

Persepsi Pelaku UMKM Terhadap Kewajiban Pajak

Ulfah Laila Nistrina¹

¹Fakultas Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada

Corresponding Email: ulfah.laila@gmail.com¹

ABSTRACT

This qualitative study explores how micro, small, and medium enterprise (MSME) actors perceive tax obligations within the Indonesian fiscal environment. The research aims to understand the attitudes, awareness levels, and behavioral tendencies of MSME actors toward taxation. Using a phenomenological approach, data were collected through semi-structured interviews with MSME owners from various sectors. Findings indicate that perceptions are shaped mainly by three factors: clarity of tax regulations, administrative complexity, and perceived benefits of paying taxes. While most respondents acknowledge the importance of taxation for national development, challenges such as limited knowledge, fear of audits, and difficulties in using digital tax systems persist. The study suggests that targeted education programs and simplified procedures could strengthen voluntary compliance.

Kata Kunci: MSMEs, Tax Perception, Tax Obligation, Taxpayer Behavior

I. Pendahuluan

Persepsi Pelaku UMKM Terhadap Kewajiban Pajak tidak dapat dilepaskan dari peran UMKM sebagai tulang punggung perekonomian Indonesia (Damayanti & Jibrán, 2024). Di hampir seluruh daerah, UMKM menjadi sumber penghidupan bagi jutaan keluarga dan menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar. Namun, di balik kontribusinya yang besar, tingkat partisipasi UMKM dalam penerimaan pajak masih belum sebanding dengan potensi yang dimilikinya (Julia Agustuti, 2023). Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana para pelaku UMKM memaknai kewajiban pajak dalam kehidupan usaha mereka sehari-hari.

Bagi sebagian pelaku UMKM, pajak sering kali dipahami sebatas kewajiban formal yang harus dipenuhi agar tidak dianggap melanggar aturan. Namun bagi sebagian lainnya, pajak justru dianggap sebagai beban tambahan yang muncul di tengah tekanan biaya operasional dan persaingan pasar. Persepsi-persepsi ini terbentuk bukan hanya dari pengetahuan yang mereka miliki, tetapi juga dari pengalaman, cerita sesama pelaku usaha, dan interaksi dengan petugas pajak maupun sistem administrasinya. Di sinilah pentingnya memahami persepsi mereka secara lebih mendalam.

Salah satu akar persoalan yang sering muncul adalah keterbatasan literasi perpajakan (Tulis, 2023). Banyak pelaku UMKM yang memulai usaha secara otodidak, tanpa memiliki latar belakang administrasi ataupun keuangan yang kuat. Ketika berhadapan dengan aturan pajak, mereka merasa asing dengan istilah-istilah teknis dan prosedur yang berlapis. Ketidapahaman ini dapat memunculkan ketakutan: takut salah, takut diperiksa, atau takut dikenai sanksi. Ketakutan tersebut menjadi hambatan psikologis yang memengaruhi persepsi mereka terhadap kewajiban pajak.

Selain persoalan pengetahuan, pengalaman administratif juga memberi pengaruh besar terhadap cara pandang pelaku UMKM. Meskipun pemerintah telah melakukan digitalisasi sistem perpajakan, tidak semua pelaku UMKM mampu beradaptasi dengan cepat (Ginting, 2023). Banyak di antara mereka yang kesulitan menggunakan aplikasi perpajakan atau merasa prosesnya terlalu rumit. Ketika sistem yang seharusnya mempermudah justru terasa menyulitkan, persepsi negatif pun semakin menguat.

Di sisi lain, pemahaman mengenai manfaat pajak untuk pembangunan masih belum benar-benar dirasakan secara nyata oleh sebagian pelaku UMKM. Mereka sering kali tidak melihat hubungan langsung antara pajak yang mereka bayarkan dengan fasilitas publik atau dukungan bagi usaha kecil. Akibatnya, muncul anggapan bahwa pajak hanya menjadi kewajiban yang tidak memberikan dampak langsung bagi usaha mereka. Ketidaksinambungan persepsi

mengenai manfaat inilah yang membuat mereka ragu dalam memprioritaskan pemenuhan kewajiban pajak.

