

Pendampingan Kepatuhan Pajak bagi Pelaku UMKM di Wilayah Banten

Benyamen Minggu Melatnebar

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buddhi Dharma

E-mail: benyamen.ecostar@gmail.com

Article Informations

Received:
(17-06-2026)

Accepted
(29-06-2026)

Available Online :
(30-06-2026)

Keywords

Tax Compliance, Tax
Education, NPWP,
Community Service

Abstract

This community service activity aims to increase tax awareness and compliance among Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) in Banten Province, specifically in Serang City and Tangerang Regency. Many MSME actors still have limited knowledge about their tax obligations, ranging from the obligation to have a Taxpayer Identification Number (NPWP), calculate and report income tax, to understand the Final Income Tax PP 23/2018 regime which provides a rate of 0.5% of gross turnover. This activity uses a participatory education method through direct workshops, mentoring, and tax consultation that is structured and tailored to the real conditions of MSME players in the field. The results showed that after participating in this service, there was a significant increase in participants' understanding of tax obligations by 74%, and as many as 89% of participants expressed their willingness to register their business and comply with tax reporting on time. This activity confirms that tax education carried out in a humanistic, non-intimidating and solution-oriented manner is very effective in building a culture of voluntary tax compliance among MSMEs. The implications of this activity contribute to strengthening the regional tax base and supporting sustainable national economic growth.

Pendahuluan

Pajak bukan sekadar kewajiban administratif yang tertera di atas kertas. Ia adalah cermin dari kesadaran kolektif sebuah bangsa—seberapa besar warga negaranya percaya bahwa kontribusi mereka akan kembali dalam bentuk jalan yang mulus, sekolah yang layak, dan layanan kesehatan yang terjangkau. Sayangnya, di kalangan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), kepercayaan itu kerap belum tumbuh dengan subur. Bukan karena mereka tidak mau, melainkan karena mereka tidak tahu—dan tidak ada yang dengan sabar menjelaskan kepada mereka bagaimana caranya.

Wilayah Banten, dengan jumlah UMKM yang mencapai lebih dari 1,2 juta unit usaha berdasarkan data Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Banten tahun 2023, merupakan salah satu kantong ekonomi kerakyatan terbesar di Pulau Jawa. Dari warung makan sederhana di pinggir jalan hingga bengkel las di pelosok desa, dari produsen kerajinan anyaman tradisional hingga toko daring yang baru merintis—semua adalah wajah nyata dari tulang punggung ekonomi Indonesia. Melatnebar (2021) menegaskan bahwa UMKM bukan hanya entitas ekonomi kecil; mereka adalah fondasi keberlangsungan sistem ekonomi nasional yang harus didekati dengan pendekatan pemberdayaan, bukan pendekatan pengawasan semata.

Namun di balik vitalitas ekonomi tersebut, tersimpan permasalahan yang cukup pelik: tingkat kepatuhan pajak UMKM di Banten masih jauh dari harapan. Banyak pelaku usaha belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), tidak memahami kewajiban pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, bahkan ada yang sama sekali tidak mengetahui adanya rezim Pajak Penghasilan Final Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 (PP 23/2018) yang sebetulnya sangat ramah bagi mereka—hanya 0,5% dari omzet bruto.

Kondisi ini bukan semata-mata karena ketidakmauan. Minggu Melatnebar (2022) dalam kajiannya mengenai perilaku wajib pajak UMKM menemukan bahwa hambatan terbesar bukan terletak pada niat untuk tidak membayar pajak, melainkan pada dua hal pokok: pertama, minimnya literasi perpajakan yang menjangkau lapisan bawah pelaku usaha; dan kedua, persepsi yang sudah terlanjur terbentuk bahwa urusan pajak itu rumit, menakutkan, dan hanya untuk perusahaan besar. Persepsi inilah yang perlu diubah.

Program pengabdian masyarakat ini hadir sebagai jembatan antara regulasi perpajakan yang kompleks dan realitas keseharian pelaku UMKM. Dengan mengedepankan pendekatan yang humanis—menggunakan bahasa yang mudah dipahami, contoh kasus yang dekat dengan kehidupan sehari-hari, dan suasana pendampingan yang tidak menghakimi—kegiatan ini berupaya membangun kesadaran pajak dari akar rumput. Melatnebar Wuarmasuk (2023) menyebut pendekatan seperti ini sebagai "tax education with empathy", yaitu edukasi perpajakan yang menempatkan diri pada posisi wajib pajak, memahami ketakutan mereka, lalu menawarkan solusi yang konkret dan terasa mungkin untuk dijalankan.

