

PERAN PELAYANAN PUBLIK PERPAJAKAN DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN PELAKU UMKM: STUDI PADA LAPAK BUAH A3 PUTRA DI KOTA GORONTALO

Raihan A. Hanasi^{1*}, Nur Annisa Ismail², Nur Alyanti Ibrahim³, Fatriani I Sue⁴,
Andini A. Rauf⁵

^{1,2,3,4,5}Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri
Gorontalo, Indonesia

¹raihan@ung.ac.id, ²nurannisaismail45@gmail.com

³alyaibrhm28@gmail.com, ⁴fatrianisue@gmail.com

⁵andiniarauf@gmail.com

* Corresponding Author

Received: 20-05-2026

Revised: -03-06-2026

Approved: 15-06-2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam peran pelayanan publik perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), dengan fokus pada lapak Usaha Buah A3 Putra di Kota Gorontalo. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif berdasarkan temuan studi kasus lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha telah memiliki kesadaran dasar mengenai administrasi legal, dibuktikan dengan kepemilikan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Wajib pajak teridentifikasi pernah melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) menggunakan sistem DJP Online. Namun, tingkat kepatuhan berkelanjutan masih rendah karena pemanfaatan sistem tersebut tidak dilakukan secara rutin akibat hambatan teknis dan kurangnya pelayanan pendampingan yang memadai. Pelaku usaha saat ini lebih banyak mengandalkan informasi dari sumber informal seperti teman dan media sosial dibandingkan sosialisasi resmi dari instansi terkait. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan publik belum sepenuhnya menjawab kebutuhan literasi teknis UMKM. Penelitian menyimpulkan bahwa peningkatan kepatuhan pajak sangat bergantung pada kehadiran pelayanan publik yang proaktif, meliputi penyederhanaan penyampaian regulasi, sosialisasi langsung di lapangan, serta bimbingan teknis penggunaan aplikasi digital yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Administrasi Perpajakan, Kepatuhan Pajak, Pelayanan Publik, UMKM.

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peranan yang sangat sentral dalam struktur perekonomian nasional, baik sebagai penyumbang utama Produk Domestik Bruto maupun sebagai instrumen strategis untuk penyerapan tenaga kerja. Pertumbuhan sektor UMKM yang masif di berbagai daerah, termasuk sektor perdagangan ritel seperti lapak buah segar, menjadikannya sebagai salah satu sumber potensial bagi penerimaan negara melalui sektor perpajakan. Untuk mengoptimalkan potensi tersebut, pemerintah telah mengesahkan Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan yang dirancang secara khusus untuk memberikan keadilan, kemudahan, dan keberpihakan hukum bagi para pelaku usaha kecil (Luntungan, 2022). Kebijakan struktural ini tidak sekadar memperbarui regulasi tentang batas peredaran bruto yang tidak dikenai pajak, melainkan juga berupaya menciptakan ekosistem perpajakan yang kondusif agar UMKM dapat berkembang secara berkelanjutan tanpa terbebani oleh kewajiban fiskal yang melampaui batas kemampuan finansial mereka (Rachmawati &

Ramayanti, 2022). Selain itu, tantangan utama dalam pengelolaan perpajakan di Indonesia, khususnya pada sektor UMKM, terletak pada rendahnya literasi pajak masyarakat serta lemahnya pemahaman pelaku usaha terhadap kebijakan perpajakan yang berlaku. Penelitian tersebut menegaskan bahwa pemerintah perlu memperkuat pelayanan publik, edukasi perpajakan, dan pendekatan persuasif kepada pelaku UMKM agar kepatuhan perpajakan dapat meningkat secara berkelanjutan (Hanasi et al., 2026).

