2019). Sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), meskipun dikenakan tarif pajak sebesar 0,5%, memiliki potensi besar dalam meningkatkan penerimaan pajak nasional karena jumlah pelaku usaha yang terus meningkat. Di Kota Surakarta, jumlah UMKM mengalami pertumbuhan signifikan dari 3.635 pada tahun 2021 menjadi 13.203 pada tahun 2024 (Wibowo, 2024). Data dari Dinas Koperasi dan UKM Kota Surakarta mencatat peningkatan jumlah UMKM yang signifikan, yaitu dari 3.635 UMKM pada 2021 menjadi 13.203 UMKM pada 2024 (Wibowo, 2024). Pertumbuhan ini menjadi peluang sekaligus tantangan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM di daerah tersebut.

Tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Surakarta juga menunjukkan kecenderungan positif dengan capaian sebesar 85,75% pada tahun 2024 (Wildan, 2025). Faktor-faktor utama yang memengaruhi tingkat kepatuhan tersebut meliputi pengetahuan perpajakan, penerapan sanksi, kesadaran sebagai wajib pajak, kualitas pelayanan dari petugas pajak, serta pemberian insentif berupa tarif pajak yang rendah (Ristanti et al., 2022; Putra, 2020; Andreansyah & Farina, 2022). Penelitian ini memperbarui data dan analisis sebelumnya dengan menunjukkan peningkatan kepatuhan dari 80% pada tahun 2023 menjadi 85,75% pada tahun 2024, serta menegaskan efektivitas kebijakan pemerintah dalam menurunkan tarif pajak dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini menyajikan data terbaru yang lebih komprehensif dan relevan untuk mendukung kebijakan fiskal dalam mengoptimalkan penerimaan pajak UMKM sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi daerah secara berkelanjutan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Theory of Planned Behaviour

Theory of Planned Behaviour menjelaskan bahwa suatu perilaku muncul dari niat seseorang yang dipengaruhi oleh sikap dan norma subjektif (Nugraha et al., 2024; Paimin et al., 2016). Teori ini relevan untuk memahami kepatuhan wajib pajak UMKM, karena niat untuk mematuhi perpajakan ditentukan oleh keyakinan dan pengaruh sosial. Penelitian ini fokus pada faktor-faktor yang memengaruhi niat dan perilaku kepatuhan wajib pajak UMKM berdasarkan konsep teori tersebut.

2.2 Perpajakan dalam Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, UMKM terdiri dari usaha mikro, kecil, dan menengah dengan kriteria aset dan omset tertentu. Data menunjukkan UMKM berkontribusi besar terhadap perekonomian Indonesia, menyumbang lebih dari 60% PDB dan menyerap 97% tenaga kerja. Jumlah UMKM meningkat setiap tahun, dan di Surakarta tingkat kepatuhan pajaknya cukup tinggi, mencapai 80% pada 2023, yang berperan penting dalam meningkatkan penerimaan pajak nasional.

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak terbagi menjadi formal (memenuhi kewajiban sesuai aturan) dan material (memenuhi isi serta tujuan undang-undang), yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal (Rustiyarningsih, 2011).

2.4 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah pemahaman wajib pajak terhadap konsep dasar, sistem, hukum, serta prosedur perpajakan, termasuk kewajiban membayar dan melaporkan pajak. Pengetahuan ini penting untuk memastikan kepatuhan dan pelaksanaan tata cara perpajakan secara benar (Mardiasmo, 2019).

2.5 Sanksi Pajak

Sanksi pajak adalah jaminan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan dan terbagi menjadi sanksi administrasi berupa denda atau bunga, serta sanksi pidana berupa hukuman (Mardiasmo, 2019). Sanksi diberikan pada wajib pajak yang tidak mematuhi kewajiban perpajakan, termasuk ketidakpatuhan dalam pembayaran pajak (Tri et al., 2008).

2.6 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi seorang wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan memenuhi kewajiban pajaknya (Muliari & Setiawan, 2011).

2.7 Pelayanan Pajak

Pelayanan pajak adalah suatu aktivitas memberikan jasa pelayanan seperti bimbingan, penyuluhan atau konsultasi tentang perpajakan yang dilakukan oleh petugas pajak kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Andreansyah & Farina, 2022).

