



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 4 (2025) pp: 2171-2179

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Dampak Digitalisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Hendrik E.S. Samosir

Universitas HKBP Nommensen Medan

hendrik.2007.hs@gmail.com

Abstract

Digitalisasi telah menjadi salah satu pendorong utama transformasi administrasi publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Perkembangan teknologi informasi memungkinkan pemerintah untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan, sehingga berbagai sektor strategis mulai mengadopsi sistem digital dalam penyelenggaraan layanan. Salah satu sektor yang mengalami perubahan signifikan adalah perpajakan. UMKM sebagai salah satu tulang punggung perekonomian nasional juga menjadi fokus utama dalam pengembangan sistem perpajakan digital. Dengan kontribusi yang sangat besar terhadap PDB dan penyediaan lapangan kerja, UMKM memerlukan dukungan sistem perpajakan yang sederhana dan ramah pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak digitalisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Pendekatan penelitian ini mengumpulkan data melalui studi literatur, yang melibatkan pembacaan literatur dari berbagai sumber termasuk buku, artikel, jurnal dan laporan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan deduktif. Hasil penelitian ini menunjukkan Digitalisasi sistem perpajakan memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM. Pemanfaatan layanan digital seperti e-filing dan e-billing dapat mempermudah akses layanan, meningkatkan efisiensi administrasi, serta memperkuat transparansi dan akurasi data. Selain itu, digitalisasi mendorong peningkatan literasi perpajakan, penerapan pembukuan yang lebih tertata, serta peningkatan kepatuhan baik secara formal maupun material. Dengan demikian, digitalisasi berperan penting dalam membentuk perilaku wajib pajak UMKM menjadi lebih sadar, tertib, dan patuh terhadap kewajiban perpajakan.

Kata kunci: Digitalisasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak, UMKM

1. Latar Belakang

Digitalisasi telah menjadi salah satu pendorong utama transformasi administrasi publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Perkembangan teknologi informasi memungkinkan pemerintah untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan, sehingga berbagai sektor strategis mulai mengadopsi sistem digital dalam penyelenggaraan layanan [1]. Salah satu sektor yang mengalami perubahan signifikan adalah perpajakan, di mana digitalisasi tidak hanya dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja administrasi pajak, tetapi juga untuk mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui pemanfaatan teknologi yang lebih modern dan mudah diakses [2].

Di Indonesia, reformasi perpajakan dalam dua dekade terakhir telah difokuskan pada pembangunan sistem digital yang dapat menyederhanakan proses pemenuhan kewajiban pajak. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus memperbaharui berbagai platform digital seperti *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Billing*, hingga *e-Faktur* guna memastikan wajib pajak memiliki akses yang lebih mudah dalam melaksanakan kewajiban administrasi perpajakannya [3]. Digitalisasi ini diharapkan mengurangi hambatan birokrasi, meminimalkan kesalahan manual, dan meningkatkan akurasi data perpajakan secara keseluruhan [4].

UMKM sebagai salah satu tulang punggung perekonomian nasional juga menjadi fokus utama dalam pengembangan sistem perpajakan digital [5]. Dengan kontribusi yang sangat besar terhadap PDB dan penyediaan lapangan kerja, UMKM memerlukan dukungan sistem perpajakan yang sederhana dan ramah pengguna [6]. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tingkat literasi digital dan literasi perpajakan UMKM masih beragam, sehingga pengaruh digitalisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM menjadi aspek yang penting untuk diteliti secara mendalam.

Kepatuhan wajib pajak dalam konteks UMKM dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kemudahan akses layanan, pemahaman terhadap regulasi, persepsi manfaat, hingga beban administrasi yang dirasakan. Digitalisasi perpajakan sering dianggap sebagai solusi untuk meningkatkan kepatuhan melalui penyediaan layanan yang lebih sederhana dan efisien [7]. Namun, efektivitas digitalisasi tidak dapat dilepaskan dari kesiapan pelaku UMKM dalam mengoperasikan sistem digital tersebut [8]. Hal ini memunculkan pertanyaan mengenai sejauh mana digitalisasi benar-benar memberikan dampak positif terhadap kepatuhan mereka.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan kepatuhan pajak melalui kemudahan penggunaan dan penyederhanaan prosedur. Sistem yang terintegrasi, cepat, dan mengurangi interaksi tatap muka dianggap mampu menurunkan biaya kepatuhan serta mengurangi potensi praktik-praktik yang tidak transparan. Namun demikian, tidak semua wajib pajak UMKM secara otomatis merasakan manfaat tersebut. Faktor seperti kemampuan teknologi, akses internet, serta preferensi terhadap metode konvensional sering kali menjadi penghambat [9].

