

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Desa Loce Kabupaten Halmahera Barat

Selti Elkana, Sri P.Siswanto, Andrew P. Marunduh

Jurusan Manajemen¹, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis² Universitas Negeri Manado³

email : seltielkana@gmail.com

Abstrak : Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Desa Loce Kabupaten Halmahera Barat. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan statistik deskriptif. Populasi dan sampel ini menggunakan 100 wajib pajak UMKM. Teknik pengumpulan data ini menggunakan observasi, kuisioner dan dokumentasi. Teknik analisis data ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

Abstract : The objective of this research is to identify and analyze the extent of the influence of service quality and tax sanctions on the compliance of UMKM taxpayers in Loce Village, West Halmahera Regency. This research employs a quantitative method with a descriptive statistical approach. The population and sample consist of 100 UMKM taxpayers. Data collection techniques include observation, questionnaires, and documentation. Data analysis techniques involve validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple regression analysis, determination tests, and hypothesis testing. The results of this research indicate that service quality and tax sanctions have a positive and significant influence both partially and simultaneously on the compliance of UMKM taxpayers.

Keywords: Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama negara di Indonesia untuk membiayai kebutuhan pemerintah dan pembangunan bangsa. Menurut Muliari dan Setiawan (2018), keberhasilan sistem perpajakan tidak hanya ditentukan oleh kebijakan pemerintah, melainkan juga oleh tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Kepatuhan ini menunjukkan seberapa besar kesadaran masyarakat Indonesia untuk ikut berkontribusi dalam pembangunan melalui pembayaran pajak. Meskipun demikian, tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih rendah hingga saat ini, baik dalam pelaporan maupun pembayaran tepat waktu (Muliari & Setiawan, 2018).

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) menjadi tulang punggung utama perekonomian Indonesia. Menurut Kementerian Koperasi dan UKM (2023), terdapat lebih dari 65 juta unit UMKM di Indonesia, atau sekitar 99,9% dari seluruh pelaku usaha nasional; mereka menyumbang 61,5% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan menyerap 97% tenaga kerja di tanah air. Peran besar ini menjadikan UMKM sebagai penggerak utama ekonomi yang membantu pemerataan kesejahteraan masyarakat di berbagai wilayah, termasuk Kabupaten Halmahera Barat (Kemenkop UKM, 2023). Meskipun UMKM memberikan kontribusi besar bagi perekonomian, tingkat kepatuhan pajaknya masih belum memuaskan. Data dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP, 2023) menyebutkan bahwa rasio kepatuhan pelaporan SPT Tahunan untuk wajib pajak UMKM hanya 67,2%, lebih rendah dari target nasional 75%. Situasi ini menggambarkan bahwa banyak pelaku UMKM belum memenuhi kewajiban pajaknya, baik soal pelaporan maupun pembayaran. Kasus serupa juga terjadi di Provinsi Maluku Utara,

yang berada di bawah wilayah kerja Kanwil DJP Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara (Suluttenggomallut). Menurut Laporan Kinerja DJP 2024, realisasi penerimaan pajak di wilayah timur Indonesia (termasuk Maluku Utara) belum mencapai target nasional, dengan tingkat kepatuhan formal wajib pajak di bawah 80% (Kanwil DJP Papua, Papua Barat & Maluku, 2024). Sementara itu, secara nasional, rasio kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak tahun 2024 mencapai 85,75%, melebihi target 83,22%. Dengan demikian, Maluku Utara masih tertinggal dari rata-rata nasional dalam kepatuhan pajak.