2.8 Insentif Pajak

Insentif merupakan salah satu bentuk bantuan pemerintah berupa penurunan tarif pajak dari 1% menjadi 0,5% untuk para pelaku UMKM guna mendorong pertumbuhan dan perkembangan UMKM. (Andreansyah & Farina, 2022). Pemanfaatan insentif pajak ini diharapkan dapat meningkatkan stabilitas ekonomi di Indonesia.

3. METODE PENELITIAN

Populasi penelitian ini merupakan seluruh pelaku UMKM di Kota Surakarta dengan jumlah 13.203 pelaku. Sedangkan sampel ditentukan dengan menggunakan Teknik Purposive sampling dan jumlah sampel di hitung berdasarkan rumus solvin sebagai berikut :

$$n = \frac{13.203}{1 + 13.203 (0,1)^2} = 99,25 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Jadi, minimal sampel yang digunakan adalah 100 responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner. Kuesioner Adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pernyataan kepada responden. Kuesioner dibagikan melalui google form kepada pelaku UMKM di Kota Surakarta.

Penelitian ini melibatkan enam variabel, yakni Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen, serta Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pajak, dan Insentif Pajak sebagai variabel independen.

Variabel dependen, Kepatuhan Wajib Pajak (Y), didefinisikan sebagai tingkat pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengukuran variabel ini dilakukan melalui aspek pembayaran pajak tepat waktu, tidak adanya tunggakan pajak, serta kejujuran dan ketepatan dalam perhitungan pajak.

Variabel independen meliputi: Pengetahuan Perpajakan: pemahaman wajib pajak terhadap undang-undang, fungsi, tujuan, serta prosedur perpajakan dan makna pajak bagi individu ; Sanksi Pajak: pemahaman mengenai jenis sanksi, besaran konsekuensi atas pelanggaran, dan faktor-faktor yang menyebabkan wajib pajak dikenakan sanksi ; Kesadaran Wajib Pajak: pemahaman atas kewajiban perpajakan, kesediaan membayar pajak secara sukarela, serta pengakuan atas peran pajak dalam pembiayaan negara ; Pelayanan Pajak: kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, keterbukaan informasi, serta ketepatan waktu dan keakuratan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dan laporan pajak ; Insentif Pajak: pemahaman terkait kebijakan pengurangan tarif pajak bagi pelaku UMKM dari 1% menjadi 0,5%, manfaat yang diperoleh, dan efektivitas insentif tersebut dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Analisis dilakukan menggunakan Statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, Koefisien determinasi (R^2), Uji kelayakan model (Uji F), Uji hipotesis (Uji t). Dalam penelitian ini pengujian dibantu dengan bantuan *software* SPSS.

4. HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian ini, statistik deskriptif digunakan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan pajak, dan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Solo dengan menampilkan nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi setiap variabel. Hasilnya disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1
Hasil Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics						
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PP	148	16	19	35	29,04	2,642
SP	148	20	15	35	28,82	2,664
KSWP	148	15	20	35	29,13	2,538
PLP	148	14	21	35	28,93	2,441
IP	148	14	21	35	29,11	2,260
KWP	148	28	7	35	29,11	3,117
Valid N	148					

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan data pada tabel, variabel Pengetahuan Perpajakan menunjukkan nilai minimum 19, maksimum 35, dengan rata-rata 29,04 dan standar deviasi 2,642, yang mengindikasikan sebagian besar responden setuju bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Variabel Sanksi Pajak memiliki nilai minimum 15, maksimum 35, rata-rata

28,82, dan standar deviasi 2,664, menunjukkan bahwa responden patuh karena adanya penerapan sanksi pajak. Variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai rata-rata 29,13 dengan standar deviasi 2,538, menandakan kesadaran yang tinggi mempengaruhi kepatuhan. Variabel Pelayanan Pajak dengan rata-rata 28,93 dan standar deviasi 2,441 menunjukkan respon positif bahwa pelayanan yang baik meningkatkan kepatuhan. Variabel Insentif Pajak memperoleh rata-rata 29,11 dengan standar deviasi 2,260, yang menunjukkan responden memberikan penilaian positif, meskipun terdapat variasi yang cukup besar antar responden. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai rata-rata 29,11 dan standar deviasi 3,117, menandakan mayoritas responden setuju dengan pernyataan dalam kuesioner. Secara keseluruhan, variabel Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan Pajak mendapat penilaian baik dan konsisten, sementara variabel Insentif Pajak menunjukkan variasi pendapat yang lebih besar di antara responden terkait pengaruhnya terhadap kepatuhan pajak.