Kepatuhan perpajakan pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan sebuah konstruksi perilaku yang dipengaruhi oleh berbagai faktor internal maupun eksternal. Secara teoritis, literatur mengemukakan bahwa pemahaman yang komprehensif terhadap peraturan perpajakan, diiringi dengan kebijakan penurunan tarif yang proporsional, memiliki korelasi langsung terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Irham et al., 2023). Pemahaman ini tidak berdiri sendiri, melainkan harus mendapat dukungan penuh melalui program modernisasi sistem administrasi perpajakan, peningkatan pengetahuan perpajakan secara masif, serta penegakan sanksi yang adil (Novita et al., 2024). Dalam konteks lapangan, kerangka teori ini terkonfirmasi secara jelas melalui kondisi nyata pelaku UMKM buah segar di Kota Gorontalo yang secara prinsip telah mengetahui adanya kewajiban pajak bagi sektor usaha kecil. Dengan demikian, pemahaman tersebut masih sangat parsial dan belum menyentuh aspek teknis secara mendalam. Hal ini menegaskan bahwa keberadaan perangkat aturan hukum semata tidak akan pernah cukup untuk menjamin terciptanya kepatuhan tanpa dibarengi pelayanan publik yang secara aktif berfungsi sebagai fasilitator pemahaman.

Kendala utama yang sering teridentifikasi dalam berbagai studi adalah rendahnya tingkat literasi perpajakan yang dimiliki oleh para pelaku usaha. Banyak pelaku UMKM yang masih memandang administrasi perpajakan sebagai sebuah beban birokrasi yang membatasi ruang gerak usaha, padahal literasi perpajakan yang baik merupakan salah satu pilar utama yang dapat mengantarkan UMKM menuju kemandirian finansial yang sesungguhnya (Rinaldi & Ramadhani, 2024). Rendahnya pemahaman ini berdampak langsung pada ketidakmampuan UMKM dalam menyelenggarakan pencatatan keuangan yang terstandar, yang mana pembukuan merupakan basis utama dalam pelaporan pajak. Oleh karena itu, berbagai inovasi pelatihan penyusunan laporan keuangan dengan memanfaatkan aplikasi pendukung yang praktis terbukti menjadi sebuah kebutuhan yang mendesak guna meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak secara sistematis (Novitasari et al., 2022).

Selain kelemahan dalam aspek pembukuan, rendahnya tingkat kepatuhan perpajakan UMKM juga berkorelasi kuat dengan minimnya pemahaman implementasi teknis. Banyak pelaku usaha yang belum memiliki kecakapan dasar dalam memformulasikan perhitungan harga jual produk yang tepat, sehingga mereka kesulitan mengalokasikan margin keuntungan yang memadai untuk menutupi kewajiban pajaknya (Wijaya et al., 2022). Pengetahuan manajerial dasar ini sangat vital karena pemahaman yang komprehensif terhadap peraturan perpajakan yang diiringi dengan kebijakan penurunan tarif pajak terbukti secara statistik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak (Irham et al., 2023). Tanpa adanya pemahaman teknis yang mumpuni, inisiatif kepatuhan yang bersifat sukarela akan sangat sulit untuk diwujudkan dalam aktivitas usaha sehari-hari.

Untuk mengatasi kesenjangan pengetahuan dan kemampuan teknis tersebut, kualitas pelayanan publik dari instansi perpajakan memiliki peranan yang sangat determinan. Pelayanan publik tidak lagi cukup jika hanya mengandalkan pendekatan administratif konvensional, melainkan harus diwujudkan melalui agenda modernisasi sistem administrasi perpajakan. Penerapan sistem administrasi yang modern, apabila dikombinasikan dengan program peningkatan pengetahuan perpajakan dan penegakan sanksi yang tegas, secara empiris terbukti memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Novita et al., 2024). Di samping itu, pelayanan publik juga harus difokuskan pada upaya edukasi yang berkelanjutan. Edukasi perpajakan bagi UMKM harus mampu menumbuhkan kesadaran kolektif bahwa kepatuhan pajak bukan sekadar kewajiban hukum, melainkan sebuah instrumen pengaman yang menjamin keberlanjutan dan legalitas usaha mereka dalam jangka panjang (Septiani et al., 2024).

