



IMPLEMENTASI E-FILING DAN E-BILLING TERHADAP WAJIB PAJAK UMKM DI KPP PRATAMA MANADO

Shania Serena Sefanya Nelwan¹, Inggriani Elim², Sintje Rondonuwu³

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi

e-mail: Shaniaserena383@gmail.com

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima, 02 September 2025

Direvisi, 20 September 2025

Disetujui, 29 September 2025

KEYWORDS

E-Filing

E-Billing

MSMEs

Manado Pratama Tax Office

ABSTRACT

The digitalization of the taxation system plays a crucial role in improving tax compliance, especially among Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). However, challenges remain in optimizing the use of E-Filing and E-Billing systems by MSME taxpayers at KPP Pratama Manado. This study aims to examine the implementation of E-Filing and E-Billing systems and their impact on the compliance of MSME taxpayers in reporting and paying taxes at KPP Pratama Manado. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques such as documentation and interviews with relevant officials at KPP Pratama Manado. The findings show that although there was a decline in the number of E-Filing users and tax revenue via E-Billing, the system remained effective as on-time reporting and payment rates increased. This decline is attributed to technical issues, a shift to E-Form usage, and changes in taxpayer status. Nevertheless, the system has proven beneficial for both taxpayers and tax officers in terms of efficiency, accessibility, and ease of use.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

KATA KUNCI

E-Filing

E-Billing

UMKM

KPP Pratama Manado

ABSTRAK

Digitalisasi sistem perpajakan menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan pajak, terutama bagi UMKM. Namun, di KPP Pratama Manado masih ditemukan tantangan dalam pemanfaatan sistem E-Filing dan E-Billing secara optimal oleh Wajib Pajak UMKM. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi sistem E-Filing dan E-Billing serta dampaknya terhadap kepatuhan pelaporan dan pembayaran pajak UMKM di KPP Pratama Manado. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa dokumentasi dan wawancara dengan pihak terkait di KPP Pratama Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terjadi penurunan jumlah pengguna E-Filing dan penerimaan pajak melalui E-Billing, sistem tetap berjalan efektif karena tingkat pelaporan dan pembayaran tepat waktu meningkat. Penurunan tersebut lebih disebabkan oleh faktor teknis, peralihan ke E-Form, serta dinamika status wajib pajak. Sistem ini tetap memberikan manfaat nyata bagi WP maupun petugas dalam hal efisiensi, akses, dan kemudahan.

CORRESPONDING AUTHOR

Shania Serena Sefanya Nelwan

Program Studi Akuntansi, Fakultas
Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam
Ratulangi

shaniaserena383@gmail.com

PENDAHULUAN

Digitalisasi perpajakan di Indonesia telah mengalami kemajuan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir sebagai respons terhadap kebutuhan untuk mempermodernisasi sistem perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengimplementasikan berbagai inovasi teknologi, seperti *E-Filing* dan *e-billing*, untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas bagi wajib pajak. Sistem *E-Filing* memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara daring, sedangkan *E-Billing* memfasilitasi pembayaran pajak melalui kode billing yang dihasilkan secara otomatis. Kedua sistem ini dirancang untuk mengurangi hambatan administratif, meningkatkan akurasi data, dan mempersempit celah penghindaran pajak (Abidetax Consulting, 2025). Selain kedua sistem tersebut, DJP juga mengimplementasikan *Coretax Administration System* (Coretax) sebagai inovasi terbaru dalam digitalisasi perpajakan nasional. Coretax merupakan sistem administrasi perpajakan terintegrasi yang menggabungkan berbagai layanan berbasis teknologi informasi, sehingga mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi data, dan memperkuat pengawasan kepatuhan pajak di seluruh Indonesia (Direktorat Jenderal Pajak, 2024).

UMKM merupakan salah satu pilar penting dalam perekonomian Indonesia, namun sektor ini sering menghadapi berbagai tantangan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Masalah utama yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman mengenai administrasi pajak dan pembukuan yang memadai, yang menghambat kepatuhan pajak di kalangan pelaku UMKM. Untuk mendukung sektor ini, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan seperti Pajak Penghasilan Final sebesar 0,5% bagi wajib pajak dengan peredaran bruto tertentu, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018. Kebijakan ini bertujuan untuk mempermudah administrasi dan mendorong kepatuhan pajak di kalangan UMKM (Direktorat Jenderal Pajak, 2024).

Kementerian Koperasi dan UKM menyatakan bahwa UMKM di Indonesia memainkan peran yang sangat besar dalam perekonomian negeri. Saat ini, sekitar 64,2 juta usaha kecil dan menengah (UMKM) berkontribusi sebesar 61,07% terhadap PDB, dengan nilai mencapai 8.573,89 triliun rupiah (Kementerian Keuangan, 2024). Sedangkan Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) PDRB Kota Manado pada tahun 2022 mencapai 43,9 triliun, dengan pendapatan perkapita sebesar Rp 96,6 juta. UMKM memegang peranan krusial dalam aktivitas ekonomi di Manado, meskipun data rinci mengenai kontribusi UMKM terhadap PDRB kota tersebut masih belum tersedia. Meskipun kontribusi UMKM sangat signifikan, tingkat kepatuhan pajak di sektor ini masih tergolong rendah. Banyak pelaku UMKM mengalami kesulitan dalam memahami dan menggunakan sistem *E-Filing* dan *E-Billing* akibat kurangnya literasi digital, akses teknologi yang terbatas, serta kendala teknis lainnya. Data dari KPP Pratama Manado menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM dalam melaporkan dan membayar pajak masih rendah, yaitu hanya 5,83% pada tahun 2023.

Penggunaan *E-Filing* dan *E-Billing* menjadi solusi yang signifikan dalam meningkatkan kepatuhan pajak di Indonesia. *E-Filing* memungkinkan wajib pajak menyampaikan SPT secara daring tanpa perlu hadir langsung di kantor pajak, sedangkan *E-Billing* mempermudah pembayaran pajak melalui sistem elektronik yang cepat dan akurat. Menurut laporan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada tahun 2023, implementasi sistem ini memberikan beberapa manfaat bagi UMKM di Manado, antara lain peningkatan efisiensi waktu, di mana UMKM yang menggunakan *E-Filing* dapat menghemat waktu hingga 60% dibandingkan dengan pelaporan manual, serta pengurangan kesalahan pengisian data yang menurun hingga 40% berkat otomatisasi sistem digital. Selain itu,

aksesibilitas juga meningkat dengan adanya edukasi digital dan layanan konsultasi pajak *online*, sehingga lebih banyak UMKM yang mulai menyadari pentingnya kepatuhan pajak. Namun, meskipun sistem ini menawarkan banyak keunggulan, masih ada tantangan dalam pelaksanaannya. Laporan dari KPP Pratama Manado menurut Lolowang (2023) menunjukkan bahwa sekitar 30% UMKM di wilayah Manado belum familiar dengan *E-Filing* dan *E-Billing*, terutama mereka yang belum terbiasa menggunakan perangkat digital untuk kebutuhan bisnis. Data dari KPP Pratama Manado menunjukkan tingkat kepatuhan UMKM yang rendah (5,83% pada 2023), tetapi belum ada analisis mendalam tentang faktor penyebabnya dalam konteks penggunaan sistem digital.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas implementasi *E-Filing* dan *E-Billing* beserta dampaknya bagi para wajib pajak. Mamadoa, Wangkar, Kindangen (2025) membahas penerapan *E-System* PPh Pasal 25 di KPP Pratama Kota Manado dan menemukan bahwa faktor teknologi serta kesiapan wajib pajak menjadi kendala utama dalam implementasi sistem perpajakan digital. Humaidi dan Putri (2024) menemukan bahwa menggunakan *E-Filing* meningkatkan kepatuhan wajib pajak, tetapi hasilnya bergantung pada tingkat pemahaman dan sosialisasi yang diberikan oleh otoritas pajak. Ponto, Kindangen, Karamoy (2022) menunjukkan juga bahwa Wajib Pajak di Kota Manado merasa bahwa pelaporan SPT melalui *E-Filing* mudah, dengan keamanan dan kerahasiaan sistem yang terjamin, serta pelaksanaan *E-Filing* yang optimal, terlihat dari laporan SPT Tahunan. Penelitian sebelumnya lebih banyak fokus pada implementasi *E-Filing* dan *E-Billing* di wilayah perkotaan besar atau sektor korporasi, tanpa memberikan perhatian khusus terhadap penerapan kedua sistem tersebut di kalangan UMKM (Dewi, 2024; Abidetax Consulting, 2025).