Di Kabupaten Halmahera Barat khususnya, data Badan Pusat Statistik (BPS, 2025) menyatakan bahwa UMKM mendominasi perekonomian daerah, dengan lebih dari 3.500 unit usaha kecil dan mikro yang tersebar di berbagai kecamatan, termasuk Desa Loce. Namun, dari observasi awal peneliti (2025), sekitar 120 pelaku UMKM aktif di Desa Loce hanya 45% yang punya Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan rutin melaporkan pajak tahunan. Hal ini berarti lebih dari setengah pelaku usaha di sana belum taat pada kewajiban pajak, baik pelaporan maupun pembayarannya. Rendahnya kepatuhan pajak di Desa Loce juga dipengaruhi oleh sulitnya akses pelayanan pajak. Banyak pelaku UMKM harus menempuh jarak lebih dari 40 kilometer ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jailolo, satu-satunya KPP terdekat, sehingga mereka sering menunda atau mengabaikan pelaporan pajak karena biaya dan waktu transportasi (BPS Halmahera Barat, 2025). Dalam sistem self-assessment di Indonesia, wajib pajak dipercaya menghitung, membayar, dan melaporkan pajak sendiri (Mawaddah & Ramayanti, 2022), sehingga keberhasilannya bergantung pada kesadaran dan kepatuhan mereka. Kualitas pelayanan pajak menjadi faktor penting; pelayanan yang cepat, ramah, dan informatif bisa meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak. Penelitian Ratuwalangon, Tangkau, & Moroki (2021) membuktikan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, khususnya dalam pelaporan dan pembayaran tepat waktu. Sanksi pajak yang tegas, adil, dan konsisten mendorong kepatuhan wajib pajak, memberikan efek jera bagi pelaku pelanggaran (Lampah & Lasut, 2023). Namun, sanksi yang tidak merata atau kurang disosialisasikan justru menimbulkan citra buruk terhadap otoritas pajak (Salsabila & Furqon, 2020). Rendahnya literasi pajak juga penyebab utama; minimnya sosialisasi dan pemahaman aturan membuat UMKM kurang patuh, apalagi dengan persepsi sanksi tidak adil seperti di Desa Loce (Pelo, Lumenta, & Lintang, 2020). Masalah lain meliputi kurangnya sosialisasi, ketidakpatuhan wajib pajak, minimnya kepercayaan pada petugas pajak, penurunan kualitas pelayanan, sanksi tidak tegas, dan rendahnya penerimaan pajak.

UMKM berkontribusi besar bagi ekonomi, namun kepatuhan pajaknya masih rendah di desa terpencil seperti Desa Loce. Oleh karena itu, perlu diteliti pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Desa Loce, Kabupaten Halmahera Barat. Hasilnya diharapkan membantu otoritas pajak daerah meningkatkan layanan dan sanksi yang lebih efektif untuk sistem perpajakan yang adil, transparan, dan berkelanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Atribusi

Teori Atribusi merupakan konsep dalam psikologi sosial yang menggambarkan cara orang menjelaskan penyebab perilaku atau kejadian yang mereka lihat atau alami. Secara singkat, teori ini membahas bagaimana seseorang memahami alasan suatu peristiwa, apakah karena faktor dari dalam diri (internal) atau dari luar (situasi lingkungan) (Heider, 1958).

Teori Perilaku Terencana (TPB)

Teori Perilaku Terencana (TPB) merupakan pengembangan dari Teori Aksi Beralasan (TRA) yang diciptakan Ajzen dan Fishbein, lalu disempurnakan Icek Ajzen pada 1985 dan 1991. Teori ini menjelaskan bahwa perilaku manusia tidak muncul tiba-tiba, melainkan melalui rencana yang dipengaruhi faktor psikologis. Menurut TPB, perilaku seseorang tergantung pada niat (intention) untuk melakukannya; niat ini mencerminkan motivasi dan seberapa keras seseorang mau berusaha. Semakin kuat niatnya, semakin mungkin perilaku itu terjadi.

Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM)

Definisi usaha kecil di Indonesia masih bervariasi. Menurut Kementerian Koperasi dan UKM (2023) bersama Departemen Perindustrian dan Bank Indonesia, usaha kecil didefinisikan sebagai usaha dengan nilai aset kurang dari Rp600 juta (tidak termasuk tanah dan bangunan).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak berarti wajib pajak (WP) memenuhi semua kewajiban pajaknya dan menggunakan hak pajaknya dengan benar. Kesadaran wajib pajak menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan terhadap aturan pajak (Aprillia & Marunduh, 2025). Indikator kepatuhan wajib pajak menurut (Dahrani, 2021), yaitu tepat waktu dalam pelaporan SPT, membayar pajak, sesuai dengan kondisi usaha, tidak menghindar dari pajak dan tidak memiliki tunggakan pajak.

Kualitas Pelayanan

Menurut Sugiyanto dan Kurniasari (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik mutu pelayanan dari petugas pajak yang diterima wajib pajak, semakin tinggi kecenderungan mereka untuk taat membayar pajak. Indikator kualitas pelayanan menurut (Saraswati, 2023) yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kualitas pelayanan elektronik.

