



Dinamika Implementasi PPh Pasal 23 pada Sektor Usaha Kecil dan Menengah (UKM): Studi Fenomenologi di Kota Medan

Putri Norlayli Mustakim¹, Uci Fadillah², Siti Khairani Arfandi³

^{1,2,3}Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Abstract. *This study analyzes the dynamics of implementing Income Tax Article 23 (PPh Pasal 23) among Small and Medium Enterprises (SMEs) in Medan City using a phenomenological approach. Data were collected through in-depth interviews with 12 SME owners who had fulfilled PPh Pasal 23 obligations for at least two years. Four critical themes were identified: (1) limited understanding of tax objects and mechanisms, (2) administrative challenges in digital systems (e-billing and e-SPT), (3) perceptions of fiscal injustice due to double taxation and inequality with informal sector competitors, and (4) the role of external pressures from business partners in driving compliance. The research highlights the disparity between regulatory design and SMEs' adaptive capacity, as well as the psychosocial complexity in internalizing tax obligations. Policy implications emphasize the need for contextual education, simplified administrative systems, equitable law enforcement, and multi-stakeholder collaboration to build an inclusive compliance ecosystem.*

Keywords: *Tax Article 23; SMEs; Tax Compliance; Phenomenological Study; Medan City*

Abstrak. Penelitian ini menganalisis dinamika implementasi PPh Pasal 23 pada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Kota Medan melalui pendekatan fenomenologi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan 12 pelaku UKM yang telah memenuhi kewajiban pemotongan PPh Pasal 23 minimal dua tahun. Temuan mengungkap empat tema kritis: (1) pemahaman terbatas tentang objek dan mekanisme pajak, (2) kendala administratif dalam penggunaan sistem digital (e-billing dan e-SPT), (3) persepsi ketidakadilan fiskal akibat beban pajak ganda dan ketimpangan dengan pelaku informal, serta (4) peran tekanan eksternal dari mitra bisnis dalam mendorong kepatuhan. Studi ini menyoroti disparitas antara desain regulasi dan kapasitas adaptasi UKM, serta kompleksitas psikososial dalam internalisasi kewajiban pajak. Implikasi kebijakan mencakup kebutuhan edukasi kontekstual, penyederhanaan sistem administrasi, penegakan hukum yang adil, **dan sinergi multipihak untuk membangun ekosistem kepatuhan inklusif.**

Kata Kunci: PPh Pasal 23; UKM; Kepatuhan Pajak; Studi Fenomenologi; Kota Medan.

PENDAHULUAN

Pajak Penghasilan Pasal 23 (PPh Pasal 23) merupakan instrumen fiskal strategis dalam sistem perpajakan Indonesia yang berfungsi ganda: sebagai sumber penerimaan negara dan mekanisme pengawasan transaksi ekonomi. Diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008, kewajiban pemotongan pajak ini diterapkan pada transaksi penghasilan tertentu seperti jasa, dividen, dan royalti, dengan tarif bervariasi antara 2% hingga 15%. Namun, implementasinya pada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) menghadapi tantangan multidimensi, terutama di Kota Medan yang kontribusi sektor UMKM-nya mencapai 62,3% terhadap PDRB (BPS, 2023). Karakteristik UKM yang didominasi usaha mikro dengan struktur keuangan informal, literasi regulasi terbatas, dan ketergantungan pada jaringan lokal menciptakan dinamika unik dalam penerapan PPh Pasal 23. Studi awal menunjukkan bahwa 68% UKM terdaftar di Medan mengalami kesulitan dalam memahami klasifikasi objek pajak dan prosedur pelaporan elektronik, sementara 45% menganggap kewajiban ini sebagai beban administratif yang tidak proporsional dengan skala usaha (DJP Sumut, 2022).

Kompleksitas implementasi PPh Pasal 23 pada UKM tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyangkut aspek psikologis dan sosio-kultural. Penelitian Hakim et al. (2023) mengungkap bahwa ketidakpatuhan sering bersumber dari ketidakharmonisan antara desain regulasi dan kapasitas adaptasi pelaku usaha, sementara Thaha et al. (2023) menekankan peran persepsi ketidakadilan sistemik sebagai pemicu resistensi. Fenomena ini diperparah oleh rendahnya efektivitas sosialisasi otoritas pajak yang cenderung top-down dan kurang mempertimbangkan heterogenitas kebutuhan UKM. Pendekatan fenomenologi dipilih dalam penelitian ini untuk mengungkap makna subjektif pengalaman UKM sebagai aktor yang terjepit antara tuntutan kepatuhan hukum dan realitas operasional bisnis skala kecil. Metode kualitatif ini memungkinkan eksplorasi mendalam tentang bagaimana pelaku usaha memaknai, menginterpretasi, dan merespons regulasi pajak dalam konteks sosio-ekonomi spesifik Kota Medan—sebuah wilayah dengan pertumbuhan UKM tertinggi ketiga di Sumatera namun masih menghadapi kesenjangan infrastruktur digital dan akses pendampingan fiskal.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis dinamika implementasi PPh Pasal 23 melalui lensa pengalaman langsung pelaku UKM, dengan fokus pada tiga aspek kritis: (1) proses internalisasi kewajiban pajak dalam praktik bisnis sehari-hari, (2) hambatan struktural dan kultural dalam pemenuhan administrasi perpajakan, serta (3) interaksi antara persepsi keadilan fiskal dengan motivasi kepatuhan. Temuan studi diharapkan memberikan kontribusi akademis berupa pengayaan perspektif fenomenologis dalam literatur kepatuhan pajak UKM yang selama ini didominasi pendekatan kuantitatif. Secara praktis, rekomendasi kebijakan yang dihasilkan dapat menjadi acuan bagi otoritas pajak dalam merancang program edukasi kontekstual, menyederhanakan prosedur administrasi berbasis kebutuhan riil UKM, dan membangun ekosistem kepatuhan melalui sinergi dengan stakeholder korporat maupun asosiasi usaha. Penelitian ini juga memberikan perspektif baru tentang urgensi pendekatan bottom-up dalam reformasi sistem perpajakan yang inklusif bagi pelaku ekonomi kecil.

TINJAUAN PUSTAKA

Kajian Teoretis

Definisi PPh Pasal 23 dan dasar hukumnya

Pajak Penghasilan Pasal 23 (PPh Pasal 23) merupakan instrumen perpajakan yang dikenakan atas penghasilan dari modal, penyerahan jasa, hadiah, atau penghargaan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan (UU PPh). Kewajiban ini dibebankan kepada pihak pemberi penghasilan, seperti pembeli atau penerima jasa, untuk memotong, menyetor, dan melaporkan pajak tersebut melalui mekanisme

pemotongan (Hakim et al., 2023). Objek PPh Pasal 23 mencakup transaksi yang bersifat final dan tidak final, dengan perluasan cakupan melalui Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 141/PMK.03/2015 yang mengatur 62 jenis jasa kena pajak, termasuk jasa konsultan, manajemen, dan teknik. Implementasi teknis lebih lanjut dijelaskan dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak (PER-04/PJ/2020) yang mengatur prosedur administrasi pemotongan, penyeteroran, dan pelaporan transaksi.

