



The Impact of Tax Knowledge on the Compliance Rates of MSME Café Taxpayers in Tondano

Abigail Eunike^{1*}, Treesje Runtu², Christian Datu³
Universitas Sam Ratulangi

Corresponding Author: Abigail Eunike bigailkoraag2004@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Tax Knowledge, Taxpayer Compliance, Café MSMEs

Received : 16, March

Revised : 18, May

Accepted: 20, July

©2026 Eunike, Runtu, Datu: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

This study uses a qualitative research method with a descriptive analysis approach. The research data were obtained through questionnaires, interviews, and documentation involving owners or persons in charge of MSME cafés in Tondano. The sampling technique used was non-probability sampling with purposive sampling, involving 10 MSME cafés that possess a Taxpayer Identification Number (NPWP). The data analysis technique was carried out through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that the tax knowledge of MSME café taxpayers in Tondano is generally in the fairly good category, particularly in understanding the functions of taxes and basic tax obligations, both central and regional taxes. However, there are still limitations in understanding technical aspects of taxation, such as the selfassessment system and the use of digital tax services.

Dampak Pengetahuan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Cafe di Tondano

Abigail Eunike^{1*}, Treesje Runtu², Christian Datu³

Universitas Sam Ratulangi

Corresponding Author: Nama penulis bigailkoraag2004@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Pengetahuan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, UMKM Kafe

Received : 16, Maret

Revised : 18, Mei

Accepted: 20, Juli

©2026 Eunike, Runtu, Datu: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRAK

Studi ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner, wawancara, dan dokumentasi yang melibatkan pemilik atau orang yang bertanggung jawab atas kafe MSME di Tondano. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah pengambilan sampel non-probabilitas dengan pengambilan sampel yang bertujuan, melibatkan 10 kafe MSME yang memiliki Nomor Identifikasi Wajib Pajak (NPWP). Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan pengurangan data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Hasil studi menunjukkan bahwa pengetahuan pajak pembayar pajak MSME di kafe di Tondano umumnya cukup baik, terutama dalam memahami fungsi pajak dan kewajiban pajak dasar, baik pajak pusat maupun regional. Namun, masih ada keterbatasan dalam memahami aspek teknis perpajakan, seperti sistem penilaian mandiri dan penggunaan layanan pajak digital.

PENDAHULUAN

Kondisi finansial sebuah negara sangat dipengaruhi oleh mekanisme penarikan pajak yang dilakukan. Pertumbuhan ekonomi yang positif berbanding lurus dengan kemampuan pemerintah dalam mendanai proyek infrastruktur serta agenda pembangunan yang menyokong pendapatan negara. Sebagai pilar pendapatan yang krusial, pajak berfungsi sebagai katalisator kemajuan bangsa serta penyeimbang antara dinamika dunia usaha dengan fungsi birokrasi. Dengan demikian, keberhasilan pembangunan di pusat maupun daerah sangat bergantung pada sinergi antara kebijakan otoritas fiskal dan disiplin masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan hasil penelitian lainnya, tingkat ketidakpatuhan dalam pembayaran pajak justru lebih sering ditemukan pada pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dibandingkan dengan wajib pajak dari kalangan karyawan maupun perusahaan besar (Angeles, 2021)". Fleksibilitas dalam mengkalkulasi beban pajak sering kali dimiliki oleh entitas usaha mikro, yang secara langsung memengaruhi tingkat ketaatan mereka.

Sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peranan krusial bagi stabilitas ekonomi Indonesia melalui penyediaan lapangan kerja, peningkatan kesejahteraan rakyat, dan penguatan fondasi ekonomi negara. Sebagai pilar utama di daerah, UMKM menunjukkan ketahanan terhadap gejolak ekonomi sekaligus mendorong distribusi pembangunan yang lebih adil. Keragaman sektor ini, mulai dari perdagangan hingga industri kreatif seperti tren kafe di Tondano, juga menyumbang devisa penting lewat setoran pajak. Meskipun kepatuhan fiskal mereka vital untuk memperluas basis pajak nasional, mayoritas pengusaha kecil masih terhambat oleh minimnya literasi perpajakan. Ketidaktahuan mengenai ambang batas penghasilan kena pajak, kategori pajak yang berlaku, serta tata cara administrasi pelaporan sering kali memicu rendahnya ketaatan wajib pajak di sektor ini.

Batasan dan klasifikasi UMKM di Indonesia telah diatur dalam "Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, kemudian diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi serta Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Berdasarkan ketentuan tersebut, pengelompokan UMKM kini didasarkan pada modal usaha dan hasil penjualan tahunan. Usaha mikro memiliki modal usaha paling banyak Rp1.000.000.000 (tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha) dengan hasil penjualan tahunan paling banyak Rp2.000.000.000. Usaha kecil memiliki modal usaha lebih dari Rp1.000.000.000 sampai dengan Rp5.000.000.000, dengan hasil penjualan tahunan lebih dari Rp2.000.000.000 sampai dengan Rp15.000.000.000. Sedangkan usaha menengah memiliki modal usaha lebih dari Rp5.000.000.000 sampai dengan Rp10.000.000.000, dengan hasil penjualan tahunan lebih dari Rp15.000.000.000 sampai dengan Rp50.000.000.000". Berdasarkan kriteria tersebut, sebagian besar UMKM kafe di Tondano termasuk dalam kategori usaha mikro dan kecil karena memiliki modal terbatas, omzet relatif rendah, serta skala usaha yang masih berkembang.

