

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu pilar utama dalam perekonomian nasional karena berperan dalam menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, serta mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, UMKM didefinisikan sebagai usaha produktif yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik secara langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar. Dalam rangka mendukung perkembangan UMKM sekaligus meningkatkan tingkat kepatuhan perpajakan, pemerintah menetapkan kebijakan perpajakan yang secara khusus ditujukan bagi para pelaku UMKM. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2022 Tentang Penyesuaian Pengaturan di Bidang Pajak Penghasilan, Wajib Pajak (WP) UMKM dengan peredaran bruto tertentu dapat dikenakan Pajak Penghasilan (PPh) final sebesar 0,5% dari total omzet yang dimiliki. Kebijakan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan administrasi perpajakan bagi pelaku UMKM serta mendorong partisipasi mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Namun demikian, kebijakan tarif PPh final 0,5% tersebut memiliki batas waktu penggunaan. Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dapat menggunakan tarif tersebut paling lama selama 7 tahun pajak, Untuk Koperasi, CV, dan Firma paling lama selama 4 tahun pajak, sedangkan untuk Perseroan Terbatas (PT) paling lama

selama 3 tahun pajak. Setelah jangka waktu tersebut berakhir, WP diwajibkan menggunakan tarif PPh normal sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Undang-Undang Pajak Penghasilan, yaitu tarif pajak yang dihitung berdasarkan besarnya penghasilan kena pajak dan diwajibkan untuk melakukan pembukuan guna mencatat seluruh aktivitas keuangan usaha secara sistematis dan terperinci sebagai dasar dalam perhitungan pajak yang terutang. Selain itu, fasilitas tarif PPh final ini tidak dapat digunakan oleh WP yang memiliki omzet lebih dari Rp4,8 miliar per tahun, WP yang penghasilannya sudah dikenai PPh final lain, dan WP yang memilih untuk menggunakan tarif pajak normal.

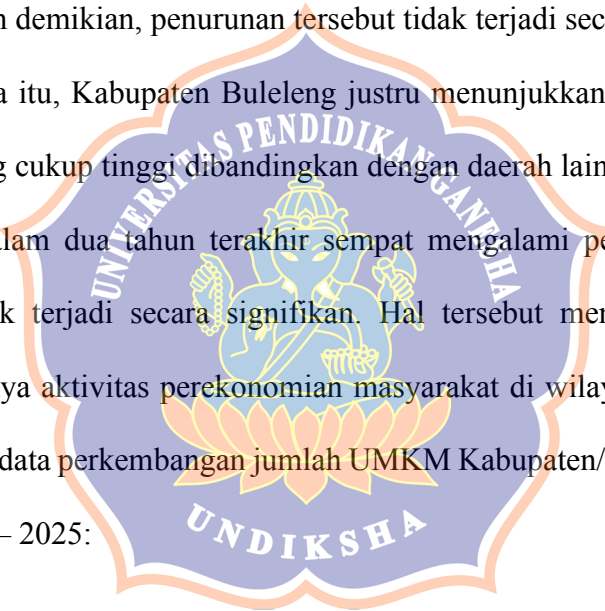
Selanjutnya, pemerintah juga memberikan fasilitas berupa pembebasan pajak atas peredaran bruto sampai dengan Rp500 juta pertahun bagi WPOP, sehingga pajak tidak hanya dikenakan atas omzet yang melebihi batas tersebut. Meskipun demikian, pelaku UMKM yang telah terdaftar sebagai WP tetap memiliki kewajiban administrasi perpajakan, antara lain wajib memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), melakukan pencatatan atas omzet atau peredaran bruto usaha, serta melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Keberadaan UMKM tidak hanya berperan dalam menciptakan lapangan kerja, namun turut serta dalam memberikan kontribusi yang signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia ([DJP, 2023](#)). Data dari Direktorat Jenderal Pajak menunjukkan bahwa sektor UMKM memiliki peran yang cukup besar dalam mendukung perekonomian nasional. Berdasarkan data Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, UMKM menyumbang sekitar

60,5% terhadap PDB nasional, sehingga sektor ini memiliki potensi yang sangat besar dalam mendukung pembangunan ekonomi yang berkelanjutan ([PMK, 2023](#))

Seiring dengan peran strategis tersebut, perkembangan UMKM di berbagai daerah Indonesia cenderung mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir, meskipun pada tahun tertentu terjadi fluktuasi, termasuk di Provinsi Bali. Berdasarkan data yang dimiliki oleh Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Bali, jumlah UMKM pada periode tahun 2021– 2025 menunjukkan adanya peningkatan jumlah UMKM secara umum, meskipun sempat terjadi penurunan pada tahun 2023. Namun demikian, penurunan tersebut tidak terjadi secara signifikan.

