



KURANGNYA PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KENDALA PENGGUNAAN SISTEM DIGITAL PAJAK PADA USAHA MIKRO DI TANJUNGPINANG

Ranat Mulia Pardede ¹, Abdiel Oktavianus Laia ², Sellina Xie ³, Wendi ⁴

¹²³⁴Program Studi Akuntansi, STIE Pembangunan Tanjungpinang

Email: pardede1978@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kurangnya pemahaman perpajakan serta kendala penggunaan sistem digital perpajakan pada pelaku usaha mikro di Kota Tanjungpinang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi terhadap pelaku usaha mikro. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku usaha mikro masih memiliki pemahaman yang rendah mengenai kewajiban perpajakan, tarif pajak UMKM, serta tata cara pelaporan pajak secara elektronik. Selain itu, kendala penggunaan sistem digital pajak seperti e-Filing, e-Billing, dan Coretax meliputi rendahnya literasi digital, kurangnya sosialisasi, keterbatasan akses internet, serta kesulitan memahami fitur-fitur pada sistem perpajakan digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan edukasi perpajakan dan pendampingan penggunaan sistem digital sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan pajak pelaku usaha mikro di Kota Tanjungpinang.

Kata Kunci: Pemahaman Perpajakan, Sistem Digital Pajak, UMKM, Coretax, Tanjungpinang.

Abstract

This study aims to analyze the lack of tax understanding and the obstacles in using digital tax systems among micro-enterprises in Tanjungpinang. The research employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving micro-business owners as the primary informants. The findings indicate that most micro-enterprises have limited knowledge of tax regulations, tax obligations, tax rates for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs), and electronic tax reporting procedures. In addition, several challenges were identified in the use of digital tax systems such as e-Filing, e-Billing, and Coretax, including low digital literacy, insufficient tax education and socialization, limited internet access, and difficulties in understanding the features of digital tax applications. These obstacles affect the effectiveness of tax administration and reduce taxpayer compliance among micro-business owners. The study concludes that improving tax literacy, providing continuous training, and offering technical assistance in the use of digital tax systems are essential to support tax compliance and the successful implementation of tax digitalization among micro-enterprises in Tanjungpinang.

Keywords: Tax Understanding, Digital Tax System, Micro Enterprises, Tax Compliance, Coretax, Tanjungpinang

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang

memiliki peran penting dalam membantu membiayai pembangunan nasional dan penyelenggaraan



pemerintahan. Penerimaan pajak digunakan untuk mendanai pembangunan infrastruktur, pengembangan kualitas pendidikan dan kesehatan, serta berbagai program pembangunan ekonomi lainnya. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor penting yang mampu membantu optimalisasi penerimaan negara.

Sistem perpajakan yang dijalankan di Indonesia adalah sistem self-assessment, dimana dalam sistem ini wajib pajak berperan dalam menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Penerapan sistem self assessment memerlukan pemahaman yang memadai tentang perpajakan dari wajib pajak. Semakin baik pemahaman seseorang mengenai aturan perpajakan, maka semakin tinggi pula kemungkinan bagi wajib pajak tersebut untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara tepat. Sebaliknya, jika pemahaman mengenai perpajakan rendah, hal tersebut akan berdampak pada keterlambatan pelaporan dan pembayaran, hingga tingkat kepatuhan yang rendah.

Salah satu kelompok wajib pajak yang memiliki peran penting dalam ekonomi Indonesia adalah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), dengan fokus pada usaha mikro. Adanya usaha mikro merupakan salah satu penyumbang penting dalam pertumbuhan ekonomi nasional, penciptaan lapangan kerja, serta pembangunan ekonomi lokal. Dengan jumlah yang sangat banyak, usaha mikro juga memiliki potensi untuk memberikan kontribusi penting bagi penerimaan negara dari sektor pajak.

Masih Belum semua pelaku usaha mikro memahami perpajakan secara baik dan benar. Pengetahuan terkait hak dan kewajiban perpajakan, cara melakukan pembayaran, serta pelaporan pajak menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan terkait perpajakan tersebut. Hal tersebut ditambah dengan rendahnya sosialisasi dan penyebaran informasi, serta persepsi tentang sistem administrasi perpajakan yang dikira sebagai sesuatu yang rumit dan tidak bisa dimengerti.

