



Evaluasi Pelayanan Administrasi Perpajakan Berbasis Digital dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Raihan A. Hanasi^{1*}, Revalina Is. Hiola², Chintia Yusuf³, Citrawaty Yunus⁴, Pratiwi⁵

¹⁻⁵Universitas Negeri Gorontalo, Fakultas Ilmu Sosial, Administrasi Publik, Indonesia

Email: raihan@ung.ac.id¹, rvalinaahiola@gmail.com², chntayusu@gmail.com³, citrayunus88@gmail.com⁴, ptiwi1069@gmail.com⁵.

*Penulis Korespondensi: chntayusuf@gmail.com

Abstract. *This study aims to evaluate digital-based tax administration services in improving tax compliance among Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs), especially in the restaurant sector. The research uses a descriptive qualitative approach conducted at the Maghfira Restaurant in Gorontalo City, MSMEs that consistently fulfill their tax obligations. The data was collected through interviews with business owners and supported by secondary data from books, journals, and previous studies related to digital tax services and taxpayer compliance. These findings show that digital tax administration services, such as e-Filing, e-Billing, and other online tax systems, have provided significant convenience in the tax reporting and payment process. This service increases efficiency, reduces administrative burden, and increases taxpayers' awareness and discipline in fulfilling tax obligations on time. Based on the dimensions of SERVQUAL, the digital tax administration system shows reliability, responsiveness, certainty, empathy, and adequate tangible aspects in supporting taxpayer compliance. However, several obstacles were identified, including limited digital literacy among some MSME actors and internet network disruptions that sometimes hinder access to the online tax system. Therefore, the success of digital tax administration services depends not only on technological advances but also on education, socialization, and ongoing mentoring from tax officers. This study concludes that the digitization of tax administration services plays an important role in increasing the compliance of MSME taxpayers and supporting more effective and transparent tax administration.*

Keywords: *Digital Tax Administration; Digitization of Tax Services; E-Billing; MSMEs; Taxpayer Compliance.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan administrasi pajak berbasis digital dalam meningkatkan kepatuhan pajak di kalangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), khususnya di sektor restoran. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang dilakukan di Rumah Makan Maghfira Kota Gorontalo, UMKM yang secara konsisten memenuhi kewajiban perpajakannya. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pemilik usaha dan didukung oleh data sekunder dari buku, jurnal, dan studi sebelumnya terkait layanan perpajakan digital dan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan administrasi pajak digital, seperti *e-Filing*, *e-Billing*, dan sistem pajak online lainnya, telah memberikan kemudahan yang signifikan dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak. Layanan ini meningkatkan efisiensi, mengurangi beban administrasi, dan meningkatkan kesadaran dan disiplin wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak tepat waktu. Berdasarkan dimensi SERVQUAL, sistem administrasi pajak digital menunjukkan keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan aspek nyata yang memadai dalam mendukung kepatuhan wajib pajak. Namun, beberapa kendala teridentifikasi, antara lain keterbatasan literasi digital di antara beberapa pelaku UMKM dan gangguan jaringan internet yang terkadang menghambat akses sistem perpajakan online. Oleh karena itu, keberhasilan layanan administrasi pajak digital tidak hanya bergantung pada kemajuan teknologi tetapi juga pada edukasi, sosialisasi, dan pendampingan berkelanjutan dari petugas pajak. Penelitian ini menyimpulkan bahwa digitalisasi layanan administrasi pajak berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM dan mendukung administrasi pajak yang lebih efektif dan transparan.

Kata Kunci: Administrasi Pajak Digital; Digitalisasi Layanan Perpajakan; *E-Billing*; Kepatuhan Wajib Pajak; UMKM.

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan kontribusi wajib masyarakat kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang. Menurut Soemitro (2016) pajak adalah iuran wajib yang dibayarkan oleh rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang dan digunakan untuk membiayai kebutuhan dan pembangunan negara tanpa memperoleh imbalan secara langsung.

Pajak dipaksakan tanpa mendapat imbalan langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara. Karena pajak menjadi sumber utama penerimaan negara untuk membiayai berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan pelayanan publik lainnya, mereka memainkan peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan sistem pelayanan perpajakan yang baik agar masyarakat dapat lebih mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Layanan administrasi perpajakan berbasis digital menjadi salah satu inovasi penting dalam reformasi perpajakan Indonesia dengan tujuan untuk mempercepat proses pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak. Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya untuk modernisasi sistem administrasi untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan cara yang lebih efisien, cepat, dan transparan. Layanan seperti e-filing dan e-billing, serta berbagai aplikasi online yang dimaksudkan untuk membuat proses pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak lebih mudah. Diharapkan bahwa inovasi ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak bagi sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), yang merupakan komponen penting dari ekonomi nasional.

