
Digitalisasi dan Pelayanan sebagai Penggerak Kepatuhan Pajak UMKM: Bukti Empiris dari Kota Surakarta**Digitalization and Service as Drivers of MSME Tax Compliance: Empirical Evidence from Surakarta City****Adinda Sefryna Lestari¹, Yenni Khristiana², Budhi Sumboro³**Email : sefrynalestari@gmail.com^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dharma AUB Surakarta³Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dharma AUB Surakarta**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh sanksi pajak, tarif pajak, pelayanan pajak, dan digitalisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Surakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Sampel ditentukan melalui purposive sampling terhadap 89 pelaku UMKM yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak. Data primer diperoleh menggunakan kuesioner berskala Likert dan dianalisis dengan regresi linier berganda setelah melalui pengujian validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ($B = 0,434$; $p = 0,014$), demikian pula digitalisasi sistem perpajakan ($B = 0,591$; $p = 0,002$). Sebaliknya, sanksi pajak ($p = 0,169$) dan tarif pajak ($p = 0,363$) tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, keempat variabel berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ($F = 33,944$; $p < 0,001$), dengan Adjusted R^2 sebesar 0,600. Temuan menegaskan bahwa peningkatan kepatuhan UMKM lebih kuat terkait dengan dukungan administratif berupa pelayanan yang berkualitas dan sistem digital yang mudah digunakan daripada semata-mata pendekatan koersif atau perubahan beban tarif. Implikasi praktisnya adalah perlunya pelayanan yang responsif, pendampingan digital, serta desain sistem perpajakan yang ramah bagi UMKM.

Kata kunci: digitalisasi perpajakan; kepatuhan wajib pajak; pelayanan pajak; sanksi pajak; tarif pajak; UMKM

ABSTRACT

This study examines the effects of tax sanctions, tax rates, tax services, and tax-system digitalization on the compliance of micro, small, and medium enterprise (MSME) taxpayers in Surakarta. A quantitative survey design was employed. Using purposive sampling, the study involved 89 MSME taxpayers who held a taxpayer identification number. Primary data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression after validity, reliability, and classical-assumption testing. Tax services had a positive and significant effect on taxpayer compliance ($B = 0.434$; $p = 0.014$), as did tax-system digitalization ($B = 0.591$; $p = 0.002$). In contrast, tax sanctions ($p = 0.169$) and tax rates ($p = 0.363$) had no statistically significant effect. Jointly, the four predictors significantly explained taxpayer compliance ($F = 33.944$; $p < 0.001$), with an adjusted R^2 of 0.600. The findings indicate that MSME tax compliance is more strongly associated with administrative support, particularly high-quality services and accessible digital systems, than with coercive measures or tax-rate considerations alone. Tax authorities should therefore strengthen responsive services, digital assistance, and user-friendly tax administration for MSMEs.

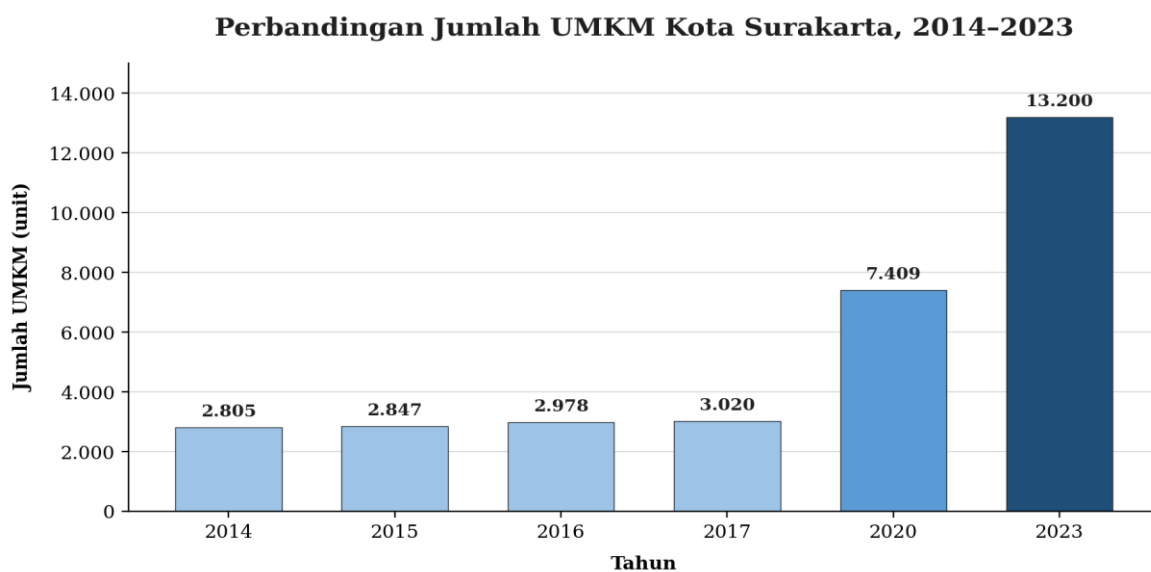
Keywords: MSMEs; tax compliance; tax digitalization; tax rates; tax sanctions; tax services

