

PENGARUH SISTEM PELAPORAN AKUNTANSI DAN TINGKAT KEPATUHAN PAJAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BISNIS UMKM DI DESA SUMBERMULYO

Elok Kunzita Fahmadya¹
M. Bahrudin Mahmud²
Yulia Febrianti³
Dwi Ermayanti Susilo⁴

^{1,2,3,4}STIE PGRI Dewantara Jombang

Email :

dwi.stiedw@gmail.com

Received : May 14 th 2024	Revised : June 15 th 2024	Accepted : Sept, 30 th 2024
--------------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------------

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of accounting reporting systems and tax compliance on the quality of business services within Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Sumbermulyo Village, Jombang. MSMEs play a significant role in Indonesia's economy, contributing to job creation and societal welfare. However, they face challenges in areas such as accounting reporting and tax compliance, both of which are critical to enhancing business service quality. A reliable accounting system helps mitigate financial mismanagement, while a high level of tax compliance prevents penalties and fosters consumer trust. The research employs a quantitative descriptive approach, using data collected from questionnaires distributed among tofu production companies in Sumbermulyo. Data analysis techniques include normality tests, multicollinearity, and F-tests, which are used to examine the relationships between the variables and draw conclusions regarding their influence on service quality.

Keywords: accounting recording system, level of tax compliance and quality of MSME business services.

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) masih menjadi fenomena terkini dan memiliki peran yang signifikan dalam perekonomian Indonesia. Di desa Sumbermulyo, UMKM juga merupakan sektor yang penting dalam menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun, UMKM sering menghadapi berbagai tantangan, termasuk dalam hal pelaporan akuntansi dan kepatuhan pajak. Sistem pelaporan akuntansi

yang baik dan tingkat kepatuhan pajak yang tinggi dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan bisnis UMKM (Putra, T. G. 2015).

Indonesia sebagai negara berkembang tidak terlepas dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh individu maupun kelompok Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan kegiatan yang banyak dilakukan masyarakat Indonesia, Usaha Mikro

Kecil dan Menengah (UMKM) sangat berperan penting dalam menciptakan lapangan pekerjaan, sekaligus membantu pemerintah dalam mengurangi angka pengangguran yang ada. Kegiatan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) tidak terlepas dari aktivitas akuntansi yang sangat berguna untuk menunjukkan perkembangan atau kondisi keuangan sehingga kelangsungan hidup Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dapat terekam dan menjadi bahan untuk mengevaluasi (Diajeng dkk, 2019). Pada awal krisis moneter yang terjadi pada tahun 1998 perekonomian di Indonesia mengalami guncangan yang sangat dahsyat sehingga terjadi krisis pada nilai tukar Rupiah terhadap Dollar AS. Hal ini menjadi perhatian penting untuk kembali mencermati suatu pembangunan ekonomi yang benar benar memiliki struktur yang kuat dan dapat bertahan dalam situasi apapun. Dampak dari krisis tersebut secara tidak langsung akan memperburuk perekonomian di Indonesia (Suci, 2017).

Namun, dengan adanya Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dapat menjadi pemulih perekonomian di tengah keterpurukan akibat krisis moneter pada berbagai sektor ekonomi. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan usaha yang bersifat padat karya, tidak membutuhkan persyaratan tertentu seperti tingkat pendidikan, keahlian (ketrampilan) pekerja, dan penggunaan modal usaha yang relatif sedikit serta teknologi yang digunakan cenderung sederhana. UMKM masih memegang peranan penting dalam perbaikan perekonomian Indonesia, baik ditinjau dari segi jumlah usaha, segi penyediaan lapangan pekerjaan,

maupun dari segi pertumbuhan ekonomi nasional yang diukur dengan produk domestik bruto (Rizka, 2017).

Disisi lain UMKM juga biasanya mengalami berbagai kendala atau permasalahan yang disebabkan oleh 1) rendahnya pendidikan 2) kurangnya pemahaman teknologi informasi, dan 3) kendala penyusunan laporan keuangan (Muchid, 2015). Arwati juga menyatakan bahwa usaha mikro mempunyai tingkat kelayakan yang masih terbilang rendah, dikarenakan adanya batasan 12729 dalam aspek produksi, pemasaran, organisasi, manajemen, dan akuntansi (Arwati,2010). Wirjono dan Raharjo mengatakan “Salah satu masalah yang cukup dominan muncul dalam pengembangan UMKM adalah terkait dengan pemahaman informasi akuntansi” (Wirjono & Raharjo, 2012). Dalam prakteknya, penerapan akuntansi pada dasarnya sudah banyak diterapkan oleh para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Akuntansi adalah proses dalam mencatat, klasifikasi dan juga pengikhtisaran transaksi-transaksi kejadian yang sebagian bersifat keuangan dengan cara menginterpretasikan hasil-hasilnya. Akuntansi mempunyai fungsi memberikan informasi mengenai kesatuan-kesatuan ekonomi terutama yang bersifat keuangan yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan dalam keberlangsungan suatu usaha. Segala proses pencatatan dan transaksi-transaksi yang dilakukan selama periode tertentu nantinya diringkas menjadi suatu laporan yang disebut laporan keuangan.