Dalam upaya peningkatan pelayanan perpajakan, Pemerintah melalui Dirjen Pajak terus melakukan transformasi digital dengan pemberian beberapa fasilitas layanan seperti e-Filing, e-Billing, hingga Coretax Administration System. Transformasi digital bertujuan membuat sistem perpajakan yang lebih efisien, transparan, efektif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain kemudahan prosedural yang didapatkan, penerapan sistem digital juga diharapkan dapat membuat peningkatan data serta kepatuhan perpajakan dari wajib pajak.

Terdapat beberapa hambatan dalam penerapan sistem digital perpajakan, terutama pada pelaku usaha mikro. Rendahnya tingkat literasi digital, kurangnya adanya sosialisasi serta pelatihan, keterbatasan akses internet, maupun sulitnya memahami fungsi dari sistem digital menjadi beberapa faktor yang masih sering terjadi. Selain itu, beberapa faktor teknis seperti masalah sistem dan adaptasi terhadap platform baru juga menjadi beberapa hambatan dalam pemanfaatan sistem digital perpajakan.

Hal tersebut juga dapat ditemukan di kalangan pelaku usaha



mikro di Kota Tanjungpinang. Memiliki jumlah usaha mikro yang relatif banyak dan berperan penting dalam menjalankan aktivitas ekonomi masyarakat, ternyata masih ada pelaku usaha yang tidak mengetahui tentang kewajiban perpajakan maupun cara menggunakan layanan perpajakan digital dengan baik. Ada beberapa pelaku usaha yang masih bergantung pada bantuan orang lain dan belum melaporkan pajak secara online karena mereka belum bisa menggunakan sistem tersebut.

Melihat kondisi tersebut, tentunya penelitian ini sangat dibutuhkan untuk dapat menggambarkan tingkat pemahaman perpajakan dan hambatan penggunaan sistem digital perpajakan di kalangan pelaku usaha mikro di Kota Tanjungpinang. Tentunya hasil penelitian ini nantinya akan membantu pemerintah dalam membuat strategi sosialisasi, edukasi, dan pendampingan agar kepatuhan perpajakan dapat meningkat.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Teori Kepatuhan Pajak

Teori kepatuhan pajak adalah teori yang menyatakan bahwa wajib pajak akan melakukan segala kewajiban perpajakannya jika wajib pajak tersebut memiliki pengetahuan yang cukup tentang peraturan perpajakan, memiliki pemahaman mengenai fungsi pajak bagi negara, serta memiliki kemudahan dalam melakukan administrasi perpajakan. Kepatuhan pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak menjalankan semua kewajibannya sesuai dengan peraturan perpajakan.

Pada UMKM, peningkatan atau rendahnya tingkat kepatuhan pajak

dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor baik faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal yang dimaksud mencakup pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak, sementara faktor eksternal kualitas pelayanan perpajakan dan kemudahan penggunaan sistem perpajakan. Penelitian ini dapat mengetahui pemahaman perpajakan serta penerapan sistem digital seperti e-filing dapat pengaruh hal positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Teori Model Technology Acceptance (TAM)

Model Technology Acceptance dikembangkan oleh Davis (1989) sebagai upaya untuk memahami penerimaan penggunaan teknologi informasi. Sesuai dengan teori ini, penerimaan teknologi akan ditentukan oleh dua variabel utama, yaitu:

1. Persepsi kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use).
2. Persepsi kegunaan (Perceived Usefulness).

Pada sistem perpajakan digital, wajib pajak akan memiliki ketertarikan untuk menggunakan sistem ini apabila teknologi ini dianggap cukup mudah digunakan dan memiliki manfaat dalam membantu penerapan kewajiban perpajakan. Namun jika rumit maka tingkat penggunaan dan kepatuhan akan menurun.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

UMKM adalah jenis usaha produktif milik individu atau badan usaha yang memenuhi syarat-syarat tertentu sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundangan-undangan. UMKM memainkan peranan penting dalam ekonomi Indonesia dengan mampu menciptakan lapangan kerja,



meningkatkan pendapatan warga negara, dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi lokal.

Namun dari segi pajak, pemerintah memberikan berbagai macam fasilitas bagi UMKM melalui penyederhanaan prosedur administrasi pajak serta penggunaan layanan pajak secara digital. Meski begitu, masih ada banyak usaha mikro menghadapi kendala dalam memahami aturan perpajakan dan penggunaan sistem digital perpajakan secara optimal.