PENDAHULUAN

Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) memiliki posisi strategis dalam perekonomian Indonesia melalui penciptaan kesempatan kerja, pembentukan pendapatan rumah tangga, penguatan rantai pasok lokal, dan pemerataan kegiatan ekonomi. Posisi tersebut menjadikan UMKM tidak hanya penting bagi pembangunan, tetapi juga potensial dalam

perluasan basis perpajakan. Namun, besarnya aktivitas ekonomi UMKM belum selalu diikuti oleh partisipasi perpajakan yang sepadan. Peningkatan penerimaan dari sektor ini karena itu tidak cukup bertumpu pada perluasan pendaftaran wajib pajak, tetapi juga memerlukan kebijakan yang menurunkan biaya kepatuhan, memperkuat pemahaman, dan membangun kemauan untuk patuh secara sukarela.

Hal tersebut relevan bagi Kota Surakarta yang memiliki aktivitas UMKM dinamis. Publikasi pemerintah daerah menunjukkan peningkatan jumlah UMKM dari 2.805 unit pada 2014 menjadi 3.020 unit pada 2017. Publikasi berikutnya mencatat 7.409 unit pada 2020 dan sekitar 13.200 unit pada 2023 (Pemerintah Kota Surakarta, 2023; Kadin Indonesia, 2024). Perbedaan angka antarpublikasi perlu dibaca secara hati-hati karena dapat mencerminkan perubahan definisi, cakupan pendataan, dan pemutakhiran basis data. Meskipun demikian, kecenderungan tersebut memperlihatkan semakin luasnya aktivitas ekonomi berbasis UMKM dan menguatkan relevansi pembahasan kepatuhan perpajakan di Surakarta.



Catatan: Angka berasal dari publikasi dengan cakupan dan pemutakhiran basis data yang dapat berbeda.

Gambar 1. Perkembangan jumlah UMKM Kota Surakarta berdasarkan data yang dipublikasikan, 2014–2023

Sumber: Pemerintah Kota Surakarta (2023) dan Kadin Indonesia (2024).

Data administrasi perpajakan memberikan konteks tambahan. KPP Pratama Surakarta mencatat 240.133 wajib pajak terdaftar pada 2026, termasuk 4.773 wajib pajak yang diklasifikasikan sebagai UMKM (Direktorat Jenderal Pajak, 2026). Angka tersebut tidak dapat diperlakukan sebagai ukuran kepatuhan atau langsung dibandingkan dengan data UMKM pemerintah daerah karena perbedaan definisi, periode, dan cakupan administrasi. Namun,

ketidaksamaan basis data tersebut mengisyaratkan pentingnya integrasi pendataan, edukasi, pelayanan, dan pendampingan agar partisipasi UMKM dalam sistem perpajakan formal semakin kuat.