Semakin berkembangnya sebuah usaha, seperti untuk meningkatkan pendanaan usaha maka

perlu berhubungan dengan pihak luar perusahaan baik pihak bank atau lembaga keuangan lainnya. Pihak bank/lembaga keuangan biasanya akan mensyaratkan laporan keuangan untuk melihat kelayakan pemberian kredit. Dengan semakin berkembangnya usaha, menuntut UMKM untuk menyediakan laporan keuangan yang sesuai dengan standar yang berlaku. Laporan keuangan berfungsi sebagai alat untuk menganalisis kinerja keuangan yang dapat memberikan informasi tentang posisi keuangan, kinerja dan arus kas. Sehingga dapat dijadikan sebagai dasar pembuatan keputusan ekonomi (Putra,2012). Sampai saat ini UMKM masih tetap berkontribusi aktif pada pembangunan perekonomian di Indonesia. Melirik terhadap UMKM yang menjadi pilar penting dalam perekonomian Indonesia dan memungkinkan akan bertambah jumlah UMKM di Indonesia, maka dari itu UMKM di Indonesia memerlukan perhatian yang sangat besar dari pemerintah. Kenyataan yang ada UMKM masih mempunyai kelemahan yang kerap kali terjadi terutama dalam pengelolaan keuangan yang berakibat pada kelangsungan usaha seperti modal yang habis yang mengakibatkan usaha macet. Banyak UMKM yang belum sadar akan pentingnya laporan keuangan. Membuat laporan keuangan pada sektor UMKM sangatlah penting dikarenakan akan dapat mengontrol biaya operasional bisnis sehingga diketahui laba/rugi usaha, mengetahui besaran hutang piutang, dan dalam perhitungan pajak (Purwatiningsih, 2020)

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 7 tahun 2021 pembaharuan dari PP No. 17 Tahun 2013 yang merupakan pelaksanaan

dari Undang-undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2008, UKM dikategorikan menjadi 3 bagian didasarkan pada jumlah aset dan penghasilan yang sudah ditentukan. 1) Usaha mikro adalah usaha ekonomi produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan. 2) Usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar. 3) Usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, dan atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha kecil atau usaha besar (Kementerian Koperasi dan UKM, 2021).

Dalam melakukan penyusunan penelitian penulis tertarik dengan sebuah isu terkait pengetahuan dalam kepatuhan pajak pada usaha mikro kecil dan menengah yang berada di Jawa Timur khususnya di desa Sumbermulyo. Beberapa hal yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu terkait profil pada masing-masing usaha mikro kecil, tingkat perkembangan usaha, penerapan sistem pencatatan laporan keuangan, kepatuhan pajak dan proporsional tarif pajak bagi UMKM di desa Sumbermulyo. Sehingga, nantinya akan melihat tingkat kepatuhan pajak atas pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki oleh Entitas Mikro Kecil dan Menengah serta kepatuhan pajak akan

memberikan kontribusi besar kepada negara dengan jumlah UMKM di Jawa Timur khususnya di desa Sumbermulyo..

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Pelaporan Akuntansi

Sistem pelaporan akuntansi adalah sistem yang digunakan untuk menghimpun, mengelola, mengolah, dan mengeluarkan informasi keuangan yang bermanfaat bagi berbagai pihak, seperti pemilik usaha, kreditor, investor, dan pemerintah. Sistem ini bertujuan untuk mempermudah pengelolaan keuangan, membantu pengambilan keputusan, dan memastikan kesesuaian dengan peraturan perpajakan. Sistem pelaporan akuntansi yang baik dapat membantu pemilik usaha dalam mengambil keputusan yang tepat, meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional usaha, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi keuangan usaha (Zamzami, 2021). Sistem pelaporan akuntansi berkonsentrasi pada proses pembuatan, penyajian, dan memperbaiki informasi keuangan untuk dijadikan bahan dasar pengambilan kebijakan. Sistem ini bertujuan untuk mempermudah dalam memahaminya dan membantu pengelolaan keuangan dengan lebih efektif.

Peran sistem pelaporan akuntansi dalam UMKM (Usaha Kecil dan Menengah) adalah mendukung pengelolaan keuangan yang efisien dan transparan. Sistem pelaporan akuntansi UMKM yang mencakup pencatatan, pengelompokan, dan pelaporan transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang dibutuhkan oleh pengguna ini memungkinkan

pengguna untuk mengambil keputusan terbaik dan membantu UMKM tersebut beroperasi dengan lancar (Sugiarto, 2024).