Sanksi Perpajakan

Menurut Nadia Salsabila dan Imahda Khoiri Furqon (2020), sanksi perpajakan berfungsi sebagai jaminan agar wajib pajak mematuhi peraturan pajak. Sanksi ini berperan sebagai pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan perpajakan yang berlaku. indikator sanksi perpajakan menurut (Agustina 2023), ketegasan sanksi, penerapan sanksi, sanksi administratif, pengetahuan tentang sanksi pajak, efektivitas sanksi dan penerapan sanksi.

Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas layanan perpajakan dinilai berdasarkan lima dimensi pokok: *tangibles* (sarana fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (kelincahan tanggapan), *assurance* (jaminan kredibilitas), serta *empathy* (perhatian empati). Kepatuhan pajak pada UMKM meliputi aspek pelaporan, pembayaran on-time, dan ketepatan data (Kirchler, 2007). Berbagai studi empiris mengonfirmasi adanya korelasi positif yang kuat. Lampah, J., & Lasut, M. (2023). menunjukkan bahwa kualitas layanan secara signifikan memengaruhi kepatuhan UMKM di mana *reliability* dan *responsiveness* menjadi faktor prediktor utama. Temuan ini diperkuat oleh analisis regresi Yulia, N. E., Wenas, R. S., & Poluan, J. G. (2020) di Sulawesi Utara, yang menunjukkan peningkatan layanan digital (e-Filing) mendorong kepatuhan hingga 28%. konsep dalam psikologi sosial yang menggambarkan cara orang menjelaskan penyebab perilaku atau kejadian yang mereka lihat atau alami, Sebagai ilustrasi, program Pelaporan Pajak Terpadu (PPT) DJP yang cepat responsif memangkas durasi pelaporan dari 7 hari menjadi 2 hari, sehingga meningkatkan ketaatan UMKM Alvian, A. (2025).

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Jenis sanksi perpajakan meliputi sanksi administratif berupa denda 2% tiap bulan, sanksi pidana dengan hukuman penjara maksimal 6 tahun, serta pemblokiran NPWP. Aspek kepatuhan perpajakan mencakup pengisian SPT, pembayaran sesuai jadwal, dan ketelitian data (Allingham & Sandmo, 1972). Pendekatan Teori Perilaku Terencana (TPB) merupakan pengembangan dari Teori Aksi Beralasan (TRA) yang diciptakan Ajzen dan Fishbein menjelaskan bahwa sanksi memperkuat kepatuhan lewat mekanisme pengintimidasi, walaupun dampaknya berkurang bila dianggap tidak proporsional. Bukti empiris mengungkap korelasi positif yang substansial. Studi Nugroho dan Pratama (2023) di Jakarta menyatakan sanksi administratif secara kuat memengaruhi kepatuhan UMKM khususnya denda atas keterlambatan yang mendorong pelaporan on-time hingga 32%. Sementara itu, penelitian Fitriyani, D. (2023) menunjukan melalui regresi logistik menemukan peningkatan probabilitas kepatuhan sebesar 25% berkat sanksi pidana ringan. Mawaddah, F., & Ramayanti, R. (2022) mencatat koefisien korelasi rata-rata $r = 0,58$, di mana sanksi paling ampuh bagi wajib pajak berpenghasilan kecil seperti pelaku UMKM. Sebagai bukti, Tax Amnesty 2016 yang dilanjutkan penguatan sanksi setelah 2017 berhasil meningkatkan kepatuhan hingga 18% (DJP, 2022).

Metode

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan statistik deskriptif Sugiyono (2023). Populasi dan sampel ini menggunakan 100 wajib pajak UMKM. Teknik pengumpulan data ini menggunakan observasi, kuisioner dan dokumentasi. Teknik analisis data ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji determinasi dan uji hipotesis.