Dalam konteks UMKM di Indonesia, banyak pelaku usaha yang masih menjalankan kegiatan usahanya secara tradisional dan belum terbiasa memanfaatkan teknologi digital secara optimal. Sebagian pelaku UMKM bahkan belum memiliki pencatatan keuangan yang memadai, sehingga proses penghitungan pajak kerap menjadi tantangan tersendiri [10]. Ketika sistem perpajakan beralih ke digital, UMKM dengan kapasitas digital yang rendah berpotensi mengalami kesulitan dalam memahami prosedur, membuat akun, mengunggah data, atau menyelesaikan pelaporan pajak secara mandiri.

Selain itu, terdapat persepsi bahwa digitalisasi sistem perpajakan justru menciptakan kerumitan baru bagi sebagian UMKM, terutama yang belum familiar dengan teknologi. Proses registrasi digital, keharusan membuat kode billing, atau pengisian formulir elektronik dianggap lebih menantang dibandingkan metode manual bagi pelaku usaha yang terbatas dalam literasi teknologi. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak selalu serta-merta meningkatkan kepatuhan, tetapi bisa menimbulkan resistensi atau kebingungan jika tidak dibarengi dengan edukasi yang memadai.

Kendati demikian, pemerintah telah berupaya untuk menjembatani kesenjangan tersebut melalui berbagai program sosialisasi, pendampingan, serta penyediaan panduan pemanfaatan sistem digital. Pelatihan mengenai cara penggunaan e-Filing, e-Billing, maupun aplikasi perpajakan lainnya secara rutin diselenggarakan untuk membantu wajib pajak UMKM beradaptasi. Upaya ini memperlihatkan bahwa digitalisasi tidak hanya berkaitan dengan pengembangan sistem, tetapi juga mencakup aspek peningkatan kapasitas sumber daya manusia wajib pajak.

Di sisi lain, digitalisasi perpajakan menciptakan peluang bagi UMKM untuk meningkatkan transparansi dan akurasi data usaha mereka. Dengan memanfaatkan sistem digital, UMKM dapat mengelola administrasi perpajakan secara lebih terstruktur dan terdokumentasi dengan baik [11]. Hal ini tidak hanya mendukung kepatuhan pajak, melainkan juga meningkatkan kualitas pengelolaan usaha secara keseluruhan. Pencatatan digital memungkinkan UMKM memiliki rekam jejak yang lebih baik dalam aspek keuangan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan peluang mereka dalam mengakses pendanaan atau kerja sama bisnis.

Digitalisasi juga membawa implikasi terhadap pengawasan dan kemampuan DJP dalam memastikan kepatuhan pajak. Sistem digital memungkinkan DJP memperoleh data secara lebih cepat dan akurat, sehingga potensi ketidakpatuhan dapat dideteksi lebih dini [12]. Integrasi data antara berbagai platform juga meminimalkan risiko pelaporan fiktif atau penghindaran pajak. Bagi UMKM yang patuh, kondisi ini menciptakan kepastian hukum dan keadilan dalam sistem perpajakan.

Meski demikian, penerapan digitalisasi tetap menghadapi berbagai tantangan struktural. Keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa daerah, ketimpangan akses internet, hingga disparitas literasi digital antarwilayah menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas digitalisasi pajak. UMKM yang berada di wilayah rural atau daerah dengan akses internet terbatas cenderung mengalami hambatan lebih besar dalam memanfaatkan sistem digital secara optimal [13].

Sebagai bagian dari upaya modernisasi administrasi perpajakan, digitalisasi menuntut perubahan tidak hanya dari sisi wajib pajak, tetapi juga dari sisi lembaga perpajakan. Petugas pajak perlu memiliki kompetensi dalam memberikan edukasi digital, sementara sistem digital harus dikembangkan secara responsif, mudah digunakan, dan stabil. Ketika sistem mengalami kendala teknis, hal ini dapat menurunkan efektivitas dan mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap kualitas layanan [14].

Dalam konteks inilah, penting untuk menelaah lebih jauh bagaimana digitalisasi sistem perpajakan berdampak pada kepatuhan wajib pajak UMKM. Apakah digitalisasi benar-benar membawa kemudahan dan meningkatkan kepatuhan? Ataukah justru menimbulkan hambatan baru bagi pelaku UMKM yang memiliki keterbatasan dalam teknologi? Pertanyaan-pertanyaan ini menjadi penting untuk dijawab agar implementasi kebijakan digitalisasi dapat lebih tepat sasaran.

Kajian mengenai dampak digitalisasi pajak juga menjadi dasar penting bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan strategi yang lebih efektif. Dengan memahami dinamika kepatuhan UMKM, pemerintah dapat mengembangkan sistem yang tidak hanya modern dan efisien, tetapi juga inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan pelaku usaha kecil. Hal ini menjadi krusial mengingat UMKM merupakan segmen ekonomi yang sangat beragam, sehingga pendekatan digitalisasi tidak dapat bersifat seragam.

