



Kesiapan digital dan kepatuhan pajak UMKM pada masa transisi implementasi Coretax di Indonesia: Peran mediasi serial penerimaan sistem dan kepercayaan

Digital readiness and SME tax compliance during Indonesia's transition to Coretax: The serial mediating roles of system acceptance and trust

Raden Arief Wibowo*, Eliada Herwiyanti, Agung Praptapa, Puji Lestari

Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto, Indonesia

Abstrak

Tujuan – Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *digital readiness* dan *facilitating conditions* terhadap kepatuhan pajak UMKM melalui peran mediasi serial Coretax *acceptance* dan *trust* pada masa transisi implementasi Coretax di Indonesia.

Desain/metodologi/pendekatan – Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan metode survei. Data primer diperoleh melalui kuesioner dari 100 pelaku UMKM wajib pajak di wilayah Brebes bagian selatan, Jawa Tengah yang dipilih menggunakan *purposive sampling*. Pengujian model pengukuran, model struktural, dan efek mediasi serial dilakukan menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan *bootstrapping* 5.000 subsampel.

Temuan – Hasil penelitian menunjukkan bahwa *digital readiness* dan *facilitating conditions* berpengaruh positif terhadap Coretax *acceptance*. Pengaruh *facilitating conditions* terhadap penerimaan Coretax lebih kuat dibandingkan pengaruh kesiapan digital. Selanjutnya, Coretax *acceptance* berpengaruh positif terhadap *trust*, sedangkan *trust* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak UMKM. Coretax *acceptance* dan *trust* juga terbukti memediasi secara serial pengaruh *digital readiness* dan *facilitating conditions* terhadap kepatuhan pajak UMKM.

Keterbatasan penelitian – Penelitian dibatasi pada 100 responden di satu wilayah geografis dan menggunakan data persepsi yang dikumpulkan pada satu periode. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas wilayah dan ukuran sampel, menggunakan desain longitudinal, serta mengintegrasikan data kepatuhan pajak aktual.

Implikasi – Direktorat Jenderal Pajak perlu memprioritaskan pelatihan, pendampingan teknis, informasi resmi yang mudah dipahami, dan peningkatan keandalan layanan Coretax. Secara teoretis, penelitian ini menunjukkan bahwa kesiapan dan dukungan penggunaan teknologi memengaruhi kepatuhan melalui proses bertahap berupa penerimaan sistem dan pembentukan kepercayaan.

Kebaruan – Penelitian ini mengintegrasikan *Technology Readiness*, *Technology Acceptance Model*, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*, dan *Slippery Slope Framework* dalam model mediasi serial untuk menjelaskan kepatuhan pajak UMKM pada masa transisi Coretax.

Kata Kunci: *Digital Readiness*, *Facilitating Conditions*, Coretax *Acceptance*, *Trust*, Kepatuhan Pajak UMKM

Abstract

Purpose – This study examines the effects of *digital readiness* and *facilitating conditions* on SME tax compliance through the serial mediating roles of Coretax *acceptance* and *trust* during Indonesia's transition to the Coretax administration system.

Design/methodology/approach – This explanatory quantitative study employed a survey method. Primary data were collected through structured questionnaires from 100 SME taxpayers in the southern part of Brebes Regency, Central Java, Indonesia selected using *purposive sampling*. The measurement

model, structural relationships, and serial mediation effects were assessed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with 5,000 bootstrap subsamples.

Findings – Digital readiness and facilitating conditions positively affect Coretax acceptance, with facilitating conditions exerting a stronger effect than digital readiness. Coretax acceptance positively affects trust, while trust positively influences SME tax compliance. Coretax acceptance and trust also serially mediate the effects of both digital readiness and facilitating conditions on SME tax compliance. These findings indicate that digital capabilities and implementation support do not directly translate into compliance but operate through taxpayers' acceptance of and trust in the digital tax system.

Research limitations – The study is limited to 100 respondents from a single geographical area and relies on perceptual data collected at one point in time. Future research should extend the geographical coverage and sample size, employ longitudinal designs, and incorporate objective tax-compliance data.

Implications – The Directorate General of Taxes should prioritize accessible training, technical assistance, clear official information, and improvements in Coretax service reliability. Theoretically, the results demonstrate that technology readiness and implementation support shape tax compliance through a sequential process of system acceptance and trust formation.

Originality – This study integrates Technology Readiness, the Technology Acceptance Model, the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, and the Slippery Slope Framework into a serial mediation model explaining SME tax compliance during the Coretax transition.

Keywords: Digital Readiness, Facilitating Conditions, Coretax Acceptance, Trust, SME Tax Compliance.

Histori Artikel:

Diterima: 23 Juni 2026, Direvisi: 5 Agustus 2026, Disetujui: 13 Agustus 2026, Dipublikasikan: 21 Agustus 2026.

*Penulis Korespondensi:

raden.wibowo@mhs.unsoed.ac.id

DOI:

<https://doi.org/10.60036/jbm.1322>

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi agenda strategis di berbagai negara dalam meningkatkan kualitas tata kelola sektor publik, termasuk administrasi perpajakan. Perkembangan teknologi informasi memungkinkan otoritas pajak mengintegrasikan proses registrasi, pelaporan, pembayaran, pengawasan, dan pertukaran data secara lebih efisien sehingga mampu mengurangi beban administrasi sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. OECD melalui konsep *Tax Administration 3.0* menegaskan bahwa transformasi digital administrasi perpajakan bukan sekadar digitalisasi prosedur yang telah ada, melainkan perubahan paradigma menuju sistem administrasi yang terintegrasi dengan aktivitas ekonomi wajib pajak melalui pemanfaatan teknologi digital, analitik data, dan otomatisasi proses bisnis. Oleh karena itu, transformasi digital dipandang sebagai fondasi penting dalam membangun administrasi perpajakan yang lebih adaptif, transparan, dan berorientasi pada peningkatan kepatuhan sukarela wajib pajak (OECD, 2020; OECD, 2022; OECD, 2025).

Sejalan dengan perkembangan tersebut, berbagai negara mulai mengembangkan sistem administrasi perpajakan digital yang mampu mengintegrasikan layanan perpajakan dalam satu platform sehingga interaksi antara wajib pajak dan otoritas pajak menjadi lebih sederhana, cepat, dan akurat. Digitalisasi administrasi perpajakan terbukti memberikan berbagai manfaat, seperti peningkatan efisiensi operasional, penurunan biaya kepatuhan, perbaikan kualitas data perpajakan, serta penguatan fungsi pengawasan berbasis teknologi. Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem perpajakan digital tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kemampuan pengguna

dalam beradaptasi terhadap perubahan, tersedianya dukungan implementasi, serta tingkat kepercayaan terhadap sistem yang digunakan. Dengan demikian, transformasi digital administrasi perpajakan pada hakikatnya merupakan proses perubahan perilaku pengguna yang berjalan seiring dengan perubahan teknologi (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003; OECD, 2025).