Sejalan dengan penelitian (Prayogi et al., 2025) pelayanan publik saat ini sangat bergantung pada keberhasilan proses digitalisasi perpajakan. Implementasi pelaporan berbasis teknologi digital telah terbukti secara signifikan mampu meningkatkan efisiensi waktu, transparansi, serta memberikan dampak positif terhadap kinerja UMKM dan kepatuhan wajib pajak. Fasilitas sistem daring memungkinkan pemerintah untuk memantau data profil wajib pajak secara seketika sekaligus memberikan kemudahan akses pelaporan. Optimalisasi data melalui sistem daring ini secara nyata mampu menyederhanakan birokrasi dan memfasilitasi pelaku UMKM untuk menunaikan kewajiban mereka tanpa harus mengorbankan waktu operasional usahanya (Hamida & Wijaya, 2022).

Namun, keberhasilan transformasi digital tersebut belum sepenuhnya merata, sebagaimana tercermin dari fenomena yang terjadi pada UMKM lapak Usaha Buah A3 Putra di Kota Gorontalo. Observasi awal menunjukkan adanya paradoks antara kepemilikan legalitas formal dengan konsistensi kepatuhan. Meskipun pelaku usaha telah memiliki Nomor Induk Berusaha serta Nomor Pokok Wajib Pajak dan pernah menggunakan platform DJP Online, rutinitas pelaporan pajak tersebut terhenti akibat hambatan teknis dan kurangnya pendampingan instansi. Fenomena ini mengindikasikan bahwa infrastruktur digital yang canggih tidak akan menghasilkan kepatuhan yang konsisten apabila tidak didukung oleh kualitas pelayanan publik yang berfokus pada asistensi langsung. Pelaku usaha teridentifikasi lebih mengandalkan informasi perpajakan dari sumber informal yang rentan bias dibandingkan mencari panduan resmi dari otoritas pajak.

Kondisi ketidaksesuaian antara ketersediaan sistem digital dengan realitas kepatuhan di lapangan tersebut menunjukkan adanya persoalan yang perlu dipahami secara lebih mendalam. Oleh karena itu, penelitian kualitatif ini penting dilakukan untuk mengeksplorasi bagaimana peran pelayanan publik perpajakan dalam membentuk pemahaman, pengalaman, dan kepatuhan pelaku UMKM terhadap kewajiban perpajakan mereka. Dengan menjadikan lapak buah segar di Kota Gorontalo sebagai fokus penelitian, kajian ini diarahkan untuk mengungkap berbagai faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, termasuk kualitas pelayanan, akses informasi perpajakan, pemanfaatan layanan digital, serta bentuk pendampingan yang diterima pelaku usaha. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai praktik pelayanan perpajakan di tingkat UMKM dan menjadi masukan bagi pemerintah daerah

maupun otoritas perpajakan dalam merumuskan strategi pelayanan yang lebih efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha kecil.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus untuk memahami secara mendalam peran pelayanan publik perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan pelaku UMKM di Kota Gorontalo. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali pengalaman, persepsi, dan pemahaman pelaku UMKM terkait pelayanan perpajakan, penggunaan layanan digital perpajakan, serta pelaksanaan kewajiban perpajakan dalam konteks kehidupan usaha sehari-hari (John W. Creswell, 2018). Fokus penelitian diarahkan pada pelaku UMKM lapak buah segar, dengan titik awal observasi pada Usaha Buah A3 Putra yang telah memiliki legalitas usaha berupa NPWP dan NIB.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman pelaku UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung praktik administrasi usaha dan penggunaan layanan perpajakan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui dokumen pendukung seperti NPWP, bukti pelaporan pajak, serta peraturan yang berkaitan dengan perpajakan UMKM. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling, yaitu berdasarkan kesesuaian dengan tujuan penelitian dan pengetahuan yang dimiliki mengenai objek yang diteliti (Dr. Agus Salam, 2023)

Tabel 1. Status dan Peran Informan

No	Status Informan	Peran dalam penelitian
1	Pemilik Lapak Buah A3 Putra	Informan utama yang memberikan informasi mengenai kepemilikan NPWP dan NIB, pengalaman pelaporan pajak, penggunaan DJP Online, serta hambatan kepatuhan perpajakan
2	Anggota keluarga yang membantu usaha	Memberikan informasi mengenai pengelolaan administrasi usaha dan pemahaman terhadap kewajiban perpajakan
3	Pedagang UMKM sekitar yang memiliki NPWP dan NIB	Informan pembanding untuk memperoleh perspektif mengenai pengalaman pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak UMKM