Pemahaman Perpajakan

Pemahaman perpajakan diartikan sebagai kemampuan subjek pajak dalam memahami atau penguasaan peraturan-peraturan pajak. Kemampuan perpajakan ini bukan hanya mencakup informasi tentang besaran pajak, namun juga mencakup pemahaman akan hak dan kewajiban pajak, bagaimana prosedur pengisian dan penyampaian pajak, serta prosedur pembayaran pajak.

Semakin baik tingkat kemampuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka semakin besar pula tingkat kesanggupan mereka untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan aturan yang ada. Jika sebaliknya maka menyebabkan kesalahan dalam pelaporan, keterlambatan pembayaran hingga ketidakpatuhan pajak.

Indikator Pemahaman Perpajakan

Berdasarkan beberapa penelitian yang pernah dilakukan pada bidang perpajakan, beberapa indikator dari pemahaman perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan.
2. Pemahaman hak dan kewajiban wajib pajak.

3. Pemahaman mengenai perhitungan pajak.

4. Pemahaman mengenai pembayaran pajak.

5. Pemahaman mengenai pelaporan pajak.

Sistem Digital Perpajakan

Proses digitalisasi perpajakan merujuk pada proses evolusi sistem administrasi perpajakan dari sistem tradisional menjadi sistem administrasi perpajakan yang menggunakan teknologi informasi. Prinsip utama dari digitalisasi adalah efisiensi pelayanan, percepatan administrasi dan peningkatan kewajiban wajib pajak.

Direktorat Jenderal Pajak telah mengembangkan sejumlah sistem layanan perpajakan online, seperti e-Filing, e-Billing dan coretax Administration System yang dapat dipergunakan oleh wajib pajak secara online.

E-Filing

E-filing adalah proses lapor SPT pajak dengan cara elektronik melalui internet sehingga memungkinkan para wajib pajak untuk mengisi pajak mereka kapan pun dan di mana pun mereka berada tanpa perlu ke kantor pajak.

Manfaat E-Filing adalah sebagai berikut:

1. Menyimpan waktu dalam proses lapor.
2. Hemat penggunaan dokumen fisik.
3. Pengiriman proses administratif lebih cepat.
4. Akurat dalam lapor pajak.

Beberapa penelitian telah mengindikasikan bahwa menerapkan e-filing dapat hal positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

E-Billing

Sistem E-Billing adalah sistem pembayaran pajak dalam bentuk



elektronik dengan menggunakan kode billing untuk mengidentifikasi transaksi pembayaran pajak.

Keuntungan dari E-Billing antara lain:

1. Membantu proses pembayaran pajak.
2. Menekan kesalahan dalam mencatat transaksi.
3. Meningkatkan proses validasi pembayaran.
4. Membantu akses kapan pun selama 24 jam.

Beberapa penelitian sebelumnya menemukan bahwa penerapan e-Billing memiliki dampak positif terhadap kepatuhan ajib pajak UMKM.

Coretax Administration System

Coretax Administration System adalah sistem administrasi perpajakan terkini yang diperkenalkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai solusi untuk memadukan semua layanan perpajakan dalam satu sistem yang menyeluruh. Tujuan dari adanya sistem ini adalah untuk meningkatkan layanan, efisiensi administrasi perpajakan, dan penegakan pajak.

Walau demikian, sistem Coretax tetap mendapatkan beberapa hambatan, khususnya dalam hal pelaksanaannya di sektor UMKM. Hambatan yang ditemui antara lain terdiri keterbatasan literasi digital, kurangnya pelatihan, kesiapan sumber daya manusia, dan kesulitan beradaptasi dengan sistem baru.

Kendala Penggunaan Sistem Digital Pajak

Berdasarkan hal tersebut di atas, ada beberapa masalah yang menjadi penghalang dalam penerapan sistem digital perpajakan.

Masalah yang sering dihadapi oleh UMKM meliputi:

1. Ketidakmampuan memahami teknologi digital.
2. Ketidakmampuan memahami prosedur perpajakan elektronik.
3. Ketidakmampuan akses internet.
4. Ketidakmampuan belajar dalam penggunaan aplikasi perpajakan.
5. Kesulitan memahami fungsi dari sistem digital perpajakan.
6. Ditemukannya masalah teknis pada sistem tersebut.