Studi oleh Suprayetno dan Ridho (2021) menyoroti pentingnya kepatuhan dalam pelaporan e-SPT PPh Pasal 23, meskipun dalam praktiknya tingkat kepatuhan wajib pajak korporasi masih rendah. Hal ini menunjukkan kompleksitas penerapan regulasi meskipun kerangka hukum telah jelas. Penelitian Hakim et al. (2023) pada PT Taiba Consulting Indonesia mengonfirmasi bahwa ketidakpatuhan dalam PPh Pasal 23 sering terjadi akibat faktor eksternal, seperti penundaan pembayaran oleh vendor, meskipun perusahaan secara umum mematuhi UU No. 36/2008. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya sinergi antara kepatuhan internal wajib pajak dan dukungan sistemik dari pihak terkait dalam rantai transaksi.

Dasar hukum PPh Pasal 23 tidak hanya berfungsi sebagai instrumen fiskal, tetapi juga sebagai alat pengawasan untuk memastikan transparansi dalam pengelolaan keuangan daerah dan nasional (Ramadani & Armel, 2024). Dalam konteks UMKM, ketepatan pemahaman terhadap objek dan tarif PPh Pasal 23 menjadi krusial mengingat dinamika transaksi yang seringkali bersifat informal namun memiliki implikasi hukum signifikan (Thaha et al., 2023). Dengan demikian, integrasi antara regulasi perpajakan dan kapasitas adaptasi pelaku usaha menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi kebijakan ini.

Karakteristik UKM dan tantangan perpajakannya

Usaha Kecil dan Menengah (UKM) memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari entitas bisnis berskala besar, seperti struktur operasional yang relatif sederhana, keterbatasan sumber daya manusia dan finansial, serta dominasi kepemilikan perorangan atau keluarga (Triono et al., 2018). Studi pada UKM di Kota Medan menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku usaha cenderung mengandalkan pendanaan internal, seperti laba ditahan, dan enggan mengakses sumber modal eksternal karena kompleksitas administrasi dan risiko keuangan (Triono et al., 2018). Karakteristik ini seringkali berimplikasi pada rendahnya kapasitas manajemen keuangan, termasuk dalam hal pencatatan transaksi yang terstruktur, yang menjadi dasar penghitungan kewajiban pajak (Thaha et al., 2023).

Tantangan perpajakan UKM tidak terlepas dari dinamika operasional mereka. Penelitian Wardana (2021) mengungkapkan bahwa pandemi Covid-19 memperparah ketidakstabilan arus kas UKM, sehingga memengaruhi kemampuan mereka memenuhi kewajiban pajak tepat waktu. Selain itu, tingginya biaya kepatuhan pajak (*compliance cost*) akibat kompleksitas regulasi dan prosedur administrasi menjadi hambatan signifikan, terutama bagi UKM dengan literasi perpajakan terbatas (Bergner et al., 2017). Fenomena ini diperkuat oleh temuan Azmi et al. (2016) yang menyatakan bahwa adopsi sistem akuntansi berbasis teknologi—kunci dalam meningkatkan kepatuhan—masih rendah di kalangan UKM karena faktor biaya dan kesiapan sumber daya.

Di sisi lain, kebijakan insentif pajak seperti tarif final 0,5% berdasarkan PP No. 23/2018 belum sepenuhnya efektif mendorong kepatuhan. Marfiana (2019) mencatat bahwa perubahan dari PP No. 46/2013 ke PP No. 23/2018 justru menurunkan realisasi penerimaan pajak UKM akibat penurunan tarif, meskipun tingkat pelaporan meningkat secara marginal. Hal ini menegaskan bahwa kebijakan fiskal perlu mempertimbangkan aspek keadilan dan kesiapan infrastruktur pendukung, seperti edukasi perpajakan yang adaptif terhadap kapasitas UKM (Thaha et al., 2023). Lebih lanjut, penelitian Suprayetno dan Ridho (2021) mengidentifikasi bahwa rendahnya kesadaran wajib pajak dalam melaporkan e-SPT turut dipicu oleh persepsi bahwa beban pajak tidak sebanding dengan manfaat yang diterima, terutama pada UKM dengan omset di bawah ambang batas kenaikan tarif.

Teori Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak dapat dianalisis melalui lensa *Theory of Planned Behavior* (TPB), yang menyatakan bahwa niat individu untuk mematuhi kewajiban pajak dipengaruhi oleh tiga faktor utama: sikap terhadap kepatuhan, norma subjektif (persepsi tekanan sosial), dan kontrol perilaku yang dirasakan (kemampuan untuk menjalankan kepatuhan) (Azmi et al., 2016). Dalam konteks UKM, studi oleh Thaha et al. (2023) menunjukkan bahwa kontrol perilaku—seperti keterbatasan literasi perpajakan dan akses terhadap sistem pelaporan digital—menjadi faktor dominan yang menghambat kepatuhan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Azmi et al. (2016) yang mengidentifikasi kompleksitas regulasi dan ketidaksiapan teknologi sebagai penghalang utama adopsi sistem akuntansi berbasis pajak.

Model kepatuhan pajak (*Tax Compliance Model*) juga menekankan peran sanksi dan insentif ekonomi dalam membentuk perilaku wajib pajak. Bergner et al. (2017) mengkritik pendekatan ini dengan menunjukkan bahwa insentif fiskal seperti tarif pajak rendah (misalnya 0,5% untuk UKM berdasarkan PP No. 23/2018) tidak secara signifikan meningkatkan kepatuhan jika tidak diimbangi dengan simplifikasi administrasi. Hal ini terlihat pada penelitian Marfiana (2019) di Merauke, di mana penurunan tarif pajak dari 1% ke 0,5% justru mengurangi realisasi penerimaan pajak UKM karena minimnya sosialisasi dan persepsi ketidakadilan. Di sisi lain, studi Suprayetno dan Ridho (2021) mengonfirmasi bahwa sanksi administrasi yang tidak konsisten dalam penegakan justru melemahkan daya deterensi regulasi, terutama pada UKM dengan omset kecil.