Sistem pelaporan akuntansi UMKM juga memiliki tujuan umum, antara lain: Untuk menyediakan informasi bagi pengelolaan kegiatan usaha baru untuk memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada, Untuk memperbaiki pengendalian akuntansi dan pengecekan magang Pelaporan akuntansi UMKM dapat menggunakan aplikasi akuntansi berbasis software komputer yang terintegrasi, seperti SAP, Oracle, Accurate, dan MYOB Accounting. Namun tidak semua UMKM bisa mendapatkan program tersebut karena membutuhkan dana yang tidak sedikit. Untuk memudahkan pembuatan laporan keuangan UMKM, dapat digunakan aplikasi Spreadsheet dalam Microsoft Excel. Hal ini diharapkan dapat membantu UMKM dalam menyusun laporan keuangan dengan mudah, murah, dan sesuai dengan SAK ETAP (Sistem Akuntansi dan Keuangan Terpadu di Indonesia) menggunakan aplikasi Spreadsheet dalam Microsoft Excel. Sistem pelaporan akuntansi membantu UMKM dalam mencatat semua transaksi keuangan yang terjadi, termasuk penjualan, pembelian, biaya operasional, dan lainnya. Ini memungkinkan pemilik UMKM untuk melacak arus kas dan mengelola keuangan perusahaan dengan lebih efisien. Dengan memiliki data keuangan yang akurat, UMKM dapat merencanakan anggaran dan membuat proyeksi ke depan. Hal ini membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih tepat dan strategis untuk pertumbuhan bisnis. Sistem pelaporan akuntansi

memungkinkan pemilik UMKM untuk mengidentifikasi dan mengendalikan biaya operasional. Dengan menganalisis laporan keuangan, pemilik dapat mengetahui di mana uang perusahaan dihabiskan dan mencari cara untuk mengurangi biaya yang tidak perlu. Banyak UMKM diwajibkan untuk melaporkan informasi keuangan mereka sesuai dengan regulasi pajak dan hukum lainnya. Sistem pelaporan akuntansi membantu dalam memastikan bahwa semua kewajiban hukum terpenuhi dengan benar. Laporan keuangan yang dihasilkan oleh sistem pelaporan akuntansi memberikan informasi penting bagi pemilik UMKM dalam pengambilan keputusan bisnis. Mereka dapat menggunakan data ini untuk mengevaluasi kinerja perusahaan, mengidentifikasi tren pasar, dan merumuskan strategi bisnis yang lebih efektif.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas sistem pelaporan akuntansi (Diani, 2014). Berikut adalah beberapa faktor utama yang perlu dipertimbangkan: 1. Kebijakan dan Prosedur: Kualitas sistem pelaporan akuntansi sangat dipengaruhi oleh kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan dalam perusahaan. Kebijakan yang jelas dan prosedur yang terstruktur dapat memastikan bahwa pelaporan akuntansi dilakukan secara konsisten dan akurat. 2. Sumber Daya Manusia: Kualitas sistem pelaporan akuntansi juga ditentukan oleh kemampuan dan kompetensi personel yang terlibat dalam proses tersebut. Pelatihan yang memadai dan pengalaman dalam bidang akuntansi dapat meningkatkan akurasi dan keandalan sistem pelaporan akuntansi. 3. Sistem Informasi Akuntansi: Sistem

informasi akuntansi yang baik dapat mendukung kualitas pelaporan akuntansi. Sistem yang terintegrasi dengan baik, memiliki kontrol internal yang kuat, dan mampu menghasilkan laporan keuangan secara cepat dan akurat akan meningkatkan kualitas sistem pelaporan akuntansi. 4. Pengendalian Internal: Pengendalian internal yang efektif sangat penting dalam memastikan kualitas sistem pelaporan akuntansi. Pengendalian internal mencakup kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk melindungi aset perusahaan, meminimalkan kesalahan dan penipuan, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan standar akuntansi yang berlaku. 5. Kepatuhan Regulasi: Sistem pelaporan akuntansi yang baik harus mematuhi regulasi dan standar akuntansi yang berlaku. Keberlanjutan perusahaan dalam mematuhi peraturan dan standar tersebut akan meningkatkan kualitas sistem pelaporan akuntansi. 6. Teknologi: Penggunaan teknologi yang tepat dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi sistem pelaporan akuntansi. Penerapan software akuntansi yang canggih, otomatisasi proses, dan penggunaan teknologi kecerdasan buatan (artificial intelligence) dapat meningkatkan kualitas pelaporan akuntansi. 7. Etika Profesional: Integritas dan etika profesional yang tinggi dari pihak yang terlibat dalam proses pelaporan akuntansi memiliki dampak langsung pada kualitas sistem pelaporan akuntansi. Etika yang baik akan memastikan pelaporan yang jujur, transparan, dan akurat.