Pada dasarnya, penelitian seputar digitalisasi perpajakan menggambarkan bahwa kemampuan teknologi dan pengguna merupakan dua faktor utama yang menjadi keberhasilan implementasi pada sistem digital perpajakan UMKM.

Penelitian Terdahulu

1| Arrasyid dan Chairina (2025)| Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran akan Kewajiban Wajib Pajak dan Penerapan Sistem e-Filing terhadap Kepatuhan Pajak UMKM| Pemahaman perpajakan dan e-Filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak UMKM.

2| Umayaksa dan Mulyani (2020)| Pengaruh Implementasi E-Filing dan Kualitas Sistem Informasi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak UMKM| E-Filing dan kualitas sistem informasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak UMKM.

3| Putri, Kusumawati dan Rahmawati (2022)| Analisis Penerapan e-Billing dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM| e-Billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak UMKM.

4| Kadir, Rerung, Rahmawati dan Mediaty (2025)| Peran Digitalisasi Prosedur Pajak melalui Coretax| Adopsi Coretax dipengaruhi oleh kesiapan SDM, teknologi, dan pemahaman pengguna.



5| Akbar et al. (2025) Hubungan pemanfaatan sistem laporan pajak elektronik dan pelatihan UMKM. Sistem pelaporan elektronik dapat memiliki hubungan positif dengan kepatuhan pajak UMKM.

Kerangka Pemikiran

Masalah dalam penelitian ini muncul karena masih terdapat banyak pelaku usaha mikro di Kota Tanjungpinang yang tidak paham dengan peraturan perpajakan dan mengalami kesulitan dalam memanfaatkan sistem digital perpajakan. Kurangnya pemahaman tentang perpajakan dan adanya masalah dalam penggunaan sistem digital bisa saja berpotensi menghasilkan rendahnya kepatuhan pajak pelaku usaha mikro.

Konseptual framework penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pemahaman Perpajakan (X1)

↓

Kepatuhan WP UMKM (Y)

↑

Kendala Penggunaan Sistem Digital Pajak (X2)

Sementara pemahaman perpajakan semakin rendah dan semakin tinggi, kendala penggunaan sistem digital perpajakan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung menurun.

digital pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro di Tanjungpinang.

Hipotesis Penelitian

H1 : Pengetahuan tentang perpajakan memiliki pengaruh terhadap tingkat ketaatan wajib pajak dengan usaha mikro di Kota Tanjungpinang.

H2 : Keterbatasan dalam menggunakan sistem digital dalam urusan perpajakan memiliki pengaruh terhadap tingkat ketaatan wajib pajak dengan usaha mikro di Kota Tanjungpinang.

H3 : Pengetahuan tentang perpajakan dan keterbatasan penggunaan sistem



METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kualitatif yang berfungsi untuk mempelajari secara mendalam terkait pemahaman tentang pajak dan permasalahan yang dihadapi terkait penggunaan sistem pajak digital oleh usaha mikro di Tanjungpinang. Metode tersebut dipilih karena penulis menginginkan untuk mengetahui dan mempelajari lebih lanjut tentang pandangan, pengalaman dan kesulitan yang dialami dalam menggunakan sistem perpajakan digital.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Tanjungpinang, Kepulauan Riau pada bulan Juni 2026 dengan pemilihan objek penelitian diarahkan kepada pelaku usaha mikro di wilayah tersebut.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pelaku usaha mikro di Kota Tanjungpinang yang berjumlah 6 orang, dimana informan tersebut terbagi menjadi 2 orang pelaku usaha yang telah melaporkan pajak secara digital serta 4 orang lainnya yang belum melaporkan pajak secara digital. Penentuan subjek informan tersebut dilakukan dengan menggunakan metode purposive sampling, dimana pemilihan sampel tersebut didasarkan pada suatu kriteria yang ditentukan untuk menunjang tujuan penelitian sehingga penelitian ini mampu memberi informasi yang relevan.

Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini didapatkan dengan metode kuesioner daring berbasis Google Form yang dibuat dengan

mengacu pada beberapa variabel yang ada dalam penelitian, yakni identitas responden (nama pemilik/responden, gender, nama bisnis, usia), karakteristik usahanya (jenis usaha yang dijalankan, lama usaha sudah beroperasi, perkiraan pendapatan per bulannya), dan faktor-faktor perpajakannya (status memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak, apakah laporan pajak usaha tersebut rutin dilakukan, alasan jika tidak melakukan pelaporan pajak, serta sejarah dalam mengikuti sosialisasi perpajakan). Kuesioner memuat beberapa pertanyaan mengenai sumber informasi yang diperoleh responden terkait penggunaan sistem pajak digital.

