



Dampak Layanan Terhadap Kesadaran Membayar Pajak Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kota Ternate

Syaifuddin^{1*}, Muhammad Ridwan², Abdul Wahab³

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Ternate

³ Universitas Muhammadiyah Surabaya

* Corresponding author

Alamat E-mail: ifudsby@iain-terbate.ac.id

Nama Penulis: Syaifuddin

INFO ARTIKEL

Article history

Diterima : 1 Oktober 2023

Direvisi : 20 Desember 2023

Dipublikasi : 30 Desember 2023

Kata Kunci

Layanan Pajak
Kesadaran Pajak
UMKM

DOI

ABSTRAK

Salah satu faktor penting untuk meningkatkan kesadaran membayar pajak adalah kemudahan urusan pajak. Kemudahan itu diperoleh wajib dari layanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak. Seiring dengan transformasi administrasi dari konvensional ke digital terjadi banyak peningkatan kemudahan yang diperoleh para wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dampak layanan terhadap kesadaran membayar pajak pada pelaku usaha mikro kecil dan menengah. Metode penelitian ini kuantitatif deskriptif pada populasi pelaku UMKM di Ternate dengan sampel 97 responden. Data dihimpun dengan menggunakan kuisisioner yang diisi secara langsung oleh responden yang sudah ditentukan. Dari hasil uji secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar $2,222 > t$ tabel $1,989$ dengan nilai signifikansi $0,029 < 0,05$. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM di kota Ternate.

One important factor in increasing awareness of paying taxes is the ease of tax matters. This convenience must be obtained from the services provided by the tax services office. Along with the transformation of administration from conventional to digital, there have been many increases in convenience for taxpayers. This research aims to analyze the impact of services on awareness of paying taxes among micro, small and medium enterprises. This research method is descriptive quantitative on the population of MSME actors in Ternate with a sample of 84 respondents. Data was collected using a questionnaire which was filled in directly by the designated respondents. From the partial test results of the influence of service quality on MSME taxpayer compliance, a regression coefficient value of $2.222 > t$ table 1.989 was obtained with a significance value of $0.029 < 0.05$. The research results

1. Pendahuluan

Penyelenggaraan pembangunan nasional memerlukan sumber daya keuangan yang besar, sehingga diperlukan sumber pendapatan bagi negara (Juliarmi, D. P. E. 2020). Dalam UU Nomor 17 tahun 2003 menyebutkan bahwa pendapatan negara adalah semua penerimaan yang berasal dari penerimaan perpajakan, penerimaan negara bukan pajak serta penerimaan hibah dari dalam dan luar negeri. Sebagai penyandang dana pembangunan negara, pajak merupakan alat yang sangat penting untuk menunjang kualitas, kesejahteraan, dan terciptanya masyarakat adil dan makmur.

Pajak juga merupakan salah satu sumber pendapatan nasional terbesar di negara Indonesia. Hal tersebut dibuktikan dengan realisasi pendapatan negara pada penerimaan perpajakan sampai dengan akhir tahun 2022 mencapai Rp 2.034,5 Triliun (114,0 % dari target APBN), tumbuh 31,4% year on year (yoy). Dari penerimaan perpajakan tersebut, komponen PPh Non migras paling besar berkontribusi dalam penerimaan pajak, yakni kontribusinya mencapai 53,6 % terhadap realisasi penerimaan pajak (Komwasjak, 2023). Meskipun pajak non migras memiliki potensi yang cukup besar, akan tetapi potensi pajak non migras dari sektor swasta ini belum dicapai secara maksimal.

Usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) sebagaimana yang tercantum di dalam Undang-Undang No. 20 tahun 2008 menyebutkan bahwa UMKM adalah sebuah usaha atau bisnis yang dijalankan oleh individu, rumah tangga maupun badan usaha yang berskala kecil. UMKM juga memiliki peran yang sangat strategis dalam pembangunan ekonomi nasional, karena selain dapat memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi dalam negeri juga dapat menyerap jumlah tenaga kerja yang besar (Wijaya, 2023).

