



## Digitalisasi Administrasi Pajak UMKM Sektor Distributor di Kota Batam (Studi Kualitatif tentang Pengalaman, Tantangan, dan Strategi Adaptasi Pelaku Usaha di Era Kebijakan Pajak Terbaru)

Erwin Sya'ban Ardi Wibowo<sup>1\*</sup>, Anthony Salim<sup>2</sup>, Ernest Kusuma Dharma<sup>3</sup>, Limas Putra<sup>4</sup>, Hansen Nicholas<sup>5</sup>, Herodes<sup>6</sup>

<sup>1-6</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Universal, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [erwin.syaban@uvers.ac.id](mailto:erwin.syaban@uvers.ac.id)

**Abstract.** *The digitalization of tax administration has become one of the Indonesian government's strategic initiatives to improve efficiency, transparency, and taxpayer compliance. However, the implementation of digital tax systems among Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs), particularly distributor-sector MSMEs in Batam City, still faces various administrative and technical challenges. This study aims to examine the experiences, risk perceptions, and adaptation strategies of distributor MSME actors in responding to the digitalization of tax administration following the implementation of the Harmonization of Tax Regulations Law (UU HPP). The research employed a qualitative approach using a phenomenological method. Data were collected through in-depth interviews with seven distributor MSME owners in Batam City who had utilized digital tax systems such as e-Filing and Coretax. The findings indicate that most business actors still experience limitations in technical understanding, concerns regarding reporting errors, and difficulties adapting to changes in digital tax systems and regulations. To address these challenges, MSME actors developed several adaptation strategies, including the use of tax consultants, hybrid manual-digital bookkeeping systems, and informal assistance through the internet and business networks. This study highlights that the success of tax digitalization requires a more adaptive approach, stable systems, and policies that are aligned with the characteristics of local MSMEs.*

**Keywords:** MSMEs; Phenomenological Study; Tax Administration Digitalization; Tax Compliance; Tax Policy.

**Abstrak.** *Digitalisasi administrasi perpajakan menjadi salah satu agenda strategis pemerintah Indonesia dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan wajib pajak. Namun, implementasi sistem perpajakan digital pada tingkat Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), khususnya sektor distributor di Kota Batam, masih menghadapi berbagai tantangan administratif dan teknis. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman, persepsi risiko, serta strategi adaptasi pelaku UMKM distributor dalam menghadapi digitalisasi administrasi perpajakan pasca penerapan Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap tujuh pelaku UMKM distributor di Kota Batam yang telah menggunakan sistem perpajakan digital seperti e-Filing dan Coretax. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku usaha masih mengalami keterbatasan pemahaman teknis, kekhawatiran terhadap kesalahan pelaporan, serta kesulitan beradaptasi dengan perubahan sistem dan regulasi perpajakan digital. Untuk mengatasi kendala tersebut, pelaku UMKM mengembangkan berbagai strategi adaptasi, seperti penggunaan jasa konsultan pajak, pencatatan hybrid antara manual dan digital, serta pencarian bantuan informal melalui internet dan relasi usaha. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi perpajakan memerlukan pendekatan yang lebih adaptif, stabil, dan sesuai dengan karakteristik UMKM di tingkat lokal.*

**Kata kunci:** Digitalisasi Administrasi Pajak; Fenomenologi; Kebijakan Perpajakan; Kepatuhan Pajak; UMKM.

### 1. LATAR BELAKANG

Transformasi teknologi digital pada era Revolusi Industri 4.0 telah mendorong perubahan signifikan dalam sistem administrasi perpajakan di Indonesia. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus mengembangkan berbagai layanan perpajakan berbasis digital seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur sebagai bagian dari modernisasi administrasi fiskal nasional (OECD, 2020). Penguatan sistem digital perpajakan semakin dipertegas melalui Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (Kementerian Keuangan Republik Indonesia,

2021) yang menekankan integrasi teknologi dalam pengelolaan perpajakan untuk meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi, dan kepatuhan wajib pajak (Belahouaoui & Attak, 2025). Dalam implementasinya, kebijakan digitalisasi perpajakan juga mulai diarahkan secara lebih luas kepada sektor UMKM sebagai bagian dari upaya memperkuat kepatuhan pajak pada usaha berskala kecil (Maharani, 2025).

