

**ANALISIS PERSEPSI PELAKU UMKM TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM ADMINISTRASI PERPAJAKAN:  
STUDI KASUS PADA UMKM WALAMA MERCH**

Raihan A. Hanasi<sup>1</sup>, Daniela Syalom Difanny Tulung<sup>2\*</sup>, Mohamad Ilham Jahidji<sup>3</sup>, Sitriyani Gue<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia

**RIWAYAT ARTIKEL**

**Diterima:**  
24-05-2026

**Disetujui:**  
25-05-2026

**Dipublikasi:**  
01-06-2026

**Kata Kunci:**  
*UMKM; Pelayanan Publik;  
Administrasi Perpajakan*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terhadap kualitas pelayanan publik pada administrasi perpajakan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya kendala yang dihadapi pelaku UMKM dalam memahami dan melaksanakan administrasi perpajakan, khususnya dalam penggunaan sistem perpajakan berbasis digital. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah pelaku UMKM Walama Merch yang bergerak di bidang jasa desain grafis dan ilustrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku UMKM telah memiliki pemahaman dasar mengenai kewajiban perpajakan, seperti kepemilikan NPWP, penggunaan DJP Online, dan pelaporan pajak. Namun demikian, pelaku usaha masih mengalami kesulitan dalam memahami laporan keuangan, arus kas, neraca, serta beberapa format administrasi perpajakan yang dianggap cukup rumit. Selain itu, informasi perpajakan lebih banyak diperoleh melalui media sosial dan lingkungan pertemanan dibandingkan dengan sosialisasi langsung dari instansi perpajakan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui edukasi, pendampingan, serta penyederhanaan sistem administrasi perpajakan bagi UMKM.

**PENDAHULUAN**

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu sektor penting dalam pembangunan ekonomi nasional. UMKM tidak hanya berperan dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi, tetapi juga mampu menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, serta mengurangi angka pengangguran. Oleh karena itu, keberadaan UMKM memiliki kontribusi yang signifikan dalam mendukung stabilitas dan pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

Sebagai bagian dari wajib pajak, pelaku UMKM memiliki kewajiban untuk melaksanakan administrasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kewajiban tersebut meliputi kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, hingga penggunaan layanan perpajakan berbasis digital seperti DJP Online. Pemenuhan kewajiban ini menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak di kalangan pelaku usaha.

Pemerintah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perpajakan agar masyarakat, khususnya pelaku UMKM, dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan mudah, cepat, dan efisien. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui digitalisasi layanan perpajakan. Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi

pelaku UMKM, terutama dalam memahami sistem perpajakan berbasis digital serta aspek administrasi yang menyertainya.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keterbatasan pemahaman terhadap administrasi perpajakan dan rendahnya literasi keuangan menjadi faktor yang mempengaruhi kemampuan pelaku UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam memahami dan memanfaatkan layanan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal pada UMKM Walama Merch, diketahui bahwa pelaku usaha telah memiliki NPWP dan pernah menggunakan DJP Online dalam pelaporan pajak. Akan tetapi, masih terdapat kesulitan dalam memahami administrasi perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan laporan keuangan serta penggunaan sistem pelaporan online. Selain itu, informasi perpajakan yang diperoleh pelaku usaha masih terbatas dan lebih banyak berasal dari sumber non-formal.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pelaku UMKM terhadap kualitas pelayanan publik pada administrasi perpajakan, dengan harapan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi riil yang dihadapi pelaku usaha dalam mengakses dan memanfaatkan layanan perpajakan.

## TINJAUAN PUSTAKA

Persepsi merupakan proses individu dalam memahami dan menafsirkan suatu informasi berdasarkan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Dalam konteks pelayanan publik, persepsi masyarakat menjadi salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Robbins & Judge, 2014).

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam bidang perpajakan, pelayanan publik mencakup pemberian informasi, sosialisasi, konsultasi, serta penyediaan layanan berbasis digital (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Administrasi perpajakan merupakan proses yang berkaitan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan, seperti pendaftaran NPWP, pembayaran pajak, pelaporan SPT, serta penggunaan sistem perpajakan digital. Bagi pelaku UMKM, administrasi perpajakan sering kali menjadi tantangan karena keterbatasan pemahaman terhadap laporan keuangan dan sistem administrasi.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam persepsi pelaku UMKM terhadap kualitas pelayanan publik dalam administrasi perpajakan, berdasarkan pengalaman dan kondisi yang dialami secara langsung.

Objek dalam penelitian ini adalah UMKM Walama Merch yang bergerak di bidang jasa desain grafis dan ilustrasi. Pemilihan objek dilakukan secara purposive, dengan pertimbangan bahwa usaha tersebut telah berjalan cukup lama serta telah memiliki pengalaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, termasuk penggunaan layanan perpajakan berbasis digital.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pelaku usaha sebagai informan utama, yang dianggap mengetahui secara langsung proses dan kendala dalam administrasi perpajakan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, dokumen resmi, serta referensi lain yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung kondisi usaha serta praktik administrasi perpajakan yang dilakukan. Wawancara digunakan untuk menggali informasi secara mendalam

mengenai persepsi, pengalaman, dan kendala yang dihadapi pelaku usaha. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil penelitian.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh dapat saling melengkapi dan meningkatkan tingkat kepercayaan hasil penelitian.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti memilih dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif agar mudah dipahami. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan pola dan temuan yang diperoleh selama proses penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku UMKM Walama Merch telah memiliki pemahaman dasar mengenai kewajiban perpajakan. Hal ini terlihat dari kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) serta pengalaman dalam menggunakan layanan DJP Online untuk pelaporan pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa upaya pemerintah dalam mendorong kepatuhan pajak melalui digitalisasi layanan telah mulai menjangkau pelaku UMKM pada tingkat dasar.