Urgensi penelitian juga meningkat seiring penyesuaian kebijakan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2026 yang mengubah Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2022. Kebijakan tersebut tetap mempertahankan tarif PPh Final UMKM sebesar 0,5% bagi wajib pajak yang memenuhi persyaratan dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp4,8 miliar dalam satu tahun pajak, sekaligus menata kembali subjek yang dapat memanfaatkan fasilitas tersebut. Arah kebijakan ini menunjukkan bahwa keringanan tarif perlu disertai proses formalisasi dan kesiapan administrasi agar UMKM yang berkembang dapat bertransisi menuju sistem perpajakan umum. Keberhasilannya bergantung pada kemampuan wajib pajak memahami regulasi, menyelenggarakan administrasi usaha, dan memanfaatkan layanan perpajakan digital.

Kepatuhan pajak UMKM merupakan perilaku multidimensional. Dari sisi penegakan, sanksi meningkatkan konsekuensi ekonomi atas ketidakpatuhan dan membentuk persepsi mengenai risiko pelanggaran. Dari sisi beban ekonomi, tarif pajak memengaruhi persepsi keterjangkauan dan keadilan. Kualitas pelayanan menentukan kemudahan wajib pajak dalam memperoleh informasi, berkonsultasi, dan menyelesaikan permasalahan, sedangkan digitalisasi memengaruhi efisiensi pendaftaran, penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak. Bagi pelaku UMKM yang umumnya memiliki sumber daya administratif terbatas, kualitas interaksi dengan otoritas serta kemudahan penggunaan sistem digital dapat menjadi faktor penting dalam membentuk perilaku patuh.

Secara teoretis, pengaruh keempat faktor tersebut dapat dijelaskan melalui tiga perspektif yang saling melengkapi. Economic Deterrence Theory menjelaskan bahwa wajib pajak mempertimbangkan probabilitas pemeriksaan dan konsekuensi sanksi ketika memutuskan untuk patuh atau tidak patuh (Becker, 1968; Allingham & Sandmo, 1972). Theory of Planned Behavior menempatkan kepatuhan sebagai perilaku yang didahului oleh niat, sedangkan niat dibentuk oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi kendali perilaku (Ajzen, 1991). Dalam kerangka ini, persepsi terhadap kewajiban tarif, kejelasan sanksi, dan kualitas pelayanan dapat membentuk sikap serta kemampuan yang dipersepsikan wajib pajak. Technology Acceptance Model selanjutnya menjelaskan bahwa penerimaan sistem perpajakan digital dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi (Davis, 1989).

Temuan empiris sebelumnya belum konsisten. Hantono dan Sianturi (2022) menemukan bahwa sanksi pajak dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Leo dan Alimuddin (2023) menekankan peran digitalisasi pembayaran dan tarif pajak, sedangkan Widodo dan Muniroh (2021) menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan UMKM. Besaran dan signifikansi pengaruh masing-masing faktor dapat berbeda menurut karakteristik wajib pajak, kapasitas administratif, literasi digital, kondisi ekonomi, dan wilayah penelitian. Ketidakkonsistenan tersebut membentuk celah empiris untuk menguji sanksi, tarif, pelayanan, dan digitalisasi perpajakan secara bersamaan dalam konteks UMKM di Surakarta.

Penelitian ini memberikan tiga kontribusi. Pertama, penelitian mengintegrasikan *Theory of Planned Behavior*, *Economic Deterrence Theory*, dan *Technology Acceptance Model* untuk menjelaskan kepatuhan pajak sebagai hasil interaksi faktor koersif, ekonomi, administratif, dan teknologi. Kedua, penelitian membandingkan kekuatan relatif empat determinan kepatuhan dalam satu model empiris. Ketiga, penelitian menyediakan bukti kontekstual mengenai kepatuhan wajib pajak UMKM di Surakarta sebagai wilayah dengan perkembangan aktivitas UMKM dan pemanfaatan teknologi digital yang meningkat. Hasil penelitian diharapkan dapat mendukung perumusan strategi pelayanan, edukasi, pendampingan digital, dan penegakan kepatuhan yang lebih sesuai dengan karakteristik UMKM.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh sanksi pajak, tarif pajak, pelayanan pajak, dan digitalisasi sistem perpajakan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Surakarta.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Landasan Teoretis

Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa perilaku dipengaruhi oleh niat, sedangkan niat dibentuk oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kendali perilaku (Ajzen, 1991). Dalam konteks perpajakan, pelayanan yang jelas dan sistem yang mudah digunakan dapat meningkatkan persepsi kendali wajib pajak. Persepsi terhadap kewajaran tarif dan konsekuensi sanksi juga dapat membentuk sikap terhadap kepatuhan.