Berdasarkan data dari kementerian koperasi dan UKM Republik Indonesia, jumlah UMKM di Indonesia terus mengalami peningkatan. Yang mana jumlah UMKM di tahun 2016 sebanyak 61.651.177 meningkat menjadi 65.456.497 pada tahun 2019 dan diperkirakan terus meningkat di tahun-tahun berikutnya (Simanjuntak et al., 2023). Ternate sebagai kota penghubung yang mendistribusikan barang dan jasa di seluruh wilayah kepulauan Maluku Utara, membuka peluang UMKM berkembang pesat (Syarifuddin et al., 2023).

Selain itu, dari banyaknya jumlah UMKM yang ada di Indonesia hanya sebagian kecil saja yang memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB). Hal ini juga diungkapkan oleh Albertien E. Pirade dalam media *tirto.id-ekonomi* yang dirilis oleh Andrian Pratama Taher pada Agustus (2022), menyatakan bahwa di bulan Agustus 2021 sampai Juli 2022 tercatat jumlah UMKM yang memiliki NIB tembus sampai 1,5 juta UMKM yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia (Juliarmi, D. P. E. 2020). Karakteristik UMKM di kota Ternate mempunyai kemiripan dengan nasabah bank-bank syariah di berbagai tempat (Syarifuddin et al., 2023).

Untuk dapat meningkatkan kepatuhan pada wajib pajak, pemerintah telah membuat kebijakan dengan menurunkan tarif pajak penghasilan dari 1% menjadi 0,5% yang tercantum dalam peraturan pemerintah No 23 tahun 2018. Aturan tersebut berlaku bagi wajib pajak dengan peredaran bruto tertentu. Yakni omzetnya tidak melebihi Rp4,8 Miliar. Namun, penurunan tarif pajak 0,5% dianggap masih terlalu memberatkan bagi pelaku usaha UMKM

(Tukhfatul Aeny et al., 2023). Sebab, penerapan tarif pajak tersebut masih belum memperhitungkan untung dan rugi wajib pajak. Selain itu, pemberlakuan pajak UMKM sebesar 0,5% dari total omzet dinilai masih belum menguntungkan dikarenakan perusahaan sebagai pengusaha UMKM masih merasakan beban biaya tambahan dalam proses produksinya.

Beberapa faktor penyebab rendahnya tingkat kepatuhan pajak sebagaimana dinyatakan oleh Akbar dkk, dalam Tukhfatul Aeny et al., (2023), di antaranya yaitu ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi. Selain itu, dalam beberapa kegiatan sosialisai perpajakan yang dilaksanakan, adapun pada sesi tanya jawab dimana salah satu penyebabnya adalah masyarakat kurang merasakan manfaat dari pembayaran pajak yang dilakukan, seperti masih banyaknya jalan yang rusak, sarana publik yang tidak memadai serta kasus korupsi yang kerap terjadi pada pejabat eksekutif pemerintah pusat maupun daerah (Tukhfatul Aeny et al., 2023).

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan terhadap wajib pajak dan hal tersebut tentunya dapat meningkatkan kepatuhan pada wajib pajak. Dalam penelitaian yang dilakukan oleh(Irawan & Putri, 2022a), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan hal tersebut betolakbelakan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Irawan & Putri, 2022a), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

2. Metodologi

Desain

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif terhadap responden pelaku UMKM untuk melihat hubungan pengaruh antara variable layanan pajak dengan variable kesadaran membayar pajak. Metode statistik inferensial digunakan untuk menguji hubungan dan pengaruh antar dua variabel tersebut. Penentuan sampel, penyusunan kuisisioner, uji kualitas data, metode pengumpulan data dan metode analisis data menggunakan standar uji statistik (Sugiyono, 2013).

