

Analisis Kepatuhan Pajak pada Pelaku UMKM Ditinjau dari Sistem dan Pelayanan Pajak di Kota Bandung

Reni Nastiar^{1*}, Rola Manjaleni²

Akuntansi (10221207), Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia
Reni10221207@digitechuniversity.ac.id^{1*}, rolamandaleni@digitechuniversity.ac.id²

Received 2 Mei 2025 | Revised 04 Mei 2025 | Accepted 07 Mei 2025

*Korespondensi Penulis

Abstract

The goal at this riset is to find out the discipline of capital (MSMEs) sector from perspective of tax systems and services. Using a qualitative descriptive method, the research involved five MSME respondents in Bandung who already have Tax Identification Numbers (NPWP) and carry out their tax obligations. Data was gathered by interviews, surveying, along with documentation. It is clear from everything about MSME perceptions of the current tax system and services are generally positive, especially regarding the ease of using digital platforms such as e-filing and e-billing. However, there are still obstacles in understanding tax regulations and a lack of direct assistance from tax authorities. Factors affecting tax compliance include knowledge of taxation, administrative burden, and access to information. Responsive tax services such as consultation, socialization, and access to assistance are believed to increase taxpayer trust and voluntary compliance. These findings support the Slippery Slope Theory, emphasizing the role of trust and authority in fostering sustainable tax which sustainable..

Keywords: Tax Compliance; MSMEs; Tax System, Tax Service, Trust, Authority

Abstrak

Studi ini bermaksud guna mengkaji tingkat kepatuhan UMKM terhadap sistem perpajakan serta layanan perpajakan. Lima responden UMKM Kota Bandung yang memiliki NPWP yang valid serta membayar pajak secara penuh diwawancara memanfaatkan model kualitatif deskriptif. Metode yang dimanfaatkan guna menyatukan data meliputi wawancara, observasi, serta dokumentasi. Temuan riset ini mendeskripsikan terkait persepsi pelaku UMKM terhadap sistem dan pelayanan pajak secara umum tergolong positif, terutama terkait kemudahan penggunaan platform digital Misalnya, penagihan dan pelaporan elektronik. Namun, masih ada kesulitan saat memahami aturan perpajakan serta tak ada pihak yang bisa membantu secara langsung. Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan meliputi pemahaman terhadap peraturan tersebut, kesulitan dalam mengakses proses administratif, dan ketersediaan data pribadi dan keuangan yang relevan. Pelayanan pajak yang responsif seperti konsultasi, sosialisasi, dan kemudahan akses bantuan dinilai mampu meningkatkan kepercayaan wajib pajak dan mendorong kepatuhan sukarela. Temuan ini mendukung teori Slippery Slope yang menekankan pentingnya kepercayaan dan otoritas dalam menciptakan kepatuhan pajak yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Kepatuhan Pajak; UMKM; Sistem Pajak; Pelayanan Pajak; Kepercayaan; Otoritas

PENDAHULUAN

Kepatuhan pajak merupakan salah satu aspek penting dalam sistem perpajakan yang berpengaruh langsung terhadap penerimaan

negara. Berdasarkan data dari Dinas Koperasi dan UMKM Kota Bandung, jumlah UMKM di Kota Bandung pada tahun 2024 mencapai 10.916 unit. Namun, masih banyak UMKM yang belum sepenuhnya memahami kewajiban

perpajakan mereka. Diperkirakan hanya sekitar 30% dari UMKM yang memiliki NPWP, dan dari jumlah tersebut, tingkat kepatuhan dalam membayar pajak masih di bawah 50%. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kendala dalam pemahaman regulasi, kompleksitas sistem pajak, serta kualitas layanan perpajakan yang diterima oleh pelaku UMKM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor utama yang menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan pajak di kalangan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Isu ini menjadi perhatian penting mengingat UMKM memberikan kontribusi yang signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional, namun kepatuhan pajaknya masih tergolong rendah. Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), banyak pelaku UMKM yang belum sepenuhnya memahami kewajibannya perpajakannya. Situasi ini semakin diperumit oleh sistem perpajakan yang dianggap kompleks serta kualitas pelayanan pajak yang masih dinilai kurang optimal.

Fenomena ini menjadi dasar dalam menentukan fokus penelitian, yaitu menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak pelaku UMKM, khususnya dari aspek sistem dan pelayanan pajak. Beberapa kendala utama yang sering dihadapi pelaku UMKM adalah keterbatasan pemahaman terhadap regulasi perpajakan, kesulitan dalam mengakses layanan pajak, dan persepsi negatif terhadap kompleksitas administrasi perpajakan. Dalam konteks yang lebih luas, rendahnya tingkat kepatuhan pajak UMKM dapat berdampak signifikan terhadap penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan pembangunan nasional.