Rendahnya tingkat kepatuhan pajak UMKM dalam pelaporan dan pembayaran pajak masih menjadi isu yang dihadapi di Kota Manado, khususnya pada tahap awal penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Billing*. Penelitian ini bertujuan untuk menggali secara mendalam bagaimana implementasi *E-Filing* dan *E-Billing* telah berjalan, serta apa saja tantangan dan peluang yang dihadapi oleh pelaku UMKM dalam mengakses dan menggunakan sistem tersebut. Ketersediaan data dari KPP Pratama Manado memungkinkan dilakukan analisis berbasis fakta yang menggambarkan perubahan perilaku kepatuhan pajak UMKM dari waktu ke waktu. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa meskipun masih terdapat kendala teknis dan keterbatasan literasi digital, pemanfaatan sistem *E-Filing* dan *E-Billing* semakin meluas, didukung oleh upaya edukatif dan pemantauan aktif dari KPP.

KPP Pratama Manado berupaya untuk meningkatkan kepatuhan pajak melalui implementasi sistem *E-Filing* dan *E-Billing*, namun banyak Usaha Kecil dan Menengah (UMKM) masih menghadapi kesulitan dalam memanfaatkan sistem ini.

Penelitian ini memiliki relevansi yang signifikan dalam menganalisis penerapan *E-Filing* dan *E-Billing* terhadap wajib pajak UMKM di KPP Pratama Manado. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi *E-Filing* dan *E-Billing* terhadap wajib pajak UMKM di KPP Pratama Manado.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji mengenai “Implementasi *E-Filing* dan *E-Billing* terhadap Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Manado”.

KAJIAN TEORI

Akuntansi

Menurut Kieso, Weygandt, dan Warfield (2023) akuntansi berperan sebagai sarana komunikasi informasi keuangan kepada berbagai pihak yang berkepentingan, seperti manajemen, investor, dan regulator. Oleh karena itu, akuntansi tidak hanya berorientasi pada pencatatan transaksi, tetapi juga pada penyajian data yang dapat dimanfaatkan untuk analisis serta pengambilan keputusan. Akuntansi menurut *American Institute Of Certified Public Accounting* (AICPA) merupakan suatu proses pencatatan dan penyajian ringkasan dalam bentuk nilai moneter atas berbagai transaksi dan peristiwa keuangan, serta memberikan interpretasi terhadap hasil yang diperoleh.

Akuntansi Pajak

Akuntansi perpajakan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diketahui dan dipahami oleh wajib pajak karena akuntansi perpajakan mempunyai peranan penting bagi wajib pajak tidak terjadi kesalahan pada saat melaporkan pajaknya dan untuk mendapatkan perhitungan pajak yang akurat (Lia Aud, Robert Lambey, I Gede Suwetja, 2024:3). Akuntansi Pajak menurut Tomasowa (2022) menyatakan bahwa akuntansi pajak merupakan suatu sistem yang menyajikan informasi akuntansi sesuai dengan standar akuntansi dan peraturan perpajakan yang berlaku, yang berperan sebagai landasan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Sedangkan menurut M. Yasser Arafat (2021) menyatakan bahwa akuntansi perpajakan adalah proses yang meliputi pencatatan, pengelompokan, pengukuran, pelaporan, serta pengawasan transaksi keuangan guna memenuhi kewajiban perpajakan. Dapat disimpulkan bahwa akuntansi pajak adalah sebuah sistem dan rangkaian proses yang menggabungkan penyajian informasi keuangan berdasarkan standar akuntansi serta peraturan perpajakan yang berlaku. Akuntansi pajak memiliki peran penting sebagai landasan bagi wajib pajak dalam melakukan pencatatan, pengelompokan, pengukuran, pelaporan, serta pengawasan transaksi keuangan guna memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pajak

Pengertian pajak menurut Mardiasmo (2023:3) : “Pajak adalah iuran yang sah (dapat dipaksakan) yang dibayarkan oleh masyarakat kepada kas negara tanpa pertimbangan yang digunakan untuk membayar pengeluaran negara”. Sementara itu menurut Pangerapan, Lambey, dan Rondonuwu (2023:1) pajak berfungsi sebagai salah satu faktor pendorong kemajuan ekonomi suatu negara, di mana negara memperoleh sebagian besar pendapatannya dari pajak. Pendapatan ini dapat digunakan untuk pembangunan dan pengembangan ekonomi, mulai dari pembangunan fasilitas umum hingga manfaat lainnya yang dapat dirasakan oleh masyarakat.

Sistem E-Filing

“E-Filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP).” (Direktorat Jenderal Pajak, 2022).

Sistem E-Billing

Merujuk pada Pasal 1 ayat (3) Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2017, sistem billing DJP adalah sistem elektronik yang dikelola oleh DJP untuk menerbitkan dan mengelola kode billing sebagai bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik. Kode billing itu sendiri adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem billing DJP untuk suatu jenis

pembayaran atau penyetoran pajak. Sesuai dengan Pasal 4 Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2017, wajib pajak dapat memperoleh kode billing dengan dua cara.

UMKM

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, UMKM atau Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah didefinisikan dan kriteria sebagai berikut:

1. Usaha Mikro merupakan usaha produktif yang dimiliki oleh individu atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang. Memiliki aset maksimal Rp50 juta (tidak termasuk tanah dan bangunan) dan omzet tahunan tidak lebih dari Rp300 juta.
2. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri dan dijalankan oleh individu atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang dari perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian, baik secara langsung maupun tidak langsung, dari Usaha Menengah atau Usaha Besar, serta memenuhi kriteria yang ditetapkan untuk Usaha Kecil dalam undang-undang. Memiliki aset antara Rp50 juta hingga Rp500 juta dan omzet tahunan antara Rp300 juta hingga Rp2,5 miliar.
3. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang beroperasi secara mandiri, dijalankan oleh individu atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang dari perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau terhubung baik secara langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar, serta memiliki jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang. Memiliki aset antara Rp500 juta hingga Rp10 miliar dan omzet tahunan antara Rp2,5 miliar hingga Rp50 miliar.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan menggambarkan implementasi *E-Filing* dan *E-Billing* terhadap wajib pajak UMKM di KPP Pratama Manado secara nyata, sistematis, dan akurat berdasarkan fakta lapangan. Penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado, Jalan Gunung Klabat, Kecamatan Wanea, Kota Manado, mulai Mei 2025 hingga selesai. Data yang digunakan berupa data kualitatif dari wawancara dengan pegawai KPP Pratama Manado dan observasi langsung, serta data kuantitatif dari laporan dokumentasi, meliputi jumlah wajib pajak UMKM yang terdaftar, pelaporan SPT melalui *E-Filing* dan manual, ketepatan waktu pelaporan, serta penerimaan pajak melalui *E-Billing* tahun 2022–2024. Sumber data diperoleh dari data primer (observasi dan wawancara) serta data sekunder (buku, jurnal, studi terdahulu, situs resmi, dan arsip KPP). Metode pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mendukung validitas temuan. Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan pengumpulan, penyajian, pembahasan, dan penarikan kesimpulan guna menjawab permasalahan penelitian mengenai efektivitas penerapan *E-Filing* dan *E-Billing* bagi UMKM di KPP Pratama Manado.