Pada akhirnya, digitalisasi sistem perpajakan harus ditempatkan sebagai upaya jangka panjang untuk membangun ekosistem perpajakan yang adil, transparan, dan berkelanjutan. Kunci keberhasilannya tidak hanya terletak pada kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga pada sejauh mana wajib pajak, khususnya UMKM, mampu beradaptasi dan merasakan manfaat nyata dari sistem tersebut. Oleh karena itu, penelitian mengenai dampak digitalisasi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM memiliki urgensi akademik dan praktis yang tinggi, serta diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan perpajakan di Indonesia.

2. Metode Penelitian

Metode kualitatif deduktif digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak digitalisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian ini menggunakan konsep digitalisasi sistem perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak UMKM sebagai unit analisisnya, dan datanya dikumpulkan melalui studi literatur dari berbagai sumber seperti laporan, buku, artikel, dan jurnal. Metode analisis kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif komparatif, yang berarti menggambarkan atau mendeskripsikan keadaan objek penelitian untuk mengetahui dan menganalisis masalah yang dihadapi oleh subjek penelitian.

3. Hasil dan Diskusi

Digitalisasi Sistem Perpajakan

Digitalisasi sistem perpajakan merupakan proses transformasi administrasi perpajakan dari metode konvensional berbasis dokumen fisik dan interaksi tatap muka menjadi sistem elektronik berbasis teknologi informasi [15]. Proses ini mencakup pemanfaatan platform digital untuk pendaftaran wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, pengawasan kepatuhan, hingga pemberian layanan kepada masyarakat.

Pada hakikatnya, digitalisasi bertujuan menciptakan sistem perpajakan yang lebih cepat, akurat, efisien, transparan, dan mudah diakses. Melalui digitalisasi, pemerintah dapat mengurangi ketergantungan pada proses manual yang rentan terhadap kesalahan administratif dan penyalahgunaan kewenangan.

Digitalisasi sistem perpajakan diwujudkan melalui pengembangan berbagai platform dan layanan elektronik, antara lain:

1. E-Registration. Layanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara online tanpa perlu mendatangi kantor pajak. Sistem ini mempercepat proses administrasi dan memperluas akses wajib pajak baru.[16]

2. E-Filing. Layanan pelaporan pajak secara elektronik. Wajib pajak dapat mengisi dan mengirim Surat Pemberitahuan (SPT) dari mana saja dan kapan saja.
3. E-Billing. Sistem pembayaran pajak berbasis kode billing yang dapat diselesaikan melalui ATM, internet banking, mobile banking, dan kanal pembayaran lain.
4. E-Faktur. Faktur pajak elektronik bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) untuk memastikan bahwa transaksi dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) tercatat secara otomatis dan terpantau oleh sistem.
5. DJP Online. Portal terpadu yang mengintegrasikan seluruh layanan perpajakan digital dalam satu akun wajib pajak.

Berikut terdapat beberapa manfaat dari peran digitalisasi perpajakan, antara lain:

1. Sistem data matching untuk meminimalisir kesalahan identitas.
2. Pengurangan dokumen fisik untuk meminimalisir pengeluaran biaya.
3. Pengurangan penggunaan kertas untuk menjaga lingkungan.
4. Adanya penggunaan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun.
5. Meningkatkan efisiensi waktu untuk pelayanan publik.
6. Lebih mudah, teratur, dan sistematis.

Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan dari seorang wajib pajak dalam menjalankan seluruh hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku [17]. Kepatuhan wajib pajak UMKM adalah kondisi di mana pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah menjalankan seluruh hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku, baik dari aspek administratif maupun substansial [18]. Kepatuhan ini mencerminkan sejauh mana pelaku UMKM secara sadar, sukarela, dan konsisten melaksanakan proses pendaftaran, pencatatan, penghitungan, pelaporan, dan pembayaran pajak dengan benar dan tepat waktu.

Adapun terdapat indikator kepatuhan wajib pajak menurut [19], yaitu sebagai berikut:

1. Kepatuhan dalam melakukan pendaftaran sebagai wajib pajak.
2. Kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan.
3. Kepatuhan wajib pajak dalam perhitungan pajak terutang secara tepat.
4. Kepatuhan wajib pajak dalam melunasi pajak tanpa tunggakan.
5. Rekam jejak wajib pajak bersih dari hukuman pidana perpajakan dalam 5 tahun terakhir.

Tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi dipengaruhi oleh serangkaian faktor internal yang berasal dari karakteristik wajib pajak itu sendiri, serta faktor eksternal yang berasal dari lingkungan dan kebijakan perpajakan. Kedua faktor ini saling berkaitan dan membentuk perilaku kepatuhan wajib pajak dalam era digitalisasi.