Sebagai bagian dari agenda reformasi administrasi perpajakan nasional, Pemerintah Indonesia mulai mengimplementasikan *Coretax Administration System* (Coretax) sebagai sistem administrasi perpajakan terintegrasi yang menggantikan berbagai aplikasi perpajakan sebelumnya. Coretax dirancang untuk mengintegrasikan proses registrasi wajib pajak, administrasi faktur pajak, pelaporan, pembayaran, pengelolaan data, serta pengawasan perpajakan ke dalam satu *platform* digital sehingga mampu meningkatkan efisiensi administrasi, memperkuat kualitas basis data perpajakan, dan mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak. Implementasi sistem ini merupakan salah satu langkah strategis Direktorat Jenderal Pajak dalam mendukung transformasi digital administrasi perpajakan Indonesia agar lebih adaptif terhadap perkembangan ekonomi digital dan kebutuhan pelayanan publik yang semakin kompleks (Direktorat Jenderal Pajak, 2024).

Meskipun memiliki tujuan yang strategis, implementasi awal Coretax masih menghadapi berbagai tantangan yang menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan kesiapan teknologi, tetapi juga kesiapan pengguna. Pada masa awal implementasi, berbagai kendala seperti kesulitan akses sistem, ketidaksesuaian data (*data mismatch*), kegagalan penerbitan dokumen perpajakan, serta terganggunya proses pelaporan dan transaksi bisnis dilaporkan oleh berbagai kelompok wajib pajak. Kondisi tersebut mendorong Direktorat Jenderal Pajak melakukan penyempurnaan sistem secara bertahap dan memberikan berbagai bentuk relaksasi administratif agar aktivitas perpajakan tetap dapat berjalan. Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi Coretax tidak cukup diukur dari tersedianya sistem digital, tetapi juga ditentukan oleh kemampuan wajib pajak menerima, memahami, dan mempercayai sistem yang baru diimplementasikan (Direktorat Jenderal Pajak, 2025).

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan tulang punggung perekonomian Indonesia. Hingga tahun 2025, jumlah UMKM telah mencapai lebih dari 64 juta unit usaha, atau sekitar 99% dari seluruh unit usaha di Indonesia, dengan kontribusi lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional serta menyerap hampir 97% tenaga kerja. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital administrasi perpajakan pada sektor UMKM tidak hanya berdampak terhadap peningkatan kepatuhan perpajakan, tetapi juga memiliki implikasi yang luas terhadap keberlanjutan aktivitas ekonomi nasional. Namun demikian, karakteristik UMKM yang didominasi oleh keterbatasan sumber daya manusia, kemampuan digital, kapasitas administrasi, dan akses terhadap pendampingan menyebabkan proses adaptasi terhadap sistem perpajakan digital menjadi relatif lebih kompleks dibandingkan perusahaan berskala besar. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi Coretax pada kelompok UMKM memerlukan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan sistem dan pembentukan kepatuhan perpajakan pada era transformasi digital (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, 2025).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital pada akhirnya lebih banyak ditentukan oleh kesiapan pengguna dibandingkan oleh kecanggihan teknologi itu sendiri. Dalam perspektif *Technology Readiness*, kesiapan digital (*digital readiness*) menggambarkan kemampuan individu maupun organisasi untuk memanfaatkan teknologi melalui kombinasi pengetahuan, keterampilan, pengalaman, serta kesiapan menghadapi perubahan proses kerja berbasis teknologi. Pengguna yang memiliki kesiapan digital yang tinggi cenderung lebih cepat memahami fungsi sistem, lebih mudah menyesuaikan diri terhadap perubahan, serta memiliki tingkat resistensi yang lebih rendah terhadap teknologi baru. Sebaliknya, keterbatasan kompetensi digital dapat meningkatkan persepsi kompleksitas sistem

sehingga menghambat proses adaptasi dan mengurangi efektivitas implementasi teknologi digital (Parasuraman, 2000; Wang, 2003; Abu-Silake et al., 2024).

Selain kesiapan digital, proses adopsi teknologi juga dipengaruhi oleh kondisi lingkungan yang mendukung penggunaan sistem. Venkatesh et al. (2003) menjelaskan bahwa *facilitating conditions* merupakan persepsi pengguna mengenai tersedianya sumber daya, infrastruktur, bantuan teknis, pelatihan, serta dukungan organisasi yang mempermudah penggunaan teknologi. Dalam implementasi Coretax, berbagai bentuk sosialisasi, pendampingan, layanan bantuan, dan penyediaan informasi oleh Direktorat Jenderal Pajak menjadi bagian penting dalam membantu wajib pajak beradaptasi terhadap sistem yang baru diterapkan. Dukungan tersebut tidak hanya mengurangi hambatan teknis selama proses implementasi, tetapi juga membentuk pengalaman penggunaan yang lebih positif sehingga meningkatkan kemungkinan penerimaan terhadap sistem digital yang digunakan (Venkatesh et al., 2003; Abu-Silake et al., 2024).

Proses adaptasi terhadap teknologi selanjutnya tercermin dalam Coretax Acceptance, yaitu tingkat penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan sistem Coretax dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dibentuk terutama oleh persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*). Dalam konteks administrasi perpajakan digital, pengguna akan lebih mudah menerima sistem apabila sistem tersebut dianggap mudah dipelajari, mempermudah penyelesaian pekerjaan, meningkatkan efisiensi administrasi, serta memberikan manfaat nyata dibandingkan prosedur sebelumnya. Berbagai penelitian mengenai *platform* perpajakan digital juga menunjukkan bahwa penerimaan terhadap sistem merupakan prasyarat penting sebelum pengguna memutuskan untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan (Davis, 1989; Wang, 2003; Abu-Silake et al., 2024).

Meskipun penelitian mengenai digitalisasi administrasi perpajakan mengalami perkembangan yang pesat, hasil-hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan beberapa keterbatasan yang membuka ruang bagi penelitian lanjutan. Pertama, penelitian yang berlandaskan *Technology Acceptance Model* (TAM) maupun *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) umumnya berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan atau penggunaan teknologi, seperti *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *facilitating conditions* (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003). Kedua, penelitian mengenai kepatuhan perpajakan lebih banyak menitikberatkan pada pengetahuan perpajakan, sanksi, kesadaran, dan kepercayaan terhadap otoritas pajak sebagai determinan utama kepatuhan (Kirchler et al., 2008). Akibatnya, kedua rumpun penelitian tersebut berkembang secara terpisah sehingga masih terbatas bukti empiris yang menjelaskan bagaimana kesiapan digital wajib pajak dapat ditransformasikan menjadi kepatuhan perpajakan melalui mekanisme penerimaan sistem dan kepercayaan, khususnya pada masa transisi implementasi sistem administrasi perpajakan digital yang baru seperti Coretax.