Kepatuhan pajak merupakan faktor penting dalam mendukung penerimaan negara, terutama dari sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian nasional. Namun, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pajak UMKM masih belum optimal. Berdasarkan penelitian Noviana dan Afifudin (2020), banyak pelaku UMKM yang belum memahami kewajibannya perpajakan secara menyeluruh, sehingga berdampak pada rendahnya kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Hal serupa juga ditemukan oleh Handayani dan Tambun (2016), yang menyebutkan bahwa meskipun telah tersedia sistem pelaporan pajak secara daring, namun

sosialisasi dan pemahaman pelaku UMKM masih terbatas.

Fenomena ini juga dapat diamati di Kota Bandung sebagai salah satu kota metropolitan yang memiliki jumlah pelaku UMKM yang tinggi. Menurut data Dinas Koperasi dan UMKM Kota Bandung, terdapat lebih dari 300 Ribu UMKM yang tersebar di berbagai sektor usaha. Namun, masih banyak di antaranya yang belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau belum melaksanakan kewajiban perpajakannya secara penuh. Hal ini menunjukkan adanya celah antara kebijakan pemerintah dalam mendorong kepatuhan pajak dengan kenyataan di lapangan, terutama dalam hal sistem dan pelayanan pajak yang tersedia.

Dengan melihat kondisi tersebut, penting untuk menganalisis bagaimana pelaku UMKM di Kota Bandung menilai sistem dan pelayanan pajak yang ada, serta bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi tingkat kepatuhan mereka. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai hambatan dan potensi perbaikan dalam sistem perpajakan yang berlaku bagi sektor UMKM.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami permasalahan utama yang melatarbelakangi rendahnya kepatuhan pajak di kalangan pelaku UMKM, terutama dilihat dari faktor sistem dan pelayanan pajak. Kendala utama yang dialami pelaku UMKM dalam menjalankan kewajiban perpajakan antara lain persepsi bahwa sistem perpajakan dirasa terlalu rumit, serta pelayanan yang dinilai kurang memadai. Bagi banyak UMKM, terutama yang masih baru dan memiliki keterbatasan dalam pengelolaan administrasi, proses pelaporan dan pembayaran pajak kerap menjadi beban karena memerlukan waktu, biaya, serta pengetahuan yang tidak selalu mereka miliki. Terbatasnya pemahaman terhadap peraturan perpajakan juga menjadi tantangan, sehingga sering kali pelaku UMKM merasa ragu dan cemas dalam memenuhi kewajibannya perpajakan mereka dengan benar.

Secara teoretis, kualitas sistem dan pelayanan perpajakan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak yang responsif, efektif, dan mudah diakses akan meningkatkan motivasi dan kemauan pelaku UMKM untuk memenuhi kewajibannya perpajakan. Sebaliknya, apabila pelayanan pajak dianggap lambat, tidak ramah, atau sulit diakses, maka pelaku UMKM cenderung tidak patuh. Di sisi lain, kemajuan



teknologi seharusnya mendukung kemudahan dalam administrasi perpajakan melalui penerapan e-filing dan e-billing. Namun, pada kenyataannya, adopsi teknologi ini di kalangan UMKM masih terbatas, terutama di daerah-daerah dengan keterbatasan infrastruktur. Hal ini menciptakan kesenjangan antara sistem ideal yang diharapkan pemerintah dengan kondisi di lapangan.

Fakta empiris di lapangan menunjukkan bahwa berbagai faktor tersebut secara signifikan menghambat pelaku UMKM dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Penelitian terdahulu menyoroti adanya gap antara sistem perpajakan yang dirancang untuk memudahkan dan tingkat pemanfaatan atau kepatuhan UMKM dalam menggunakan sistem tersebut. Selain itu, penelitian ini juga menemukan gap dalam aspek pelayanan, yang mana pelayanan tidak selalu dirasakan memadai oleh UMKM dalam mendukung mereka untuk patuh pajak.

Dengan mengidentifikasi dan menganalisis masalah yang dihadapi pelaku UMKM dalam sistem dan pelayanan pajak, Penelitian ini diharapkan mampu menyajikan rekomendasi yang relevan bagi pihak terkait. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, yang berfokus pada pengalaman dan persepsi pelaku UMKM secara langsung. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai tantangan yang dialami oleh pelaku UMKM serta hubungan antara sistem dan pelayanan pajak dengan kepatuhan pajak. Penelitian ini diharapkan dapat menemukan titik temu antara persepsi pelaku UMKM dan sistem perpajakan yang ada saat ini, sehingga dapat merumuskan strategi yang lebih adaptif dan responsif untuk meningkatkan kepatuhan pajak di kalangan UMKM.

