

PERSEPSI DAN PENGALAMAN UMKM DIGITAL TERHADAP DIGITALISASI LAYANAN PERPAJAKAN DI INDONESIA: STUDI KUALITATIF

Muliani Mangngalla

Universitas Kristen Indonesia Paulus

Email: mulianimangngalla9@gmail.com

Abstrak: Persepsi Dan Pengalaman UMKM Digital Terhadap Digitalisasi Layanan Perpajakan Di Indonesia: Studi Kualitatif

Penelitian ini bertujuan untuk menggali persepsi dan pengalaman UMKM digital dalam menggunakan layanan pajak digital di Indonesia. Fokus penelitian adalah memahami bagaimana UMKM merespons sistem pelaporan pajak secara elektronik, termasuk kemudahan, hambatan, serta faktor yang memengaruhi kepatuhan mereka. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan data sekunder berupa laporan, berita, dan literatur terkait, serta analisis mendalam terhadap pengalaman UMKM dalam menggunakan e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi UMKM terhadap layanan pajak digital beragam. UMKM yang memiliki literasi digital tinggi dan terbiasa dengan teknologi cenderung mengalami pengalaman positif, seperti proses pelaporan yang cepat, administrasi yang rapi, dan risiko kesalahan yang minim. Sebaliknya, UMKM dengan literasi digital rendah menghadapi hambatan signifikan, termasuk kebingungan dalam mengisi formulir, ketidakpahaman terhadap regulasi, dan rasa tidak nyaman terhadap sistem digital. Technology Readiness dan literasi digital menjadi faktor utama yang membentuk persepsi dan pengalaman UMKM. Temuan ini menegaskan pentingnya penyediaan panduan yang mudah dipahami, edukasi literasi digital, dan dukungan teknis bagi UMKM agar layanan pajak digital dapat digunakan secara optimal.

Kata kunci: UMKM digital, layanan pajak digital, technology readiness, literasi digital

Abstract: Perceptions and Experiences of Digital MSMEs on Digital Tax Services in Indonesia: A Qualitative Study

This study aims to explore the perceptions and experiences of digital SMEs in using digital tax services in Indonesia. The research focuses on understanding how SMEs respond to electronic tax reporting systems, including the ease of use, obstacles, and factors influencing their tax compliance. The study employs a descriptive qualitative approach, using secondary data from reports, news articles, and relevant literature, as well as an in-depth analysis of SMEs' experiences with e-Filing, e-Billing, and e-Invoice systems. The findings reveal that SMEs' perceptions of digital tax services are diverse. SMEs with high digital literacy and technological familiarity tend to have positive experiences, such as faster reporting, organized administration, and reduced errors. Conversely, SMEs with low digital literacy face significant challenges, including confusion in filling out forms, limited understanding of regulations, and discomfort with the digital system. Technology readiness and digital literacy are key factors shaping SMEs' perceptions and experiences. These findings highlight the importance of providing easily accessible guidance, digital literacy education, and technical support for SMEs to optimize the use of digital tax services.

Keywords: Digital smes, digital tax services, perception, experience, technology readiness, digital literacy

PENDAHULUAN

Transformasi digital menjadi salah satu agenda strategis pemerintah Indonesia dalam meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan dan memperluas basis pajak nasional. Pada tahun 2024, digitalisasi UMKM menunjukkan pertumbuhan signifikan seiring meningkatnya pemanfaatan marketplace, media sosial, dan platform pemasaran digital lainnya. INDEF (2024) memperkirakan bahwa kontribusi UMKM digital terhadap perekonomian mencapai Rp 8.000 triliun, menandakan pergeseran perilaku usaha ke arah ekosistem digital yang lebih kompetitif dan terintegrasi. Pertumbuhan ini diikuti oleh meningkatnya kebutuhan untuk memastikan kepatuhan pajak UMKM, terutama yang beroperasi melalui ekosistem digital.