Economic Deterrence Theory memandang wajib pajak sebagai individu rasional yang membandingkan manfaat ketidakpatuhan dengan peluang pemeriksaan dan besarnya sanksi (Becker, 1968; Allingham & Sandmo, 1972). Berdasarkan teori ini, sanksi yang jelas,

konsisten, dan kredibel seharusnya meningkatkan biaya yang dipersepsikan dari ketidakpatuhan.

Technology Acceptance Model (TAM) menerangkan bahwa penerimaan teknologi terutama dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan (Davis, 1989). Pada administrasi pajak, layanan digital dapat memperpendek proses, menurunkan biaya transaksi, dan meningkatkan ketepatan pelaporan. Akan tetapi, manfaat tersebut bergantung pada literasi digital, keandalan sistem, dan ketersediaan bantuan teknis (Tambun et al., 2020).

Pengembangan Hipotesis

Sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak

Sanksi merupakan instrumen untuk mencegah pelanggaran melalui peningkatan risiko dan biaya ketidakpatuhan. Ketika wajib pajak menilai sanksi diterapkan secara tegas, konsisten, dan adil, kecenderungan untuk memenuhi kewajiban diperkirakan meningkat. Hantono dan Sianturi (2022) juga menunjukkan relevansi sanksi dalam kepatuhan UMKM. Dengan demikian, H1: sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Tarif pajak dan kepatuhan wajib pajak

Tarif menentukan besarnya beban yang ditanggung wajib pajak. Tarif yang sederhana dan dipersepsikan wajar dapat memperbaiki sikap terhadap kewajiban serta mengurangi insentif untuk menghindar. Namun, respons terhadap tarif juga dipengaruhi kemampuan membayar dan kepercayaan atas penggunaan pajak. Dengan demikian, H2: tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak

Pelayanan yang responsif, informatif, dan mudah diakses mengurangi ketidakpastian serta biaya administratif. Dalam TPB, dukungan tersebut memperkuat persepsi kendali perilaku. Bagi UMKM yang memiliki keterbatasan pengetahuan perpajakan, bantuan petugas dapat memfasilitasi kepatuhan formal dan material. Dengan demikian, H3: pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Digitalisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak

Digitalisasi memungkinkan pendaftaran, pembayaran, dan pelaporan dilakukan dengan lebih cepat dan fleksibel. Sesuai TAM, sistem yang bermanfaat dan mudah digunakan meningkatkan penerimaan teknologi dan memfasilitasi perilaku patuh. Dengan demikian, H4: digitalisasi sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei eksplanatori. Populasi penelitian adalah wajib pajak pelaku UMKM di Surakarta. Sampel dipilih menggunakan purposive sampling dengan kriteria pelaku UMKM yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Berdasarkan kuesioner yang dapat diolah, jumlah observasi penelitian adalah 89 responden.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert. Sanksi pajak dioperasionalkan melalui persepsi atas kejelasan, ketegasan, dan konsekuensi sanksi. Tarif pajak mencerminkan persepsi atas keterjangkauan, kesederhanaan, dan kewajaran tarif. Pelayanan pajak mencakup kejelasan informasi, responsivitas, keramahan, dan dukungan petugas. Digitalisasi sistem perpajakan merepresentasikan kemudahan, kemanfaatan, aksesibilitas, dan efisiensi penggunaan layanan elektronik. Kepatuhan wajib pajak mencakup kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban pendaftaran, penghitungan, pembayaran, dan pelaporan.