Dalam konteks ekonomi UMKM yang penuh ketidakpastian, beban pajak juga sering dipersepsikan sebagai tekanan finansial tambahan (Khalil, 2021). Ketika penghasilan tidak stabil, pelaku UMKM cenderung menempatkan kebutuhan operasional sebagai prioritas utama. Dalam kondisi seperti ini, kewajiban pajak dianggap sebagai sesuatu yang bisa ditunda atau bahkan dihindari karena dianggap tidak mendesak. Persepsi tersebut memengaruhi perilaku kepatuhan mereka.

Selain faktor-faktor internal, pola komunikasi dan pendekatan otoritas pajak juga berpengaruh terhadap persepsi pelaku UMKM (Antony, 2023). Pelayanan yang kurang ramah, sosialisasi yang tidak jelas, atau penjelasan yang terlalu teknis dapat memperburuk pemahaman dan menimbulkan jarak emosional antara pelaku UMKM dan institusi perpajakan. Sebaliknya, pendekatan edukatif dan partisipatif sering kali menghasilkan persepsi yang lebih positif.

Permasalahan ini menjadi lebih kompleks karena setiap pelaku UMKM memiliki latar belakang sosial, pendidikan, dan pengalaman yang berbeda. Persepsi mereka tidaklah tunggal; ia bersifat personal, subjektif, dan kontekstual. Oleh karena itu, memahami persepsi mereka membutuhkan pendekatan yang lebih mendalam dan empatik, agar kebijakan yang dibuat tidak hanya tepat secara regulatif, tetapi juga relevan secara sosial.

Dalam situasi seperti ini, penelitian kualitatif menjadi sangat penting. Pendekatan yang lebih dekat dengan pengalaman hidup pelaku UMKM memungkinkan kita melihat cara mereka menafsirkan kewajiban pajak, apa yang mereka khawatirkan, apa yang membingungkan mereka, dan apa yang mereka harapkan. Dengan memahami persepsi tersebut, pemerintah dan pemangku kebijakan dapat merumuskan strategi yang tidak hanya mengedepankan kepatuhan, tetapi juga memperhatikan kapasitas dan kondisi emosional para pelaku UMKM.

Akhirnya, latar belakang masalah ini menunjukkan bahwa persoalan pajak bagi UMKM bukan sekadar isu regulasi, melainkan isu persepsi, pengalaman, dan konteks sosial yang membentuk cara mereka memandang kewajiban pajak. Dengan memahami dinamika tersebut secara komprehensif, upaya meningkatkan kepatuhan pajak dapat dilakukan dengan lebih manusiawi, terarah, dan efektif. Pendekatan yang berorientasi pada pemahaman persepsi ini diharapkan dapat menjembatani kesenjangan antara kebijakan pajak dan realitas kehidupan pelaku UMKM.

II. Tinjauan Teori

Konsep Persepsi dalam Ilmu Perilaku

Persepsi adalah proses kognitif ketika individu menafsirkan informasi yang diterima dari lingkungan. Proses ini tidak bersifat objektif, ia dipengaruhi pengalaman, pengetahuan, tingkat pendidikan, dan emosi seseorang. Dalam konteks perpajakan, persepsi akan menentukan bagaimana seorang pelaku UMKM memaknai pajak: sebagai kewajiban, sebagai beban, atau bahkan sebagai bentuk kontribusi sosial. Karena sifatnya subjektif, persepsi dapat berbeda sangat jauh antara satu pelaku UMKM dan yang lainnya.