Sebagai respons terhadap perubahan tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mempercepat modernisasi administrasi perpajakan melalui pengembangan CoreTax Administration System, serta penguatan layanan elektronik seperti e-Registration, e-Faktur 3.0, e-Bupot, e-Billing, dan e-Counseling. Modernisasi ini diharapkan dapat menciptakan proses perpajakan yang lebih sederhana, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh wajib pajak, termasuk pelaku UMKM digital (DJP, 2024). Namun demikian, laporan Katadata Insight Center (2024) mengungkapkan bahwa lebih dari 40% UMKM digital masih mengalami kebingungan dalam memahami kewajiban perpajakan, khususnya terkait penggunaan aplikasi digital dan mekanisme pelaporan.

Beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa digitalisasi layanan tidak otomatis meningkatkan kepatuhan. Setyo dan Widiatmoko (2025), menemukan bahwa literasi digital pelaku UMKM masih menjadi kendala utama dalam adopsi layanan pajak berbasis teknologi. Yuliati dan Fauzi (2020) mencatat bahwa kompleksitas panduan teknis DJP sering kali membuat UMKM mengandalkan pihak ketiga untuk mengelola kewajiban pajaknya. Sementara itu tingkat kepercayaan terhadap sistem pajak digital sangat terkait dengan pengalaman pengguna sebelumnya, seperti kestabilan sistem, kejelasan fitur, serta respons layanan bantuan DJP.

Dalam konteks praktik, sebagian UMKM digital menyatakan bahwa layanan perpajakan berbasis aplikasi memudahkan proses administrasi, namun sebagian lainnya merasa terbebani oleh perubahan sistem yang cepat, minimnya pendampingan, serta kurangnya integrasi antar platform. Kondisi ini menciptakan kesenjangan antara potensi kemudahan yang diharapkan pemerintah dan realitas di lapangan yang dialami pelaku UMKM. Tantangan ini diperkuat dengan temuan berita ekonomi semester I 2024 yang menunjukkan bahwa banyak UMKM digital masih kesulitan memahami klasifikasi pajak, proses pencatatan digital, hingga cara menggunakan aplikasi perpajakan terbaru.

Situasi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan tidak hanya persoalan teknis, tetapi juga persoalan persepsi, pengalaman, kenyamanan, dan kepercayaan pengguna. Dengan demikian, diperlukan pendekatan penelitian yang mampu menggali bagaimana UMKM digital memaknai digitalisasi layanan pajak, bagaimana pengalaman mereka selama berinteraksi dengan aplikasi perpajakan, serta bagaimana faktor-faktor

tersebut memengaruhi sikap dan perilaku mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam persepsi dan pengalaman pelaku UMKM digital terhadap digitalisasi layanan perpajakan di Indonesia. Studi ini penting untuk mengisi kesenjangan literatur sekaligus memberikan gambaran nyata bagi pembuat kebijakan mengenai bagaimana kebijakan digital perpajakan diterima, dipahami, dan dijalankan oleh pelaku UMKM yang menjadi salah satu pilar utama perekonomian nasional.

TINJAUAN PUSTAKA

Persepsi dan pengalaman UMKM digital terhadap layanan perpajakan dapat dianalisis menggunakan kerangka teori. *Technology Readiness* (Parasuraman, 2000) menjelaskan bahwa kesiapan individu dalam menerima dan menggunakan teknologi dipengaruhi oleh optimisme, inovativitas, ketidaknyamanan, dan rasa tidak aman. Optimisme mencerminkan keyakinan bahwa teknologi akan mempermudah aktivitas, inovativitas menunjukkan kecenderungan mencoba hal baru, sedangkan ketidaknyamanan dan rasa tidak aman dapat menimbulkan resistensi.

Teori ini relevan untuk memahami perbedaan pengalaman UMKM dengan layanan digital pajak, seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur. UMKM yang memiliki optimisme dan inovativitas tinggi cenderung lebih cepat beradaptasi dan memperoleh pengalaman positif, sementara yang mengalami ketidaknyamanan atau ketidakpercayaan terhadap teknologi menghadapi hambatan teknis dan administrasi.