Tujuan dari pengabdian ini secara khusus adalah: (1) meningkatkan pemahaman pelaku UMKM di Banten terhadap kewajiban dan hak perpajakan mereka; (2) mendorong pelaku UMKM untuk secara sukarela mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan melaporkan kewajiban pajaknya; dan (3) membangun ekosistem pendampingan pajak berbasis komunitas yang berkelanjutan. Kegiatan ini dilaksanakan di dua titik lokasi, yaitu Kota Serang dan Kabupaten Tangerang, yang mewakili karakteristik UMKM perkotaan dan pinggiran di Provinsi Banten.

Metode Pengabdian

Kegiatan pengabdian ini dirancang dengan menggunakan pendekatan participatory action, yaitu model yang tidak hanya menempatkan tim pengabdian sebagai pemberi informasi, tetapi juga sebagai mitra belajar bagi para peserta. Filosofi dasar yang mendasari metode ini adalah keyakinan bahwa setiap pelaku UMKM memiliki pengalaman berharga yang, jika dikombinasikan dengan pengetahuan teknis perpajakan yang tepat, akan menghasilkan pemahaman yang jauh lebih kokoh dibandingkan sekadar ceramah satu arah.

Tahapan pelaksanaan kegiatan ini terdiri atas empat fase yang saling berkesinambungan. Fase pertama adalah asesmen kebutuhan (needs assessment), yang dilakukan selama dua minggu sebelum kegiatan inti berlangsung. Pada fase ini, tim pengabdian melakukan observasi langsung ke lapak-lapak UMKM, mewawancarai sejumlah pelaku usaha secara informal, serta berkoordinasi dengan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Serang dan Kabupaten Tangerang untuk mendapatkan gambaran komprehensif tentang kondisi kepatuhan pajak di lapangan.

Fase kedua adalah penyusunan modul dan materi. Berdasarkan temuan asesmen, tim pengabdian menyusun modul pelatihan yang dibagi menjadi tiga sesi utama: (a) Mengenal Pajak dan

Mengapa Ia Penting, sesi ini menggunakan pendekatan *storytelling* untuk membangun koneksi emosional antara pajak dan manfaat nyata yang dirasakan masyarakat; (b) Hak dan Kewajiban Pajak UMKM—membahas secara praktis tentang NPWP, PP 23/2018, pelaporan SPT, dan sanksi; serta (c) Klinik Pajak Interaktif—sesi tanya jawab dan konsultasi langsung dengan konsultan pajak yang berpengalaman. Minggu Melatnebar (2022) menekankan pentingnya menyesuaikan konten edukasi pajak dengan konteks budaya dan ekonomi lokal agar pesan dapat tersampaikan secara efektif.

Fase ketiga adalah pelaksanaan kegiatan inti, yang berlangsung dalam format workshop selama dua hari di masing-masing lokasi. Hari pertama difokuskan pada penyampaian materi dan diskusi kelompok, sementara hari kedua dikhususkan untuk praktik langsung: peserta didampingi untuk mengisi formulir pendaftaran NPWP, menghitung pajak terutang berdasarkan omzet mereka, dan memahami cara menggunakan aplikasi pelaporan pajak daring (*e-Filing*). Melatnebar (2021) dalam penelitiannya tentang efektivitas workshop pajak menemukan bahwa praktik langsung meningkatkan retensi materi hingga tiga kali lipat dibandingkan dengan penyampaian teori semata.

Fase keempat adalah pendampingan pascakegiatan, yang dilakukan selama tiga bulan setelah workshop berakhir. Pada fase ini, tim pengabdian membentuk grup komunikasi berbasis pesan instan yang memungkinkan peserta untuk bertanya dan mendapatkan respons dalam waktu singkat. Selain itu, dilakukan dua kali kunjungan lapangan untuk memverifikasi apakah peserta benar-benar telah mendaftarkan NPWP dan melaporkan pajaknya. Melatnebar Wuarmank (2023) menjelaskan bahwa pendampingan berkelanjutan pasca-pelatihan adalah kunci keberhasilan program edukasi pajak, karena tanpanya peserta cenderung kembali ke kebiasaan lama dalam tiga hingga enam bulan.

Evaluasi keberhasilan program dilakukan menggunakan metode pre-test dan post-test tertulis, serta observasi perilaku nyata berupa jumlah peserta yang akhirnya mendaftar NPWP dan melaporkan SPT. Data dianalisis secara deskriptif untuk mengukur perubahan pemahaman dan perubahan perilaku.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini melibatkan total 214 pelaku UMKM yang terdiri atas 112 peserta dari Kota Serang dan 102 peserta dari Kabupaten Tangerang. Latar belakang usaha peserta sangat beragam—mulai dari pedagang kuliner, pengrajin batik dan anyaman, pelaku usaha pertanian olahan, hingga UMKM berbasis digital yang memanfaatkan platform e-commerce untuk memasarkan produk mereka.

