

EFEK MODERASI PATRIOTISME ATAS PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, PELAYANAN PUBLIK DAN PERKEMBANGAN INFORMASI PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK

¹Mishelei Loen ; ²Ramadhan Hasri Harahap

¹Departemen Akuntansi, Universitas Krisnadwipayana, Indonesia

²Program Doktor Studi Kebijakan Publik Program Doktor Ilmu Ekonomi Universitas
Trisakti

* email korespondensi : misheleiloen@unkris.ac.id

Submitted : 15 Juli 2024, Review : 29 Juli 2024, Published : 13 Agustus 2024

ABSTRACT

This study aims to determine the Understanding of Tax Regulations, Public Services, and Information Development on Taxpayer Compliance moderated by Patriotism. This research was conducted with a quantitative approach with a survey method. The population in this study were taxpayers registered at the cooperative office and as many as 160 respondents with sampling determination, namely purposive sampling. The analysis technique used in this research is SEM through the PLS application. The results of this study indicate that understanding tax regulations, public services, and information development affect taxpayer compliance. Patriotism moderates tax regulations and public services on taxpayer compliance. Meanwhile, information development on taxpayer compliance is not moderated by patriotism. This research is expected to provide a benefit for the government to further socialize information about taxes through brochures, mass media or providing brochures from house to house, and for tax officials to provide better service

Keywords: *Understanding of Tax Regulations; Public Services; and Information development; Taxpayer Compliance; Patriotism.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pemahaman Peraturan Perpajakan, Pelayanan Publik, dan Perkembangan informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dimoderasi Patriotisme. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di dinas koperasi dan sebanyak 160 responden dengan penetapan sampling yaitu *purposive sampling*. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan SEM melalui aplikasi PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemahaman peraturan perpajakan, Pelayanan Publik, dan Perkembangan informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Patriotisme memoderasi peraturan perpajakan dan pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perkembangan informasi terhadap kepatuhan wajib pajak tidak dimoderasi patriotisme. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu manfaat bagi pemerintah untuk lebih mensosialisasikan informasi mengenai pajak melalui brosur, media massa atau pemberian brosur dari rumah ke rumah, dan untuk petugas pajak supaya lebih memberikan pelayanan yang lebih baik

Kata Kunci: Pemahaman Peraturan Perpajakan; Pelayanan Publik; dan Perkembangan informasi; kepatuhan Wajib Pajak; Patriotisme.

PENDAHULUAN

Suatu negara dapat dikatakan maju apabila masyarakatnya sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak dimana tercermin dari penerimaan pajak suatu Negara tersebut melebihi target pemerintah maupun melebihi ekspektasi pemerintah. Indonesia menganut pemungutan pajak *Self Assessment system* dimana wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan melaporkan, menghitung dan juga membayar pajaknya secara sendiri, oleh sebab itu ini merupakan suatu dilema bagi Negara Indonesia, dimana masyarakat dituntut untuk memiliki kesadaran yang tinggi dan juga patuh akan pajak yang harus dilaporkan, banyak hal yang merupakan problematika dalam penyampaian pajak, dimana wajib pajak melakukan hal curang dengan pencatatan yang tidak sesungguhnya atau menghindari administrasi berupa denda dan lain-lain yang menjadi problematika. Saat ini pemerintah mulai fokus pada penerimaan pajak dari sektor swasta dalam upaya peningkatan pertumbuhan penerimaan pajak.

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). UMKM merupakan salah satu pilar terpenting dalam perekonomian Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM, jumlah UMKM saat ini mencapai 64,2 juta dengan kontribusi terhadap PDB sebesar 61,07 persen atau senilai 8.573,89 triliun rupiah. Kontribusi UMKM terhadap perekonomian Indonesia meliputi kemampuan menyerap lebih

kurang 117 juta pekerja atau 97 persen dari total tenaga kerja yang ada, serta dapat menghimpun sampai 60,4 persen dari total investasi (data semester I tahun 2021). Fenomena yang terjadi saat ini dimana pertumbuhan UMKM di Indonesia yang semakin banyak seharusnya berbanding lurus terhadap penerimaan pajak UMKM. Kenaikan 61,07 persen PDB berasal dari UMKM, angka ini sangat besar tetapi jika dilihat secara data hanya 5 persen penerimaan pajak yang diterima Negara dari sektor UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa banyak pelaku UMKM yang belum memiliki NPWP dan masih banyak potensi yang seharusnya digunakan untuk menyerap pajak dari sektor UMKM. Hal yang menyebabkan penyerapan pajak UMKM belum optimal karena kurangnya kepatuhan pelaku UMKM dalam menjalankan kewajiban pajaknya.

