

DIGITALISASI ADMINISTRASI PAJAK DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPATUHAN UMK DI KOTA BANDUNG

Gunardi¹, Eri Febriani², Sandy Kurniawan³, Dyah Bayu Framesthi⁴

^{1,2,3,4} (Program Studi Akuntansi Politeknik Pajajaran ICB Bandung

goenhadis@gmail.com¹, febrianieri@gmail.com², sandi.kurniawan@poljan.ac.id³,

dybay1284@gmail.com⁴

Abstract

This study aims to analyze the impact of tax administration digitalization on the tax compliance of Micro and Small Enterprises (MSEs) in Bandung City. Using a Systematic Literature Review (SLR) approach, the research examines the implementation of digital systems such as e-filing, e-billing, and DJP Online, along with the challenges faced by MSEs. The findings show that while digitalization offers improved access and administrative efficiency, the overall tax compliance rate among MSEs remains low—only 38.1% in 2023. Key barriers include low tax and digital literacy, limited outreach and support, unequal access to technology, and negative perceptions of taxation. Conversely, digitally savvy MSEs tend to report higher compliance and enjoy additional benefits, such as access to business financing and enhanced reputation. The study recommends strengthening education, digital infrastructure, and government support to improve compliance. The findings are expected to inform more inclusive policy-making and contribute to optimizing tax revenue from the MSE sector in the digital era.

Keywords: tax digitalization, MSE compliance, digital literacy, tax administration, Bandung City

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pajak Usaha Mikro Kecil (UMK) di Kota Bandung. Melalui pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR), studi ini mengkaji implementasi sistem digital seperti e-filing, e-billing, dan DJP Online, serta hambatan yang dihadapi pelaku UMK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan kemudahan akses dan efisiensi pelaporan pajak, namun tingkat kepatuhan UMK masih relatif rendah, yaitu hanya 38,1% pada tahun 2023. Faktor utama yang menghambat kepatuhan meliputi rendahnya literasi digital dan pajak, kurangnya sosialisasi, ketimpangan akses teknologi, serta persepsi negatif terhadap pajak. Sebaliknya, UMK yang terbiasa menggunakan teknologi digital menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi dan mendapatkan manfaat tambahan seperti akses pembiayaan dan reputasi usaha. Penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan edukasi, pendampingan, dan infrastruktur digital sebagai strategi peningkatan kepatuhan. Hasil kajian ini diharapkan menjadi dasar formulasi kebijakan yang lebih inklusif dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak dari sektor UMK di era digital.

Kata kunci: digitalisasi pajak, kepatuhan UMK, literasi digital, administrasi perpajakan, Kota Bandung

PENDAHULUAN

Digitalisasi administrasi perpajakan telah menjadi kebijakan strategis Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan efisiensi dan kepatuhan wajib pajak. Dalam beberapa tahun terakhir, Indonesia telah mengimplementasikan berbagai sistem digital, seperti e-filing, e-billing, e-faktur, dan DJP Online. Transformasi ini bertujuan untuk mengurangi beban administrasi, mempercepat proses pelaporan, dan meminimalkan interaksi langsung antara wajib pajak dan petugas pajak, guna menciptakan sistem yang lebih transparan dan akuntabel (Direktorat Jenderal Pajak, 2023).

Kebijakan digitalisasi tersebut sejalan dengan kebutuhan reformasi birokrasi dan peningkatan iklim investasi. Namun, adopsi digitalisasi ini tidak selalu berjalan lancar, khususnya di kalangan pelaku Usaha Mikro Kecil (UMK). Meskipun pelaku UMK menjadi tulang punggung perekonomian Indonesia, masih banyak dari mereka yang mengalami kesulitan dalam memahami dan menggunakan sistem perpajakan digital. Minimnya literasi digital, kurangnya sosialisasi dari otoritas pajak, serta keterbatasan akses terhadap infrastruktur teknologi menjadi kendala utama (Putri & Sari, 2022).