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model interaktif (Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, 2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pemilik usaha, anggota keluarga yang membantu pengelolaan usaha, dan pelaku UMKM lain yang berada di sekitar lokasi penelitian. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan melalui perbandingan hasil wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi berupa NPWP, NIB, serta bukti administrasi perpajakan yang dimiliki informan. Dengan demikian, temuan penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang valid mengenai peran pelayanan publik perpajakan dalam

meningkatkan kepatuhan pelaku umkm: studi pada lapak buah A3 putra di kota gorontalo.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pemilik usaha telah memahami pentingnya legalitas usaha sebagai syarat menjalankan usaha secara resmi. Sebagaimana disampaikan oleh informan utama: "Saya sudah mengurus NIB dan NPWP karena menurut saya itu penting untuk usaha. Kalau suatu saat ada bantuan usaha atau urusan administrasi lainnya, dokumen itu pasti dibutuhkan." (Informan 1, 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya kesadaran administratif dari pelaku usaha untuk memenuhi persyaratan legalitas usaha sebagai bagian dari tata kelola usaha yang baik. Hal ini dibuktikan dengan kepemilikan Nomor Induk Berusaha serta Nomor Pokok Wajib Pajak oleh pemilik usaha buah segar tersebut. Kondisi ini merupakan sebuah langkah awal yang sangat positif jika ditinjau dari kacamata administrasi publik. Secara teoritis, pemahaman yang memadai terhadap peraturan perpajakan merupakan fondasi utama yang akan bermuara pada peningkatan kepatuhan wajib pajak (Irham et al., 2023). Kesadaran administratif ini juga menjadi modal berharga bagi UMKM untuk beradaptasi di era regulasi modern saat ini. Kehadiran Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan sejatinya telah memberikan payung hukum yang sangat akomodatif dan meringankan bagi sektor UMKM (Luntungan, 2022). Oleh karena itu, fondasi legalitas yang sudah dimiliki oleh pelaku usaha buah ini harus terus dibina agar mereka dapat sepenuhnya memanfaatkan berbagai fasilitas keringanan pajak yang telah disediakan oleh negara.

Meskipun fondasi legalitas dasar telah terpenuhi, praktik di lapangan menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan perpajakan yang berkelanjutan masih belum tercapai secara optimal. Pemilik usaha buah tersebut menyatakan pernah mencoba melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan pajak dan pernah mengakses sistem DJP Online. Informan utama mengakui bahwa dirinya pernah menggunakan aplikasi DJP Online, namun mengalami kesulitan dalam pengoperasiannya sehingga tidak lagi melakukan pelaporan secara rutin. "Pernah saya coba lapor lewat DJP Online, tapi waktu itu bingung cara masuk dan isi datanya. Karena tidak ada yang membimbing, akhirnya saya tidak lanjut lagi." (Informan 1, 2026). Kutipan tersebut menunjukkan bahwa kendala utama bukan terletak pada ketersediaan sistem digital, melainkan pada keterbatasan pemahaman teknis pengguna dalam mengoperasikan layanan perpajakan digital.

Kegagalan dalam menjaga konsistensi pelaporan ini membuktikan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan yang tidak diiringi dengan peningkatan pengetahuan teknis tidak akan memberikan dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Novita et al., 2024). Digitalisasi sistem pelaporan pajak seharusnya mampu mendongkrak efisiensi waktu dan meningkatkan kinerja UMKM (Prayogi et al., 2025). Kegagalan pelaku usaha dalam memanfaatkan DJP Online secara rutin memperlihatkan adanya ketimpangan yang nyata antara penyediaan infrastruktur teknologi oleh otoritas pajak dengan tingkat kesiapan literasi digital dari penggunanya di lapangan.