Persepsi dan Pengaruhnya terhadap Sikap dan Tindakan

Dalam teori perilaku organisasi, persepsi dipandang sebagai landasan terbentuknya sikap dan Tindakan (Hakim et al., 2021). Jika pelaku UMKM memiliki persepsi positif bahwa pajak adalah hal yang wajar dan bermanfaat, maka mereka cenderung menunjukkan sikap kooperatif dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Sebaliknya, persepsi negatif dapat menurunkan motivasi untuk patuh. Oleh sebab itu, memahami persepsi bukan sekadar memotret apa yang mereka pikirkan, melainkan juga bagaimana pikiran itu memengaruhi tindakan mereka di lapangan.

Teori *Planned Behavior* (TPB) dan Kepatuhan Pajak

Teori kepatuhan pajak memberikan kerangka penting untuk memahami hubungan antara persepsi dan tindakan wajib pajak. Salah satu teori yang banyak digunakan adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang mengemukakan bahwa niat seseorang untuk bertindak dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi control (Anggraeni et al., 2021). Dalam konteks UMKM, ketiga faktor ini

dapat muncul melalui pengalaman pribadi membayar pajak, dorongan lingkungan sekitar, hingga perasaan mampu atau tidak mampu memahami aturan pajak yang berlaku (Nisrina & Derek, 2024). (Nisrina & Derek, 2024)

***Economic Deterrence Theory* dalam Konteks UMKM**

Teori lain yang relevan adalah *Economic Deterrence Theory*, yang menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh persepsi terhadap risiko dan sanksi (Misra, 2023). Namun teori ini sering kali kurang efektif menjelaskan perilaku UMKM, karena banyak dari mereka yang tidak memiliki perhitungan risiko yang sistematis. Bahkan, ketakutan terhadap sanksi lebih sering muncul karena ketidaktahuan, bukan karena perhitungan ekonomi. Hal ini membuat pendekatan edukatif lebih masuk akal dibanding pendekatan yang menekankan ancaman hukuman.

Literasi Pajak sebagai Faktor Pembentuk Persepsi

Dalam konteks UMKM, literasi pajak merupakan variabel penting yang mempengaruhi persepsi. Pengetahuan mengenai tarif, prosedur, batasan omzet, hingga cara menggunakan aplikasi pelaporan pajak adalah fondasi yang menentukan seberapa nyaman pelaku UMKM berhadapan dengan kewajiban perpajakan (Talip, 2022). Ketika literasi ini rendah, persepsi yang muncul cenderung negatif: pajak dianggap sulit, rumit, bahkan menakutkan. Sebaliknya, peningkatan literasi berpotensi besar mengubah persepsi menjadi lebih rasional dan positif.

Sistem Administrasi Pajak dan Persepsi Wajib Pajak

Sistem administrasi pajak juga merupakan aspek teoritis yang perlu dipahami karena berperan besar dalam membentuk persepsi wajib pajak. Perkembangan digitalisasi sistem perpajakan, seperti e-Filing atau aplikasi perpajakan, sebenarnya dirancang untuk menyederhanakan proses. Namun teori adopsi teknologi menjelaskan bahwa tidak semua individu memiliki kesiapan yang sama dalam menerima perubahan teknologi. Ketika sistem administrasi dianggap sulit, persepsi negatif muncul dan menurunkan keinginan pelaku UMKM untuk patuh.

Aspek Psikologis dalam Kepatuhan Pajak

Aspek psikologis juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi. Banyak pelaku UMKM yang menjalankan usahanya dengan sumber daya terbatas dan beban mental yang cukup besar. Dalam kondisi seperti ini, kewajiban pajak mudah dianggap sebagai tekanan tambahan. Teori mengenai *psychological burden* menjelaskan bahwa beban mental dapat mengubah persepsi seseorang terhadap suatu kewajiban, bukan karena kewajiban itu berat secara objektif, melainkan karena kapasitas emosional pelaku sedang tidak optimal.