Selain itu, penelitian-penelitian mengenai Coretax di Indonesia umumnya masih menguji pengaruh langsung implementasi sistem terhadap kepatuhan wajib pajak atau memasukkan satu variabel mediasi maupun moderasi, seperti kualitas sistem, sosialisasi, pengetahuan perpajakan, kepuasan pengguna, dan transparansi. Penelitian tersebut memberikan kontribusi penting dalam memahami implementasi awal Coretax, namun belum menjelaskan proses perubahan perilaku wajib pajak secara bertahap mulai dari kesiapan digital, dukungan implementasi, penerimaan terhadap sistem, hingga terbentuknya kepercayaan yang pada akhirnya mendorong kepatuhan perpajakan. Dengan demikian, masih terdapat *conceptual gap*, *methodological gap*, dan *contextual gap* yang memerlukan pengujian lebih lanjut dalam konteks implementasi Coretax pada sektor UMKM (Suartika et al., 2026; Widjaja, 2026; Nurkhasanah et al., 2026; Paulus & Daito, 2026).

Berdasarkan *research gap* tersebut, penelitian ini menawarkan beberapa kontribusi yang membedakannya dari penelitian terdahulu. Pertama, penelitian ini mengintegrasikan perspektif *Technology Readiness*, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), *Technology Acceptance Model* (TAM), dan *Slippery Slope Framework* ke dalam satu model konseptual untuk menjelaskan kepatuhan perpajakan pada era transformasi digital. *Technology Readiness* menjelaskan kesiapan internal wajib pajak dalam menghadapi teknologi baru, UTAUT menjelaskan peran dukungan dan kondisi fasilitasi, TAM menjelaskan penerimaan terhadap sistem, sedangkan *Slippery Slope Framework* menjelaskan peran kepercayaan dalam membentuk kepatuhan sukarela. Kedua, penelitian ini mengembangkan mekanisme serial mediation yang menempatkan *Coretax Acceptance* dan *Trust* sebagai proses bertahap yang menghubungkan *Digital Readiness* dan *Facilitating Conditions* dengan *SME Tax Compliance*. Ketiga, penelitian ini dilakukan pada konteks implementasi awal Coretax di Indonesia dengan fokus pada UMKM sebagai kelompok wajib pajak yang memiliki karakteristik sumber daya, kemampuan digital, dan kapasitas administrasi yang berbeda dibandingkan perusahaan berskala besar. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan tidak hanya memperkaya literatur mengenai transformasi digital administrasi perpajakan, tetapi juga memberikan model empiris yang lebih komprehensif dalam menjelaskan mekanisme pembentukan kepatuhan perpajakan pada era digital.

Berdasarkan uraian latar belakang dan *research gap* tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Digital Readiness* dan *Facilitating Conditions* terhadap *SME Tax Compliance* melalui peran mediasi berantai *Coretax Acceptance* dan *Trust* pada masa transisi implementasi Coretax di Indonesia. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperluas literatur mengenai penerimaan teknologi dan kepatuhan perpajakan melalui integrasi empat perspektif yang saling melengkapi, yaitu *Technology Readiness*, UTAUT, TAM, dan *Slippery Slope Framework*. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam merumuskan strategi implementasi Coretax yang lebih berorientasi pada peningkatan kesiapan digital wajib pajak, penyediaan dukungan implementasi yang memadai, pembangunan kepercayaan terhadap sistem, serta peningkatan kepatuhan perpajakan, khususnya pada sektor UMKM.

Digital readiness merupakan kemampuan individu atau organisasi untuk memanfaatkan teknologi digital secara efektif melalui kombinasi pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan kesiapan menghadapi perubahan teknologi. Parasuraman (2000) menjelaskan bahwa kesiapan individu terhadap teknologi menentukan kecenderungan seseorang untuk menerima inovasi digital. Dalam konteks transformasi digital administrasi perpajakan, kesiapan digital mencerminkan kemampuan wajib pajak memahami prosedur baru, mengoperasikan sistem, serta menyesuaikan proses administrasi usaha dengan *platform* digital yang digunakan. Semakin tinggi tingkat *digital readiness* yang dimiliki pengguna, semakin rendah persepsi kompleksitas sistem sehingga peluang untuk menerima teknologi baru juga semakin besar.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kesiapan digital merupakan salah satu determinan penting dalam penerimaan teknologi. Wang (2003) menemukan bahwa kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi berpengaruh terhadap adopsi sistem pelaporan pajak elektronik. Selanjutnya, Abu-Silake et al. (2024) menunjukkan bahwa kemampuan digital pengguna berkontribusi terhadap penggunaan aktual *platform* perpajakan digital melalui peningkatan persepsi kemudahan dan manfaat sistem. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengguna yang memiliki kesiapan digital yang lebih baik cenderung menunjukkan tingkat penerimaan teknologi yang lebih tinggi dibandingkan pengguna dengan kesiapan digital yang rendah.

Implementasi Coretax membawa perubahan mendasar terhadap proses administrasi perpajakan yang selama ini dijalankan oleh pelaku UMKM. Adaptasi terhadap sistem baru memerlukan kemampuan memahami fitur-fitur digital, mengoperasikan aplikasi, serta mengintegrasikan proses administrasi usaha ke dalam *platform* Coretax. Oleh karena itu, pelaku

UMKM yang memiliki *digital readiness* yang lebih tinggi diperkirakan akan lebih mudah menerima penggunaan Coretax dibandingkan pengguna yang memiliki kesiapan digital rendah. Berdasarkan argumentasi tersebut, hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut.
H1: *Digital Readiness* berpengaruh positif terhadap Coretax Acceptance.