Analisis dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan model: $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$, dengan Y sebagai kepatuhan wajib pajak UMKM; X_1 sanksi pajak; X_2 tarif pajak; X_3 pelayanan pajak; dan X_4 digitalisasi sistem perpajakan. Instrumen terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas. Kelayakan model diperiksa melalui uji normalitas residual, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Hipotesis parsial diuji dengan uji t pada $\alpha = 5\%$, sedangkan pengaruh simultan diuji menggunakan uji F. Kemampuan penjelasan model dinilai melalui Adjusted R^2 .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Instrumen

Seluruh item pernyataan memiliki koefisien korelasi item-total lebih besar daripada r tabel 0,196, sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas pada Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki Cronbach's alpha di atas 0,70. Dengan demikian, instrumen memiliki konsistensi internal yang memadai untuk analisis lanjutan.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Batas	Kesimpulan
Sanksi pajak	0,785	0,70	Reliabel
Tarif pajak	0,861	0,70	Reliabel
Pelayanan pajak	0,906	0,70	Reliabel
Digitalisasi sistem perpajakan	0,940	0,70	Reliabel
Kepatuhan wajib pajak UMKM	0,926	0,70	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Uji Asumsi Klasik

Ringkasan pengujian asumsi klasik disajikan pada Tabel 2. Nilai Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,853 dengan $p = 0,461$ menunjukkan residual berdistribusi normal. Nilai tolerance 0,316-0,531 dan VIF 1,882-3,161 menunjukkan tidak terdapat multikolinearitas. Uji Glejser menghasilkan $p > 0,05$ untuk seluruh prediktor, sedangkan nilai Durbin-Watson sebesar 1,852 mendekati 2. Secara keseluruhan, hasil tersebut mendukung penggunaan regresi linier berganda.

Tabel 2. Ringkasan Uji Asumsi Klasik

Pengujian	Indikator	Hasil	Kesimpulan
Normalitas	K-S; p-value	0,853; 0,461	Residual normal
Multikolinearitas	Tolerance	0,316-0,531	Tidak terindikasi
Multikolinearitas	VIF	1,882-3,161	Tidak terindikasi
Heteroskedastisitas	Glejser; p-value	0,132-0,929	Tidak terindikasi
Autokorelasi	Durbin-Watson	1,852	Tidak terindikasi

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Hasil Regresi dan Pengujian Hipotesis

Hasil estimasi menghasilkan persamaan $Y = 5,044 + 0,185X_1 + 0,125X_2 + 0,434X_3 + 0,591X_4 + \varepsilon$. Seluruh koefisien memiliki arah positif, tetapi hanya pelayanan pajak dan digitalisasi sistem perpajakan yang signifikan pada taraf 5%.

Tabel 3. Hasil Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	p-value	Keputusan
Konstanta	5,044	2,858	-	1,765	0,081	-
Sanksi pajak	0,185	0,134	0,128	1,387	0,169	H1 tidak didukung
Tarif pajak	0,125	0,137	0,092	0,915	0,363	H2 tidak didukung
Pelayanan pajak	0,434	0,173	0,288	2,512	0,014	H3 didukung
Digitalisasi perpajakan	0,591	0,182	0,390	3,254	0,002	H4 didukung

Catatan: Variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak UMKM; $\alpha = 5\%$. Sumber: Data primer diolah, 2026.

Tabel 4. Kelayakan dan Daya Jelaskan Model

R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error	F	p-value
0,786	0,618	0,600	4,868	33,944	< 0,001

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Nilai F sebesar 33,944 dengan $p < 0,001$ menunjukkan bahwa model secara simultan signifikan. Adjusted R² sebesar 0,600 berarti 60,0% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh sanksi, tarif, pelayanan, dan digitalisasi perpajakan. Sisanya sebesar 40,0% berkaitan dengan faktor di luar model, seperti pengetahuan pajak, kesadaran, kepercayaan kepada pemerintah, persepsi keadilan, dan kondisi usaha.

Pembahasan

Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan

Sanksi pajak memiliki koefisien positif, tetapi tidak signifikan ($B = 0,185$; $p = 0,169$). Artinya, variasi persepsi sanksi pada responden belum cukup menjelaskan variasi kepatuhan. Temuan ini tidak serta-merta berarti sanksi tidak diperlukan. Dalam Economic Deterrence Theory, efektivitas sanksi bergantung pada kombinasi besarnya hukuman, probabilitas terdeteksi, konsistensi penegakan, dan pengetahuan wajib pajak. Jika pelaku UMKM menilai kemungkinan pemeriksaan rendah atau belum memahami konsekuensi pelanggaran,

keberadaan sanksi formal mungkin tidak langsung diterjemahkan menjadi perilaku patuh. Hasil ini juga menunjukkan bahwa pendekatan penegakan perlu disertai edukasi dan pelayanan, bukan berdiri sendiri.

Pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan

Tarif pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan ($B = 0,125$; $p = 0,363$). Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan responden tidak terutama ditentukan oleh persepsi atas besaran tarif. Salah satu penjelasan yang mungkin adalah bahwa keputusan patuh melibatkan faktor yang lebih luas daripada beban nominal, termasuk pemahaman prosedur, kemampuan administrasi, serta persepsi manfaat dan keadilan. Dengan demikian, penyederhanaan tarif tetap relevan, tetapi tidak otomatis meningkatkan kepatuhan apabila wajib pajak masih menghadapi hambatan informasi dan proses.

Pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan

Pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan ($B = 0,434$; $p = 0,014$). Temuan ini sejalan dengan TPB karena pelayanan yang jelas dan responsif dapat memperkuat *perceived behavioral control*: wajib pajak merasa lebih mampu menjalankan kewajiban ketika informasi, konsultasi, dan bantuan tersedia. Hasil ini mendukung Widodo dan Muniroh (2021) mengenai pentingnya pelayanan dalam kepatuhan UMKM. Bagi pelaku usaha dengan kapasitas administratif terbatas, kualitas pelayanan berfungsi bukan hanya sebagai fasilitas, tetapi juga sebagai mekanisme pembelajaran dan pembentukan kepercayaan terhadap otoritas pajak.

Pengaruh digitalisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan

Digitalisasi menunjukkan pengaruh positif dan signifikan serta koefisien beta standar terbesar ($B = 0,591$; $\beta = 0,390$; $p = 0,002$). Sesuai TAM, kemudahan dan kemanfaatan sistem digital dapat menurunkan biaya waktu, memperluas akses, serta mengurangi kesalahan administratif. Temuan ini konsisten dengan Tambun et al. (2020) bahwa penerimaan teknologi relevan bagi kepatuhan, meskipun dampaknya tetap bergantung pada pemahaman internet. Dominannya digitalisasi mengisyaratkan bahwa desain antarmuka, stabilitas sistem, panduan langkah demi langkah, dan bantuan ketika terjadi kendala merupakan bagian penting dari strategi kepatuhan.

Pengaruh simultan dan makna integratif

Secara bersama-sama, keempat variabel menjelaskan 60,0% variasi kepatuhan. Hasil ini menegaskan bahwa kepatuhan pajak UMKM merupakan keluaran dari kombinasi instrumen penegakan, persepsi beban, dukungan administratif, dan kesiapan teknologi. Akan tetapi,

signifikansi parsial pelayanan dan digitalisasi menunjukkan bahwa faktor yang memudahkan pelaksanaan kewajiban lebih menonjol dalam sampel ini. Strategi kebijakan karena itu perlu menggabungkan penegakan yang kredibel dengan pendekatan layanan: mengurangi friksi, menyediakan pendampingan, dan memastikan sistem digital dapat digunakan oleh pelaku UMKM dengan tingkat literasi yang beragam.

IMPLIKASI PENELITIAN

Implikasi Teoretis

Temuan memperkuat penjelasan TPB dan TAM bahwa kemampuan yang dipersepsikan serta kemudahan teknologi memiliki peran penting dalam membentuk perilaku patuh. Ketidaksignifikanan sanksi dan tarif menunjukkan bahwa penjelasan deterrence dan beban ekonomi perlu ditempatkan bersama faktor administratif dan perilaku. Dengan kata lain, kepatuhan UMKM tidak cukup dijelaskan melalui kalkulasi hukuman dan tarif, tetapi juga melalui pengalaman wajib pajak ketika berinteraksi dengan layanan dan teknologi perpajakan.