Pemerintah Indonesia dan pada Tanggal 20 Desember 2022 telah menerbitkan Peraturan Pemerintah atau PP Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang diterima ataupun diperoleh Wajib Pajak yang mempunyai Peredaran Bruto (Omset) tertentu. Aturan terbaru ini diperkenalkan sebagai suatu revisi PPh final bagi pelaku UMKM dari yang harusnya bertarif 1% dan saat ini menjadi 0,5%. Dengan adanya kebijakan aturan baru ini, Pemerintah kini perlu melaksanakan sosialisasi secara keseluruhan untuk menyebarkan informasi yang terkait dengan pemberlakuan PP No. 55 Tahun 2022 ke semua Wajib Pajak

UMKM yang ada di Indonesia. Sosialisasi ini merupakan sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui penyuluhan secara langsung atau melalui media sosial dalam pemberian informasi tentang 55 Tahun 2022 yang mengatur terkait “Pajak Penghasilan (PPh) atas penghasilan dari Usaha yang diterima ataupun diperoleh Wajib Pajak yang memiliki Peredaran Bruto Tertentu” kepada calon Wajib pajak yang umumnya atau Wajib Pajak pada khususnya untuk menumbuhkan kesadaran Wajib Pajak untuk taat dan yang akan membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kepatuhan yang mencakup kepatuhan yang mencatat ataupun melaksanakan pembukuan transaksi usaha, kepatuhan memberikan suatu laporan pada kegiatan usaha yang dalam penyesuaiannya memiliki aturan yang ada dan pada kepatuhan seluruh peraturan perpajakan yang lain juga. Dalam Kepatuhan Wajib Pajak UMKM DKI Jakarta yang perkembangan UMKM nya sangat pesat dari tahun ketahun, menurut Badan Pusat Statistik DKI Jakarta (2020) jumlah UMKM di DKI Jakarta mencapai 57ribu. Badan Pelayanan Pengadaan Barang Jasa DKI Jakarta atau BPPBJ DKI Jakarta merupakan suatu badan yang mana di dalamnya memiliki visi yaitu terwujudnya pelayanan informasi yang transparan dan akuntabel dalam memenuhi hak pemohon informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (BPPBJ DKI Jakarta, 2023) . Dari data BPPBJ DKI Jakarta di tahun 2023 ini telah mencapai 4.649 UMKM yang terdaftar, dengan 19.793 produk terdaftar

dan transaksi akumulasi mencapai Rp. 206 Milliar. Jika dilihat dari data antara Badan Pusat Statistik atau BPS dan Badan Pengadaan Barang dan Jasa DKI Jakarta yang terdata di BPS mencapai 57ribu UMKM sedangkan yang mendaftar resmi di e-order BPPBJ DKI Jakarta masih berkisar 4ribu UMKM hal ini Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di DKI Jakarta masih sangat minim terhadap perkembangan informasi akuntansi, peraturan pajak dan pelayanan publik terhadap kepatuhan Wajib pajak UMKM.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah Peraturan perpajakan dan Pelayanan Publik. Saat ini sudah ada peraturan yang mengatur tentang perdagangan melalui sistem elektronik yang mengatur kesetaraan antara pedagang *online* dan *offline* yaitu pada Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019, diharapkan dengan adanya peraturan tersebut para UMKM yang sudah memenuhi persyaratan menjadi wajib pajak maka harus memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Pada penelitian(Kumaratih & Ispiranto, 2021), (Putra, 2020), (Fitria & Supriyono, 2019) (Alshira & Jabbar, 2019) dan (Evi & Achmad, 2018) mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh positif antara hubungan pemahaman peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian (Listyowati et al, 2021), Natalia (2020) menyatakan bahwa Peraturan Perpajakan dan Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

Kualitas Pelayanan Publik yang baik akan mendorong meningkatnya

kebutuhan akan wajib pajak. Direktorat Jenderal pajak telah melakukan berbagai upaya untuk kualitas pelayanan publik, agar wajib pajak pelaku UMKM lebih mudah dan sederhana dalam membayar pajak, dimana wajib pajak UMKM dapat mengetahui seluruh informasi perpajakan melalui kring pajak di 1500200, berkonsultasi melalui petugas pelayanan dan *Account Representative* di kantor pajak, dan juga dapat membayar pajaknya di kantor pos ataupun bank yang bekerja sama dengan kantor pajak, selain itu dilengkapi dengan aplikasi sehingga wajib pajak UMKM dapat dengan mudah membayar pajaknya dengan online dimanapun dan kapanpun, salah satu online yang dapat dilakukan oleh wajib pajak UMKM adalah mobil *tax unit*, *eservice*, *outbound call*, dan kantor pelayanan pajak mikro. Pemerintah menyediakan pendamping UMKM yang mana pendamping UMKM tersebut dapat membantu wajib pajak memberikan edukasi perpajakan dengan menjelaskan cara membuat pembukuan sederhana, mengajari strategi pemasaran, cara mengajukan kredit UMKM kepada bank dan juga bagaimana cara mengelolah UMKM dengan membentuk management yang baik. Strategi yang diberikan oleh pemerintah diharapkan dapat mengoptimalkan pajak dari pelaku wajib pajak UMKM dan sekaligus juga adanya kontrol pajak terhadap UMKM secara konsisten dan kontinuitas. Penelitian (Nifah dan Titik, 2020) menyatakan bahwa ada pengaruh positif antara Pelayanan Publik dengan kepatuhan akan wajib pajak. (Mareti et al., 2019) dalam

penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh yang mengatakan adanya pengaruh positif antara fasilitas fiskus dan kepatuhan wajib pajak tetapi tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Zahrani & Mildawati, 2019) yang mengatakan tidak ada pengaruh antara fiskus dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Perkembangan Informasi memiliki peran penting dalam kemajuan suatu usaha kecil. Tetapi, selama ini masih banyak usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) yang belum memahami arti penting informasi yang terimplementasi dalam laporan keuangan, padahal hal tersebut sangat besar manfaatnya bagi perkembangan usaha. Dalam mewujudkan hal tersebut, DJP berupaya mengoptimalkan sosialisasi kepada masyarakatnya dengan meningkatkan pelayanan perpajakan kepada wajib pajak. Untuk meningkatkan kesadaran akan kepatuhan masyarakat Indonesia kan pajak, maka diperlukan pengetahuan dan pemahaman peraturan akan perpajakan. Langkah yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan cara memberikan motivasi, peningkatan pembinaan, pengawasan maupun kegiatan yang edukatif untuk memberikan pengetahuan terhadap masyarakat mengenai peraturan akan perpajakan, sehingga masyarakat memiliki akses terhadap informasi mengenai perpajakan yang terbaru (Putu, 2019). (Akbar & Apollo, 2020) yang memperoleh hasil bahwa pemanfaatan informasi dapat

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan didukung oleh Natalia (2020) menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dimana perkembangan informasi ini justru sangat membantu wajib pajak dalam melaporkan pajaknya sehingga adanya efisiensi waktu dan juga efisiensi tenaga, dengan adanya teknologi dalam aplikasi pajak ini juga adanya keterbukaan informasi sehingga wajib pajak lebih merasa percaya dalam melaporkan pajaknya, yang artinya semakin baik Modernisasi administrasi pajak maka akan meningkatkan kepatuhan akan wajib pajak UMKM. Namun hasil penelitian yang berbeda dilakukan oleh Andi (2017) mengungkapkan hal ini terjadi juga kurangnya peranan pelayanan pajak dalam mengedukasi dan memberikan informasi kepada wajib pajak cara mengakses aplikasi yang telah dimodernisasi tersebut kepada wajib pajak, sehingga tidak optimal hasil yang didapatkan berbeda dengan pendapat. (Mareti & Dwi Mulyani, 2019) dengan hasil Pemahaman Perpajakan, Peraturan Perpajakan, Kualitas pelayanan Fiskus, sanksi Pajak, Tax amnesty berpengaruh positif. Tidak ada hubungan moderasi pemahaman perpajakan,, peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak, dan tax amnesty tidak ada hubungan moderasi.

Berdasarkan permasalahan di atas bahwa masih banyak dibutuhkan suatu moderasi sikap patriotisme. Patriotisme adalah suatu paham dimana seorang individu memiliki sikap yang dilakukan atau diaplikasikan dengan sikap berani dan mencintai dan menjiwai bangsa Indonesia

sehingga terciptanya kesadaran individu, integritas, rasa mempertahankan identitas, dan menjaga budaya untuk mencapai kemakmuran dengan semangat kebangsaan atau dengan kata lain patriotisme adalah semangat yang dilakukan individu mencintai, sadar dan kesetiaan yang tinggi terhadap suatu bangsa Negara (Kohn, 1984). Sikap patriotisme yang ditunjukkan individu kepada suatu Negara adalah dengan melaksanakan kewajibannya membayar pajak sebagai bentuk rela berkorban individu terhadap suatu Negara. Bentuk patriotisme individu dalam membayar pajak tercermin di dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 23 A.