Hal ini relevan dengan situasi di Kota Bandung, yang memiliki lebih dari 300.000 pelaku UMKM aktif, dengan mayoritas tergolong usaha mikro. Kota Bandung juga dikenal sebagai kota kreatif dan salah satu pusat pertumbuhan UMK terbesar di Indonesia. Meski demikian, berdasarkan data dari KPP Pratama Bandung tahun 2023,

tingkat pelaporan SPT tahunan oleh UMK masih rendah, yaitu hanya sekitar 38% dari total UMK yang terdaftar sebagai wajib pajak aktif (KPP Pratama Bandung, 2023). Ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan fasilitas digital dan tingkat kepatuhan pajak pelaku UMK.

Fenomena Terkini

Untuk melihat kondisi nyata, berikut disajikan tabel data kepatuhan UMK terhadap pelaporan pajak secara digital di Kota Bandung:

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan UMK terhadap Pelaporan Pajak Digital di Kota Bandung Tahun 2021–2023

Tahun	Jumlah UMK Terdaftar	UMK Melapor SPT via DJP Online	Persentase Kepatuhan (%)
2021	245.320	78.100	31,80%
2022	278.654	96.200	34,50%
2023	301.110	114.800	38,10%

Sumber: KPP Pratama Bandung (2023), diolah oleh penulis

Data di atas menunjukkan bahwa meskipun terdapat peningkatan dari sisi jumlah UMK yang melaporkan SPT secara digital, persentasenya masih rendah dibandingkan total UMK terdaftar. Ini menjadi indikasi bahwa digitalisasi administrasi pajak belum sepenuhnya mendorong kepatuhan yang optimal. Persoalan bukan terletak pada ketersediaan platform, melainkan pada kemampuan pelaku UMK untuk menggunakan dan memahami layanan digital tersebut (Hindayani & Arum, 2024).

Masalah-Masalah yang Dihadapi UMK

Beberapa masalah utama yang menghambat kepatuhan UMK terhadap sistem administrasi pajak digital di Kota Bandung antara lain:

- a) Literasi Pajak dan Digital yang Rendah, Banyak pelaku UMK belum memahami kewajiban perpajakan mereka. Ditambah dengan rendahnya literasi digital, pelaku UMK kesulitan mengakses dan mengoperasikan sistem seperti DJP Online atau e-billing. Padahal, pemahaman akan sistem ini krusial untuk dapat patuh secara administratif (Putra, 2023).
- b) Kurangnya Sosialisasi dan Pendampingan, Sosialisasi dari pihak DJP dan pemerintah daerah belum menyentuh seluruh lapisan pelaku UMK. Terutama di sektor informal dan tradisional, masih banyak pelaku usaha yang tidak mendapat informasi mengenai prosedur digitalisasi perpajakan (Ermanis, Putri, & Lawita, 2021).
- c) Akses Teknologi yang Tidak Merata, Tidak semua pelaku UMK memiliki akses terhadap perangkat digital (komputer/smartphone) dan jaringan internet yang stabil. Hal ini menjadi hambatan struktural yang signifikan, terutama bagi UMK yang beroperasi di pinggiran kota atau pasar tradisional (Sugiyono, 2024).
- d) Persepsi bahwa Pajak adalah Beban, Sebagian besar pelaku UMK masih memiliki persepsi negatif terhadap pajak. Mereka menganggap bahwa pajak hanya menambah beban biaya usaha dan tidak memberikan manfaat langsung bagi bisnis mereka (Eka & Fadjar, 2020).

Penelitian ini penting karena dapat memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana digitalisasi administrasi perpajakan mempengaruhi kepatuhan pajak UMK, khususnya di Kota Bandung. Selain itu, hasil kajian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi otoritas pajak dan pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang lebih inklusif dan efektif. Penelitian ini juga akan memberikan gambaran tantangan-tantangan aktual yang dihadapi UMK, serta solusi strategis berbasis literatur akademik.