Implikasi Praktis

Otoritas pajak perlu memprioritaskan layanan yang cepat, konsisten, dan mudah dipahami; memperluas klinik atau pendampingan digital; serta menyediakan prosedur pemulihan ketika wajib pajak mengalami kendala teknis. Edukasi sanksi tetap diperlukan agar aturan dipahami, tetapi perlu disampaikan secara preventif dan proporsional. Kebijakan tarif sebaiknya disertai komunikasi yang sederhana dan simulasi penghitungan agar manfaat penyederhanaan benar-benar dirasakan oleh UMKM.

KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan pajak dan digitalisasi sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Surakarta, sedangkan sanksi pajak dan tarif pajak tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, keempat variabel berpengaruh signifikan dan menjelaskan 60,0% variasi kepatuhan. Digitalisasi memiliki pengaruh relatif paling kuat berdasarkan koefisien beta standar. Temuan tersebut menempatkan kemudahan proses dan dukungan administratif sebagai titik penting dalam strategi peningkatan kepatuhan UMKM.

Keterbatasan dan Saran

Penelitian menggunakan non-probability sampling dengan 89 responden pada satu wilayah, sehingga generalisasi perlu dilakukan secara hati-hati. Data berbasis persepsi dan dikumpulkan pada satu waktu juga belum dapat memastikan hubungan kausal serta berpotensi mengandung common-method bias. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan sampel yang lebih luas, probability sampling apabila kerangka sampel tersedia, serta mengombinasikan data survei dengan indikator kepatuhan aktual. Variabel pengetahuan perpajakan, kepercayaan kepada pemerintah, moral pajak, persepsi keadilan, literasi digital, dan kondisi usaha dapat ditambahkan. Pengujian mediasi atau moderasi juga diperlukan untuk mengetahui apakah literasi digital memperkuat pengaruh digitalisasi dan apakah kepercayaan memengaruhi efektivitas sanksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1(3-4), 323-338. [https://doi.org/10.1016/0047-2727\(72\)90010-2](https://doi.org/10.1016/0047-2727(72)90010-2)
- Anggraini, R. W. (2021). Tax compliance kendaraan bermotor ditinjau dari Theory of Planned Behavior: Konseptual model. *National Conference on Accounting & Finance*, 3, 92-98. <https://doi.org/10.20885/ncaf.vol3.art8>
- Becker, G. S. (1968). Crime and punishment: An economic approach. *Journal of Political Economy*, 76(2), 169-217. <https://doi.org/10.1086/259394>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Hantono, & Sianturi, R. F. (2022). Pengaruh pengetahuan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak pada UMKM Kota Medan. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 6, 747-758.
- Leo, M., & Alimuddin, I. (2023). Pengaruh digitalisasi pembayaran pajak dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM Kota Baubau. *Jurnal Ekonomi Pembangunan STIE Muhammadiyah Palopo*, 9(2), 520. <https://doi.org/10.35906/jep.v9i2.1793>

-
- Sarwedy, M. W., & Sarsiti. (2021). Pengaruh pemahaman perpajakan, sanksi pajak, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Studi pada wajib pajak usaha mikro, kecil, dan menengah di Surakarta). *Surakarta Accounting Review*, 3(2), 101-110.
- Setyowati, D. A., & Furqon, I. K. (2025). Dinamika kepatuhan pajak terhadap wajib pajak UMKM di Indonesia. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 6(1), 1-8. <https://doi.org/10.29303/jap.v6i1.84>
- Tambun, S., Sitorus, R. R., & Pramudya, T. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model dan digital taxation terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel moderating. *Balance Vocation Accounting Journal*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.31000/bvaj.v4i1.2699>
- Widodo, A., & Muniroh, H. (2021). Pengaruh penurunan tarif PPh, pelayanan pajak, serta sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 16(1), 58-78.
- Wijaya, V. S., & Yanti, L. D. (2023). Pengaruh pengetahuan perpajakan, tarif pajak, mekanisme pembayaran pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *ECo-Buss*, 6(1). <https://doi.org/10.32877/eb.v6i1.611>
- Zulma, G. W. M. (2020). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, administrasi pajak, tarif pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak pada pelaku usaha UMKM di Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 4(2), 288. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v4i2.170>