Jurnal Ilmiah Ekonomi, Akuntansi, dan Pajak
Volume 3, Nomor 3, September 2026
E-ISSN: 3046-9422; P-ISSN: 3046-8752, Hal. 15-32
DOI: https://doi.org/10.61132/jieap.v3i2.2456
Tersedia: https://ejournal.areai.or.id/index.php/JIEAP

Analisis Kepatuhan Pajak pada Pelaku UMKM di Tinjau dari Sistem dan Pelayanan Pajak

Dwi Fionasari[1], Armina Khoriyah Nasution[2], Rezeki Putri Utami[3*], Zahwa Aulia[4], Fakhrul Ilham [5], Muhammad Hanif Kurniawan[6]
[1-6]Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Riau, Indonesia

Penulis Korespondensi: utami24pku@gmail.com

Abstract *Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) play a strategic role in Indonesia's economy through their contribution to employment and national economic growth. However, tax compliance among MSME taxpayers remains relatively low due to limited understanding of tax regulations and administrative procedures. This study aims to analyze tax compliance among MSME actors in Binawidya District, Pekanbaru, from the perspectives of the tax system and tax services. A qualitative research method with a descriptive interpretive approach was employed. Data were collected through observation, semi-structured interviews, documentation, and literature review involving five food-sector MSMEs selected using purposive sampling. The data were analyzed using the Miles and Huberman interactive analysis model, including data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that MSME owners generally recognize the importance of financial records and taxation for business sustainability. However, their understanding remains limited to simple bookkeeping and has not yet developed into structured financial reporting. Tax compliance is influenced not only by taxpayers' awareness but also by the accessibility of tax services, administrative simplicity, and digital tax systems. Although Government Regulation Number 20 of 2026 introduces changes to MSME taxation, the studied respondents are generally unaffected because they operate as individual businesses. The study implies that improving financial literacy, tax education, and accessible tax services is essential to strengthen voluntary tax compliance among MSMEs.*

Keywords: *Financial Literacy; MSMEs; Tax Compliance; Tax Services; Tax System.*

Abstrak. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam perekonomian Indonesia karena berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Meskipun demikian, tingkat kepatuhan perpajakan pelaku UMKM masih menghadapi berbagai kendala, terutama yang berkaitan dengan pemahaman perpajakan, sistem administrasi, dan kualitas pelayanan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepatuhan pajak pelaku UMKM di Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru ditinjau dari sistem perpajakan dan pelayanan pajak. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif interpretatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara semi terstruktur, dokumentasi, dan studi kepustakaan terhadap lima pelaku UMKM sektor makanan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku UMKM telah memahami pentingnya pencatatan keuangan dan kewajiban perpajakan, namun pemahaman tersebut masih terbatas pada pencatatan transaksi sederhana dan belum berkembang menjadi penyusunan laporan keuangan yang sistematis. Kepatuhan pajak dipengaruhi oleh kemudahan sistem administrasi, kualitas pelayanan pajak, serta tingkat pemahaman pelaku usaha terhadap kewajiban perpajakannya. Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2026 tidak memberikan perubahan yang signifikan terhadap beban pajak responden karena seluruh objek penelitian merupakan usaha perorangan. Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan edukasi perpajakan, pendampingan administrasi, dan optimalisasi pelayanan perpajakan diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan sukarela pelaku UMKM.

Kata kunci: Kepatuhan Pajak; Pelayanan Pajak; Sistem Perpajakan; UMKM; Wajib Pajak.

1. LATAR BELAKANG

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia. UMKM tidak hanya berkontribusi dalam menciptakan lapangan kerja, tetapi juga menjadi penggerak pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, perkembangan jumlah UMKM dari

Naskah Masuk: 13 Mei 2025; Revisi: 14 Juni 2025; Diterima: 31 Juli 2026; Terbit: 01 September 2026

tahun ke tahun perlu diperhatikan sebagai salah satu indikator untuk melihat pertumbuhan sektor usaha di Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) yang dikutip oleh Kementerian UMKM, pada tahun 2025 jumlah UMKM di Indonesia mencapai sekitar 65,5 juta unit usaha. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa UMKM mendominasi struktur perekonomian nasional, berkontribusi sebesar 61,9% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), serta menyerap sekitar 97% tenaga kerja nasional. Kondisi ini menunjukkan bahwa UMKM memiliki peran yang sangat strategis dalam menjaga pertumbuhan dan ketahanan ekonomi Indonesia (Umkm, 2025).

Di tingkat Provinsi Riau, sektor UMKM juga menunjukkan perkembangan yang positif dan menjadi salah satu penggerak perekonomian daerah. Selanjutnya, Kota Pekanbaru sebagai ibu kota Provinsi Riau memiliki jumlah UMKM yang terus meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan data Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, jumlah UMKM yang terdata pada tahun 2023 sebanyak 25.074 unit usaha, kemudian meningkat menjadi 26.684 unit usaha pada tahun 2024. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa minat masyarakat untuk berwirausaha semakin tinggi sehingga UMKM tetap menjadi sektor yang berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi daerah. Menurut Kepala Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, pertumbuhan UMKM di Kota Pekanbaru didominasi oleh sektor kuliner dan ekonomi kreatif. Kondisi ini menunjukkan bahwa kedua sektor tersebut memiliki potensi yang besar dalam mendorong perekonomian daerah, menciptakan lapangan kerja, serta meningkatkan pendapatan masyarakat (Riau, 2024).

Meskipun jumlah UMKM di Kota Pekanbaru terus mengalami peningkatan, masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi pelaku UMKM, terutama dalam pemenuhan legalitas usaha dan kewajiban perpajakan. Hasil penelitian mengenai UMKM di Kecamatan Binawidya, Kota Pekanbaru, menunjukkan bahwa lebih dari 60% pelaku UMKM belum mengurus legalitas usaha, seperti Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Nomor Induk Berusaha (NIB), Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), Hak Kekayaan Intelektual (HKI), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), sertifikat halal, dan BPOM. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pelaku UMKM terhadap kewajiban perpajakan. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan pajak adalah sistem perpajakan dan pelayanan pajak yang diterapkan (Mirad, 2024).