Kepatuhan Pajak

1. Kepatuhan pajak sangat penting bagi Usaha Mikro,

Kecil, dan Menengah (UMKM) karena memiliki berbagai dampak positif yang signifikan (Fuadi, 2013). Berikut adalah beberapa alasan mengapa kepatuhan pajak penting bagi UMKM: 1. Meningkatkan kepercayaan dan reputasi: Kepatuhan pajak mencerminkan keseriusan UMKM dalam menjalankan bisnis secara legal dan bertanggung jawab. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, mitra bisnis, dan masyarakat umum terhadap UMKM. Dengan reputasi yang baik, UMKM memiliki peluang lebih besar untuk menjalin kemitraan yang menguntungkan dan memperluas pangsa pasar. 2. Membangun hubungan yang baik dengan pemerintah: UMKM yang patuh terhadap kewajiban pajak cenderung membangun hubungan yang baik dengan pemerintah setempat. Hal ini bisa membantu UMKM memperoleh dukungan dari pemerintah dalam bentuk bantuan, insentif, atau akses lebih mudah ke program-program pembangunan yang ditawarkan oleh pemerintah. 3. Akses ke fasilitas dan layanan publik: Kepatuhan pajak memungkinkan UMKM untuk memenuhi syarat dalam mengakses berbagai fasilitas dan layanan publik yang disediakan oleh pemerintah, seperti kredit usaha, program pelatihan, infrastruktur, dan layanan kesehatan. Dengan demikian, UMKM dapat memperoleh dukungan yang

diperlukan untuk pertumbuhan dan pengembangan bisnis mereka. 4. Menjaga stabilitas ekonomi: Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan dan pelayanan publik. Dengan mematuhi kewajiban pajak, UMKM berkontribusi pada stabilitas ekonomi negara. Pendapatan dari pajak dapat digunakan oleh pemerintah untuk mengembangkan infrastruktur, meningkatkan kualitas pendidikan, dan menyediakan layanan kesehatan, yang pada gilirannya dapat memberikan dampak positif bagi UMKM. 5. Mencegah sanksi dan masalah hukum: Melanggar kewajiban pajak dapat berakibat pada sanksi dan masalah hukum yang merugikan UMKM. Sanksi pajak dapat berupa denda, bunga, atau bahkan tindakan hukum yang dapat merugikan keuangan dan reputasi bisnis. Dengan mematuhi kewajiban pajak, UMKM dapat menghindari risiko ini dan fokus pada pengembangan usaha mereka. Dengan memahami pentingnya kepatuhan pajak, UMKM dapat mengelola keuangan mereka dengan baik, memenuhi kewajiban pajak secara tepat waktu, dan menjalankan bisnis mereka dengan integritas. Ini akan memberikan manfaat jangka panjang bagi pertumbuhan

dan keberlanjutan bisnis
UMKM

Tingkat kepatuhan pajak UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) dapat dipengaruhi oleh berbagai factor (Wicaksono R, 2016). Berikut adalah beberapa faktor yang mungkin mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak UMKM: 1. Kesadaran dan Pengetahuan Pajak: Tingkat kepatuhan pajak UMKM dapat dipengaruhi oleh tingkat kesadaran dan pengetahuan pemilik usaha mengenai kewajiban perpajakan. Jika pemilik usaha memiliki pemahaman yang baik tentang sistem perpajakan dan konsekuensi tidak patuh, kemungkinan besar mereka akan lebih cenderung mematuhi kewajiban pajak mereka. 2. Kemudahan Administrasi Pajak: Tingkat kepatuhan pajak dapat dipengaruhi oleh tingkat kesederhanaan dan kemudahan dalam administrasi pajak. Jika prosedur perpajakan relatif sederhana dan mudah dipahami oleh pemilik usaha, mereka akan lebih mungkin untuk memenuhi kewajiban pajak dengan tepat waktu. 3. Sanksi dan Pengawasan: Kepatuhan pajak UMKM juga dapat dipengaruhi oleh efektivitas sanksi dan pengawasan yang diterapkan oleh otoritas pajak. Jika ada sanksi yang tegas dan pengawasan yang aktif terhadap pelanggaran perpajakan, pemilik usaha akan lebih cenderung untuk mematuhi kewajiban mereka. 4. Ketersediaan Sumber Daya: UMKM mungkin menghadapi keterbatasan sumber daya dalam hal keuangan, personel, dan pengetahuan. Jika sumber daya yang memadai tersedia untuk membantu pemilik usaha dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka, tingkat kepatuhan pajak UMKM dapat ditingkatkan. 5. Kebijakan Pemerintah: Kebijakan

pemerintah yang mendukung UMKM dan memberikan insentif perpajakan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak. Insentif seperti pembebasan pajak, pengurangan tarif, atau fasilitas perpajakan lainnya dapat mendorong UMKM untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka. 6. Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial: Tingkat kepatuhan pajak juga dapat dipengaruhi oleh etika bisnis dan tanggung jawab sosial pemilik usaha. Jika pemilik usaha menganggap pemenuhan kewajiban pajak sebagai bagian dari tanggung jawab mereka terhadap masyarakat dan negara, mereka akan lebih cenderung mematuhi kewajiban perpajakan. 7. Penting untuk diingat bahwa faktor-faktor ini dapat saling berhubungan dan mempengaruhi satu sama lain. Selain itu, faktor-faktor ini bersifat umum dan dapat bervariasi dalam setiap konteks negara atau wilayah tertentu.