Selain itu, literasi digital juga menjadi faktor kunci. *Digital Literacy Framework* (UNESCO, 2018) menjelaskan kemampuan individu untuk mengakses, memahami, mengevaluasi, dan memanfaatkan teknologi secara efektif. UMKM dengan literasi digital baik cenderung lebih efisien dalam menggunakan layanan pajak, memahami fitur baru, dan mengurangi risiko kesalahan administrasi. Literasi digital juga memungkinkan UMKM memanfaatkan sumber informasi tambahan, seperti panduan online atau tutorial, sehingga pengalaman penggunaan layanan digital menjadi lebih positif dan mendukung kepatuhan pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam dinamika persepsi dan pengalaman UMKM digital terhadap digitalisasi layanan perpajakan di Indonesia. Pendekatan ini dipilih karena fenomena yang diteliti bersifat kompleks dan kontekstual, sehingga dapat dijelaskan secara efektif melalui analisis literatur, dokumen resmi, dan berita, tanpa memerlukan pengumpulan data primer di lapangan.

Data yang digunakan bersifat sekunder dan berasal dari berbagai sumber, termasuk laporan resmi pemerintah seperti Direktorat Jenderal Pajak (DJP, 2024), Badan Pusat Statistik (BPS, 2024), serta INDEF (2024). Selain itu, berita dan artikel dari media massa nasional digunakan untuk menggambarkan fenomena nyata terkait pengalaman UMKM digital dalam menggunakan layanan pajak online. Literasi dan konsep akademik yang relevan, seperti *Technology Readiness* (Parasuraman, 2000), *User Experience* (Garrett,

2011), dan Digital Literacy (UNESCO, 2018), dijadikan landasan untuk menganalisis dan memahami interaksi UMKM dengan sistem digital perpajakan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumen dan literatur, yaitu menelaah laporan resmi, berita, artikel, dan literatur akademik untuk mengidentifikasi fenomena, pola, hambatan, serta faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan pengalaman UMKM. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, dimulai dengan reduksi data untuk menyeleksi informasi penting, kemudian penyajian data dalam bentuk narasi dan tema yang memudahkan pemahaman fenomena, dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan berdasarkan kerangka teori Technology Readiness dan Digital Literacy. Pendekatan ini menekankan keterkaitan antara fenomena nyata dan teori, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang dinamika persepsi, pengalaman, dan literasi digital UMKM dalam menggunakan layanan perpajakan digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi UMKM Digital terhadap Layanan Pajak Digital

Persepsi UMKM digital terhadap layanan pajak digital di Indonesia sangat beragam, mencerminkan perbedaan pengalaman dan tingkat pemahaman mereka terhadap sistem yang diterapkan. Beberapa UMKM memandang layanan digital sebagai kemudahan untuk melakukan pelaporan pajak secara cepat dan efisien. Mereka menilai bahwa e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur mempermudah proses administrasi, mengurangi waktu, dan meminimalkan risiko kesalahan manual yang sebelumnya sering terjadi dalam sistem konvensional.

Namun, banyak UMKM yang masih mengalami kesulitan. Hambatan utama mencakup ketidakpahaman terhadap regulasi, rumitnya sistem digital, dan kurangnya panduan yang mudah diakses. Fenomena ini terlihat jelas pada UMKM yang baru pertama kali menggunakan sistem digital, yang sering merasa kebingungan dalam mengisi formulir, memahami terminologi pajak, hingga memastikan kelengkapan data yang harus dilaporkan. Kondisi ini menimbulkan persepsi negatif, di mana UMKM merasa bahwa meskipun sistem digital tersedia, manfaatnya belum sepenuhnya terasa karena masih sulit digunakan.

Izzah *et al.* (2024) menemukan bahwa UMKM dengan literasi digital tinggi cenderung memiliki persepsi positif terhadap layanan pajak digital, sedangkan literasi rendah menyebabkan hambatan signifikan. Selain itu, Zaidi dan Hardiningsih (2024) menekankan bahwa ketidaknyamanan dan rasa tidak aman terhadap sistem digital menjadi faktor utama yang membentuk persepsi negatif UMKM.

Pengalaman UMKM Digital dalam Menggunakan Layanan Pajak Digital

Pengalaman UMKM dalam menggunakan layanan pajak digital sangat bervariasi, tergantung pada tingkat kenyamanan dan pengalaman mereka dengan teknologi. UMKM yang sudah terbiasa menggunakan aplikasi digital cenderung lebih mudah menavigasi e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur, sehingga proses pelaporan pajak menjadi lebih cepat, administrasi lebih rapi, dan risiko kesalahan manual berkurang.