Lebih lanjut, Kota Bandung sebagai pusat kewirausahaan dan inovasi digital menjadi lokasi yang strategis untuk mengkaji efektivitas digitalisasi sistem perpajakan. Apabila pelaku UMK di kota ini masih mengalami kesulitan, maka daerah lain dengan kondisi teknologi yang lebih rendah mungkin menghadapi tantangan yang lebih besar. Oleh karena itu, fokus penelitian ini bukan hanya untuk memetakan kondisi saat ini, tetapi juga merancang strategi perbaikan di masa depan (Novia & Mega, 2024).

Tujuan Penelitian, Tujuan utama dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis sejauh mana digitalisasi administrasi perpajakan telah diimplementasikan di Kota Bandung.
2. Menilai dampak digitalisasi terhadap tingkat kepatuhan pajak UMK.
3. Mengidentifikasi hambatan-hambatan utama yang dihadapi pelaku UMK dalam menggunakan sistem perpajakan digital.
4. Memberikan rekomendasi kebijakan yang dapat meningkatkan efektivitas sistem dan meningkatkan kepatuhan.

KAJIAN PUSTAKA

- Digitalisasi administrasi perpajakan didefinisikan sebagai penerapan layanan pajak elektronik (e-filling, e-billing, e-faktur) yang memudahkan wajib pajak dalam melapor dan setor secara online (UISI).
- Hasil penelitian di beberapa daerah menunjukkan digitalisasi terbukti menurunkan biaya kepatuhan (compliance cost) dan mendorong peningkatan kepatuhan pajak UMKM, khususnya di KPP Gresik dan Denpasar Timur (UISI).
- Di Kabupaten Bandung khususnya, dijumpai pengaruh positif dan signifikan digitalisasi pajak terhadap kepatuhan UMKM, diperkuat oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan sistem DJP digital (Garuda Kemdikbud).
- Disisi lain, tantangan seperti infrastruktur tidak merata dan rendahnya literasi digital menjadi kelemahan utama dalam memaksimalkan digitalisasi perpajakan (UMT Journal).

RQ3: Apa tantangan yang dihadapi dalam proses digitalisasi?

2. Strategi pengumpulan data: Pencarian di database jurnal nasional dan repository universitas Indonesia, dengan kata kunci: *digitalisasi pajak, kepatuhan UMKM, Bandung, administrasi pajak*.
3. Kriteria inklusi dan eksklusi: Inklusi: penelitian yang dilakukan di Indonesia antara tahun 2020–2025, fokus pada digitalisasi perpajakan dan kepatuhan UMKM.

Eksklusi: studi yang tidak mengevaluasi aspek kepatuhan atau bukan di Indonesia.

4. Proses seleksi literatur: *Screening judul dan abstrak → full-text review → cross-referencing* daftar pustaka.
5. Analisis data: Menyusun matriks temuan utama: lokasi, variabel digitalisasi, metode, hasil, implikasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode *Systematic Literature Review* / SLR dengan memperhatikan:

1. Pertanyaan riset utama (RQs):

RQ1: Bagaimana implementasi digitalisasi administrasi pajak di Kota Bandung?

RQ2: Apa dampaknya terhadap tingkat kepatuhan UMK?

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) terhadap berbagai studi dan laporan terkait digitalisasi pajak dan kepatuhan UMK di Indonesia, khususnya di Kota Bandung dan kota-kota sejenis yang memiliki karakteristik pelaku UMK yang mirip. Hasil analisis menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun dampak tersebut tidak terjadi secara

merata. Ada banyak faktor pendukung maupun penghambat yang memengaruhi keberhasilan implementasi digitalisasi di kalangan UMK.