Tingkat kepatuhan pajak dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan bisnis UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah). Berikut adalah beberapa dampak yang mungkin terjadi: 1. Akses ke pembiayaan: UMKM yang patuh terhadap pajak cenderung memiliki catatan keuangan yang jelas dan teratur. Hal ini dapat meningkatkan akses mereka terhadap pembiayaan dari lembaga keuangan. Dengan akses yang lebih baik ke sumber daya finansial, UMKM dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka, seperti pengadaan peralatan terbaru, pelatihan karyawan, atau peningkatan infrastruktur. 2. Kepercayaan pelanggan: Tingkat kepatuhan pajak yang tinggi mencerminkan keteraturan dan kredibilitas bisnis. Pelanggan

cenderung lebih percaya pada UMKM yang dapat menunjukkan kepatuhan pajak yang baik. Dalam hal ini, kepatuhan pajak dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh bisnis UMKM.

3. Kepatuhan regulasi: UMKM yang mematuhi kewajiban pajak juga cenderung mematuhi aturan dan regulasi lainnya. Hal ini termasuk peraturan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, seperti kebersihan, keamanan, perlindungan konsumen, dan sebagainya. Dengan mematuhi regulasi-regulasi ini, UMKM dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka dan menciptakan lingkungan bisnis yang lebih baik.

4. Dukungan pemerintah: Tingkat kepatuhan pajak yang tinggi dapat meningkatkan dukungan yang diterima UMKM dari pemerintah. Pemerintah sering memberikan insentif dan bantuan kepada UMKM yang mematuhi kewajiban pajak. Dukungan ini dapat berupa pelatihan, bantuan modal, atau akses ke pasar yang lebih luas. Dengan mendapatkan dukungan tambahan ini, UMKM dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

5. Keberlanjutan bisnis: Kepatuhan pajak yang tinggi juga dapat membantu UMKM menjaga keberlanjutan bisnis mereka. Ketika UMKM mematuhi kewajiban pajak, mereka menghindari risiko sanksi dan tindakan hukum yang dapat merugikan bisnis mereka. Ini memungkinkan UMKM untuk fokus pada pengembangan bisnis dan peningkatan kualitas pelayanan mereka tanpa gangguan yang disebabkan oleh masalah perpajakan. Namun, penting untuk dicatat bahwa dampak kepatuhan pajak terhadap kualitas pelayanan bisnis UMKM dapat bervariasi tergantung pada

banyak faktor, termasuk sektor industri, ukuran bisnis, dan kondisi ekonomi secara keseluruhan. Selain itu, kualitas pelayanan bisnis juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti manajemen, sumber daya manusia, strategi pemasaran, dan inovasi (Hidayat A, 2022).

Kualitas pelayanan bisnis mengacu pada sejauh mana suatu bisnis dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dalam hal pelayanan yang diberikan. Ini melibatkan berbagai aspek, termasuk responsif terhadap permintaan pelanggan, kecepatan layanan, keakuratan informasi yang diberikan, keahlian staf, keramahan, dan kemampuan bisnis untuk menyelesaikan masalah atau keluhan pelanggan dengan efektif. Penting untuk diingat bahwa kualitas pelayanan bisnis tidak hanya mencakup pelayanan pelanggan yang langsung terlihat, tetapi juga melibatkan pengalaman keseluruhan dalam berinteraksi dengan bisnis tersebut. Hal ini mencakup tahap pra-pembelian, proses pembelian, dan purna-pembelian (Raysa Ananda, 2023).