Teori Manfaat Pajak (*Benefit Principle*)

Tinjauan teori mengenai manfaat pajak juga penting untuk dipahami. Secara normatif, pajak dipandang sebagai kontribusi masyarakat kepada negara untuk membiayai pembangunan. Namun teori *benefit principle* menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap pajak sangat dipengaruhi oleh sejauh mana mereka merasakan manfaatnya. Jika pelaku UMKM merasa tidak menerima manfaat langsung, misalnya fasilitas usaha atau infrastruktur pendukung, maka persepsi positif sulit terbentuk meskipun pajak memiliki tujuan mulia.

***Tax Morale* dan Kepercayaan kepada Pemerintah**

Selain itu, hubungan antara otoritas pajak dan wajib pajak juga dijelaskan dalam teori *tax morale*. Teori ini menekankan bahwa kepatuhan bergantung pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketika pemerintah dianggap transparan, adil, dan peduli pada rakyat kecil, maka persepsi terhadap pajak menjadi lebih positif. Namun ketika kepercayaan menurun, kepatuhan pajak juga cenderung menurun meskipun aturan dan sanksi tetap sama. Teori ini sangat relevan untuk memahami dinamika UMKM yang sering merasa kurang diperhatikan.

Sintesis Teori dalam Memahami Persepsi Pelaku UMKM

Pada akhirnya, keseluruhan teori yang dikaji menjelaskan bahwa persepsi pelaku UMKM terhadap kewajiban pajak tidak terbentuk secara sederhana. Ia dipengaruhi oleh gabungan aspek kognitif, emosional, sosial, dan struktural. Teori-teori ini menunjukkan bahwa kebijakan pajak yang efektif harus

mempertimbangkan manusia sebagai individu yang berpikir, merasakan, dan merespons lingkungan. Pemahaman teoretis ini menjadi dasar penting untuk menganalisis bagaimana persepsi pelaku UMKM terbentuk serta bagaimana persepsi tersebut memengaruhi kepatuhan pajak dalam praktiknya.

III. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena fokus utamanya adalah memahami pengalaman, cara pandang, dan makna yang dibentuk oleh para pelaku UMKM terkait kewajiban pajak. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat menangkap dinamika subjektif yang sering tidak terlihat dalam penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan adalah fenomenologi, dengan tujuan menggali secara mendalam pengalaman hidup pelaku UMKM ketika berhadapan dengan proses perpajakan, mulai dari pemahaman aturan, interaksi dengan sistem administrasi, hingga perasaan yang muncul terkait kewajiban tersebut. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur agar percakapan berjalan fleksibel namun tetap fokus pada tujuan penelitian. Teknik ini memberi ruang bagi informan untuk bercerita dengan bebas, sehingga data yang diperoleh lebih kaya dan mendalam.

Pemilihan informan dilakukan secara *purposive*, yaitu memilih pelaku UMKM yang benar-benar memiliki pengalaman dalam proses perpajakan, baik sebagai wajib pajak aktif maupun sebagai pelaku usaha yang masih beradaptasi dengan kewajiban tersebut. Informan berasal dari berbagai jenis usaha, seperti perdagangan, kuliner, dan jasa, agar perspektif yang didapat lebih beragam. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis tematik melalui proses reduksi data, pengorganisasian informasi, dan penarikan tema-tema utama yang muncul dari pengalaman para informan. Seluruh proses analisis dilakukan secara reflektif, sehingga peneliti dapat menjaga kedalaman makna tanpa menghilangkan konteks personal masing-masing informan. Dengan pendekatan yang humanis ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih jujur dan autentik mengenai bagaimana pelaku UMKM memaknai kewajiban pajak dalam perjalanan usaha mereka.

IV. Hasil

Hasil penelitian mengungkap bahwa pemahaman pelaku UMKM terhadap perpajakan masih sangat beragam, dan sebagian besar diwarnai oleh ketidakpastian. Banyak pelaku UMKM mengetahui bahwa pajak adalah kewajiban, namun pemahaman mereka mengenai aturan, konsep, dan mekanisme pemenuhan kewajiban tersebut masih terbatas. Pengetahuan mereka umumnya hanya sebatas bahwa “usaha wajib bayar pajak”, tetapi belum sampai pada pemahaman teknis mengenai cara menghitung, melapor, atau menentukan jenis pajak yang harus dipenuhi. Keterbatasan ini menjadi akar dari banyak persepsi negatif yang muncul di lapangan.