Sementara itu, Kabupaten Buleleng justru menunjukkan peningkatan jumlah UMKM yang cukup tinggi dibandingkan dengan daerah lainnya di Provinsi Bali, meskipun dalam dua tahun terakhir sempat mengalami penurunan namun hal tersebut tidak terjadi secara signifikan. Hal tersebut mencerminkan semakin meningkatnya aktivitas perekonomian masyarakat di wilayah tersebut. Berikut ini terlampir data perkembangan jumlah UMKM Kabupaten/Kota di Provinsi Bali Tahun 2021 – 2025:



Tabel 1. 1 Data Perkembangan Jumlah UMKM Kabupaten/Kota di Provinsi Bali Tahun 2021 – 2025.

No	Kabupaten /Kota	Tahun				
		2021	2022	2023	2024	2025
1.	Badung	22.647	40.989	21.699	36.149	36.188
2.	Bangli	44.123	44.693	44.251	34.742	34.803
3.	Buleleng	54.489	57.216	66.638	66.078	66.115
4.	Denpasar	32.224	32.226	29.794	89.447	89.384
5.	Gianyar	75.542	75.620	75.666	52.708	52.833
6.	Jembrana	46.277	66.537	67.183	64.716	64.755
7.	Karangasem	57.456	40.614	50.717	39.883	39.939
8.	Klungkung	35.792	36.072	35.792	21.018	21.061
9.	Tabanan	43.715	47.160	47.957	43.588	43.636
Total UMKM		412.265	440.609	439.382	448.434	448.734

(Sumber: Dinas Koperasi dan UKM, 2026)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas mengenai data jumlah UMKM Kabupaten/Kota di Provinsi Bali tahun 2021–2025, terlihat bahwa jumlah UMKM di masing-masing daerah mengalami perkembangan bervariasi. Beberapa Kabupaten/Kota mengalami peningkatan yang relative stabil, sementara daerah lainnya mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun.

Secara khusus, di Kabupaten Buleleng menunjukkan adanya tren peningkatan jumlah UMKM yang cukup konsisten dibandingkan dengan daerah lainnya. Pada tahun 2021, jumlah UMKM di Kabupaten Buleleng tercatat sebanyak 54.489 unit. Jumlah tersebut kemudian meningkat menjadi 57.216 unit pada tahun 2022, dan kembali mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2023 menjadi 66.368 unit. Meskipun sempat mengalami sedikit penurunan pada tahun 2024 menjadi 66.078 unit, kemudian jumlah UMKM tersebut kembali mengalami peningkatan pada tahun 2025 menjadi 66.115 unit.

Untuk memperoleh gambarann yang lebih komprehensif mengenai perkembangan UMKM di Kabupaten Buleleng, peningkatan jumlah UMKM tidak

hanya ditinjau dari sisi kuantitas, tetapi juga berdasarkan jenis usaha yang dijalankan oleh para pelaku UMKM. Analisis berdasarkan sektor usaha penting dilakukan karena dapat memberikan gambaran mengenai struktur dan karakteristik aktivitas ekonomi masyarakat Kabupaten Buleleng. Selain itu, pengelompokan jenis usaha juga dapat menunjukkan sektor usaha yang paling dominan dan berpotensi berkembang dalam mendukung perekonomian daerah. Berikut ini terlampir data klasifikasi UMKM Kabupaten Buleleng berdasarkan jenis usaha yang dijalankan tahun 2021–2025.

**Tabel 1. 2 Data Keragaman Jenis UMKM Kabupaten Buleleng
tahun 2021–2025.**

No	Jenis Usaha	Tahun				
		2021	2022	2023	2024	2025
1.	Perdagangan	44.143	48.043	52.714	30.321	30.358
2.	Industri	6.819	8.121	10.582	15.008	15.008
3.	Pertanian Non– Pertanian	3.063	3.754	4.670	63	63
4.	Aneka Jasa	3.191	6.450	11.504	20.686	20.686
Total		57.216	66.368	79.470	66.078	66.115

(Sumber: BPS Kabupaten Buleleng , 2025)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, apabila ditinjau berdasarkan jenis usaha, struktur UMKM di Kabupaten Buleleng didominasi oleh sektor perdagangan. Hal ini terlihat dari jumlah UMKM sektor perdagangan yang selalu mengalami peningkatan di tiap tahunnya. Namun, pada tahun 2024–2025 terlihat adanya perubahan komposisi, di mana sektor aneka jasa mengalami peningkatan yang cukup signifikan dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Fenomena ini menunjukkan adanya pergeseran aktivitas ekonomi masyarakat menuju sektor jasa seiring dengan perkembangan teknologi, pariwisata, dan kebutuhan layanan masyarakat yang semakin beragam.

Sementara itu sektor industri menunjukkan tren peningkatan yang cukup konsisten dari tahun 2021–2025. Kondisi ini mengindikasikan adanya pertumbuhan aktivitas produksi dan pengolahan yang berpotensi meningkatkan nilai tambah ekonomi daerah. Sebaliknya, sektor pertanian non pertanian memiliki jumlah yang relatif kecil dibandingkan dengan sektor lainnya, yang menunjukkan bahwa struktur UMKM di Kabupaten Buleleng lebih didominasi oleh sektor perdagangan dan jasa.