Dalam upaya meningkatkan kemudahan administrasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan transformasi melalui penerapan Coretax Administration System sebagai sistem digital yang diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.Pada awal masa implementasi penuh Coretax, wajib pajak pelaku

UMKM dihadapkan pada fase transisi teknologi yang penuh hambatan. Otoritas pajak bahkan terpaksa mengoperasikan sistem administrasi lama secara paralel demi memitigasi risiko akibat meluasnya kendala teknis, seperti maraknya gangguan sistem (system down), tingginya kegagalan otentikasi saat proses login, hingga masalah sinkronisasi ketidaksesuaian data saldo dalam akun wajib pajak (Tamtami et al., 2026).

Dalam melakukan penyusunan penelitian penulis tertarik dengan sebuah isu terkait pengetahuan dalam kepatuhan pajak pada usaha mikro kecil dan menengah yang berada di Pekanbaru khususnya di Kecamatan Binawidya. Beberapa hal yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu terkait profil pada masing-masing usaha mikro kecil, tingkat perkembangan usaha, penerapan sistem pencatatan laporan keuangan, kepatuhan pajak dan proporsional tarif pajak bagi UMKM di wilayah Kecamatan Binawidya. Sehingga, nantinya akan melihat tingkat kepatuhan atas pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki oleh Entitas Mikro Kecil dan Menengah serta kepatuhan pajak akan memberikan kontribusi besar kepada negara dengan jumlah UMKM di Pekanbaru khususnya di Kecamatan Binawidya. Maka, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan kewajiban pajak dan kepatuhan wajib pajak pada UMKM, faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak UMKM.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori *of Planned Behaviour*

Menurut Teori of Planned Behaviour dari Ajzen, kesediaan seseorang untuk melakukan suatu perilaku, termasuk kesediaannya untuk mematuhi kewajiban perpajakan, ditentukan oleh tiga komponen utama: sikap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku (Ajzen, 2005). Dalam konteks kepatuhan pajak UMKM, sistem dan layanan pajak yang diberikan oleh otoritas pajak bisa dipahami sebagai faktor eksternal yang berkontribusi pada persepsi kontrol perilaku pelaku usaha karena kemudahan akses ke layanan, kejelasan prosedur, dan responsifitas petugas pajak akan memengaruhi seberapa mampu dan tidak terbeban wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Iriyanto et al., 2022), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak yang baik dan mudah diakses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Ini karena pelayanan pajak yang responsif dan mudah diakses akan menumbuhkan sikap positif pelaku usaha terhadap sistem perpajakan itu sendiri. Selain itu, penelitian oleh Faidani et al. menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak, meskipun pengaruh variabel sosialisasi, yang berfungsi sebagai moderasi antara pemahaman peraturan dan perilaku kepatuhan, dapat diperkuat lebih lanjut (Faidani et al., 2023). Oleh karena itu,

seperti yang dijelaskan dalam Theory of Planned Behavior, sistem administrasi pajak modern dan layanan berkualitas tinggi tidak hanya berfungsi sebagai fasilitas teknis, tetapi juga berfungsi sebagai faktor psikologis yang mempengaruhi sikap, norma sosial, dan keyakinan diri pelaku UMKM untuk memastikan kepatuhan pajak yang berkelanjutan.

Self Assessment System

Menurut (Mardiasmo, 2018), sistem evaluasi diri adalah sistem pemungutan pajak yang memungkinkan wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Sistem ini menuntut kesadaran dan kemandirian tinggi dari wajib pajak, sehingga keberhasilannya sangat bergantung pada seberapa baik sistem administrasi dan pelayanan pajak Direktorat Jenderal Pajak membantu UMKM memahami dan melaksanakan kewajibannya secara mandiri. Kondisi ini ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Baradja dkk., yang menemukan bahwa pelaksanaan Sistem Penilaian Sendiri pada UMKM masih menghadapi tantangan di lapangan karena wajib pajak kurang memahami mekanisme perhitungan dan pelaporan. Oleh karena itu, mendapatkan sistem dan pelayanan pajak yang mudah diakses sangat penting untuk mendorong kepatuhan sukarela (Baradja et al., 2020). Selain itu, penelitian Bahri menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berfungsi sebagai faktor yang menjembatani hubungan antara pemahaman tentang sistem perpajakan dengan tingkat kepatuhan; dengan kata lain, semakin baik pelayanan dan sistem yang disediakan, semakin tinggi kesadaran wajib pajak untuk menerapkan prinsip self assessment secara efektif (Bahri, 2020). Dari kedua temuan tersebut, dapat dipahami bahwa menerapkan Sistem Penilaian Diri pada bisnis kecil dan menengah (UMKM) tidak akan menghasilkan hasil yang menguntungkan

Teori *Service Quality*

Teori Service Quality pertama kali dikembangkan untuk menjelaskan bahwa kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan didasarkan pada perbandingan antara layanan yang diharapkan dan yang sebenarnya, di mana semakin kecil kesenjangan antara keduanya, semakin besar persepsi kualitas layanan (Tjiptono, 2016). Dalam hal perpajakan, teori ini relevan digunakan untuk menganalisis kepatuhan pajak UMKM karena kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak dapat dianggap sebagai gambaran nyata seberapa baik sistem perpajakan memenuhi ekspektasi wajib pajak dari segi kecepatan proses, keramahan petugas, dan kejelasan informasi yang diberikan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Adiputra dan Wirama, yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif pada kepatuhan wajib pajak karena pelayanan yang baik meningkatkan kepercayaan wajib pajak

terhadap lembaga pajak, sehingga mereka lebih termotivasi untuk secara sukarela memenuhi kewajibannya (Adiputra et al., 2017). Selain itu, penelitian tentang UMKM di Kota Padang menemukan hasil serupa: tingkat kepatuhan pajak UMKM dipengaruhi secara signifikan oleh tingkat layanan yang diberikan oleh petugas pajak; lebih baik layanan yang diberikan, lebih banyak dorongan bisnis untuk membayar pajak (Irawan et al., 2022). Berdasarkan kedua hasil tersebut, dapat dipahami bahwa Teori Service Quality memberikan kerangka yang kuat untuk menjelaskan mengapa perbaikan sistem dan pelayanan pajak, terutama yang berkaitan langsung dengan pengalaman wajib pajak UMKM, menjadi salah satu strategi paling efektif untuk mendorong kepatuhan pajak secara berkelanjutan.