Sebaliknya, UMKM yang baru pertama kali menggunakan layanan digital menghadapi hambatan seperti kesulitan teknis, ketidakjelasan panduan, dan kurangnya pemahaman terhadap regulasi, yang membuat proses pelaporan terasa rumit. Pengalaman negatif ini

menyebabkan sebagian UMKM merasa frustrasi, sehingga persepsi mereka terhadap layanan digital pajak menjadi kurang positif.

Faktor utama yang memengaruhi pengalaman ini meliputi kesiapan teknologi, literasi digital, dan kemudahan akses informasi. Izzah *et al.* (2024) menunjukkan bahwa literasi digital yang baik membantu UMKM mengurangi kesalahan input dan meningkatkan pengalaman positif. Sedangkan Zaidi dan Hardiningsih (2024) menekankan bahwa dukungan panduan dan kemudahan akses informasi sangat menentukan pengalaman pengguna dalam layanan pajak digital.

Peran Technology Readiness dan Literasi Digital

Kerangka Technology Readiness (Parasuraman, 2000) menjadi alat penting untuk menganalisis bagaimana UMKM berinteraksi dengan sistem pajak digital. Dimensi optimisme memungkinkan UMKM melihat teknologi sebagai solusi yang membantu mempercepat pelaporan pajak dan meningkatkan efisiensi usaha. Dimensi inovativitas mendorong UMKM untuk mencoba fitur baru, beradaptasi dengan pembaruan sistem, dan memanfaatkan teknologi secara maksimal. Namun, dimensi ketidaknyamanan dan rasa tidak aman juga terlihat jelas, khususnya pada UMKM yang kurang terbiasa dengan aplikasi digital. Mereka merasa cemas melakukan kesalahan dan takut data mereka tidak aman, yang berdampak pada pengalaman negatif dan persepsi yang kurang baik terhadap layanan.

Selain kesiapan teknologi, literasi digital juga sangat berperan. Berdasarkan Digital Literacy Framework (UNESCO, 2018), literasi digital yang baik memungkinkan UMKM memahami fitur sistem, menyelesaikan pelaporan dengan tepat, meminimalkan kesalahan administrasi, dan memanfaatkan panduan online, tutorial, maupun konsultasi digital. UMKM dengan literasi rendah mengalami kesulitan memahami langkah-langkah yang harus diikuti, sering melakukan kesalahan, dan merasa terbebani dengan proses digitalisasi, sehingga pengalaman mereka cenderung negatif.

Hambatan dan Faktor yang Mempengaruhi Persepsi dan Pengalaman

Analisis data menunjukkan bahwa persepsi dan pengalaman UMKM digital merupakan hasil interaksi antara kesiapan teknologi, literasi digital, kemudahan akses informasi, dan dukungan eksternal. Hambatan muncul ketika salah satu faktor ini lemah. Misalnya, UMKM dengan literasi digital rendah dan kurangnya dukungan informasi menghadapi kebingungan dalam memahami regulasi dan mekanisme pelaporan, sehingga persepsi mereka menjadi negatif. Sebaliknya, UMKM yang memiliki kombinasi optimisme, inovativitas, dan literasi digital baik dapat mengalami pengalaman positif, meskipun mereka awalnya baru mengenal sistem digital.

Selain itu, faktor eksternal seperti ketersediaan panduan, layanan bantuan, dan tutorial online turut membentuk pengalaman UMKM. Ketika informasi mudah diakses dan jelas, UMKM dapat mengurangi kesalahan, mempercepat proses, dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan digital. Fenomena ini menegaskan bahwa digitalisasi layanan pajak bukan hanya soal sistem teknologi, tetapi interaksi antara kemampuan pengguna, pengalaman sebelumnya, dan akses terhadap informasi yang relevan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dan pengalaman UMKM digital terhadap layanan pajak digital di Indonesia sangat beragam, dipengaruhi oleh tingkat literasi digital

dan kesiapan teknologi masing-masing UMKM. UMKM yang terbiasa dengan teknologi dan memiliki literasi digital tinggi cenderung mengalami pengalaman positif, seperti proses pelaporan yang lebih cepat, administrasi yang lebih rapi, dan risiko kesalahan yang lebih rendah. Sebaliknya, UMKM dengan literasi digital rendah menghadapi kesulitan signifikan, termasuk kebingungan dalam mengisi formulir, ketidakpahaman terhadap regulasi, dan rasa tidak nyaman terhadap sistem digital.