HASIL PENELITIAN

Hasil Penelitian

Penerapan *E-Filing* dan *E-Billing* Pada KPP Pratama Manado

Sejak tahun 2014, *E-Filing* telah digunakan secara nasional, tetapi di KPP Pratama Manado, penggunaannya mulai meningkat dan disosialisasikan secara aktif sejak tahun 2020. Data penggunaan *E-filing* dalam pelaporan SPT Tahunan mengalami peningkatan pesat mulai tahun 2020, didukung oleh berbagai kegiatan sosialisasi dan pendidikan kepada wajib pajak.

Sedangkan untuk *E-Billing* mulai berlaku di KPP Pratama Manado pada 1 Juli 2016, dan semua pembayaran pajak harus dilakukan secara elektronik melalui sistem *E-Billing* daripada menggunakan surat setoran pajak secara manual.

Bagi wajib pajak, *E-Filing* dan *E-Billing* memberikan sejumlah manfaat signifikan. Dengan *E-Filing*, pelaporan pajak dapat dilakukan secara mandiri, fleksibel, dan tanpa harus mengantre di kantor pajak. Pelaporan bisa dilakukan kapan saja selama 24 jam dalam batas waktu yang telah ditentukan, bahkan hingga pukul 23.59 di hari terakhir pelaporan. Hal ini sangat membantu UMKM yang memiliki keterbatasan waktu karena aktivitas usaha. Selain itu, data pelaporan yang sudah diinput pada tahun sebelumnya dapat digunakan kembali, sehingga mengurangi pengulangan proses dan risiko kesalahan. Wajib Pajak juga mendapatkan akses yang lebih jelas dan terstruktur terhadap histori pelaporannya.

Sedangkan dengan *E-Billing*, proses pelunasan pajak menjadi lebih praktis dan efisien. Wajib Pajak dapat membuat kode billing dari rumah atau tempat usaha tanpa harus datang ke bank atau KPP, dan melakukan pembayaran melalui berbagai kanal seperti *mobile banking*, *internet banking*, ATM, maupun outlet pembayaran lain di seluruh Indonesia. Sistem ini juga mengurangi risiko keterlambatan karena waktu pembayaran tidak terikat pada jam operasional kantor.

Bagi petugas pajak, sistem ini membantu dalam efisiensi pekerjaan administratif, meningkatkan akurasi data, dan memudahkan dalam monitoring serta evaluasi pelaporan dan pembayaran pajak. Karena data masuk secara otomatis ke dalam sistem DJP, proses rekapitulasi dan pelaporan menjadi lebih cepat dan minim kesalahan. Selain itu, dengan menurunnya jumlah wajib pajak yang mengunjungi langsung ke KPP, petugas dapat lebih fokus pada fungsi edukatif dan pengawasan.

Pelaksanaan kedua sistem ini di KPP Pratama Manado didukung dengan berbagai layanan edukasi seperti *Business Development Services* (BDS), konsultasi 1-on-1, layanan *help desk*, hingga konsultasi via *WhatsApp*. KPP Pratama Manado juga melakukan pemantauan harian terhadap jumlah pelaporan dan pembayaran pajak untuk mengevaluasi efektivitas sistem digital yang diterapkan

Data Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Manado

Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Manado adalah pelaku usaha yang memiliki NPWP, memenuhi kriteria omzet, dan terdaftar secara resmi di sistem administrasi perpajakan. Namun, tidak semua wajib pajak yang terdaftar telah sepenuhnya melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Di KPP Pratama Manado, wajib pajak yang terdaftar terdiri dari wajib pajak yang aktif memenuhi kewajiban (wajib pajak efektif) dan yang belum aktif atau tidak memenuhi kewajiban secara penuh (wajib pajak non efektif).

Wajib Pajak UMKM efektif merupakan wajib pajak yang masih beroperasi dan memenuhi kewajiban perpajakannya secara teratur, seperti melaksanakan kewajiban membayar dan melaporkan pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sementara itu, Wajib Pajak UMKM non-efektif adalah wajib pajak yang sudah tidak memenuhi kriteria subjektif maupun objektif sebagai wajib pajak aktif. Contohnya, usaha tidak lagi beroperasi, penghasilan di bawah batas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), atau tidak melaporkan SPT dan tidak membayar pajak selama dua tahun berturut-turut.

Tabel 1. Data Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Manado

Tahun Pajak	Jumlah Wajib Pajak UMKM Efektif	%	Jumlah Wajib Pajak UMKM Non-Efektif	%	Jumlah Wajib Pajak UMKM Terdaftar
2022	3.351	10.7%	27.965	89.3%	31.316
2023	4.085	12.3%	29.115	87.7%	33.200
2024	5.837	16.7%	29.117	83.3%	34.954

Sumber: KPP Pratama Manado, 2025

Berdasarkan data jumlah Wajib Pajak (WP) UMKM di KPP Pratama Manado yang terdaftar selama tiga tahun terakhir (2022–2024), terlihat peningkatan yang signifikan dalam jumlah Wajib Pajak (WP) UMKM yang berstatus efektif di KPP Pratama Manado. Pada tahun 2022, WP UMKM yang berstatus efektif berjumlah 3.351, atau sekitar 10,7% dari total WP UMKM yang terdaftar, tetapi jumlah ini meningkat menjadi 4.085 WP pada tahun 2023, atau sekitar 12,3%, dan melonjak tajam menjadi 5.837 WP pada tahun 2024, atau sekitar 16,7% dari total WP UMKM yang terdaftar. Peningkatan persentase WP efektif ini menunjukkan bahwa lebih banyak UMKM yang tidak hanya terdaftar, tetapi juga aktif dan taat dalam melaksanakan kewajiban pajak mereka.

Sebaliknya, jumlah WP UMKM yang tergolong non efektif mengalami penurunan persentase dari tahun ke tahun. Meskipun secara absolut jumlahnya masih relatif tinggi (27.965 WP pada 2022, sedikit naik menjadi 29.115 pada 2023, dan tetap hampir sama pada 2024 sebesar 29.117), namun secara persentase mengalami penurunan dari 89,30% menjadi 87,70% dan kemudian menjadi 83,30% pada 2024. Penurunan persentase ini menunjukkan adanya perbaikan dalam aktivasi dan kepatuhan wajib pajak UMKM, meskipun jumlah absolutnya relatif stabil. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun banyak UMKM yang belum aktif, upaya pembinaan dan pengawasan dari KPP Pratama Manado mulai membuahkan hasil dalam meningkatkan kualitas basis data wajib pajak.

Secara keseluruhan, jumlah WP UMKM di KPP Pratama Manado yang terdaftar meningkat dari 31.316 WP pada tahun 2022 menjadi 34.954 WP pada tahun 2024. Peningkatan ini menunjukkan bahwa lebih banyak pelaku UMKM yang mulai masuk dalam sistem administrasi perpajakan. Meningkatnya kesadaran pelaku UMKM terhadap kewajiban perpajakan serta kemudahan layanan pendaftaran digital yang lebih mudah.

Data Wajib Pajak UMKM Yang Melaporkan SPT Pajak melalui *E- Filing* dan Manual Tahun Pajak 2022-2024

Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui dua cara, yaitu secara daring menggunakan layanan *E-Filing* dan secara manual dengan menyerahkan langsung ke KPP. Penggunaan *E-Filing* diatur oleh Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan. Peraturan ini merupakan pelaksanaan dari Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 yang menetapkan bahwa penyampaian SPT Tahunan dapat dilakukan secara elektronik melalui situs resmi Direktorat Jenderal Pajak.