1. Faktor Internal

Faktor internal mencakup aspek-aspek dari dalam diri atau kondisi UMKM itu sendiri yang membentuk sikap, persepsi, dan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

a) Tingkat Pengetahuan dan Literasi Pajak

Salah satu faktor utama adalah tingkat pemahaman pelaku UMKM terhadap ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang memahami tarif pajak, mekanisme pelaporan, batas waktu pembayaran, dan ketentuan sanksi cenderung lebih patuh. Namun, banyak UMKM memiliki literasi pajak yang rendah sehingga membuat

mereka kesulitan menafsirkan regulasi. Era digital menuntut bukan hanya literasi pajak tetapi juga pemahaman terhadap penggunaan sistem elektronik untuk pelaporan.

b) Literasi dan Kemampuan Digital

Kemampuan menggunakan teknologi menjadi faktor yang sangat menentukan dalam digitalisasi perpajakan. UMKM yang memiliki kemampuan digital baik mampu mengoperasikan komputer, smartphone, mengakses internet, dan memahami aplikasi pajak akan lebih mudah melapor secara tepat waktu. Sebaliknya, pelaku usaha yang gagap teknologi merasa terbebani dengan sistem digital, sehingga kepatuhan terganggu meskipun niat mereka sebenarnya ingin patuh.

c) Sikap, Persepsi, dan Niat untuk Patuh

Faktor psikologis seperti sikap individu terhadap pajak, persepsi tentang keadilan pajak, serta niat untuk mematuhi aturan menjadi penentu penting. Jika pelaku UMKM merasa pajak adalah kewajiban moral dan kontribusi terhadap negara, mereka lebih cenderung patuh. Namun, jika pajak dipersepsikan sebagai beban atau regulasinya dianggap terlalu rumit, maka akan timbul keengganan untuk melapor dan membayar pajak.

d) Kondisi Keuangan dan Stabilitas Usaha

Kepatuhan pajak tidak terlepas dari kemampuan finansial UMKM. Ketika pendapatan perusahaan stabil, pelaku usaha lebih mudah membayar pajak secara konsisten. Sebaliknya, UMKM yang menghadapi kesulitan keuangan sering menunda pembayaran atau meminimalkan pelaporan. Digitalisasi dapat memangkas biaya administrasi, tetapi keterbatasan modal tetap menjadi penghambat kepatuhan.

e) Umur, Pengalaman, dan Kompetensi Pemilik Usaha

Karakteristik pemilik usaha seperti usia, pendidikan, pengalaman berbisnis, serta kompetensi manajerial turut memengaruhi kepatuhan. Pemilik usaha yang lebih berpendidikan atau memiliki pengalaman administrasi biasanya lebih cepat beradaptasi dengan sistem digital perpajakan. Sebaliknya, pelaku usaha yang lebih tua atau kurang terbiasa dengan teknologi sering mengalami hambatan dalam menggunakan platform perpajakan elektronik.

f) Sistem Administrasi Internal UMKM

UMKM yang memiliki sistem pencatatan keuangan yang tertib, seperti pembukuan sederhana atau penggunaan aplikasi keuangan, akan lebih mudah menyusun laporan pajak. Namun banyak UMKM tidak memiliki pencatatan keuangan yang memadai, sehingga kesulitan menghitung omzet, laba, atau pajak terutang. Minimnya administrasi internal menyebabkan persepsi bahwa pelaporan pajak digital menjadi lebih sulit daripada manual.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal berasal dari lingkungan ekonomi, sosial, kebijakan pemerintah, dan infrastruktur yang melingkupi wajib pajak. Faktor ini berperan besar dalam membentuk perilaku kepatuhan, terutama dalam konteks digitalisasi.

a) Kualitas Sistem dan Infrastruktur Digital Perpajakan

Sistem seperti e-filing, e-billing, atau DJP Online harus mudah digunakan, stabil, dan tidak sering mengalami error. Jika sistem sering bermasalah, wajib pajak menjadi frustrasi dan enggan menggunakan layanan digital. Infrastruktur seperti jaringan internet yang memadai sangat penting, terutama bagi UMKM di daerah terpencil. Kualitas layanan digital berpengaruh langsung terhadap kemudahan pelaporan dan tingkat kepatuhan.

b) Sosialisasi, Penyuluhan, dan Pendampingan dari Pemerintah

Sosialisasi efektif dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), pemerintah daerah, dan konsultan pajak sangat memengaruhi tingkat kepatuhan. Pelatihan, *workshop*, dan pendampingan mengenai penggunaan aplikasi

pajak digital dapat meningkatkan kemampuan dan kepercayaan diri wajib pajak. Tingkat kepatuhan meningkat ketika UMKM merasa mendapat arahan yang jelas dan dukungan teknis yang memadai.