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan untuk menilai keabsahan kuesioner dengan 148 responden menggunakan SPSS 27. Suatu item dinyatakan valid jika koefisien korelasi (r hitung) lebih besar dari nilai r tabel pada tingkat signifikansi 5%. Berikut adalah hasil uji validitas tiap variabel:

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	keterangan
Pengetahuan Perpajakan (X1)	X1.1	0,600	0,1614	Valid
	X1.2	0,371	0,1614	Valid
	X1.3	0,477	0,1614	Valid
	X1.4	0,464	0,1614	Valid
	X1.5	0,508	0,1614	Valid
	X1.6	0,571	0,1614	Valid
	X1.7	0,588	0,1614	Valid
Sanksi Pajak (X2)	X2.1	0,508	0,1614	Valid
	X2.2	0,319	0,1614	Valid
	X2.3	0,553	0,1614	Valid
	X2.4	0,452	0,1614	Valid
	X2.5	0,507	0,1614	Valid
	X2.6	0,477	0,1614	Valid
	X2.7	0,643	0,1614	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	X3.1	0,562	0,1614	Valid
	X3.2	0,566	0,1614	Valid
	X3.3	0,395	0,1614	Valid
	X3.4	0,440	0,1614	Valid
	X3.5	0,433	0,1614	Valid
	X3.6	0,598	0,1614	Valid
	X3.7	0,550	0,1614	Valid
Pelayanan Pajak (X4)	X4.1	0,439	0,1614	Valid
	X4.2	0,425	0,1614	Valid
	X4.3	0,429	0,1614	Valid
	X4.4	0,448	0,1614	Valid
	X4.5	0,478	0,1614	Valid
	X4.6	0,524	0,1614	Valid
	X4.7	0,621	0,1614	Valid
Insentif Pajak (X5)	X5.1	0,376	0,1614	Valid
	X5.2	0,465	0,1614	Valid

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	X5.3	0,515	0,1614	Valid
	X5.4	0,421	0,1614	Valid
	X5.5	0,514	0,1614	Valid
	X5.6	0,341	0,1614	Valid
	X5.7	0,501	0,1614	Valid
	Y1	0,644	0,1614	Valid
	Y2	0,638	0,1614	Valid
	Y3	0,502	0,1614	Valid
	Y4	0,562	0,1614	Valid
	Y5	0,571	0,1614	Valid
	Y6	0,619	0,1614	Valid
	Y7	0,600	0,1614	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas, hasil perhitungan uji validasi menunjukkan bahwa indikator pernyataan variabel Pengetahuan Perpajakan (X1), Sanksi Pajak (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3), Pelayanan Pajak (X4), Insentif Pajak (X5), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dinyatakan valid karena koefisiensi (r hitung) lebih besar dari pada r tabel 0,1614.

Uji reliabilitas mengukur konsistensi jawaban responden terhadap kuesioner dari waktu ke waktu. Penelitian ini menggunakan Cronbach's Alpha, dimana nilai $> 0,70$ menunjukkan kuesioner reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas penelitian ini:

Tabel 3.
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach' Alpha</i>	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan (X1)	0,873	Reliabel
Sanksi Pajak (X2)	0,878	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	0,869	Reliabel
Pelayanan Pajak (X4)	0,869	Reliabel
Insentif Pajak (X5)	0,865	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,869	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Tabel 3 menunjukkan nilai *Cronbach' Alpha* setiap variabel $> 0,70$ yang artinya setiap variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Dapat disimpulkan bahwa setiap pertanyaan yang ada dalam kuesioner memiliki hasil yang sama dalam waktu ke waktu.

Uji normalitas dilakukan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria signifikansi $> 0,05$ untuk data normal. Berikut hasil uji normalitas penelitian ini:

Tabel 4.
Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		148
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.13267754
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.054
	Negative	-.070
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.074

Sumber: Data primer yang dioleh, 2025

Pengujian multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan kuat antar variabel independen. Berikut hasil uji multikolinearitas penelitian ini:

Tabel 5
Hasil Uji Multikonearitas

Model	Collinerity Statistics	
	Tolerance	VIF
Pengetahuan Perpajakan (X1)	0,524	1,907
Sanksi Pajak (X2)	0,977	1,024
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	0,474	2,110
Pelayanan Pajak (X4)	0,492	2,032
Insentif Pajak (X5)	0,376	2,663

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel, semua variabel memiliki $VIF < 10$ dan toleransi $> 0,1$, sehingga model regresi bebas dari multikolinearitas dan dinyatakan baik.