Penelitian yang dilakukan oleh Reschiwati, Sayekti dan Arief (2019) menunjukkan bahwa bahwa peran Account Representative dan penggunaan e-filing memengaruhi kepatuhan pajak UMKM secara signifikan. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan perpajakan yang baik dan penggunaan teknologi digital dapat meningkatkan disiplin wajib pajak dalam pelaporan. Namun, penelitian masih perlu melakukan penyelidikan tambahan tentang cara mengevaluasi pelayanan digital dari sudut pandang wajib pajak karena fokus penelitian saat ini adalah peran AR dan e-filing secara keseluruhan.

Keberhasilan sistem perpajakan bergantung pada kepatuhan wajib pajak terutama dalam sistem self-assessment yang menempatkan tanggung jawab penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak di tangan wajib pajak sendiri. Namun pada kenyataannya terdapat berbagai kendala seperti kurangnya pengetahuan, kesadaran, dan kemampuan dalam menggunakan teknologi digital membuat kepatuhan wajib pajak UMKM menjadi tantangan besar. Banyak pelaku UMKM yang tidak tahu cara pelaporan pajak atau merasa sulit beradaptasi dengan sistem baru, hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan saja belum cukup tanpa dukungan pendidikan dan layanan yang memadai.

UMKM rumah makan memiliki potensi besar untuk meningkatkan penerimaan pajak, tetapi tingkat kepatuhannya masih bervariasi. Di antara banyak pelaku usaha rumah makan, beberapa telah bertahan lama dan selalu mematuhi kewajiban pajak mereka. Rumah makan yang sudah beroperasi secara bisnis sebagian besar telah mengadopsi sistem administrasi

perpajakan, termasuk penggunaan layanan berbasis digital. Hal ini sejalan dengan temuan Rahmawati (2023) dimana Rumah Makan Bebek Palupi Rungkut Madya Surabaya telah memenuhi ketentuan pajak restoran. Hasilnya menunjukkan bahwa rumah makan yang sudah berdiri lama dapat menjadi contoh yang baik untuk kepatuhan bagi bisnis UMKM lainnya. Bagaimana pelayanan digital berkontribusi terhadap kepatuhan belum dikaji secara menyeluruh oleh penelitian ini. Tentu kondisi ini menarik untuk diteliti karena rumah makan yang sudah beroperasi secara bisnis sebagian besar telah menyesuaikan diri dengan sistem administrasi perpajakan, termasuk menggunakan layanan berbasis digital. Ini sesuai dengan situasi di Gorontalo, di mana beberapa rumah makan telah diakui patuh pajak.

Kemudian penelitian Fitria, et all (2024), menemukan perubahan sistem pembayaran pajak online terhadap wajib pajak restoran di Kota Surabaya dan menunjukkan dampak digitalisasi pada kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian ini lebih berkonsentrasi pada aspek teknis sistem pembayaran daripada memeriksa secara menyeluruh layanan administrasi perpajakan digital.

Dari beberapa penelitian terdahulu menunjukkan berbagai hasil mengenai dampak digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa penelitian menemukan dampak yang positif dan signifikan, sementara yang lain menemukan dampak yang lemah atau tidak signifikan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa konteks pengguna, kualitas sistem, dan tingkat pengetahuan wajib pajak sangat mempengaruhi efektivitas pelayanan digital. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menilai efektivitas pelayanan digital dalam konteks tertentu seperti rumah makan yang telah lama berdiri dan patuh.

Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan administrasi perpajakan berbasis digital untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian ini akan memfokuskan pada sebuah rumah makan di Kota Gorontalo berlokasi di Jl. Madura, Paguyaman, Kec. Kota Tengah, yang telah lama beroperasi dan membayar pajak. Rumah makan yang patuh dapat menjadi referensi bagi UMKM lainnya dalam memenuhi kewajiban perpajakan, dan pelaku usaha yang sudah matang cenderung memiliki pengalaman administratif yang cukup dan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang efektivitas pelayanan digital. Inilah alasan mengapa subjek penelitian ini dipilih.