Selain dipengaruhi oleh kesiapan internal pengguna, penerimaan terhadap suatu teknologi juga dipengaruhi oleh kondisi eksternal yang mendukung proses penggunaan teknologi tersebut. Dalam *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), Venkatesh et al. (2003) mendefinisikan *facilitating conditions* sebagai tingkat keyakinan individu bahwa terdapat sumber daya organisasi, infrastruktur, bantuan teknis, pelatihan, serta dukungan institusional yang memadai untuk menggunakan suatu sistem informasi. Konstruk ini menekankan bahwa keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya bergantung pada karakteristik teknologi itu sendiri, tetapi juga pada lingkungan yang mendukung pengguna selama proses adopsi. Dalam konteks administrasi perpajakan digital, *facilitating conditions* mencakup tersedianya sosialisasi, pelatihan, layanan bantuan (*help desk*), panduan penggunaan, serta akses terhadap informasi yang mempermudah wajib pajak dalam menggunakan sistem Coretax.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa *facilitating conditions* merupakan salah satu determinan penting dalam meningkatkan penerimaan dan penggunaan teknologi. Venkatesh et al. (2003) menunjukkan bahwa dukungan organisasi dan ketersediaan sumber daya meningkatkan penggunaan aktual teknologi, khususnya pada tahap awal implementasi sistem. Selanjutnya, Abu-Silake et al. (2024) menemukan bahwa bantuan teknis, kualitas dukungan pengguna, dan ketersediaan informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan *platform* perpajakan digital. Dalam konteks Indonesia, Nurkhasanah et al. (2026) juga menunjukkan bahwa sosialisasi dan pendampingan implementasi Coretax berkontribusi terhadap peningkatan perilaku kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan pemahaman terhadap sistem. Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa lingkungan implementasi yang mendukung akan membentuk persepsi positif pengguna terhadap teknologi yang digunakan.

Implementasi Coretax merupakan perubahan besar dalam sistem administrasi perpajakan Indonesia sehingga keberhasilan adaptasi pengguna tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh kualitas dukungan yang diberikan selama proses implementasi. Pelaku UMKM yang memperoleh pelatihan, informasi yang jelas, bantuan teknis yang mudah diakses, dan pendampingan penggunaan sistem diperkirakan akan lebih mudah memahami manfaat serta kemudahan penggunaan Coretax dibandingkan pengguna yang tidak memperoleh dukungan tersebut. Dengan demikian, semakin baik *facilitating conditions* yang dirasakan oleh wajib pajak, semakin tinggi pula tingkat penerimaan mereka terhadap Coretax sebagai sistem administrasi perpajakan yang baru. Berdasarkan argumentasi tersebut, hipotesis kedua dirumuskan sebagai berikut.

H2: *Facilitating Conditions* berpengaruh positif terhadap Coretax Acceptance.

Penerimaan terhadap suatu sistem informasi merupakan tahapan awal yang dapat membentuk kepercayaan pengguna terhadap sistem tersebut. Davis (1989) menjelaskan bahwa pengguna akan menerima suatu teknologi apabila teknologi tersebut dipersepsikan mudah digunakan dan memberikan manfaat yang nyata. Namun, pada sistem yang mengelola informasi sensitif seperti administrasi perpajakan, penerimaan teknologi saja belum cukup untuk membangun perilaku penggunaan jangka panjang. Pengguna juga harus memiliki keyakinan bahwa sistem tersebut dapat beroperasi secara andal, aman, transparan, dan mampu melindungi informasi yang dimiliki. Oleh karena itu, dalam konteks Coretax, penerimaan terhadap sistem dipandang sebagai prasyarat yang memungkinkan terbentuknya kepercayaan terhadap sistem administrasi perpajakan digital.

Penelitian mengenai sistem informasi menunjukkan bahwa penerimaan teknologi berkontribusi terhadap pembentukan kepercayaan pengguna. Wang (2003) menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap sistem pelaporan pajak elektronik meningkatkan kredibilitas sistem di mata pengguna. Selanjutnya, berbagai penelitian mengenai *platform* digital pemerintah menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta kualitas sistem akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital yang disediakan. Dalam konteks Coretax, beberapa penelitian awal juga menunjukkan bahwa pengalaman positif dalam menggunakan sistem berpotensi meningkatkan keyakinan wajib pajak terhadap keamanan, transparansi, dan keandalan sistem administrasi perpajakan digital.

Pada masa transisi implementasi Coretax, kepercayaan wajib pajak tidak terbentuk secara otomatis. Kepercayaan akan berkembang ketika pengguna memperoleh pengalaman yang positif selama menggunakan sistem, merasakan manfaat nyata, serta menilai bahwa sistem dapat mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan secara lebih efektif dibandingkan sistem sebelumnya. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat penerimaan wajib pajak terhadap Coretax, semakin besar pula peluang terbentuknya kepercayaan terhadap sistem tersebut. Berdasarkan argumentasi tersebut, hipotesis ketiga dirumuskan sebagai berikut.

H3: Coretax Acceptance berpengaruh positif terhadap Trust.

Kepercayaan (*trust*) merupakan salah satu determinan utama dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak, terutama pada sistem administrasi perpajakan yang berbasis teknologi digital. Dalam *Slippery Slope Framework*, Kirchler, Hoelzl, dan Wahl (2008) menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan tidak hanya dipengaruhi oleh kekuatan otoritas pajak (*power of authorities*), tetapi juga oleh tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas dan sistem perpajakan (*trust in authorities*). Kepercayaan mencerminkan keyakinan bahwa sistem perpajakan dikelola secara profesional, transparan, aman, dan mampu melindungi kepentingan wajib pajak. Dalam konteks Coretax, kepercayaan tidak hanya diarahkan kepada Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi, tetapi juga kepada keandalan, keamanan, dan integritas sistem administrasi perpajakan digital yang digunakan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan yang tinggi mendorong peningkatan kepatuhan perpajakan secara sukarela (*voluntary tax compliance*). Kirchler et al. (2008) menjelaskan bahwa wajib pajak yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap sistem perpajakan cenderung memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa tekanan yang berlebihan dari otoritas pajak. Penelitian Dong, Satyadini, dan Sinning (2025) pada pelaku usaha kecil di Indonesia juga menunjukkan bahwa pendekatan yang mampu meningkatkan keyakinan dan persepsi positif wajib pajak memberikan dampak yang lebih berkelanjutan terhadap perilaku kepatuhan dibandingkan pendekatan yang hanya mengandalkan pengawasan. Selain itu, berbagai penelitian mengenai layanan pemerintah berbasis digital menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap keamanan sistem, kualitas layanan, dan perlindungan data menjadi faktor penting yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan layanan digital pemerintah.

Pada masa transisi implementasi Coretax, wajib pajak tidak hanya dituntut untuk mampu menggunakan sistem digital, tetapi juga harus memiliki keyakinan bahwa sistem tersebut aman, andal, transparan, dan mampu mendukung pemenuhan kewajiban perpajakan secara benar. Pelaku UMKM yang mempercayai Coretax diperkirakan akan lebih bersedia melaksanakan pelaporan dan pembayaran pajak secara tepat waktu dibandingkan wajib pajak yang masih meragukan keandalan sistem. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kepercayaan terhadap Coretax, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan perpajakan UMKM. Berdasarkan argumentasi tersebut, hipotesis keempat dirumuskan sebagai berikut.

H4: Trust berpengaruh positif terhadap SME Tax Compliance.