UMKM memiliki peranan penting dalam struktur perekonomian Indonesia, khususnya pada sektor distribusi yang berfungsi menghubungkan produsen dengan pasar (Tambun & Kopong, 2017). Dibandingkan sektor usaha lainnya, UMKM distributor memiliki karakteristik operasional yang lebih kompleks, seperti tingginya volume transaksi, pengelolaan arus barang, serta administrasi faktur yang berkaitan langsung dengan sistem Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Kondisi tersebut menyebabkan UMKM distributor menjadi salah satu sektor yang paling terdampak oleh implementasi digitalisasi perpajakan dan lebih rentan menghadapi risiko administratif maupun kesalahan pelaporan pajak (Adel, 2024)

Walaupun digitalisasi perpajakan bertujuan menyederhanakan proses administrasi, pelaksanaannya pada UMKM distributor masih menghadapi berbagai hambatan teknis dan operasional. Pelaku usaha kerap mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi perpajakan digital, pengelolaan faktur elektronik, serta proses pelaporan berbasis sistem online. Selain itu, rendahnya literasi teknologi dan ketergantungan terhadap kestabilan infrastruktur digital turut menjadi tantangan utama dalam penerapan sistem tersebut (Dom et al., 2022) . Pada UMKM dengan sumber daya manusia dan sistem pencatatan yang terbatas, digitalisasi perpajakan justru sering dipersepsikan meningkatkan beban administrasi dan potensi kesalahan pelaporan (Night & Bananuka, 2020).

Selain kendala teknis, digitalisasi perpajakan juga menimbulkan tantangan psikologis dan sosial dalam pelaksanaannya. Sebagian pelaku UMKM distributor merasa khawatir terhadap kemungkinan terjadinya kesalahan pelaporan yang dapat menimbulkan sanksi administratif. Kekhawatiran lain juga muncul terkait keamanan data transaksi serta persepsi bahwa sistem digital bersifat terlalu formal dan kurang memberikan ruang komunikasi langsung sebagaimana layanan tatap muka dengan petugas pajak (Yuniarta & Purnamawati, 2020). Perubahan regulasi perpajakan yang dinilai cukup dinamis semakin memperkuat persepsi risiko dan ketidakpastian di kalangan pelaku usaha kecil (Awasthi et al., 2019).

Dalam praktiknya, respons pelaku UMKM terhadap sistem perpajakan digital tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan teknis dan pemahaman regulasi, tetapi juga oleh kebiasaan kerja, pola interaksi bisnis, dan budaya usaha yang berkembang dalam aktivitas sehari-hari. Karakter sistem digital yang cenderung terstandarisasi dan prosedural sering kali berbenturan

dengan pola kerja UMKM yang lebih fleksibel dan informal (World Bank, 2022). Selain itu, kajian mengenai digitalisasi perpajakan masih cenderung berfokus pada aspek teknologi dan kebijakan fiskal, sehingga pengalaman subjektif pelaku usaha dalam menghadapi proses adaptasi digital masih relatif terbatas dalam penelitian sebelumnya (OECD, 2020).

Penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa pelaku UMKM distributor tidak hanya menjadi objek kebijakan digitalisasi perpajakan, tetapi juga secara aktif membangun berbagai strategi adaptasi untuk menghadapi risiko kepatuhan dan ketidakpastian sistem digital (Akbar & Amir, 2024). Melalui pendekatan fenomenologi, penelitian ini berupaya memahami pengalaman subjektif pelaku UMKM dalam berinteraksi dengan sistem administrasi perpajakan digital serta bagaimana mereka memaknai perubahan tersebut dalam aktivitas usaha sehari-hari (La Baaji & Serpian, 2026).