2. KAJIAN TEORI

Administrasi Perpajakan

Salah satu bentuk layanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah layanan administrasi perpajakan. Pelayanan ini mencakup proses pendaftaran, pembayaran, pelaporan, dan konsultasi perpajakan yang dimaksudkan untuk membuat wajib pajak lebih mudah. Kotler (2016) menjelaskan pelayanan sebagai tindakan yang dilakukan terhadap orang lain dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dalam hal pajak, pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan pemerintah.

Menurut Mardiasmo (2018), administrasi perpajakan adalah kegiatan pengelolaan pajak yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penerimaan negara melalui sistem yang teratur dan mudah dipahami. Administrasi perpajakan yang baik dapat membantu wajib pajak memahami prosedur perpajakan sehingga mereka dapat memenuhi kewajiban pajak mereka secara tepat waktu dan sesuai ketentuan yang berlaku.

Digitalisasi Pelayanan Perpajakan

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk menerapkan sistem perpajakan berbasis digital. Waluyo (2017) menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi memungkinkan modernisasi administrasi perpajakan dengan memberikan layanan perpajakan yang lebih baik kepada wajib pajak. Layanan elektronik seperti *e-Filing*, *e-Billing*, dan *e-Registration* membantu mempercepat proses administrasi perpajakan. Tujuan digitalisasi layanan perpajakan adalah untuk membuat layanan menjadi lebih efisien, efisien, dan transparan.

Digitalisasi pelayanan publik menurut Indrajit (2016) merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi. Pelayanan berbasis digital dalam bidang pajak memungkinkan wajib pajak memenuhi kewajiban pajak mereka tanpa harus datang langsung ke kantor pajak, yang menghemat waktu dan biaya. Keberhasilan layanan berbasis digital bergantung pada kualitas layanan administrasi perpajakan. Menurut Parasuraman (1988), ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan: *tangible*, *reliability*, *response*, *assurance*, dan *empathy*. Untuk layanan perpajakan digital, ini dapat dilihat dari kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan sistem, keamanan data, dan kemampuan petugas pajak untuk membantu wajib pajak menghadapi tantangan teknis.

Self Assdessment System Dan Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem perpajakan di Indonesia menerapkan self assessment system yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri. Dengan tujuan untuk memastikan bahwa wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik, pelayanan administrasi perpajakan yang mudah dan efektif sangat diperlukan. Dengan administrasi perpajakan yang baik, wajib pajak diharapkan dapat lebih memahami prosedur perpajakan sehingga mereka dapat meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban mereka.

Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi saat seseorang melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Soemitro (2016) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak terjadi ketika wajib pajak melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan dan memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Karena pajak menjadi sumber utama pembiayaan pembangunan negara tingkat kepatuhan wajib pajak sangat berpengaruh terhadap penerimaan negara. Selanjutnya menurut Gunadi (2013) ada beberapa hal yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, termasuk kesadaran wajib pajak, kualitas layanan fiskus, pemahaman tentang perpajakan, dan kemudahan sistem administrasi perpajakan. Pelayanan perpajakan berbasis digital diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena membuat proses administrasi perpajakan lebih mudah diakses dan lebih efisien.

UMKM Rumah Makan

Menurut Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia, UMKM merupakan sektor usaha yang memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian Indonesia. UMKM memiliki peran penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja, serta menjadi salah satu sumber penerimaan negara melalui sektor perpajakan. Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya meningkatkan kepatuhan perpajakan UMKM melalui berbagai inovasi pelayanan administrasi perpajakan. Usaha rumah makan adalah salah satu jenis UMKM yang berkembang cukup pesat dan berkontribusi pada penerimaan pajak.

Salah satu jenis usaha yang berkembang pesat di Indonesia adalah UMKM rumah makan, yang memiliki potensi besar dalam penerimaan pajak. Bisnis rumah makan biasanya melakukan transaksi setiap hari, sehingga memiliki aktivitas ekonomi yang signifikan. Banyak bisnis ini telah berkembang dari bisnis kecil menjadi bisnis yang memiliki pelanggan tetap dan sistem bisnis yang lebih canggih. Kondisi ini membuat rumah makan menjadi salah satu industri yang harus memenuhi kewajiban pajak yang teratur. Namun pada kenyataannya beberapa usaha kecil dan menengah (UMKM) rumah makan masih mengalami kesulitan untuk

memahami administrasi perpajakan, terutama ketika menggunakan layanan berbasis digital seperti e-Filing dan e-Billing. Sebagian dari pelaku usaha percaya bahwa sistem digital cukup rumit karena memerlukan pemahaman yang baik tentang teknologi dan kemampuan untuk mengakses internet. Selain itu, pelaku UMKM rumah makan menghadapi kendala dalam memenuhi kewajiban perpajakan karena kurangnya pendampingan dan sosialisasi.