Pengumpulan Data

Untuk membuat kesimpulan yang valid maka metode pengumpulan data menggunakan instrumen kuisisioner sesuai dengan standar teori yang mendasari variable variable penelitian. Variabel independent dalam penelitian ini adalah kesadaran membayar pajak dengan mengajukan butir butir pernyataan yang dikuantifikasi dengan skala linker. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah layanan terhadap wajib pajak dengan mengajukan butir pernyataan yang juga dikuantifikasi dengan skala linker (Lantu et al., 2016).

Metode pengumpulan data yang peneliti peroleh yaitu dengan menggunakan metode survei melalui angket atau kuesisioner (Sugiyono, 2013). Survei adalah teknik pengumpulan data yang menyajikan kepada responden serangkaian pertanyaan atau jawaban tertulis. Kuisisioner tersebut disebarakan mealalui google form yang kemudian diberikan kepada responden. Pertanyaan yang dijawab oleh para responden diukur dengan menggunakan skala likert dalam lima kategori jawaban diantaranya; sangat setuju (SS), setuju (S), ragu-ragu (RG), tidak setuju

(KS), dan sangat tidak setuju (STS). Data-data yang kemudian diperoleh dapat diolah dengan menggunakan alat bantu dari aplikasi IBM SPSS Windows.

Analisis Data

Sebelum dilakukan analisis data dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Dalam analisis data dilakukan beberapa alat analisis yaitu : analisis regresi, uji asumsi klasik, uji heteroskedastisitas (Lantu et al., 2016; Sugiyono, 2013). Dalam menganalisa datanya juga menggunakan perspektif metode penelitian interdisipliner, sehingga mendapatkan ulasan yang lebih komprehensif (Syaifuddin, 2019).

3. Hasil

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui angket atau kuesioner yang dibagikan kepada responden penelitian. Isi dari kuesioner ini adalah jawaban responden per indikator yang terdiri dari variabel dependen yakni kepatuhan wajib pajak UMKM dan variabel independent yaitu kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak. Dalam artikel ini yang diuji adalah pengaruh tunggal kualitas layanan terhadap kesadaran membayar pajak pada UMKM di kota Ternate.

Jumlah data kuesioner yang disebarikan kepada responden berjumlah 97 buah dan jumlah yang kembali sebanyak 85 kuesioner yang mana 61 jawaban responden diperoleh melalui google form dan 24 responden disebarikan secara langsung. Pada awalnya kuesioner yang peneliti sebarikan hanya menggunakan google form saja, namun target responden yang mengisi kuesioner tersebut belum memenuhi target sehingga peneliti mengambil keputusan untuk menyebarkan sebagian kuesioner secara langsung. Yang mana kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden sebanyak 36 kuesioner yang kembali 24 yang tidak kembali 7 dan 5 buah kuesioner tidak dapat digunakan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan simple random sampling.

Deskripsi Responden

1) Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	29	34,1%
Perempuan	56	65,9 %
Total	85	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2023

Pada Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden di dominasi oleh perempuan yang mana berjumlah perempuan sebanyak 56 orang atau 65,9% dan responden laki-laki sebanyak 29 orang atau 34,1%.

2) Deskripsi responden berdasarkan umur

Tabel 2 Deskripsi responden berdasarkan umur

Umur	Jumlah	Persentase
20-25 tahun	15	17,6%
26-30 tahun	14	16,5%
31-35 tahun	33	38,8%
>36 tahun	23	27,1%
Total	85	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2023

Berdasarkan table 2 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar reponden berumur 31-35 tahun yang berjumlah sebanyak 33 orang atau 38,8%, jumlah responden berumur 20-25 tahun sebanyak 15 orang atau 17,6%, umur 26-30 sebanyak 14 atau 16,5%, dan usia responden yang lebih dari 36 tahun sebanyak 23 orang atau 27.1%.