Pembatasan dalam penelitian ini adalah fokus pada UMKM di Kota Bandung, dengan sampel pelaku usaha yang dipilih secara acak. Hal ini dilakukan agar penelitian dapat menggali permasalahan yang lebih mendalam tanpa terhalang oleh faktor keterbatasan lokasi dan variasi jenis UMKM. Dengan demikian, hasil penelitian ini akan lebih relevan dan aplikatif bagi UMKM di wilayah yang memiliki karakteristik serupa. Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini diberi judul: "Analisis Kepatuhan Pajak pada Pelaku UMKM Ditinjau dari Sistem dan Pelayanan Pajak".

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini meliputi persepsi pelaku UMKM

terhadap sistem dan pelayanan pajak, faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak UMKM, serta bagaimana sistem dan pelayanan pajak yang responsif dapat meningkatkan kepatuhan. Permasalahan yang muncul adalah masih adanya kendala dalam memahami sistem perpajakan digital seperti e-filing dan e-billing akibat kurangnya edukasi dan sosialisasi dari pihak berwenang (Irmawati & Hidayatulloh, 2019). Selain itu, kompleksitas prosedur pajak, rendahnya kualitas pelayanan, dan lemahnya pencatatan administrasi usaha juga menjadi faktor yang memengaruhi kepatuhan UMKM terhadap pajak, sehingga diperlukan penyederhanaan prosedur dan perbaikan kualitas pelayanan publik (Sabil, Lestiningsih, & Pujiwidodo, 2018). Terakhir, pelayanan pajak yang responsif, seperti konsultasi langsung, bantuan teknis cepat, dan pemberian insentif kepada UMKM patuh, dinilai dapat meningkatkan kepercayaan terhadap otoritas pajak sebagaimana dijelaskan dalam Theory of Slippery Slope (Yulianti, Sutrisno, & Andini, 2022).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, kepatuhan pajak pada pelaku UMKM mengindikasikan bahwa sistem dan pelayanan pajak yang ada saat ini masih belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan tingkat kepatuhan pajak UMKM. Hal ini terlihat dari masih adanya kendala dalam pemahaman regulasi, kompleksitas prosedur administrasi, serta pelayanan yang kurang responsif.

METODE

Guna memahami lebih baik fenomena kepatuhan pajak UMKM dalam kaitannya dengan sistem perpajakan serta layanan perpajakan, studi ini memanfaatkan model kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena dinilai paling sesuai untuk menggambarkan realitas sosial berdasarkan pengalaman subjektif para pelaku UMKM, serta mengungkap makna di balik tindakan mereka dalam konteks kepatuhan pajak. Sejalan dengan pendapat Moleong (2017), metode kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk menangkap gejala sosial sebagaimana adanya tanpa manipulasi, serta memberikan makna terhadap fenomena berdasarkan sudut pandang subjek yang diteliti. Dalam konteks ini, riset ini bermaksud guna mendeskripsikan fenomena kepatuhan pajak UMKM dalam konteks sistem perpajakan dan layanan



perpajakan, sehingga teknik ini dipilih karena sesuai dengan tujuan tersebut.

Lebih lanjut, pendekatan ini digunakan untuk mengeksplorasi pemahaman, persepsi, dan pengalaman subjektif dari pelaku UMKM dalam menjalankan kewajiban perpajakan, sebagaimana disarankan oleh Irmawati dan Hidayatulloh (2019) dalam studi mereka tentang faktor-faktor psikologis dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan UMKM. Penelitian ini tidak bertujuan mencari generalisasi, melainkan menyoroti realitas yang dialami oleh pelaku UMKM secara mendalam agar dapat ditarik pemahaman kontekstual mengenai pengaruh sistem serta pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan pajak mereka. Cara mengumpulkan informasi dilaksanakan ber-alaskan wawancara secara holistik ke lima pelaku UMKM yang dipilih secara purposive. Teknik purposive sampling digunakan untuk memastikan bahwa responden yang dipilih memiliki kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Kriteria responden meliputi: telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), menjalankan kewajiban perpajakan seperti pelaporan SPT Tahunan dan pembayaran pajak rutin, serta memiliki usaha aktif minimal dua tahun terakhir. Hal ini dimaksudkan agar responden telah cukup memiliki pengalaman dalam menghadapi sistem perpajakan yang berlaku. Jenis usaha dari responden mencakup bidang kuliner dan jasa, yang mencerminkan keragaman UMKM di Kota Bandung dan menggambarkan kondisi nyata di lapangan. Pemilihan responden secara purposive juga digunakan oleh Kaunang, Kalangi, dan Pangerapan (2024) untuk menyesuaikan karakteristik subjek selaras visi studi, karena masing-masing responden dinilai memiliki potensi untuk memberikan informasi yang relevan dan mendalam.

