

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan sektor yang memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia karena memberikan kontribusi besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), penyerapan tenaga kerja, dan pertumbuhan ekonomi. Seiring dengan peran tersebut, UMKM juga memiliki potensi besar sebagai penyumbang penerimaan pajak negara. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak pada sektor UMKM masih belum optimal karena masih banyak pelaku usaha yang belum melaksanakan kewajiban perpajakannya secara benar dan tepat waktu. Pemerintah telah melakukan reformasi administrasi perpajakan melalui digitalisasi perpajakan, seperti penerapan *e-Filing*, *e-Billing*, dan layanan perpajakan berbasis elektronik, serta terus meningkatkan kualitas sistem pelayanan pajak. Digitalisasi dan pelayanan yang baik diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga mampu meningkatkan tingkat kepatuhan. Ketahanan UMKM dalam menghadapi krisis ekonomi menjadikannya sebagai salah satu pilar utama dalam pembangunan ekonomi nasional (Prayogi *et al.*, 2025). Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak menjadi hal yang sangat penting dalam mendukung keberlangsungan pembangunan. Dalam sistem perpajakan Indonesia yang menganut self-assessment system, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Sistem ini menuntut tingkat

kesadaran dan pemahaman yang tinggi dari wajib pajak, termasuk pelaku UMKM (Direktorat Jenderal Pajak, 2023).

Di Kota Kupang, khususnya di Kecamatan Kelapa Lima, perkembangan UMKM cukup pesat dan memiliki potensi yang besar dalam memberikan kontribusi terhadap penerimaan pajak dalam berbagai sektor, seperti perdagangan, kuliner, dan jasa. Namun, masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti rendahnya pemanfaatan layanan perpajakan digital, kurang optimalnya sistem pelayanan pajak, serta rendahnya kepatuhan wajib pajak di kalangan pelaku UMKM. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan yang perlu mendapat perhatian. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perpajakan dan sistem pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang. Rendahnya tingkat kepatuhan tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain kurangnya pemahaman perpajakan, keterbatasan literasi digital, serta persepsi wajib pajak terhadap sistem dan kualitas pelayanan perpajakan.

Pada tingkat daerah, sektor UMKM juga menunjukkan perkembangan yang signifikan. Di Provinsi Nusa Tenggara Timur, jumlah UMKM pada tahun 2025 mencapai sekitar 366.473 unit usaha dan didominasi oleh usaha mikro. Sementara itu, di Kota Kupang jumlah UMKM mencapai 17.747 unit usaha dengan penyerapan tenaga kerja sekitar 22.015 orang. Meskipun demikian, tidak semua UMKM telah memiliki legalitas usaha, di mana sekitar 12.000 UMKM tercatat telah memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB). Kondisi ini menunjukkan bahwa

masih terdapat kesenjangan antara jumlah UMKM dengan tingkat formalitas dan kepatuhan administrasi, termasuk dalam hal perpajakan.

Tabel 1.1
Fokus Kecamatan Kelapa Lima

No	Aspek	Keterangan
1	Jumlah UMKM	2.615 jenis usaha
2	Sektor Usaha	Kuliner, perdagangan, jasa, pertanian, peternakan
3	Sektor Dominan	Kuliner
4	Lokasi Aktivitas	Kawasan pesisir dan pusat ekonomi Kelapa Lima
5	Karakter Usaha	Skala kecil, banyak usaha informal
6	Legalitas Usaha	Sebagian belum memiliki izin/NIB
7	Sistem Keuangan	Pencatatan keuangan belum sistematis

Sumber: Kantor Kecamatan kelapa lima, Kota kupang(2024)

Secara lebih spesifik, di Kecamatan Kelapa Lima yang merupakan salah satu pusat aktivitas ekonomi di Kota Kupang, terdapat sekitar 2.615 jenis usaha UMKM yang tersebar dalam berbagai sektor seperti kuliner, perdagangan, jasa, pertanian, dan peternakan. Sektor kuliner menjadi sektor yang paling dominan dan berkembang pesat di wilayah ini. Selain itu, kawasan Kelapa Lima juga menjadi pusat aktivitas ekonomi berbasis UMKM, khususnya di wilayah pesisir yang banyak dimanfaatkan oleh pelaku usaha kecil seperti pedagang kaki lima dan usaha kuliner. Meskipun memiliki kontribusi yang besar, pelaku UMKM masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam aspek administrasi dan kepatuhan perpajakan. Banyak pelaku UMKM yang belum memahami kewajiban perpajakan secara menyeluruh, baik dalam hal perhitungan, pembayaran, maupun pelaporan

pajak. Kondisi ini berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan pajak di sektor UMKM. Penelitian menunjukkan bahwa UMKM sebagai tulang punggung ekonomi memerlukan sistem perpajakan yang sederhana, mudah dipahami, dan tidak memberatkan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Samosir, 2025).