Hasil Penelitian

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Tabel 1 Uji Validitas

No	Variabel	Item	r. hitung	r tabel	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X_1)	Item_1	0,664	0,194	Valid
2		Item_2	0,644		Valid
3		Item_3	0,744		Valid
4		Item_4	0,706		Valid
5		Item_5	0,646		Valid
1	Sanksi Perpajakan (X_2)	Item_1	0,713		Valid
2		Item_2	0,768		Valid
3		Item_3	0,662		Valid
4		Item_4	0,772		Valid
5		Item_5	0,700		Valid
1	Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	Item_1	0,737		Valid
2		Item_2	0,787		Valid
3		Item_3	0,768		Valid
4		Item_4	0,832		Valid
5		Item_5	0,808		Valid

Sumber data output SPSS di olah 2025

Berdasarkan tabel 1 output uji validitas diatas menunjukan bahwa nilai r hitung variabel kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak UMKM lebih dari r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut valid.

Tabel 2 Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
1	Kualitas Pelayanan	0,708	5
2	Sanksi Perpajakan	0,769	5
3	Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	0,844	5

Sumber data output SPSS di olah 2025

Berdasarkan tabel 2 output uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak UMKM niali cronbach's Alpha lebih dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut reliabel.

Uji Asusmsi Klasik

Tabel 3 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	100
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 ^a

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber data output SPSS di olah 2025

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukan bahwa nilai Asymp Sig (2-tailed) pada tabel one sample kolmogrov smirnov test yakni sebesar 0,200 atau lebih dari 0,05 sehingga dapat di simpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak UMKM berdistribusi normal.

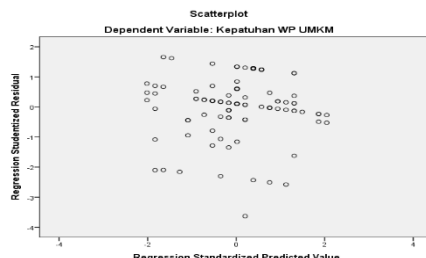
Tabel 4 Uji Multikolinearitas

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.697	5,003
.697	5,003

Sumber: Data output SPSS di olah 2025

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan nilai tolerancinya lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, sehingga dapat di simpulkan bahwa tidak terjadi gejala multiukolinearitas.

Gambar 1 Output Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar 1 diatas tidak menunjukan adanya gejala heteroskedastisitas karena titik nya menyebar dengan pola yang tidak jelas dan berada diatas dan dibawah sumbu Y sehingga dapat disimpulkan variabel dalam penelitian ini tidak mengalami gejala heteros.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 5 Output Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	19,577	3,177		8,161
	Kualitas Pelayanan	2,133	,114	-,117	3,165
	Sanksi Perpajakan	1,134	,106	,126	3,255

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP UMKM
 Sumber data output SPSS di olah 2025

Berdasarkan tabel 5 diatas menunjukan bahwa nilai constant sebesar 19.577 mengartikan bahwa apabila variabel bebas dianggap constant dan bernilai 0 maka variabel kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula sebesar 19,577. sedangkan nilai coefficients kualitas pelayanan sebesar 2.133 mengartikan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1 point dan variabel lain dianggap konstan maka variabel kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula sebesea 2.133. nilai coefficients sanksi perpajakan sebesar 1.134 mengartikan bahwa apabila variabel sanksi perpajakan mengalami kenaikan 1 point dan variabel lain dianggap konstan maka variabel kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula sebesea 1.134.

Uji Determinasi R²

Tabel 6 Uji Determinasi

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,976 ^a	,131	,091	2,075

a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan
 b. Dependent Variable: Kepatuhan WP UMKM
 Sumber data output SPSS di olah 2025

Berdasarkan tabel 6 model summary diatas menunjukan bahwa nilai R menunjukan nilai sebesar 0,967 atau sebesar 97,6 persen variabel ini di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam peneltitian ini.

Uji Hipotesisi

Tabel 7 Uji t

Model	T Hitung	T Tabel	Sig.
Kualitas Pelayanan	3,165	1,985	,002
Sanksi Perpajakan	3,255		,004

Sumber : data output SPSS di olah 2025

Berdasarkan tabel 7 hasil uji t di atas menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 3,165 dan sanksi pajak sebesar 3,255, > t tabel 1,985, dan bernilai signifikan karena nilai t hitung tersebut < 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa H_a di tolak dan diterima H_0 yang dimana variabel kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kepatuhan wajib pajak UMKM.