Data dikumpulkan dan dianalisis dengan pendekatan tematik, yang bertujuan untuk mengidentifikasi pola-pola dalam narasi yang muncul dari hasil wawancara. Hasil wawancara kemudian dikelompokkan berdasarkan tiga indikator utama, yaitu: 1) Persepsi pelaku UMKM terhadap sistem dan pelayanan pajak; 2) Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak; dan 3) Bagaimana sistem dan pelayanan yang responsif mampu meningkatkan kepatuhan pajak.

Analisis tematik memungkinkan peneliti mengklasifikasikan data dalam bentuk tema-tema yang mewakili isu inti, serta menggali

hubungan antar kategori secara lebih mendalam. Pendekatan ini sejalan dengan yang digunakan oleh Hanafi (2022) dalam mengkaji kepatuhan pajak UMKM dari sudut pandang sistem dan pelayanan pajak, di mana pola-pola pengalaman dan persepsi dijadikan dasar untuk menyimpulkan kecenderungan sikap wajib pajak.

Validitas data diperoleh melalui teknik triangulasi sumber dan metode, untuk memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan tidak bersifat sepihak dan memiliki dasar yang kuat dari berbagai sudut pandang. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari wawancara dengan informasi sekunder dari literatur terdahulu dan dokumen yang relevan, sehingga meningkatkan keandalan temuan. Di samping itu, dilakukan juga member checking, yakni proses konfirmasi ulang hasil wawancara kepada responden untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan maksud dan pemahaman asli dari narasi responden. Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena mampu memberikan ruang interpretatif yang luas terhadap fenomena sosial, terutama yang berkaitan dengan perilaku, keyakinan, dan persepsi individu.

Dalam studi perpajakan, metode ini memungkinkan peneliti tidak hanya menggambarkan bagaimana perilaku kepatuhan muncul, tetapi juga memahami alasan, motivasi, serta dinamika yang mendasarinya (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Dalam konteks UMKM, pendekatan ini sangat relevan karena banyak praktik perpajakan bersifat informal, berbasis pengalaman, dan tidak terdokumentasi secara sistematis, sehingga metode kualitatif memungkinkan peneliti menangkap informasi yang bersifat implisit atau tidak tertulis secara formal.

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar tetap memberikan kerangka pembahasan, namun cukup fleksibel untuk menangkap pengalaman unik dari masing-masing responden. Pertanyaan panduan disiapkan terlebih dahulu, namun dalam pelaksanaannya tetap terbuka terhadap jawaban dan pengembangan narasi dari responden. Proses wawancara dilakukan secara langsung dan dicatat dalam bentuk transkrip tertulis untuk keperluan analisis. Hal ini penting untuk menjaga akurasi data serta mempermudah proses peninjauan kembali saat peneliti melakukan interpretasi terhadap data yang diperoleh.

Selain triangulasi sumber dan metode, penelitian ini juga menggunakan audit trail dalam pencatatan proses analisis data, sehingga setiap keputusan interpretatif yang diambil dapat ditelusuri secara logis. Audit trail membantu dalam menciptakan transparansi proses analisis dan memungkinkan pihak lain untuk memahami bagaimana peneliti sampai pada kesimpulan tertentu. Ini bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas dan dependabilitas temuan, sesuai dengan standar penelitian kualitatif yang menekankan pada kejelasan proses dan konsistensi dalam interpretasi. Dengan demikian, hasil yang disajikan tidak hanya representatif terhadap data yang diperoleh, tetapi juga dapat dipertanggung-jawabkan secara ilmiah.

HASIL dan PEMBAHASAN

Hasil

Dalam penelitian ini, wawancara mendalam dilakukan terhadap pelaku UMKM di Kota Bandung untuk mengumpulkan pandangan mereka mengenai sistem dan pelayanan pajak yang ada serta faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak mereka. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi kepatuhan pajak UMKM melalui analisis terhadap tiga indikator utama yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu persepsi pelaku UMKM terhadap sistem dan pelayanan pajak, faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak, serta bagaimana sistem dan pelayanan pajak yang lebih responsif dapat berperan dalam meningkatkan kepatuhan pajak di kalangan pelaku UMKM. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelaku UMKM yang memiliki latar belakang dan jenis usaha yang beragam, terdapat sejumlah pandangan yang menggambarkan baik potensi maupun tantangan yang dihadapi oleh pelaku UMKM dalam menjalankan kewajiban perpajakan mereka. Secara umum, sebagian besar pelaku UMKM mengungkapkan persepsi yang cukup positif terhadap digitalisasi sistem perpajakan seperti penggunaan e-filing dan e-billing. Teknologi ini dianggap dapat mempermudah proses pelaporan pajak, terutama bagi pelaku UMKM yang sudah familiar dengan teknologi dan memiliki sistem administrasi yang lebih terstruktur. Sistem perpajakan digital dianggap sebagai langkah yang baik dalam mempermudah prosedur perpajakan dan membuatnya lebih transparan serta efisien. Namun,