Hasil pre-test awal menunjukkan kondisi yang cukup memprihatinkan namun juga memberikan gambaran yang jujur tentang realitas di lapangan. Hanya 32% peserta yang mengetahui apa itu NPWP dan fungsinya. Lebih mengejutkan lagi, hanya 28% yang pernah mendengar tentang PP 23/2018 dan tarif 0,5% yang berlaku untuk UMKM. Selebihnya, ketika ditanya tentang kewajiban pajak, jawaban yang paling umum muncul adalah: "Saya kira itu cuma untuk perusahaan besar" atau "Kata orang, kalau kena pajak nanti usaha kita habis." Melatnebar (2021) mengingatkan bahwa persepsi keliru seperti ini tidak bisa diatasi hanya dengan regulasi—ia harus ditanggapi dengan edukasi yang empatik dan personal.

Tabel 1. Perbandingan Tingkat Pemahaman Peserta Sebelum dan Sesudah Penyuluhan

Aspek Pemahaman	Sebelum Penyuluhan	Sesudah Penyuluhan	Peningkatan (%)
Pengetahuan NPWP	32%	91%	59%
Pemahaman PP 23/2018	28%	87%	59%
Kewajiban Lapor SPT	41%	88%	47%
Sanksi Pajak	19%	79%	60%
Manfaat Membayar Pajak	44%	93%	49%

Sumber: Data diolah (2026).

Tabel 1 memperlihatkan lonjakan pemahaman yang sangat signifikan di semua aspek yang diukur. Peningkatan tertinggi terjadi pada pemahaman tentang sanksi pajak—naik 60 poin persentase dari 19% menjadi 79%. Ini menarik karena dalam proses workshop, peserta awalnya sangat enggan membahas topik sanksi; mereka merasa takut dan terancam. Namun ketika fasilitator mengubah pendekatan dari "ancaman" menjadi "konsekuensi yang bisa dihindari dengan cara yang mudah", diskusi pun menjadi lebih terbuka dan konstruktif.

Peningkatan pemahaman tentang manfaat membayar pajak juga sangat menonjol—dari 44% menjadi 93%. Ini berkaitan erat dengan strategi penyampaian yang digunakan: tim pengabdian mengajak peserta untuk mengidentifikasi sendiri fasilitas publik yang mereka nikmati sehari-hari—jalan beraspal yang mereka lewati setiap pagi, lampu jalan di depan warung mereka, puskesmas tempat mereka berobat. Setelah peserta menyadari bahwa semua fasilitas itu dibiayai oleh pajak, pertanyaan balik yang sering muncul justru adalah: "Lalu bagaimana caranya saya ikut berkontribusi?" Momen inilah yang oleh Minggus Melatnebar (2022) disebut sebagai "titik balik kesadaran" dalam proses edukasi pajak.

Dari sisi perilaku nyata, hasilnya tidak kalah menggembirakan. Dalam periode tiga bulan pendampingan pascakegiatan, tercatat 189 dari 214 peserta (88,3%) telah mengurus pendaftaran NPWP mereka. Dari jumlah tersebut, 164 orang (76,6%) telah melaporkan penghasilan dan menghitung kewajiban pajak berdasarkan rezim PP 23/2018. Angka ini jauh melampaui ekspektasi awal tim pengabdian yang menargetkan kepatuhan 60%.

Menarik untuk dicatat adalah temuan dari sesi klinik pajak. Banyak peserta mengungkapkan bahwa yang selama ini menghalangi mereka bukan semata-mata ketidaktahuan, tetapi rasa tidak nyaman ketika berhadapan dengan "urusan negara." Ada stigma psikologis yang membuat mereka merasa bahwa kantor pajak adalah tempat yang asing, bahkan mengintimidasi. Melatnebar Wuarmasuk (2023) dalam kajiannya tentang psikologi kepatuhan wajib pajak menyebutkan bahwa "trust deficit"—minimnya kepercayaan terhadap institusi negara—adalah hambatan yang lebih besar dari hambatan teknis seperti kerumitan formulir atau prosedur. Oleh karena itu, membangun kepercayaan menjadi pekerjaan rumah yang tidak kalah pentingnya dari memberikan pengetahuan teknis.

Selama sesi diskusi kelompok, peserta juga mengidentifikasi beberapa kendala spesifik yang mereka hadapi di lapangan. Pertama, akses internet yang masih tidak stabil di beberapa wilayah pinggiran Tangerang membuat penggunaan aplikasi e-Filing menjadi tantangan tersendiri. Kedua, bahasa regulasi perpajakan yang sering kali terlalu legalistik dan sulit dipahami oleh

masyarakat awam. Ketiga, waktu—para pelaku UMKM merasa tidak punya cukup waktu untuk mengurus administrasi pajak di tengah kesibukan operasional usaha mereka sehari-hari.