Teori *Tax Compliance*

Sebagaimana dijelaskan dalam kerangka Slippery Slope, teori tax compliance menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak semata-mata ditentukan oleh unsur paksaan hukum; interaksi antara kekuatan otoritas pajak dalam mendeteksi pelanggaran dan tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas tersebut (Kirchler, 2007). Kerangka kerja ini membedakan kepatuhan pajak menjadi dua jenis: kepatuhan yang dipaksakan oleh pengawasan dan hukuman yang ketat, dan kepatuhan sukarela, yang terjadi karena wajib pajak merasa sistem pajak mereka adil dan memberikan layanan yang memadai. Untuk menganalisis kepatuhan pajak UMKM, pendekatan ini sangat relevan karena pelaku usaha kecil cenderung lebih mudah patuh secara sukarela jika mereka merasa sistem pajak mudah dipahami dan petugas pajak memberikan layanan yang transparan. Ini sejalan dengan penelitian Hanafi dkk. yang menunjukkan bahwa pelaku UMKM pada dasarnya sudah memahami sistem pajak yang berlaku, tetapi mereka masih terganggu oleh persepsi negatif terhadap pelayanan petugas pajak yang dianggap tidak transparan, terutama terkait perbedaan informasi tarif yang mereka terima (Hanafi et al., 2022). Pemetaan penelitian kepatuhan pajak di Indonesia mendukung temuan ini. Selama sepuluh tahun terakhir, berbagai penelitian kepatuhan pajak UMKM telah menemukan bahwa kualitas sistem dan pelayanan perpajakan menjadi faktor yang paling signifikan (Sari et al., 2023). Oleh karena itu, teori tax compliance memberikan dasar yang kuat untuk memahami bahwa meningkatkan kualitas sistem dan pelayanan pajak bukan hanya soal efisiensi administratif, tetapi juga strategi penting untuk menumbuhkan kepercayaan dan kepatuhan sukarela di kalangan pelaku UMKM.

Penelitian Terdahulu

Studi tentang kepatuhan pajak UMKM terus berkembang, dan belakangan ini semakin banyak orang yang berfokus pada aspek pelayanan fiskus daripada hanya tarif atau sanksi. Saya berharap penelitian saya menggabungkan kedua aspek, sistem perpajakan dan kualitas

pelayanan pajak, sekaligus, karena saya percaya bahwa keduanya bekerja sama untuk membentuk perilaku yang memenuhi persyaratan pajak. Studi paling relevan dilakukan oleh (Hanafi et al., 2022) yang meneliti sebelas pelaku UMKM di Kabupaten Banyumas dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif interpretif yang menggunakan wawancara dan kuesioner sebagai alat utama. Hasilnya sangat menarik: responden cukup memahami sistem pajak, tetapi mereka masih kecewa dengan pelayanan petugas, yang dianggap tidak transparan (Hanafi et al., 2022). Sulit untuk mengatakan bahwa ini mewakili kondisi UMKM secara keseluruhan karena sampelnya sangat kecil, hanya 11 orang. Dalam penelitian mereka yang berbeda, (Firdaus et al., 2023) menguji pengaruh pemahaman perpajakan dan kemudahan administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM secara kuantitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa kedua variabel ini memiliki dampak yang signifikan (Firdaus et al., 2023). Namun, meskipun kemudahan administrasi hanyalah sebagian kecil dari pengalaman pelayanan pajak yang luas, variabel pelayanan fiskus masih belum dimasukkan secara langsung ke dalam model mereka.

(Ristiyana et al., 2024) menguji pengaruh relawan pajak, digitalisasi, dan insentif terhadap kepatuhan wajib pajak; variabel moderasi adalah kualitas pelayanan. Temuan mereka menunjukkan bahwa hubungan antara digitalisasi dan kepatuhan diperkuat oleh kualitas pelayanan (Ristiyana et al., 2024), yang mendukung gagasan awal saya. Salah satu masalahnya adalah mereka belum benar-benar mempelajari sistem perpajakan secara struktural karena fokus utama mereka masih pada insentif dan relawan pajak. Selanjutnya, (Hartanto, 2025) mengambil pendekatan serupa dengan menilai pengetahuan pajak, sosialisasi, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan UMKM. Kualitas pelayanan pajak kembali digunakan sebagai variabel moderasi. Hasil penelitian ini cukup baru karena telah dipublikasikan baru-baru ini. Namun demikian, karena objek penelitian tersebut belum difokuskan pada konteks tertentu, hasilnya masih terasa umum. Terakhir, (Setyowati et al., 2025) meninjau literatur secara menyeluruh tentang perilaku kepatuhan pajak UMKM di Indonesia. Mereka menemukan bahwa kesalahan terbesar berasal dari tidak memahami pajak dengan baik, menganggap sistem tidak adil, dan kewajiban administratif yang rumit (Setyowati et al., 2025). Penelitian ini tidak menghasilkan data empiris baru karena ini adalah studi literatur; sebaliknya, itu merangkum informasi yang sudah ada sebelumnya tanpa pengujian lapangan.