Berbagai manfaat yang ditawarkan oleh pelayanan administrasi perpajakan berbasis digital kepada UMKM rumah makan termasuk kemudahan akses ke layanan, efisiensi waktu, dan transparansi proses perpajakan. Adanya sistem digital memungkinkan pelaku usaha untuk membayar dan melaporkan pajak kapan saja dan di mana saja. Setelah adanya administrasi perpajakan berbasis digital diharapkan memberikan kemudahan dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak UMKM rumah makan dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengevaluasi pelayanan administrasi perpajakan berbasis digital dalam meningkatkan kepatuhan UMKM rumah makan yang sudah lama berdiri dan patuh membayar pajak. Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Makan Maghfira yang berada di Jalan Madura, Paguyaman, Kecamatan Kota Tengah, Kota Gorontalo. Rumah Makan Maghfira telah berdiri lama dan selalu mematuhi peraturan perpajakan, yang menunjukkan seberapa efektif sistem administrasi perpajakan digital yang dirasakannya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas dua data yakni data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan pemilik Rumah Makan Maghfira untuk mengetahui langsung tentang pengalaman dalam menggunakan layanan administrasi perpajakan berbasis digital seperti e-Filing dan e-Billing, serta layanan perpajakan online lainnya dan juga wawancara difokuskan pada kemudahan penggunaan layanan, kendala yang dihadapi, dan pengaruh layanan digital terhadap kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kemudian untuk data sekunder diperoleh dari berbagai buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kepatuhan pajak UMKM, digitalisasi perpajakan, dan layanan administrasi perpajakan berbasis digital.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif deskriptif dengan beberapa tahapan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memahami bagaimana pelayanan administrasi perpajakan digital membantu UMKM rumah makan memenuhi wajib pajak, data wawancara dan penelitian literatur dipelajari secara

menyeluruh. Untuk memastikan validitas dan konsistensi informasi yang diperoleh dari penelitian ini, hasil wawancara dibandingkan dengan teori, dokumen, dan jurnal penelitian sebelumnya. Teknik triangulasi sumber digunakan untuk memastikan keabsahan data penelitian ini.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan di Rumah Makan Maghfira Kota Gorontalo, pelayanan administrasi perpajakan berbasis digital memberikan pengaruh yang cukup baik terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Pemilik usaha menyampaikan bahwa adanya sistem perpajakan digital mempermudah proses administrasi perpajakan, khususnya dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Sebelum adanya layanan digital, wajib pajak harus datang langsung ke kantor pelayanan pajak untuk menyelesaikan administrasi perpajakan yang membutuhkan waktu dan biaya tambahan. Namun, setelah diterapkannya layanan seperti *e-Filing*, *e-Billing*, dan layanan perpajakan online lainnya, proses administrasi dapat dilakukan secara mandiri melalui perangkat elektronik yang terhubung dengan internet.

Kemudahan pelayanan tersebut memberikan dampak terhadap meningkatnya kesadaran dan kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hal ini terlihat dari kemampuan wajib pajak dalam melakukan pembayaran dan pelaporan pajak secara tepat waktu tanpa mengalami keterlambatan yang berarti. Sistem digital dianggap lebih fleksibel karena dapat diakses kapan saja tanpa dibatasi jam operasional kantor pelayanan pajak. Dengan demikian, pelaku UMKM dapat mengatur waktu pembayaran pajak sesuai dengan aktivitas usaha yang dijalankan sehari-hari.

Jika ditinjau dari aspek Reliability (Keandalan) berdasarkan teori Parasuraman (1988), pelayanan administrasi perpajakan berbasis digital dinilai cukup andal dalam membantu wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan. Sistem digital memberikan informasi yang jelas terkait jumlah pembayaran, jadwal pelaporan, serta bukti administrasi yang dapat diakses kembali ketika diperlukan. Adanya sistem otomatis dalam proses perpajakan juga membantu meminimalkan kesalahan administrasi yang sering terjadi pada sistem manual. Dengan demikian, wajib pajak merasa lebih percaya terhadap sistem pelayanan yang diberikan pemerintah.