Perkembangan jumlah UMKM yang terus meningkat tersebut menunjukkan adanya potensi besar dalam kontribusi penerimaan pajak dari sektor UMKM. Secara teoretis, peningkatan jumlah pelaku usaha seharusnya diikuti dengan peningkatan jumlah WP serta penerimaan pajak yang berasal dari sektor UMKM. Namun, kondisi empiris menunjukkan bahwa pertumbuhan jumlah UMKM tidak selalu diikuti oleh peningkatan kepatuhan perpajakan pelaku usaha.

Data dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja menunjukkan bahwa jumlah WPOP UMKM dan WP UMKM Badan yang terdaftar dengan jumlah penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan justru mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan dalam kepatuhan membayar pajak UMKM, khususnya di Kota Singaraja.

Ketidaksesuaian antara pertumbuhan jumlah UMKM dengan tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan. Hal ini karena pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang berperan penting dalam mendukung pembiayaan pembangunan nasional. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengetahui faktor-

faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan pajak pada pelaku UMKM. Untuk memberikan gambaran mengenai kondisi tersebut, berikut disajikan data mengenai jumlah WPOP UMKM dan WP Badan UMKM yang terdaftar serta jumlah penyampaian SPT Tahunan di KPP Pratama, sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Jumlah WP yang terdaftar dan Penyampaian SPT Tahunan di KPP Pratama Singaraja Tahun 2021-2025.

Keterangan	Tahun				
	2021	2022	2023	2024	2025
Jumlah WPOP UMKM Terdaftar	3.547	3.350	2.211	1.654	1.414
Jumlah penyampaian SPT	2.535	2.438	1.787	1.313	1.034
Jumlah WP Badan UMKM terdaftar	396	428	295	320	313
Jumlah penyampaian SPT	356	377	252	275	173

(Sumber: Data KPP Pratama Singaraja, 2026)

Berdasarkan tabel 1.3, Tingkat kepatuhan pelaku UMKM dapat dilihat perbandingan antara jumlah WPOP dan WP Badan UMKM yang terdaftar dengan jumlah penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Singaraja selama periode tahun 2021-2025, berdasarkan data tersebut terlihat jumlah penyampaian SPT setiap tahunnya masih lebih rendah dibandingkan dengan jumlah WPOP dan WP Badan UMKM yang terdaftar. Kondisi ini menunjukkan bahwa belum seluruh WP UMKM yang terdaftar melaksanakan kewajiban pelaporan SPT Tahunan secara optimal, sehingga tingkat kepatuhan pajak yang dimiliki oleh pelaku UMKM belum optimal.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa adanya kesenjangan antara jumlah WP yang terdaftar dengan tingkat pemenuhan kewajiban perpajakan secara keseluruhan. Dalam konteks ini, meskipun data yang digunakan berfokus

pada penyampaian SPT Tahunan sebagai indikator kepatuhan formal, hal tersebut juga dapat mencerminkan kepatuhan WP dalam aspek lainnya, termasuk dalam hal pembayaran pajak. hal ini dikarenakan pelaporan dan pembayaran pajak merupakan dua aspek yang saling berkaitan dalam sistem perpajakan, di mana WP yang tidak melaksanakan pelaporan secara tepat waktu cenderung juga tidak memenuhi kewajiban pembayaran pajak secara optimal. Oleh karena itu, rendahnya tingkat pelaporan SPT dapat digunakan sebagai indikasi awal adanya permasalahan dalam kepatuhan membayar pajak pada pelaku UMKM. Dengan demikian, kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan dalam tingkat kepatuhan WP UMKM, sehingga perlu dikaji secara lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan WP UMKM tersebut.

Kepatuhan WP merupakan salah satu aspek penting dalam sistem perpajakan yang menunjukkan sejauh mana masyarakat menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya secara bertanggung jawab (Handriyani & Astawa, 2022). Kepatuhan ini tidak hanya terbatas pada pemenuhan kewajiban administratif, tetapi juga mencakup perilaku disiplin dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajak secara benar dan tepat waktu tanpa melakukan penyimpangan dari peraturan perpajakan yang berlaku (Hardiyanti, 2024). Dengan demikian, kepatuhan pajak menunjukkan sikap taat WP terhadap ketentuan perpajakan yang diwujudkan melalui tindakan nyata (Tayang, 2024).

Tingkat kepatuhan WP dapat dilihat dari beberapa indikator, seperti kepemilikan NPWP, ketepatan perhitungan dan pembayaran pajak, pelaporan SPT, serta ketiadaan tunggakan atau pelanggaran perpajakan (Prayogi et al., 2025). Tingkat kepatuhan ini berpengaruh langsung terhadap penerimaan negara,

di mana peningkatan kepatuhan akan mendorong peningkatan penerimaan pajak (Yoni & Kurniawan, 2025). Oleh karena itu, kepatuhan WP menjadi faktor yang menentukan efektivitas pelaksanaan sistem perpajakan (Martadinata & Yasa, 2022). Dalam pelaksanaannya, kepatuhan WP juga mencerminkan partisipasi masyarakat dalam pembiayaan negara melalui pajak. Namun, tingkat kepatuhan tersebut masih belum optimal sehingga menjadi perhatian dalam upaya peningkatan penerimaan negara (Artiwi & Wahyuni, 2024).