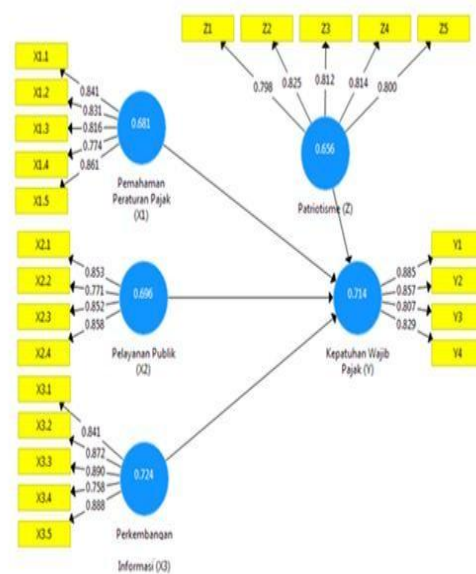
Kebaruan dalam penelitian ini berdasarkan penelitian sebelumnya (Alshira & Jabbar, 2019) dengan menggunakan variabel terikat kepatuhan wajib pajak dan moderasi patriotisme, sedangkan variabel bebasnya pemeriksaan pajak, tarif pajak dan sanksi pajak, sedangkan penelitian ini menggunakan Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Publik, dan perkembangan informasi dengan objek UMKM di DKI Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (2) Pelayanan Publik terhadap kepatuhan wajib pajak. (3) Perkembangan informasi terhadap kepatuhan wajib pajak. (4) Pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi patriotisme. (5) Pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi patriotisme. (6) Perkembangan informasi terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi patriotisme.

independen yang sama dengan penelitian ini.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian Deskriptif. Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian adalah data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan para pengusaha UMKM DKI Jakarta yang dibantu dengan daftar pertanyaan (*questioner*). Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan survei. Peneliti menggunakan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dengan *google form*. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di dinas koperasi dan sebanyak 160 responden dengan penetapan sampling yaitu *purposive sampling*. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan SEM melalui aplikasi PLS.



Gambar1. Loading Factor Variabel Penelitian

Setelah digambarkannya diagram jalur di atas, langkah berikutnya yaitu menganalisis data dengan menggunakan *software* SMART PLS Versi 4.0, dengan menguji Validitas data dan reliabilitas data dari penelitian ini terhadap variabelvariabel pada penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini ditujukan pada wajib pajak yang terdaftar di dinas koperasi dan UKM di DKI Jakarta, sebanyak 160 responden. Dalam pengambilan sebuah data dilakukan secara tidak langsung atau dengan bantuan penyebaran kuesioner online dengan menggunakan *google form*. Dalam penelitian ini pernyataan kuesioner diadaptasi dari penelitian sebelumnya yang mempunyai variabel dependen dan

Tabel 1. Uji Reabilty and Validity

Cronbac	Compos	Avera	h's rho_	ite ge	Alph A
Reliabil	Varian				
a	ity				ce
					Extrac
					t ed

				(AVE)
Pemahaman Peraturan Pajak (X1)	0,883	0,88	0,914	0,681
Pelayanan Publik (X2)	0,854	0,86	0,901	0,696
Perkembangan Teknologi & Informasi (X3)	0,904	0,90	0,929	0,724
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,866	0,87	0,909	0,714
Patriotisme (Z)	0,869	0,87	0,905	0,656

Sumber : Output Program Smart PLS, 2023

Berdasarkan Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa *Average Variance Extracted* (AVE) masing-masing variabel memiliki konstruk > 0,50 berarti semua konstruk *reliable*. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa setiap variabel memiliki *discriminant validity* yang tinggi. *Composite reliability* masing-masing variabel menunjukkan nilai konstruk > 0,60. Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi *composite reliability* sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. *Cronbach's alpha* masing-masing variabel menunjukkan nilai konstruk > 0,70 dengan demikian hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel penelitian telah memenuhi persyaratan nilai *cronbach's alpha*,

sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki *discriminant validity* yang tinggi dalam menyusun variabelnya masing-masing. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh nilai *standardized factor loading* nilai *standardized factor loading* seluruh data valid dan nilai memenuhi *cronbach alpha* sehingga dapat dikatakan reliabel.

Tabel. 2 Hasil *R Square*

	R Square	R Adjusted	Square
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,862	0,857	

Sumber : Output Program Smart PLS, 2023

Berdasarkan Tabel 2. di atas menunjukkan bahwa Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Publik, Perkembangan Teknologi & informasi, Interaksi Pemahaman Peraturan Pajak dengan patriotisme, Interaksi Pelayanan Publik dengan patriotisme, Interaksi Perkembangan Teknologi & informasi dengan patriotisme sebesar 86,2% dan sisanya 13,8% dipengaruhi oleh variabel lain, sehingga model ini dapat dikatakan baik atau model ini mempunyai nilai prediktif yang baik sehingga selanjutnya dapat dilakukan uji hipotesis

H6	X3*Z	->0,011	0,262	0,7	Tidak
	Kepatuhan			93	Signifik
	Wajib				an
	Pajak (Y)				