Saya percaya bahwa ada celah yang perlu dipenuhi setelah melihat pola dari lima studi sebelumnya. Sebagian besar penelitian masih menganggap sistem perpajakan dan pelayanan pajak sebagai dua entitas terpisah. Namun, dalam kehidupan nyata, keduanya tidak dapat dipisahkan begitu saja. Selain itu, dalam pendekatan kuantitatif, pelayanan dianggap sebagai

variabel moderasi lebih banyak dari pada variabel utama yang dianalisis secara langsung. Sebaliknya, pendekatan kualitatif menggunakan sampel yang lebih kecil, yang memungkinkan generalisasi yang lemah. Selain itu, sebagian besar penelitian masih berfokus pada satu kabupaten atau kota tertentu; oleh karena itu, mereka belum tentu mewakili karakteristik UMKM di tempat lain yang kondisinya mungkin sangat berbeda. Dalam penelitian saya, saya akan melihat sistem perpajakan dan pelayanan pajak sebagai dua variabel utama secara bersamaan, bukan hanya sebagai pelengkap atau moderator. Saya akan mencoba menangkap masalah nyata yang dihadapi oleh usaha kecil dan menengah (UMKM) di lapangan daripada hanya menguji hipotesis yang hasilnya sudah pasti. Saya berharap hasil penelitian ini akan lebih relevan dan kontekstual, terutama bagi lembaga pajak yang ingin membuat layanan yang benar-benar memenuhi kebutuhan UMKM, bukan hanya kebijakan yang bagus di kertas tetapi sulit diterapkan.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif interpretatif. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena yang terjadi pada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), khususnya mengenai penerapan pencatatan keuangan dalam mendukung keberlangsungan usaha. Pendekatan interpretatif digunakan karena peneliti ingin memperoleh pemahaman berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pandangan pelaku UMKM terhadap praktik pencatatan keuangan yang mereka lakukan.

Melalui penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data secara langsung di lapangan, kemudian menganalisis dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh sehingga dapat menggambarkan kondisi nyata mengenai pencatatan keuangan pada UMKM makanan di Kecamatan Binawidya, Kota Pekanbaru.

Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh UMKM makanan yang berada di Kecamatan Binawidya, Kota Pekanbaru.

Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sehingga responden dipilih sesuai dengan tujuan penelitian.

Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun

kriteria yang digunakan meliputi: UMKM yang bergerak di bidang makanan atau kuliner, berlokasi di Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru, telah menjalankan usahanya minimal selama satu tahun, pemilik usaha bersedia menjadi narasumber penelitian, serta melakukan pencatatan keuangan, baik secara sederhana maupun terstruktur. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh lima UMKM yang memenuhi persyaratan dan ditetapkan sebagai objek dalam penelitian ini.

Tabel 1. Narasumber Penelitian.

NO	NamaUMKM	Jenis Usaha	Lokasi
1	Pusat Promosi Produk UKM	Pusat pemasaran produk makanan UMKM	Sungai Sibam, Binawidya
2	Zayyan Homemade	Makanan rumahan dan makanan olahan	Tobek Godang, Binawidya
3	Ross Bakery & Catering Pekanbaru	Roti, kue, dan katering	Jl.Delima,Binawidya
4	Batagorind.id Pekanbaru	Batagor dan makanan ringan	Tobek Godang, Binawidya
5	Hanafa Food	Kerupuk dan makanan ringan	Jl. Melati 3, Binawidya

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

Observasi

Observasi dilakukan dengan mengunjungi secara langsung lokasi usaha masing-masing UMKM untuk mengetahui aktivitas operasional, proses pencatatan keuangan, dan kondisi usaha.

Wawancara

Teknik pengumpulan data yang kedua dalam penelitian ini adalah wawancara. Peneliti melakukan wawancara semi terstruktur kepada pemilik UMKM untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai profil usaha yang dijalankan, sistem pencatatan keuangan yang diterapkan oleh pemilik usaha, manfaat yang dirasakan dari adanya pencatatan keuangan, kendala-kendala yang dihadapi dalam melakukan pencatatan, serta pengaruh pencatatan keuangan terhadap keberlangsungan usaha yang dijalankan.

Dokumentasi

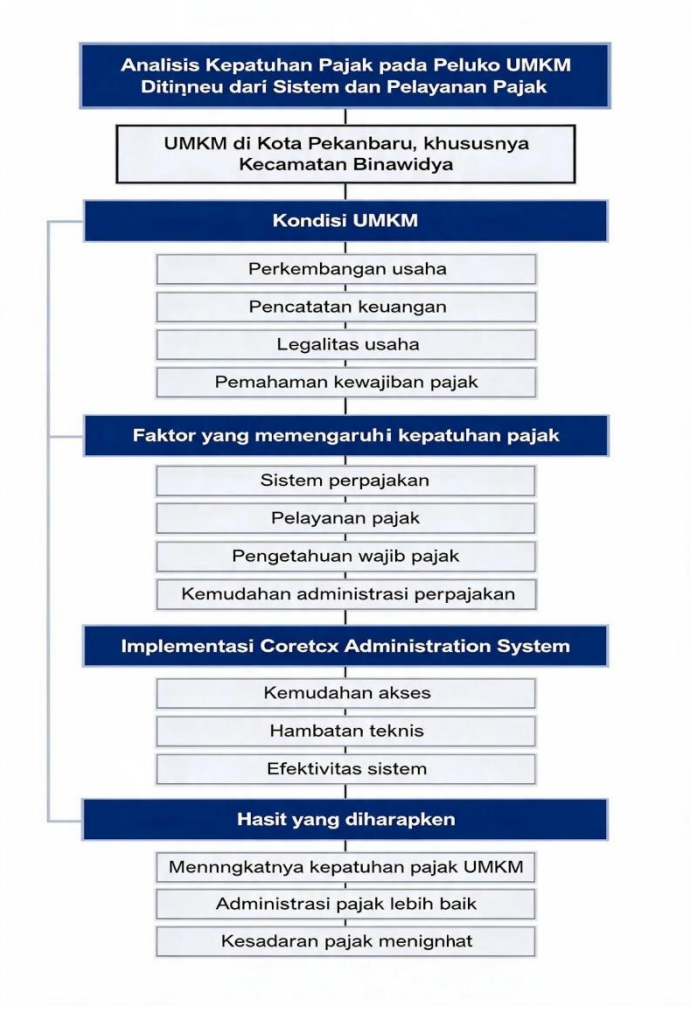
Teknik pengumpulan data selanjutnya adalah dokumentasi. Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Dokumen-dokumen tersebut meliputi buku kas, nota penjualan, laporan keuangan sederhana yang

dimiliki oleh UMKM, foto kegiatan usaha, serta dokumen pendukung lainnya yang dapat memperkuat data penelitian.