Namun demikian, pemahaman tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh kemampuan teknis dalam mengelola administrasi perpajakan. Pelaku usaha masih mengalami kesulitan dalam memahami laporan keuangan, seperti arus kas dan neraca, yang merupakan bagian penting dalam proses pelaporan pajak. Selain itu, penggunaan sistem perpajakan berbasis digital juga masih dianggap cukup membingungkan.

Kondisi ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa tingkat kepatuhan pajak pelaku UMKM tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan sistem administrasi, tetapi juga oleh tingkat pemahaman dan literasi perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak (Sari et al., 2025; Tiara & Eryana, 2025; Hanania & Setijawan, 2026). Dalam perspektif teori pelayanan publik, kualitas layanan tidak hanya diukur dari kemudahan akses, tetapi juga dari kemampuan layanan tersebut untuk dipahami dan digunakan oleh masyarakat secara efektif (Dwiyanto, 2021; Abrar et al., 2025).

Lebih lanjut, informasi mengenai perpajakan dalam penelitian ini lebih banyak diperoleh melalui media sosial dan lingkungan pertemanan dibandingkan dengan sosialisasi langsung dari instansi perpajakan. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi edukasi dalam pelayanan publik perpajakan masih belum berjalan secara optimal. Padahal, menurut konsep pelayanan publik, penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami merupakan bagian penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah (Dwiyanto, 2021).

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik dalam administrasi perpajakan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek edukasi dan pendampingan kepada pelaku UMKM. Pelayanan yang efektif tidak hanya berorientasi pada penyediaan sistem, tetapi juga pada kemampuan pemerintah dalam menjembatani keterbatasan pengetahuan dan kapasitas administratif pelaku usaha. Oleh karena itu, pendekatan pelayanan yang lebih sederhana, komunikatif, dan adaptif terhadap kebutuhan UMKM menjadi sangat penting dalam meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaku UMKM Walama Merch memiliki persepsi yang cukup baik terhadap kualitas pelayanan publik pada administrasi perpajakan. Pelaku usaha telah memahami kewajiban perpajakan, memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), serta telah memanfaatkan layanan perpajakan berbasis digital seperti DJP Online dalam proses pelaporan pajak.

Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala dalam administrasi perpajakan, terutama dalam memahami laporan keuangan seperti arus kas dan neraca, serta dalam penggunaan sistem pelaporan pajak berbasis online. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan perpajakan telah tersedia dan dapat diakses, tingkat pemahaman teknis pelaku UMKM masih terbatas.

Dengan demikian, kualitas pelayanan publik dalam administrasi perpajakan masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam aspek penyampaian informasi, edukasi, dan pendampingan. Upaya peningkatan tersebut perlu dilakukan secara lebih intensif, berkelanjutan, dan mudah dipahami oleh pelaku UMKM, tidak hanya melalui kegiatan formal seperti seminar, tetapi juga melalui pemanfaatan media sosial dan platform digital.

Selain itu, instansi perpajakan perlu menyediakan program pendampingan yang lebih spesifik, terutama dalam membantu pelaku UMKM memahami penyusunan laporan keuangan sederhana serta tata cara pelaporan pajak melalui sistem online. Penyederhanaan sistem administrasi perpajakan berbasis digital juga menjadi hal yang penting, agar layanan yang tersedia lebih interaktif, ramah pengguna, dan mudah dioperasikan.

Di sisi lain, pemerintah daerah diharapkan dapat berperan aktif dalam meningkatkan literasi perpajakan melalui penyediaan layanan konsultasi perpajakan bagi UMKM di tingkat lokal. Upaya ini juga perlu didukung melalui kerja sama antara pemerintah, perguruan tinggi, komunitas UMKM, dan relawan pajak agar program edukasi perpajakan dapat berjalan secara lebih efektif dan berkelanjutan.

## REFERENSI

- AbRAR, A. J., Suhud, U., & Berutu, M. B. (2025). Evaluasi User Interface, Efficiency, dan Accessibility dalam Meningkatkan Usability dan User Satisfaction Aplikasi M-Paspor. *PENG: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(1), 95-117. <https://doi.org/10.62710/ngxza564>
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. UGM Press.
- Hanania, R. I., & Setijawan, I. (2026). Pengaruh Pemahaman Pajak, Kebijakan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang dengan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi. *Surplus: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 574–591. <https://doi.org/10.71456/sur.v4i2.1737>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2014). *Organizational Behavior*. Pearson Education.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25>
- Sari, D. P., Kerihi, A. S. Y., & Dethan, M. A. (2025). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Dan Literasi Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi: Studi Pada UMKM di Kota Kupang. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 5(3), 34–50. <https://doi.org/10.55606/jimek.v5i3.7782>
- Tiara, S., & Eryana, E. (2025). Pengaruh Literasi Pajak, Kesadaran Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Bengkalis. *CENDEKIA: Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah*, 2(10), 1960-1969. <https://doi.org/10.62335/cendekia.v2i10.1903>