Metode *E-Filing* memungkinkan Wajib Pajak menyampaikan SPT secara mandiri melalui sistem *online* tanpa harus mendatangi KPP. Proses ini mencakup pengisian dan pengunggahan data secara elektronik pada waktu dan tempat apa pun asalkan Wajib Pajak terhubung dengan internet. dan akun *DJP Online*. Sistem ini dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan pelaporan pajak.

Sementara itu, beberapa Wajib Pajak UMKM yang belum terbiasa atau tidak memiliki akses yang cukup ke sistem elektronik masih menggunakan metode pelaporan manual. Metode ini mengharuskan Wajib Pajak untuk pergi ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat mereka terdaftar dan mengisi formulir SPT fisik yang berisi informasi tentang penghasilan, harta, kewajiban, dan tanggungan keluarga. Setelah formulir diisi dengan tepat, lengkap, dan jelas., Wajib Pajak mengambil nomor antrean dan menyerahkan dokumen tersebut ke petugas pajak di loket layanan. Sebagai bukti, Wajib Pajak akan secara manual menerima bukti SPT yang diterima dalam bentuk dokumen cetak.

Tabel 2. Data Wajib Pajak UMKM Yang Melaporkan SPT Pajak melalui *E- Filing* dan Manual Tahun Pajak 2022-2024

Tahun Pajak	<i>E-Filing</i>	%	SPT Manual	%	Wajib Pajak UMKM Terdaftar
2022	4.664	14.9%	2.129	6.8%	31.316
2023	1.705	5.1%	912	2.7%	33.200
2024	1.960	5.6%	610	1.7%	34.954

Sumber : KPP Pratama Manado, 2025

Pelaporan SPT dilakukan melalui dua metode: Manual dan *E-Filing*. Seiring waktu, jumlah WP yang menggunakan *E-Filing* meningkat, meskipun pelaporan manual masih digunakan bagi WP yang belum terbiasa atau memiliki kendala teknis.

Tabel menunjukkan pada tahun 2022, jumlah pelaporan melalui *E-Filing* yaitu sebanyak 4.664 WP dari jumlah wajib pajak UMKM terdaftar. Jumlah ini melebihi dari jumlah WP UMKM efektif. Hal ini terjadi karena sistem mencatat pelaporan dari WP Non-Efektif yang tetap menyampaikan SPT. Petugas pajak menjelaskan bahwa data WP bersifat dinamis, sehingga sangat mungkin WP yang telah dinonaktifkan sebelumnya kembali menjadi aktif karena melakukan pelaporan. Pada tahun yang sama, 2.129 WP (6,8%) masih menggunakan metode pelaporan manual.

Pada tahun 2023, terjadi penurunan drastis dalam jumlah pelaporan. Hanya 1.705 WP (5,1%) menggunakan *E-Filing* dan 912 WP (6,8%) melaporkan secara manual dari total 4.085 WP terdaftar. Tahun 2024 sedikit meningkat menjadi 1.960 WP (5,6%) melapor menggunakan *E-Filing* dan 610 WP (1,7%) secara manual dari total 5.837 WP terdaftar.

Pada pelaporan yang menggunakan *E-Filing* sendiri, terlihat adanya penurunan jumlah total pengguna *E-Filing*, yaitu dari 4.664 WP pada 2022 menjadi 1.705 WP pada 2023, dan sedikit naik menjadi 1.960 WP pada 2024. Penurunan ini diduga karena adanya peralihan pelaporan ke sistem *e-Form* yang lebih sesuai dengan karakteristik pelaku UMKM, sebagaimana dijelaskan oleh narasumber wawancara. Sementara itu, pelaporan melalui SPT manual juga terus menurun, dari

2.129 (6,8%) pada tahun 2022 menjadi 610 (1,7%) pada 2024, yang menunjukkan arah positif menuju digitalisasi. Meski begitu, data ini menegaskan bahwa masih diperlukan edukasi lanjutan untuk mendorong pemanfaatan sistem pelaporan pajak secara elektronik secara lebih luas dan optimal di kalangan UMKM.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Rahmania selaku Fungsional Penyuluh Pajak, pelaku UMKM yang dari penggunaan *E-Filing* ke *E-form* karena sistem *E-Filing* yang konvensional lebih ditujukan untuk karyawan dengan formulir 1770SS atau 1770S. “Kalau untuk UMKM sendiri itu kan formnya 1770, kalau dikonversi ke online, dia pakainya *E-form*,” jelasnya.

Menurut Bapak Bahkri selaku Fungsional Penyuluh Pajak, “Jika wajib pajak sudah pernah menggunakan *E-Filing*, maka pelaporan berikutnya wajib menggunakan *E-Filing* juga, tidak bisa kembali ke manual.” Hal ini untuk menjaga konsistensi dan mempermudah proses pelaporan baik dari sisi WP maupun petugas. Namun, pelaporan manual masih tetap difasilitasi bagi WP yang baru pertama kali melapor atau mengalami kendala teknis.

Data Jumlah Wajib Pajak UMKM Yang Melaporkan SPT Pajak Menggunakan *E-Filing* Secara Tepat Waktu Dan Tidak Tepat Waktu

Pelaporan SPT Tahunan dilakukan secara daring dengan mengirimkan dokumen menggunakan sistem *E-Filing* memungkinkan Direktorat Jenderal Pajak untuk memantau tingkat kepatuhan pelaporan pajak dengan cepat dan mudah. Dalam konteks kepatuhan formal, salah satu indikator penting adalah apakah pelaporan dilakukan sebelum atau sesudah jangka waktu yang telah ditetapkan, yaitu tidak lebih dari 31 Maret untuk Wajib Pajak Orang Pribadi.

Analisis jumlah WP UMKM yang tepat waktu dan tidak tepat waktu melaporkan SPT melalui *E-Filing* merupakan bagian penting dalam menilai penerapan penggunaan *E-Filing* sebagai sarana peningkatan kepatuhan karena penggunaan *E-Filing* diharapkan dapat meningkatkan ketepatan

waktu pelaporan SPT. Berikut ini adalah jumlah Wajib Pajak UMKM yang melakukan pelaporan menggunakan *E-Filing* selama tiga tahun terakhir (2022–2024) dengan kaitannya berdasarkan status WP efektif dan tingkat pelaporan tepat waktu.

Tabel 3. Data Jumlah Wajib Pajak UMKM Yang Melaporkan SPT Pajak Menggunakan *E-Filing* Secara Tepat Waktu Dan Tidak Tepat Waktu

Tahun Pajak	WP yang Melapor via <i>E-Filing</i>	Lapor Tepat Waktu	% Tepat Waktu	Lapor Terlambat	% Terlambat
2022	4.664	918	20%	3.746	80%
2023	1.705	1.203	71%	502	29%
2024	1.960	1.623	83%	337	17%

Sumber : KPP Pratama Manado, 2025

Pada tahun 2022, dari total 4.664 WP yang melapor melalui *E-Filing*, hanya 918 WP (20%) yang melapor tepat waktu, sementara mayoritas, yaitu 3.746 WP (80%), melakukan pelaporan terlambat. Tahun 2023 menunjukkan pergeseran signifikan, di mana jumlah WP yang melapor melalui *E-Filing* menurun menjadi 1.705 WP. Meskipun jumlah pelapor menurun dibandingkan tahun sebelumnya, terdapat peningkatan tajam dalam pelaporan tepat waktu, yaitu 1.203 WP (71%). Hal ini menandakan bahwa kualitas kepatuhan meningkat, meskipun kuantitas pelapor menurun.