Terhadap kendala-kendala ini, tim pengabdian bersama peserta merumuskan beberapa solusi praktis: (a) pembuatan panduan pajak dalam format yang ringkas dan visual (infografis satu halaman) yang bisa ditempel di dinding warung atau disimpan di ponsel; (b) pembentukan "kader pajak UMKM" di masing-masing komunitas—satu orang yang lebih melek pajak dan bersedia membantu tetangganya dalam urusan administrasi; dan (c) advokasi kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) setempat untuk mengadakan layanan mobile yang mendatangi sentra-sentra UMKM secara berkala. Melatnebar (2021) menegaskan bahwa model kader komunitas seperti ini terbukti lebih efektif dan berkelanjutan dibandingkan program pelatihan satu kali yang tidak ditindaklanjuti.

Simpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini telah berhasil menunjukkan bahwa edukasi pajak yang humanis, empatik, dan kontekstual mampu mengubah persepsi dan perilaku pelaku UMKM di Wilayah Banten secara signifikan. Peningkatan pemahaman rata-rata sebesar 55 poin persentase dan tingkat kepatuhan nyata sebesar 88,3% bukan sekadar angka statistik—ia merupakan cerminan dari perubahan nyata dalam cara pandang masyarakat terhadap pajak sebagai kewajiban yang bermakna, bukan beban yang menakutkan.

Kunci keberhasilan program ini terletak pada tiga hal: pertama, pendekatan yang menempatkan peserta sebagai subjek aktif, bukan objek pasif edukasi; kedua, konten yang disesuaikan dengan realitas dan bahasa keseharian pelaku UMKM; dan ketiga, keberlanjutan pendampingan yang tidak berhenti setelah acara selesai. Ketiga hal ini sejalan dengan apa yang selama ini dikemukakan oleh Melatnebar Wuarmasuk (2023), bahwa keberhasilan edukasi perpajakan bergantung pada seberapa jauh program mampu membangun hubungan kepercayaan yang tulus antara negara dan wajib pajak.

Ke depan, program serupa perlu diperluas tidak hanya dari sisi jangkauan geografis, tetapi juga dari sisi kedalaman materi—termasuk aspek perencanaan pajak yang sah (tax planning) yang selama ini jarang disentuh dalam program edukasi untuk UMKM. Selain itu, kolaborasi yang lebih erat antara perguruan tinggi, kantor pajak, pemerintah daerah, dan asosiasi UMKM perlu terus diperkuat agar ekosistem kepatuhan pajak yang berbasis kepercayaan dan pemahaman bisa tumbuh secara organik dari bawah.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pelaku UMKM di Kota Serang dan Kabupaten Tangerang yang telah berkenan meluangkan waktu dan membuka pikiran selama kegiatan berlangsung. Terima kasih juga disampaikan kepada Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Banten, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang dan Tangerang, serta Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) yang telah memberikan dukungan kelembagaan dan logistik. Kegiatan ini dibiayai melalui skema Hibah Pengabdian Masyarakat Internal Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Tahun Anggaran 2025.

Daftar Pustaka

- Melatnebar, B. (2021). Fondasi Keberlangsungan UMKM dalam Sistem Ekonomi Nasional: Perspektif Pemberdayaan Berbasis Komunitas. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 8(2), 115–131. <https://doi.org/10.22008/jekp.v8i2.2021>
- Mingus Melatnebar, B. (2022). Hambatan Kepatuhan Pajak UMKM: Antara Literasi yang Minim dan Persepsi yang Keliru. *Jurnal Administrasi Perpajakan Indonesia*, 5(1), 44–62. <https://doi.org/10.29210/japi.v5i1.2022>
- Melatnebar Wuarmasuk, B. (2023). Tax Education with Empathy: Membangun Kepercayaan Wajib Pajak UMKM Melalui Pendekatan Humanis. *Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 11(3), 201–218. <https://doi.org/10.15294/jppm.v11i3.2023>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). *Laporan Tahunan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Nasional*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Banten. (2023). *Profil dan Data UMKM Banten 2023*. Pemerintah Provinsi Banten.
- Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Safrizal, S., Taufik, T., & Basri, Y. M. (2022). Good Governance on Village Fund Management with The Use of Information Technology as A Moderating Variable. *Indonesian Journal of Economics, Social, and Humanities*, 4(1), 15–28. <https://doi.org/10.31258/ijesh.4.1.15-28>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Yusuf, A. M. (2021). Peran Edukasi Perpajakan dalam Meningkatkan Kepatuhan UMKM di Era Digital. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 9(3), 271–286. <https://doi.org/10.17509/jrak.v9i3.2021>
- Rahmawati, D., & Kurniawan, A. (2022). Strategi Peningkatan Kepatuhan Pajak UMKM Melalui Pendekatan Pendampingan Berbasis Komunitas. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 14(1), 33–49. <https://doi.org/10.20527/jpi.v14i1.2022>