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Digitalisasi Administrasi Perpajakan**

Digitalisasi administrasi perpajakan merupakan bagian dari proses modernisasi sistem fiskal yang bertujuan meningkatkan efisiensi layanan, transparansi administrasi, dan kepatuhan wajib pajak. Pemerintah Indonesia telah mengembangkan berbagai layanan perpajakan digital seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur untuk mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2022). Selain itu, (OECD, 2020) menjelaskan bahwa transformasi administrasi perpajakan digital menjadi strategi penting dalam meningkatkan integrasi data perpajakan dan efektivitas pengawasan fiskal. Namun, keberhasilan implementasi sistem digital tersebut sangat bergantung pada kesiapan pengguna, terutama UMKM yang masih menghadapi keterbatasan literasi teknologi dan pencatatan administrasi usaha (Chhillar et al., 2025)

### **Kepatuhan Pajak UMKM**

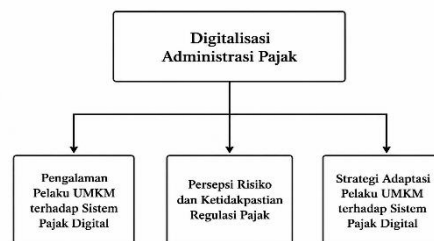
Kepatuhan pajak pada UMKM dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pemahaman terhadap regulasi, persepsi terhadap sistem perpajakan, serta kemudahan penggunaan layanan administrasi pajak. Kompleksitas administrasi perpajakan dan rendahnya pemahaman perpajakan menjadi hambatan utama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM (Tambun & Kopong, 2017). Selain itu, faktor psikologis seperti kekhawatiran terhadap sanksi administratif dan ketidakpastian regulasi juga memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. (Yuniarta & Purnamawati, 2020) menyatakan bahwa persepsi risiko dan ketidakpastian regulasi memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam sistem perpajakan digital. Di sisi lain, (World Bank, 2022) juga menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan pelaku usaha kecil

berkaitan erat dengan tingkat kepercayaan terhadap kualitas layanan dan sistem administrasi perpajakan pemerintah.

### Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai administrasi perpajakan digital umumnya berfokus pada hubungan antara transformasi sistem perpajakan digital dan tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya pada konteks implementasi *e-tax system* dan *digital compliance management* (Muttijawaya et al., 2025) Sebagian besar penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif yang menekankan hubungan antar variabel, seperti pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, persepsi kemudahan penggunaan sistem, serta efektivitas administrasi perpajakan digital (Maharani, 2025). Selain itu, penelitian terdahulu cenderung lebih banyak membahas aspek teknologi, kualitas sistem, dan kebijakan fiskal dibandingkan pengalaman subjektif pelaku usaha dalam menghadapi digitalisasi perpajakan dan dinamika adaptasi administratif pada level operasional UMKM Serpian, (2026) Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi untuk memahami secara lebih mendalam pengalaman, persepsi, dan strategi adaptasi pelaku UMKM distributor terhadap sistem administrasi perpajakan digital.

### Kerangka Konseptual



**Gambar 1.** Kerangka Konsep Penelitian

Penelitian ini memandang digitalisasi administrasi perpajakan sebagai konteks utama yang membentuk pengalaman pelaku UMKM sektor distributor dalam menjalankan kewajiban perpajakan. OECD (2020) menjelaskan bahwa transformasi administrasi perpajakan digital tidak hanya berkaitan dengan perubahan teknologi, tetapi juga perubahan pola interaksi antara wajib pajak dan sistem administrasi fiskal. Interaksi dengan sistem pajak digital menghasilkan berbagai pengalaman yang kemudian memengaruhi persepsi pelaku usaha terhadap risiko kepatuhan dan ketidakpastian regulasi. Menurut (Gignac et al., 2023) persepsi terhadap risiko administratif dan ketidakpastian regulasi dapat memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak dalam sistem perpajakan digital.