Tabel 3. Hubungan antar variabel

Hipotesis	Hubungan Variabel	Nilai koefisien	Nilai statistik	Nilai P-value	Hasil
H1	Pemahaman Peraturan Pajak (X1) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,180	3,585	0,000	Signifikan
H2	Pelayanan Publik (X2) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,462	8,485	0,000	Signifikan
H3	Perkembangan Informasi (X3) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,115	2,367	0,018	Signifikan
	Patriotisme (Z) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,214	3,457	0,001	Signifikan
H4	X1*Z -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	->-0,149	2,723	0,007	Signifikan
H5	X2*Z -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	->0,119	2,288	0,023	Signifikan

Sumber : Output Program Smart PLS, 2023

Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan diterangkan bahwa pada Tabel 3 dapat dideskripsikan secara rinci sebagai berikut:

1. Koefisien parameter jalur yang di dapatkan dari pengaruh variabel Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah positif dengan koefisien parameter sebesar 0,180 dengan nilai *T-Statistics* 3,585 > 1,65 dan nilai *P-values* sebesar 0,000 < 0,05 hal ini menunjukkan bahwa pengaruh positif dan signifikan antara Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di DKI Jakarta. Nilai 0,180 pada koefisien parameter menjelaskan bahwa semakin baik Pemahaman Peraturan Pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM dan hasil ini dapat disimpulkan bahwa H1 diterima
2. Koefisien parameter jalur yang di dapatkan dari pengaruh variabel Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah positif dengan koefisien parameter sebesar 0,462 dengan nilai *T-Statistics* 8,485 > 1,65 dan nilai *P-values* sebesar 0,000 < 0,05 hal ini menunjukkan bahwa pengaruh positif dan signifikan antara Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di DKI Jakarta. Nilai 0,462 pada koefisien parameter menjelaskan bahwa semakin baik

Pelayanan Publik maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM dan hasil ini dapat disimpulkan bahwa H2 diterima

3. Koefisien parameter jalur yang di dapatkan dari pengaruh Perkembangan Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah positif dengan koefisien parameter sebesar 0,115 dengan nilai *T-Statistics* 2,367 > 1,65 dan nilai *P-values* sebesar 0,018 < 0,05 hal ini menunjukkan bahwa pengaruh positif dan signifikan antara Perkembangan Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di DKI Jakarta. Nilai 0,115 pada koefisien parameter menjelaskan bahwa semakin baik Perkembangan Informasi maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM dan hasil ini dapat disimpulkan bahwa H3 diterima
4. Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari moderasi patriotisme atas Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yaitu sebesar -0,149 dengan nilai *T-statistik* sebesar 2,723 > 1,65 dan nilai *P-values* sebesar 0,007 < 0,05 hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan, dimana patriotisme mampu memoderasi Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM hasil ini dapat disimpulkan bahwa H4 diterima.
5. Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari moderasi patriotisme atas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yaitu sebesar 0,119 dengan nilai *T-statistik*

sebesar 2,288 > 1,65 dan nilai *P-values* sebesar 0,023 < 0,05 hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan, dimana patriotisme mampu memoderasi Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM hasil ini dapat disimpulkan bahwa H5 diterima

6. Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari moderasi patriotisme atas Perkembangan Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yaitu sebesar 0,011 dengan nilai *T-statistik* sebesar 0,262 < 1,65 dan nilai *P-values* sebesar 0,793 > 0,05 hal ini menunjukkan bahwa patriotisme tidak mampu memoderasi Perkembangan Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM hasil ini dapat disimpulkan bahwa H6 ditolak

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Koefisien parameter jalur yang di dapatkan dari pengaruh variabel Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah positif dengan koefisien parameter sebesar 0,180 dengan nilai *T-Statistics* 3,585 > 1,65 dan nilai *P-values* sebesar 0,000 < 0,05 hal ini menunjukkan bahwa pengaruh positif dan signifikan antara Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di DKI Jakarta. Nilai 0,180 pada koefisien parameter menjelaskan bahwa semakin baik Pemahaman Peraturan Pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib

pajak UMKM dan hasil ini dapat disimpulkan bahwa H1 diterima.

Hasil penelitian ini berhasil membuktikan dan menerima teori *planned behavior* dan teori kepatuhan yang mendasari hubungan positif Pemahaman Peraturan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang dikarenakan adanya penyebab yang dapat mempengaruhi perilaku individu, dimana pemahaman peraturan perpajakan akan mendorong wajib pajak bertindak patuh terhadap pajak (Zahrani & Mildawati, 2019). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fitria & Supriyono, 2019) dan penelitian yang dilakukan oleh (Evi et al., 2019) yang memiliki hasil adanya hubungan positif pemahaman peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Koefisien parameter jalur yang di dapatkan dari pengaruh variabel Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah positif dengan koefisien parameter sebesar 0,462 dengan nilai *T-Statistics* 8,485 > 1,65 dan nilai *P-values* sebesar 0,000 < 0,05 hal ini menunjukkan bahwa pengaruh positif dan signifikan antara Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di DKI Jakarta. Nilai 0,462 pada koefisien parameter menjelaskan bahwa semakin baik Pelayanan Publik maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM dan hasil ini dapat disimpulkan bahwa H2 diterima.