3) Deskripsi responden berdasarkan Pendidikan

Tabel 3 Deskripsi responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	3	3,5%
SMP	10	11,8%
SMA	43	50,6%
Diploma 3	7	8,2%
S1	22	25,9%
Lainnya	0	0
Total	85	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2023

Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni berasal dari lulusan SMA yang mana berjumlah sebanyak 43 orang atau 50,6%, lulusan SD sebanyak 3 orang atau 3,5%, lulusan SMP sebanyak 10 orang atau 11,8%, lulusan Diploma 3 sebanyak 7 orang atau 8,2%, dan lulusan S1 sebanyak 22 orang atau 25,9%.

4) Deskripsi responden berdasarkan Usia Perusahaan

Tabel 4 Deskripsi responden berdasarkan usia perusahaan

Usia Perusahaan	Jumlah	Persentase
1-5 tahun	30	35,9%
6-10 tahun	27	31,8%
>11 tahun	28	32,9%
Total	85	100%

Sumber: Data primer diolah 2024

Berdasarkan table 4 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar usia perusahaan atau umur usaha responden yaitu 1-5 tahun dengan jumlah sebanyak 30 atau 35,9%, 6-10 tahun sebanyak 27 atau 31.8%, dan usia perusahaan yang lebih dari 11 tahun sebanyak 28 atau 32,9%.

5) Deskripsi responden berdasarkan Jenis Usaha

Table 5 Deskripsi responden berdasarkan jenis usaha

Jenis Uasa	Jumlah	persentase
Dagang	45	52,9%
Jasa	15	17,6%
Produksi	10	11,8%
Lainnya	15	17,6%
Total	85	100%

Sumber: Data primer diolah 2023

Berdasarkan tabel 5 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar jenis usaha responden yaitu usaha dagang yang mana berjumlah sebanyak 45 atau 52,9%, sebanyak 15 atau 17,6% pelaku usaha jasa, sebanyak 10 atau 11,8% pelaku usaha dari usaha produksi, dan sebanyak 15 atau 17,6% pelaku usaha dari usaha lainnya.

Menurut Kusuma dalam Desi Permata Sari, mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Indriyani & Askandar, 2018). Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat menjamin kepuasan pelanggan, berada dalam lingkup pemenuhan standar pelayanan yang bertanggung jawab, dan harus dilakukan secara berkesinambungan (Yuliati & Fauzi, 2020).

Adapun indikator yang digunakan dalam variabel kualitas pelayanan yaitu:

1. Petugas pajak bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan dan pelayanan wajib pajak.
2. Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak.
3. Petugas pajak memberikan respon yang baik terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak.
4. Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak.
5. Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya (Irawan & Putri, 2022b).

Variabel dependent yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan perpajakan mengacu pada sikap individualistis yang ditandai dengan niat untuk memenuhi kewajiban mengenai pajak yang terutang sesuai tarif pajak yang dianjurkan pemerintah. Kepatuhan perpajakan merupakan kesadaran yang timbul pada diri seluruh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Permata Sari et al., 2019).

Adapun indikator yang digunakan dalam kepatuhan wajib pajak yaitu:

1. Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2. Membayar pajak tepat waktu
3. Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajak
4. Wajib pajak mengetahui jatuh tempo pembayaran pajak (Fuadi & Mangoting, 2013).

Uji validitas adalah untuk mengukur valid atau tidaknya pernyataan-pernyataan yang dibuat dalam kuesioner. Suatu kuesioner atau survei dianggap valid jika pernyataan-pernyataan dalam survei tersebut mengungkapkan sesuatu yang ingin diukur oleh survei tersebut. Cara analisisnya dengan menghitung koefisien korelasi antara masing-masing nilai pada setiap item pernyataan dengan nilai total pada item pernyataan tersebut. Jika r hitung $>$ dari r tabel maka

setiap item pernyataan tersebut Valid. Taraf signifikansi yang digunakan adalah 5% dengan jumlah sampel sebanyak 85 responden. Berikut adalah rumus yg dipakai untuk menentukan besarnya jumlah r tabel.