Persepsi tersebut selanjutnya mendorong pelaku UMKM untuk mengembangkan berbagai strategi adaptasi, baik formal maupun informal, dalam menghadapi tuntutan sistem perpajakan digital. (Dom et al., 2022) menyatakan bahwa pelaku usaha kecil di negara berkembang cenderung membangun strategi adaptasi berbasis pengalaman praktis, bantuan pihak ketiga, dan pola kerja informal dalam menghadapi kompleksitas administrasi digital. Dengan demikian, respons pelaku UMKM terhadap digitalisasi pajak dipahami sebagai proses yang dinamis, yang terbentuk dari hubungan antara sistem, pengalaman, persepsi, dan tindakan adaptif.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi untuk memahami pengalaman subjektif (*lived experiences*) pelaku UMKM dalam menghadapi digitalisasi administrasi perpajakan. Pendekatan fenomenologi digunakan karena mampu menggali makna pengalaman individu terhadap suatu fenomena sosial secara mendalam (Moleong, 2018). Penelitian dilakukan pada pelaku UMKM sektor distributor yang aktif menjalankan kewajiban perpajakan digital. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2017) *purposive sampling* merupakan teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Penelitian melibatkan tujuh informan dari sektor UMKM distributor di Kota Batam. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang berfokus pada pengalaman penggunaan sistem pajak digital, tantangan yang dihadapi, serta strategi adaptasi yang dilakukan. Teknik wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih rinci mengenai pengalaman dan persepsi informan terhadap fenomena yang diteliti (Moleong, 2018). Teknik analisis data dilakukan secara tematik dengan tahapan reduksi data, kategorisasi, dan interpretasi makna pengalaman informan. Analisis data kualitatif dilakukan secara sistematis untuk menemukan pola dan makna dari hasil wawancara yang telah dikumpulkan (Sugiyono, 2017)

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### **Pengalaman Pelaku UMKM terhadap Sistem Pajak Digital**

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pelaku UMKM distributor telah menggunakan sistem administrasi perpajakan berbasis digital dalam aktivitas usahanya. Namun, pemahaman terhadap mekanisme penggunaan aplikasi perpajakan masih belum

sempurnya dikuasai secara mandiri. Sebagian besar responden mengaku lebih nyaman menggunakan bantuan konsultan pajak atau staf administrasi ketika melakukan pelaporan pajak. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses penyesuaian terhadap sistem perpajakan digital masih berlangsung secara bertahap pada sektor UMKM. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Sam-Abugu et al., 2025) yang menjelaskan bahwa keterbatasan literasi digital menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kemampuan adaptasi usaha kecil terhadap sistem administrasi berbasis teknologi.

Walaupun masih menghadapi berbagai keterbatasan, beberapa responden menganggap sistem perpajakan digital memberikan manfaat tertentu dibandingkan metode administrasi sebelumnya. Andrew menjelaskan bahwa sistem digital membantu mempercepat proses pelaporan karena beberapa perhitungan telah dilakukan otomatis oleh aplikasi. (OECD, 2020), penerapan digitalisasi administrasi perpajakan dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan data dan mempercepat proses administrasi fiskal. Namun demikian, sebagian responden tetap mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan perubahan sistem menuju Coretax yang dianggap masih sering mengalami gangguan teknis.

Sebagian besar informan juga menyampaikan keluhan terkait performa teknis sistem perpajakan digital yang dinilai belum stabil. Ko Elbert menjelaskan bahwa proses input data sering mengalami error sehingga pengguna harus mengulang proses pengisian beberapa kali. Responden lain juga mengungkapkan pengalaman serupa, terutama pada periode pelaporan pajak ketika sistem menjadi lambat atau sulit diakses. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital perpajakan masih membutuhkan dukungan infrastruktur dan kualitas sistem yang lebih baik agar dapat digunakan secara optimal oleh pelaku UMKM. (OECD, 2020) menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi administrasi perpajakan sangat dipengaruhi oleh stabilitas sistem dan kualitas pengalaman pengguna (*user experience*).

### **Persepsi Risiko dan Ketidakpastian Regulasi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku UMKM memiliki kekhawatiran terhadap kemungkinan kesalahan dalam penggunaan sistem perpajakan digital. Kekhawatiran tersebut muncul karena sistem dianggap cukup kompleks dan regulasi perpajakan sering mengalami perubahan. Beberapa responden mengaku takut melakukan kesalahan input data atau pelaporan yang dapat berdampak pada sanksi administratif. (Bai, 2023) menjelaskan bahwa persepsi risiko dapat memengaruhi perilaku individu dalam pengambilan keputusan administratif maupun keuangan.