Selanjutnya pada aspek Responsiveness (Daya Tanggap), pelayanan digital dinilai cukup membantu karena tersedia berbagai sumber informasi yang dapat diakses melalui platform online perpajakan. Selain itu, petugas pajak juga dinilai cukup responsif ketika wajib pajak mengalami kendala teknis dalam menggunakan aplikasi perpajakan. Pemilik Rumah Makan

Maghfira mengungkapkan bahwa ketika terdapat kesulitan dalam proses pelaporan atau pembayaran, petugas pajak memberikan arahan dan solusi sehingga masalah dapat segera diatasi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan digital tetap membutuhkan dukungan sumber daya manusia yang mampu memberikan pendampingan secara efektif kepada wajib pajak.

Pada aspek Assurance (Jaminan), penggunaan pelayanan administrasi perpajakan berbasis digital memberikan rasa aman kepada wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Sistem digital dianggap lebih transparan karena seluruh transaksi tercatat secara elektronik dan dapat dibuktikan melalui dokumen digital. Bukti pembayaran dan pelaporan tersimpan dengan baik sehingga memudahkan wajib pajak apabila sewaktu-waktu diperlukan verifikasi data perpajakan. Transparansi tersebut meningkatkan tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap sistem administrasi perpajakan pemerintah.

Dari sisi Empathy (Empati), petugas perpajakan masih memiliki peran penting dalam memberikan bantuan kepada pelaku UMKM, khususnya bagi wajib pajak yang belum sepenuhnya memahami penggunaan teknologi digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Rumah Makan Maghfira telah mampu beradaptasi dengan sistem digital, tetap diperlukan bimbingan teknis dan sosialisasi yang berkelanjutan agar pelaku UMKM dapat memahami perubahan kebijakan perpajakan serta penggunaan aplikasi digital terbaru. Sikap ramah dan kesediaan petugas untuk membantu menjadi faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan wajib pajak.

Sementara itu, pada aspek Tangible (Bukti Fisik), digitalisasi pelayanan perpajakan menghadirkan fasilitas berbasis teknologi yang mempermudah akses pelayanan. Keberadaan aplikasi perpajakan online, website resmi, serta sistem pembayaran elektronik menjadi bentuk nyata modernisasi pelayanan publik di bidang perpajakan. Hal ini sejalan dengan konsep digitalisasi pelayanan publik menurut Indrajit (2016), yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun pelayanan administrasi perpajakan berbasis digital memberikan banyak manfaat, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam implementasinya. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan pemahaman teknologi digital pada sebagian pelaku UMKM. Tidak semua wajib pajak memiliki kemampuan yang sama dalam mengoperasikan aplikasi perpajakan online. Selain itu, gangguan jaringan internet juga menjadi faktor penghambat, terutama ketika proses pelaporan dilakukan mendekati batas waktu pelaporan pajak. Kondisi ini terkadang menyebabkan wajib pajak mengalami kesulitan dalam mengakses sistem.

Selain kendala teknis, tingkat kesadaran wajib pajak juga menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan digital. Beberapa pelaku UMKM masih menganggap kewajiban perpajakan sebagai beban sehingga kurang memiliki inisiatif untuk mempelajari sistem administrasi perpajakan digital. Oleh karena itu, pelayanan digital tidak dapat berdiri sendiri tanpa adanya edukasi, sosialisasi, dan pendampingan yang berkelanjutan dari pemerintah. Direktorat Jenderal Pajak perlu terus memperluas program literasi perpajakan digital agar wajib pajak, khususnya UMKM, mampu memahami manfaat perpajakan dan tata cara penggunaannya secara benar.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi pelayanan administrasi perpajakan berbasis digital dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM pada Rumah Makan Maghfira Kota Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpajakan berbasis digital memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Kehadiran layanan digital seperti *e-Filing*, *e-Billing*, dan layanan perpajakan online lainnya mampu memberikan kemudahan dalam proses pembayaran serta pelaporan pajak secara lebih cepat, efektif, dan efisien. Wajib pajak tidak lagi harus datang langsung ke kantor pelayanan pajak sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Pelayanan administrasi perpajakan berbasis digital juga dinilai telah memenuhi beberapa aspek kualitas pelayanan, seperti keandalan sistem, kemudahan akses, transparansi informasi, serta dukungan petugas pajak dalam membantu wajib pajak ketika mengalami kendala teknis. Kemudahan yang diberikan oleh sistem digital mendorong pelaku UMKM, khususnya Rumah Makan Maghfira, untuk lebih disiplin dan tepat waktu dalam membayar serta melaporkan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan perpajakan memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan dalam implementasi pelayanan perpajakan berbasis digital, di antaranya keterbatasan pemahaman teknologi pada sebagian pelaku UMKM dan kendala jaringan internet yang terkadang menghambat proses administrasi perpajakan. Oleh karena itu, keberhasilan sistem perpajakan digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat literasi digital wajib pajak serta kualitas pendampingan yang diberikan oleh petugas perpajakan.