Dalam penelitian ini, kepatuhan WP difokuskan pada aspek kepatuhan dalam membayar pajak sebagai bentuk pemenuhan kewajiban perpajakan yang paling mendasar. Pemilihan fokus ini didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, pembayaran pajak merupakan wujud nyata kontribusi WP terhadap penerimaan negara, sehingga tanpa adanya pembayaran, kewajiban perpajakan belum sepenuhnya terpenuhi meskipun kewajiban administratif lainnya telah dilaksanakan. Kedua, dalam konteks pelaku UMKM, permasalahan kepatuhan tidak hanya terjadi pada aspek pelaporan, tetapi juga pada pelaksanaan pembayaran pajak yang seringkali belum dilakukan secara tepat waktu dan sesuai ketentuan. Hal ini sejalan dengan kondisi empiris yang menunjukkan adanya kesenjangan antara jumlah WP terdaftar dengan realisasi pemenuhan kewajiban perpajakan. Ketiga, pembayaran pajak merupakan tahapan krusial secara langsung dipengaruhi oleh faktor internal seperti literasi pajak, serta faktor eksternal seperti kemudahan layanan digital dan penerapan sanksi perpajakan. Oleh karena itu, pembatasan pada aspek kepatuhan membayar pajak dilakukan agar penelitian dapat memberikan gambarann yang lebih spesifik dan mendalam mengenai perilaku WP UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan ketentuan yang berlaku, kriteria kepatuhan WP diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan WP dengan Kriteria Tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. WP dikategorikan patuh apabila memenuhi beberapa persyaratan, yaitu: Menyampaikan SPT tepat waktu, tidak memiliki tunggakan pajak kecuali yang telah memperoleh persetujuan penundaan dan pengangsuran, laporan keuangan telah diaudit dengan opini wajar, dan tidak pernah dipidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap (Yasa et al., 2024). Ketentuan ini sejalan dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 yang menekankan aspek ketertiban administrasi dan rekam jejak kepatuhan WP (Listy et al., 2022).

Selanjutnya, kepatuhan pajak dapat dibedakan menjadi 2 (dua) jenis, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal berkaitan dengan pemenuhan kewajiban administratif, seperti ketepatan waktu pelaporan dan pembayaran pajak sesuai prosedur yang berlaku. Sementara itu, kepatuhan material berkaitan dengan ketepatan wajib pajak dalam menghitung, memperhitungkan, serta melaporkan besaran pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Anggreni, 2023). Kepatuhan formal maupun materiel memiliki peran yang sama penting dalam menentukan besaran penerimaan pajak, sebab peningkatan kepatuhan pajak secara tidak langsung mendorong optimalisasi penerimaan negara dibidang perpajakan (Suci et al., 2023).

Dengan demikian, Kepatuhan ini mencerminkan kesediaan WP untuk memenuhi seluruh kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

(Zaskia & Umainah, 2025), sehingga menjadi faktor kunci dalam keberhasilan sistem perpajakan. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk memahami dan meningkatkan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan WP. Sehubungan dengan hal tersebut, terdapat beberapa faktor yang diduga memengaruhi kepatuhan WP UMKM, baik yang berasal dari dalam diri WP maupun dari faktor eksternal. Faktor internal berkaitan dengan tingkat pemahaman dan kesadaran WP tercermin dalam literasi pajak. Sementara itu, faktor eksternal berkaitan dengan sistem, kemudahan layanan, serta konsekuensi atas pelanggaran yang dilakukan, yang dalam penelitian ini tercermin dalam bentuk layanan digital dan sanksi pajak.

Literasi pajak sendiri merujuk pada tingkat pemahaman yang memadai yang dimiliki oleh WP mengenai ketentuan perpajakan, peran dan manfaat pajak, sistem administrasi perpajakan, serta berbagai jenis pajak yang berlaku (Saputra & Darmawan, 2025). Menurut Zazilah et al., (2022) Literasi Pajak merupakan kemampuan di mana seseorang dapat memahami, mengetahui, serta mengakses semua peraturan yang ada mengenai perpajakan dan keterampilan pelaku UMKM dalam mengenali hak dan kewajibannya sebagai WP. Pelaku UMKM yang memiliki tingkat literasi pajak yang rendah cenderung mengalami kesulitan dalam memahami kewajiban perpajakannya. Kondisi tersebut diperkuat oleh temuan di lapangan yang menunjukkan bahwa Sebagian pelaku UMKM di Kota Singaraja masih memiliki pemahaman yang terbatas mengenai mekanisme perpajakan.