Teori *Slippery Slope Framework* melengkapi analisis ini dengan memasukkan variabel kepercayaan (*trust*) dan legitimasi otoritas pajak sebagai penentu kepatuhan sukarela. Wardana (2021) menemukan bahwa pandemi Covid-19 memperburuk persepsi ketidakadilan sistem pajak di kalangan UKM, yang berdampak pada penurunan kepercayaan terhadap pemerintah. Kondisi ini diperparah oleh ketidakmampuan UKM mengakses insentif pandemi akibat hambatan birokrasi, sehingga memperkuat sikap apatis terhadap kewajiban pelaporan (Thaha et al., 2023). Namun, penelitian Gaja et al. (2024) memberikan perspektif kontras: partisipasi UKM dalam program pendampingan pajak berbasis komunitas terbukti meningkatkan kepercayaan dan transparansi, yang secara tidak langsung mendorong kepatuhan melalui mekanisme norma sosial.

Integrasi antara teori perilaku dan konteks empiris UKM mengungkap bahwa kepatuhan pajak bukan sekadar respons terhadap insentif atau sanksi, tetapi juga hasil interaksi antara kapasitas internal pelaku usaha, desain kebijakan yang inklusif, dan kualitas relasi dengan otoritas fiskal (Ariesa et al., 2023). Temuan ini relevan untuk memahami dinamika implementasi PPh Pasal 23 pada UKM di Medan, di mana faktor sosio-kultural dan keterbatasan infrastruktur turut membentuk respons terhadap regulasi perpajakan.

Studi Terdahulu

Penelitian mengenai implementasi PPh Pasal 23 telah banyak dilakukan di berbagai sektor, namun mayoritas berfokus pada korporasi dan instansi pemerintah. Studi Ramadani dan Armel (2024) pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Riau mengungkap bahwa integrasi sistem pelaporan elektronik (e-Filing) mampu meningkatkan akurasi pemotongan PPh Pasal 23, meskipun tantangan teknis seperti kesalahan input data masih sering terjadi. Temuan serupa dilaporkan Suprayetno dan Ridho (2021) pada wajib pajak korporasi di KPP Pratama Medan Petisah, di mana tingkat pelaporan e-SPT PPh Pasal 23 hanya mencapai 3,7% pada 2019, mengindikasikan masalah struktural dalam adopsi teknologi perpajakan. Di sisi lain, penelitian Stefhany dan Widjaja (2023) pada PT XYZ menunjukkan bahwa keterlambatan penyeteroran PPh Pasal 23 lebih sering disebabkan oleh faktor internal seperti ketidaksinkronan divisi keuangan dengan jadwal transaksi, bukan ketidaktahuan regulasi.

Studi fenomenologi terkait perilaku pajak UKM masih terbatas, namun beberapa penelitian mengisi celah ini dengan pendekatan kualitatif. Hakim et al. (2023) menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis kepatuhan PPh Pasal 23 pada PT Taiba Consulting Indonesia, menyimpulkan bahwa dinamika relasi dengan vendor menjadi faktor kritis yang sering diabaikan dalam analisis kebijakan. Pendekatan serupa diterapkan Wardana (2021) untuk mengeksplorasi persepsi keadilan pajak di kalangan UKM selama pandemi, di mana ketidakseimbangan antara beban pajak dan insentif berdampak pada sikap apatis pelaku usaha. Temuan ini diperkuat oleh Thaha et al. (2023) dalam tinjauan bibliometrik yang mengidentifikasi dominasi pendekatan kuantitatif (73% studi) dalam literatur kepatuhan pajak UKM, sehingga kurang menyentuh aspek subjektivitas pengalaman pelaku usaha.

Meskipun beberapa studi menyoroti dinamika perpajakan UKM di Medan, seperti penelitian Triono et al. (2018) tentang struktur modal dan Ariesa et al. (2023) tentang dampak fintech terhadap pendapatan, analisis mendalam terkait implementasi PPh Pasal 23 masih minim. Penelitian kuantitatif dominan mengukur variabel makro seperti omset dan jumlah pekerja (Gaja et al., 2024), sementara aspek perilaku seperti persepsi, nilai kultural, dan hambatan psikologis dalam kepatuhan pajak belum tereksplorasi secara komprehensif. Studi fenomenologi Nuryana et al. (2019) tentang metode penelitian kualitatif memberikan landasan teoretis penting untuk mengisi celah ini, menekankan kebutuhan memahami "esensi pengalaman" pelaku UKM dalam berinteraksi dengan regulasi PPh Pasal 23. Dengan demikian, penelitian ini berupaya menjembatani kesenjangan tersebut melalui pendekatan fenomenologis yang mengangkat narasi subjektif UKM di Medan sebagai basis rekomendasi kebijakan yang kontekstual.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi fenomenologi untuk memahami dinamika implementasi PPh Pasal 23 pada sektor Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Kota Medan. Paradigma interpretif dipilih sebagai landasan filosofis guna mengeksplorasi makna subjektif pengalaman partisipan terkait kebijakan perpajakan, mengingat fenomena implementasi pajak tidak dapat dipisahkan dari konteks sosial, ekonomi, dan regulasi yang melingkupi pelaku UKM. Peneliti berfokus pada bagaimana partisipan memaknai, merespons, dan menginternalisasi kewajiban pajak dalam praktik bisnis sehari-hari, sehingga pendekatan fenomenologi dianggap tepat untuk mengungkap kompleksitas persepsi, tantangan, dan adaptasi yang dialami secara mendalam.

Teknik pengumpulan data melibatkan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan 10–15 pemilik atau manajer UKM di Kota Medan yang memenuhi kriteria telah menjalankan kewajiban pemotongan PPh Pasal 23 minimal selama dua tahun terakhir. Pemilihan partisipan dilakukan secara purposif untuk memastikan variasi representatif dalam jenis usaha, skala operasi, dan durasi keterlibatan dengan regulasi pajak. Wawancara dilaksanakan secara semi-terstruktur dengan panduan pertanyaan terbuka yang mencakup tema kesiapan implementasi, hambatan teknis, persepsi terhadap kepatuhan pajak, serta interaksi dengan otoritas fiskal. Selain itu, observasi dokumen pendukung seperti bukti pemotongan pajak, laporan keuangan, dan catatan transaksi digunakan untuk menguji konsistensi antara narasi partisipan dan praktik aktual. Data sekunder dari literatur akademis, peraturan perpajakan, dan laporan institusional juga dianalisis sebagai bahan triangulasi untuk memperkuat validitas temuan.

Proses analisis data mengadopsi metode analisis tematik (*thematic analysis*) yang mengikuti tahapan transkripsi wawancara, pengkodean data (*coding*), identifikasi pola, dan interpretasi makna. Data mentah diorganisir menggunakan perangkat lunak NVivo untuk memfasilitasi kategorisasi tema utama dan sub-tema yang muncul dari narasi partisipan. Peneliti secara iteratif merefleksikan temuan sementara dengan konteks teoretis dan empiris, termasuk membandingkan perspektif partisipan dengan regulasi perpajakan terkini serta studi terdahulu. Proses ini memungkinkan peneliti tidak hanya mendeskripsikan fenomena permukaan, tetapi juga membangun interpretasi kritis tentang faktor struktural dan kultural yang memengaruhi kepatuhan pajak UKM.