meskipun sistem digital ini diakui sebagai inovasi yang memudahkan pelaporan, masih ada sejumlah kendala yang ditemukan oleh pelaku UMKM, seperti kurangnya akses informasi yang jelas dan layanan yang kurang responsif, yang menghambat mereka untuk memanfaatkan teknologi tersebut secara maksimal. Beberapa pelaku UMKM juga mengeluhkan kesulitan dalam memahami sistem pajak yang dinilai lebih cocok untuk bisnis berskala besar dan rumit untuk diimplementasikan oleh usaha kecil. Keluhan lainnya adalah kurangnya layanan konsultasi yang mudah diakses, serta antrean panjang di kantor pajak yang seringkali menyebabkan mereka menunda kewajiban perpajakan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi sudah diperkenalkan, masih terdapat kesenjangan dalam hal pemahaman dan dukungan untuk pelaku UMKM. Mereka berharap ada peningkatan dalam hal transparansi informasi, pelayanan yang lebih ramah UMKM, serta bimbingan yang lebih sederhana dan sesuai dengan kebutuhan usaha kecil yang dapat membantu mereka dalam menjalankan kewajiban perpajakan dengan lebih baik.

Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak UMKM juga mencakup aspek pemahaman terhadap regulasi perpajakan yang masih rendah, terutama karena minimnya edukasi dan sosialisasi mengenai kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah. Pelaku UMKM mengungkapkan bahwa meskipun mereka sudah berusaha untuk mematuhi kewajiban perpajakan, sering kali mereka kesulitan dalam menafsirkan dan memahami peraturan perpajakan yang ada. Kurangnya pemahaman ini sebagian besar disebabkan oleh kurangnya literasi perpajakan yang diterima oleh pelaku UMKM, yang seharusnya dapat mengarahkan mereka untuk lebih memahami ketentuan perpajakan secara menyeluruh dan tepat. Faktor lain yang turut memengaruhi kepatuhan adalah kualitas pelayanan pajak yang responsif dan sistem administrasi yang sederhana. Banyak pelaku UMKM mengungkapkan bahwa sistem administrasi yang rumit dan tidak ramah bagi usaha kecil menjadi kendala utama yang membuat mereka sulit untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu. Bagi pelaku UMKM yang sudah memiliki pencatatan keuangan yang baik dan pemahaman yang memadai tentang regulasi



perpajakan, mereka cenderung menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi, sementara pelaku UMKM yang masih mengalami kendala administrasi dan kurangnya edukasi perpajakan lebih rentan untuk menunda atau bahkan menghindari kewajiban perpajakan mereka. Pelaku UMKM juga menyoroti pentingnya keterjangkauan dan kejelasan prosedur pajak. Ketika prosedur pajak dapat dipahami dengan mudah, dan sistem administrasi yang dibutuhkan tidak terlalu rumit, maka pelaku UMKM lebih cenderung untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka tepat waktu.

Sementara itu, responsivitas sistem dan pelayanan pajak yang lebih baik dinilai sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak UMKM. Berdasarkan wawancara dengan pelaku UMKM, transparansi sistem serta peningkatan edukasi dan pendampingan teknis dianggap dapat mendorong pelaku UMKM untuk lebih aktif dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Sebagai contoh, pelaku UMKM mengungkapkan bahwa konsultasi langsung dan bimbingan teknis yang cepat sangat penting untuk membantu mereka memahami regulasi pajak dengan lebih baik. Selain itu, responsivitas dalam memberikan layanan yang mudah diakses, komunikatif, serta adanya pendampingan dalam mengatasi kendala teknis, seperti masalah dalam pengoperasian sistem e-filing dan e-billing, akan menciptakan kepercayaan pelaku UMKM terhadap otoritas pajak. Kepercayaan yang terbangun dari pelayanan yang cepat tanggap dan membantu, mendorong pelaku UMKM untuk lebih patuh terhadap kewajiban perpajakan mereka secara sukarela. Beberapa pelaku UMKM juga menyarankan adanya sistem yang lebih fleksibel, termasuk pengenalan insentif bagi UMKM yang taat pajak, sebagai salah satu langkah untuk mendorong kepatuhan pajak di kalangan pelaku usaha kecil. Sistem yang lebih fleksibel akan memungkinkan pelaku UMKM untuk lebih mudah memenuhi kewajiban mereka tanpa merasa terbebani dengan prosedur yang rumit. Selain itu, peningkatan sosialisasi langsung dan penyederhanaan prosedur perpajakan yang lebih ramah UMKM dapat membantu pelaku usaha kecil untuk memahami kewajiban mereka dengan lebih baik, sehingga mereka dapat melaksanakan kewajiban perpajakan tanpa merasa kesulitan. Pada akhirnya, sistem dan pelayanan pajak yang lebih responsif, transparan, dan ramah UMKM diharapkan dapat meningkatkan