Digitalisasi Administrasi Pajak Mendorong Kemudahan Akses

Dari berbagai literatur, diketahui bahwa sistem digital yang disediakan oleh DJP seperti DJP Online, e-filing, e-billing, e-Bupot, dan e-faktur telah meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pelaporan pajak. Di Kota Bandung, beberapa UMK yang telah aktif menggunakan layanan ini melaporkan adanya penghematan waktu dan biaya administrasi, serta merasa lebih percaya diri dalam menyusun laporan pajak mereka (Putri & Sari, 2022). Penggunaan sistem digital juga dinilai lebih transparan dan mengurangi kemungkinan kesalahan input manual.

Namun, tidak semua UMK menikmati kemudahan ini secara maksimal. Berdasarkan studi oleh Hindayani & Arum (2024), hanya UMK dengan tingkat literasi pajak dan teknologi menengah ke atas yang mampu memanfaatkan sistem DJP Online secara penuh. Sebaliknya, UMK di sektor informal atau yang dikelola secara tradisional cenderung masih mengalami kesulitan, terutama dalam hal pengoperasian sistem digital dan pemahaman tentang prosedur perpajakan.

Kepatuhan Pajak Meningkat, tetapi Masih Rendah secara Proporsional

Data yang diperoleh dari laporan KPP Pratama Bandung menunjukkan peningkatan jumlah pelaku UMK yang melaporkan pajaknya secara online selama periode 2021–2023 (lihat Tabel 1). Namun, tingkat kepatuhan proporsional masih tergolong

rendah, yaitu hanya 38,1% dari total UMK terdaftar pada tahun 2023. Ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi telah dilakukan, efektivitasnya belum maksimal.

Menurut analisis SLR, penyebab rendahnya kepatuhan antara lain:

- Kurangnya pemahaman mengenai manfaat pajak dan prosedurnya.
- Ketidadaan insentif yang signifikan untuk pelaku UMK yang patuh.
- Ketidakpastian hukum atau rasa takut terhadap sanksi bila terjadi kesalahan pengisian.

Penelitian oleh Putra (2023) menunjukkan bahwa pemahaman pajak (*tax knowledge*) dan kepercayaan terhadap pemerintah adalah dua faktor psikologis yang sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan UMK, selain aspek teknologi.

Faktor Literasi Digital sebagai Penentu Keberhasilan

Dari studi yang dianalisis, literasi digital merupakan determinasi utama keberhasilan transformasi perpajakan digital. UMK yang memiliki akses terhadap pelatihan, edukasi perpajakan, dan pengalaman menggunakan teknologi akan lebih mudah beradaptasi dan patuh terhadap kewajiban perpajakan.

Namun, mayoritas pelaku UMK di Bandung, khususnya di sektor kuliner, pasar tradisional, dan jasa rumah tangga, masih mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi. Hasil survei yang dilaporkan dalam penelitian Sugiyono (2024) menyebutkan bahwa 60% UMK mengaku belum pernah menggunakan aplikasi DJP

Online karena merasa tidak mengerti cara penggunaannya.

Sebaliknya, UMK berbasis daring (online shop, kuliner GoFood/GrabFood) menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi karena telah terbiasa menggunakan aplikasi dan sistem pembayaran digital. Hal ini memperkuat temuan bahwa adopsi teknologi sehari-hari berkorelasi positif terhadap adopsi teknologi perpajakan.

Hambatan Struktural, Akses dan Infrastruktur

Meskipun Bandung adalah kota besar dengan infrastruktur digital yang relatif maju, masih ditemukan ketimpangan akses internet dan perangkat digital di beberapa kecamatan di pinggiran kota seperti Ujungberung, Cibiru, dan Bojongloa Kidul. Hambatan ini mengurangi potensi keberhasilan sistem digital yang sudah dirancang oleh pemerintah pusat.

Beberapa studi juga menunjukkan bahwa kurangnya perangkat seperti komputer, printer, atau bahkan email aktif membuat pelaku UMK kesulitan melakukan registrasi dan pelaporan pajak secara mandiri (Ermanis et al., 2021). Ketergantungan terhadap jasa konsultan pajak pun akhirnya muncul, yang justru menambah beban biaya administrasi UMK.