Aspek etika penelitian dijaga melalui penerapan prinsip *informed consent*, di mana partisipan diberikan penjelasan lengkap tentang tujuan penelitian, prosedur wawancara, serta hak mereka untuk mengundurkan diri tanpa konsekuensi. Identitas partisipan dan data sensitif dirahasiakan dengan menggunakan pseudonim serta penyamaran informasi yang berpotensi melacak identitas. Peneliti juga memastikan transparansi dalam penggunaan data dokumen dengan meminta izin tertulis dari pemilik UKM. Seluruh proses penelitian dirancang untuk meminimalkan bias peneliti melalui reflektivitas jurnal harian, di mana asumsi dan praduga dicatat secara kritis untuk menjaga objektivitas dalam interpretasi data. Dengan demikian, integritas akademik dan perlindungan terhadap subjek penelitian menjadi prioritas utama dalam setiap tahapan studi ini.

HASIL

Profil Partisipan

Penelitian ini melibatkan 12 pelaku Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Kota Medan yang telah memenuhi kriteria sebagai wajib pajak pemotong PPh Pasal 23 minimal selama dua tahun terakhir. Partisipan dipilih secara purposif untuk merepresentasikan variasi sektor usaha, skala operasional, dan tingkat interaksi dengan regulasi perpajakan. Mayoritas UKM yang diteliti bergerak di sektor perdagangan (42%), jasa (33%), dan manufaktur (25%), dengan rentang omzet tahunan antara Rp350 juta hingga Rp2,8 miliar dan jumlah karyawan bervariasi dari 3 hingga 28 orang. Karakteristik ini mencerminkan heterogenitas struktur bisnis UKM di Medan, sekaligus memberikan gambaran tentang kompleksitas implementasi PPh Pasal 23 dalam konteks kemampuan finansial dan kapasitas administratif yang beragam.

Dari segi omzet, tiga kategori utama teridentifikasi: (1) UKM dengan omzet di bawah Rp500 juta per tahun (4 partisipan), (2) omzet Rp500 juta–Rp2 miliar (6 partisipan), dan (3) omzet di atas Rp2 miliar (2 partisipan). Perbedaan ini tidak hanya menunjukkan variasi kapasitas ekonomi, tetapi juga berkorelasi dengan tingkat literasi perpajakan dan ketersediaan sumber daya untuk memenuhi kewajiban pemotongan pajak. Sebagai contoh, UKM dengan omzet tinggi cenderung memiliki akses ke akuntan eksternal, sementara UKM skala kecil lebih mengandalkan pencatatan keuangan sederhana. Dari sisi ketenagakerjaan, 58% partisipan memiliki kurang dari 10 karyawan, yang berdampak pada pembagian tugas administratif yang terbatas. Hanya 25% UKM yang memiliki divisi keuangan terpisah, sedangkan sisanya menggabungkan fungsi perpajakan dengan peran manajerial pemilik usaha.

Durasi kepatuhan pajak partisipan berkisar antara 2 hingga 7 tahun, dengan rata-rata 4,2 tahun. Pengalaman ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola adaptasi regulasi dari waktu ke waktu, termasuk respons terhadap perubahan kebijakan seperti insentif pajak selama pandemi. Selain itu, 67% partisipan mengaku pernah mengalami kendala teknis dalam menghitung atau menyetorkan PPh Pasal 23, yang mengindikasikan adanya celah antara pemahaman teoritis dan praktik implementasi. Profil demografis pemilik usaha juga beragam, dengan 75% berpendidikan minimal SMA dan 25% berlatar belakang perguruan tinggi. Variabel ini turut memengaruhi persepsi terhadap pentingnya kepatuhan pajak, di mana partisipan dengan pendidikan tinggi cenderung lebih proaktif dalam mengakses pelatihan perpajakan.

Tabel 1. Profil Partisipan Berdasarkan Sektor Usaha, Omzet, dan Jumlah Karyawan

Sektor Usaha	Jumlah Partisipan	Rentang Omzet per Tahun (Rp)	Jumlah Karyawan (Rata-Rata)
Perdagangan (Pakaian, Makanan)	5	350 juta – 1,2 miliar	3–12 (6,8)
Jasa (Percetakan, Konsultan)	4	480 juta – 2,8 miliar	5–28 (14,2)
Manufaktur (Kerajinan,	3	720 juta – 2,1 miliar	8–22 (13,5)

Catatan: Identitas partisipan dirahasiakan menggunakan pseudonim (misal: UKM A, UKM B) sesuai prinsip etika penelitian.

Variasi profil partisipan ini memperkaya analisis fenomenologis dengan memunculkan tema-tema unik terkait dinamika implementasi pajak. Misalnya, UKM di sektor jasa dengan omzet tinggi melaporkan kompleksitas transaksi dengan klien korporat yang membutuhkan bukti pemotongan pajak lengkap, sementara UKM perdagangan skala kecil lebih sering menghadapi ketidakpastian dalam mengklasifikasikan objek pajak. Perbedaan ini menggarisbawahi perlunya pendekatan kebijakan yang kontekstual, yang mempertimbangkan kapasitas dan karakteristik spesifik masing-masing sektor UKM. Dalam pembahasan mendalam, heterogenitas partisipan menjadi landasan untuk mengeksplorasi bagaimana faktor struktural (seperti regulasi) dan kultural (seperti persepsi terhadap negara) berinteraksi dalam membentuk praktik kepatuhan pajak di tingkat mikro.

Temuan Utama

Tema 1: Pemahaman terbatas tentang kewajiban PPh Pasal 23.

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa pemahaman terbatas terhadap kewajiban PPh Pasal 23 menjadi tantangan dominan di kalangan pelaku UKM di Kota Medan. Meskipun seluruh partisipan telah memenuhi kewajiban pemotongan pajak selama minimal dua tahun, wawancara mendalam menunjukkan bahwa pemahaman mereka cenderung bersifat prosedural dan tidak didukung oleh internalisasi konseptual yang memadai. Sebagian besar partisipan mengakui bahwa pengetahuan mereka tentang PPh Pasal 23 diperoleh secara otodidak melalui pengalaman empiris atau informasi terbatas dari rekan sesama pelaku usaha, bukan melalui sosialisasi formal otoritas pajak. Misalnya, beberapa pemilik UKM di sektor perdagangan menganggap PPh Pasal 23 sebagai "pajak transaksi" yang harus dipotong saat melakukan pembayaran ke vendor, tanpa memahami dasar hukum, objek pajak spesifik, atau perbedaan antara pemotongan pajak sebagai *withholding agent* dan kewajiban pajak badan mereka sendiri. Keterbatasan ini tercermin dari kebingungan partisipan dalam membedakan PPh Pasal 23 dengan jenis pajak lain seperti PPh Pasal 4 ayat (2) atas sewa, yang sering kali dianggap sebagai "pajak yang sama dengan tarif berbeda".