Temuan serupa juga dijelaskan oleh (World Bank, 2022) yang menyatakan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan pada usaha kecil sering memunculkan rasa tidak pasti akibat keterbatasan kesiapan pengguna terhadap sistem digital. Hampir seluruh responden dalam penelitian ini mengaku pernah merasa khawatir terhadap kemungkinan kesalahan input data, ketidaksesuaian pelaporan, maupun potensi sanksi administratif dalam penggunaan sistem perpajakan digital.

Pak Harun menyatakan bahwa pelaporan pajak secara online terasa lebih mengkhawatirkan dibandingkan sistem sebelumnya karena kurang memahami mekanisme aplikasi perpajakan digital. Ko Elbert juga mengungkapkan bahwa bahkan konsultan pajak pun terkadang tidak dapat memberikan kepastian penuh terhadap interpretasi sistem dan aturan perpajakan terbaru. Hal ini menunjukkan bahwa ketidakpastian tidak hanya dirasakan pelaku UMKM, tetapi juga pihak profesional yang membantu mereka menjelaskan bahwa ketidakjelasan regulasi dan rendahnya pemahaman sistem digital dapat meningkatkan persepsi risiko kepatuhan pada wajib pajak.

Beberapa informan menilai bahwa perubahan regulasi perpajakan berlangsung cukup cepat sehingga sulit diikuti oleh pelaku usaha kecil. *Gale Force* menjelaskan bahwa perubahan aturan maupun permintaan dokumen tambahan sering muncul secara tiba-tiba dan memerlukan penyesuaian administrasi yang tidak sederhana. Selain itu, responden juga merasa bahwa kewajiban perpajakan tetap berjalan meskipun kondisi usaha sedang mengalami penurunan. (World Bank, 2022) menjelaskan bahwa perubahan kebijakan yang terlalu cepat dapat meningkatkan beban adaptasi administratif pada usaha kecil dan menengah.

Meskipun sebagian responden menilai kebijakan pajak UMKM relatif membantu melalui tarif pajak yang lebih ringan, muncul persepsi bahwa sistem perpajakan digital masih belum sepenuhnya mempertimbangkan kondisi operasional usaha kecil. Temuan ini memperlihatkan bahwa persepsi keadilan fiskal menjadi faktor penting dalam membentuk tingkat kepercayaan dan kepatuhan pelaku UMKM terhadap sistem perpajakan digital. Menurut (OECD, 2020), tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap keberhasilan implementasi kepatuhan pajak berbasis digital.

### **Strategi Adaptasi Pelaku UMKM terhadap Digitalisasi Pajak**

Dalam menghadapi berbagai kendala administrasi perpajakan digital, pelaku UMKM membangun beberapa bentuk strategi adaptasi yang dianggap paling praktis. Strategi yang paling banyak dilakukan adalah menggunakan bantuan konsultan pajak untuk membantu proses pelaporan dan administrasi perpajakan. Sebagian responden merasa bahwa keberadaan

konsultan membantu mengurangi risiko kesalahan administrasi dan mempermudah pemahaman terhadap perubahan regulasi perpajakan. (Belahouaoui & Attak, 2025) menjelaskan bahwa pelaku usaha kecil di negara berkembang cenderung bergantung pada bantuan pihak ketiga dalam menghadapi sistem administrasi digital yang kompleks. Bagi sebagian responden, keberadaan konsultan pajak dianggap mampu mengurangi risiko kesalahan administrasi dan membantu memahami perubahan regulasi perpajakan.