Pemahaman pelaku UMKM di Kota Singaraja mengenai sistem perpajakan masih tergolong rendah dan terbatas. Pelaku usaha pada umumnya hanya memiliki pengetahuan dasar mengenai pajak, tanpa diiringi pemahaman yang memadai terkait dengan ketentuan, prosedur, serta mekanisme perpajakan yang

berlaku. Informasi perpajakan yang diterima belum mampu memberikan kejelasan yang cukup, sehingga banyak dari pelaku UMKM masih mengalami kesulitan dalam memahami kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi. Menurut salah satu pelaku UMKM, I Putu Lantara, yang merupakan pelaku usaha pada sektor jasa laundry, pemahaman yang dimilikinya mengenai pajak selama ini masih terbatas pada kewajiban untuk melakukan pembayaran pajak. Ia mengungkapkan bahwa pengetahuan terkait ketentuan perpajakan, termasuk aturan yang berlaku serta mekanisme perhitungannya, belum dapat dipahami secara rinci.

Keterbatasan pemahaman tersebut terlihat dari belum dipahaminya secara jelas hak dan kewajiban perpajakan oleh pelaku UMKM. Masih terdapat pelaku usaha yang belum mengetahui bahwa pengenaan pajak didasarkan pada omzet usaha, serta belum memahami kewajiban pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Hal ini sejalan dengan pernyataan I Gede Ganggas Mardana Pratama, pelaku UMKM pada sektor usaha dagang minuman kopi kekinian di Kota Singaraja. Ia menjelaskan bahwa pemahamannya mengenai perpajakan masih terbatas, khususnya terkait perhitungan pajak dan tata cara pelaporannya, sehingga kewajiban pajak kerap dirasakan sebagai sesuatu yang rumit. Bahkan, keterbatasan pemahaman tersebut sempat menimbulkan anggapan bahwa usaha yang dijalankannya tidak memiliki kewajiban pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kebijakan perpajakan bagi pelaku UMKM telah dirancang untuk memberikan kemudahan, namun masih terdapat tantangan dalam memastikan bahwa kebijakan tersebut dapat dipahami serta diterapkan dengan optimal oleh para pelaku usaha.

Selain itu, keterbatasan sosialisasi dan edukasi perpajakan yang diterima secara langsung turut memperkuat rendahnya pemahaman pelaku UMKM. Pelaku usaha menyampaikan bahwa mereka belum pernah mengikuti kegiatan penyuluhan perpajakan secara langsung, sehingga informasi mengenai fasilitas dan layanan perpajakan, termasuk layanan perpajakan berbasis digital, masih belum dipahami secara optimal. Padahal, layanan digital perpajakan disediakan untuk mempermudah proses pembayaran dan pelaporan pajak agar dapat dilakukan secara efisien dan mandiri oleh pelaku UMKM.

Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpatuhan pajak yang bersifat tidak disengaja. Ketidakpatuhan ini muncul bukan karena adanya keinginan untuk menghindari kewajiban perpajakan, melainkan akibat keterbatasan pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki oleh pelaku UMKM terhadap ketentuan yang berlaku. Situasi ini menjadi tantangan dalam upaya meningkatkan kepatuhan pajak sektor UMKM, khususnya di Kota Singaraja, mengingat kontribusi UMKM yang semakin besar serta perannya dalam menunjang perekonomian daerah secara berkelanjutan.

Peningkatan literasi pajak melalui kegiatan edukasi dan sosialisasi yang lebih terarah dan berkelanjutan menjadi hal yang penting untuk dilakukan. Upaya tersebut perlu diimbangi dengan dukungan sistem yang memudahkan pelaku UMKM dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, sehingga pemahaman yang dimiliki tidak berhenti pada sebatas mengetahui aturan, namun dapat dilaksanakan secara langsung dalam praktik. Dalam hal ini, layanan digital perpajakan memiliki peran yang signifikan sebagai sarana pendukung, karena

mampu memberikan kemudahan akses serta meningkatkan efisiensi dalam proses pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran secara lebih sistematis dan terintegrasi.

Digitalisasi layanan perpajakan merupakan transformasi dalam sistem administrasi dan pelayanan pajak yang didasarkan pada perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada para pemangku kepentingan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Kristawati & Harimurti, 2024). Transformasi tersebut juga dikembangkan untuk menyederhanakan proses administrasi pajak melalui kemudahan akses yang diberikan, sehingga dapat meningkatkan persepsi WP terhadap kemampuannya dalam mengendalikan perilaku perpajakan (Sari & Astawa, 2025). Dalam konteks yang lebih luas, digitalisasi perpajakan merupakan bagian dari implementasi reformasi perpajakan yang bertujuan untuk memperkuat kelembagaan serta meningkatkan efisiensi agar lebih efektif dan ekonomis, sekaligus mengubah sistem pelaporan pajak dari yang semula berbasis arsip kertas (analog) menjadi berbasis digital (Zaskia & Umaimah, 2025).

Digitalisasi pajak dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai upaya untuk memudahkan WP dalam melakukan pendaftaran, pembayaran serta pelaporan pajak melalui laman resmi yang tersedia. Proses yang dilakukan secara daring memungkinkan WP untuk mengakses layanan kapan pun dan di mana pun tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan pajak, sehingga dapat menghemat waktu maupun biaya, baik biaya transportasi maupun biaya pencetakan dokumen (Fitria et al., 2022). Selain itu, digitalisasi juga mendorong penyesuaian dalam sistem peraturan yang mengarah pada penguatan penegakan

atauran serta upaya untuk menekan biaya yang timbul dalam proses administrasi perpajakan (Kristawati & Harimurti, 2024).