tingkat kepatuhan pajak secara signifikan. Keseluruhan temuan ini menggambarkan pentingnya pendekatan yang lebih personal, edukatif, dan berbasis kebutuhan UMKM dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak di kalangan pelaku usaha kecil. Dengan demikian, perbaikan yang komprehensif dalam hal sistem, pelayanan, dan edukasi perpajakan bagi UMKM sangat diperlukan untuk menciptakan ekosistem perpajakan yang lebih inklusif dan efektif di Indonesia.

Pembahasan

Pembahasan penelitian ini menguraikan hasil wawancara dengan pelaku UMKM di Kota Bandung berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan. Analisis dilakukan dengan menghubungkan temuan penelitian dengan *Theory of Slippery Slope*, yang menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *power of authority* (kekuatan otoritas pajak) dan *trust in authority* (kepercayaan terhadap otoritas pajak).

Persepsi pelaku UMKM terhadap sistem dan pelayanan pajak masih beragam. Sebagian dari mereka merasa sistem perpajakan yang berbasis digital cukup membantu dalam proses administrasi pajak. Kemudahan dalam pelaporan melalui e-filing dan pembayaran pajak secara online membuat mereka lebih efisien dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Namun, meskipun ada kemudahan dalam akses sistem digital, tantangan tetap ada, terutama dalam hal kendala teknis dan kurangnya konsultasi langsung. Beberapa pelaku UMKM mengungkapkan bahwa mereka merasa kesulitan saat terjadi kesalahan teknis dalam pelaporan pajak, dan mereka menginginkan adanya layanan konsultasi yang lebih responsif untuk menyelesaikan masalah tersebut. Sementara itu, beberapa pelaku UMKM lainnya merasa bahwa meskipun sistem pajak telah berkembang, mereka masih kesulitan dalam mengakses informasi yang jelas dan mendapatkan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan teori slippery slope, persepsi pelaku UMKM terhadap sistem dan pelayanan pajak ini dapat dikaitkan dengan dua faktor utama yang memengaruhi kepatuhan pajak. Pelaku UMKM yang merasa sistem perpajakan membantu cenderung patuh karena mereka percaya bahwa sistem pajak sudah adil dan bermanfaat (*trust in authorities*). Mereka lebih termotivasi untuk taat pajak karena



merasa ada transparansi dan kemudahan dalam mengurus pajak mereka. Sebaliknya, pelaku UMKM yang merasa bahwa sistem perpajakan masih rumit dan pelayanan pajak kurang memadai lebih cenderung patuh karena takut akan sanksi (*power of authorities*), bukan karena kesadaran akan manfaat pajak itu sendiri. Mereka tetap memenuhi kewajibannya, tetapi sering kali mengalami keterlambatan atau ketidakpastian dalam prosesnya.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak UMKM juga ditemukan dalam hasil wawancara. Salah satu faktor utama yang diungkapkan adalah pemahaman terhadap regulasi perpajakan, yang menjadi kendala utama dalam kepatuhan pajak. Banyak pelaku UMKM yang mengeluhkan kurangnya edukasi dan sosialisasi tentang kewajiban perpajakan mereka. Tanpa pemahaman yang baik, pelaku usaha cenderung kesulitan dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak dengan benar. Selain itu, kualitas pelayanan pajak juga menjadi faktor penting dalam kepatuhan pajak. Pelaku UMKM yang merasakan pelayanan pajak yang responsif dan sistem administrasi yang sederhana merasa lebih mudah memenuhi kewajibannya. Sebaliknya, keterlambatan dalam respons petugas pajak atau kurangnya pendampingan sering kali menyebabkan pelaku usaha merasa terbebani dan ragu dalam melaksanakan kewajibannya.

