

## **ABSTRAK**

Penelitian ini mengkaji pengaruh insentif pajak, sanksi pajak, dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Kupang, dengan fokus pada Kelurahan Oetete. Insentif pajak dirancang untuk memotivasi UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan memberikan manfaat finansial, yang sangat penting selama periode sulit seperti pandemi COVID-19. Sebaliknya, sanksi pajak diperlukan untuk menegakkan kepatuhan dan mencegah ketidakpatuhan. Selain itu, pelayanan pajak yang mudah diakses dan ramah pengguna dapat secara signifikan meningkatkan kesediaan UMKM untuk melaporkan dan membayar pajak dengan akurat.

Melalui wawancara dengan pemilik UMKM, penelitian ini menyoroti pentingnya insentif pajak dalam meningkatkan kepatuhan, karena insentif ini membantu bisnis meningkatkan kualitas penjualan dan mengelola tantangan keuangan dengan efektif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa insentif pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kelurahan Oetete. Penggunaan insentif pajak yang tepat dapat meningkatkan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Peningkatan insentif pajak membuat pelaku UMKM lebih termotivasi untuk patuh karena mereka melihat manfaat langsung dari insentif tersebut .

Selain itu, temuan menunjukkan bahwa sanksi pajak juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, sanksi yang terlalu berat atau tidak adil dapat mengurangi kepatuhan karena beberapa wajib

pajak merasa ketidakadilan dan enggan untuk mematuhi aturan pajak. Kurangnya sosialisasi mengenai tujuan dan alasan di balik sanksi pajak juga dapat mengurangi kepatuhan .

Pelayanan pajak yang baik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang cepat, jelas, dan mudah dalam proses pelaporan serta pembayaran pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan pajak memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM karena mereka merasa lebih terbantu dan termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka .

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kombinasi insentif pajak yang diterapkan dengan baik, sanksi yang jelas dan konsisten, serta pelayanan pajak yang efisien dapat secara kolektif mendorong tingkat kepatuhan pajak yang lebih tinggi di kalangan UMKM.

**Kata Kunci:** Insentif Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pajak, Kepatuhan Pajak, UMKM, Kota Kupang