Pada tahun 2024, jumlah WP UMKM yang melapor melalui *E-Filing* kembali meningkat menjadi 1.960 WP, meskipun secara persentase masih lebih rendah dibandingkan total WP efektif (5.837 WP). Namun, yang menjadi sorotan utama adalah peningkatan signifikan pada pelaporan tepat waktu yang mencapai 83%, dengan hanya 17% yang masih melapor terlambat.

Data ini mengindikasikan bahwa semakin banyak WP UMKM yang mulai terbiasa dan memahami penggunaan *E-Filing*, serta menunjukkan bahwa upaya edukasi, sosialisasi, dan perbaikan layanan digital yang dilakukan KPP mulai menunjukkan hasil yang positif.

Data Jumlah Penerimaan Pajak UMKM yang Menggunakan *E-Billing* Tahun Pajak 2022–2024

Salah satu instrumen penting dalam mendukung digitalisasi perpajakan adalah penggunaan *E-Billing*, yaitu sistem pembayaran pajak secara daring yang memungkinkan Wajib Pajak untuk menghasilkan Kode Billing dan membayar kewajiban perpajakannya secara daring melalui kanal pembayaran yang telah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sistem ini mempercepat dan mempermudah proses pembayaran, serta memberikan transparansi dan bukti pembayaran yang sah.

Data dikumpulkan dari KPP Pratama Manado mencerminkan jumlah penerimaan pajak dari sektor UMKM selama tiga tahun terakhir, yang diklasifikasikan berdasarkan waktu pembayaran, yaitu pembayaran tepat waktu dan pembayaran terlambat. Analisis terhadap data ini bertujuan untuk melihat seberapa besar kontribusi pembayaran tepat waktu terhadap total penerimaan pajak melalui *E-Billing*, juga untuk mengevaluasi seberapa efektif sistem ini dalam mendorong kepatuhan pembayaran pajak di kalangan usaha kecil dan menengah (UMKM).

Tabel 4. Data Jumlah Penerimaan Pajak UMKM yang Menggunakan *E-Billing* Tahun Pajak 2022–2024

Tahun Pajak	Tepat Waktu (Dalam Rupiah)	Terlambat (Dalam Rupiah)	Jumlah Penerimaan (Dalam Rupiah)
-------------	----------------------------	--------------------------	----------------------------------

2022	10.749.703.166	970.455.939	11.720.159.105
2023	10.276.890.810	863.794.325	11.140.685.135
2024	9.948.308.901	937.971.725	10.886.280.626

Sumber : KPP Pratama Manado, 2025

Berdasarkan data pada Tabel 4. terlihat bahwa penerimaan pajak dari UMKM melalui sistem *E-Billing* pada KPP Pratama Manado mengalami fluktuasi selama periode tahun pajak 2022 hingga 2024. Berikut uraian dan analisis berdasarkan pembagian waktu pembayaran (tepat waktu dan terlambat):

1. Tahun 2022 menunjukkan total penerimaan sebesar Rp11.720.159.105, dengan kontribusi pembayaran tepat waktu mencapai Rp10.749.703.166 atau sekitar 91,7% dari total penerimaan. Pembayaran yang dilakukan terlambat tercatat sebesar Rp970.455.939 atau 8,3%.
2. Tahun 2023, total penerimaan menurun menjadi Rp11.140.685.135. Penerimaan dari pembayaran tepat waktu juga menurun menjadi Rp10.276.890.810, meskipun masih mendominasi sebesar 92,2% dari total penerimaan. Pembayaran terlambat menurun menjadi Rp863.794.325 atau 7,8%.
3. Tahun 2024 mencatatkan penurunan lanjutan dalam total penerimaan pajak menjadi Rp10.886.280.626, dengan nilai pembayaran tepat waktu sebesar Rp9.948.308.901 dan pembayaran terlambat sebesar Rp937.971.725. Proporsi pembayaran tepat waktu sedikit menurun menjadi 91,3%, dan pembayaran terlambat meningkat menjadi 8,6% dari total penerimaan.

Tantangan dalam Penerapan *E-Filing* dan *E-Billing* di KPP Pratama Manado

Dalam proses implementasi *E-Filing* dan *E-Billing* di KPP Pratama Manado, sejumlah tantangan disampaikan oleh informan. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Rahmania dan Bapak Bahkri selaku Fungsional penyuluh Pajak di KPP Pratama Manado pada 20 Juni 2025 dengan hasil sebagai berikut:

1. Kesalahan teknis sering terjadi terutama pada sistem *E-Filing*, yang bergantung pada kesiapan server pusat. Menurut Bapak Bahkri selaku Fungsional Penyuluh Pajak, mendekati batas akhir pelaporan, tanggal 31 Maret, beban sistem akan meningkat tajam. Lonjakan pengguna dari seluruh Indonesia dapat menyebabkan *overload server*. Ini menghambat wajib pajak untuk melaporkan dengan cepat, terutama pada saat-saat penting.
2. Terdapat tantangan dari sisi pengisian data pada sistem *E-Billing*. Informan 1 dan 2 menyampaikan bahwa kesalahan pengisian jenis pajak dan kode setoran kerap terjadi, terutama karena banyaknya pilihan yang tersedia dan kemiripan antar kode. Kesalahan ini umum terjadi pada wajib pajak yang tergesa-gesa atau kurang memahami prosedur secara menyeluruh.
3. Literasi digital yang masih rendah di kalangan pelaku UMKM menjadi tantangan tersendiri. Beberapa wajib pajak belum memahami bahwa pembayaran pajak, khususnya PPh Final UMKM, seharusnya dilakukan setiap bulan, bukan hanya saat pelaporan tahunan. Hal ini mengakibatkan banyak keterlambatan pembayaran, yang menurut Ibu Rahmania selaku Fungsional Penyuluh Pajak, kerap terjadi karena lupa atau terlalu sibuk dengan aktivitas usaha, bahkan ada yang baru membayar di akhir tahun.
4. Budaya menunda hingga mendekati batas waktu juga menjadi faktor penghambat efektivitas sistem digital ini. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Rahmania selaku Fungsional Penyuluh Pajak, banyak wajib pajak yang baru melapor atau membayar di minggu terakhir bulan Maret, menyebabkan lonjakan akses sistem yang seharusnya bisa dihindari jika pelaporan dilakukan sejak awal.

Peluang dan Solusi atas Kendala Implementasi *E-Filing* dan *E-Billing*

Adapun Peluang dan Solusi atas kendala yang dihadapi untuk implementasi *E-Filing* dan *E-Billing* sebagai berikut:

1. **Edukasi dan Pendampingan Wajib Pajak**
Untuk mengatasi rendahnya literasi digital dan kesalahan pengisian, Ibu Rahmania selaku Fungsional Penyuluh Pajak menyampaikan bahwa KPP menyediakan program *Business Development Services* (BDS), yang mempertemukan pelaku UMKM dalam sesi edukasi perpajakan. Dalam kegiatan ini, petugas memberikan arahan tentang penghitungan pajak, penggunaan *E-Filing* dan *E-Billing*, serta simulasi pelaporan. Selain itu, tersedia layanan konsultasi tatap muka (*help desk*), via *WhatsApp*, serta kunjungan langsung oleh tim penyuluh ke tempat wajib pajak jika diperlukan. Hal ini menjadi peluang untuk memperkuat pemahaman pelaku UMKM terhadap kewajiban perpajakan secara mandiri.
2. **Sistem yang Lebih Fleksibel dan *Real-Time***
Menurut Bapak Bahkri selaku Fungsional Penyuluh Pajak, sistem *E-Filing* dan *E-Billing* memberikan fleksibilitas yang tinggi karena dapat diakses kapan saja dan dari mana saja, selama ada koneksi internet. Bahkan untuk wajib pajak yang sedang berada di luar kota tetap bisa membuat kode billing dan melakukan pelaporan tanpa harus datang ke kantor pajak. Peluang ini sangat mendukung UMKM yang memiliki keterbatasan waktu atau mobilitas tinggi. Sistem ini juga terintegrasi dan menyimpan data pelaporan tahun sebelumnya, sehingga mempercepat proses pelaporan tahun berjalan.
3. **Pengurangan Beban Administratif**
Baik Informan 1 maupun 2 menegaskan bahwa sistem digital mengurangi antrean di kantor pajak, mempercepat pelayanan, dan membantu petugas untuk lebih fokus pada edukasi serta pengawasan. Bagi WP, ini berarti kemudahan tanpa perlu antri dan bisa menghemat biaya serta tenaga.
4. **Sistem Monitoring Harian dan Evaluasi Internal**
Untuk mengantisipasi keterlambatan pelaporan, Bapak Bahkri selaku Fungsional Penyuluh Pajak menjelaskan bahwa KPP melakukan pemantauan harian terhadap jumlah WP yang sudah melapor sejak Januari. Data pelaporan dipantau per hari dan dibandingkan dengan data tahun sebelumnya (*year-on-year*), sehingga KPP dapat melakukan intervensi dini, seperti memberikan imbauan atau surat pengingat kepada WP yang belum melapor.
5. **Pemanfaatan Teknologi dan *Maintenance* Berkala**
Dalam menghadapi kendala teknis seperti *overload server*, KPP telah bekerja sama dengan kantor pusat untuk melakukan *maintenance* berkala, biasanya di hari libur (Sabtu–Minggu), sehingga performa sistem tetap stabil pada hari kerja. Informan menyebut bahwa dengan berjalannya waktu, frekuensi kendala teknis menurun, karena sistem DJP terus disempurnakan.

Pembahasan

Analisis Data Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Manado Tahun Pajak 2022-2024

Menurut penelitian, jumlah Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Manado pada tahun pajak 2022-2024 menunjukkan adanya pertumbuhan WP UMKM efektif yang signifikan dari 3.351 pada 2022 menjadi 5.837 pada 2024.

Pertumbuhan jumlah Wajib Pajak (WP) UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Manado dari tahun ke tahun tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan merupakan hasil dari serangkaian program aktif yang dilakukan oleh KPP, termasuk pemutakhiran data, edukasi, dan intensifikasi pengawasan. Menurut Bapak Bahkri selaku Fungsional Penyuluh Pajak, KPP Pratama Manado secara rutin melakukan monitoring per hari sejak Januari untuk memantau berapa banyak WP yang sudah menyampaikan pelaporan dibandingkan dengan jumlah WP terdaftar tahun sebelumnya. Sistem ini digunakan untuk mengevaluasi efektivitas layanan dan melakukan langkah-langkah tindak lanjut seperti pengiriman surat imbauan kepada WP yang belum menyampaikan laporan.

Selain itu, peningkatan jumlah WP efektif juga dipengaruhi oleh strategi validasi data yang dilakukan oleh KPP. Informan menjelaskan bahwa data WP aktif dan non-efektif sifatnya dinamis, tergantung pada aktivitas pelaporan WP. WP yang awalnya non-efektif bisa berubah menjadi aktif apabila mereka kembali melapor atau membayar pajak, sehingga secara tidak langsung meningkatkan jumlah WP aktif yang terdaftar di sistem.

Tidak hanya itu, peningkatan ini juga mencerminkan keberhasilan program edukasi yang dilakukan secara rutin, seperti *Business Development Services* (BDS), konsultasi 1-on-1, dan pendampingan langsung oleh petugas pajak. Program ini tidak hanya mengedukasi pelaku UMKM tentang kewajiban pajaknya, tetapi juga mendorong mereka untuk segera mendaftarkan diri dan aktif melaporkan kewajiban perpajakan, sehingga data WP semakin valid dan meningkat secara kuantitas.

Analisis Data Wajib Pajak UMKM yang Melaporkan SPT Pajak melalui *E-Filing* dan Manual Tahun Pajak 2022–2024

Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Manado, terlihat adanya fluktuasi signifikan pada jumlah Wajib Pajak UMKM yang melaporkan SPT Tahunan menggunakan *E-Filing* dan manual dari tahun 2022 hingga 2024. Pada tahun 2022, jumlah pelaporan melalui *E-Filing* mencapai 4.664 WP, kemudian mengalami penurunan drastis menjadi 1.705 WP di tahun 2023, dan sedikit meningkat menjadi 1.960 WP di tahun 2024. Di sisi lain, pelaporan SPT secara manual juga menunjukkan penurunan dari 2.129 WP (2022) menjadi 610 WP (2024), seiring meningkatnya penggunaan kanal digital lainnya seperti *E-Form*.

Penurunan jumlah pelapor melalui *E-Filing* ini tidak secara langsung mencerminkan penurunan kepatuhan, melainkan berkaitan dengan perubahan preferensi kanal pelaporan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 dan Informan 2, banyak Wajib Pajak UMKM beralih menggunakan *E-Form* karena dinilai lebih praktis, terutama untuk pelaku usaha dengan format SPT 1770. Walaupun *E-Form* tetap termasuk dalam kategori pelaporan elektronik, data tersebut tidak tercatat sebagai pelaporan *E-Filing* murni, sehingga berdampak pada statistik penggunaan *E-Filing*.

Di sisi lain, pelaporan secara manual juga terus menurun setiap tahun. Dari 2.129 WP (6,8%) pada tahun 2022, menjadi 912 WP (2,7%) di tahun 2023, dan hanya 610 WP (1,7%) pada tahun 2024. Penurunan ini menunjukkan bahwa WP UMKM mulai meninggalkan metode manual dan beralih ke metode digital, sejalan dengan arah kebijakan DJP dalam digitalisasi administrasi perpajakan.

Menurut Bapak Bahkri selaku Fungsional Penyuluh Pajak, terdapat kebijakan yang menyatakan bahwa jika WP sudah pernah menggunakan *E-Filing* sekali, maka untuk pelaporan selanjutnya mereka wajib menggunakan sistem yang sama. Hal ini dibuat untuk menjaga konsistensi dan keteraturan pelaporan dalam sistem. Namun, pihak KPP tetap memberikan ruang bagi WP yang belum terbiasa atau memiliki keterbatasan akses teknologi untuk melaporkan SPT secara manual, terutama bagi WP baru atau yang belum mengaktifkan EFIN.

Dalam praktiknya, WP UMKM yang sudah memahami dan terbiasa menggunakan *E-Filing* cenderung melanjutkan pelaporannya secara mandiri dari rumah atau tempat usahanya. Menurut Ibu Rahmanisa selaku Fungsional Penyuluh Pajak juga menyebut bahwa sistem ini memungkinkan WP tidak harus mengunjungi kantor pajak secara langsung, menghemat waktu dan menghindari antrian. Manfaat ini menjadi pendorong alami bagi banyak WP untuk meninggalkan metode manual, walaupun sebagian WP tetap memerlukan bimbingan saat pertama kali menggunakan sistem elektronik.

Kendala dalam pelaporan masih ditemukan di lapangan, terutama terkait pemahaman wajib pajak mengenai sistem, serta terbatasnya literasi digital dan kendala teknis, seperti kesulitan aktivasi EFIN dan akses jaringan internet. Hal ini diperkuat melalui pernyataan narasumber yang menyampaikan bahwa masih banyak WP yang belum terbiasa dengan sistem *online*, dan sering mengalami kesalahan saat pengisian atau saat login ke sistem DJP *Online*.