Keterjangkauan dan kejelasan prosedur pajak juga menjadi faktor yang memengaruhi kepatuhan. Pelaku UMKM yang sudah memiliki sistem akuntansi yang baik lebih mudah memenuhi kewajiban pajaknya dibandingkan dengan yang masih melakukan pencatatan manual. Kejelasan prosedur perpajakan menjadi hal yang sangat penting untuk memudahkan pelaku usaha dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Banyak pelaku UMKM yang merasa sistem perpajakan yang terlalu kompleks menjadi tantangan utama bagi mereka, terutama jika mereka tidak memiliki tenaga akuntansi khusus. Selain itu, keramahan dan fleksibilitas layanan pajak menjadi faktor penghambat bagi pelaku usaha. Akses informasi yang sulit dipahami serta antrean panjang di kantor pajak sering kali membuat pelaku usaha menunda kewajibannya.

Dari sudut pandang *Theory of Slippery Slope*, temuan ini dapat dikaitkan dengan dua faktor utama yang memengaruhi kepatuhan pajak. Pelaku UMKM yang merasa sistem perpajakan dan pelayanan pajak sudah baik

cenderung patuh karena percaya bahwa sistem perpajakan adil dan bermanfaat (*trust in authorities*). Sebaliknya, pelaku UMKM yang merasa bahwa sistem perpajakan masih rumit dan pelayanan pajak kurang responsif lebih cenderung patuh karena takut akan sanksi (*power of authorities*), bukan karena kesadaran intrinsik.

Dalam hal cara meningkatkan kepatuhan pajak, sebagian besar pelaku UMKM berharap adanya sistem dan pelayanan pajak yang lebih responsif. Sistem yang lebih transparan dan mudah dipahami akan mendorong UMKM untuk lebih patuh. Banyak pelaku UMKM yang masih kesulitan dalam memahami aturan perpajakan akibat perubahan regulasi yang tidak selalu tersosialisasikan dengan baik. Dengan edukasi yang lebih intensif dan pendampingan yang lebih luas, pelaku usaha akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang kewajiban pajaknya. Pelayanan yang lebih responsif, terutama dalam hal konsultasi langsung dan bimbingan teknis, juga akan meningkatkan kepatuhan pajak UMKM. Banyak pelaku usaha yang masih bingung dengan kebijakan pajak yang berlaku, sehingga kehadiran program yang memberikan bimbingan teknis sangat membantu mereka dalam memenuhi kewajiban pajaknya dengan lebih baik. Penyederhanaan sistem dan kemudahan akses juga sangat penting agar UMKM dapat melaksanakan kewajibannya perpajakannya tepat waktu.

Selain itu, penting untuk dicatat bahwa faktor motivasi internal pelaku UMKM turut memengaruhi kepatuhan pajak. Beberapa pelaku UMKM mengungkapkan bahwa mereka lebih memilih untuk menghindari kewajiban perpajakan bukan karena mereka tidak peduli terhadap kewajiban negara, tetapi karena mereka merasa sistem perpajakan tidak ramah terhadap usaha kecil. Rasa ketidakadilan ini muncul karena mereka merasa tidak mendapatkan manfaat yang cukup dari pajak yang mereka bayar. Oleh karena itu, apabila sistem perpajakan dapat lebih menyesuaikan dengan kebutuhan dan kapasitas UMKM, kepatuhan pajak dapat meningkat. Dari perspektif *Theory of Slippery Slope*, jika sistem pajak lebih transparan dan edukasi pajak lebih efektif, maka UMKM akan lebih percaya pada sistem perpajakan (*trust in authorities*), yang mendorong mereka untuk patuh. Sebaliknya, jika pelayanan pajak tetap tidak responsif dan sistem perpajakan tidak disederhanakan, maka



kepatuhan pajak akan lebih didorong oleh rasa takut terhadap sanksi (power of authorities), bukan oleh kesadaran atau kepercayaan terhadap pemerintah. Oleh karena itu, membangun kepercayaan pelaku UMKM terhadap sistem perpajakan, melalui transparansi, edukasi, dan pelayanan yang responsif, akan menjadi kunci dalam meningkatkan kepatuhan pajak di kalangan UMKM.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, kesimpulan ini disusun untuk merangkum temuan utama yang diperoleh selama proses penelitian.

Persepsi pelaku UMKM terhadap sistem dan pelayanan pajak berada pada kategori cukup positif. Sistem perpajakan digital seperti e-filing dan e-billing dianggap membantu proses pelaporan pajak, terutama bagi pelaku usaha yang sudah terbiasa dengan teknologi. Persepsi ini menunjukkan bahwa kemudahan akses dan kejelasan layanan menjadi aspek penting dalam membentuk pandangan pelaku UMKM terhadap pajak.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak UMKM meliputi pemahaman terhadap regulasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, kesiapan administrasi usaha, serta persepsi terhadap manfaat pajak. UMKM yang memiliki pencatatan keuangan yang baik dan pemahaman yang memadai cenderung menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi dibandingkan dengan UMKM yang masih mengalami kendala administrasi dan kekurangan edukasi perpajakan. Sistem dan pelayanan pajak yang responsif berperan dalam meningkatkan kepatuhan.