Salah satu akar permasalahan yang menyebabkan stagnasi kepatuhan tersebut adalah pola pencarian informasi yang keliru. Pelaku usaha mengaku bahwa pemahaman mereka terkait pajak saat ini masih sangat umum. Sebagian

besar informasi perpajakan diperoleh dari lingkungan sekitar dan media sosial, bukan dari sosialisasi resmi pemerintah. "Kalau soal pajak biasanya saya dengar dari teman-teman pedagang atau lihat informasi di Facebook dan TikTok. Belum pernah ada petugas yang datang menjelaskan secara langsung ke tempat usaha." (Informan 1, 2026).

Temuan ini memperlihatkan bahwa akses terhadap informasi resmi perpajakan masih terbatas sehingga pelaku usaha lebih mengandalkan sumber informasi informal yang belum tentu akurat. Mereka lebih banyak memperoleh informasi perpajakan dari sumber informal seperti obrolan dengan sesama pedagang dan media sosial, bukan dari bimbingan instansi pemerintah yang berwenang. Ketergantungan pada sumber informasi yang tidak tervalidasi ini sangat berisiko karena dapat memicu disinformasi terkait jenis pajak apa saja yang sebenarnya mengikat usaha mereka. Kondisi ini menyoroti betapa mendesaknya peningkatan literasi perpajakan yang bersumber dari otoritas resmi, karena pemahaman pajak yang benar adalah elemen krusial bagi UMKM untuk mencapai tingkat kemandirian finansial yang mapan (Rinaldi & Ramadhani, 2024). Edukasi perpajakan yang tepat sasaran bukan hanya bertujuan untuk memungut penerimaan negara, tetapi juga untuk menanamkan kesadaran bahwa pajak merupakan instrumen penting bagi jaminan keberlanjutan usaha mereka di masa depan (Septiani et al., 2024).

Permasalahan administrasi perpajakan pada UMKM tidak dapat dilepaskan dari persoalan mendasar terkait rendahnya disiplin pembukuan. Untuk dapat menghitung dan melaporkan pajak dengan akurat, pelaku usaha diwajibkan memiliki catatan keuangan yang tertib. Pada kenyataannya, proses administrasi perpajakan seringkali menjadi kendala besar karena pelaku UMKM tidak memiliki kapasitas menyusun laporan keuangan harian. Implementasi program bimbingan penyusunan laporan keuangan menggunakan perangkat lunak praktis seperti Accurate Lite sangat dibutuhkan untuk membantu UMKM memetakan omzet mereka secara akurat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan pelaporan kewajiban perpajakan (Novitasari et al., 2022). Selain masalah pencatatan, minimnya kecakapan teknis dalam menentukan struktur harga juga menjadi hambatan. Banyak pelaku usaha mikro yang tidak memahami cara melakukan perhitungan harga jual produk secara tepat agar dapat mengakomodasi beban pajak tanpa harus mengorbankan margin keuntungan usaha (Wijaya et al., 2022). Tanpa keahlian dasar ini, para pedagang akan selalu melihat pajak sebagai ancaman terhadap kelangsungan hidup bisnis mereka.

Fakta kegagalan adaptasi teknis di atas secara tegas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di bidang perpajakan di Kota Gorontalo belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan riil pelaku UMKM. Administrasi perpajakan masih dipersepsikan sebagai proses satu arah yang menitikberatkan pada kewajiban warga negara, sementara aspek pelayanan publik berupa pendampingan belum hadir secara maksimal. Pelayanan publik yang unggul harus mampu mengoptimalkan data dalam sistem daring tidak hanya untuk fungsi pengawasan, tetapi juga untuk memetakan wajib pajak mana yang membutuhkan asistensi atau bimbingan langsung (Hamida & Wijaya, 2022). Otoritas pajak harus menyadari bahwa pelaku usaha kecil seperti pedagang buah sangat membutuhkan sosialisasi yang bersifat kontekstual dan disampaikan dengan bahasa yang jauh lebih sederhana. Regulasi perpajakan yang rumit harus mampu diterjemahkan menjadi modul literasi perpajakan yang sangat praktis dan berbasis pada

ketentuan terbaru Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (Rachmawati & Ramayanti, 2022).