Pemahaman mengenai batasan dan klasifikasi UMKM menjadi penting dalam penelitian ini karena berhubungan langsung dengan kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Dengan mengetahui posisi mereka dalam kategori UMKM, pelaku usaha dapat lebih memahami aturan pajak yang relevan, seperti tarif pajak final sebesar 0,5 % sesuai “Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018, serta dapat menyesuaikan kewajiban administrasi perpajakan secara tepat. Selain pajak penghasilan (PPh), pelaku UMKM kafe juga memiliki kewajiban perpajakan daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (UU HKPD). Dalam Pasal 56 ayat (1) UU HKPD dijelaskan bahwa pajak restoran merupakan salah satu jenis pajak daerah kabupaten/kota yang dikenakan atas pelayanan yang disediakan oleh restoran, rumah makan, kafe, dan usaha sejenis. Sementara itu, Pasal 58 menegaskan bahwa wajib pajak restoran adalah orang pribadi atau badan yang mengusahakan restoran, termasuk kafe, dengan tarif pajak paling tinggi 10% dari jumlah pembayaran yang dilakukan konsumen”.

Pemerintah Indonesia secara konsisten berupaya mempermudah tata cara perpajakan, terutama bagi segmen UMKM. Implementasi Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) menjadi tonggak transformasi untuk menyempurnakan kekurangan pada regulasi terdahulu.

Menurut (Nurhidayah, 2021) rendahnya tingkat kepatuhan pelaku UMKM dalam membayar pajak dilatarbelakangi oleh dua alasan. Pertama, kurangnya pemahaman terkait pentingnya pajak bagi kesejahteraan umum, kebanyakan dari mereka menganggap bahwa membayar pajak kepada pemerintah suatu kerugian. Padahal ada banyak keuntungan jika pelaku UMKM membayar pajak diantaranya yaitu dapat mempermudah dalam pembangunan usaha karena NPWP selalu dibutuhkan dalam persyaratan administrasi, serta dapat meningkatkan kredibilitas usaha. Kedua, ketidakpahaman pelaku UMKM dalam menghitung, membayar dan melaporkan pajak, padahal pemerintah sudah memberikan kemudahan dengan menyediakan fasilitas membayar pajak melalui online.

Tabel 1. Daftar Wajib Pajak Cafe di Tondano

No	Nama Wajib Pajak	Kelurahan	Kecamatan
1	RK. Teras	Roong	Tondano Barat
2	One Million	Rerewokan	Tondano Barat
3	Rumah Tua	Watulambot	Tondano Barat
4	Janji Jiwa	Liningaan	Tondano Timur
5	Yeyen Coffee	Wawalintouan	Tondano Barat
6	Ma'nda Café	Peleloan	Tondano Selatan
7	A'Laise	Peleloan	Tondano Selatan
8	By Kezz	Liningaan	Tondano Timur
9	King's Cup Coffee House	Rerewokan	Tondano Barat

10	Ano's Café	Tounsaru	Tondano Selatan
11	Demonte Café	Wawalintouan	Tondano Barat
12	Ponkan's	Liningaan	Tondano Timur
13	Esspecto	Rinegetan	Tondano Barat

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Kab. Minahasa Tahun 2025

Mengacu pada statistik Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Minahasa tahun 2025, terdapat tiga belas entitas bisnis kafe atau kedai kopi yang telah terregistrasi sebagai Wajib Pajak di kawasan Tondano Barat, Timur, serta Selatan. Eksistensi para pelaku usaha ini menjadi indikator pesatnya ekspansi sektor UMKM kuliner di wilayah tersebut. Selain itu, fenomena ini menggambarkan adanya peluang besar bagi peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) melalui instrumen pajak, asalkan para pengusaha tersebut memiliki kedisiplinan yang tinggi dalam memenuhi kewajiban fiskalnya.

Statistik tersebut menunjukkan bahwa dinamika ekonomi UMKM di Tondano, terutama pada industri kafe, berjalan sangat produktif. Kendati demikian, seiring dengan bertambahnya jumlah unit usaha, persoalan kedisiplinan dalam memenuhi regulasi fiskal tetap menjadi hambatan yang nyata.

Tabel 2. Daftar Wajib Pajak Cafe yang Tidak Membayar Pajak PBJT

No	Nama Kafe	Kelurahan	Kecamatan
1	Double D	Kembuan	Tondano Utara
2	Kland Coffee	Taler	Tondano Timur
3	Exceed Cafe	Wewelen	Tondano Barat
4	Bene Coffee	Luaan	Tondano Utara
5	SX Cuts & Cups	Wewelen	Tondano Barat
6	Dimples	Kendis	Tondano Timur
7	Karati Lakeside Cafe	Tounsaru	Tondano Selatan
8	Roxx Area	Tataaran Patar	Tondano Selatan
9	Warong Ribs	Tounkuramber	Tondano Barat
10	Castle	Watulambot	Tondano Barat

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Kab. Minahasa Tahun 2025

Fakta di lapangan mengungkapkan adanya disparitas perilaku dalam pemenuhan kewajiban fiskal. Sebagian pengelola kafe menunjukkan integritas dengan menyetorkan pajak secara berkala dan tepat waktu. Di sisi lain, masih ditemukan sejumlah pelaku usaha yang belum proaktif dalam menunaikan kewajiban mereka, yang pada akhirnya memicu hambatan bagi kredibilitas usaha tersebut maupun bagi upaya pemerintah daerah dalam memaksimalkan pendapatan asli daerah.

Literasi perpajakan menjadi variabel krusial yang menentukan derajat ketaatan Wajib Pajak di sektor UMKM. Rendahnya tingkat kepatuhan sering kali berakar dari kurangnya pemahaman mengenai mekanisme sistem fiskal, klasifikasi pajak yang berlaku, tata cara administrasi, hingga konsekuensi hukum atau sanksi yang membayangi. Terkait fenomena bisnis kafe di Tondano, diperlukan sebuah analisis mendalam untuk mengukur seberapa besar pengaruh tingkat pemahaman perpajakan para pemilik usaha terhadap konsistensi mereka dalam memenuhi tanggung jawab fiskalnya.

Rendahnya kedisiplinan pajak di sektor usaha kecil membawa dampak buruk bagi stabilitas ekonomi masyarakat. Pola kepatuhan pemilik UMKM umumnya dipengaruhi oleh faktor-faktor individual yang mencakup tiga masalah utama: besarnya kesempatan untuk tidak patuh, minimnya edukasi mengenai aturan pajak, serta cara pandang dalam berbisnis yang lebih fokus pada keuntungan personal daripada tanggung jawab kenegaraan. Berdasarkan dari permasalahan yang disampaikan diatas maka dilakukan penelitian dengan judul “Dampak Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kafe Di Tondano”.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Akuntansi

Kieso, Weygandt, dan Waefield (2022:3) menyatakan bahwa Akuntansi adalah proses yang melibatkan identifikasi, pengukuran, dan komunikasi informasi keuangan tentang suatu entitas ekonomi kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Mereka juga membagi akuntansi menjadi dua kategori utama, yaitu akuntansi keuangan dan akuntansi manajemen.

Pajak

Sementara itu, “Rochmat Soemitro dalam (Mardiasmo. 2023:3) menyatakan bahwa pajak didefinisikan sebagai kontribusi yang diberikan oleh masyarakat kepada kas negara, yang didasarkan pada peraturan undang-undang dan bersifat dapat dipaksakan. Pajak ini tidak memberikan balasan langsung kepada pembayar pajak dan digunakan untuk mebiayai kebutuhan pengeluaran publik”.

Fungsi Pajak

Mardiasmo (2023:4) menyatakan bahwa pajak memiliki empat fungsi utama yaitu:

1. Fungsi Anggaran (Budgetair)
Pajak berperan sebagai salah satu sumber pendapatan negara yang digunakan untuk mendanai berbagai pengeluaran pemerintah.
2. Fungsi Pengaturan (regulerend)
Pajak berfungsi sebagai instrumen untuk mengimplementasikan kebijakan pemerintah, baik di bidang sosial maupun ekonomi. Misalnya, pengenaan pajak tinggi pada minuman beralkohol untuk mengurangi tingkat konsumsinya atau pengenaan pajak tinggi pada barang mewah untuk menekan perilaku konsumtif.

3. Fungsi Stabilitas

Pajak memungkinkan pemerintah memiliki dana yang cukup untuk menjalankan kebijakan dalam menjaga stabilitas harga, sehingga inflasi dapat dikontrol. Hal ini dapat dilakukan melalui pengelolaan peredaran uang, pemungutan pajak, serta pengelolaan dana pajak yang efektif dan efisien.

4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang dipungut negara digunakan untuk kepentingan umum, termasuk mendukung pembangunan. Hal ini membuka peluang kerja baru yang pada akhirnya membantu meningkatkan pendapatan masyarakat”.

Sistem Pemungutan Pajak

Siti Resmi (2019:28) menyatakan bahwa terdapat tiga sistem pemungutan pajak yang dapat diterapkan, yaitu:

1. Official Assessment System

Sistem pemungutan pajak ini memberi kewenangan aparat perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparat perpajakan.

2. Self Assessment System

Sistem pemungutan pajak ini memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, mempunyai kejujuran yang tinggi, dan menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk:

- Menghitung sendiri pajak yang terutang.
- Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang.
- Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang.
- Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang.
- Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

Jadi, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak sebagian besar tergantung pada Wajib Pajak sendiri (peranan dominan ada pada Wajib Pajak).

3. Withholding System

Sistem pemungutan pajak ini memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyeter, dan mempertanggungjawabkan melalui saran perpajakan yang atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung yang ditunjuk. Peranan dominan ada pada pihak ketiga”.

Kepatuhan Wajib Pajak

Palil dkk. dalam Obaid (2021:53) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai tindakan menyampaikan laporan pajak, mengungkapkan seluruh penghasilan kena pajak, serta membayar jumlah pajak yang sesuai dalam periode waktu tertentu tanpa adanya tekanan dari petugas pajak. Merujuk pada berbagai definisi tersebut, penelitian ini mengartikan kepatuhan pajak sebagai kesediaan wajib pajak untuk melaporkan penghasilannya secara jujur dan akurat, menghitung potongan atau pengurangan sesuai ketentuan, serta membayar pajak tepat waktu berdasarkan aturan yang berlaku.

Ketidakpatuhan Wajib Pajak

Menurut “(Mohamed dan Deris, 2018) Ketidakpatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai kegagalan wajib pajak untuk menyetorkan pajak dalam jumlah yang tepat, adanya kontradiksi dalam undang-undang perpajakan atau prosedur administrasi perpajakan. Ketidakpatuhan pajak terdiri dari dua unsur yaitu penghindaran pajak dan penggelapan pajak. Penghindaran pajak adalah kegiatan yang sah untuk meminimalkan utang pajak, dan penggelapan pajak adalah kegiatan yang melanggar hukum seperti penipuan atau manipulasi utang pajak”.

Pajak Daerah

Berdasarkan UU HKPD (UU No. 1 Tahun 2022), Pajak Daerah didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan sebagai subjek hukum. Kontribusi ini bersifat memaksa karena ditetapkan berdasarkan undang-undang dengan karakteristik utama berupa tidak adanya imbalan atau kontraprestasi yang diterima secara langsung oleh WP.

Retribusi Daerah

Sesuai UU No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, retribusi daerah merupakan pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan pribadi atau badan.

Definisi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) didefinisikan sebagai kegiatan usaha produktif yang dimiliki oleh perorangan dan/atau badan usaha perseorangan yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana telah diatur dalam undang-undang tersebut.

UMKM dan Kepatuhan Pajak

Merujuk pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) diartikan sebagai unit bisnis produktif yang dikelola oleh individu maupun entitas usaha perorangan. Operasional usaha tersebut harus selaras dengan standar dan kriteria spesifik yang telah ditetapkan dalam regulasi tersebut.

Pajak UMKM

Menurut Oluka et al. (2021) tingkat kepatuhan pajak pada sektor UMKM juga dipengaruhi oleh sejauh mana mereka mempercayai pemerintah. Kepatuhan terhadap aturan perpajakan sangat tergantung pada persepsi wajib pajak mengenai keadilan sistem pajak itu sendiri. Namun, pada kenyataannya, banyak wajib pajak merasa bahwa pemerintah tidak memberikan timbal balik yang adil, terutama dalam bentuk layanan publik, sehingga menurunkan tingkat kepercayaan mereka terhadap otoritas pajak.

METODOLOGI

Jenis penelitian yang dipilih adalah kualitatif, mengingat tujuannya untuk mengeksplorasi secara mendalam pemahaman dan perilaku kepatuhan pajak para pemilik kafe di Tondano. Untuk membedah data yang diperoleh, digunakan teknik analisis deskriptif yang berfokus pada pemaparan situasi lapangan sesuai dengan fakta yang ada.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kafe UMKM yang ada di Tondano, Kabupaten Minahasa. Waktu penelitian dilakukan mulai dari bulan November 2025 sampai dengan selesai.

Jenis, Sumber, dan Metode Pengumpulan Data

Data penelitian ini bersifat kualitatif yang bersumber dari jawaban kuesioner para informan terpilih. Subjek penelitian yang menjadi narasumber utama adalah para pemilik atau penanggung jawab operasional bisnis kafe di wilayah Tondano. Melalui kuesioner ini, peneliti menggali informasi mendalam terkait objek yang diteliti. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan memberikan kuesioner yang berisi pertanyaan langsung dengan informan yang menjadi informan pada penelitian ini yaitu pemilik atau penanggungjawab UMKM kafe di Tondano.

Terdapat dua metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

- a. **Observasi**
Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat, serta dilakukan secara sengaja (Abdussamad, 2021: 147)".
- b. **Kuesioner**
Kuesioner merupakan teknik dalam pengambilan data dengan cara memberikan pertanyaan secara tertulis dan diberikan kepada sumber informasi yaitu pemilik atau penanggungjawab usaha UMKM kafe.
- c. **Dokumentasi**
Dokumentasi merupakan teknik mengumpulkan data dengan dokumen resmi, laporan, arsip yang relevan dengan Pajak UMKM Kafe. Digunakan untuk mendukung data yang diperoleh dari kuesioner dan observasi.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah 23 pelaku usaha UMKM kafe di Tondano. Penentuan subjek dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik purposive sampling. Metode ini diterapkan dengan menetapkan kriteria spesifik, yakni narasumber harus menjabat sebagai pemilik atau penanggung jawab operasional kafe yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Berdasarkan kriteria tersebut, ditetapkan sebanyak 10 unit usaha kafe sebagai sampel penelitian.

Metode dan Proses Analisis Data

Strategi pengolahan data dalam penelitian ini menerapkan teknik analisis deskriptif. Prosedur ini dijalankan dengan menghimpun data naratif melalui distribusi kuesioner kepada para informan kunci. Selanjutnya, seluruh informasi yang diperoleh dari pelaku UMKM kafe di Tondano akan dipaparkan secara mendalam melalui format deskriptif guna memberikan gambaran fenomena yang utuh dan akurat.

Proses analisis data yang dilakukan adalah:

1. Tahap pertama, mengumpulkan data yang diperlukan dari objek penelitian yang diperoleh melalui kuesioner dan observasi untuk mendapatkan informasi mengenai pengetahuan perpajakan, kendala dalam membayar pajak.
2. Tahap kedua, dalam kegiatan pengolahan data ini dilakukan dengan reduksi data yaitu menyaring dan memfokuskan data serta informasi yang relevan berdasarkan rumusan masalah serta mengelolah data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan sistem SPSS untuk menguji validitas dan realibilitas dari data yang telah diperoleh.
3. Tahap ketiga, proses analisis dan penyajian data dapat dilakukan dengan statistik hasil analisis dijelaskan dengan menggunakan pendekatan analisis deskriptif.
4. Tahap keempat, peneliti mengangkat poin-poin kesimpulan yang ditemukan dari hasil analisis data mengenai Dampak Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kafe di Tondano.

HASIL PENELITIAN

Fokus utama penelitian ini adalah mengeksplorasi secara mendalam mengenai literasi fiskal dan derajat ketaatan wajib pajak pada sektor UMKM kafe di Tondano. Data dihimpun melalui triangulasi teknik yang meliputi kuesioner, wawancara, serta dokumentasi, yang selanjutnya diproses menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil pengolahan data yang merepresentasikan respons subjek riset disajikan untuk memotret persepsi, pemahaman, serta perilaku wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab mereka. Adapun rincian tanggapan responden terkait pengetahuan perpajakan dapat dicermati pada Tabel 1.

Data yang dihimpun dari 10 responden terkait indikator fungsi pajak menunjukkan persepsi yang bervariasi. Pada aspek pembangunan fasilitas publik, mayoritas responden memberikan respons positif dengan rincian 40% setuju dan 30% sangat setuju, sementara 30% lainnya bersikap netral. Terkait stabilitas ekonomi negara dan kesejahteraan masyarakat, tren jawaban menunjukkan pola yang identik, yakni masing-masing 40% responden menjawab netral, 40% setuju, dan 20% sangat setuju. Sementara itu, pada dimensi pelayanan umum, setengah dari total responden (50%) menyatakan setuju, diikuti 20% sangat setuju dan 30% netral. Terakhir, mengenai fungsi pajak sebagai pendapatan negara, tingkat pemahaman responden tergolong tinggi dengan akumulasi 80% (50% setuju dan 30% sangat setuju), sedangkan sisanya sebesar 20% menyatakan netral.

Hasil pengumpulan data terkait indikator aturan perpajakan UMKM menunjukkan persepsi yang beragam di kalangan responden. Pada aspek fasilitas pajak UMKM, terdapat sebaran jawaban yang cukup luas di mana 20% responden menyatakan tidak setuju, 30% netral, 30% setuju, dan 20% sangat setuju. Mengenai pembebasan PPh, respons didominasi oleh sikap netral dan setuju yang masing-masing mencapai 40%, dengan 20% sisanya menyatakan sangat setuju. Terkait pajak restoran, sebagian besar responden (50%) menyatakan setuju, diikuti 20% sangat setuju dan 30% netral. Namun, pada pernyataan mengenai perubahan aturan pajak, tingkat keraguan cukup tinggi dengan 40% responden menjawab netral, sementara yang menyatakan setuju dan sangat setuju masing-masing sebesar 20%. Terakhir, pada dimensi kategori UMKM, jawaban terbagi antara netral (30%) dan setuju (30%), dengan 20% responden menyatakan sangat setuju.

Hasil observasi terhadap indikator kewajiban pajak memberikan gambaran mengenai tingkat kesiapan administratif responden. Pada aspek pelaporan omzet usaha, sebagian besar responden menunjukkan sikap positif dengan akumulasi 70% (40% setuju dan 30% sangat setuju), sementara 30% lainnya memilih netral. Mengenai kepemilikan NPWP, mayoritas mutlak responden (70%) menyatakan setuju dan 10% sangat setuju, yang menunjukkan tingkat kepatuhan formal yang tinggi pada tahap pendaftaran. Namun, temuan menarik muncul pada pernyataan terkait sistem self-assessment, di mana mayoritas responden (60%) menjawab netral, mengindikasikan adanya keraguan atau kurangnya pemahaman mendalam terhadap sistem pemungutan pajak mandiri tersebut. Terkait tanggung jawab pajak, terdapat 10% responden yang menyatakan tidak setuju, meski 60% lainnya tetap memberikan respons positif. Terakhir, pada aspek ketepatan pelaporan, tingkat kesepakatan sangat tinggi yakni mencapai 90% (70% setuju dan 20% sangat setuju), yang menandakan komitmen responden terhadap ketepatan waktu administratif.

Temuan pada indikator sistem perpajakan modern merefleksikan proses adaptasi teknologi yang masih berada pada tahap transisi. Mengenai pemanfaatan DJP Online, separuh dari total responden (50%) masih bersikap netral, sementara 40% menyatakan setuju dan 10% sangat setuju. Pola serupa terlihat pada aspek pembayaran pajak digital, di mana 50% responden menjawab netral, mengindikasikan bahwa adopsi sistem pembayaran elektronik belum sepenuhnya dilakukan secara masif oleh seluruh pelaku usaha. Tingkat keraguan yang signifikan juga muncul pada fitur pengingat jatuh tempo dan kebijakan pemadanan NIK, yang keduanya menunjukkan angka netral sebesar 60%. Sementara itu, pada pernyataan terkait riwayat pajak digital, ditemukan adanya sikap tidak setuju sebesar 10%, dengan mayoritas responden (50%) tetap berada pada posisi netral. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi dan kemudahan akses data perpajakan secara digital belum sepenuhnya dirasakan manfaatnya oleh para pemilik UMKM kafe di Tondano.

Berdasarkan data pada indikator sikap perpajakan, terlihat adanya konsistensi persepsi responden terhadap nilai-nilai kewajiban pajak. Pada pernyataan mengenai pentingnya pajak usaha, penghormatan terhadap aturan, tanggung jawab sosial, hingga keberlanjutan usaha, diperoleh pola distribusi jawaban yang seragam, yakni 40% responden bersikap netral dan 60% lainnya memberikan respons positif (gabungan setuju dan sangat setuju). Temuan yang paling menonjol terdapat pada pernyataan citra usaha pajak, di mana akumulasi respons positif mencapai 80% (50% setuju dan 30% sangat setuju), dengan hanya 20% responden yang menjawab netral. Hal ini mengindikasikan bahwa para pelaku UMKM kafe di Tondano sangat menyadari bahwa ketaatan pajak berkontribusi positif terhadap reputasi dan kredibilitas bisnis mereka di mata publik maupun pemerintah.

Secara umum, hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelaku UMKM kafe di Tondano telah menunjukkan tingkat kepatuhan pajak yang memadai. Dominasi respons positif pada berbagai indikator kepatuhan membuktikan adanya itikad baik dari pemilik usaha untuk memenuhi kewajiban mereka. Meskipun demikian, keberadaan sejumlah responden dalam kategori netral menunjukkan adanya aspek-aspek tertentu yang masih memerlukan edukasi lebih lanjut agar tingkat kepatuhan dapat ditingkatkan secara menyeluruh. Berdasarkan data pada indikator sikap perpajakan, terlihat adanya konsistensi persepsi responden terhadap nilai-nilai kewajiban pajak. Pada pernyataan mengenai pentingnya pajak usaha, penghormatan terhadap aturan, tanggung jawab sosial, hingga keberlanjutan usaha, diperoleh pola distribusi jawaban yang seragam, yakni 40% responden bersikap netral dan 60% lainnya memberikan respons positif (gabungan setuju dan sangat setuju). Temuan yang paling menonjol terdapat pada pernyataan citra usaha pajak, di mana akumulasi respons positif mencapai 80% (50% setuju dan 30% sangat setuju), dengan hanya 20% responden yang menjawab netral. Hal ini mengindikasikan bahwa para pelaku UMKM kafe di Tondano sangat menyadari bahwa ketaatan pajak berkontribusi positif terhadap reputasi dan kredibilitas bisnis mereka di mata publik maupun pemerintah.

Secara umum, hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelaku UMKM kafe di Tondano telah menunjukkan tingkat kepatuhan pajak yang memadai. Dominasi respons positif pada berbagai indikator kepatuhan membuktikan adanya itikad baik dari pemilik usaha untuk memenuhi kewajiban mereka. Meskipun demikian, keberadaan sejumlah responden dalam kategori netral menunjukkan adanya aspek-aspek tertentu yang masih memerlukan edukasi lebih lanjut agar tingkat kepatuhan dapat ditingkatkan secara menyeluruh.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara yang telah dilakukan terhadap pelaku UMKM kafe mengenai pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Pada variabel pengetahuan perpajakan, hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju terhadap indikator fungsi pajak, seperti pembangunan fasilitas publik, pelayanan umum, kesejahteraan masyarakat, dan pendapatan negara. Hal ini menunjukkan bahwa responden telah memahami manfaat pajak bagi pembangunan dan masyarakat. Hasil tersebut sejalan dengan hasil wawancara, dimana seluruh informan menyatakan bahwa pajak penting untuk pembangunan jalan, fasilitas umum, pendidikan, kesehatan, serta pelayanan masyarakat. Dengan demikian, baik hasil kuesioner maupun wawancara menunjukkan adanya kesamaan pemahaman mengenai fungsi pajak sebagai sumber penerimaan negara untuk kepentingan masyarakat.

Pada indikator aturan perpajakan UMKM, hasil kuesioner menunjukkan sebagian besar responden menjawab netral dan setuju terkait pemahaman fasilitas pajak UMKM, pembebasan Pajak Penghasilan, serta pajak restoran. Namun, masih terdapat responden yang kurang memahami perubahan aturan perpajakan. Hasil tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara, dimana sebagian besar informan mengetahui adanya pajak restoran dan pembebasan Pajak Penghasilan bagi UMKM, tetapi belum memahami secara rinci ketentuan perpajakan dan perubahan aturan terbaru. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan perpajakan pelaku UMKM masih tergolong dasar dan belum sepenuhnya mendalam.

Pada indikator kewajiban perpajakan, hasil kuesioner menunjukkan mayoritas responden setuju bahwa pelaku usaha wajib melaporkan omzet usaha, memiliki NPWP, serta melakukan pelaporan pajak dengan tepat. Akan tetapi, pada pernyataan mengenai self-assessment, sebagian besar responden menjawab netral yang menunjukkan masih adanya keraguan atau keterbatasan pemahaman terkait sistem perpajakan tersebut. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa seluruh informan mengetahui kewajiban menghitung, membayar, dan melaporkan pajak, tetapi beberapa pelaku usaha masih mengalami kesulitan dalam proses perhitungan dan pelaporan pajak. Dengan demikian, hasil wawancara memperjelas hasil kuesioner bahwa pemahaman pelaku usaha mengenai kewajiban perpajakan belum sepenuhnya optimal.

Pada indikator sistem perpajakan modern, hasil kuesioner menunjukkan sebagian besar responden menjawab netral terkait penggunaan DJP Online, pembayaran pajak digital, dan pengingat jatuh tempo pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan perpajakan digital masih belum maksimal. Hasil tersebut didukung oleh hasil wawancara, dimana sebagian besar informan mengaku telah mengenal layanan digital perpajakan, namun masih kurang memahami penggunaan fitur-fitur yang tersedia sehingga masih membutuhkan bantuan dalam penggunaannya. Dengan demikian, baik hasil kuesioner maupun wawancara menunjukkan bahwa kemampuan penggunaan sistem perpajakan modern masih perlu ditingkatkan.

Pada indikator sanksi perpajakan, hasil kuesioner menunjukkan mayoritas responden memahami adanya sanksi berupa denda administrasi maupun sanksi pelaporan pajak. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang menunjukkan bahwa seluruh informan mengetahui adanya sanksi atas keterlambatan pembayaran dan pelaporan pajak. Pengetahuan mengenai sanksi tersebut menjadi salah satu faktor yang mendorong pelaku usaha untuk memenuhi kewajiban perpajakan tepat waktu.

Pada variabel kepatuhan wajib pajak, hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju dan sangat setuju terkait ketepatan waktu pembayaran pajak dan pemeriksaan jadwal pajak. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa seluruh informan berusaha membayar pajak tepat waktu. Namun demikian, beberapa informan mengungkapkan adanya kendala berupa kondisi pemasukan usaha yang belum stabil sehingga terkadang pembayaran pajak mengalami keterlambatan. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelaku usaha memiliki tingkat kepatuhan yang cukup baik, walaupun masih dipengaruhi oleh kondisi ekonomi usaha. Selain itu, hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki kesadaran bahwa pajak penting bagi pembangunan daerah dan merupakan tanggung jawab pelaku usaha. Hasil wawancara juga memperkuat temuan tersebut, dimana seluruh informan menyatakan bahwa membayar pajak merupakan kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha kepada pemerintah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat kesesuaian antara hasil kuesioner dan wawancara mengenai pentingnya kepatuhan perpajakan bagi pelaku UMKM kafe.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Dampak Pengetahuan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kafe di Tondano, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan perpajakan Wajib Pajak UMKM kafe di Tondano secara kolektif tergolong dalam kategori memadai, terutama pada pemahaman mengenai fungsi fundamental pajak serta kewajiban dasar perpajakan. Kendati demikian, penguasaan terhadap aspek teknis yang lebih kompleks mencakup mekanisme self-assessment, dinamika perubahan regulasi, serta optimalisasi platform perpajakan digital masih berada pada level yang belum optimal. Kesenjangan antara pemahaman normatif dan kemampuan teknis ini menunjukkan perlunya edukasi yang lebih spesifik dan aplikatif bagi para pelaku usaha.

2. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM kafe di Tondano berada pada taraf yang cukup memadai, sebagaimana terindikasi dari iktikad responden dalam melakukan penyetoran dan pelaporan pajak sesuai regulasi. Namun, ketaatan tersebut masih menunjukkan fluktuasi dan belum sepenuhnya ajek, khususnya pada dimensi kedisiplinan waktu pembayaran serta pemenuhan standar dokumentasi administratif yang dipersyaratkan oleh otoritas pajak.
3. Pengetahuan perpajakan terbukti menjadi determinan yang memengaruhi kepatuhan pelaku UMKM di Tondano. Namun, dampak yang dihasilkan masih bersifat parsial karena adanya kesenjangan antara pemahaman teoretis dan aplikasi praktis. Sebagian besar pelaku usaha baru memahami konsep dasar perpajakan, namun belum mampu mentransformasikan pengetahuan tersebut ke dalam tindakan kepatuhan yang konsisten dan sesuai standar operasional perpajakan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, adapun saran yang ingin peneliti berikan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bagi Wajib Pajak UMKM Kafe di Tondano
Pelaku UMKM kafe di Tondano hendaknya mengupayakan peningkatan literasi perpajakan secara mandiri dan berkelanjutan, dengan fokus utama pada mekanisme self-assessment, pembaruan regulasi fiskal, serta optimalisasi kanal perpajakan digital. Penguatan kompetensi teknis ini krusial untuk meminimalkan risiko kesalahan administratif serta memastikan pemenuhan kewajiban perpajakan yang lebih akurat, tepat waktu, dan konsisten.
- b. Bagi Pemerintah Daerah dan Otoritas Pajak
Otoritas pajak dan pemerintah daerah perlu menginisiasi program sosialisasi yang lebih aplikatif serta pendampingan intensif bagi pelaku UMKM kafe di Tondano. Fokus utama sebaiknya diarahkan pada simplifikasi penyampaian regulasi khusus UMKM dan asistensi teknis dalam mengoperasikan platform perpajakan digital. Upaya ini diharapkan dapat menjembatani kesenjangan pemahaman teknis dan memudahkan wajib pajak dalam mengadopsi sistem pelaporan modern secara mandiri.

PENELITIAN LANJUTAN

Peneliti berikutnya disarankan untuk mengekspansi cakupan sampel dengan menambah jumlah responden guna meningkatkan generalisasi temuan. Selain itu, integrasi variabel-variabel eksternal maupun internal lainnya yang diprediksi memengaruhi kepatuhan fiskal sangat dianjurkan. Langkah ini krusial untuk memotret fenomena kepatuhan wajib pajak secara lebih holistik dan mendalam, melampaui batasan variabel yang telah diuji dalam studi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Angeles, I. T. (2021). Categorizing Taxpayers: A Mixed-Method Study on Small Business Tax Compliance in the Philippines, *The South East Asian Journal of Management*. 15(2). 212-234.
- Anggira, H., dan Widyanti, Y. (2023). Analisis Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pengrajin Jumputan Di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi (MEA)*, 7(3), 715-726.
- Buthelezi, L. L. (2023). The tax compliance burden in the functioning of small and medium-sized enterprises in the Durban Central Business District. Thesis. Durban University of Technology.
- Faizal, S. M., Palil, M. R., Maelah, R., Ramil, R. (2017). Perception on justice, trust and tax compliance behavior in Malaysia. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(3), 226-232.
- Goni, D., Kawatu, F., dan Tangkau, J. (2022). Analisis Kesadaran Kewajiban Perpajakan Pada Sektor Usaha Kecil Dan Menengah (UKM) Kota Bitung: Kota Bitung. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*, 3(1), 56-66.
- Hafsah, H. dan Khairani, A. D. (2023). Pemahaman Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM). *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*. 23(2).
- Hartini, O. S., dan Sopian, D. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees). *Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi*, 10(2), 43-56.
- Hermawan, A. K. dan Ramadhan, M. R. (2020). Pengaruh Perubahan Tarif PPh UMKM Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak di KPP Pratama Boyolali. *Simposium Nasional Keuangan Negara*. 43.
- Hutabarat, E. C. (2024). Pengantar Akuntansi dan Perpajakan. Anak Hebat Indonesia. Yogyakarta.
- Imelda, G., dan Santioso, L. (2021). Pengaruh Tax Knowledge, tax Awareness terhadap tax Compliance Wajib Pajak (OP), *Jurnal Paradigma Akuntansi*. 3(3).
- Ingram D. (2019). List and Explain the Characteristics of a Small-Scale Business. Diambil dari: <https://smallbusiness.chron.com/list-explaincharacteristics-small-scale-business-10472.html>.
- Kurniawan, A., Meliala, R., dan Febrianto, F. (2023). Factors Influencing Tax Compliance in Indonesia. *Riset: Jurnal Aplikasi Ekonomi Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 1-13.

- Madzimure, J. (2020). The Compliance Challenges Of Small, Medium And Micro Enterprises In South Africa. *Eurasian Journal of Business and Management*. 8(3). 182-190.
- Manueke, E., Kawulur, A., dan Tanor, L. A. O. (2021). Analisis Efektivitas Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kelurahan Tataaran II. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*, 388-394.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Obaid, M. M. A. (2021). Determinants of Tax Compliance Behavior Among Yemeni SMEs: The Moderating Effect of Removal of Government Subsidies. Doctoral Dissertation. Universiti Utara Malaysia.
- Okpeyo, E.T., Musah, A., dan gakpetor, E.D. (2019). Determinants of Tax Compliance ini Ghana: The Case of Small and Medium Tax Payers in Greater Accra Region. *Journal of Applied Accounting and taxation*. 4(1). 1-14 .
- Oluka, A., Chiwawa, N., dan Kader, A. (2021). Examining the Tax Compliance of Small Businesses. *International Journal of Innovation Creativity and Change*, 15(9).
- Palupi, M. E. dan Arifin, J. (2023). Kepatuhan wajib pajak UMKM di Inonesia: faktor internal dan eksternal. *Proceeding of National Conference of Accounting dan Finance*. 5. 336-346.
- Pemerintah Indonesia. (2008). Menurut Undang-Undang Nomor 20 tahun 2008. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2021). Undnag-Undang 7 Tahun 2021 tentag Peraturan Perpajakan (UU HPP). Sekretariat Negara. Jakarta.
- Pratama, A. (2018). Individual taxpayer Characteristics and Taxpayer Knowladge: Exploratory Survey on Individual Taxpayers in Bandung City, Indonesia. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 7, 338-349.
- Probowulan, D. dan Zulkarnnaeni, A. S. (2022). Measuring potential tax noncompliance in the Indonesian tax system: A meta-analysis. *The Indonesian Accounting Review*. 12(2). 135-153.
- Rahayu, S. K (2021). *Akuntansi Pajak Penghasilan*. Yogyakarta, Graha Ilmu. 3-5.
- Sudrajat, A., dan Ompusunggu, A. P. (2015). Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan JRAP*, Vol. 2, No. 2.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Alfabeta. Yogyakarta.

- Susyanti, J., dan Askandar, N. S. (2019). Why is Tax Knowledge and Tax Understanding Important? *JEMA: Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi Dan Manajemen*, 16(2), 187-194.
- Velasco, M. S., dan Galicia, M. J. A (2022). Let's Talk About Taxes: Understanding Tax Compliance from Small Business Owners' Perspectives. *International Journals of Open-Access, Interdisciplinary dan New Education Discoveries of ETCOR Education Research Center (iJOINED ETCOR)*. 1(4). 13-25.
- Weygandt, J.J., Kimmel, P.D dan Kieso, D.E. (2019). *Financial Accounting with International Financial Reporting Standards*. Singapore: Markono Print Media Pte Ltd.
- Widyasari, P. A., dan Satria, A (2022). Studi Kualitatif Mengenai Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Pengusaha Jastip Online. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan (JRAP)*, 9(1), 135-145.