Lebih lanjut, DJP telah menghadirkan berbagai layanan perpajakan berbasis teknologi informasi, seperti *e-registration*, *e-filing*, *e-biling*, dan *coretax*, yang diharapkan mampu memberikan kemudahan, meningkatkan efisiensi, serta mendorong pelaksanaan kewajiban perpajakan. Digitalisasi ini juga tidak hanya membantu UMKM dalam dokumentasi dan pelaporan akuntansi pajak, tetapi turut menjadikan proses pemenuhan kewajiban perpajakan berlangsung lebih cepat, mudah, rapi, terstruktur, dan sistematis (Prayogi et al., 2025).

Meskipun demikian, dalam praktik di lapangan, pemanfaatan layanan digital oleh pelaku UMKM masih belum optimal. Keterbatasan kemampuan dalam penggunaan teknologi, kendala akses internet, serta kurangnya pendampingan menyebabkan layanan digital perpajakan belum sepenuhnya mampu meningkatkan kepatuhan secara menyeluruh. Oleh karena itu, selain peningkatan kualitas layanan dan literasi digital, diperlukan instrument lain yang dapat memperkuat kepatuhan WP salah satunya melalui penerapan sanksi pajak. Sanksi pajak berfungsi sebagai mekanisme pengendalian untuk mendorong WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, sanksi pajak merupakan konsekuensi hukum yang dikenakan kepada WP yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam ketentuan perpajakan, sanksi dapat berupa sanksi administratif, seperti bunga, denda, atau kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar akibat keterlambatan atau kesalahan dalam

pelapora dan pembayaran pajak. Sanksi pajak sendiri diatur dalam pasal 7 dan 9 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yang mencakup sanksi administrasi maupun sanksi pidana apabila terdapat unsur kesengajaan dalam pelanggaran kewajiban perpajakan (Latuamury & Hilewe, 2024).

Sanksi perpajakan dirancang untuk mendorong WP agar mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Sanksi tersebut timbul akibat adanya pelanggaran terhadap ketentuan perundang-undangan perpajakan, sehingga setiap pelanggaran akan dikenakan hukuman sesuai dengan kebijakan dan aturan perpajakan yang berlaku (Dewi et al., 2020). Dalam hal ini, sanksi dapat dipahami sebagai tindakan yang bersifat memaksa sebagai konsekuensi atas perbuatan yang dilakukan (Dewi et al., 2024).

Keberadaan sanksi pajak juga menjadi salah satu faktor eksternal yang memengaruhi tingkat kepatuhan WP (Artiwi & Wahyuni, 2024). Efektivitasnya sangat bergantung pada persepsi WP terhadap ketegasan dan konsistensi penerapannya. Sanksi yang diterapkan secara tegas cenderung mendorong perilaku patuh, sedangkan penerapan yang kurang konsisten dapat mengurangi dorongan untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Selain itu, kekhawatiran terhadap konsekuensi atas keterlambatan pembayaran turut menjadi faktor yang memengaruhi kepatuhan. Dalam konteks ini, sanksi tidak hanya berfungsi sebagai alat penegakan hukum, tetapi juga sebagai sarana edukasi untuk meningkatkan kesadaran WP mengenai pentingnya kontribusi terhadap pembiayaan negara (Juliadnyana & Dewi, 2025).

Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat pelaku UMKM yang memiliki pemahaman terbatas terkait sanksi perpajakan. Kondisi ini menyebabkan fungsi sanksi sebagai alat pengendali kepatuhan belum berjalan secara optimal, terutama apabila tidak didukung oleh upaya edukasi dan sosialisasi yang memadai. Dengan begitu, diperlukan adanya pendekatan secara edukatif sekaligus tegas dalam penerapan sanksi agar para pelaku UMKM tidak hanya patuh karena takut terkena sanksi saja, namun karena memiliki kesadaran pajak yang tinggi sebagai salah satu bentuk kontribusi nyata kepada negara.

Dengan memperhatikan pentingnya sektor perpajakan sebagai sumber utama penerimaan negara, serta meningkatnya jumlah pelaku UMKM di Kabupaten Buleleng namun tidak diiringi dengan peningkatan kepatuhan pajak, maka hal ini menjadi penting untuk meneliti faktor-faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan tersebut. Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji pengaruh literasi pajak, digitalisasi layanan, serta sanksi pajak terhadap kepatuhan WP khususnya WP UMKM. Meskipun demikian, hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan adanya perbedaan dan ketidakkonsistenan temuan.

Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Zebua & Putra (2025) dalam penelitiannya menyatakan bahwa literasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pemahaman WP terhadap peraturan, perhitungan, serta hak dan kewajiban perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Temuan serupa juga diungkapkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pasek (2024) yang menyatakan bahwa literasi pajak

berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan umkm unggulan di Kabupaten Buleleng.