Studi Kepustakaan

Selain melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian ini juga didukung dengan studi kepustakaan. Studi kepustakaan dilakukan melalui pengkajian terhadap berbagai sumber, seperti jurnal ilmiah, buku, peraturan pemerintah, serta literatur lain yang relevan dan berkaitan dengan topik UMKM, pencatatan keuangan, dan keberlangsungan usaha.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran.

Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan secara sistematis. Tahap pertama, peneliti menentukan objek penelitian sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Setelah objek penelitian ditentukan, peneliti mengajukan izin penelitian kepada pemilik UMKM yang menjadi subjek penelitian. Tahap berikutnya adalah melakukan observasi lapangan untuk mengamati kondisi usaha secara langsung,

kemudian dilanjutkan dengan melakukan wawancara kepada pemilik UMKM. Setelah itu, peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen pendukung yang diperlukan, lalu melakukan reduksi dan analisis terhadap data yang telah diperoleh. Tahapan terakhir dalam prosedur ini adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Narasumber Penelitian

Narasumber penelitian merupakan pemilik atau pengelola UMKM yang memahami secara langsung kegiatan operasional dan sistem pencatatan keuangan usahanya.

Tabel 2. Narasumber Penelitian.

NO	Nama Narasumber	Nama UMKM	Jenis Usaha
1	Pemilik UMKM	Pusat Promosi Produk UKM	Produk makanan UMKM
2	Pemilik UMKM	Zayyan Homemade	Makanan rumahan
3	Pemilik UMKM	Ross Bakery & Catering	Bakery dan katering
4	Pemilik UMKM	Batagorind.id Pekanbaru	Makanan cepat saji
5	Pemilik UMKM	Hanafa Food	Makanan ringan

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu:

Reduksi Data (Data Reduction)

Data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dipilih, dirangkum, dan difokuskan pada informasi yang berkaitan dengan aspek pencatatan keuangan dan keberlangsungan usaha UMKM.

Penyajian Data (Data Display)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel, maupun bagan sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hasil penelitian.

Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)

Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data serta melakukan verifikasi agar hasil penelitian memiliki tingkat keabsahan yang baik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penentuan Populasi dan Sampel UMKM di Kecamatan Binawidya

Objek dalam penelitian ini adalah usaha mikro, kecil, dan menengah yang bergerak di bidang makanan atau kuliner dan berkembang di Kecamatan Binawidya, Kota Pekanbaru. Kecamatan Binawidya merupakan pemekaran dari Kecamatan Tampan sesuai dengan

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020, dengan pusat pemerintahan berkedudukan di Kelurahan Simpang Baru. Secara administratif, kecamatan ini terdiri dari lima kelurahan, yaitu Kelurahan Simpang Baru, Kelurahan Binawidya, Kelurahan Delima, Kelurahan Sungai Sibam, dan Kelurahan Tobek Godang.

Berbeda dengan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi besar dan tersebar merata di banyak wilayah, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif interpretatif sehingga penentuan sampel tidak diarahkan untuk mewakili seluruh populasi secara statistik, melainkan untuk menggali pemahaman yang mendalam mengenai praktik pencatatan keuangan pada UMKM makanan di Kecamatan Binawidya. Oleh karena itu, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu penentuan sampel berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian, bukan berdasarkan pengambilan acak dari seluruh populasi.

Kriteria yang ditetapkan dalam pemilihan sampel meliputi UMKM yang bergerak di bidang makanan atau kuliner, berlokasi di wilayah Kecamatan Binawidya, telah menjalankan usaha minimal satu tahun, pemilik bersedia menjadi narasumber penelitian, serta telah melakukan pencatatan keuangan baik secara sederhana maupun terstruktur. Kriteria ini dipilih karena pencatatan keuangan hanya dapat dianalisis secara mendalam apabila pelaku usaha memang sudah menerapkannya, sehingga UMKM yang belum melakukan pencatatan sama sekali tidak dapat memberikan data yang relevan untuk menjawab tujuan penelitian.

Pemilihan lokasi penelitian di Kecamatan Binawidya juga didasarkan pada pertimbangan bahwa wilayah ini merupakan salah satu kawasan padat aktivitas UMKM di Kota Pekanbaru, namun masih menghadapi kendala dalam hal legalitas usaha. Penelitian terdahulu mengenai UMKM di Kecamatan Binawidya menunjukkan bahwa lebih dari 60% pelaku UMKM belum mengurus legalitas usaha seperti NPWP, NIB, dan IUMK, yang menandakan masih rendahnya tata kelola administratif pada level usaha mikro di wilayah ini (Mirad, 2024). Kondisi ini memperkuat relevansi Kecamatan Binawidya sebagai lokasi penelitian karena masalah pencatatan keuangan yang tertata biasanya berkaitan erat dengan kesiapan legalitas dan kepatuhan administratif usaha.

Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan tersebut, penulis melakukan penjajakan awal ke sejumlah UMKM makanan yang beroperasi di beberapa kelurahan pada Kecamatan Binawidya. Dari proses penjajakan tersebut, diperoleh lima UMKM yang memenuhi seluruh kriteria dan bersedia menjadi narasumber penelitian. Kelima UMKM ini kemudian menjadi objek penelitian untuk digali informasi secara mendalam terkait profil usaha, sistem pencatatan

keuangan yang diterapkan, manfaat dan kendala yang dirasakan, serta pengaruh pencatatan keuangan tersebut terhadap keberlangsungan usaha yang dijalankan.