Pajak adalah sumber penghasilan yang paling besar dalam komposisi APBN, sebagai sumber utama dana APBN, perolehan hasil perpajakan dialokasikan untuk menyediakan berbagai belanja negara bagi kesejahteraan rakyat (Putri dan Setiawan, 2017). Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Keberhasilan pembangunan suatu negara sangat bergantung pada tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan pajak secara benar dan tepat waktu (Direktorat Jenderal Pajak, 2020). Pada kenyataannya, masih banyak pelaku UMKM yang belum memahami sistem perpajakan secara menyeluruh. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti rendahnya tingkat pendidikan, kurangnya sosialisasi perpajakan, serta kompleksitas peraturan perpajakan yang dianggap sulit dipahami. Kondisi tersebut menyebabkan pelaku UMKM cenderung menghindari atau menunda kewajiban perpajakannya (Sugiyono *et al.*, 2024). Penelitian yang

dilakukan oleh Yusnindar (2024) menunjukkan bahwa rendahnya pemahaman perpajakan menjadi salah satu faktor utamayang menghambat kepatuhan wajib pajak UMKM.

Dari sisi internal, pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) umumnya masih memiliki keterbatasan dalam pemahaman perpajakan dan akuntansi. Banyak pelaku usaha yang belum melakukan pencatatan keuangan secara sistematis, sehingga mengalami kesulitan dalam menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban pajaknya. Selain itu, tingkat kesadaran akan pentingnya pajak masih relatif rendah, sehingga kepatuhan yang terjadi cenderung bersifat terpaksa (*enforced compliance*), bukan berdasarkan kesadaran (*voluntary compliance*) (Yusnindar, 2024; Sugiyono *et al.*, 2024). Dari sisi eksternal, sistem administrasi perpajakan yang dianggap rumit dan prosedur yang kurang praktis masih menjadi kendala bagi pelaku UMKM. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah telah melakukan reformasi perpajakan melalui digitalisasi sistem perpajakan. Digitalisasi perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2022 & Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2021).

Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem perpajakan, pemerintah Indonesia telah melakukan reformasi melalui digitalisasi perpajakan. Digitalisasi perpajakan merupakan proses transformasi sistem administrasi perpajakan dari metode konvensional menuju sistem berbasis teknologi informasi. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan perpajakan, mempermudah akses bagi wajib pajak, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2023. Di sisi lain,

digitalisasi perpajakan memiliki berbagai manfaat bagi pelaku UMKM, tidak hanya dalam hal dokumentasi pelaporan pajak, tetapi juga dalam mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakan. Dengan adanya sistem digital, proses administrasi perpajakan dapat dilakukan secara lebih cepat, mudah, terstruktur, dan sistematis. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan pentingnya digitalisasi perpajakan terhadap kinerja UMKM. Penelitian yang dilakukan oleh Etanim (2022), menemukan bahwa digitalisasi perpajakan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM. Dengan demikian, digitalisasi perpajakan tidak hanya berperan dalam meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga berpotensi meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta kinerja UMKM secara keseluruhan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terkait kualitas pelayanan pajak menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian yang dilakukan oleh Yadinta *et al.* (2018), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Pelayanan yang mudah diakses, cepat, serta didukung oleh informasi yang jelas dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Namun demikian, temuan tersebut tidak selalu konsisten. Penelitian yang dilakukan oleh Safitri dan Silalahi (2020), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan

(*research gap*) dalam menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Pelaku UMKM di wilayah ini bergerak dalam berbagai sektor, seperti perdagangan, kuliner, dan jasa. Perkembangan UMKM di Kecamatan Kelapa Lima menunjukkan adanya potensi yang besar dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah maupun nasional. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perpajakan dan sistem pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada pelaku UMKM di Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian ini karena peneliti ingin membuktikan apakah hasil penelitian selanjutnya akan sama atau berbeda dengan penelitian sebelumnya. Peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul:

”PENGARUH DIGITALISASI PERPAJAKAN DAN SISTEM PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA UMKM DI KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG”

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah diuraikan maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh digitalisasi perpajakan dan sistem pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang”**

1.3 Persoalan Penelitian

- a. Apakah Digitalisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang?

- b. Apakah Sistem pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang?
- c. Apakah digitalisasi perpajakan(X1) dan sistem pelayanan pajak(X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak(Y) pada UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang
2. Untuk mengetahui pengaruh sistem pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang
3. Untuk Untuk mengetahui pengaruh digitalisasi dan sistem pelayanan pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1) Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang akuntansi perpajakan dan sistem informasi, terutama terkait dengan pengaruh digitalisasi dan sistem pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

2) Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah / Instansi Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif terkait peningkatan kepatuhan wajib pajak, khususnya pada sektor UMKM melalui optimalisasi digitalisasi dan peningkatan kualitas pelayanan pajak.

b. Bagi wajib pajak UMKM

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada wajib pajak UMKM mengenai pentingnya kepatuhan pajak, serta mendorong peningkatan pemahaman akuntansi dan pemanfaatan sistem digital perpajakan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

c. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan acuan bagi peneliti selanjutnya dalam pengembangan penelitian yang sejenis, khususnya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam konteks UMKM.