Sejalan dengan hal tersebut, Lusdani et al., (2024) dalam penelitiannya menemukan bahwa literasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP UMKM di Kabupaten Tana Toraja. Namun tinggi rendahnya tingkat literasi perpajakan yang dimiliki oleh WP dalam hal ini WP UMKM tidak menjamin bahwa WP tersebut akan berperilaku patuh dan taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya selama pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki oleh WP belum diaplikasikan dengan baik. Temuan ini diperkuat oleh Latuheru & Loupatty (2023) yang juga menyatakan bahwa literasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP UMKM. Akan tetapi, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak memperkuat hubungan antara literasi pajak dan kepatuhan WP UMKM.

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kusumadewi & Dyarini (2022), di mana didalam penelitiannya menunjukkan bahwa literasi pajak berpengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan yang dimiliki oleh WP UMKM. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan pemahaman perpajakan tidak selalu diikuti dengan perilaku patuh, sehingga literasi pajak belum tentu menjadi faktor penentu dalam mendorong kepatuhan WP. hasil sejalan juga dikemukakan oleh peneltian yang dilakukan Yulianti & Fauzi (2020) yang menyatakan bahwa literasi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan UMKM. Adanya perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara literasi pajak dan kepatuhan WP UMKM masih belum menunjukkan pola yang jelas, sehingga menjadi dasar penting untuk dilakukan penelitian lanjutan.

Selain literasi pajak, faktor digitalisasi perpajakan juga menjadi perhatian dalam penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Samosir (2025) menunjukkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kepatuhan WP UMKM. Melalui pemanfaatan layanan digital yang disediakan seperti *e-filing*, *e-biling*, dan *coretax*, pelaku UMKM memperoleh kemudahan akses dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pajak. sejalan dengan temuan tersebut, Saputra dan darmawan juga menyatakan bahwa digitalisasi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan WP. temuan ini kemudian diperkuat oleh penelitian Hardiyanti (2024) yang menyatakan bahwa digitalisasi pajak memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan dari WPOP, serta Uzlal (2024) yang menyimpulkan bahwa digitalisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP di Kabupaten Kendal. Selanjutnya, penelitian oleh (Sari & Astawa, 2025) menemukan hal serupa di mana digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP UMKM.

Meskipun berbagai penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP, terdapat penelitian lain yang menunjukkan hasil yang berbeda yaitu penelitian yang dilakukan oleh Zaskia & Umaimah (2025) penelitiannya menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan WP UMKM. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan sistem perpajakan berbasis digital, seperti *e-filing* dan *e-biling*, belum sepenuhnya mendorong peningkatan kepatuhan pajak pada pelaku UMKM. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi

perpajakan belum tentu secara konsisten mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga masih terdapat ruang untuk dilakukan penelitian lanjutan.

Sementara itu, terkait dengan sanksi perpajakan, penelitian yang dilakukan oleh Ristanti *et al.*, (2022) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP UMKM. temuan tersebut mengindikasikan bahwa semakin tegas dan jelas penerapan sanksi pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil ini sejalan dengan penelitian Atmanti & Kurniawan (2024) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan WP, di mana adanya tekanan situasional akibat sanksi yang mendorong WP untuk bersikap patuh. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Iriyanto & Rohman (2022) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP UMKM di Jepara, karena semakin tinggi sanksi yang diberlakukan, maka semakin tinggi pula kepatuhan WP. selain itu, penelitian Fitria *et al.*, (2022) juga menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP UMKM, yang menunjukkan bahwa peningkatan penerapan sanksi perpajakan cenderung diikuti dengan meningkatnya kepatuhan WP dalam memenuhi kewajibannya.

Namun, hasil yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian Widyanti *et al.*, (2021) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak di Kabupaten OKU. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa penerapan sanksi pajak belum sepenuhnya mampu mendorong kepatuhan WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Adanya perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan sanksi perpajakan belum tentu secara

konsisten mampu meningkatkan kepatuhan WP, sehingga masih terdapat ruang untuk dilakukan penelitian lanjutan.

Untuk memahami fenomena kepatuhan WP UMKM, diperlukan pendekatan yang tidak hanya menitikberatkan pada aspek administratif, tetapi juga mempertimbangkan faktor perilaku individu. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah Teori Atribusi (*Attribution Theory*) yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang terbentuk melalui interaksi antara faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berkaitan dengan kondisi dalam diri individu seperti pemahaman dan kesadaran, sedangkan faktor eksternal mencakup sistem, kemudahan layanan, serta konsekuensi atas pelanggaran. Dengan demikian, di dalam penelitian ini kepatuhan WP tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan aturan, tetapi juga oleh bagaimana WP memahami, merespons, dan menyesuaikan diri terhadap ketentuan perpajakan.