Hasil penelitian ini berhasil membuktikan dan menerima teori *planned behavior* dan teori kepatuhan yang

mendasari hubungan positif Pelayanan Publik terhadap kepatuhan wajib pajak yang dikarenakan menurut (Ariani & Biettant, 2019) *behavioral beliefs* mendasari kepercayaan mengenai kemungkinan akan terjadinya suatu perilaku, yang mendasari bahwa kualitas layanan mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mareti et al., 2019) dalam penelitiannya yang memperoleh hasil bahwa terdapat hubungan positif antara fiskus dengan kepatuhan wajib pajak tetapi tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Zahrani & Mildawati, 2019) yang mengatakan tidak ada pengaruh antara fiskus dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Dengan meningkatkan kepuasan wajib pajak maka wajib pajak secara konsisten akan meningkatkan kepatuhan bila terdapat pelayanan yang baik oleh aparat perpajakan. Artinya adanya pelayanan bersifat prima oleh fiskus kepada wajib pajak maka akhirnya mencapai tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi, dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka wajib pajak cenderung akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pengaruh Perkembangan Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Koefisien parameter jalur yang di dapatkan dari pengaruh Perkembangan Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah positif dengan koefisien parameter sebesar 0,115 dengan nilai *T-Statistics* $2,367 > 1,65$ dan nilai *P-values* sebesar $0,018 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa pengaruh positif dan signifikan antara Perkembangan Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di DKI Jakarta. Nilai 0,115 pada koefisien parameter menjelaskan bahwa semakin baik Perkembangan Informasi maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM dan hasil ini dapat disimpulkan bahwa H3 diterima.

Hasil penelitian ini berhasil membuktikan dan menerima teori *planned behavior* dan teori kepatuhan yang mendasari hubungan positif perkembangan teknologi & informasi menurut (Akbar & Apollo, 2020) adanya suatu hal yang mendukung *control belief* yang mendukung suatu perilaku individu untuk melaksanakan suatu kepatuhan tertentu, dimana dengan penerapan *Self Assessment* di Negara Indonesia mewajibkan masyarakat atau wajib Pajak untuk menghitung dan melaporkan pajak dan membayarkan pajaknya sendiri, masyarakat dituntut untuk berperan aktif dalam pajaknya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Akbar & Apollo, 2020) yang memperoleh hasil bahwa pemanfaatan teknologi dan informasi dapat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan didukung oleh Natalia (2020) menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dimana perkembangan teknologi ini justru sangat

membantu wajib pajak dalam melaporkan pajaknya sehingga adanya efisiensi waktu.

Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimoderasi Patriotisme.

Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari moderasi patriotisme atas Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yaitu sebesar -0,149 dengan nilai *T-statistik* sebesar $2,723 > 1,65$ dan nilai *P-values* sebesar $0,007 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan, dimana patriotisme mampu memoderasi Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM hasil ini dapat disimpulkan bahwa H4 diterima.

Hasil penelitian ini berhasil membuktikan dan menerima teori *planned behavior* dan teori kepatuhan yang mendasari hubungan positif patriotisme terhadap kepatuhan wajib pajak (Akbar & Apollo, 2020) adanya suatu hal yang mendukung *control belief* yang mendukung suatu perilaku individu dengan diwujudkan sikap cinta tanah air, rela berkorban dan rasa memiliki yang tinggi terhadap suatu Negara mendukung wajib pajak yang paham peraturan perpajakan untuk semakin patuh terhadap kewajiban membayarkan pajaknya. Dengan pahamnya wajib pajak terhadap nilai-nilai bangsa dan sikap loyalitas terhadap suatu Negara bersama dengan pahamnya wajib pajak akan peraturan perpajakan akan semakin patuhnya wajib pajak membayarkan pajaknya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putra & Supartini,

2019) yang menyatakan adanya hubungan antara Peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak dengan moderasi patriotisme. Patriotism menjadi penguat hubungan positif Pemahaman Peraturan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan pemahaman akan peraturan perpajakan berupa mengisi, menghitung, melaporkan serta membayar pajaknya yang sesuai dengan ketentuan undang-undang akan meningkatkan wajib pajak dalam membayar pajaknya karena pengetahuan akan peraturan tersebut membuat wajib pajak tahu tujuan pajak dipungut, sanksi serta moral wajib pajak dalam menyampaikan pajaknya.

Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimoderasi Patriotisme.

Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari moderasi patriotisme atas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yaitu sebesar $0,119$ dengan nilai T -statistik sebesar $2,288 > 1,65$ dan nilai P -values sebesar $0,023 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan, dimana patriotisme mampu memoderasi Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM hasil ini dapat disimpulkan bahwa H_5 diterima.