Berdasarkan hasil penelitian disarankan kepada pemerintah, khususnya instansi perpajakan, untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perpajakan berbasis digital melalui penyempurnaan sistem aplikasi yang lebih sederhana, stabil, dan mudah

digunakan oleh pelaku UMKM. Selain itu, diperlukan peningkatan kegiatan sosialisasi, edukasi, serta pendampingan terkait penggunaan layanan perpajakan digital agar wajib pajak dapat memahami prosedur perpajakan dengan lebih baik dan mampu mengoperasikan sistem secara mandiri.

Kemudian bagi pelaku UMKM, diharapkan agar terus meningkatkan pemahaman mengenai administrasi perpajakan berbasis digital serta kesadaran akan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan sebagai bentuk kontribusi terhadap pembangunan negara. Dengan adanya kerja sama yang baik antara pemerintah dan wajib pajak, diharapkan tingkat kepatuhan perpajakan UMKM dapat terus meningkat sehingga mampu memberikan kontribusi yang lebih optimal terhadap penerimaan negara dan pembangunan ekonomi daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, N. A., & Hanafi, R. (2026). Peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM melalui penguatan pemahaman perpajakan dan digitalisasi pajak dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi di Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Akuntansi dan Perpajakan*, 5(3), 6943–6958.
- Arini, D. S., & Isharijadi, I. (2015). Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Madiun. *Assets: Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, 4(2), 145–160. <https://doi.org/10.25273/jap.v4i2.683>
- Chairian Tomy, F. R. U. (2025). Faktor penentu kepatuhan pajak UMKM kuliner di Lampung Selatan: Tarif, pengetahuan, dan sanksi. *Journal of Economics and Business*, 3(1), 1–9. www.kaavpublications.org
- Fuadi, F., Rachmad, A., & Ulya, Z. (2021). Kepatuhan hukum pembayaran pajak hotel dan restoran dalam pencapaian target pembangunan. *Jurnal USM Law Review*, 4(1), 242–262. <https://doi.org/10.26623/julr.v4i1.3312>
- Hanafi, Q. H. N., Sufianto, & R. (2022). Analisis kepatuhan pajak pada pelaku UMKM ditinjau dari pemahaman perpajakan dan layanan fiskus. *Jurnal Akuntansi dan Kinerja Indonesia*, 2(1), 1–15. <https://journal.sebi.ac.id/index.php/jaki/article/view/356>
- Hariri, E. L. R. S. M. C. M. (2021). Analisis tingkat kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran terhadap pemasukan pajak daerah (studi kasus pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana Papua Barat). *E-JRA*, 10(1), 136–144.
- Hernando, R. A., & Wahyudin, D. (2020). Modernisasi administrasi perpajakan dalam rangka optimalisasi pelayanan pajak berbasis digital. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 1(2), 119–125. <https://doi.org/10.31334/jupasi.v1i2.819>
- Hidayat, A. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Serang. *Petanda: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humaniora*, 4(2), 106–121.
- Judijanto, L. (2025). Reformasi administrasi perpajakan di era digital: Kajian pustaka tentang efektivitas sistem administrasi dan peran pengawasan hukum dalam meningkatkan penerimaan negara. *Jurnal Administrasi Negara*, 3(1), 1–20.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Rahman, A. (2009). Mengenal sistem administrasi perpajakan modern di era reformasi perpajakan. *Jurnal Wacana Kinerja*, 12, 126–147.
- Rahmawati, E. P. (2023). Kepatuhan wajib pajak UMKM pada rumah makan Bebek Palupi Rungkut Madya Surabaya. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*.
- Reschiwati, R., Sayekti, F., & Arief, F. (2019). Account representative roles, e-filing and MSMEs in tax compliance. *Bussecon Review of Finance & Banking*, 1(2), 15–24. <https://doi.org/10.36096/brfb.v1i2.135>
- Yulianti, F., Tarumanagara, U., Socialization, T., Rate, T., Perpajakan, S., & Perpajakan, T. (2025). Pajak pelaku usaha restoran di PIK. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 7(2), 944–952.