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, instrument penelitian dirancang dalam bentuk skala Likert dengan angka penilaian mulai dari 1 sampai 5 (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju). Skala penilaian tersebut akan digunakan untuk mengukur level pemahaman dan persepsi yang dimiliki oleh responden mengenai perpajakan dan pajak digital system. Variabel penelitian meliputi pengetahuan perpajakan UMKM, level pemahaman mengenai tarif pajak, kemampuan penggunaan sistem serta kendala yang dihadapi. Kuesioner dilengkapi dengan pertanyaan terbuka untuk memperoleh informasi dari responden.

Teknik Analisis Data

Informasi yang diterima dilanjutkan dengan proses pengolahan data dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode tersebut melibatkan penyusunan atau pengelompokan informasi jawaban responden berdasarkan topik, reduksi data, dan analisis pola jawaban yang



dihasilkan informan. Melalui penelitian ini diharapkan penulis mampu memberikan gambaran tentang tingkat pemahaman perpajakan dan hambatan yang dialami oleh para pelaku usaha mikro dalam penerapan sistem pajak digital Tanjungpinang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan instrumen kuesioner yang diukur menggunakan skala Likert (1=Sangat Tidak Setuju s.d. 5=Sangat Setuju) dan pertanyaan terbuka, berikut adalah deskripsi hasil dari setiap variabel penelitian.

Pemahaman Perpajakan Pelaku Usaha Mikro

Tingkat pemahaman perpajakan responden di Kota Tanjungpinang masih sangat bervariasi dan secara umum cenderung rendah.

Pengetahuan Umum

Pemahaman mengenai kewajiban memiliki NPWP dan batas omzet bebas pajak UMKM (Rp 500 juta) cukup diketahui oleh sebagian responden yang memberikan skor 3 hingga 5. Namun, ada satu responden (Warung Ikawangi) yang menjawab 1 (Sangat Tidak Setuju) pada seluruh indikator pemahaman, yang mengindikasikan ketidaktahuan sama sekali mengenai regulasi perpajakan

Kemampuan Teknis

Keterbatasan yang paling signifikan adalah pada indikator kemampuan penghitungan pajak. Secara umum, mayoritas responden, baik yang baru maupun yang sudah bertahun-tahun berbisnis, tetap memberikan nilai kecil dalam hal kemampuan tersebut. Penilaian Diri: Ketika diminta untuk memberikan penilaian terhadap wawasannya tentang pajak secara keseluruhan, hanya ada satu responden saja yang memiliki

keyakinan diri yang sangat tinggi (penilaian = 5), sedangkan sisanya menganggap wawasannya tentang pajak tersebut belum cukup (penilaian 1 sampai dengan 3).

Kendala Penggunaan Sistem Digital Pajak

Pelaksanaan sistem perpajakan digital berupa e-Filing, e-Billing, dan DJP Online pada UMKM Tanjungpinang juga masih dipengaruhi oleh banyak kendala.

Pembatasan akses dan pengetahuan: Kebanyakan mereka sudah tahu bahwa pajak dapat dikirim melalui cara online. Tetapi bagi pengusaha mikro dengan pendapatan minim, mayoritas jawabannya adalah belum pernah menggunakan jasa ini sehingga mereka tidak memiliki pandangan tentang tingkat kerumitannya.

Persepsi Kerumitan (Perceived Ease of Use): Bagi responden yang telah memiliki sistem pajak (Toko Super Kaca dan Pizza Om Dodo), mereka memberikan nilai 4 dan 5 tentang persepsi yang menjelaskan tampilan situs atau aplikasi pajak digital tersebut menjadi sulit.

Ketergantungan pada Pihak Ketiga: untuk responden yang selama ini melaporkan pajak rutin, mereka menjadi sangat bergantung pada pihak lain. Hal tersebut diperlihatkan pada responden Toko Super Kaca dimana semua informasi didapat dari Konsultan Pajak dan memberikan nilai 5 pada pertanyaan "membutuhkan lebih banyak bantuan daripada membuat pajak digital sendiri".