Hubungan antara kesiapan digital dan kepatuhan perpajakan tidak selalu bersifat langsung. Perspektif perilaku menjelaskan bahwa kemampuan individu dalam memanfaatkan teknologi terlebih dahulu akan membentuk penerimaan terhadap sistem yang digunakan. Penerimaan tersebut kemudian berkembang menjadi kepercayaan terhadap sistem, yang selanjutnya memengaruhi perilaku aktual pengguna. Dengan demikian, pengaruh *digital readiness* terhadap kepatuhan perpajakan diperkirakan berlangsung melalui serangkaian proses psikologis yang saling berkaitan, bukan melalui hubungan langsung semata. Integrasi *Technology Readiness*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, dan *Slippery Slope Framework* memberikan dasar teoretis bahwa kesiapan digital membentuk penerimaan terhadap teknologi, penerimaan menjadi tahap awal pembentukan kepercayaan, sedangkan kepercayaan menjadi determinan utama perilaku kepatuhan.

Sebagian besar penelitian terdahulu menguji pengaruh *digital readiness* terhadap adopsi teknologi atau menguji hubungan antara kepercayaan dan kepatuhan secara terpisah. Penelitian mengenai *platform* perpajakan digital menunjukkan bahwa kesiapan digital meningkatkan penerimaan sistem, sedangkan penelitian kepatuhan perpajakan menunjukkan bahwa kepercayaan mendorong perilaku patuh. Namun demikian, hasil pemetaan literatur menunjukkan bahwa masih sangat terbatas penelitian yang menguji mekanisme mediasi serial yang menghubungkan *digital readiness*, penerimaan sistem, kepercayaan, dan kepatuhan dalam satu model terpadu, khususnya pada konteks implementasi awal Coretax di Indonesia.

Pelaku UMKM yang memiliki tingkat *digital readiness* yang tinggi diperkirakan lebih mudah menerima penggunaan Coretax karena mampu memahami fungsi dan manfaat sistem secara lebih cepat. Pengalaman positif tersebut selanjutnya meningkatkan kepercayaan terhadap Coretax sebagai sistem administrasi perpajakan digital yang aman dan andal. Kepercayaan yang terbentuk akan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara lebih konsisten sehingga menghasilkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi. Berdasarkan argumentasi tersebut, penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut. H5: Digital Readiness berpengaruh positif terhadap SME Tax Compliance melalui mediasi serial Coretax Acceptance dan Trust.

Selain kesiapan digital, kualitas dukungan implementasi juga diperkirakan memengaruhi kepatuhan perpajakan melalui mekanisme yang serupa. Dalam kerangka UTAUT, *facilitating conditions* mengurangi hambatan penggunaan teknologi dan mendukung terbentuknya pengalaman penggunaan yang positif. Selanjutnya, TAM menjelaskan bahwa pengalaman tersebut membentuk penerimaan terhadap sistem, sedangkan *Slippery Slope Framework* menempatkan kepercayaan sebagai dasar kepatuhan sukarela. Oleh karena itu, pengaruh *facilitating conditions* terhadap kepatuhan perpajakan diperkirakan berlangsung secara bertahap melalui penerimaan dan kepercayaan terhadap Coretax.

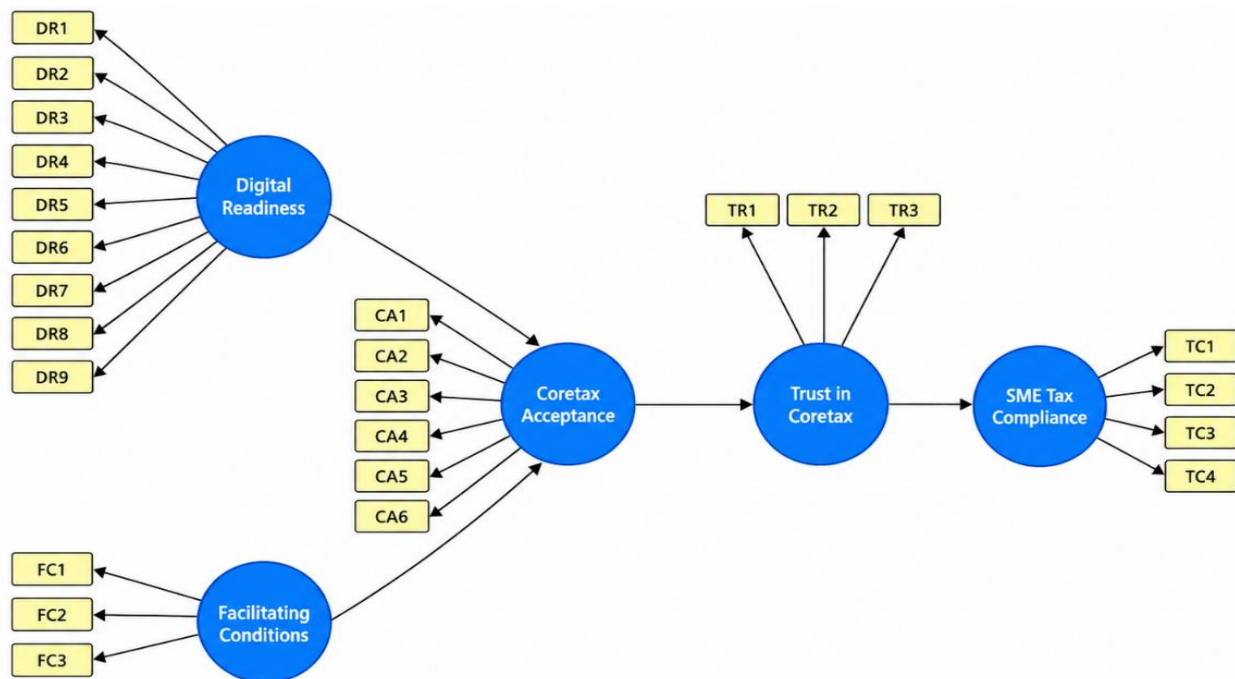
Penelitian mengenai implementasi sistem informasi menunjukkan bahwa pelatihan, bantuan teknis, kualitas layanan, dan dukungan organisasi berkontribusi terhadap penerimaan teknologi. Penelitian mengenai kepatuhan perpajakan digital juga menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara wajib pajak dengan sistem maupun otoritas pajak memengaruhi tingkat kepercayaan yang kemudian berdampak pada perilaku kepatuhan. Namun demikian, penelitian yang mengintegrasikan *facilitating conditions*, penerimaan teknologi, kepercayaan, dan kepatuhan dalam satu mekanisme mediasi serial masih sangat terbatas, khususnya dalam konteks implementasi Coretax pada sektor UMKM.

Pelaku UMKM yang memperoleh dukungan implementasi yang memadai diperkirakan akan lebih mudah menerima Coretax karena hambatan penggunaan sistem menjadi lebih rendah. Penerimaan terhadap sistem tersebut selanjutnya meningkatkan kepercayaan terhadap keamanan, transparansi, dan keandalan Coretax sehingga mendorong peningkatan kepatuhan

perpajakan. Dengan demikian, pengaruh *facilitating conditions* terhadap kepatuhan perpajakan diperkirakan terjadi melalui proses mediasi serial yang melibatkan Coretax Acceptance dan Trust. Berdasarkan argumentasi tersebut, hipotesis keenam dirumuskan sebagai berikut.

H6: *Facilitating Conditions* berpengaruh positif terhadap SME Tax Compliance melalui mediasi serial Coretax Acceptance dan Trust.

Berdasarkan pengembangan teori dan hipotesis yang telah diuraikan, penelitian ini menempatkan *Digital Readiness* dan *Facilitating Conditions* sebagai variabel eksogen yang memengaruhi SME Tax Compliance melalui mekanisme mediasi serial Coretax Acceptance dan Trust in Coretax. Model penelitian yang diajukan disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian

Gambar 1 menunjukkan bahwa kesiapan internal wajib pajak dan dukungan eksternal selama implementasi Coretax diperkirakan terlebih dahulu membentuk penerimaan terhadap sistem. Penerimaan tersebut selanjutnya meningkatkan kepercayaan terhadap Coretax, yang pada akhirnya mendorong kepatuhan pajak UMKM. Dengan demikian, model ini menekankan bahwa kepatuhan tidak terbentuk secara langsung, tetapi melalui proses penerimaan teknologi dan pembentukan kepercayaan secara berurutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan desain survei potong lintang. Desain tersebut dipilih untuk menguji hubungan struktural antarkonstruksi antara kesiapan digital, kondisi fasilitasi, penerimaan Coretax, kepercayaan terhadap Coretax, dan kepatuhan pajak UMKM dalam satu model struktural. Unit analisis penelitian adalah pemilik atau pengelola UMKM yang berstatus wajib pajak dan menjalankan usaha di kawasan Brebes bagian selatan, terutama Bumiayu, Paguyangan, dan wilayah sekitarnya. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur pada masa transisi implementasi Coretax.

Pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*. Responden dipilih berdasarkan kriteria telah menjalankan usaha sekurang-kurangnya satu tahun, menggunakan perangkat digital dalam aktivitas usaha, serta pernah menggunakan atau memiliki pengetahuan mengenai layanan administrasi perpajakan digital, termasuk Coretax untuk menilai layanan

administrasi perpajakan digital. Dataset akhir mencakup 100 responden. Jumlah tersebut memadai untuk estimasi *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) pada model yang berorientasi prediksi dan memiliki kompleksitas moderat (Hair et al., 2022).

Instrumen penelitian terdiri atas 25 pernyataan yang diukur dengan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). *Digital Readiness* diukur dengan sembilan indikator mengenai kemampuan, pengalaman, akses, dan kesiapan menggunakan teknologi digital. *Facilitating Conditions* diukur dengan tiga indikator mengenai pelatihan, informasi resmi, dan bantuan teknis. *Coretax Acceptance* diukur dengan enam indikator yang merepresentasikan kemudahan, kenyamanan, kegunaan, dan efisiensi sistem. *Trust in Coretax* diukur dengan tiga indikator mengenai keamanan, perlindungan data, dan transparansi. *SME Tax Compliance* diukur dengan empat indikator yang mencakup ketepatan pelaporan, pembayaran sesuai ketentuan, kejujuran penghasilan, dan dokumentasi bukti pajak.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

Konstruk	Peran	Kode	Jumlah	Cakupan Pengukuran	Landasan Konseptual
Digital Readiness	Eksogen	DR1-DR9	9	Kemampuan, akses, pengalaman, dan kesiapan menggunakan teknologi digital	Parasuraman (2000); Wang (2003)
Facilitating Conditions	Eksogen	FC1-FC3	3	Pelatihan, informasi resmi, dan bantuan teknis implementasi	Venkatesh et al. (2003)
Coretax Acceptance	Mediator 1	CA1-CA6	6	Kemudahan, kenyamanan, kegunaan, dan efisiensi Coretax	Davis (1989); Abu-Silake et al. (2024)
Trust in Coretax	Mediator 2	TR1-TR3	3	Keamanan, perlindungan data, dan transparansi Coretax	Kirchler et al. (2008); Al-Okaily (2024)
SME Tax Compliance	Endogen	TC1-TC4	4	Pelaporan, pembayaran, kejujuran, dan dokumentasi pajak	Kirchler et al. (2008); Saptono et al. (2023)

Pemeriksaan awal menemukan 10 nilai berkode 0 dari 2.500 observasi item atau 0,4 persen, sedangkan rentang skala yang sah adalah 1-5. Nilai tersebut diperlakukan sebagai data hilang dan diganti dengan rata-rata masing-masing indikator. Sebagai pemeriksaan sensitivitas, penggantian dengan median dan penghapusan responden yang memiliki nilai 0 menghasilkan arah koefisien yang sama, sehingga kesimpulan model tidak bergantung pada pilihan penanganan data hilang.

Analisis dilakukan menggunakan PLS-SEM dengan spesifikasi pengukuran reflektif Mode A. Evaluasi model pengukuran mencakup *outer loading*, Cronbach's Alpha, *Composite Reliability*, *Average Variance Extracted* (AVE), Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT), dan kriteria Fornell-Larcker. Model struktural dievaluasi melalui *inner Variance Inflation Factor* (VIF), koefisien determinasi (R^2), ukuran efek (f^2), koefisien jalur, serta efek tidak langsung. Signifikansi hubungan diuji dengan *bootstrapping* 5.000 subsampel dan interval kepercayaan 95 persen. HTMT di bawah 0,90 digunakan sebagai kriteria validitas diskriminan, sedangkan efek mediasi dinyatakan signifikan apabila interval kepercayaan tidak melintasi nol (Henseler et al., 2015; Nitzi et al., 2016; Hair et al., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Statistik deskriptif menunjukkan bahwa *SME Tax Compliance* memiliki rata-rata tertinggi sebesar 3,692, diikuti *Trust in Coretax* sebesar 3,647. *Digital Readiness* memiliki rata-rata 3,597, sedangkan *Coretax Acceptance* dan *Facilitating Conditions* masing-masing sebesar 3,364 dan 3,127. Pola tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan pajak responden telah berada pada kategori tinggi, sedangkan tingkat kepercayaan terhadap *Coretax* berada pada kategori sedang dan mendekati kategori tinggi. Sementara itu, penerimaan terhadap *Coretax* dan dukungan implementasi masih berada pada kategori sedang. Pada tingkat indikator, rasa percaya diri menggunakan komputer atau *smartphone* memperoleh rata-rata tertinggi sebesar 3,940, sedangkan pengalaman mengikuti pelatihan perpajakan pemerintah atau *DJP* memperoleh rata-rata terendah sebesar 2,770.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Konstruk

Konstruk	Indikator	Mean	Std. Dev.	Kategori
<i>Digital Readiness</i>	9	3,597	0,728	Sedang
<i>Facilitating Conditions</i>	3	3,127	0,860	Sedang
<i>Coretax Acceptance</i>	6	3,364	0,813	Sedang
<i>Trust in Coretax</i>	3	3,647	0,750	Sedang
<i>SME Tax Compliance</i>	4	3,692	0,708	Tinggi

Hasil evaluasi model pengukuran menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki konsistensi internal yang baik. Nilai Cronbach's *Alpha* berada pada rentang 0,865-0,971 dan *Composite Reliability* berada pada rentang 0,918-0,977. Seluruh nilai AVE melampaui 0,50 sehingga validitas konvergen terpenuhi. *Outer loading* berada pada rentang 0,676-0,965. Indikator DR7 memiliki *loading* 0,676, sedikit di bawah batas preferensial 0,708, tetapi tetap dipertahankan karena memiliki relevansi isi terhadap pengalaman perpajakan digital serta konstruk *Digital Readiness* masih menunjukkan AVE 0,611 dan *Composite Reliability* 0,934 (Hair et al., 2022).

Tabel 3. Hasil Evaluasi Model Pengukuran

Konstruk	Outer Loading	Alpha	CR	AVE	Kesimpulan
<i>Digital Readiness</i>	0,676-0,861	0,919	0,934	0,611	Memenuhi
<i>Facilitating Conditions</i>	0,840-0,911	0,865	0,918	0,789	Memenuhi
<i>Coretax Acceptance</i>	0,910-0,951	0,971	0,977	0,878	Memenuhi
<i>Trust in Coretax</i>	0,938-0,965	0,944	0,964	0,899	Memenuhi
<i>SME Tax Compliance</i>	0,863-0,932	0,919	0,944	0,808	Memenuhi

Validitas diskriminan juga dapat diterima. Nilai HTMT berada pada rentang 0,626-0,853 dan seluruhnya lebih rendah daripada ambang 0,90. Nilai tertinggi terdapat pada pasangan *Coretax Acceptance* dan *Trust in Coretax* sebesar 0,853. Nilai tersebut menunjukkan hubungan yang kuat, tetapi kedua konstruk masih dapat dibedakan secara empiris. Kriteria Fornell-Larcker turut terpenuhi karena akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih tinggi daripada korelasinya dengan konstruk lain.

Tabel 4. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Konstruk	DR	FC	CA	TR	TC
<i>Digital Readiness</i>	-	0,706	0,717	0,707	0,719
<i>Facilitating Conditions</i>		-	0,807	0,714	0,626

Konstruk	DR	FC	CA	TR	TC
Coretax Acceptance			-	0,853	0,763
Trust in Coretax				-	0,847
SME Tax Compliance					-

Model struktural tidak menunjukkan persoalan kolinearitas karena nilai *inner VIF Digital Readiness* dan *Facilitating Conditions* sebesar 1,710. *Digital Readiness* dan *Facilitating Conditions* menjelaskan 63,5 persen variasi *Coretax Acceptance*. Selanjutnya, *Coretax Acceptance* menjelaskan 67,3 persen variasi *Trust in Coretax*, sedangkan *Trust in Coretax* menjelaskan 62,7 persen variasi *SME Tax Compliance*. Ketiga nilai R^2 berada pada kategori moderat dan menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjelas yang memadai.

Tabel 5. Koefisien Determinasi dan Diagnostik Model

Konstruk/Diagnostik	Nilai	Interpretasi	Prediktor/Kriteria
Coretax Acceptance	0,635	Moderat	DR dan FC
Trust in Coretax	0,673	Moderat	CA
SME Tax Compliance	0,627	Moderat	TR
Inner VIF DR-FC	1,710	Tidak bermasalah	Batas < 3

Pengujian hipotesis langsung menunjukkan bahwa seluruh jalur yang diajukan berpengaruh positif dan signifikan. *Digital Readiness* berpengaruh terhadap *Coretax Acceptance* dengan koefisien 0,355, sedangkan *Facilitating Conditions* memiliki koefisien yang lebih besar, yaitu 0,520. *Coretax Acceptance* berpengaruh sangat kuat terhadap *Trust in Coretax* dengan koefisien 0,820, dan *Trust in Coretax* berpengaruh terhadap *SME Tax Compliance* dengan koefisien 0,792. Seluruh nilai p berada di bawah 0,001 dan interval kepercayaan tidak melintasi nol.

Tabel 6. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung

H	Jalur	Beta	t	p	95% CI	f^2	Keputusan
H1	DR -> CA	0,355	4,443	<0,001	0,201-0,515	0,202 (sedang)	Diterima
H2	FC -> CA	0,520	6,872	<0,001	0,365-0,662	0,432 (besar)	Diterima
H3	CA -> TR	0,820	19,409	<0,001	0,726-0,890	2,054 (besar)	Diterima
H4	TR -> TC	0,792	15,267	<0,001	0,677-0,880	1,683 (besar)	Diterima

Pengujian efek tidak langsung mengonfirmasi dua mekanisme mediasi serial. *Digital Readiness* memengaruhi *SME Tax Compliance* melalui *Coretax Acceptance* dan *Trust in Coretax* dengan efek 0,231. *Facilitating Conditions* memengaruhi *SME Tax Compliance* melalui rangkaian mediator yang sama dengan efek 0,338. Kedua interval kepercayaan tidak melintasi nol sehingga H5 dan H6 diterima. Jalur mediasi serial yang berasal dari *Facilitating Conditions* lebih kuat daripada jalur yang berasal dari *Digital Readiness*.

Tabel 7. Hasil Pengujian Mediasi Serial

H	Jalur Tidak Langsung	Efek	t	p	95% CI	Keputusan
H5	DR -> CA -> TR -> TC	0,231	3,749	<0,001	0,121-0,362	Diterima
H6	FC -> CA -> TR -> TC	0,338	5,367	<0,001	0,216-0,461	Diterima

Pembahasan

Hasil pengujian H1 menunjukkan bahwa *Digital Readiness* berpengaruh positif terhadap *Coretax Acceptance*. Pelaku UMKM yang memiliki akses perangkat dan internet, pengalaman

menggunakan aplikasi, serta kepercayaan diri dalam mengoperasikan teknologi cenderung lebih mudah memahami dan menerima Coretax. Temuan ini mengonfirmasi *Technology Readiness Index* yang menempatkan kesiapan pengguna sebagai prasyarat penerimaan teknologi (Parasuraman, 2000) dan konsisten dengan Wang (2003) serta Abu-Silake et al. (2024), yang menunjukkan bahwa kemampuan digital dan *self-efficacy* memperkuat penerimaan *platform* perpajakan digital. Dalam konteks Coretax, hasil ini juga sejalan dengan Dewi dan Bagiana (2025), yang menemukan bahwa *technology readiness* memperkuat manfaat kemudahan Coretax bagi kepatuhan UMKM.