Tabel 8 Uji f

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F Hitung	F Tabel	Sig.
1 Regression	51,640	2	125,820			
Residual	1610,870	97	116,607	11,555	3,094	,000 ^b
Total	1662,510	99				

Sumber data output SPSS di olah 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai f hitung sebesar 11,555 lebih besar dari f tabel yakni sebesar 3.094 dan bernilai signifikan yakni sebesar 0.000 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan diterima H_a bahwa variabel kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di di Desa Loce Kabupaten Halmahera Barat

Berdasarkan hasil uji hipotesis pertama analisis empiris mengungkap adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Desa Loce. Peningkatan mutu layanan dari aparatur pajak secara langsung mendorong ketaatan pelaku usaha mikro dalam melaksanakan kewajiban fiskal mereka. Temuan ini konsisten dengan Teori Atribusi (Heider, 1958). yang menegaskan bahwa respons behavioral individu ditentukan oleh persepsi penyebab internal maupun eksternal. Kualitas pelayanan pajak berfungsi sebagai atribusi eksternal positif Muliari, N. L. A. S., & Setiawan, A. A. (2018), mengungkapkan bahwa mana wajib pajak memandang faktor lingkungan eksternal (layanan petugas) sebagai fasilitator yang efektif dalam proses perpajakan. Persepsi dukungan dan kemudahan sistemik ini memicu motivasi kepatuhan yang lebih tinggi. Sebaliknya, pelayanan substandar menciptakan atribusi negatif yang melemahkan komitmen fiskal. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alvian, A. (2025). menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Desa Loce.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di di Desa Loce Kabupaten Halmahera Barat

Berdasarkan hasil uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Desa Loce. Temuan ini selaras dengan teori

atribusi yang menyatakan bahwa perilaku individu ditentukan oleh sebab akibat dari dalam diri dan dari luar diri seseorang, sanksi pajak berperan sebagai atribusi eksternal yang memicu dampak langsung seperti denda sedangkan atribusi internal yakni respon atau persepsi akan potensi kerugian dari wajib pajak yang membuat mereka patuh dalam membayar pajak Vinanto, J., & R.I.J. Pangkey, O. Y, Tala. (2023). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriyani, D. (2023). mengatakan bahwa secara parsial sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Desa Loce Kabupaten Halmahera Barat

Berdasarkan hasil hipotesis ketiga uji f menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, Hasil penelitian ini selaras dengan Theory of Planned Behavior (TPB) dalam Pelo, S., Lumenta, J., & Lintang, M. T. (2020) yang menyatakan bahwa sikap individu dipengaruhi oleh tiga faktor utama: attitude toward the behavior, subjective norms, dan perceived behavioral control (Ajzen, 2020). Pelayanan berkualitas tinggi memperkuat perceived behavioral control karena wajib pajak merasa proses perpajakan sederhana dan terkendali. Sementara itu, sanksi pajak membentuk subjective norms melalui tekanan sosial dan kesadaran risiko pelanggaran. Integrasi kedua elemen ini secara sinergis meningkatkan intention to comply, sehingga mendorong tingkat kepatuhan yang lebih optimal. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mawaddah, F., & Ramayanti, R. (2022), mengatakan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Desa Loce Kabupaten Halmahera Barat. peneliti menyimpulkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini mengartikan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dari petugas pajak maka akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya. (2) sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. hal ini mengartikan bahwa dengan adanya sanksi pajak maka akan mempengaruhi wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajaknya. (3) kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM hal ini mengartikan bahwa dengan adanya pelayanan dan penerapan sanksi yang benar dan tepat maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Saran

Berdasarkan penelitian diatas peneliti menyarankan (1) bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa melakukan penelitian lebih lanjut dengan menerapkan metode penelitian selain metode kuantitatif dalam menganalisis faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM, (2) bagi Wajib pajak UMKM, di desa Loce, disarankan untuk dapat mempertahankan kepatuhan wajib pajaknya dan mendalami maksud dari pemberian pajak untuk kepentingan bersama.