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Dari 4 penjual yang belum pernah melakukan laporan pajak, alasan utamanya bukanlah keinginan untuk mendapatkan keringanan, tetapi



alasan yang disampaikan adalah “omzet dari bisnis saya masih kecil / di bawah ambang batas wajib pajak” juga alasan “tidak tahu bagaimana cara menghitung dan melaporkan pajaknya”. Ini menunjukkan bahwa tidak memenuhi kepatuhan tersebut dan faktor kesengajaan.

Pembahasan

Diskusi berikut ini akan memperlihatkan penghubungan antara hasil data dengan pendekatan teoritis dan kerangka pemikiran yang telah diajukan pada Bab II.

Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan (H1)

Hasil dari penelitian kualitatif ini telah mendukung Teori Kepatuhan Pajak (Tax Compliance Theory), di mana wajib pajak akan berkepatuhan dengan kewajiban yang ada jika mereka telah memiliki pemahaman yang cukup. Hasil dari wawancara kuesioner ini memperlihatkan bahwa pelaku usaha yang melakukan pelaporan rutin terkait pajak (Pizza Om Dodo dan Toko Super Kaca) mendapatkan nilai pemahaman perpajakan jauh lebih tinggi dengan skor 4 dan 5 pada pemahaman NPWP, PPh final 0.5% dan sanksi denda.

Namun, pada sisi lain, responden yang belum mempunyai NPWP dan belum menyampaikan laporan pajak, umumnya sama sekali tidak mengikuti sosialisasi perpajakan (belum mendapatkan arahan dari pihak yang berwenang) dan bingung pada aspek teknis penghitungan. Penemuan ini selaras dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Arrasyid & Chairina (2025) yang menunjukkan bahwa semakin kurangnya pemahaman tentang perpajakan maka semakin kurang mematuhi wajib pajak usaha mikro.

Pengaruh Kendala Penggunaan Sistem Digital Pajak terhadap Kepatuhan (H2)

Temuan lapangan ini berhubungan dengan konsep Technology Acceptance Model (TAM), dimana penerimaan sistem digital ditentukan oleh faktor Perceived Ease of Use (persepsi kemudahan).

Pendapat yang diperoleh dari lapangan ini menunjukkan bahwa aplikasi sistem e-Filing dan Coretax Administration System masih dirasakan sulit oleh pemilik UMKM. Masalah utamanya bukan disebabkan oleh keterbatasan sarana perangkat (contohnya smartphone yang belum memadai)–yang mendapatkan penilaian cukup rendah dari responden (skor 2)–tetapi masalah teknologi sistem (contohnya sistem yang lemot/error) dan tingginya kompleksitas fitur. Hasilnya, pemilik UMKM merasa cemas dan enggan menggunakan sistem tersebut. Dari sisi usaha mikro dengan dana yang pas-pasan sehingga tidak bisa membayar konsultan, kompleksitas sistem digital ini berdampak pada mereka sebagai barrier atau hambatan yang menghalangi mendaftar dan melaporkan pajak. Dengan demikian banyaknya kendala sistem digital secara langsung menurunkan kepatuhan pajak secara mandiri.

Pengaruh Simultan Pemahaman Perpajakan dan Kendala Sistem Digital (H3)

Secara umum, hasil temuan dari informan ke-6 ini juga mengungkap adanya hubungan terpadu antara level knowledge dasar dan sistem operasional digital. Level ketidaktahuan dasar tentang batasan pelaporan omzet ditambah dengan penilaian sistem digital sebagai sistem



yang tidak user friendly menjadi penyebab bahwa “Urusan pajak itu susah”.

Bisnis mendapatkan kemudahan sistem digital, tapi tidak ada sosialisasi yang langsung menjangkau dasar-dasar UMKM di Tanjungpinang, sehingga digitalisasi masih belum bisa maksimal. Temuan ini setuju dengan penelitian yang telah diketengahkan sebelumnya yaitu bahwa penggunaan sistem digital akan sangat dipengaruhi oleh kesiapan literasi SDM penggunaanya (Kadir dkk., 2025). Sehingga, level ketidaktahuan dasar dan tingkat teknikalitas sistem yang bersamaan ini merupakan alasan yang kuat mengapa kepatuhan wajib pajak usaha mikro di Tanjungpinang.