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Bisnis UMKM

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bisnis UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) dapat bervariasi, tetapi ada beberapa faktor umum yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Berikut adalah beberapa faktor yang mempengaruhi:

1. Kompetensi dan Keterampilan Tenaga Kerja: Kompetensi dan keterampilan tenaga kerja merupakan faktor kunci dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Tenaga kerja yang terlatih dan memiliki pengetahuan yang memadai akan mampu memberikan pelayanan yang

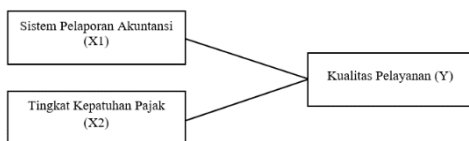
baik kepada pelanggan. 2. Responsif dan Tanggap terhadap Pelanggan: Kemampuan UMKM dalam merespons dan menanggapi kebutuhan serta masalah pelanggan dengan cepat dan efektif akan memberikan pengalaman yang positif. Ketersediaan untuk membantu, mendengarkan, dan memberikan solusi kepada pelanggan sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. 3. Ketersediaan dan Aksesibilitas: UMKM perlu memastikan bahwa produk atau layanan mereka tersedia secara konsisten dan mudah diakses oleh pelanggan. Keberadaan produk atau layanan yang memadai dan ketersediaan saluran komunikasi yang efektif akan meningkatkan kualitas pelayanan. 4. Kualitas Produk atau Layanan: Kualitas produk atau layanan yang ditawarkan oleh UMKM akan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. Produk atau layanan yang berkualitas akan menciptakan pengalaman positif dan membangun kepercayaan pelanggan. 5. Inovasi dan Teknologi: Penerapan inovasi dan teknologi dalam operasional UMKM dapat memberikan keunggulan kompetitif dan meningkatkan kualitas pelayanan. Penggunaan teknologi yang tepat dapat mempermudah interaksi dengan pelanggan dan meningkatkan efisiensi operasional (Puspitasari, 2016). C. Pengukuran Kualitas Pelayanan Bisnis UMKM Pengukuran kualitas pelayanan bisnis UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa metode dan alat pengukuran yang tersedia. Berikut ini adalah beberapa metode umum yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan bisnis UMKM: 1. Survei Kepuasan

Pelanggan: Metode ini melibatkan pengumpulan data dengan cara mengirimkan survei kepada pelanggan yang telah menggunakan layanan bisnis UMKM. Survei ini dapat berisi pertanyaan tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk atau layanan, responsifitas, kecepatan pengiriman, kejelasan komunikasi, dan sebagainya. Dengan analisis data dari survei, UMKM dapat mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. 2. Observasi Langsung: Melalui metode ini, pemilik atau manajer UMKM dapat secara langsung mengamati interaksi antara pelanggan dan staf dalam memberikan layanan. Observasi ini dapat memberikan wawasan langsung tentang kualitas pelayanan, seperti kecepatan pelayanan, kemampuan staf dalam menangani pertanyaan atau keluhan pelanggan, serta keprofesionalan dalam memberikan layanan. 3. Analisis Keluhan Pelanggan: UMKM dapat mengumpulkan dan menganalisis data mengenai keluhan pelanggan. Data ini dapat memberikan gambaran tentang masalah yang sering muncul, serta membantu UMKM dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Pengukuran kualitas pelayanan juga dapat dilakukan dengan memantau tingkat penyelesaian keluhan pelanggan dan kecepatan tanggapan terhadap keluhan tersebut. 4. Benchmarking: UMKM dapat melakukan benchmarking dengan bisnis sejenis yang dianggap memiliki kualitas pelayanan yang baik. Dengan membandingkan kinerja dan praktik bisnis dengan pesaing atau perusahaan yang dianggap sebagai pemimpin industri, UMKM dapat mengidentifikasi kesenjangan dalam

kualitas pelayanan mereka dan menerapkan perbaikan yang diperlukan (Iriyanto, M. S., & Rohman, F. 2022).

Konseptual Penelitian

Penelitian dengan judul "Pengaruh Sistem Pelaporan Akuntansi dan Tingkat Kepatuhan Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Bisnis UMKM di Jombang memiliki variable penelitian yaitu sistem pelaporan akuntansi (X1), tingkat kepatuhan pajak (X2), dan kualitas pelayanan (Y). Dengan rumusan masalahnya 1. Pengaruh Sistem Pelaporan Akuntansi Terhadap kualitas Pelayanan Bisnis UMKM Di jombang dan 2. Pengaruh kepatuhan pajak terhadap ualitas pelayanan Bisnis UMKM di Jombang. Kerangka ini didapatkan dari konsep ilmu / teori yang dipakai sebagai landasan penelitian yang didapatkan pada tinjauan pustaka yang dihubungkan dengan garis sesuai variabel yang diteliti.



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Pengembangan Hipotesis

Hipotesis dari proposal penelitian kuantitatif dengan judul "Pengaruh Sistem Pelaporan Akuntansi dan Tingkat Kepatuhan Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Bisnis UMKM di Jombang" dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh positif antara sistem pelaporan akuntansi yang baik dan kualitas pelayanan bisnis UMKM di Jombang. Dalam hal ini, UMKM yang menerapkan sistem pelaporan akuntansi yang efektif dan efisien diharapkan memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik, karena pengelolaan keuangan yang terstruktur dan transparan dapat

mendukung operasional bisnis secara keseluruhan.