- c) **Kompleksitas Regulasi Perpajakan**
Perubahan regulasi seperti perubahan tarif, prosedur pelaporan, atau ketentuan administrasi dapat menyulitkan UMKM yang kapasitas literasinya terbatas. Jika regulasi dipersepsikan rumit, wajib pajak cenderung kesulitan beradaptasi meskipun sarana digital tersedia. Faktor ini menunjukkan bahwa penyederhanaan regulasi sangat terkait dengan keberhasilan digitalisasi perpajakan.
- d) **Persepsi terhadap Keadilan dan Transparansi Sistem Pajak**
Wajib pajak cenderung patuh jika mereka menilai sistem pajak adil, transparan, dan tidak diskriminatif. Digitalisasi meningkatkan transparansi karena prosesnya otomatis dan minim kontak langsung, mengurangi peluang kecurangan. Jika wajib pajak merasa sistem lebih jujur dan objektif, tingkat kepatuhan cenderung meningkat.
- e) **Sanksi Hukum dan Mekanisme Pengawasan**
Keberadaan sanksi administratif seperti denda keterlambatan atau sanksi atas tidak melaporkan pajak dapat mendorong kepatuhan. Digitalisasi memudahkan pemerintah melakukan pengawasan berbasis data sehingga pelanggaran dapat terdeteksi lebih cepat. Ketika wajib pajak menyadari risiko ketidakpatuhan meningkat di era digital, perilaku patuh lebih mungkin muncul.
- f) **Dukungan dari Lingkungan Sosial dan Profesional**
Lingkungan seperti komunitas UMKM, keluarga, rekan pengusaha, atau konsultan pajak turut membentuk perilaku kepatuhan. Ketika banyak pelaku usaha sekitar secara konsisten menggunakan sistem digital perpajakan, wajib pajak lain merasa terdorong untuk mengikuti. Dukungan profesional seperti konsultan pajak juga sangat membantu UMKM yang tidak memiliki kemampuan administratif.

Dampak Digitalisasi Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Adapun terdapat beberapa dampak positif dari digitalisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, diantaranya yaitu:

1. Kemudahan Akses Pelayanan Pajak

Salah satu dampak paling nyata dari digitalisasi adalah meningkatnya aksesibilitas terhadap layanan perpajakan. Sebelum digitalisasi, pemilik UMKM harus datang ke kantor pajak untuk proses registrasi, pelaporan, ataupun konsultasi. Hal ini sering menimbulkan hambatan berupa waktu, biaya, dan persepsi kerumitan. Dengan hadirnya layanan digital, wajib pajak UMKM dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja. Kemudahan ini berdampak positif terhadap keinginan pelaku usaha untuk lebih rutin melakukan pelaporan dan pembayaran pajak [20].

2. Efisiensi Waktu dan Proses Administratif

Digitalisasi mempercepat seluruh tahapan administratif perpajakan. Proses pelaporan yang dulunya membutuhkan formulir fisik kini dapat dilakukan hanya dengan mengisi formulir digital dan mengunggah data secara daring [21]. Hal ini mengurangi beban administratif wajib pajak sekaligus memperbaiki kualitas pengelolaan data perpajakan. Efisiensi ini mempengaruhi peningkatan kepatuhan karena wajib pajak merasakan proses yang lebih sederhana, ringkas, dan tidak menghabiskan banyak tenaga serta waktu.

3. Peningkatan Transparansi dan Akurasi Data

Sistem digital berperan dalam menciptakan transparansi yang lebih tinggi antara wajib pajak dan otoritas perpajakan. Ketika setiap transaksi pajak tercatat secara otomatis dalam sistem, risiko kesalahan input, manipulasi

data, atau ketidaksesuaian administrasi menjadi lebih kecil. Bagi UMKM, kondisi ini membantu menciptakan rasa aman dan percaya terhadap sistem perpajakan. Kejelasan mengenai data dan status pajak mereka berkontribusi pada meningkatnya kesadaran dan motivasi untuk patuh terhadap peraturan perpajakan.

4. Mendorong Transformasi Literasi Perpajakan UMKM

Meski digitalisasi memberikan kemudahan, implementasinya juga menuntut peningkatan pengetahuan dan kemampuan literasi digital serta perpajakan. Banyak UMKM awalnya belum memahami cara membuat e-Billing, mengisi e-Filing, atau menafsirkan kewajiban perpajakan yang tepat. Dengan meningkatnya pelatihan, pendampingan, dan konten edukatif digital dari pemerintah, UMKM secara bertahap meningkatkan literasi perpajakannya. Hal ini mendorong perubahan perilaku, dari wajib pajak pasif menjadi wajib pajak yang lebih sadar hak dan kewajiban.

5. Penurunan Interaksi Tatap Muka dan Minimnya Praktik Disinsentif

Digitalisasi mengurangi pertemuan langsung antara wajib pajak dan petugas pajak. Hal ini berdampak mengurangi peluang terjadinya praktik disinsentif seperti pungutan tidak resmi, pemanfaatan celah administrasi, atau ketidakjelasan informasi di lapangan. Sistem yang objektif dan terstandar meningkatkan keadilan pelaksanaan pajak, yang kemudian berdampak positif terhadap kepercayaan UMKM terhadap institusi perpajakan. Kepercayaan yang meningkat mendorong kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*).