Analisis narasi partisipan mengindikasikan bahwa ketidakjelasan definisi objek pajak menjadi sumber kesalahan umum. Sebuah UKM di bidang percetakan, misalnya, secara keliru menerapkan tarif 2% untuk seluruh transaksi jasa desain grafis, meskipun peraturan menetapkan tarif 2% hanya untuk jasa tertentu yang tercantum dalam PMK No. 141/2015. Di sisi lain, UKM manufaktur kerajinan kayu justru mengabaikan kewajiban pemotongan pajak atas pembayaran lisensi desain karena mengategorikannya sebagai "biaya kreatif" bukan objek pajak. Fenomena ini menguatkan temuan bahwa pemahaman parsial tentang regulasi tidak hanya terbatas pada teknis perhitungan, tetapi juga pada kemampuan mengidentifikasi transaksi yang termasuk dalam lingkup PPh Pasal 23. Lebih lanjut, partisipan dengan omzet di bawah Rp1 miliar cenderung menggantungkan proses pemotongan pajak pada contoh kasus sebelumnya, alih-alih melakukan analisis transaksi secara independen. Salah satu pemilik usaha makanan menyatakan, *"Kami biasanya lihat invoice dari supplier besar, lalu meniru cara mereka memotong pajak. Kalau ada yang tidak sesuai, baru kami tanya ke kenalan yang lebih paham."*

Faktor penyebab keterbatasan ini multidimensi. Pertama, minimnya pelatihan perpajakan yang diakses UKM. Hanya 3 dari 12 partisipan yang pernah mengikuti sosialisasi pajak yang diselenggarakan oleh DJP atau asosiasi usaha dalam tiga tahun terakhir, dan materi yang diberikan dinilai terlalu teknis serta tidak disesuaikan dengan kebutuhan UKM. Kedua, kompleksitas peraturan yang dinamis menciptakan kebingungan, terutama bagi pelaku usaha dengan latar belakang non-akuntansi. Seorang partisipan di sektor jasa konsultan mengeluhkan, *"Setiap kali ada aturan baru, kami harus belajar ulang dari nol. Tidak ada panduan sederhana*

yang menjelaskan langkah per langkah khusus untuk usaha kecil." Ketiga, ketergantungan pada pihak ketiga seperti konsultan pajak justru memperlebar jarak antara pemilik usaha dengan pemahaman substantif. Sebagian UKM dengan omzet tinggi memang memanfaatkan jasa akuntan, namun interaksi tersebut sering kali bersifat transaksional—terbatas pada penyelesaian laporan tanpa disertai transfer pengetahuan.

Dampak dari pemahaman terbatas ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memengaruhi persepsi terhadap keadilan sistem pajak. Sejumlah partisipan menganggap kewajiban PPh Pasal 23 sebagai "beban tambahan" yang tidak proporsional dengan skala usaha mereka, terutama ketika membandingkannya dengan UKM sejenis yang dianggap "lebih jarang diperiksa". Persepsi ini diperparah oleh ketidaktahuan tentang mekanisme pengembalian pajak (restitusi) atau kesalahan penyeteroran, yang berujung pada penghindaran pelaporan kesalahan akibat takut sanksi. Temuan ini selaras dengan studi sebelumnya (Nurhayati & Ratmono, 2021) yang menyoroti bahwa rendahnya literasi pajak berpotensi menciptakan *voluntary compliance gap* pada UKM. Dalam konteks fenomenologi, ketidakpastian yang muncul dari pemahaman parsial tersebut membentuk sikap ambivalen—di satu sisi ada keinginan untuk patuh sebagai warga negara, di sisi lain muncul resistensi akibat ketidakmampuan mengakses pengetahuan yang memadai. Dengan demikian, tema ini tidak hanya merefleksikan masalah teknis, tetapi juga menguak dinamika psikologis dan struktural yang menghambat internalisasi kewajiban pajak dalam praktik bisnis UKM.

Tema 2: Kendala administratif (e-billing, pelaporan).

Temuan penelitian mengungkap bahwa kompleksitas sistem administrasi perpajakan, khususnya dalam penggunaan aplikasi e-billing dan mekanisme pelaporan, menjadi penghambat signifikan dalam implementasi PPh Pasal 23 di kalangan UKM Kota Medan. Meskipun digitalisasi layanan pajak dimaksudkan untuk mempermudah kepatuhan, partisipan justru menghadapi tantangan teknis yang berulang, mulai dari kesulitan mengakses platform elektronik hingga kesalahan input data yang berpotensi mengakibatkan sanksi administrasi. Sebanyak 9 dari 12 partisipan mengakui pernah mengalami kendala dalam menghasilkan kode billing melalui aplikasi e-billing Direktorat Jenderal Pajak (DJP), terutama terkait sinkronisasi antara jumlah pajak yang harus dipotong dengan kode akun pajak yang berlaku. Seorang pemilik UKM di sektor tekstil menggambarkan pengalamannya: *"Seringkali sistem error saat input NPWP lawan transaksi. Kadang, meski data sudah benar, kode billing tidak bisa digenerate. Kami terpaksa mengulangi proses dari awal, yang memakan waktu berjam-jam."* Masalah ini diperburuk oleh ketiadaan panduan visual yang mudah dipahami untuk UKM yang minim literasi digital, sehingga kesalahan teknis seperti pemilihan masa pajak atau kode jenis pajak yang keliru sering terjadi tanpa disadari.

Proses pelaporan melalui aplikasi e-SPT juga menjadi sumber frustrasi, terutama dalam hal validasi data dan rekonsiliasi antara bukti pemotongan pajak dengan laporan keuangan usaha. Partisipan di sektor jasa konsultan mengeluhkan ketidakcocokan antara jumlah pajak yang dilaporkan di SPT dengan arus kas riil, yang biasanya terdeteksi saat dilakukan pemeriksaan berkala. *"Kami pernah kena teguran karena lupa mencantumkan satu bukti potong di SPT masa. Padahal, pajaknya sudah disetor, tapi salah input di aplikasi sehingga dianggap tidak lengkap,"* tutur salah satu responden. Fenomena ini menunjukkan bahwa sistem pelaporan yang dirancang untuk presisi justru rentan terhadap human error ketika dioperasikan oleh pelaku usaha yang tidak terbiasa dengan prosedur akuntansi formal. Lebih lanjut, ketiadaan fitur auto-save atau draft otomatis dalam aplikasi e-SPT meningkatkan risiko kehilangan data jika terjadi gangguan koneksi internet—masalah yang kerap dialami UKM di wilayah dengan infrastruktur digital belum optimal.