Selain menggunakan bantuan konsultan, beberapa responden masih mempertahankan pencatatan manual sebagai bentuk kontrol tambahan terhadap data usaha mereka. Andrew menjelaskan bahwa pencatatan manual tetap dilakukan untuk memastikan kesesuaian data sebelum diinput ke dalam sistem digital. Hal tersebut menunjukkan bahwa proses digitalisasi administrasi perpajakan pada UMKM belum sepenuhnya menggantikan metode administrasi konvensional. (Adel, 2024) menjelaskan bahwa pada tahap awal transformasi digital, usaha kecil cenderung mempertahankan sistem manual sebagai bentuk mitigasi risiko administrasi.

Sebagian besar responden juga mengaku sering mencari bantuan secara informal melalui internet, relasi usaha, maupun petugas pajak ketika mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem perpajakan digital. Meskipun demikian, responden menilai bahwa edukasi dan panduan resmi yang tersedia masih belum cukup sederhana dan praktis bagi pelaku UMKM. Andrew bahkan mengusulkan adanya fitur AI chatbot dalam sistem perpajakan agar pengguna dapat memperoleh bantuan secara cepat dan mudah dipahami. (Al-Sharafi et al., 2025) menjelaskan bahwa dukungan layanan bantuan digital yang responsif memiliki peran penting dalam meningkatkan kemampuan adaptasi pengguna terhadap sistem berbasis teknologi.

Secara umum, hasil penelitian memperlihatkan bahwa pelaku UMKM tidak sepenuhnya pasif dalam menghadapi digitalisasi perpajakan. Pelaku usaha berupaya menyesuaikan diri melalui berbagai strategi sesuai dengan keterbatasan sumber daya dan kemampuan yang dimiliki. Namun demikian, keberhasilan implementasi digitalisasi administrasi perpajakan tetap membutuhkan sistem yang lebih stabil, edukasi yang lebih mudah dipahami, serta kebijakan yang lebih adaptif terhadap kondisi UMKM di tingkat lokal. (OECD, 2020) menegaskan bahwa transformasi administrasi perpajakan digital memerlukan dukungan teknologi, kualitas layanan, dan pendekatan kebijakan yang inklusif bagi pelaku usaha kecil.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan pada UMKM sektor distributor di Kota Batam masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek teknis maupun non teknis. Sebagian besar pelaku UMKM telah mengenal sistem perpajakan digital seperti *e-Filing* dan *Coretax*, namun keterlibatan langsung dalam penggunaannya masih rendah akibat kompleksitas sistem, keterbatasan literasi teknologi, serta kekhawatiran terhadap kesalahan pelaporan pajak. Kondisi tersebut mendorong pelaku usaha untuk bergantung pada bantuan konsultan pajak atau pihak ketiga dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

Selain itu, penelitian menemukan bahwa pelaku UMKM memiliki persepsi ketidakpastian terhadap regulasi perpajakan yang dinilai sering berubah dan kurang mempertimbangkan kondisi usaha kecil. Dalam menghadapi tantangan tersebut, pelaku usaha mengembangkan berbagai strategi adaptasi, seperti penggunaan jasa konsultan, pencatatan hybrid antara manual dan digital, serta pencarian bantuan informal melalui internet dan relasi usaha. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga pada kemampuan sistem dan kebijakan untuk menyesuaikan diri dengan karakteristik serta kebutuhan UMKM di tingkat lokal.

Pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat meningkatkan stabilitas sistem perpajakan digital serta menyediakan edukasi dan pendampingan yang lebih sederhana, praktis, dan mudah dipahami oleh pelaku UMKM. Selain itu, diperlukan pengembangan layanan bantuan digital yang lebih responsif agar pelaku usaha dapat memperoleh solusi secara cepat ketika menghadapi kendala teknis maupun administratif.

Bagi pelaku UMKM, diperlukan peningkatan pemahaman terhadap sistem administrasi perpajakan digital agar ketergantungan terhadap pihak ketiga dapat dikurangi secara bertahap. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas jumlah informan dan membandingkan pengalaman UMKM dari sektor usaha lainnya agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dampak digitalisasi perpajakan di Indonesia.