Penyajian

Pengetahuan dan Pemahaman Terkait Penerapan Perpajakan oleh UMKM DI Kecamatan Binawidya

Pengetahuan dan pemahaman perpajakan merupakan pondasi awal dalam menilai sebuah kepatuhan pajak bagi Wajib Pajak. Dengan mengetahui dan memahami alur dari perpajakan maka dapat mempermudah untuk menjalankan kewajiban pajak dan dapat meningkatkan kesadaran perpajakan. Berikut ulasan data terkait hasil observasi dari 5 responden data dalam bentuk table.

Tabel 3. Info Kegiatan UMKM.

	jumlah		Presentase
a. Pengetahuan Mengenai Laporan Keuangan Secara Umum	Apakah Laporan Keuangan itu?		
	Pembukuan Keuangan	2	40%
	Perhitungan yang berkaitan dengan keuangan	2	40%
	Laporan Keuangan	1	20%
	Aliran Kas	0	0%
	Jumlah	5	100%
b. Pengetahuan Mengenai Manfaat dan Fungsi Laporan Keuangan	Apa manfaat dan fungsi Laporan Keuangan?		
	Mengontrol dan mengelola pemasukan, pengeluaran dan laba keuangan usaha serta dalam pengambilan keputusan		100%
	Jumlah	5	100%
c. Pengetahuan Mengenai Kegiatan Bisnis Berkaitan dengan Laporan Keuangan	Dalam usaha Anda, kegiatan apa saja yang berkaitan dengan laporan keuangan?		
	Menerima pendapatan, pembayaran, melakukan pengeluaran tagihan, gaji	3	60%
	Membuat laporan	1	20%
	Rekap Data	1	20%
	Jumlah	5	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa pemahaman kelima pelaku UMKM di Kecamatan Binawidya terhadap laporan keuangan masih cukup beragam. Pada poin pertama mengenai pengertian laporan keuangan secara umum, sebanyak 2 responden atau 40% mengartikan laporan keuangan sebagai pembukuan keuangan, kemudian 2 responden lain atau 40% mengartikannya sebagai perhitungan yang berkaitan dengan keuangan usaha. Sisanya, 1 responden atau 20% memahami laporan keuangan secara harfiah sebagai laporan keuangan itu

sendiri, sementara tidak ada satu pun responden yang mengaitkan laporan keuangan dengan aliran kas usaha. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman pelaku UMKM terhadap laporan keuangan masih terbatas pada pencatatan transaksi harian dan belum menyentuh konsep laporan keuangan yang lebih terstruktur seperti laporan arus kas. Kondisi ini sejalan dengan temuan Mirad (2024) yang menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku UMKM di Kecamatan Binawidya masih memiliki tata kelola administratif yang rendah, termasuk dalam hal pencatatan dan pelaporan keuangan usahanya.

Pada poin kedua terkait manfaat dan fungsi laporan keuangan, seluruh responden atau 100% sepakat bahwa laporan keuangan berfungsi untuk mengontrol dan mengelola pemasukan, pengeluaran, serta laba usaha, sekaligus menjadi dasar dalam pengambilan keputusan. Temuan ini menarik karena meskipun pemahaman teknis mengenai bentuk laporan keuangan masih beragam seperti yang terlihat pada poin pertama, seluruh pelaku UMKM justru memiliki kesadaran yang seragam mengenai pentingnya laporan keuangan bagi kelangsungan usaha mereka. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran fungsional yang lebih menonjol dibandingkan pemahaman konseptual, sebuah pola yang juga relevan dengan prinsip dasar Self Assessment System menurut Mardiasmo (2018), di mana kesadaran wajib pajak menjadi modal utama meskipun pemahaman teknis mengenai mekanisme pencatatan dan pelaporan belum sepenuhnya matang.

Selanjutnya pada poin ketiga mengenai kegiatan bisnis yang berkaitan dengan laporan keuangan, sebanyak 3 responden atau 60% menyatakan bahwa kegiatan yang berkaitan dengan laporan keuangan meliputi penerimaan pendapatan, pembayaran, serta pengeluaran untuk tagihan dan gaji karyawan. Sementara itu, 1 responden atau 20% menyebutkan kegiatan membuat laporan secara khusus, dan 1 responden lain atau 20% menyebutkan kegiatan merekap data usaha. Dominasi jawaban pada aktivitas transaksional dasar seperti penerimaan pendapatan dan pengeluaran menunjukkan bahwa pencatatan keuangan pada UMKM makanan di Kecamatan Binawidya masih berada pada tahap pencatatan transaksi sederhana, belum sampai pada tahap penyusunan laporan keuangan yang sistematis. Pola ini konsisten dengan gambaran umum kondisi UMKM di Indonesia, di mana meskipun kontribusinya terhadap PDB nasional sangat besar, praktik pencatatan dan pelaporan keuangan pada level usaha mikro cenderung masih sederhana dan berorientasi pada kebutuhan operasional harian.

Secara keseluruhan, hasil pada Tabel 4.1 memperlihatkan bahwa pengetahuan pelaku UMKM terhadap laporan keuangan di Kecamatan Binawidya bersifat parsial. Mereka memahami dengan baik manfaat laporan keuangan bagi pengelolaan usaha, tetapi belum memiliki pemahaman yang mendalam mengenai bentuk dan jenis laporan keuangan yang

seharusnya disusun. Kondisi ini menjadi dasar penting untuk melihat bagaimana keterbatasan pemahaman tersebut kemudian berpengaruh pada penerapan pencatatan keuangan dan kesiapan pelaku UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, yang akan dibahas lebih lanjut pada subbab berikutnya.

Analisis Potensi Kepatuhan Pembayaran Pajak UMKM Sebelum Diterbitkan PP No. 20 Tahun 2026

Sebelum terbitnya PP Nomor 20 Tahun 2026, skema PPh Final bagi UMKM diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2022 tentang Penyesuaian Pengaturan di Bidang Pajak Penghasilan, dengan tarif sebesar 0,5% dari omzet bagi wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tidak melebihi Rp4,8 miliar dalam satu tahun pajak. Skema ini pada dasarnya bertujuan meringankan beban administrasi bagi pelaku usaha kecil yang belum memiliki kemampuan pembukuan yang memadai. Namun demikian, dalam praktiknya ketentuan ini dinilai memiliki celah, yaitu munculnya praktik pemecahan usaha atau pendirian beberapa badan usaha oleh satu pihak agar masing-masing entitas tetap berada di bawah ambang batas omzet dan terus menikmati tarif final 0,5% (MUC Consulting, 2026; Ikatan Konsultan Pajak Indonesia, 2026).