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji ada tidaknya kesamaan varians pada model regresi. Berikut hasil uji heteroskedastisitas penelitian ini:

Tabel 6.
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	6.796	1.625		4.183	0,000
Pengetahuan Perpajakan (X1)	-0,045	0,066	-0,080	-0,686	0,494
Sanksi Pajak (X2)	-0,110	0,060	-0,210	-1.828	0,070
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	-0,077	0,063	-0,139	-1.230	0,221
Pelayanan Pajak (X4)	-0,053	0,062	-0,096	-0,858	0,393
Insentif Pajak (X5)	0.100	0,084	0,163	1.197	0,233

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Tabel 6 menunjukkan nilai signifikansi semua variabel $> 0,05$ (pengetahuan perpajakan 0,494; sanksi pajak 0,070; kesadaran wajib pajak 0,221; pelayanan pajak 0,393; insentif pajak 0,233), sehingga tidak ada gejala heteroskedastisitas.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur arah dan kekuatan hubungan antara variabel independen dan dependen, serta menilai hubungan positif atau negatif masing-masing variabel independen. Berikut hasil uji regresi linier berganda:

Tabel 7.
Hasil Uji Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.455	2.560		.959	.339
PP	.100	.094	.085	1.069	.047
SP	.006	.004	.087	1.505	.025

KSWP	.538	.104	.433	5.192	.000
PLP	.178	.101	.145	1.766	.030
IP	.263	.129	.191	2.036	.044

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

$$KWP = 2,455 + 0,100 PP + 0,006 SP + 0,538 KSWP + 0,178 PLP + 0,263 IP + e$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 2,455 menunjukkan bahwa jika variabel pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan pajak, dan insentif pajak diasumsikan konstan, maka kepatuhan wajib pajak sebesar 2,455. Koefisien regresi untuk pengetahuan perpajakan sebesar 0,100 bernilai positif, yang berarti semakin tinggi pengetahuan perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Begitu pula dengan sanksi pajak yang memiliki koefisien 0,006 positif, menunjukkan peningkatan sanksi pajak juga

meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh paling besar dengan koefisien 0,538, menandakan semakin tinggi kesadaran wajib pajak, semakin tinggi kepatuhan yang ditunjukkan. Pelayanan pajak dan insentif pajak masing-masing memiliki koefisien positif sebesar 0,178 dan 0,263, yang berarti peningkatan keduanya juga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara keseluruhan, semua variabel independen berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut hasil uji koefisien determinasi penelitian ini:

Tabel 8.
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,729 ^a	0,532	0,515	2.170

Sumber: Data yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.7, nilai Adjusted R Square sebesar 0,515 menunjukkan bahwa 51,5% varians kepatuhan wajib pajak dijelaskan oleh variabel pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan pajak, dan insentif pajak, sedangkan 48,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Uji kelayakan model dilakukan untuk menguji pengaruh signifikan model penelitian dan menilai kelayakan model dalam menjelaskan hubungan variabel independen dan dependen. Berikut hasil uji F pada tabel berikut:

Tabel 9.
Uji Kelayakan Model (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	759.668	5	151,934	32,268	0,001 ^b
Residual	668,602	142	4,708		
Total	1428,270	147			

Sumber: Data primer yang diolah, 202 Berdasarkan tabel 9, nilai F hitung 32,268 dengan signifikansi 0,001 (< 0,05) menunjukkan model regresi layak dan mampu menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap dependen. Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh individual variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut hasil uji hipotesis penelitian ini:

Tabel 10
Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
(Constant)	.959	.339
Pengetahuan Perpajakan (X1)	1.069	.047
Sanksi Pajak (X2)	1.505	.025
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	5.192	.000
Pelayanan Pajak (X4)	1.766	.030
Insentif Pajak (X5)	2.036	.044