H2: Terdapat pengaruh positif antara tingkat kepatuhan pajak yang tinggi dan kualitas pelayanan bisnis UMKM di Jombang. UMKM yang mematuhi peraturan perpajakan memiliki potensi untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya. Ini dapat berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan bisnis, karena kepatuhan pajak mencerminkan kualitas manajemen dan integritas pengelolaan bisnis.

H3: Terdapat interaksi antara sistem pelaporan akuntansi dan tingkat kepatuhan pajak terhadap kualitas pelayanan bisnis UMKM di Jombang. UMKM yang memiliki sistem pelaporan akuntansi yang baik dan tingkat kepatuhan pajak yang tinggi diharapkan memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik secara sinergis. Dengan kata lain, efektivitas sistem pelaporan akuntansi dapat ditingkatkan dengan adanya tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, dan sebaliknya.

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2017:215), populasi adalah domain umum yang terdiri dari objek atau subjek yang menunjukkan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diselidiki dan ditarik kesimpulannya. Seluruh subjek penelitian disebut juga populasi, sehingga penulis mengambil populasi dalam penelitian ini pada UMKM di desa Sumbermulyo.

Sampel adalah bagian dari populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah sampel yang dipilih secara acak berdasarkan daftar UMKM yang

terdaftar di instansi terkait. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling. Sehingga penulis mengambil populasi dalam penelitian ini pada UMKM di desa Sumbermulyo sejumlah 30 usaha UMKM.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Riadi (2016) data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan secara langsung.

Data akan dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan terkait sistem pelaporan akuntansi, tingkat kepatuhan pajak, dan kualitas pelayanan bisnis UMKM. Selain itu, data sekunder seperti literatur terkait juga akan digunakan. Jawaban responden dengan mendasarkan skala likert berjenjang dengan bobot nilai **Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Sehingga dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah data setiap variabel normal atau tidak maka dilakukan pengujian

sebagai diantaranya yakni SS (sangat setuju) = 5; S (setuju) = 4; N (netral) = 3; TS (tidak setuju) = 2; STS (sangat tidak setuju) = 1.

Penentuan sampel dilakukan secara *purposive sampling* yaitu sampel perusahaan ditentukan dengan criteria tertentu (Sugiyono, 1999 : 78). Adapun kriteria yang dimaksud adalah :

No.	Keterangan	Kriteria	Jumlah
1	UMKM Penjual Makanan dan Minuman di Desa Sumbermulyo	Makanan dan Minuman	50
2	Yang Menggunakan E-Commerce	Facebook dan Whatsapp	(6)
3	Memiliki Tempat Usaha	Sewa	(14)
	Jumlah Sampel yang digunakan		30

HASIL

menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Apabila nilai signifikan variabel bebas pada uji *Kolmogorov-Smirnov* >0,05 dapat disimpulkan residual normal, jika nilai signifikan pada uji *Kolmogorov-Smirnov* <0,05 dapat disimpulkan residual tidak normal. Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Sistem Pelaporan Akuntansi	Tingkat Kepatuhan Pajak
Pearson Correlation	Kualitas Pelayanan	1.000	-.148	.630
	Sistem Pelaporan Akuntansi	-.148	1.000	.028
	Tingkat Kepatuhan Pajak	.630	.028	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas Pelayanan	.	.218	.000
	Sistem Pelaporan Akuntansi	.218	.	.442
	Tingkat Kepatuhan Pajak	.000	.442	.
N	Kualitas Pelayanan	30	30	30
	Sistem Pelaporan Akuntansi	30	30	30
	Tingkat Kepatuhan Pajak	30	30	30

Sumber: Data olahan peneliti menggunakan IMB SPSS Statistics 26 (2024)

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Pengujian ini diukur menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) serta

menggunakan nilai *tolerance*. Apabila hasil dari uji variabel bebas memiliki nilai VIF >1 yaitu sebesar 1,001 dan hasil dari nilai *tolerance* <1 yaitu sebesar 0,999 maka terjadi tolerance

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	15.678	4.372		3.586	.001	6.707	24.649					
	Sistem Pelaporan Akuntansi	-.133	.117	-.165	-1.132	.268	-.374	.108	-.148	-.213	-.165	.999	1.001
	Tingkat Kepatuhan Pajak	.453	.104	.634	4.340	.000	.239	.667	.630	.641	.634	.999	1.001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data olahan peneliti menggunakan IMB SPSS Statistics 26 (2024)

Uji Parsial (Uji T)

Uji statistik t digunakan untuk menunjukkan seberapa pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:97). Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis jika t hitung > t tabel atau probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikan (Sig < 0,05), maka variabel independen secara parsial mempengaruhi signifikan terhadap variabel dependen.

1. Jika t hitung < t tabel atau probabilitas lebih besar dari tingkat signifikan (Sig > 0,05), maka variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi signifikan terhadap variabel dependen.