Sebagai bentuk pemecahan masalah yang dapat langsung diterapkan, Kebutuhan terhadap pendampingan teknis juga ditegaskan oleh informan penelitian. "Kalau ada pelatihan atau pendampingan langsung tentu sangat membantu. Kadang kami mau patuh, tetapi tidak tahu langkah-langkah yang harus dilakukan." (Informan 1, 2026). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan perpajakan tidak hanya bergantung pada kesadaran wajib pajak, tetapi juga pada kualitas pelayanan publik yang mampu memberikan edukasi dan pendampingan secara berkelanjutan.

Temuan tersebut diperkuat oleh informasi dari informan pendukung yang merupakan pelaku UMKM di sekitar lokasi penelitian. Informan menyatakan bahwa rendahnya pemahaman perpajakan juga dialami oleh sebagian besar pedagang lainnya. "Banyak pedagang sebenarnya sudah punya usaha yang berjalan lama, tetapi belum memahami cara pelaporan pajak secara online karena kurang sosialisasi dan pendampingan." (Informan 3, 2026). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kendala pemahaman perpajakan bukan hanya dialami oleh pemilik Lapak Buah A3 Putra, tetapi juga menjadi persoalan umum yang dihadapi pelaku UMKM di lingkungan sekitar. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi dan pendampingan teknis dari instansi terkait menjadi kebutuhan yang mendesak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan UMKM. pelayanan publik harus mengubah metode pendekatannya dari reaktif menjadi proaktif.

Solusi utama yang harus segera direalisasikan adalah pembentukan tim pendampingan lapangan yang ditugaskan untuk mengunjungi titik lokasi usaha secara berkala. Tim ini bertugas memberikan pelatihan teknis tahap demi tahap, mulai dari cara menyusun pembukuan sederhana hingga simulasi pengisian Surat Pemberitahuan pada aplikasi DJP Online. Mengingat para pelaku UMKM sangat aktif mengonsumsi konten media sosial, pemerintah daerah dan instansi perpajakan juga harus merancang kampanye edukasi interaktif melalui platform digital tersebut. Penyajian konten edukasi yang kreatif dan resmi di media sosial akan lebih mudah dicerna oleh para pelaku usaha untuk menangkal disinformasi. Dengan pendekatan hibrida yang menggabungkan bimbingan teknis tatap muka di lapangan dan penyuluhan digital interaktif, hambatan psikologis maupun teknis yang dialami pedagang dapat diselesaikan.

Optimalisasi kepatuhan pajak UMKM merupakan proses panjang yang mensyaratkan kolaborasi erat antara otoritas pelayanan publik dan kesadaran wajib pajak. Lapak buah A3 Putra merepresentasikan potret UMKM yang sedang berada pada fase transisi krusial. Mereka sudah memiliki kemauan awal, namun terhambat oleh kebingungan teknis dan absennya pendampingan instansi yang berwenang. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang berfokus pada kemudahan akses, edukasi yang konsisten, serta bimbingan teknis yang berkelanjutan akan mengubah cara pandang UMKM terhadap institusi pajak. Melalui intervensi pelayanan yang tepat sasaran, administrasi perpajakan tidak akan lagi dianggap sebagai beban formalitas, melainkan akan sepenuhnya terintegrasi sebagai bagian dari indikator tata kelola keuangan bisnis yang profesional dan tangguh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kepatuhan perpajakan pelaku UMKM lapak