Daftar Pustaka

- Alvian, A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem terhadap kepatuhan wajib pajak daerah. **Business Management Journal**, vol. 13 (2), 150-165. <https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/Bisnis/article/view/9213>
- Agustina, L. (2023). Pengaruh digitalisasi pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* vol. 14 (2), 156-172. <https://ejournal.uns.ac.id/index.php/jam/article/view/34567>
- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In J. Kuhl & J. Beckmann (Eds.), *Action control: From cognition to behavior* (pp. 11-39). Springer. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-642-69746-3_2
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). *Income tax evasion: A theoretical analysis*. *Journal of Public Economics*, 1(3), 323–338. [https://doi.org/10.1016/0047-2727\(72\)90010-Xikpi](https://doi.org/10.1016/0047-2727(72)90010-Xikpi).
- Aprillia, R., & Marunduh, D. L. S. (2025). Efektivitas penerapan tapping-box dalam optimalisasi pajak restoran oleh Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi. *Praxis Idealist: Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan* vol 2 (1), 45-60. <https://ejournal.unjani.ac.id/index.php/praxisidealist/article/view/1234>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Halmahera Barat. (2025). Profil ekonomi daerah Halmahera Barat 2025 <https://halbar.bps.go.id/id/publication/2025>
- Dahrani, D., Sari, M., Saragih, F., & Jufrizen, J. (2021) model kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan pajak* 2 (2), 379–389. <https://doi.org/10.55357/sosek.v3i2.273>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). Laporan kepatuhan wajib pajak UMKM sektor riil 2023. <https://pajak.go.id/id/laporan-kepatuhan-umkm-2023>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). Laporan kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2024. Direktorat Jenderal Pajak Republik Indonesia. <https://www.pajak.go.id/id/laporan-kinerja-2024>
- Fitriyani, D. (2023). Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dalam pembayaran PPh di Kecamatan Medan Selayang. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol 5 (2), 112-125. <https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/94138/Pengaruh%20Sanksi%20Pajak%20terhadap%20Kepatuhan%20UMKM.pdf>
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. John Wiley & Sons. DOI: <https://doi.org/10.4324/978020378115>.
- Kemenkop UKM. (2023). Profil dan potensi UMKM Indonesia 2023. <https://kemenkopukm.go.id/publikasi/profil-umkm-2023>
- Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. (2023). Laporan kinerja UMKM nasional 2023. Kemenkop UKM RI. <https://kemenkopukm.go.id/laporan-kinerja-umkm-2023>
- Kirchler, E. (2007) *The economic psychology of tax behavior* Cambridge University Press
- Lampah, J., & Lasut, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Sulawesi Utara. *Jurnal Akuntansi Regional* vol 15 (1), 78-92. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jar/article/view/45678>
- Lumenta, J., & Lintong, M. T. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Manado. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Manado* vol 8 (3), 210-225. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jakema/article/view/29876>

- Mawaddah, F., & Ramayanti, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi, biaya kepatuhan dan kemudahan e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* Vol. 10 (1), 45-62. <https://doi.org/10.24252/assets.v15i2.61915>
- Muliari, N. L. A. S., & Setiawan, A. A. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, dan sanksi administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, vol 24 (2), 1275-1301. <https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v24.i02.p12>
- Pelo, S., Lumenta, J., & Lintong, M. T. (2020). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Manado. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol 11 (2), 134-148. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jeb/article/view/34567>
- Ratuwalangon, N., Tangkau, J., & Moroki, F. (2023). Analisis kepatuhan pajak usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). **Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)* vol. 4 (1), 1-15. <https://doi.org/10.53682/jaim.v4i1.3717>
- Salsabila, N., & Furqon, I. K. (2020). Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi perpajakan, dan keadilan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Pekalongan. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan dan Auditing*, vol 1 (2), 263-276. <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/journal/view/35407>
- Saraswati, I. G. A. O. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan digitalisasi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* vol 12 (1), 89-105. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/56789>
- Sugiyanto, A., & Kurniasari, D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12 (1), 45-62. <https://ejournal.uns.ac.id/index.php/jeb/article/view/12345>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Cet. 27). Alfabeta. <https://katalog.itsk-soepraoen.ac.id/index.php?p=cite&id=8342>
- Vinanto, J., & R.I.J. Pangkey, O. Y, Tala. (2023). Analisis kepatuhan wajib pajak pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Desa Tenga Kecamatan Tenga. **Jurnal Ekonomi dan Keuangan Manado (JEKMA)**, 2 (1), 1-15. <https://jekma.feb-unima.com/index.php/jekma/article/download/142/134>
- Yulia, N. E., Wenas, R. S., & Poluan, J. G. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Manado. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, vol 9 (1), 78-92. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jak/article/view/29876>