Rumus: $df = n-2$
Maka $df = n-2$
 $= 85-2$
 $= 83$

Dilihat pada t table product moment jumlah sampel n 83 pada tingkat signifikansi 5% maka nilai r table yang didapat sebesar 0,2133. Maka untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner tersebut dilakukan dengan perhitungan statistik dengan menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS 29. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 4.6 di bawa ini.

Tabel 6 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	<i>Person Correlation</i>	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,774	0,213	Valid
	X1.2	0,804	0,213	Valid
	X1.3	0,831	0,213	Valid
	X1.4	0,812	0,213	Valid
	X1.5	0,675	0,213	Valid

Sumber: Data primer diolah 2023

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam pengujian ini dilakukan Jika nilai signifikansi < 0.05 maka hipotesis dapat diterima Jika nilai signifikansi > 0,05 maka hipotesis ditolak.

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
	B			Beta		
1	(Constant)	2.695	1.928		1.398	.166
	X1	.179	.080	.218	2.222	.029
	X2	.406	.132	.399	3.083	.003
	X3	.216	.150	.167	1.443	.153

a. Dependent Variable: Y

Gambar 1 Hasil Uji Validitas
Sumber: Data primer diolah 2023

Kepercayaan yang dipakai dalam penelitian ini yaitu 95%, maka nilai $\alpha = 0,05$. Nilai t tabel dapat dihitung dengan rumus di bawah ini.

$t \text{ tabel} = (\alpha/2;n-k-1)$

Keterangan:

α :Tingkat kepercayaan

n : Jumlah sampel

k : Jumlah variabel bebas

Berdasarkan rumus diatas maka dapat dihitung nilai t tabel adalah:

$$t \text{ tabel} = (\alpha/2; n-k-1)$$

$$t \text{ tabel} = (0,005/2; 85-3-1)$$

$$t \text{ tabel} = (0,025; 81)$$

Perhitungan diatas diketahui nilai t tabel $\alpha = 0,025$ pada $df=81$ yaitu sebesar 1,989. Nilai t tabel ini dipakai untuk menguji ketiga hipotesis tersebut. Dari hasil perhitungan uji regresi berganda pada Gambar 1 diatas dapat memberikan penjelasan sebagai berikut:

Hasil uji secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar $2,222 > t \text{ tabel } 1,989$ dengan nilai signifikansi $0,029 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga pada H_1 yang menyatakan adanya dugaan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

Penelitian yang dilaksanakan di Kota Ternate ini menggunakan responden sebanyak 97 pelaku UMKM syariah, diantara 100 kuesioner yang telah didistribusikan. Responden yang dipilih dalam penelitian ini merupakan UMKM yang telah menerapkan prinsip syariah dalam operasional usahanya. Proses penyebaran kuesioner dimulai dari awal januari 2024.

Penelitian ini tujuannya untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Ternate. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini dibukti dengan nilai koefisien regresi sebesar $2,222 > t \text{ tabel } 1,989$ dengan nilai signifikansi $0,029 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga H_1 yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM diterima.

Hasil pengujian parameter tersebut secara parsial, diketahui bahwa wajib pajak menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Karena semakin baik pelayanan yang diberikan dan kepuasan wajib pajak dapat terpenuhi maka hal tersebut dapat meningkatkan motivasi mereka untuk patuh. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Intan Purnamasari, yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Purnamasari, 2019).

Hal ini sejalan dengan Teori Perilaku Terencana (*Theory Planned Behavior*), yang ditemukan pada *control beliefs*, yang menyatakan bahwa keyakinan individu tentang faktor-faktor yang dapat memfasilitasi ataupun menghambat perilaku (kepatuhan pajak) akan mempengaruhi persepsi control perilaku yang dirasakan (Meslier et al., 2017; Shaban et al., 2014). Artinya jika wajib pajak UMKM memiliki keyakinan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan baik dan wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan tersebut, maka persepsi control perilaku mereka akan semakin tinggi. Semakin tinggi control perilaku yang dirasakan, maka semakin besar kemungkinan wajib pajak berniat dan berusaha patuh terhadap kewajibannya.