Selain keterbatasan pemahaman, hampir seluruh informan menyatakan bahwa sistem administrasi pajak masih dirasa rumit. Digitalisasi perpajakan melalui aplikasi dan sistem daring memang menawarkan kemudahan, namun tidak semua pelaku UMKM siap secara teknologi maupun kebiasaan. Beberapa informan mengaku kesulitan mengoperasikan aplikasi pelaporan, sementara yang lain merasa takut salah menekan fitur tertentu. Ketakutan untuk melakukan kesalahan administratif menjadi faktor psikologis yang memperkuat persepsi bahwa pajak adalah urusan yang “sulit dan membingungkan”. Hal ini menunjukkan bahwa kemajuan sistem tidak selalu diikuti kesiapan penggunaannya.

Dari sisi emosional, sebagian pelaku UMKM mengungkap adanya rasa cemas ketika berhubungan dengan kewajiban pajak. Kecemasan ini muncul dari bayangan tentang pemeriksaan, denda, atau teguran, meskipun banyak di antara mereka yang sebenarnya belum pernah mengalaminya secara langsung. Narasi dari sesama pelaku usaha atau pengalaman keluarga turut membentuk persepsi yang kurang positif. Penelitian ini menemukan bahwa persepsi tentang pajak tidak hanya dibangun dari pengetahuan rasional, tetapi juga dari cerita dan pengalaman sosial yang beredar di lingkungan mereka.

Di tengah kecemasan dan ketidakpastian tersebut, sebagian informan tetap menunjukkan pemahaman moral bahwa pajak memiliki peran penting bagi negara. Mereka mengakui bahwa

pajak dapat digunakan untuk pembangunan, layanan publik, dan infrastruktur yang juga mereka manfaatkan dalam menjalankan usaha. Namun, apresiasi ini sering kali tidak diiringi dengan perasaan bahwa manfaat pajak benar-benar dirasakan secara langsung. Rasa tidak melihat bukti nyata atau tidak merasa didukung oleh fasilitas publik menjadi alasan mengapa persepsi positif mereka tidak berkembang lebih jauh.

Penelitian ini juga menemukan bahwa faktor ekonomi menjadi salah satu sumber terbentuknya persepsi negatif. Pelaku UMKM yang penghasilannya tidak stabil cenderung memandang pajak sebagai beban tambahan. Bagi mereka, prioritas utama adalah menjaga arus kas dan memastikan kelangsungan usaha. Ketika pendapatan menurun, pajak dianggap sebagai kewajiban yang bisa “ditunda dulu” atau bahkan diabaikan. Dalam kondisi demikian, beban usaha secara emosional dan finansial memengaruhi cara mereka memaknai pajak.

Selain itu, hubungan antara pelaku UMKM dan otoritas pajak turut memengaruhi persepsi mereka. Informan yang pernah mendapatkan pelayanan ramah atau penjelasan yang jelas cenderung memiliki persepsi lebih positif dibanding mereka yang merasa diperlakukan secara kaku atau tidak mendapatkan pendampingan yang cukup. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi manusiawi dengan petugas pajak memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan sikap kepatuhan.