Uji Statistik F (Simultan)

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, Berdasarkan hasil uji F pada table 3 dengan nilai F hitung sebesar 9,931 dengan signifikan pada tingkat 0,000. Hal ini dapat dijelaskan dengan tingkat signifikan 5% ($\alpha=0,05$) dan F hitung $9,931 > F_{3,35}$ dapat diartikan bahwa pelaporan sistem akuntansi dan tingkat kepatuhan pajak secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan bisnis.

Tabel 3. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84.542	2	42.271	9.931	.001 ^b
	Residual	114.925	27	4.256		
	Total	199.467	29			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Tingkat Kepatuhan Pajak, Sistem Pelaporan Akuntansi

Sumber: Data olahan peneliti menggunakan IMB SPSS Statistics 26 (2024)

PEMBAHASAN

Pengaruh sistem pelaporan akuntansi terhadap kualitas pelayanan bisnis UMKM

Hasil dari penelitian serta uji data diketahui bahwa X1 berpengaruh terhadap Y dimana nilai uji t X1 < 0,05 sehingga hipotesis diterima.

Tingkat kepatuhan pajak terhadap kualitas pelayanan pajak

Hasil dari penelitian serta uji data diketahui bahwa X2 tidak berpengaruh terhadap Y dimana nilai uji t X2 > 0,05 sehingga hipotesis ditolak.

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang diperoleh sebagai berikut:

- a. Sistem pencatatan akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan bisnis UMKM. Besarnya koefisien regresi yaitu 0,117, artinya sistem pencatatan akuntansi mempengaruhi kualitas pelayanan bisnis sebesar 0,117 satuan.
- b. Tingkat kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan bisnis UMKM. Besarnya koefisien regresi yaitu 0,104, artinya tingkat kepatuhan pajak mempengaruhi kualitas

pelayanan bisnis UMKM sebesar 0,104 satuan..

SARAN

Adapun saran yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Pertimbangkan penggunaan software akuntansi sederhana yang dapat membantu UMKM dalam mencatat dan menyusun laporan keuangan secara digital.
- b. Edukasikan pelaku UMKM tentang kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi, seperti Pajak Penghasilan (PPH) Final dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
- c. Berkoordinasi dengan instansi terkait, seperti Kantor Pelayanan Pajak, untuk memberikan kemudahan dan insentif bagi UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
- d. Tingkatkan akses UMKM di desa Sumbermulyo terhadap informasi, pelatihan, dan pendampingan bisnis yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Azmary, Y. M. P., Hasanah, N., & Muliastari, I. (2020). Pengaruh kecerdasan spiritual, penerapan akuntansi, pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan WPOP UMKM. *Jurnal Akuntansi*,

- Perpajakan Dan Auditing*, 1(1), 133-146.
- Dewata, E., Sari, Y., & Jauhari, H. (2020). Penyusunan Laporan Keuangan Terkomputerisasi Berdasarkan SAK EMKM Pada UMKM Konveksi. *Intervensi Komunitas*, 2(1), 11-16.
- Saputro, R., & Meivira, F. (2020). Pengaruh tingkat pendidikan pemilik, praktik akuntansi dan persepsi atas insentif pajak terhadap kepatuhan pajak UMKM. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(4).
- Wujarso, R., & Napitupulu, R. D. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Jakarta. *Jurnal STEI Ekonomi*, 29(02), 44-56
- Zulma, G. W. M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Administrasi Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 4(2), 288-294.
- Kurniawan, I., Maidarti, R., & Handayani, R. (2021). Mendorong Loyalitas Melalui Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 2(01), 79-88.
- Risa, N., & Sari, M. R. P. (2021). Pengaruh Penerapan PP Nomor 23 Tahun 2018 Dan Modernisasi Perpajakan Serta Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Bekasi. *JRAK: Jurnal Riset Akuntansi dan Komputerisasi Akuntansi*, 12(1), 20-37.
- Fernanda, M., Hutapea, J. Y., & Reke, J. U. (2024). Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Cobleng). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(3), 6231-6242.
- Iriyanto, M. S., & Rohman, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Jepara. *Jurnal Rekognisi Akuntansi*, 6(1), 16-31.
- Mulya, H. G., & Fauzihardani, E. (2022). Pengaruh Kejelasan Sasaran Anggaran, Pengendalian Akuntansi dan Sistem Pelaporan terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dengan Kepatuhan Terhadap Regulasi sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 4(1), 192-212.
- Nabilla, A., Marundha, A., & Khasanah, U. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Wilayah Jakarta Timur. *IJESM Indonesian Journal of Economics and Strategic Management*, 2(1), 770-785.
- Ridhotin, N. F., & Ardini, L. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan Kemudahan Pajak terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak Umkm. Jurnal
Ilmu dan Riset Akuntansi
(JIRA), 11(9).