6. Mendorong Pencatatan Keuangan yang Lebih Tertata

Aplikasi perpajakan digital menuntut pelaku UMKM untuk memiliki data keuangan yang lebih rapi, sistematis, dan terdokumentasi. Pada akhirnya, digitalisasi pajak turut mendorong penerapan pembukuan yang lebih formal. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepatuhan pajak, tetapi juga mendorong manajemen keuangan yang lebih profesional, sehingga memberi dampak positif bagi perkembangan usaha.

7. Meningkatkan Kepatuhan Formal

Digitalisasi meningkatkan kepatuhan formal, yaitu kepatuhan dalam hal pelaporan dan penyelesaian administrasi perpajakan. Data menunjukkan bahwa setelah penerapan sistem e-filing dan e-billing, tren pelaporan pajak UMKM meningkat seiring meningkatnya jumlah wajib pajak yang terdaftar. Pelaku usaha merasa terbantu dengan sistem yang lebih praktis dan minim kesalahan, sehingga pelaporan dapat dilakukan secara konsisten sesuai ketentuan.

8. Meningkatkan Kepatuhan Material

Selain kepatuhan administratif, digitalisasi juga mendorong kepatuhan material, yaitu kesesuaian perhitungan pajak dengan ketentuan yang berlaku. Sistem yang menyediakan kalkulasi otomatis membuat wajib pajak tidak hanya memenuhi kewajiban pelaporan, tetapi juga memastikan jumlah pajak yang disetor sesuai dengan pendapatan yang dimiliki. Transparansi hitungan membantu mengurangi kesalahan atau pelaporan yang tidak sesuai.

Tantangan Dalam Implementasi Digitalisasi Sistem Perpajakan

Meskipun memberikan banyak manfaat, digitalisasi juga menghadirkan sejumlah tantangan bagi UMKM, diantaranya yaitu:

1. Keterbatasan Literasi Digital

Banyak pelaku usaha berasal dari latar belakang pendidikan yang relatif rendah dan tidak terbiasa menggunakan teknologi dalam aktivitas usaha sehari-hari. Kondisi ini menyebabkan mereka mengalami kesulitan dalam memahami alur penggunaan aplikasi perpajakan, membaca instruksi dalam sistem, maupun melakukan proses penginputan dan pelaporan secara mandiri. Dengan demikian, digitalisasi tidak serta-merta langsung

meningkatkan efektivitas pelaporan pajak, melainkan membutuhkan proses pembiasaan, pendampingan, serta pelatihan berkelanjutan agar UMKM mampu beradaptasi dengan baik.

2. Kualitas Jaringan Internet yang Belum Merata

UMKM yang berada di daerah terpencil seringkali menghadapi kendala koneksi yang tidak stabil, lambat, bahkan tidak tersedia pada waktu-waktu tertentu. Hal ini menyulitkan mereka dalam mengakses layanan perpajakan digital yang membutuhkan koneksi internet memadai, terutama ketika batas waktu pelaporan semakin dekat. Selain berdampak pada efisiensi proses pelaporan, hambatan jaringan juga dapat menimbulkan rasa frustrasi dan menurunkan motivasi pelaku UMKM untuk memanfaatkan layanan digital secara berkelanjutan.

3. Keterbatasan Perangkat Teknologi

Tidak semua pelaku UMKM memiliki perangkat yang memadai, seperti komputer, laptop, atau smartphone dengan spesifikasi yang kompatibel untuk menjalankan aplikasi pelaporan pajak. Sebagian lainnya mengandalkan perangkat yang dipakai bersama dalam keluarga atau bahkan menggunakan perangkat yang kondisinya tidak lagi optimal. Kondisi ini menyebabkan proses pelaporan menjadi kurang efisien, memakan waktu lebih lama, dan pada beberapa kasus mengharuskan pelaku usaha mencari akses perangkat di luar usaha mereka, seperti meminjam perangkat milik kerabat atau menggunakan fasilitas umum.

4. Keamanan Data dan Privasi

Masalah keamanan data menjadi salah satu perhatian utama dalam digitalisasi perpajakan. Data wajib pajak, termasuk informasi keuangan dan identitas pribadi, merupakan data sensitif yang perlu dilindungi dengan standar keamanan tinggi. Kekhawatiran akan risiko kebocoran data dapat menghambat kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan sistem digital perpajakan, terutama apabila pelaku usaha merasa tidak yakin bahwa sistem yang digunakan benar-benar aman. Oleh karena itu, transparansi, penguatan infrastruktur keamanan siber, serta pengawasan berkelanjutan menjadi aspek penting agar digitalisasi perpajakan dapat berjalan efektif dan meningkatkan kepercayaan wajib pajak khususnya pelaku UMKM.