Hasil penelitian ini berhasil membuktikan dan menerima teori planned behavior dan teori kepatuhan yang mendasari hubungan positif patriotisme terhadap kepatuhan wajib pajak (Akbar & Apollo, 2020) adanya suatu hal yang mendukung *control belief* yang mendukung suatu perilaku individu dengan Pelayanan

yang diberikan oleh direktorat jenderal pajak yang baik seperti kemudahan informasi, pelayanan dan keramahan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sehingga masyarakat merasa diayomi dalam membayar pajaknya, oleh karena itu pelayanan yang memuaskan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun selain pelayanan Fiskus ini terdapat faktor lain yang memperkuat wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya yaitu patriotisme. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putra & Supartini, 2019) yang memperoleh hasil bahwa patriotism dapat memperkuat pengaruh positif pelayanan public terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan tingginya rasa patriotisme dengan sikap cinta tanah air, kerelaan dan juga loyalitas suatu individu masyarakat akan memperkuat hubungan antara pelayanan akan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak, masyarakat yang puas dengan pelayanan kantor pajak diperkuat dengan rasa patriotisme wajib pajak akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Pengaruh Perkembangan Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimoderasi Patriotisme

Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari moderasi patriotisme atas Perkembangan Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yaitu sebesar $0,011$ dengan nilai T -statistik sebesar $0,262 < 1,65$ dan nilai P -values sebesar $0,793 > 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa patriotisme tidak mampu memoderasi Perkembangan Informasi

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM hasil ini dapat disimpulkan bahwa H6 ditolak.

Hasil penelitian ini tidak berhasil membuktikan dan menerima teori planned behavior dan teori kepatuhan yang mendasari hubungan positif patriotisme terhadap kepatuhan wajib pajak sesuai dengan penelitian (Natalia, 2020) yang menyatakan perkembangan informasi membuat masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi berupa pajak terutama cara melaporkan pajak secara online, sehingga menghemat *cost* yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam menyampaikan pajaknya, semakin dipermudahnya wajib pajak dalam menyampaikan wajib pajaknya akan semakin cepat wajib pajak menyampaikan wajib pajaknya sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Hal ini sangat diharapkan oleh pemerintah optimal, karena dengan teknologi ini, akses administrasi pajak di permudah dan dibuka ke publik ditolak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan melalui *software* Smart PLS (Smart Partial Least Square) Versi 4.0 dapat ditarik kesimpulan bahwa (1) Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (2) Pelayanan Publik berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (3) Perkembangan informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib

pajak. (4) Terdapat pengaruh negatif dan signifikan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi patriotisme. (5) Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi patriotisme. (6) Tidak adanya pengaruh signifikan pemahaman perkembangan informasi terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi patriotisme.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu manfaat bagi pemerintah untuk lebih mensosialisasikan informasi mengenai pajak melalui brosur, media massa atau pemberian brosur dari rumah ke rumah. Dan untuk petugas pajak supaya lebih memberikan pelayanan yang lebih baik dan memberikan contoh, sehingga wajib pajak dapat menerima secara positif terhadap petugas pajak supaya tingkat kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban pajak lebih meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrew, R. & Sari, D.P.(2021). Insentif PMK 86/2020 Di Tengah Pandemi Covid 19: Apakah Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Surabaya?. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21 (2), 349-366
- Arikunto, S (2016) *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

- Agustia, D., Sawarjuwono, T., & Dianawati, W. (2019). The mediating effect of environmental management accounting on green innovation - Firm value relationship. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 9(2), 299–306.
<https://doi.org/10.32479/ijeep.7438>
- Allingham, & Sandmo. (1972). Income tax evasion: a theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1(3–4), 323–338.
- Alshira'h, A. F., & Abdul-Jabbar, H. (2020). Moderating role of patriotism on sales tax compliance among Jordanian SMEs. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 13(3), 389–415.
<https://doi.org/10.1108/IMEFM-04-2019-0139>
- Anggraeni, D. Y. (2015). Pengungkapan Emisi GRK, Kinerja Lingkungan, Dan Nilai Perusahaan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 12(2), 188–209.
- Ariani, M., & Biettant, R. (2019). Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan. *Jurnal Informasi Perpajakan, Akuntansi Dan Keuangan Publik*, 13(1), 15–30.
- Asnita, A. (2019). Pengaruh Kinerja Lingkungan Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Pengungkapan Informasi Lingkungan Sebagai. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(7), 1–19.
- Cahyani, LPG & Noviani, N.(2019). Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 26 (3). 185-191
- Evi, Susyanti, Jeni, H., & Agus, P. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan). *E – Jurnal Riset Manajemen*, 218–230.
- Fitria, P. A., & Supriyono, E. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Tarif Pajak, Dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 1(1), 47–54.
<https://doi.org/10.35829/econbank.v1i1.7>
- Ghozali, & Latan, H. (2015). Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. BP Undip. Semarang
- Hair, J. F. Jr., R. E. Anderson, R. L. Tatham, and W. C. Black. (2010). Multivariate Data. Analysis. 5th edition. New York: Prentice Hall.
- Hair et al. (2019) When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM. *European Business Review*, Vol. 31, no. 1, 2019, pp. 2–24.
- Hikmah, K., & Astuti, R. (2013). Growth of Sales, Investment, Liquidity, Profitability, dan Size of Firm Terhadap Kebijakan Dividend Payout Ratio Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 2(1), 1–15.
<https://doi.org/10.1111/j.1468-2486.2010.00942.x>
- Husnaini, W., & Tjahjadi, B. (2021). Quality management, green innovation and firm value: Evidence from indonesia. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 11(1), 255–262.
<https://doi.org/10.32479/ijeep.10282>