Dampak Positif Terhadap Transparansi dan Akuntabilitas

Di sisi lain, pelaku UMK yang telah menerapkan sistem digital secara konsisten mengaku merasa lebih percaya diri dalam menjalankan usahanya. Mereka memahami bahwa laporan pajak yang baik dapat menjadi bukti legalitas usaha dan memperkuat posisi

mereka dalam mengakses pembiayaan dari lembaga keuangan.

Dalam beberapa kasus, pelaku UMK yang aktif membayar pajak dan menggunakan sistem DJP Online mendapatkan keuntungan seperti:

- Kemudahan dalam mengajukan pinjaman usaha (karena memiliki bukti SPT).
- Akses terhadap program pembinaan dan inkubasi dari pemerintah daerah.
- Peningkatan reputasi usaha di mata mitra bisnis dan investor lokal.

Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan bukan hanya tentang efisiensi administrasi, tetapi juga sebagai strategi pemberdayaan UMK dalam jangka panjang (Novia & Mega, 2024).

Tabel 2, Ringkasan Temuan Penting Hasil Penelitian

Kemudahan Akses	Temuan
Tingkat Kepatuhan	UMK dengan literasi tinggi mendapat manfaat besar dari sistem digital
Faktor Kritis	Meningkat tiap tahun, tapi belum mencapai 40% dari total UMK
Tantangan	Literasi pajak dan digital, serta kepercayaan pada sistem
Manfaat Tambahan	Akses perangkat, jaringan internet, dan minimnya sosialisasi

	Transparansi usaha, akses pembiayaan, dan reputasi bisnis
--	---

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- a) Digitalisasi administrasi perpajakan di Bandung dan sekitarnya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan UMK/UMKM.
- b) Efektivitas digitalisasi sangat bergantung pada kemudahan akses, literasi digital, dan dukungan sosialisasi.
- c) Tantangan utama mencakup ketimpangan akses teknologi dan kurangnya pemahaman pengguna terhadap sistem DJP digital.

Saran

- a) Bagi KPP Bandung: Perlu memperkuat edukasi dan pendampingan lapangan (*workshop, video tutorial, support call*).
- b) Pemerintah daerah & pusat: Tingkatkan infrastruktur internet di kawasan UMKM, serta fasilitas akses perangkat.
- c) Peneliti selanjutnya: Perlu eksplorasi faktor moderasi seperti tingkat pendapatan, pendidikan, dan insentif pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Eka, P. H., & Fadjar, D. K. (2020). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Tingkat Kepercayaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM* (Studi pada Pedagang Batik di Pasar Klewer Surakarta). *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*, 14(1), 1–27.
- Ermanis, Y., Putri, A., & Lawita, F. (2021). *Pengaruh Insentif Pajak Pandemi COVID-19, Digitalisasi Administrasi Perpajakan dan Omnibus Law Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak* (Studi Kasus di KPP Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2020–2021). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5(4), 444–453.
- Hindayani, N., & Arum, M. (2024). *Pengaruh literasi pajak dan digitalisasi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM: Studi kasus di Kabupaten Tangerang*. *Jurnal JAB (Jurnal Akuntansi dan Bisnis)*, 12(1), 88–97.
- Putra, I. P. R. (2023). *Pengaruh digitalisasi sistem perpajakan, pemahaman, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM pada KPP Pratama Denpasar Timur* (Skripsi, Politeknik Negeri Bali).
- [Peneliti Kabupaten Bandung]. (2022). *Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan bagi UMKM dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak* (Studi

Gunardi¹, Eri Febriani², Sandy Kurniawan³, Dyah Bayu Framesthi⁴

UMKM Kabupaten Bandung).
*Bandung Conference Series:
Accountancy*, 2(1).

Sugiyono. (2024). *Analisis kebijakan
sistem digitalisasi perpajakan
terhadap kepatuhan wajib pajak
UMKM. Balance Vocation
Accounting Journal*