Salah satu temuan penting penelitian ini adalah bahwa persepsi pelaku UMKM sangat dipengaruhi oleh pengalaman pertama mereka berurusan dengan perpajakan. Informan yang memiliki pengalaman awal yang nyaman—misalnya dibantu petugas atau diberikan penjelasan yang mudah dipahami cenderung merasa lebih percaya diri dalam memenuhi kewajiban pajak berikutnya. Sebaliknya, mereka yang pengalaman awalnya penuh kebingungan atau mendapatkan informasi yang tidak lengkap cenderung membawa persepsi negatif hingga bertahun-tahun kemudian.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa sebagian pelaku UMKM merasa bahwa pajak seharusnya lebih sederhana dan disesuaikan dengan situasi nyata usaha kecil. Mereka berharap adanya edukasi yang lebih mudah dipahami, panduan praktis yang tidak terlalu teknis, serta pendampingan yang tidak hanya bersifat satu arah. Keinginan akan sistem yang lebih manusiawi dan mendukung menunjukkan bahwa UMKM sebenarnya tidak menolak pajak, tetapi membutuhkan pendekatan yang lebih dekat dengan kondisi mereka.

Dengan menganalisis keseluruhan temuan, dapat disimpulkan bahwa persepsi pelaku UMKM terhadap kewajiban pajak merupakan hasil dari pertemuan antara pemahaman terbatas, pengalaman administratif, kondisi emosional, tekanan ekonomi, serta interaksi sosial dan kelembagaan. Persepsi tersebut bukan terbentuk dalam ruang kosong, melainkan tumbuh dari pengalaman keseharian mereka sebagai pelaku usaha kecil yang menghadapi banyak tantangan. Oleh karena itu, upaya meningkatkan kepatuhan pajak tidak hanya dapat dilakukan melalui aturan, tetapi juga melalui pendekatan edukatif, pendampingan yang lebih dekat, serta sistem yang lebih inklusif dan empatik.

V. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pelaku UMKM terhadap kewajiban pajak sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman mereka terhadap aturan perpajakan. Temuan ini sejalan dengan teori literasi pajak yang menyatakan bahwa pengetahuan merupakan fondasi utama terbentuknya sikap dan perilaku kepatuhan. Ketika pelaku UMKM hanya memahami pajak sebagai kewajiban, tanpa mengetahui prosedur dan manfaatnya, maka persepsi yang muncul cenderung dangkal dan mudah dipengaruhi oleh ketakutan atau asumsi yang keliru. Di

titik ini terlihat bahwa kepatuhan pajak bukan hanya urusan aturan, tetapi juga urusan pemahaman yang membentuk cara pandang seseorang.

Kompleksitas administrasi perpajakan turut memperkuat persepsi negatif para pelaku UMKM. Meskipun digitalisasi bertujuan menyederhanakan proses, faktanya tidak semua pelaku UMKM memiliki kemampuan dan kepercayaan diri untuk menggunakan teknologi tersebut. Dalam perspektif *Theory of Planned Behavior* (TPB), kondisi ini dapat dipahami sebagai rendahnya *perceived behavioral control*—yaitu perasaan mampu atau tidak mampu untuk melakukan tindakan tertentu. Ketika pelaku UMKM merasa bahwa penggunaan sistem digital penuh risiko salah, maka kecemasannya berpotensi menurunkan niat untuk patuh. Dengan demikian, perbaikan sistem administratif harus mempertimbangkan kesiapan dan kapasitas pengguna, bukan hanya efisiensi institusi.

Dari sisi psikologis, hasil penelitian menunjukkan bahwa ketakutan terhadap pemeriksaan, denda, atau kesalahan teknis merupakan faktor emosional yang signifikan. Ketakutan ini tidak selalu rasional, karena sering kali lahir dari cerita orang lain atau pengalaman awal yang kurang menyenangkan. Teori *psychological* burden menjelaskan bahwa beban mental dapat membentuk persepsi yang lebih kuat dibanding pengalaman objektif. Artinya, meskipun sistem perpajakan sebenarnya tidak seberat yang dibayangkan, persepsi pelaku UMKM bisa terasa sangat membebani karena mereka menghadapi tekanan ekonomi dan operasional yang berat dalam menjalankan usaha.