Secara keseluruhan, meskipun jumlah pelapor melalui *E-Filing* dan manual menurun, sistem tetap berjalan sesuai fungsi dan dimanfaatkan oleh WP yang sudah memahami keuntungannya. Penurunan lebih mencerminkan pergeseran ke metode pelaporan seperti *E-Form*, dan secara umum menunjukkan bahwa WP mulai beradaptasi dengan sistem elektronik. Namun, untuk mengoptimalkan implementasi sistem ini, edukasi dan pendampingan yang lebih intensif tetap dibutuhkan, agar semua WP UMKM dapat melaporkan kewajibannya dengan tepat waktu dan metode yang benar.

Analisis Data Jumlah Wajib Pajak UMKM yang Melaporkan SPT Pajak Menggunakan *E-Filing* Secara Tepat Waktu dan Tidak Tepat Waktu

Peningkatan jumlah pelaporan tepat waktu dari 19,7% (2022) menjadi 82,8% (2024) menjadi indikator kuat bahwa sistem *E-Filing* memberikan dampak positif terhadap kepatuhan formal WP.

Menurut Ibu Rahmania selaku Fungsional Penyuluh Pajak, salah satu alasan utama meningkatnya pelaporan tepat waktu adalah karena sistem *E-Filing* memberikan akses yang fleksibel, memungkinkan pelaporan dilakukan kapan saja, hingga pukul 23.59 pada hari terakhir pelaporan (31 Maret). Sebelum adanya sistem ini, kantor pajak bahkan harus membuka pelayanan hingga tengah malam untuk menampung pelaporan manual WP yang menumpuk di akhir bulan. Dengan *E-Filing*, beban itu dapat dikurangi secara signifikan.

Lebih lanjut, Bapak Bahkri selaku Fungsional Penyuluh Pajak menjelaskan bahwa sistem *E-Filing* memiliki fitur penyimpanan data tahun sebelumnya, sehingga WP tidak perlu mengisi ulang seluruh informasi pelaporan. Mereka cukup memverifikasi, memperbarui, lalu menyampaikan SPT. Fitur ini sangat membantu UMKM yang memiliki keterbatasan waktu dan tenaga administratif.

Namun demikian, pelaporan tidak tepat waktu masih ditemukan, umumnya karena kurangnya kesadaran atau lupa batas waktu pelaporan. Beberapa WP juga masih mengira pelaporan hanya dilakukan satu kali dalam setahun, tanpa memahami bahwa pembayaran PPh Final dilakukan tiap bulan jika omzet melebihi batas tertentu. Masalah ini, sebagaimana disampaikan oleh Ibu Rahmania selaku Fungsional Penyuluh Pajak, sering muncul dari kesalahan persepsi dan minimnya literasi pajak di kalangan pelaku UMKM.

Untuk mengantisipasi lonjakan pelaporan di akhir Maret dan mendorong pelaporan tepat waktu, KPP melakukan pemantauan harian sejak awal tahun. Seperti dijelaskan oleh Ibu Rahmania selaku Fungsional Penyuluh Pajak, grafik harian dibuat untuk membandingkan progres pelaporan dengan data tahun sebelumnya. Jika terjadi keterlambatan, KPP akan mengirim imbauan atau surat pengingat kepada WP terkait.

Peningkatan ketepatan waktu menunjukkan bahwa sistem e-Filing berfungsi mendukung kepatuhan formal. Hal ini memperkuat tujuan penelitian dalam menilai keberhasilan implementasi sistem dari sisi efektivitas waktu dan kemudahan akses, meskipun ada tantangan teknis dan literasi digital yang masih perlu dibenahi.

Analisis Data Jumlah Penerimaan Pajak UMKM yang Menggunakan *E-Billing* Tahun Pajak 2022-2024

Data Jumlah Penerimaan pajak UMKM yang menggunakan *E-Billing* pada tahun 2022-2024 meskipun total penerimaan menurun, keseimbangan pembayaran tepat waktu tetap tinggi (>90%). Berdasarkan Bapak Bahkri selaku Fungsional Penyuluh Pajak, *E-Billing* memudahkan Wajib Pajak membayar dari mana saja dan kapan saja, meskipun kadang terjadi kesalahan pengisian data.

Penurunan total penerimaan pajak dari Rp11,7 miliar pada tahun 2022 menjadi Rp10,8 miliar pada tahun 2024 dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah kemungkinan berkurangnya omzet sebagian UMKM pasca pandemi atau perubahan status WP menjadi non-efektif setelah dilakukan pemutakhiran data oleh KPP. Seiring proses validasi dan penyesuaian basis data

WP yang lebih akurat, jumlah WP aktif yang benar-benar memiliki kewajiban membayar pajak menjadi lebih terfokus.

Di sisi lain, tingginya proporsi pembayaran tepat waktu menunjukkan bahwa sistem *E-Billing* telah diadopsi dengan baik. Ibu Rahmania selaku Fungsional Penyuluh Pajak menegaskan bahwa salah satu keunggulan utama *E-Billing* adalah fleksibilitas waktu dan tempat dalam pembuatan kode billing serta pembayaran, termasuk melalui *mobile banking* dan ATM. Hal ini menjadikan proses pembayaran tidak lagi terikat pada jam kerja kantor pajak.

Meski demikian, tantangan tetap ada. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Bahkri selaku Fungsional Penyuluh Pajak, kesalahan input data terutama dalam memilih jenis pajak atau kode setor masih menjadi kendala umum. Namun, hal ini telah diantisipasi melalui konsultasi langsung dan bantuan petugas pajak saat WP mengalami kesulitan.

Secara keseluruhan, digitalisasi perpajakan melalui *E-Filing* dan *E-Billing* menunjukkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi administrasi dan mendorong perilaku patuh di kalangan WP UMKM. Pembayaran yang lebih tertib dan tepat waktu merupakan indikator keberhasilan pendekatan sistem elektronik yang didukung oleh edukasi dan pemantauan aktif dari KPP Pratama Manado. Berdasarkan Bapak Bahkri selaku Fungsional Penyuluh Pajak, *E-Billing* memudahkan WP membayar dari mana saja dan kapan saja, meskipun kadang terjadi kesalahan pengisian data.