buah segar di Kota Gorontalo masih menghadapi berbagai kendala meskipun sebagian pelaku usaha telah memiliki legalitas usaha dan pernah memanfaatkan layanan perpajakan digital. Rendahnya pemahaman teknis mengenai prosedur perpajakan, kurangnya pendampingan dari instansi terkait, serta keterbatasan akses terhadap informasi resmi menyebabkan pelaksanaan kewajiban perpajakan belum berjalan secara konsisten. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik perpajakan belum sepenuhnya menjawab kebutuhan pelaku UMKM, khususnya dalam aspek edukasi, bimbingan teknis, dan pendampingan berkelanjutan. Akibatnya, pelaku usaha lebih banyak memperoleh informasi dari sumber informal yang berpotensi menimbulkan kesalahpahaman terkait kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, diperlukan pelayanan perpajakan yang lebih proaktif, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat melalui penyuluhan, pendampingan lapangan, serta pemanfaatan media digital sebagai sarana edukasi. Upaya tersebut diharapkan dapat membantu pelaku UMKM memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakan secara lebih baik sebagai bagian dari pengelolaan usaha yang profesional.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada satu studi kasus, yaitu Lapak Buah A3 Putra di Kota Gorontalo, dengan jumlah informan yang terbatas sehingga temuan belum dapat menggambarkan kondisi seluruh pelaku UMKM secara umum. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan pentingnya pelayanan publik perpajakan yang responsif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak pelaku UMKM dari berbagai sektor usaha dan wilayah yang berbeda untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efektivitas pelayanan perpajakan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Dr. Agus Salam, M. P. (2023). *METODE PENELITIAN KUALITATIF* (S. p. Nurjannah (ed.)). AZKA PUSTAKA.
- Hamida, Y. A., & Wijaya, S. (2022). Kepatuhan Perpajakan UMKM Dengan Optimalisasi Data Online System (Studi Di Yogyakarta). *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 6(2). <https://doi.org/10.31092/jpi.v6i2.1883>
- Hanasi, R. A., Nurkamiden, D., Nurul Rabiatul Adawiyah, Indah Putri Pakaya, P. S., Latif, A., & Igirisa, N. (2026). *Tarif Ppn 12 %: Tantangan Dan Masalah Dalam Kebijakan Publik di Indonesia*. 240–247.
- Irham, A., Pramukty, R., & Eprianto, I. (2023). Literature Review Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Umkm Dan Penurunan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 2(1). <https://doi.org/10.59188/jcs.v2i1.184>
- John W. Creswell, C. N. P. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. SAGE.
- Luntungan, D. (2022). Perpajakan UMKM di Era Undang-Undang Harmonisasi Perpajakan. *Neraca: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 8(1). <https://doi.org/10.33084/neraca.v8i1.4357>
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, J. S. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE.
- Novita, R. D., Marundha, A., & Khasanah, U. (2024). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Jakarta Timur. *JURNAL*

- ECONOMINA*, 3(2). <https://doi.org/10.55681/economina.v3i2.1197>
- Novitasari, N., Agha, R. Z., Ekowati, L., Nugroho, H., Ichsan, T., Sixpria, N., Fatimah, H., Aminah, & Hafiduddin. (2022). PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN DENGAN ACCURATE LITE UNTUK PENINGKATAN KEPATUHAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN UMKM KABUPATEN BOGOR. *Jurnal Abdi Insani*, 9(4). <https://doi.org/10.29303/abdiinsani.v9i4.787>
- Prayogi, Y. A., Sanusi, R., & Fauziah, D. A. (2025). Digitalisasi Perpajakan, Kinerja UMKM, dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Indonesian Journal of Management Science*, 4(1). <https://doi.org/10.46821/ijms.v4i1.616>
- Rachmawati, N. A., & Ramayanti, R. (2022). LITERASI PERPAJAKAN BAGI WAJIB PAJAK UMKM BERBASIS UNDANG-UNDANG HARMONISASI PERPAJAKAN. *Abdimas Galuh*, 4(1). <https://doi.org/10.25157/ag.v4i1.7082>
- Rinaldi, M., & Ramadhani, M. A. (2024). Peningkatan Literasi Perpajakan dalam Kalangan UMKM: Langkah Menuju Kemandirian Finansial. *Eastasouth Journal of Effective Community Services*, 2(03). <https://doi.org/10.58812/ejecs.v2i03.240>
- Septiani, D., Ferdiansyah, F., & Sunarto, S. (2024). Edukasi Perpajakan Bagi UMKM: Meningkatkan Kesadaran Pajak Demi Keberlanjutan Usaha. *Jurnal Pengabdian West Science*, 3(11). <https://doi.org/10.58812/jpws.v3i11.1715>
- Wijaya, H., Sari, D. P., & Darsono, F. L. (2022). Pelatihan Perhitungan Harga Jual Produk dan Aspek Perpajakan UMKM bagi Cleaning Service. *ABDINE: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1). <https://doi.org/10.52072/abdine.v2i1.270>