5. Rasa Takut Salah Melaporkan

Banyak pelaku UMKM merasa takut melakukan kesalahan dalam proses pelaporan pajak melalui sistem digital, terutama karena kekhawatiran akan sanksi administratif yang mungkin timbul apabila terjadi kesalahan input. Ketakutan ini membuat sebagian pelaku usaha enggan melaporkan pajak secara mandiri, sehingga mereka masih sangat bergantung pada bantuan pihak lain seperti konsultan pajak, relawan pajak, atau orang yang lebih memahami sistem digital. Ketergantungan ini dapat menimbulkan biaya tambahan serta menghambat terbentuknya kemandirian dalam pemanfaatan teknologi perpajakan.

4. Kesimpulan

Digitalisasi sistem perpajakan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM. Melalui pemanfaatan layanan digital seperti e-filing, e-billing, dan aplikasi perpajakan berbasis daring, pelaku UMKM memperoleh kemudahan akses dalam pelaporan dan pembayaran pajak kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor pajak. Efisiensi waktu dan proses administrasi yang lebih sederhana membuat wajib pajak merasa lebih terbantu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Selain itu, sistem digital meningkatkan transparansi dan akurasi data, sehingga mengurangi potensi kesalahan input maupun manipulasi, sekaligus menumbuhkan rasa percaya terhadap sistem perpajakan. Digitalisasi juga mendorong peningkatan literasi perpajakan dan literasi digital pelaku UMKM melalui pelatihan dan pendampingan, serta meminimalkan interaksi tatap muka yang rentan terhadap praktik disinsentif. Di sisi lain, pemanfaatan sistem digital menumbuhkan kebiasaan pembukuan yang lebih tertata, yang tidak hanya meningkatkan kepatuhan pajak tetapi juga memperbaiki manajemen keuangan usaha. Secara keseluruhan, digitalisasi berhasil meningkatkan kepatuhan formal maupun material wajib pajak UMKM. Namun demikian, implementasi digitalisasi perpajakan masih menghadapi berbagai kendala. Sebagian pelaku UMKM memiliki keterbatasan literasi digital sehingga

membutuhkan proses adaptasi, pendampingan, dan pelatihan berkelanjutan. Infrastruktur internet yang belum merata serta keterbatasan perangkat teknologi juga menjadi hambatan bagi UMKM di wilayah tertentu untuk memanfaatkan layanan perpajakan digital secara optimal. Selain itu, rasa takut melakukan kesalahan pelaporan menimbulkan ketergantungan terhadap pihak lain, yang dapat memicu biaya tambahan dan menghambat kemandirian dalam pemanfaatan sistem. Dengan demikian, untuk memaksimalkan manfaat digitalisasi, diperlukan peningkatan kualitas infrastruktur, akses perangkat, serta edukasi yang intensif dan berkelanjutan agar seluruh wajib pajak UMKM dapat beradaptasi dan memanfaatkan sistem perpajakan digital secara optimal.