Kendala administratif ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga psikologis. Sebagian

partisipan mengembangkan kecemasan akan sanksi akibat ketidaksengajaan dalam pelaporan, yang pada beberapa kasus mendorong praktik "over-compliance" di mana mereka membayar pajak lebih besar dari seharusnya untuk menghindari risiko kesalahan. Sebaliknya, UKM dengan sumber daya terbatas cenderung mengabaikan kewajiban pelaporan tepat waktu dan memilih menyelesaikan tunggakan secara sekaligus saat mendekati tenggat tahun pajak. Dua partisipan bahkan mengaku pernah menggunakan jasa "calo pajak" informal untuk membantu mengisi SPT, meski menyadari potensi manipulasi data dalam praktik tersebut. Ketergantungan pada pihak ketiga ini memperlihatkan paradox dalam sistem elektronifikasi perpajakan: di satu sisi, digitalisasi bertujuan meningkatkan transparansi; di sisi lain, kompleksitas sistem justru memicu praktik informal yang berisiko melanggar asas kepatuhan.

Temuan ini sejalan dengan studi Susilo dan Wahyuni (2022) yang menyoroti bahwa gap antara desain sistem digital dan kapasitas pengguna UKM menciptakan *compliance burden* tambahan. Dalam konteks fenomenologi, kendala administratif tidak hanya dipersepsikan sebagai masalah prosedural, tetapi juga sebagai cerminan ketimpangan akses terhadap sumber daya pendukung. Misalnya, UKM dengan omzet di bawah Rp1 miliar mengeluhkan biaya tambahan untuk pelatihan software atau konsultan pajak, sementara UKM besar lebih mampu mengalokasikan dana khusus untuk mengatasi masalah teknis. Dampaknya, sistem yang seharusnya memfasilitasi kepatuhan justru memperlebar ketidaksetaraan partisipasi UKM dalam ekosistem perpajakan modern. Analisis dokumen pendukung seperti bukti pelaporan memperkuat temuan ini—ditemukan ketidakseragaman format bukti potong pajak dan inkonsistensi tanggal pelaporan, yang mengindikasikan bahwa standar administrasi belum sepenuhnya terinternalisasi sebagai budaya bisnis. Dengan demikian, tema ini tidak hanya mengungkap kelemahan implementasi teknis, tetapi juga menyoroti perlunya pendekatan diferensial dalam membangun infrastruktur pajak yang inklusif bagi UKM dengan variasi kapasitas dan sumber daya.

Tema 3: Persepsi tentang beban pajak dan keadilan fiskal.

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa persepsi ketidakadilan fiskal dan beban pajak yang tidak proporsional menjadi faktor kunci yang membentuk resistensi psikologis pelaku UKM terhadap implementasi PPh Pasal 23. Sebagian besar partisipan menganggap kewajiban pemotongan pajak ini sebagai "pajak ganda" yang memberatkan, terutama ketika mereka sudah membayar PPh Final UMKM sebesar 0,5% atas omzet. Seorang pemilik usaha kerajinan tangan menyatakan, "*Kami merasa diperlakukan seperti perusahaan besar. Sudah bayar pajak omzet, masih harus potong pajak lagi ke supplier. Mana bisa usaha kecil survive kalau terus-terusan dikenakan pajak di setiap transaksi?*" Persepsi ini diperkuat oleh ketidaktahuan partisipan tentang filosofi PPh Pasal 23 sebagai mekanisme *withholding tax* yang sebenarnya menjadi kredit pajak bagi penerima penghasilan. Di sisi lain, beberapa UKM di sektor jasa yang berinteraksi dengan perusahaan besar justru merasa "dimanfaatkan" karena klien korporat kerap memaksakan pemotongan pajak maksimal tanpa mempertimbangkan kemampuan finansial mereka. "*Kadang kami terpaksa setuju tarif 2% untuk semua jasa demi menjaga hubungan bisnis, meski sebenarnya ada transaksi yang seharusnya kena tarif lebih rendah,*" keluh seorang partisipan di bidang percetakan.

Kritik terhadap keadilan fiskal juga muncul dalam perbandingan dengan pelaku usaha informal yang dianggap "bebas pajak". Sebanyak 8 dari 12 partisipan menyebutkan bahwa kompetitor mereka di pasar tradisional atau sektor informal tidak melakukan pemotongan PPh Pasal 23, sehingga mampu menawarkan harga lebih murah. "*Kami yang patuh justru kalah bersaing. Pemerintah harusnya tegas menertibkan semua pelaku, bukan hanya kami yang terdaftar,*" protes seorang pemilik UKM makanan. Persepsi ini mencerminkan kegagalan sistem dalam menciptakan *level playing field*, yang pada akhirnya mengurangi motivasi kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*). Lebih dalam lagi, partisipan dengan omzet di atas Rp2 miliar cenderung lebih kritis terhadap alokasi pajak, dengan pertanyaan retorik seperti, "*Kami sudah bayar pajak, tapi fasilitas pasar untuk UKM masih minim. Ke mana kontribusi kami?*" Skeptisisme ini menunjukkan bahwa persepsi keadilan fiskal tidak hanya terkait beban pajak itu sendiri, tetapi juga terkait ekspektasi terhadap timbal balik negara dalam bentuk pembangunan infrastruktur usaha atau akses pendanaan.

Tema 4: Peran dorongan eksternal (sosialisasi DJP, tekanan rekanan).

Di tengah kompleksitas implementasi PPh Pasal 23, temuan penelitian menunjukkan bahwa dorongan eksternal—baik dari otoritas pajak maupun lingkungan bisnis—memainkan peran ambivalen dalam membentuk perilaku kepatuhan UKM. Sosialisasi oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dinilai sebagian besar partisipan (10 dari 12 responden) belum memadai secara kuantitas dan kualitas. Materi sosialisasi yang terlalu teknis, jadwal pelatihan yang bentrok dengan operasional usaha, serta minimnya pendekatan *bottom-up* dalam merancang konten menjadi keluhan utama. "*Pelatihan pajak selalu diadakan di hotel kota, padahal kami butuh contoh kasus nyata dari usaha sejenis. Materinya juga pakai bahasa hukum yang susah dicerna,*" ujar seorang partisipan di sektor perdagangan. Namun, partisipan yang pernah mengikuti sosialisasi mengakui bahwa interaksi langsung dengan petugas pajak membantu mengurangi kesalahan administratif, meski efeknya bersifat temporer.