Berkaitan dengan hal tersebut, literasi pajak dalam penelitian ini diposisikan sebagai faktor internal yang mencerminkan tingkat pemahaman WP terhadap ketentuan perpajakan. Pemahaman yang baik cenderung membentuk kesadaran untuk memenuhi kewajiban secara benar dan tepat. Sementara itu, layanan perpajakan berbasis digital mencerminkan faktor eksternal berupa kemudahan sistem yang dapat meningkatkan efisiensi dan mempermudah pelaksanaan kewajiban perpajakan. Adapun sanksi pajak juga termasuk faktor eksternal yang berfungsi sebagai mekanisme pengendalian melalui konsekuensi atas ketidakpatuhan, sehingga mendorong WP untuk lebih berhati-hati dalam bertindak.

Berdasarkan teori atribusi, ketiga variabel tersebut berperan dalam membentuk perilaku WP dalam memenuhi kewajibannya. Literasi pajak memperkuat aspek pemahaman, layanan digital meningkatkan kemudahan pelaksanaan, sedangkan sanksi memberikan dorongan melalui konsekuensi yang berlaku. Kombinasi ketiganya kemudian akan memengaruhi tingkat kepatuhan WP dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

Namun demikian, pengaruh tersebut tidak selalu konsisten dalam berbagai kondisi, sehingga perlu diuji secara empiris, khususnya pada sektor UMKM di mana peningkatan jumlah UMKM tidak selalu diikuti oleh peningkatan kepatuhan pajak. Kondisi ini menunjukkan masih adanya faktor memengaruhi perilaku WP dalam memenuhi kewajibannya, sehingga literasi pajak, layanan digital, dan sanksi menjadi variabel yang relevan untuk diteliti.

Secara empiris, berbagai penelitian sebelumnya juga menunjukkan hasil yang beragam terkait dengan pengaruh ketiga variabel tersebut kepatuhan WP. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan antar variabel belum sepenuhnya konsisten dan masih dipengaruhi oleh kondisi tertentu. Selain itu, masih terdapat penelitian yang belum secara jelas menempatkan kepatuhan pajak sebagai bentuk perilaku yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal.

Secara empiris, Kota Singaraja menunjukkan adanya kesenjangan antara pertumbuhan UMKM dan tingkat kepatuhan perpajakan yang belum optimal, yang tercermin dari rendahnya pelaporan SPT dibandingkan jumlah WP yang terdaftar. Oleh karena itu, Kota Singaraja dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki perkembangan UMKM yang cukup pesat, namun masih menghadapi

tantangan dalam hal kepatuhan pajak serta memiliki karakteristik WP yang beragam.

Dengan mempertimbangkan kesenjangan tersebut, penelitian ini perlu dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan WP. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh literasi pajak, layanan digital, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak WP UMKM di Kota Singaraja dengan judul **“Pengaruh Literasi Pajak, Layanan Digital dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak WP UMKM Di Kota Singaraja”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Tingkat kepatuhan membayar pajak WPOP UMKM di Kota Singaraja masih belum optimal, yang terlihat dari rendahnya jumlah penyampaian SPT Tahunan dibandingkan dengan jumlah WPOP UMKM yang terdaftar.
2. Literasi pajak pelaku UMKM di Kota Singaraja masih tergolong rendah, khususnya dalam memahami hak dan kewajiban perpajakan, mekanisme perhitungan pajak, pembayaran pajak, serta pelaporan SPT.
3. Pemanfaatan layanan digital perpajakan pelaku UMKM masih belum optimal akibat keterbatasan pemahaman terhadap sistem perpajakan berbasis digital.

4. Pemahaman pelaku UMKM mengenai sanksi pajak masih terbatas sehingga penerapan sanksi perpajakan belum sepenuhnya mampu mendorong kepatuhan membayar pajak WPOP UMKM di Kota Singaraja.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada WPOP UMKM di Kota Singaraja dengan fokus pada pengaruh literasi pajak, layanan digital, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak. Penelitian hanya mengkaji kepatuhan dalam aspek pembayaran pajak serta menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner dan data sekunder dari KPP Pratama Singaraja, Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Bali, serta BPS Kabupaten Buleleng sebagai pendukung gambarann populasi dan kondisi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah literasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak Waji Pajak UMKM di Kota Singaraja?
2. Apakah layanan digital perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak WP UMKM di Kota Singaraja?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak WP UMKM di Kota Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak WP UMKM di Kota Singaraja.
2. Menganalisis pengaruh layanan digital terhadap kepatuhan membayar pajak Wajkib Pajak UMKM di Kota Singaraja.
3. Menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak WP UMKM di Kota Singaraja.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang dalam pengembangan literatur terkait dengan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak WPOP UMKM. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi UMKM

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang kewajiban perpajakan serta pentingnya literasi dan layanan digital pajak.

b. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan guna membantu pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang terkait dengan perpajakan. Serta sebagai masukan untuk meningkatkan strategi kepatuhan pajak UMKM.

c. Bagi Penulis

Penelitian yang dilakukan merupakan sebuah wadah untuk menerapkan ilmu perpajakan yang telah didapat selama masa perkuliahan, dan sekaligus menambah wawasan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan pajak.