Referensi

- [1] S. Mufarrokhah, C. M. Mawardi, and U. Nandiroh, "Dampak Tax Planning, Digitalisasi Layanan Pajak, dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *e- Jurnal Ilm. Ris. Akunt.*, vol. 13, no. 01, pp. 107–115, 2024.
- [2] Ria Dwi Apriana and Juli Ratnawati, "Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan Bagi UMKM dan Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *El-Mal J. Kaji. Ekon. Bisnis Islam*, vol. 6, no. 7, pp. 341–346, 2025, doi: <https://doi.org/10.29313/bcsa.v2i1.1581>.
- [3] M. D. Oktariyana, T. E. D. Tomasowa, O. Latumahina, and N. P. D. E. Aryani, "Tantangan dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Kupang," *J. Inov. Akunt.*, vol. 3, no. 1, pp. 58–68, 2025, doi: 10.36733/jia.v3i1.11541.
- [4] N. F. Choirunnissa and N. Oktarina, "Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Kantor," *B. Chapter Adm. Perkantoran Jilid 1*, pp. 77–95, 2025, doi: <https://doi.org/10.15294/bap.v1i1.278>.
- [5] Dewa, Ayu Intan Sari, and Gede Putu Banu Astawa, "Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Digitalisasi Layanan Pajak dan Budaya Tri Hita Karana terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Gianyar," *J. Ilm. Akunt. dan Humanika*, vol. 15, no. 2, pp. 289–299, 2025, doi: <https://doi.org/10.23887/jiah.v15i2.100628>.
- [6] M. Leo and I. Alimuddin, "Pengaruh Digitalisasi Pembayaran Pajak, Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Umkm Kota Baubau," *J. Ekon. Pembang. STIE Muhammadiyah Palopo*, vol. 9, no. 2, p. 520, 2023, doi: 10.35906/jep.v9i2.1793.
- [7] Nurul Latifah, Pandriadi, and Maya Dini, "Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan, Digitalisasi Layanan Perpajakan Dan Pemahaman Pajak Terhadap Wajib Pajak Umkm Di Kota Palembang," *Surpl. J. Ris. Mhs. Ekon. Manajemen, Dan Akunt.*, Vol. 5, No. 1, Pp. 91–99, Jun. 2025, Doi: 10.35449/Surplus.V5i1.1056.
- [8] D. Widiawati And E. S. Utami, "Pengaruh Modernisasi Administrasi Sistem Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm," *J. Ilm. Manajemen, Ekon. Akunt.*, vol. 9, no. 2, pp. 1295–1309, Jul. 2025, doi: 10.31955/mea.v9i2.5775.
- [9] J. Setiawan and L. D. Yanti, "Kontribusi Pengetahuan, Kesadaran, dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *eCo-Buss*, vol. 7, no. 2, pp. 1088–1101, 2024, doi: 10.32877/eb.v7i2.1698.
- [10] R. D. J. Alan Smith Purba, "Peningkatan Efisiensi Ekonomi Melalui Edukasi Pajak Dan Akuntansi Untuk Umkm," *AKSIME J. Pengabd. Mas. Bid. Akuntansi, Manaj. Ekon.*, vol. 2, no. 2, pp. 48–53, 2025, doi: <https://doi.org/10.32503/aksime.v2i2.7150>.
- [11] Y. A. Prayogi, R. Sanusi, and D. A. Fauziah, "Digitalisasi Perpajakan, Kinerja UMKM, dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM," *Indones. J. Manag. Sci.*, vol. 4, no. 1, pp. 17–25, 2025, doi: 10.46821/ijms.v4i1.616.
- [12] A. A. Tihatena and L. G. Loupatty, "Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Digitalisasi Pajak Sebagai Variabel Moderasi ((Studi Empiris Pada UMKM Skala Menengah Di Kecamatan Sirimau Kota Ambon)," *Humanit. J. Humaniora, Sos. dan Bisnis*, vol. 2, no. 11, pp. 1651–1672, 2024.
- [13] Ciptawan, S. D. Parerungan, and Hantono, "Dampak Kebijakan Perpajakan Digital terhadap Pelaporan Pajak UMKM di Era Ekonomi Platform," *J. Sci. Mandalika e-ISSN 2745-5955 | p-ISSN 2809-0543*, vol. 6, no. 2, pp. 456–465, 2025, doi: 10.36312/10.36312/vol6iss2pp456-465.
- [14] R. Ristiyana, A. S. Atichasari, and R. Indriani, "Pengaruh Insentif, Digitalisasi Dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi," *Owner*, vol. 8, no. 2, pp. 1339–1349, 2024, doi: 10.33395/owner.v8i2.2096.
- [15] S. S. K. Saputri, A. Yani, I. Suaidah, and S. Srikalimah, "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kemampuan Membayar Pajak sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada UMKM di Kabupaten Kediri)," *RIGGS J. Artif. Intell. Digit. Bus.*, vol. 4, no. 3, pp. 7808–7820, Oct. 2025, doi: 10.31004/riggs.v4i3.3105.
- [16] Y. Darmono and A. Junaidi, "Digitalisasi Sebagai Formulasi Transisi Menuju Transparasi," vol. 7, no. 1, pp. 272–278, 2024, doi: <https://doi.org/10.38035/rrj.v7i1>.
- [17] N. Arviana and I. W. Djani, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib," *J. ilmu dan Ris. Akunt.*, vol. 10, no. 2, pp. 1–23, 2021.
- [18] K. Nisaak and U. Khasanah, "Literature Review Pengaruh Tingkat Pendapatan, Perubahan Tarif Pajak Insentif Pajak dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Masa Pandemi," *J. Ilmu Multidisplin*, vol. 1, no. 2, pp. 422–433, 2022, doi: 10.38035/jim.v1i2.52.
- [19] D. A. Setyowati and Imahda khoiri furqon, "Dinamika Kepatuhan Pajak Terhadap Wajib Pajak Umkm Di Indonesia," *J. Apl. Perpajak.*, vol. 6, no. 1, pp. 1–8, 2025, doi: 10.29303/jap.v6i1.84.
- [20] A. A. G. Agung Indra Prathama, "Analisis Hukum Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Era Digitalisasi Sistem Perpajakan di Indonesia," *Konf. Nas. Asos. Pengajar Huk. Tata Negara dan Huk. Adm. Negara*, vol. 2, no. 1, pp. 391–400, 2024, doi: 10.55292/jqxezg43.
- [21] Z. Nasution and H. Japina, "Transformasi Umkm Di Indonesia Pemberlakuan Ppn 12," *J. Dev. Econ. Digit. Tour. Econ.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–12, 2025, doi: 10.70248/jdedte.v2i1.1652.