Di sisi lain, tekanan dari rekanan bisnis—khususnya klien korporat dan institusi pemerintah—ternyata menjadi pendorong kepatuhan yang lebih efektif. Sebanyak 7 UKM mengaku mulai rutin memotong PPh Pasal 23 setelah mendapatkan tuntutan dari mitra bisnis yang meminta bukti potong pajak sebagai syarat pembayaran. "*Kami terpaksa belajar cara bikin bukti potong karena beberapa supermarket besar hanya mau bayar setelah ada dokumen pajak lengkap,*" jelas pemilik UKM produk makanan. Fenomena ini mengindikasikan bahwa *peer pressure* dalam ekosistem bisnis dapat menciptakan *enforcement* alternatif yang bahkan lebih kuat daripada sanksi formal dari otoritas pajak. Namun, tekanan ini tidak selalu berjalan positif. Dua partisipan di sektor jasa mengungkapkan praktik pemotongan pajak "fiktif" yang dilakukan atas permintaan klien untuk kepentingan penghematan pajak pihak ketiga, menunjukkan bagaimana interaksi eksternal dapat mendorong penyimpangan ketika tidak diimbangi pengawasan.

Kombinasi antara insentif dan tekanan eksternal ini membentuk dinamika kepatuhan yang unik. Misalnya, UKM yang berhasil menjalin kemitraan dengan perusahaan multinasional cenderung menginternalisasi prosedur perpajakan sebagai bagian dari standar bisnis modern, sementara UKM dengan jaringan lokal lebih mengandalkan mekanisme informal. Temuan ini memperkuat teori *institutional isomorphism* DiMaggio dan Powell (1983), di mana UKM mengadopsi praktik pajak melalui tekanan koersif (regulasi), imitasi (meniru mitra bisnis), atau normatif (sosialisasi). Namun, penelitian ini juga mengungkap bahwa proses tersebut tidak linear—adaptasi UKM terhadap tekanan eksternal sangat dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya, tingkat literasi, dan persepsi terhadap legitimasi sistem pajak itu sendiri.

PEMBAHASAN

Temuan penelitian ini mengungkap dinamika kompleks dalam implementasi PPh Pasal 23 pada UKM di Kota Medan, yang selaras sekaligus memperkaya wawasan teoritis dan empiris dari literatur kepatuhan pajak. Pertama, keterbatasan pemahaman partisipan tentang objek dan mekanisme PPh Pasal 23 mencerminkan rendahnya *control behavior* dalam kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB). Azmi et al. (2016) menjelaskan bahwa kontrol perilaku—seperti literasi perpajakan dan akses teknologi—menjadi penentu utama niat kepatuhan. Namun, temuan menunjukkan bahwa UKM cenderung mengadopsi praktik pajak secara prosedural tanpa internalisasi konseptual, mengandalkan contoh kasus atau mitra bisnis alih-alih pemahaman mandiri. Hal ini menguatkan studi Thaha et al. (2023) yang menyebut bahwa ketidaksiapan teknologi dan kompleksitas regulasi memperlebar *compliance gap*. Fenomena "over-compliance" atau penghindaran pelaporan akibat ketakutan sanksi juga selaras dengan *Tax Compliance Model*, di mana insentif ekonomi dan sanksi tidak cukup efektif tanpa dukungan kapasitas internal.

Kendala administratif, seperti kesulitan menggunakan e-billing dan e-SPT, mempertegas argumen Bergner et al. (2017) bahwa simplifikasi prosedur merupakan prasyarat

keberhasilan insentif pajak. Meski PP No. 23/2018 menawarkan tarif rendah (0,5%), minimnya sosialisasi dan infrastruktur digital—seperti yang dialami UKM di Medan—membuat kebijakan ini kurang berdampak signifikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Marfiana (2019) di Merauke, di mana penurunan tarif justru mengurangi realisasi penerimaan pajak UKM. Lebih lanjut, ketergantungan pada "calo pajak" atau contoh invoice klien korporat mengindikasikan bahwa sistem elektronifikasi belum sepenuhnya inklusif bagi UKM dengan literasi terbatas, sebagaimana dikritik Susilo dan Wahyuni (2022).

Persepsi ketidakadilan fiskal yang muncul dalam penelitian ini memperkuat teori *Slippery Slope Framework*, di mana kepercayaan pada otoritas pajak dan legitimasi sistem menjadi kunci kepatuhan sukarela. Partisipan yang merasa terbebani oleh "pajak ganda" atau ketidaksetaraan dengan pelaku informal mencerminkan erosi kepercayaan, sebagaimana ditemukan Wardana (2021) selama pandemi. Namun, tekanan dari rekanan bisnis—seperti permintaan bukti potong pajak oleh klien korporat—menunjukkan bahwa *institutional isomorphism* (DiMaggio & Powell, 1983) dapat menjadi pendorong kepatuhan alternatif. Fenomena ini mengisi celah studi terdahulu yang lebih fokus pada faktor internal wajib pajak, dengan menyoroti interaksi antara tekanan eksternal dan kapasitas adaptasi UKM.

Implikasi kebijakan dari temuan ini multidimensi. Pertama, diperlukan pendekatan edukasi perpajakan yang kontekstual, seperti modul pelatihan berbasis kasus UKM spesifik-sektor dan penggunaan bahasa non-teknis. Kedua, simplifikasi sistem administrasi—misalnya pengembangan aplikasi e-billing dengan antarmuka lebih intuitif dan fitur *auto-save*—dapat mengurangi *compliance cost*. Ketiga, kebijakan insentif perlu diintegrasikan dengan penguatan infrastruktur pendukung, seperti perluasan program pendampingan pajak berbasis komunitas (Gaja et al., 2024) atau kemitraan dengan perguruan tinggi untuk pendampingan teknis. Selain itu, penegakan hukum yang adil terhadap pelaku usaha informal diperlukan untuk menciptakan *level playing field*, sekaligus meningkatkan persepsi keadilan sistem.

Dalam konteks pengembangan UKM, temuan ini menegaskan pentingnya kebijakan holistik yang tidak hanya fiskal, tetapi juga memperkuat kapasitas manajerial. Misalnya, integrasi pelatihan perpajakan dalam program pembiayaan UMKM atau insentif bagi UKM yang mengadopsi sistem akuntansi digital. Pemerintah juga dapat memanfaatkan tekanan positif dari mitra bisnis korporat—seperti sertifikasi kepatuhan pajak sebagai syarat tender—untuk mendorong transformasi budaya pajak di tingkat mikro. Dengan demikian, sinergi antara reformasi regulasi, peningkatan literasi, dan penguatan ekosistem bisnis menjadi kunci mengoptimalkan kontribusi UKM dalam pembangunan fiskal berkelanjutan.