Selanjutnya, persepsi tentang manfaat pajak juga menjadi aspek penting yang memengaruhi cara pelaku UMKM memaknai kewajiban tersebut. Berdasarkan *benefit principle*, kepatuhan pajak akan meningkat ketika wajib pajak merasa mendapatkan manfaat dari kontribusi yang mereka berikan. Namun penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian pelaku UMKM merasa manfaat pajak tidak terlihat secara langsung dalam kehidupan usaha mereka. Ketika fasilitas publik atau dukungan pemerintah tidak dirasakan sebagai sesuatu yang berdampak nyata, maka pajak dipersepsikan sebagai beban, bukan investasi sosial. Hal ini mempertegas bahwa transparansi dan keberlanjutan program pemerintah perlu semakin ditingkatkan agar hubungan antara pajak dan pembangunan lebih dirasakan masyarakat.

Hubungan interpersonal dengan petugas pajak juga menjadi penentu penting terbentuknya persepsi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa interaksi pertama dengan petugas pajak sangat berpengaruh terhadap persepsi jangka panjang. Temuan ini relevan dengan konsep *tax morale*, yang menekankan bahwa kepercayaan kepada otoritas menentukan tingkat kepatuhan. Jika pelaku UMKM merasa diperlakukan secara ramah, dihargai, dan diberi pemahaman yang jelas, sikap mereka terhadap pajak menjadi lebih positif. Sebaliknya, pendekatan yang kaku atau terlalu teknis dapat memperkuat persepsi bahwa pajak adalah urusan yang menakutkan dan jauh dari keseharian mereka.

Tekanan ekonomi juga berperan besar dalam membentuk persepsi pelaku UMKM. Banyak informan menyatakan bahwa ketika usaha sedang tidak stabil, pajak terasa seperti beban yang mengganggu arus kas. Hal ini menggambarkan bahwa persepsi mereka tidak hanya dibentuk oleh aspek kognitif (pengetahuan) dan administratif, tetapi juga oleh realitas ekonomi yang mereka hadapi setiap hari. Dalam kondisi usaha kecil yang penuh ketidakpastian, prioritas mereka lebih terfokus pada keberlanjutan operasional sehari-hari dibanding pemenuhan kewajiban formal. Diskusi ini menguatkan pandangan bahwa kebijakan pajak untuk UMKM perlu didesain dengan mempertimbangkan dinamika ekonomi usaha kecil yang sangat fluktuatif.

Pembahasan selanjutnya mengarah pada fakta bahwa persepsi pelaku UMKM terbentuk dalam konteks sosial. Banyak informan yang membangun persepsi pajak berdasarkan pengalaman orang lain, cerita lingkungan, atau pandangan umum yang beredar di komunitas mereka. Fenomena ini menunjukkan bahwa persepsi pajak tidak berdiri sendiri, melainkan berkembang dalam jaringan sosial yang lebih luas. Jika lingkungan memberi narasi positif, persepsi individu ikut berubah. Namun jika yang beredar adalah narasi ketakutan, kebingungan,

dan keluhan, maka persepsi negatif semakin menguat. Artinya, edukasi perpajakan tidak cukup dilakukan secara individual, tetapi harus diperluas ke tingkat komunitas dan kelompok usaha.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa persepsi pelaku UMKM terhadap kewajiban pajak merupakan hasil interaksi antara faktor kognitif, emosional, administratif, ekonomi, dan sosial. Tidak ada satu pun faktor yang berdiri sendiri, semuanya saling mempengaruhi dan membentuk sikap pelaku UMKM. Oleh karena itu, pendekatan peningkatan kepatuhan pajak tidak bisa mengandalkan satu strategi tunggal. Kebijakan yang efektif harus menggabungkan penyederhanaan regulasi, peningkatan literasi, bantuan teknologi, komunikasi humanis dari otoritas pajak, dan dukungan kebijakan yang sesuai dengan kondisi riil UMKM