PENUTUP

Simpulan

Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa dari 6 pelaku usaha mikro di Kota Tanjungpinang, 4 diantaranya tidak memiliki pemahaman yang baik terkait dengan aturan atau prosedur perpajakan dan sulit untuk menggunakan sistem perpajakan secara online. ini dikarenakan adanya beberapa kendala dari mereka yakni ketidaktahuan dalam hal pengertian perpajakan termasuk tarif dan bagaimana melakukan pembayaran pajaknya. hal tersebut dikarenakan juga oleh adanya beberapa kendala teknis yang dialami oleh mereka yakni sistem pajak online yang dinilai rumit, kurangnya pelatihan, dan batasan kemampuan teknologi. karena dua hal tersebut yang menjadi penyebab tidak adanya ketidakpatuhan mereka dalam hal pembayaran pajak

Saran

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, ada beberapa rekomendasi strategis yang dapat dilakukan untuk

meningkatkan kepatuhan pajak usaha mikro. pertama, instansi pajak sebaiknya memperluas skala penyebaran informasi dengan pendekatan yang lebih mudah diterima dan dipraktekkan, serta meringankan sistem digital sehingga bisa digunakan oleh orang awam. kedua, pemerintah daerah juga harus membantu proses ini melalui literasi digital dan apresiasi kepada usaha yang tunduk pada aturan pajak. ketiga, pelaku usaha mikro sebaiknya proaktif dalam mempelajari kewajiban perpajakan serta pengorganisasian catatan keuangannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arrasyid dan Chairina (2025)| Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran akan Kewajiban Wajib Pajak dan Penerapan Sistem e-Filing terhadap Kepatuhan Pajak UMKM| Pemahaman perpajakan dan e-Filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak UMKM.
- Umayaksa dan Mulyani (2020)| Pengaruh Implementasi E-Filing dan Kualitas Sistem Informasi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak UMKM| E-Filing dan kualitas sistem informasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak UMKM.
- Putri, Kusumawati dan Rahmawati (2022)| Analisis Penerapan e-Billing dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM| e-Billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak UMKM.
- Kadir, Rerung, Rahmawati dan Mediaty (2025)| Peran Digitalisasi Prosedur Pajak melalui Coretax| Adopsi Coretax



- dipengaruhi oleh kesiapan SDM, teknologi, dan pemahaman pengguna.
- Akbar et al. (2025) Hubungan pemanfaatan sistem laporan pajak elektronik dan pelatihan UMKM. Sistem pelaporan elektronik dapat memiliki hubungan positif dengan kepatuhan pajak UMKM. (*Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi*), 22(1), 18-29. <https://doi.org/10.22225/we.22.1.2023.18-29>
- Saputri, S., Ardiany, Y., & Syafitri, Y. (2023). Pengaruh Komite Audit Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Sustainability Reporting (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bei Tahun 2016-2018). *Ekasakti Pareso Jurnal Akuntansi*, 1(1), 12. <https://doi.org/10.31933/epja.v1i1>
- Septiani, H., Mukhzarudfa, & Yudi. (2018). *Pengaruh Karakteristik Perusahaan dan Kepemilikan Manajerial Terhadap Kualitas Pengungkapan Sustainability Report Pada Perusahaan yang Terdaftar di BEI Periode 2014-2017*. 57-67.
- Sofa, F. N., & Respati, N. W. T. (2020). Pengaruh Dewan Direksi, Dewan Komisaris Independen, Komite Audit, Profitabilitas dan Ukuran Perusahaan Terhadap Pengungkapan Sustainability Report (Studi Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017). *Dinamika Ekonomi*, 1, 12-49.
- Sujatnika, I. N. J., Sujana, E., & Werastuti, D. N. S. (2023). Pengaruh Kepemilikan Institusional, Komite Audit dan Ukuran Perusahaan Terhadap Pengungkapan Sustainability Report Dengan Profitabilitas Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal akuntansi profesi*, 14, 194-207.
- Yanthi, N. K. D., Putra, I. G. C., & Sunarwijaya, I. K. (2021). Pengaruh Kinerja Keuangan dan Good Corporate Governance Terhadap Sustainability Reporting. *Jurnal Karma*, 1(4), 1214-1221. www.idx.co.id
- Yunan, N., Kadir, & Anwar Kasyful. (2021). Pengaruh Kinerja Keuangan Karakteristik Perusahaan Dan Corporate Governance Terhadap Pengungkapan Sustainability Report. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4, 171-193.