Celah pemecahan usaha tersebut pada dasarnya lebih relevan bagi wajib pajak yang memiliki lebih dari satu badan usaha, seperti beberapa CV atau perseroan perorangan sekaligus, bukan bagi usaha mikro perorangan tunggal seperti kelima UMKM makanan di Kecamatan Binawidya yang menjadi objek penelitian ini. Dengan kata lain, secara struktur usaha, potensi ketidakpatuhan yang menjadi sorotan pemerintah sebelum PP Nomor 20 Tahun 2026 diterbitkan tidak secara langsung menyasar profil UMKM sekelas responden penelitian ini. Meski demikian, potensi kepatuhan pembayaran pajak mereka pada periode PP Nomor 55 Tahun 2022 tetap dipengaruhi oleh faktor yang lebih mendasar, yaitu pemahaman terhadap kewajiban perpajakan itu sendiri. Sebagaimana terlihat pada Tabel 4.1, pengetahuan pelaku UMKM di Kecamatan Binawidya terhadap bentuk laporan keuangan yang terstruktur masih beragam, sementara temuan Mirad (2024) juga mencatat bahwa lebih dari 60% pelaku UMKM di kecamatan ini belum mengurus legalitas usaha seperti NPWP dan NIB. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebelum adanya pengetatan aturan subjek pajak melalui PP Nomor 20 Tahun 2026, tantangan kepatuhan pajak bagi UMKM mikro perorangan lebih banyak bersumber dari kesiapan administratif dan legalitas usaha, bukan dari celah struktur badan usaha yang menjadi fokus utama kebijakan tersebut.

Analisis Potensi Kepatuhan Pembayaran Pajak UMKM Setelah Diterbitkan PP No. 20 Tahun 2026

Pemerintah resmi menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2026 sebagai perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2022, yang mulai berlaku sejak 22 April 2026. Berbeda dengan perubahan kebijakan pajak UMKM sebelumnya yang umumnya berfokus pada penurunan tarif, PP Nomor 20 Tahun 2026 justru mempertahankan tarif PPh Final sebesar 0,5% dari omzet dan lebih menekankan pada penyempitan kriteria subjek yang berhak menggunakan fasilitas tersebut. Wajib pajak orang pribadi, perseroan perorangan, dan koperasi tetap dapat menikmati tarif final 0,5%, sementara badan usaha baru berbentuk CV, firma, PT biasa, dan BUMDes tidak lagi menjadi peserta baru skema ini. Regulasi tersebut juga memperkenalkan ketentuan penggabungan omzet bagi wajib pajak yang memiliki lebih dari satu perseroan perorangan, serta menegaskan bahwa penghasilan dari pekerjaan bebas, termasuk sejumlah profesi berbasis digital, tidak lagi dapat memanfaatkan fasilitas PPh Final UMKM (Direktorat Jenderal Pajak, 2026; Ikatan Akuntan Publik Indonesia, 2026).

Bagi kelima UMKM makanan di Kecamatan Binawidya yang menjadi objek penelitian ini, sebagian besar substansi PP Nomor 20 Tahun 2026 tidak secara langsung mengubah beban pajak yang mereka tanggung. Karena kelima usaha tersebut merupakan usaha perorangan tunggal di sektor kuliner, bukan badan usaha berbentuk CV atau PT, dan tidak menjalankan profesi yang tergolong pekerjaan bebas, mereka pada prinsipnya tetap berhak menggunakan fasilitas PPh Final 0,5% sebagaimana sebelumnya. Dengan kata lain, ketentuan penggabungan omzet dan pembatasan subjek pajak yang menjadi inti PP Nomor 20 Tahun 2026 lebih relevan bagi pelaku usaha dengan struktur badan usaha yang lebih kompleks, bukan bagi UMKM mikro perorangan seperti responden penelitian ini. Perlu dicatat pula bahwa pengumpulan data lapangan dalam penelitian ini tidak secara khusus menggali persepsi responden terhadap PP Nomor 20 Tahun 2026, mengingat regulasi tersebut baru berlaku efektif pada 22 April 2026, sehingga analisis pada subbab ini disusun berdasarkan kajian regulasi dan bukan hasil wawancara langsung mengenai kebijakan tersebut.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa PP Nomor 20 Tahun 2026 lebih berfungsi sebagai penegasan arah kebijakan perpajakan UMKM menuju sistem yang lebih tepat sasaran, ketimbang sebagai kebijakan yang mengubah beban pajak bagi UMKM mikro perorangan seperti kelima responden penelitian ini. Potensi kepatuhan pembayaran pajak mereka tetap lebih banyak ditentukan oleh faktor yang telah diuraikan pada Tabel 4.1, yaitu sejauh mana pelaku UMKM memahami bentuk laporan keuangan yang terstruktur dan memiliki kesiapan administratif dalam mencatat transaksi usahanya, dibandingkan oleh