## DAFTAR REFERENSI

- Adel, N. (2024). The impact of digital literacy and technology adoption on financial inclusion in Africa, Asia, and Latin America. *Helicon*, 10(24), e40951. <https://doi.org/10.1016/j.helicon.2024.e40951>
- Akbar, T., & Amir, H. (2024). Exploring strategic adaptation in MSMEs during the digital transformation era in Indonesia. *Journal of Business Administration and Entrepreneurship Innovation*, 1(2), 26–29. <https://doi.org/10.32722/baei.v1i02.7325>

- Al-Sharafi, M. A., Muhammed, I., Alzaeemi, S., Albashrawi, M. A., Chae, I., & Dwivedi, Y. K. (2025). Factors shaping FinTech adoption: A systematic review, key determinants, theoretical insights, conceptual framework and future research directions. *Information Discovery and Delivery*. <https://doi.org/10.1108/IDD-04-2025-0098>
- Awasthi, R., Lee, H. C., Poulin, P., Choi, J. G., Kim, W. C., Lee, O. J., & Chang, S. Y. (2019). *The benefits of electronic tax administration in developing economies: A Korean case study and discussion of key challenges*. World Bank.
- Bai, R. (2023). Impact of financial literacy, mental budgeting and self-control on financial wellbeing: Mediating impact of investment decision making. *PLoS ONE*, 18(11), 1–18. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0294466>
- Belahouaoui, R., & Attak, E. H. (2025). Exploring the relationship between taxpayers and tax authorities in the digital era: Evidence on tax compliance behavior in emerging economies. *International Journal of Law and Management*, 67(6), 632–653. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-02-2024-0064>
- Chhillar, N., Sharma, K., & Arora, S. (2025). Exploring the role of digital financial literacy and personal financial behavior in shaping financial stress and well-being in the digital age. *Acta Psychologica*, 259, 105308. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.105308>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2022). *Digitalisasi layanan perpajakan di Indonesia*.
- Dom, R., Custers, A., Davenport, S., & Prichard, W. (2022). *Innovations in tax compliance: Building trust, navigating politics, and tailoring reform*. World Bank Publications.
- Gignac, G. E., Gerrans, P., & Andersen, C. B. (2023). Financial literacy mediates the effect between verbal intelligence and financial anxiety. *Personality and Individual Differences*, 203, 112025. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2022.112025>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2021). *Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP)*.
- La Baaji, H., & Serpian, S. (2026). Exploring digital transformation opportunities for MSMEs: A phenomenological study in the Eastern Indonesian culinary sector. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 19(1), 487–499. <https://doi.org/10.35508/jom.v19i1.22066>
- Maharani, H. (2025). The effectiveness of digital tax administration on compliance costs and tax compliance of MSME taxpayers. *Assets: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 15(2), 202–213. <https://doi.org/10.24252/assets.v15i2.61915>
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muttwijaya, G. T. P., Padang, R. R., Yasa, I. N. P., & Adiputra, I. M. P. (2025). Digital transformation in tax administration: The role of Coretax, service quality, and morality in enhancing MSME compliance in Indonesia. *The Indonesian Journal of Accounting Research*, 28(2), 359–410. <https://doi.org/10.33312/ijar.947>
- Night, S., & Bananuka, J. (2020). The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 73–88. <https://doi.org/10.1108/JEFAS-07-2018-0066>
- OECD. (2020). *Tax administration 3.0: The digital transformation of tax administration*.

- Sam-Abugu, C., Luo, X., & Wong, B. (2025). The combined role of FinTech innovation and financial literacy in sustainable financial inclusion in Nigeria. *International Review of Economics*, 72(2). <https://doi.org/10.1007/s12232-025-00490-1>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tambun, S., & Kopong, Y. (2017). The effect of e-filing on the compliance of individual taxpayers moderated by taxation socialization. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 13(1), 45–51.
- World Bank. (2022). *Innovations in tax compliance: Building trust, navigating politics, and tailoring reform*.
- Yuniarta, G. A., & Purnamawati, I. (2020). Spiritual, psychological and social dimensions of taxpayers compliance. *Journal of Financial Crime*, 27(3), 995–1007. <https://doi.org/10.1108/JFC-03-2020-0045>