VI. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pelaku UMKM terhadap kewajiban pajak terbentuk oleh kombinasi faktor pengetahuan, pengalaman administratif, kondisi psikologis, tekanan ekonomi, serta interaksi mereka dengan lingkungan sosial dan petugas pajak. Minimnya literasi pajak, ketidaknyamanan dalam menggunakan sistem digital, serta ketakutan terhadap kesalahan dan sanksi membuat sebagian pelaku UMKM memandang pajak sebagai sesuatu yang rumit dan membebani. Persepsi ini tidak hanya dipengaruhi informasi objektif, tetapi juga dipengaruhi narasi sosial, pengalaman awal, dan kondisi usaha yang penuh ketidakpastian. Hal ini menegaskan bahwa persepsi negatif tidak muncul dari penolakan terhadap pajak itu sendiri, melainkan dari ketidaksiapan dan keterbatasan yang mereka rasakan dalam memenuhi kewajiban tersebut.

Di sisi lain, penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi positif dapat terbentuk jika pelaku UMKM merasa dipahami, dibimbing, dan diperlakukan secara manusiawi oleh otoritas pajak. Pendekatan yang ramah, sistem yang mudah digunakan, serta edukasi yang jelas terbukti dapat meningkatkan rasa percaya dan kesiapan pelaku UMKM untuk patuh. Dengan demikian, upaya meningkatkan kepatuhan pajak tidak cukup berbasis pada aturan dan sanksi, tetapi membutuhkan pendekatan yang lebih inklusif dan empatik. Pemerintah perlu menghadirkan sistem perpajakan yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga selaras dengan realitas emosional, sosial, dan ekonomi pelaku UMKM agar tercipta kepatuhan yang lebih berkelanjutan.

Referensi

- Anggraeni, W. A., Dahlan, M., & Yudianto, I. (2021). Determinan Intensi Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Bisnis Online Berdasarkan Theory Of Planned Behavior. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(4), 2083.
- Antony, C. (2023). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Persepsi Atas Insentif Pajak, Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Umkm Di Jakarta Timur/ Calvin Antony/ 39180496/ Pembimbing: Rizka Indri Arfianti.*
- Damayanti, F., & Jibrani, M. F. (2024). Pengaruh Insentif Pajak, Kepercayaan Pada Otoritas Pajak, Dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Orang Pribadi Dengan Tax Morale Sebagai Variabel Moderasi. *Akuntabilitas*, 17(2), 195–205.
- Ginting, M. K. (2023). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Umkm (Studi Kasus Terhadap Wajib Pajak Pemilik Umkm Di Kec. Cibodas Tangerang).* Kodeuniversitas041060# Universitasbuddhidharma.
- Hakim, F. B., Yunita, P. E., Supriyadi, D., Isbaya, I., & Ramly, A. T. (2021). Persepsi, Pengambilan Keputusan, Konsep Diri Dan Value. *Diversity: Jurnal Ilmiah Pascasarjana*, 1(3).
- Julia Agustuti, S. (2023). *Pengaruh Persepsi Keadilan Dan Persepsi Kemudahan Penerapan Tarif Pph Final Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Di Umkm Kecamatan Tanjungpinang Timur.* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Pembangunan Tanjungpinang.
- Khalil, M. (2021). *Problematika Pemungutan Pajak Sarang Burung Walet Dalam Rangka Peningkatan*

- Penerimaan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. Universitas Islam Riau.*
- Misra, F. (2023). Pengujian Extended Slippery Slope Framework Dalam Kepatuhan Pajak: Sebuah Studi Eksperimen. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 16(1), 1–22.
- Nisrina, U. L., & Derek, K. J. (2024). *Economics And Digital Business Review Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Penggelapan Pajak Kepatuhan*. 5(1), 439–447.
- Talip, R. (2022). *Pengaruh Tarif Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Palopo*. Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Tulis, K. (2023). *Meningkatkan Literasi Keuangan Generasi Muda Sebagai Target Pasar Potensial Mobil Listrik Melalui Strategi Microblogging*.