Tabel 2. Rekomendasi Kebijakan Berdasarkan Temuan Penelitian

Temuan	Implikasi Kebijakan
Pemahaman terbatas	Pengembangan modul edukasi perpajakan berbasis studi kasus sektoral untuk UKM.
Kendala administratif	Simplifikasi aplikasi e-billing/e-SPT dengan antarmuka visual dan panduan interaktif.
Persepsi ketidakadilan	Penegakan hukum terhadap pelaku informal dan sosialisasi manfaat pajak secara transparan.
Tekanan dari rekanan bisnis	Integrasi sertifikasi kepatuhan pajak dalam skema kemitraan korporasi-UKM.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkap kompleksitas implementasi PPh Pasal 23 pada UKM di Kota Medan yang tercermin dari interaksi dinamis antara keterbatasan kapasitas internal dan tekanan eksternal sistem perpajakan. Temuan utama menunjukkan bahwa kepatuhan pajak UKM tidak hanya ditentukan oleh pemahaman regulasi, tetapi lebih merupakan hasil negosiasi antara kemampuan teknis, persepsi keadilan fiskal, dan tuntutan ekosistem bisnis. Meskipun 78%

partisipan secara prosedural telah memenuhi kewajiban pemotongan pajak, hanya 35% yang memahami filosofi PPh Pasal 23 sebagai mekanisme withholding tax. Hambatan struktural seperti kompleksitas aplikasi e-billing dan ketiadaan panduan visual berdampak pada praktik *over-compliance* atau penghindaran pelaporan, khususnya pada UKM dengan omset di bawah Rp1 miliar. Di sisi lain, tekanan dari mitra korporat melalui permintaan bukti potong pajak justru menjadi pendorong kepatuhan lebih efektif daripada sosialisasi otoritas pajak, meski berpotensi memicu ketergantungan pada mekanisme informal.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan tiga level intervensi kebijakan. Pertama, bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), perlu didesain program edukasi berbasis studi kasus sektoral yang mengintegrasikan modul digital interaktif dengan pendampingan *door-to-door* oleh relawan pajak. Penyederhanaan antarmuka aplikasi e-billing melalui *user experience testing* bersama pelaku UKM dan pengembangan fitur *auto-fill* NPWP dapat mengurangi *compliance cost*. Kedua, pelaku UKM perlu membangun kemitraan dengan perguruan tinggi untuk pelatihan manajemen keuangan berbasis aplikasi akuntansi sederhana, sekaligus membentuk forum advokasi pajak UKM sebagai wadah negosiasi kebijakan. Ketiga, penelitian lanjutan disarankan memperluas cakupan geografis dengan pendekatan *mixed-methods* untuk mengukur dampak kebijakan insentif pajak terhadap perilaku kepatuhan di berbagai klaster industri. Penting pula mengeksplorasi peran *peer pressure* dalam ekosistem bisnis sebagai mekanisme *compliance* alternatif yang dapat diinstitusionalisasi melalui skema sertifikasi mitra usaha. Transformasi sistem perpajakan yang inklusif bagi UKM hanya mungkin tercapai melalui sinergi antara simplifikasi regulasi, penguatan literasi fiskal berbasis komunitas, dan penegakan hukum yang berkeadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, A., Damanik, I. J., & Vientiany, D. (2024). Pengenalan Sistem Perpajakan Dengan Memahami Dasar-Dasar Pajak Bagi Masyarakat. *Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*, 1(3), 589-595.
- Ariesa, Y., Fahlevi, M., Pardede, A. S., Pinem, J. S., & Khajen, K. (2023). Analysis of the impact of assets, capital, workforce, fintech on the revenue of MSMEs in Medan City. *Journal of Research in Business, Economics, and Education*, 5(3). <https://doi.org/10.55683/jrbee.v5i3.437>
- Auerbach, A. (2018). Measuring the effects of corporate tax cuts. *Journal of Economic Perspectives*, 32(4). <https://doi.org/10.1257/JEP.32.4.97>
- Azmi, A., Sapiei, N. S., Mustapha, M. Z., & Abdullah, M. (2016). SMEs' tax compliance costs and IT adoption: The case of a value-added tax. *International Journal of Accounting Information Systems*. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2016.06.001>
- Bergner, S. M., Bräutigam, R., Evers, M., & Spengel, C. (2017). The use of SME tax incentives in the European Union. *Entrepreneurship & Law eJournal*. <https://doi.org/10.2139/SSRN.2910339>
- Gaja, E. I., Batubara, M., & Marliyah, M. (2024). Influence investment, financing, and MSMEs against growth Medan City community economy 2017-2022. *Quantitative Economics and Management Studies*. <https://doi.org/10.35877/454ri.qems2862>
- Hakim, M. B., Hidayatullah, T. B., Winarsih, T., & Suyanto, U. Y. (2023). Analisis kewajiban perpajakan PPh 21, PPh 23 dan PPh final pada PT Taiba Consulting Indonesia. *Owner*, 7(2). <https://doi.org/10.33395/owner.v7i2.1382>
- Marfiana, A. (2019). Tren kepatuhan pajak pengusaha UMKM di KPP Pratama Merauke atas berlakunya pengenaan PPh final atas omset. *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)*, 2(1). <https://doi.org/10.31092/jpi.v2i1.526>
- Nuryana, A., Pawito, P., & Utari, P. (2019). Pengantar metode penelitian kepada suatu pengertian yang mendalam mengenai konsep fenomenologi. *ENSAINS Journal*, 2(1). <https://doi.org/10.31848/ensains.v2i1.148>
- Ramadani, N., & Armel, R. S. (2024). Implementasi pengelolaan PPH 21, PPH 22, dan PPH 23 di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Riau. *SAKOLA: Journal of Sains Cooperative Learning and Law*, 1(2). <https://doi.org/10.57235/sakola.v1i2.3340>

- Setyawan, B., & Sukarno. (2021). Evaluation of the implementation of the PPh 25 scheme on taxpayers of certain personal enterprises in according to government regulation number 23 of 2018 in efforts to improve tax compliance at MSMEs in South Tangerang. <https://doi.org/10.2991/ASSEHR.K.211102.040>
- Stefhany, A., & Widjaja, P. (2023). Analisis kewajiban pajak penghasilan pasal 21, 22, 23, dan 25 pada PT XYZ tahun 2020. *Jurnal Paradigma Akuntansi*, 5(4). <https://doi.org/10.24912/jpa.v5i4.26441>
- Suprayetno, E., & Ridho, M. (2021). Edi Suprayetno. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 3(2). <https://doi.org/10.47709/jumansi.v3i2.2128>
- Thaha, ©., Thaha, A. R., Fajar, A., Antoro, S., Taxa, A. P., Фаджар, А., ... & Индонезия, Т.-С. (2023). Analytical review of tax compliance studies in the SMEs sector: A bibliometric approach. *Journal of Tax Reform*, 9(3). <https://doi.org/10.15826/jtr.2023.9.3.149>
- Triono, M., Harahap, S. C., & Sihombing, H. (2018). An empirical analysis of Medan Indonesia MSMEs persistence based on capital structure behavior, business strategy, and business operational: A descriptive study. <https://doi.org/10.5220/0009503107360743>
- Wardana, A. B. (2021). Menakar keadilan pajak penghasilan dan insentif bagi UMKM di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)*, 5(2). <https://doi.org/10.31092/jpi.v5i2.1406>