Pelayanan yang mudah diakses, komunikatif, dan menyediakan pendampingan perpajakan dinilai mampu membangun kepercayaan pelaku UMKM terhadap otoritas pajak. Kepercayaan ini mendorong kepatuhan secara sukarela.

DAFTAR PUSTAKA

- Aceng Kurniawan, S., Purwanti, M., & Elis Lidiawati. Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Junior STIE STEMBI - Bandung Business School Abstrak, P. (n.d.). *Elis Lidiawati*. www.stiestembi.ac.id/?&c=jurnal-star
- Alamsyah, A. F. Y., & Susilawati. (2023). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran

Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada wajib pajak Samsat KBB). Prosiding, 6, 12–20.

Anggiani, S. (n.d.). *Pengaruh Persepsi Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM The Influence Of Tax Rate Perception On Umkm Taxpayer Compliance*.

Bangun, S., Tama, U., Posman, J., Hasibuan, W. H., & Suheri, J. (2022). *Kepatuhan Wajib Pajak: Peran Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Manajemen Perpajakan Dalam Perspektif Technology Acceptance Model dan Theory of Planned Behavior* (Vol. 17, Issue 1).

Cahya, A. D., & Meilani Purwanti. (2023). Analisis Pemahaman Wajib Pajak Pelaku Umkm Tentang Peraturan Pemerintah No.23 Tahun 2018 Di Kecamatan Jogorogo. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(4), 1276–1283.

<https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i4.1308>

Feryianto, O., Akuntansi, J., Stemb Bandung, S., Jurusan, S., Stie, A., & Bandung, S. (n.d.). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Bandung*.

Hanafi, Q. H. N., Firman, M. A., & Maulidha, E. (2022). Analisis Kepatuhan Pajak pada Pelaku UMKM Ditinjau dari Sistem dan Pelayanan Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 10(2), 163–182.

<https://doi.org/10.35836/jakis.v10i2.356>

Kurnianingsih, R. (n.d.). *Analisis Pajak Penghasilan sebelum dan setelah Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 bagi WP Orang Pribadi*. <https://news.ddtc.co.id/target-penerimaan-pajak-2022-lebih->

Kurniawan, A., & Choirunisa, W. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas. Prosiding, 3, 174–183.

Mahmudah, & Iskandar. (2018). Dampak Moral Pajak (Tax Morale) Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM di Kota Semarang. Jurnal



- Dinamika Ekonomi Pembangunan. Undip E-Journal.
- Manjaleni, R. (2024). *The 1st International Conference on Sustainable Economy and Business Practice (ICS-EBP) The Influence Of Tax Officers' Hedonism Lifestyle And The Level Of Tax Corruption On Taxpayer Compliance.* www.icsebp.com
- Mariganto, D. K., Kasmad, R., & Purwanto, A. J. (2023). Hubungan Kekuasaan Otoritas, Persepsi Keadilan, Kepercayaan Publik, dan Kebijakan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan. *Owner*, 7(3), 1903–1918. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i3.1494>
- Mia Amalia, Aulia Azzahra, Fitria Novita Sari, M Rizal Zulma, Syeira Rahmawati Nugraha, & Tesa Purwanti. (2025). Analisis Kenaikan Tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Terhadap Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). *Pubmedia Jurnal Penelitian Tindakan Kelas Indonesia*, 2(2). <https://doi.org/10.47134/ptk.v2i2.1409>
- Nugraha A, A., Hastuti, D. R. D., & Alam, S. (2025). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan UMKM (Studi Kasus Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar). *Jurnal EMT KITA*, 9(2), 394–401. <https://doi.org/10.35870/emt.v9i2.3238>
- Oktavia, Mahsuni, & Hariri. (2024). Penerapan Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak atas Transaksi Online (E-Commerce) pada UMKM di Kota Malang. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan*. Jim Unisma.
- Subrata, B., & Firman, F. (2025). Pengaruh Kemampuan Digital, Orientasi Digital dan Transformasi Digital terhadap Kinerja UMKM di Kota Padang. *Al-DYAS*, 4(1), 558–569. <https://doi.org/10.58578/aldyas.v4i1.4709>
- Suryanto. (2021). Peran Teknologi dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak UMKM di Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Inovasi Bisnis*. <https://e-journalbattuta.ac.id/>