Dengan demikian, penurunan jumlah penerimaan tidak serta merta menunjukkan penurunan efektivitas sistem, melainkan bisa disebabkan oleh faktor ekonomi, pola pembayaran, atau perubahan klasifikasi WP. Sistem *E-Billing* tetap efektif karena memfasilitasi pembayaran tepat waktu lebih dari 90% setiap tahun, serta menjadi sarana penting dalam transformasi digital perpajakan di KPP Pratama Manado.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan temuan dan analisis yang telah dilakukan terkait implementasi *E-Filing* dan *E-Billing* terhadap Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Manado, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Implementasi *E-Filing* dan *E-Billing* di KPP Pratama Manado sejak 2022 telah berjalan efektif, ditunjukkan dari peningkatan proporsi pelaporan dan pembayaran tepat waktu, kemudahan akses sistem, serta keberhasilan sistem dalam berfungsi stabil dan mendukung wajib pajak, meskipun terdapat penurunan jumlah pengguna karena peralihan metode pelaporan dan perubahan status wajib pajak.
2. Jumlah pengguna *E-Filing* mengalami penurunan signifikan dari 4.664 WP (2022) menjadi 1.705 WP (2023), namun kepatuhan pelaporan tepat waktu meningkat drastis dari 19,7% menjadi 82,8% di 2024 menunjukkan kualitas kepatuhan yang membaik.
3. Penerimaan pajak melalui *E-Billing* menurun dari Rp11,7 miliar (2022) menjadi Rp10,8 miliar (2024), namun pembayaran tepat waktu tetap tinggi di atas 90% setiap tahun, menunjukkan sistem *E-Billing* diterima dengan baik.
4. Tantangan utama meliputi rendahnya literasi digital, kendala teknis, dan peralihan ke *E-Form*, namun terdapat peluang besar seperti efisiensi waktu, aksesibilitas, dan edukasi berkelanjutan yang mendorong peningkatan kepatuhan digital.
5. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi tidak hanya dilihat dari kuantitas pengguna, tetapi juga dari keberhasilan sistem mendukung pelaporan dan pembayaran tepat waktu serta peningkatan kualitas kepatuhan WP UMKM.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah disampaikan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan terkait temuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. KPP Pratama Manado, disarankan untuk meningkatkan frekuensi edukasi dan pelatihan kepada pelaku UMKM terkait penggunaan *E-Filing* dan *E-Billing*, baik secara tatap muka maupun daring. Kegiatan ini dapat memperluas pemahaman UMKM tentang manfaat, prosedur, dan kewajiban perpajakan digital. Selain itu, perlu dilakukan sosialisasi lebih awal menjelang masa pelaporan agar dapat mengurangi pelaporan yang menumpuk di akhir periode. Strategi ini juga dapat menekan risiko keterlambatan pelaporan akibat kendala teknis atau kurangnya informasi. Di samping itu, penguatan sistem pemantauan dan pengawasan pelaporan serta pembayaran pajak juga perlu dioptimalkan, guna meningkatkan efektivitas pengendalian dan mempercepat tindak lanjut terhadap wajib pajak yang belum patuh.
2. Wajib Pajak UMKM, diharapkan agar dapat lebih aktif dan mandiri dalam memanfaatkan layanan perpajakan digital yang telah disediakan. Dengan memahami fungsi dan prosedur penggunaan *E-Filing* dan *E-Billing*, pelaku UMKM dapat menjalankan kewajiban perpajakannya secara lebih efisien dan akurat. Jika mengalami kendala, wajib pajak sebaiknya memanfaatkan fasilitas konsultasi dan layanan bantuan yang disediakan oleh KPP Pratama Manado, baik secara langsung maupun melalui kanal digital.
3. Peneliti selanjutnya, disarankan agar memperluas cakupan objek penelitian ke KPP lain atau melakukan studi perbandingan antarwilayah. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai keberhasilan atau tantangan dalam implementasi sistem digital perpajakan bagi UMKM. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat mengkombinasikan pendekatan kualitatif dengan kuantitatif untuk mengukur secara statistik pengaruh penggunaan *E-Filing* dan *E-Billing* terhadap tingkat kepatuhan pajak

REFERENSI

- Abidetax Consulting. (2025). *Digitalisasi perpajakan di Indonesia: Perkembangan, manfaat, dan tantangan*. Diambil kembali dari Abidetax Consulting: <https://abidetaxconsulting.com/digitalisasi-perpajakan-di-indonesia-perkembangan-manfaat-dan-tantangan/>
- AICPA (American Institute of Certified Public Accountants). (1941). New York: AICPA Inc.
- Arafat, Yaser Muhammad. (2021). *Nisan Hanyakrakusuman*. Yogyakarta: Sukapress.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2017). Diambil kembali dari Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2017 tentang Sistem Billing: <https://www.pajak.go.id>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2019). *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 02/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan*. Diambil kembali dari [pajak.go.id](https://www.pajak.go.id)
- Direktorat Jenderal Pajak. (2022). Diambil kembali dari Electronic filing: [Pajak.go.id](https://www.pajak.go.id)
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). *Laporan Implementasi e-filing dan e-Billing di Indonesia*.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). Diambil kembali dari UMKM, Coretax, dan Rasio Pajak: <https://www.pajak.go.id/id/artikel/umkm-coretax-dan-rasio-pajak>
- Glints. (2023). *Langkah e-Billing Pajak*. Diambil kembali dari <https://glints.com/id/lowongan/langkah-e-billing-pajak/>
- Humaidi, A, & Putri, II. (2024). Analisis Penggunaan E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen Teknik*.
- Imbang T.V, Walandouw S.K, Weku P. (2024). Analisis tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan melalui sistem e-filing selama masa pandemi COVID-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Riset Akuntansi dan Portofolio Investasi*.
- Kementerian Keuangan. (2024). Diambil kembali dari UMKM hebat, perekonomian nasional meningkat: <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/curup/id/data-publikasi/artikel/2885->

umkm-hebat,-perekonomian-nasional-meningkat.html

- Kieso W, & Weygandt JJ. (2023). *Intermediate Accounting*. New York: John Wiley & Sons.
- Kusumawardhani A, L. J. (2023). 'The Impact of E-SPT, E-Filing, E-Billing, and Taxpayer Attitude Toward Tax Compliance on Individual Taxpayers of Micro, Small, and Medium Business in Surabaya. *International Journal of Organizational Behavior and Policy*.
- Lia Aud, Robert Lambey, I Gede Suwetja. (2024). Evaluasi Penatausahaan Dan Pelaporan Pajak Bumi Dan Bangunan Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 7 Tahun 2012 Di Kelurahan Winangun Dua Kecamatan Malalayang. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*.
- Lolowang E, S. J. (2024). Analisis kepatuhan wajib pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Riset Akuntansi dan Portofolio Investasi*.
- Mamadoa N.J, W. A. (2025). Penerapan e-system perpajakan PPh Pasal 25 di KPP Pratama Kota Manado. *Riset Akuntansi dan Portofolio Investasi*.
- Mamadoa N.J, Wangkar A. , Kindangen W.D. (2025). Penerapan e-system perpajakan PPh Pasal 25 di KPP Pratama Kota Manado. *Riset Akuntansi dan Portofolio Investasi*.
- Mardiasmo. (2023). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mazidah, A. (2023). *Cara mudah buat kode billing PPh Final UMKM di DJP Online*. Diambil kembali dari Ortax: <https://ortax.org/cara-mudah-buat-kode-billing-pph-final-umkm-di-djp-online>
- Mebiso. (2025). *PPh Final UMKM: Definisi, cara hitung, bayar, lapor & contoh*.
Dipetik maret 20, 2025, dari <https://mebiso.com/wiki/pph-final-umkm/>
- Pangerapan, S., Lambey, R., & Rondonuwu, S. (2023). *Buku Ajar Perpajakan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Panjaitan, TD, & Handayani, R. (2023). Efektivitas Penerapan e-filing dan e-billing serta Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Bandung (Studi pada KPP Pratama *Jurnal Akuntansi*.
- Pemerintah Indonesia. (2007). *Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP)*.
- Pemerintah Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan*.
- Pemerintah Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah*.
- Pemerintah Indonesia. (2018). *Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah*.
- Pemerintah Indonesia. (2021). *Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan*.
- Ponto, RT, & Karamoy, H. (2022). Efektivitas penggunaan e-filing dalam pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di Kota Manado. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*.
- Saputra, D., & Sujianto. (2022). Efektivitas program pembayaran pajak elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 147-155. Diambil kembali dari <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JI-WP/article/view/2331>
- Saputra, FFT, Aspirandi, RM, & ... (2024). Analisis Efektivitas Penerapan Sistem E-Filing Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Bondowoso. *Jurnal Multidisiplin*.
- Sigar M.M.C., S. V. (2021). Pengaruh Penerapan E-Billing Dan Pemahaman Peraturan Pemerintah No 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Pada Wajib Pajak Umkm Di Kecamatan Tombatu Timur. *Jurnal Akuntansi Manado*.

- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suyanto, & Fajrin, S. D. (2024). Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan E-Billing, Penerimaan Pajak Dimoderasi Pemahaman Teknologi Informasi. *Akuntansi Dewantara*, 191-201. doi:<https://doi.org/10.30738/ad.v8i2.17206>
- Tomasowa, T. E. D. (2022). *Akuntansi Perpajakan*. Nas Media Pustaka.
- Wuriningsih. (2018). *Direktorat Jenderal Pajak*. Diambil kembali dari Manual, e- Filing, atau e-Form?: <https://www.pajak.go.id/id/artikel/manual-e-filing-atau-e-form>