- Icek Ajzen. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introducting to Theory and Research* (MA Addisio). Wesley.
- Kiconco, R. I., Gwokyalya, W., Sserwanga, A., & Balunywa, W. (2019). Tax compliance behaviour of small business enterprises in Uganda. *Journal of Financial Crime*, 26(4), 1117–1132. <https://doi.org/10.1108/JFC-03-2018-0031>
- Kumaratih, C & Ispiryanto, B (2021). Pengaruh Kebijakan Perubahan Tarif PPH Final Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia Program Studi Magister Ilmu Hukum*. 2(2). 158-179
- Lazuardini, ER, Susyanti, J & Priyono AA (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan) *e – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen*. 1(1). 25-34
- Listyowati, Indarti, I. Wijayanti, F & Setaiwan FA (2021). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Akuntansi Indonesia*. 10(1). 41 - 59
- Mareti, E. D., Dwimulyani, S., Perpajakan, P., Perpajakan, S., Amnesty, T., Risiko, P., & Karyawan, N. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi, 1–16.
- Matsumura, E. M., Prakash, R., & VeraMuñoz, S. C. (2011). Voluntary Disclosures and the Firm-Value Effects of Carbon Emissions. *Ekonomii*.
- Natalia, D. (2020). Pengaruh Perubahan Tarif Pajak Pph Final, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Penerapan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Spt Tahunan Orang Pribadi Yang Menjalankan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Kota Tangerang (Studi Kasus : Kawasan Pasar Lama, Cikokol dan Modernland). Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang. 1(1)
- Novelia, C, Frederica, D & Iskandar D. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah Di Jakarta Pada Awal Masa Pandemi Covid. *Jurnal PETA*. 6(2). 211 - 221
- Pancagiono, R (2020). Faktor-Faktor Reformasi Perpajakan Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*. 1 (5). 1-11
- Putra, R. J., & Supartini. (2019). Pengaruh Implementasi Penurunan Tarif Pajak UMKM terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Patriotisme sebagai Variabel Moderasi. *Akuntansi Manajerial*, 4(2), 1– 9.
- Putra. AF (2020). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Modernisasi Sistem. *JRAP (Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan)*. 7(1). 1-12
- Putu, L., & Cahyani, G. (2019). Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 26, 1885–1911.
- Prakoso, A. Wicaksono G & Iswono, S (2019). Pengaruh Kesadaran Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak *Jurnal Akuntansi & Ekonomi FE. UN PGRI Kediri*. 4(1). 19-31

Rahmadhani, SR, Cheisviyanny, C & Mulyani, E (2020). Analisis Kepatuhan Pajak Pelaku UMKM Pasca Penerbitan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 (Studi Kasus pada UMKM di Kota Padang Yang Belum Terdaftar Sebagai Wajib Pajak) Jurnal Eksplorasi Akuntansi. 2(1),2537-2553

Ruben R, B., Vinodh, S., & Asokan P. (2020). Development of structural equation model for Lean Six Sigma system incorporated with sustainability considerations. *International Journal of Lean Six Sigma*, 1(1). 687 - 710.

Safitri, V. A., Sari, L., & Gamayuni, R. R. (2019). Research and Development, Environmental Investments, to EcoEfficiency, and Firm Value. *The Indonesian Journal of Accounting Research*, 22(03), 355–374. <https://doi.org/10.33312/ijar.446>

Sugiyono. (2004). Konsep, Identifikasi, Alat Analisis dan Masalah Penggunaan Variabel Moderator. *Studi Manajemen & Organisasi*, 1(2), 61–70.

Supranto dan Limakrisna, (2018). *Petunjuk Praktis Penelitian Ilmiah Untuk Menyusun Skripsi* Bogor: Penerbit Mitra Wacana Media

Supranto, J. (2019), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta. Sekaran, U (2014). *Research Methods for Business*. Jakarta: Salemba Empat.