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan uji T, semua variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surakarta, dengan nilai signifikansi masing-masing: pengetahuan perpajakan (0,047), sanksi pajak (0,025), kesadaran wajib pajak (0,000), pelayanan pajak (0,030), dan insentif pajak (0,044), yang mana nilai tersebut $< 0,05$.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Solo, dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,047 < 0,05$ sehingga Hipotesis Pertama (H1) diterima. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan, semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sri Wulandari (2021) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surakarta, dengan nilai signifikansi $0,025 < 0,05$ sehingga Hipotesis Kedua (H2) diterima. Sanksi pajak sebagai kebijakan pemerintah bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban berpengaruh meningkatkan tingkat kepatuhan; semakin tegas sanksi, semakin patuh wajib pajak. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fiqi & Khoirina (2022) yang menyatakan bahwa sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surakarta, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga Hipotesis Ketiga (H3) diterima. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak, semakin tinggi kepatuhan dalam menjalankan kewajiban membayar pajak. Temuan ini didukung oleh penelitian Yosi Yulia dkk (2020) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surakarta, terbukti dengan nilai signifikansi $0,030 < 0,05$ sehingga Hipotesis Keempat (H4) diterima. Pelayanan pajak yang baik membantu wajib pajak dalam menjalankan hak dan kewajibannya, sehingga meningkatkan kepatuhan. Temuan ini didukung oleh penelitian Sixvana Silalahi dkk (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surakarta, dengan nilai signifikansi $0,044 < 0,05$ sehingga Hipotesis Kelima (H5) diterima. Insentif pajak merupakan bantuan pemerintah untuk meringankan beban pajak dan mendorong kepatuhan UMKM. Temuan ini didukung oleh penelitian Gusti Ayu Dhani Handita dkk (2023) yang menyatakan bahwa insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan anggota. Hal ini terbukti dari hasil analisis regresi yang memperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($30,744 > 2,45$) pada taraf signifikansi 5%. Artinya pemberian bukti pelayanan secara langsung, kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan, ketepatan daya tangkap petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan, pemberian jaminan pelayanan, dan pemberian perhatian terhadap keluhan pelanggan menyebabkan pelanggan diperhatikan dan setia kepada perusahaan; Dimensi *reliability* merupakan dimensi yang memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} dimensi *reliability* (4,004) lebih tinggi dari t_{hitung} dimensi lainnya *tangibles* (3,106), *responsiveness* (3,779), *assurance* (2,614), dan *emphaty* (3,188). Hal ini berarti jika kehandalan dalam memberikan pelayanan menyebabkan anggota BMT Samara merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z. (2012). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. (2010). *Metode peneltian*. Jakarta: Rineka Cipta, 173(2).
- Astuti, S. P., Wilasari, W., & Utami, D. E. (2012). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah Penelitian Dengan Fuzzy Servqual Dan Dimensi Carter. *International Research Journal Of Business Studies*, 2(1).
- Augusty, F. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis, dan desertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Azwar, S. (2014). *Psikologi Inteligensi*. Yogyakarta.
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 151-162.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS 19 Edisi 5*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hartono, J. T. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PD. BPR Bank Jogja). *Jurnal Program Magister Manajemen Universitas Gunadarma*.
- Hasibuan, M. (2005). *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, P., Molan, B., Sarwiji, B., & Lane, K. (2009). *Manajemen pemasaran* (Vol. 1). Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2000). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Edisi pertama, Jakarta: Salemba Empat.
- Marimin, A., & Musthofa, U. A. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Teradap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Surakarta. In *Prosiding Seminar Nasional & Call for Paper STIE AAS*

- Muhammad. (2004). *Manajemen Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)*. Edisi ketiga. UII Press.
- Munawaroh, M. (2000). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan Di Yogyakarta. *Jurnal Siasat Bisnis*, Edisi No. 5 Vol. 2, Th. 2000. ISSN: 0853 – 7665
- Parasuraman., Zeithaml, A.V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual model of Service Quality: Journal of Retailing*, Vol. 67: 420-450
- Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2010). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2).
- Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Sukardi, (2013). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi Dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supardi. (2005). *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press
- Umar, H. (1999). *Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, H. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indah.
- Utami, A., & Aryani, Y.A. (2017). *Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di BSM cabang Surakarta)*, Fakultas Ekonomi UNS: Jurnal Akuntansi dan Bisnis Vol. 4
- Tse, DK and Wilton, PC. (1988). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Research*, 25, 204-212.
- Tjiptono, F. (2005). *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2007). *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Edisi kedua. Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (1998). *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibisono, A., Rofik, M., & Purwanto, E. (2019). Penerapan Analisis Regresi Linier Berganda dalam Penyelesaian Skripsi Mahasiswa. *Jurnal Abdinus: Jurnal Pengabdian Nusantara*, 3(1), 30-35.
- Yamit, Z. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonosia.