

Persepsi UMKM Terhadap Pembayaran Digital untuk Meningkatkan Kepatuhan Pajak (Studi Kasus pada Pemilik *Coffee Shop* di Kota Makassar Dan Gowa)

Mita Fitriani¹, Lince Bulutoding², Della Fadhilatunisa^{3*}

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia

Email: mitafitriani893@gmail.com, lincebulutoding20@gmail.com, della.fadhilatunisa@uin-alauddin.ac.id

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Kata kunci: MSMEs; Digital Payment; Tax Compliance; QRIS;	This study explores the perceptions of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) regarding digital tax payment systems and their impact on tax compliance, focusing on coffee shop owners in Makassar and Gowa, Indonesia. Utilizing a qualitative descriptive approach and a case study method, the research investigates how digital payment tools such as QRIS, OVO, GoPay, DANA, LinkAja, and ShopeePay facilitate tax calculation, payment, and reporting. The findings reveal that digital payment systems significantly ease the tax payment process, reduce administrative burdens, and improve punctuality in tax submission. Business owners express positive perceptions of automated tax deductions and the convenience of electronic transactions. The study concludes that digital tax systems enhance tax compliance among MSMEs by offering accessible, efficient, and user-friendly alternatives to manual processes. To maximize adoption, local governments must address technological access and provide regulatory support to ensure a smooth and secure transition for all MSMEs.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



1. PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peranan yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia. Dengan kontribusi lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan penyerapan lebih dari 97% tenaga kerja, UMKM menjadi tulang punggung perekonomian nasional. Mereka tidak hanya menciptakan lapangan kerja, tetapi juga meningkatkan pendapatan masyarakat serta mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan[1]. Di tengah peran strategisnya, UMKM masih menghadapi berbagai tantangan yang menghambat optimalisasi kontribusinya, salah satunya adalah rendahnya tingkat kepatuhan pajak. Tingkat kepatuhan pajak yang rendah di kalangan UMKM menjadi isu penting yang perlu mendapat perhatian khusus.

Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap rendahnya kepatuhan pajak ini antara lain adalah kurangnya pemahaman tentang kewajiban perpajakan, kompleksitas sistem perpajakan, tingginya biaya kepatuhan, serta keterbatasan akses terhadap layanan dan fasilitas yang mendukung kepatuhan pajak [2]. Banyak pelaku UMKM yang kurang memahami prosedur perpajakan, jenis-jenis pajak yang harus dibayar, dan cara pelaporan pajak yang benar [3]. Situasi ini diperparah oleh kompleksitas sistem perpajakan yang sering kali membingungkan bagi pelaku usaha kecil. Proses administrasi yang rumit dan memakan waktu membuat banyak pelaku UMKM kesulitan dalam mengelola kewajiban perpajakan mereka [4].

Salah satu solusi yang semakin mendapatkan perhatian adalah penggunaan pembayaran digital. Pembayaran digital mencakup berbagai metode pembayaran yang dilakukan secara elektronik, seperti transfer bank, e-wallet, dan aplikasi pembayaran mobile [5]. Penggunaan pembayaran digital ini diyakini dapat membantu UMKM dalam mengelola keuangan mereka dengan lebih efisien dan meningkatkan kepatuhan pajak (Budiarsih et al., 2022). Dalam konteks implementasi pembayaran digital, persepsi UMKM memainkan peran penting dalam menentukan sejauh mana mereka akan menerima dan menggunakan teknologi tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebagai berikut: 1) Bagaimana proses pembayaran pajak dengan menggunakan metode pembayaran digital pada UMKM di kota Makassar?, 2) Bagaimana sistem pembayaran pajak melalui digital dapat meningkatkan kepatuhan pajak UMKM di kota Makassar.

Tabel 1. Fokus dan Deskripsi Penelitian

Fokus Penelitian	Deskripsi Penelitian
Sistem pembayaran pajak digital	Adapun deskripsi dari penelitian ini adalah; 1. Bagaimana proses pembayaran pajak digital. 2. Link pembayaran pajak, seperti Qris, OVO, GoPay, DANA, LinkAja, dan ShopeePay
Kepatuhan Pajak	Adapun deskripsi penelitian dari kepatuhan pajak adalah; 1. Perhitungan pajak. 2. Pembayaran pajak. 3. Pelaporan pajak.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut penulis penelitian dengan menggunakan format deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variable yang timbul dimasyarakat yang menjadi objek penelitian itu. Penelitian kualitatif adalah penelitian dengan mengumpulkan data objek alamiah dengan tujuan untuk mengartikan apa yang terjadi sebenarnya. Penelitian ini dilakukan pada 4 coffe shop kafe Spill The Beans, Kafe Rumanus, Daily Coffe, Atrium yang berlokasi di kabupaten Gowa dan kota Makassar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, yang mana studi kasus merupakan suatu pendekatan yang berhubungan dengan 8 elemen inti penelitian yakni sejak topik yang akan diteliti sampai dengan analisis data [6]. Metode studi kasus digunakan dengan untuk menjawab pertanyaan “bagaimana”, menghindari tindakan manipulasi yang dapat dilakukan peneliti yang terlibat dalam penelitian, menghindari kemungkinan peneliti ingin menutupi kondisi kontekstual karena yakin hal itu relevan dengan yang diteliti, dan untuk memperjelas antara fenomena dan konteks [7].

3. HASIL DAN DISKUSI

Sistem pembayaran pajak melalui digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan kepatuhan pajak UMKM di Kota Makassar, serta di berbagai tempat lainnya. Ini karena penggunaan teknologi dalam proses pembayaran pajak memberikan berbagai keuntungan dan kemudahan bagi UMKM, yang pada gilirannya dapat mendorong kepatuhan pajak [8]. Berikut ini adalah beberapa cara di mana sistem pembayaran pajak digital dapat berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan pajak UMKM di Kota Makassar. Pembayaran pajak melalui sistem digital memungkinkan UMKM untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, tanpa harus

datang ke kantor pajak secara langsung. Hal ini memberikan akses yang lebih mudah bagi UMKM, terutama yang berlokasi di daerah terpencil atau jauh dari kantor pajak. Dengan kemudahan akses ini, UMKM lebih cenderung untuk membayar pajak tepat waktu. Selain itu Proses pembayaran pajak konvensional seringkali memerlukan waktu dan tenaga, terutama bagi UMKM yang memiliki sumber daya terbatas [9]. Dengan sistem pembayaran pajak digital, banyaknya administrasi manual dapat dikurangi secara signifikan. UMKM dapat dengan mudah mengisi formulir pajak secara elektronik melalui platform online, dan bahkan beberapa aplikasi pembayaran menyediakan fitur otomatisasi yang mempercepat proses dan hal ini mengurangi beban administrasi dan memungkinkan UMKM untuk fokus pada kegiatan operasional mereka. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan pemilik atrium coffee, Saldi yang menyatakan bahwa:

“Dengan pembayaran digital atau QRIS, saya sangat terbantu. Saya bilang membantu karena saya termasuk orang yang kayak malas untuk datang langsung ke kantor pajak. Selain harus mengurus kafe saya, saya juga memiliki pekerjaan sampingan sama ada anak kecilku. (Hasil Wawancara Dengan Pemilik Atrium Coffe, Saldi, 14 Maret 2024).

Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara peneliti dengan pemilik cafe shop spil the beans Muhammad Fadil Mappaujung yang menyatakan bahwa:

“Pengalaman saya dengan qris sangat bagus sekali karna tinggal scan saja toh nda perlu lagi repot-repot mau bagaimana-mana, apa lagi sekarang ini ada kudengar pemotongan untuk usaha yang pake qris jadi terpotong sendiri ki, jadi itu yang masuk kerekening nda ful”. (Hasil Wawancara Dengan Pemilik Spil The Beans, Muhammad Fadil Mappaujung, 14 Maret 2024).

Adapun pernyataan dari pemilik Spil the Beans sejalan dengan pernyataan pemilik daily coffee dan rumanus coffee yang menyatakan bahwa:

“Saya sendiri sangat puas dengan qris ini, apalagi penggunaannya sangat praktis tinggal scan selesai. Tapi tadi adek bilang kalau sekarang itu ada pemotongan 0,3 persen itu sebenarnya nda jadi masalah karna nda terlalu banyak juga potongannya , justru bagus begitu daripada nanti tiba-tiba ada tagihan pajakku yang menunggak”. (Hasil Wawancara Dengan Pemilik Daily Coffee, Andy Ericson, 14 Maret 2024).

“Kalau saya sendiri melihat pemotongan pajak otomatis ini sangat bagus juga untuk membantu ki usaha UMKM yang nda paham bagaimana itu bayar pajaknya sama simulasi pembayarannya, apalagi kalau kuliat itu orang-orang kayak malas ki untuk lapor pajaknya jadi menurut ku mending dikasi beginimi saja nda repot mi lagi orang untuk pergi bayar pajaknya apa lagi Cuma 0,3 persen ji pemotongannya”. (Hasil Wawancara Dengan Pemilik Rumanus Caffee, Risaldi, 14 Maret 2024).

Dari penjelasan dari para pelaku UMKM (Usaha Kecil dan Menengah) yang berada di Kota Makassar seperti di atas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pembayaran digital ini para pelaku UMKM sangat di permudah dalam permudah dalam pembayaran pajaknya karena mereka tidak perlu lagi repot antri dan datang langsung kekantor pajak untuk melaporkan dan membayarkan pajak mereka. Selain itu Beberapa aplikasi pembayaran pajak digital menyediakan fitur pengingat pembayaran. Fitur ini memberikan notifikasi kepada UMKM ketika jatuh tempo pembayaran pajak mereka mendekati. Dengan adanya pengingat ini, UMKM memiliki kesempatan lebih besar untuk membayar pajak tepat waktu dan menghindari denda keterlambatan.

Konsep sistem perpajakan UMKM dengan memanfaatkan sistem pembayaran QRIS dipersepsikan positif oleh sebagian besar pelaku UMKM. Hal tersebut dikarenakan dengan pajak yang terpotong otomatis melalui QRIS mereka tidak perlu repot-repot untuk menghitung dan membayar sendiri. Hal ini tentunya sangat baik bagi pelaku UMKM yang masih awam terkait perpajakan UMKM. Mereka tidak perlu bersusah payah memahami administrasi perpajakan, tetapi bisa tetap melaksanakan kewajiban perpajakannya tanpa merasa terbebani. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [10] yang menyatakan Berdasarkan hasil survei pelaku UMKM lebih banyak yang memilih metode ini dalam kegiatan pemungutan pajak dengan QRIS, karena lebih praktis, simple, tidak memakan waktu, tidak repot sendiri dan lebih mengikuti perkembangan jaman.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Pembayaran pajak merupakan kewajiban yang penting bagi setiap usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Kota Makassar. Dalam era digital ini, metode pembayaran pajak telah mengalami transformasi signifikan dengan adopsi teknologi digital. UMKM di Kota Makassar kini dapat menggunakan platform digital untuk memenuhi kewajiban mereka terhadap pemerintah daerah. Proses pembayaran pajak digital mempermudah UMKM dalam melaksanakan tugas administratif ini. Mereka dapat mengakses sistem dengan lebih mudah, melakukan pembayaran secara online, dan menghindari kerumitan yang sering terjadi dalam proses manual. Dengan menggunakan teknologi digital, UMKM juga dapat memanfaatkan berbagai fitur yang mempercepat proses dan meningkatkan efisiensi operasional mereka. Lebih dari sekadar efisiensi, sistem pembayaran pajak digital juga membawa manfaat dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Dengan aksesibilitas yang lebih baik dan transparansi yang ditingkatkan, UMKM cenderung lebih sadar akan pentingnya mematuhi kewajiban pajak mereka. Ini membantu menciptakan lingkungan yang lebih kondusif bagi pertumbuhan ekonomi lokal, sementara pemerintah daerah mendapatkan manfaat dari peningkatan pendapatan pajak.

Namun, seperti halnya dengan setiap inovasi teknologi, ada tantangan yang perlu diatasi. Beberapa UMKM mungkin menghadapi kendala dalam hal akses teknologi atau kecemasan terkait keamanan data. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah daerah untuk memberikan dukungan teknis dan regulasi yang jelas guna memastikan bahwa semua UMKM dapat mengadopsi teknologi ini dengan lancar dan aman.

REFERENSI

- [1] Putra, R. M. D. (2011). Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E- Health di Kota Surabaya). *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 6545, 697–720. https://doi.org/10.1007/978-3-642-19050-6_26.
- [2] Gina. (2021). Pajak daerah. *Jurnal Pajak Daerah*, 2(October), 303.
- [3] Andriono, A., & Hidayatulloh, A. (2020). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Muslim untuk Membayarkan Pajak. *Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 18(2), 31–41. <https://doi.org/10.30595/kompartemen.v18i2.7524>
- [4] Ermawati, N. (2018). Pengaruh Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Nanik Ermawati Jurusan Akuntansi Universitas Muria Kudus. 2018, 106–122.

- [5] Rahmat, A., Bulutoding, L., & Sumarlin, S. (2020). Pengaruh Pengetahuan E-Filling, Sosialisasi Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Akhlak Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Kpp Pratama Makassar Selatan). *ISAFIR: Islamic Accounting and Finance Review*, 1(1), 12–27. <https://doi.org/10.24252/isafir.v1i1.18321>.
- [6] Blaikie, P. (2000). Development, post-, anti-, and populist: A critical review. *Environment and Planning A*, 32(6), 1033–1050. <https://doi.org/10.1068/a3251>
- [7] Sekarsari, A., & Trimurtini. (2021). Pengembangan Kit Bangun Ruang Materi Jaring-Jaring Bangun Ruang Di Kelas V Sd. *Prosiding Penelitian Pendidikan Dan Pengabdian 2021*, 1(1), 28–35.
- [8] Mahyuni, E. L., & Harahap, U. (2020). The Health Belief Model in Prevention Pesticide Toxicity. *Global Journal of Health Science*, 12(6), 135. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v12n6p135>.
- [9] Suhendra, A., & Ginting, A. H. (2018). Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Membangun Smart City di Kota Medan. *Matra Pembaruan*, 2(3), 185–195. <https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.185-195>.
- [10] Sidiq, A. Y., & Bukido, R. (2023). Resepsi Masyarakat Kota Manado terhadap Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dalam Melakukan Transaksi. *Kunuz: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 23–36.