Temuan ini menegaskan bahwa technology readiness dan literasi digital merupakan faktor kunci dalam membentuk persepsi dan pengalaman UMKM. Untuk meningkatkan kepatuhan pajak dan efektivitas layanan digital, diperlukan penyediaan panduan yang mudah dipahami, edukasi literasi digital, serta dukungan teknis yang memadai.

Implikasi dan Rekomendasi

Berdasarkan temuan mengenai persepsi dan pengalaman UMKM digital terhadap layanan pajak digital, beberapa implikasi praktis dan rekomendasi dapat diidentifikasi. Bagian ini bertujuan memberikan arahan yang dapat membantu pemerintah dan pemangku kepentingan dalam meningkatkan efektivitas layanan pajak digital serta mendukung kepatuhan UMKM secara berkelanjutan.

1. Peningkatan Literasi Digital UMKM. Temuan menunjukkan bahwa literasi digital memengaruhi persepsi dan pengalaman UMKM dalam menggunakan layanan pajak digital. Oleh karena itu, pemerintah dan pihak terkait perlu menyediakan pelatihan dan edukasi untuk membantu UMKM memahami sistem pelaporan digital dengan lebih baik, sehingga mengurangi kesalahan dan meningkatkan kepatuhan.
2. Penyediaan Panduan dan Dukungan Teknis. Hambatan teknis dan kurangnya panduan membuat sebagian UMKM mengalami pengalaman negatif. Panduan berbentuk modul interaktif, video tutorial, dan layanan konsultasi dapat mempermudah UMKM memahami prosedur, mempercepat proses pelaporan, dan meningkatkan kenyamanan dalam menggunakan layanan digital.
3. Pengembangan Sistem User-Friendly. Sistem digital pajak perlu dirancang agar lebih intuitif dan mudah digunakan, khususnya bagi UMKM yang kurang terbiasa teknologi. Dengan antarmuka yang sederhana dan fitur yang jelas, UMKM akan lebih mudah beradaptasi, sehingga pengalaman positif meningkat dan kepatuhan pajak lebih terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik (BPS). (2024). *Statistik UMKM digital di Indonesia 2024*. Jakarta: BPS.
- Direktorat Jenderal Pajak (DJP). (2024). *Laporan tahunan Direktorat Jenderal Pajak 2024*. Jakarta: Kementerian Keuangan.
- Garrett, J. J. (2011). *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond* (2nd ed.). Berkeley: New Riders.
- INDEF. (2024). *Kontribusi UMKM digital terhadap perekonomian Indonesia 2024*. Jakarta: Institute for Development of Economics and Finance.
- Izzah, TRN. (2024). Efektivitas Digitalisasi Perpajakan dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak UMKM: Peluang dan Hambatan. (2025). *Jurnal Bengawan Solo Pusat Kajian*

- Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Surakarta*, 4(1), 1-9. <https://doi.org/10.58684/jbs.v4i1.86>
- Katadata Insight Center. (2024). *Laporan UMKM digital dan pemahaman perpajakan semester I 2024*. Jakarta: Katadata Insight Center.
- Palembangan, W. S., Mangngalla, M., & Sipi, A. D. (2024). Pengaruh pengetahuan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Maros. *JeJAK: Jurnal Mahasiswa Akuntansi*, 1(2). <https://ojsapaji.org/index.php/JeJAK/article/view/241>
- Setyo Praskoco, Y., & Widiatmoko, J. (2025). Analisis pengaruh Literasi Digital, Efektivitas e-Filing, dan Tingkat Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal GeoEkonomi*, 16(2), 350–359. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v16i2.610>
- Yuliati, Ni Nyoman dan Fauzi, Agus Khazin. (2020). Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Akuntansi Bisnis & Manajemen (ABM)*, 27 (2), 26-44. <https://doi.org/10.35606/jabm.v27i2.668>
- Zaidi, H., dan Pancawati, H. (2024). Kepatuhan Pajak Di Era Digital : Studi Komparasi Umkm Berbasis Konvensional Dan Digital. *COSTING:Journal of Economic, Business and Accounting* 7(4):8490-850. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i4.9117>