5. Kesimpulan

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa wajib pajak menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan

yang diberikan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Karena semakin baik pelayanan yang diberikan dan kepuasan wajib pajak dapat terpenuhi maka hal tersebut dapat meningkatkan motivasi mereka untuk patuh.

Penelitian ini menyajikan pengaruh variable layanan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM dalam membayar pajak. Tentu saja dalam praktiknya ada berbagai variabel yang mempengaruhi wajib pajak. Namun demikian penelitian ini cukup valid dan jelas pengaruh variabel layanan berpengaruh signifikan yang menjelaskan perilaku wajib pajak UMKM di kota Ternate. Peningkatan kepatuhan membayar pajak masih bisa ditingkatkan berdasarkan banyak hasil penelitian.

Referensi

- Fuadi, A. O., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 18.
- Indriyani, N., & Askandar, N. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biayabiaya Kepatuhan Pajak Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Desa Sengguruh Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *E_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 7(07).
- Irawan, R. A., & Putri, A. (2022a). The Pengaruh 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 Komputerasi Akuntansi*, 13(2), 99–108.
- Irawan, R. A., & Putri, A. (2022b). The Pengaruh 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 Komputerasi Akuntansi*, 13(2), 99–108.
- Juliarmini, D. P. E. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Sosial Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm (Studi pada Pelaku UMKM yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja) (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha).
- Lantu, D. C., Triady, M. S., Utami, A. F., & Ghazali, A. (2016). Pengembangan model peningkatan daya saing UMKM di Indonesia: Validasi kuantitatif model. *The Asian Journal of Technology Management*, 15(1), 77.
- Meslier, C., Risfandy, T., & Tarazi, A. (2017). Dual market competition and deposit rate setting in Islamic and conventional banks. *Economic Modelling*, 63(November 2016), 318–333. <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2017.02.013>
- Permata Sari, D., Bayu Putra, R., Fitri, H., Ramadhanu, A., & Cahyani Putri, F. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan Aparat Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Preferensi Risiko Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak(Studi Kasus Umkm Toko Elektronik Di Kecamatan Sitiung Dharmasraya). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 1(2).
- Purnamasari, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling Dan Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan Terhadap

- Kepatuhan Wajib Pajak Prang Pribadi Di KPP Pratama Tebing Tinggi. *Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara*.
- Shaban, M., Duygun, M., Anwar, M., & Akbar, B. (2014). Diversification and banks' willingness to lend to small businesses: Evidence from Islamic and conventional banks in Indonesia. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 103, S39–S55. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2014.03.021>
- Simanjuntak, O. D. P., Syahputra, H. E., & Gaho, F. (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.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Syaifuddin. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner Ekonomi dan Hukum Islam*. IAIN Ternate Press.
- Syaifuddin, S., Sanmas, A., & Turmudi, A. H. (2023). MANAJEMEN STRATEGIS DIGITALISASI BANK: BPRS PEMERINTAH DAERAH DI INDONESIA. *ASY SYAR'IYYAH: JURNAL ILMU SYARI'AH DAN PERBANKAN ISLAM*, 8(2), 84–113.
- Tukhfatul Aeny, Iwan Fakhruddin, Suryo Budi Santoso, & Ira Hapsari. (2023). The Effect of Intellectual Capital, Size of the Sharia Supervisory Board and Islamicity Performance Index on Profitability. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 3(2), 358–369. <https://doi.org/10.55927/mudima.v3i2.2427>
- Wijaya, V. (2023). Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela Terhadap Kesadaran Wajib Pajak dalam UU HPP. *Jurnal Magister Hukum ARGUMENTUM*, 9(2), 222–233.
- Yuliati, N. N., & Fauzi, A. K. (2020). Literasi pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak UMKM. *Akuntansi Bisnis & Manajemen (ABM)*, 27(2).