perubahan kriteria subjek pajak yang diatur dalam regulasi terbaru ini. Oleh karena itu, pendampingan dalam hal penataan pencatatan keuangan tetap menjadi faktor kunci agar potensi kepatuhan yang dimiliki pelaku UMKM dapat terwujud secara konsisten, terlepas dari perubahan regulasi PPh Final UMKM yang terjadi dari waktu ke waktu.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak pelaku UMKM di Kecamatan Binawidya tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan sistem perpajakan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan pajak serta tingkat pemahaman pelaku usaha terhadap administrasi perpajakan. Sebagian besar pelaku UMKM telah menyadari pentingnya pencatatan keuangan sebagai dasar pengelolaan usaha dan pemenuhan kewajiban perpajakan, namun praktik pencatatan yang dilakukan masih bersifat sederhana sehingga belum sepenuhnya mendukung penyusunan laporan keuangan yang sesuai. Kemudahan akses terhadap layanan perpajakan, kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas pajak, serta penyederhanaan administrasi menjadi faktor yang mendorong terbentuknya kepatuhan sukarela. Di sisi lain, perubahan regulasi melalui Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2026 belum memberikan dampak yang signifikan terhadap responden penelitian karena seluruh UMKM yang diteliti merupakan usaha perorangan yang masih memenuhi ketentuan penggunaan tarif PPh Final UMKM. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk menganalisis kepatuhan pajak pelaku UMKM ditinjau dari sistem dan pelayanan pajak telah tercapai.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya melibatkan lima pelaku UMKM sektor makanan di Kecamatan Binawidya sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh UMKM di Kota Pekanbaru maupun wilayah lainnya. Selain itu, penelitian dilakukan pada awal implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2026 sehingga dampak kebijakan tersebut belum dapat diamati secara empiris dalam jangka panjang. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan melibatkan jumlah informan yang lebih banyak, mencakup berbagai sektor usaha, serta mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif. Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan pemerintah daerah, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk meningkatkan edukasi perpajakan, pendampingan administrasi, serta kualitas pelayanan pajak berbasis digital sehingga mampu meningkatkan kepatuhan sukarela pelaku UMKM secara berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

Direktorat Jenderal Pajak. (2026). *PP 20 Tahun 2026: Napas baru pajak UMKM, antara kemudahan dan keadilan*. https://www.pajak.go.id/en/node/119954

Ikatan Akuntan Publik Indonesia. (2026). *Memahami perubahan ketentuan PPh UMKM dalam PP Nomor 20 Tahun 2026*. https://iapi.or.id/memahami-perubahan-ketentuan-pph-umkm-dalam-pp-nomor-20-tahun-2026/

Ikatan Konsultan Pajak Indonesia. (2026). *PP 20 Tahun 2026: Akhir era PPh Final UMKM berbasis "batas waktu"?*. https://ikpi.or.id/en/pp-20-tahun-2026-akhir-era-pph-final-umkm-berbasis-batas-waktu/

Mirad, A. (2024). *Model pelayanan digital terintegrasi usaha mikro kecil menengah (UMKM) Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru*. *17*(2), 264–270.

Riau, P. P. (2024). *jumlah umkm meningkat,ddominasi kuliner dan ekonomi kreatif*. PPID Provinsi Riau. https://share.google/36LCup5QLxeCsgK5R

MUC Consulting. (2026). *PP 20/2026 perketat PPh UMKM untuk cegah pecah usaha*. https://muc.co.id/id/article/pp-202026-perketat-pph-umkm-untuk-cegah-pecah-usaha

Tamtami, K., Kadir, N., Rerun, S., & Mediaty, R. (2026). *Atestasi : Jurnal Ilmiah Akuntansi Digitalisasi Prosedur Pajak Melalui Coretax : Studi Kualitatif Tentang Tantangan dan Peluang Bagi Pengguna di Sektor UMKM*. *9*(1), 89–102.

Umkm, L. (2025). *umkm pahlawan ekonomi indonesia tahun 2025*. Link Umkm.

Adiputra, I. P. E., & Wirama, D. G. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, *18*(1), 588–615. https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/24593

Ajzen, I. (2005). *Attitudes, Personality and Behavior* (2nd ed.). Open University Press.

Bahri, S. (2020). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, *20*(1), 1–15. https://doi.org/10.30596/jrab.v20i1.4754

Baradja, L., Yuanita, Y., & Budi, A. G. W. (2020). Penerapan Self Assessment System PPh Pasal 21 untuk UMKM se Jakarta. *Jurnal Berdaya Mandiri*, *2*(2), 408–418. https://doi.org/10.31316/jbm.v2i2.749

Faidani, A. B., Soegiarto, D., & Susanti, D. A. (2023). Pengaruh Kesadaran Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana*, *9*(1), 82–95. https://doi.org/10.26486/jramb.v9i1.3243

Firdaus, A., Diana, N., & Nandiroh, U. (2023). Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Kemudahan Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, *12*(2), 1452–1466.

Hanafi, Firman, & Maulidha. (2022). Analisis Kepatuhan Pajak pada Pelaku UMKM Ditinjau dari Sistem dan Pelayanan Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, *10*(2), 163–178. https://journal.sebi.ac.id/index.php/jaki/article/view/356

Hartanto, G. (2025). The Influence of Tax Knowledge, Tax Socialization, and Tax Sanctions on Tax Compliance of MSME Actors with Tax Service Quality as a Moderating Variable. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, *4*(10), 1587–1599. https://doi.org/10.59141/jrssem.v4i10.851

Irawan, R. A., & Putri, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, *4*(3), 634–648. http://jea.ppj.unp.ac.id/index.php/jea/article/view/143

Iriyanto, M. S., & Rohman, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi, dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Jepara. *Jurnal Rekognisi Akuntansi*, *6*(1), 16–31. https://doi.org/10.34001/jra.v6i1.188

Kirchler, E. (2007). *The Economic Psychology of Tax Behaviour*. Cambridge University Press.

Mardiasmo. (2018). *Perpajakan: Edisi Terbaru*. Penerbit Andi.

Ristiyana, R., Atichasari, A. S., & Indriani, R. (2024). Pengaruh Insentif, Digitalisasi dan Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Moderasi. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, *8*(2), 1339–1349. https://doi.org/10.33395/owner.v8i2.2096

Sari, R. N., Herawati, N., & Pauzi, N. F. M. (2023). The Mapping of Tax Compliance Research in Indonesia. *Wahana Riset Akuntansi*, *11*(1), 63–80. https://doi.org/10.24036/wra.v11i1.122635

Setyowati, D. A., & Furqon, I. K. (2025). Dinamika Kepatuhan Pajak terhadap Wajib Pajak UMKM di Indonesia. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, *6*(1), 1–8.

Tjiptono, F. (2016). *Service Quality and Satisfaction* (4th ed.). Penerbit Andi.