Meskipun signifikan, pengaruh *Digital Readiness* memiliki ukuran efek sedang dan lebih kecil daripada pengaruh *Facilitating Conditions*. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan individual tidak cukup untuk memastikan penerimaan sistem pada masa transisi. *Mean DR7* mengenai pengalaman menggunakan aplikasi perpajakan sebelumnya hanya 3,010, sehingga sebagian responden memiliki keterampilan digital umum tetapi belum terbiasa dengan prosedur digital perpajakan. Dengan demikian, kesiapan digital perlu diterjemahkan ke dalam kompetensi yang lebih spesifik melalui pelatihan dan pendampingan perpajakan.

H2 diterima karena *Facilitating Conditions* berpengaruh positif terhadap Coretax *Acceptance* dengan koefisien 0,520 dan ukuran efek besar. Hasil ini mengonfirmasi UTAUT bahwa ketersediaan infrastruktur, informasi, pelatihan, dan bantuan teknis mengurangi hambatan penggunaan teknologi (Venkatesh et al., 2003). Temuan tersebut konsisten dengan Natasya et al. (2019), yang menunjukkan bahwa kondisi fasilitasi menumbuhkan minat pengguna pada layanan e-filing, serta Nurkhasanah et al. (2026), yang menemukan bahwa pemanfaatan Coretax dan sosialisasi mendorong kepatuhan wajib pajak. Pada sistem yang baru dan bersifat wajib seperti Coretax, dukungan implementasi menjadi lebih menentukan karena pengguna harus menyesuaikan prosedur perpajakan sekaligus mempelajari antarmuka baru.

Kekuatan pengaruh *Facilitating Conditions* juga perlu dibaca bersama hasil deskriptif. Konstruk ini memiliki *mean* terendah sebesar 3,127, sedangkan item pelatihan formal hanya sebesar 2,770. Artinya, dukungan implementasi menjadi determinan paling kuat justru ketika tingkat dukungan yang dirasakan responden belum tinggi. Temuan ini mengindikasikan ruang kebijakan yang konkret: peningkatan frekuensi pelatihan, ketersediaan panduan sederhana, informasi resmi yang konsisten, dan bantuan teknis lokal berpotensi menghasilkan peningkatan penerimaan Coretax yang lebih besar daripada sekadar mengandalkan kemampuan digital yang telah dimiliki wajib pajak.

H3 menunjukkan bahwa Coretax *Acceptance* berpengaruh positif dan sangat kuat terhadap *Trust in Coretax*. Penerimaan yang tercermin melalui kemudahan belajar, kenyamanan, manfaat, dan efisiensi membentuk keyakinan bahwa sistem dapat diandalkan. Temuan ini memperluas TAM karena penerimaan tidak berhenti pada niat atau penggunaan, tetapi menjadi landasan pembentukan kepercayaan pada layanan publik digital. Wang (2003) menempatkan *perceived credibility* sebagai elemen penting dalam adopsi e-tax filing, sedangkan Saptono et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas dan kenyamanan e-tax meningkatkan kepuasan yang selanjutnya mendukung intensi kepatuhan. Al-Okaily (2024) juga menegaskan peran kepercayaan dalam hubungan penggunaan sistem perpajakan digital dan kepatuhan.

Koefisien yang tinggi antara penerimaan dan kepercayaan mengindikasikan bahwa pengalaman penggunaan merupakan sumber utama legitimasi Coretax pada masa transisi. Namun, nilai HTMT sebesar 0,853 menunjukkan bahwa kedua konstruk berhubungan erat. Pemisahan keduanya tetap dapat dipertahankan karena Coretax *Acceptance* menilai kemudahan dan kegunaan, sedangkan *Trust* menilai keamanan, perlindungan data, dan transparansi. Dengan demikian, sistem yang mudah digunakan belum otomatis dipercaya apabila pengguna masih meragukan keamanan dan integritas pengelolaan datanya.

H4 diterima karena *Trust in Coretax* berpengaruh positif terhadap *SME Tax Compliance*. Temuan ini mengonfirmasi *Slippery Slope Framework* bahwa kepercayaan mendorong kepatuhan

sukarela, berbeda dari kepatuhan yang semata-mata dibentuk oleh pengawasan dan sanksi (Kirchler et al., 2008). Ketika pelaku UMKM percaya bahwa Coretax aman, transparan, dan tidak menyalahgunakan data, mereka lebih bersedia melaporkan SPT tepat waktu, membayar pajak sesuai ketentuan, melaporkan penghasilan secara jujur, dan menyimpan bukti pajak. Temuan ini sejalan dengan Al-Okaily (2024) serta studi *digital tax compliance* yang menempatkan *trust* sebagai determinan penting kepatuhan.

Besarnya pengaruh *Trust* terhadap kepatuhan memperlihatkan bahwa transformasi digital pajak tidak dapat dikelola hanya sebagai proyek teknologi. Bassey et al. (2022) menekankan bahwa keberhasilan administrasi pajak digital dipengaruhi oleh konteks, pemangku kepentingan, teknologi, dan hasil yang dirasakan. Demikian pula, Hesami et al. (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi dapat menurunkan biaya kepatuhan dan meningkatkan efisiensi, tetapi manfaat tersebut bergantung pada kualitas implementasi. Karena itu, transparansi perbaikan sistem, komunikasi mengenai perlindungan data, dan konsistensi layanan perlu menjadi bagian dari strategi kepatuhan.

H5 mengonfirmasi bahwa *Digital Readiness* meningkatkan *SME Tax Compliance* melalui mediasi serial *Coretax Acceptance* dan *Trust*. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan digital tidak secara otomatis berubah menjadi perilaku patuh. Kesiapan pengguna terlebih dahulu membentuk evaluasi positif terhadap kemudahan dan manfaat sistem; evaluasi tersebut kemudian membangun kepercayaan; dan kepercayaan mendorong kepatuhan. Mekanisme ini memperjelas mengapa digitalisasi pajak dapat menghasilkan dampak yang berbeda pada pengguna dengan tingkat kesiapan yang serupa. Temuan tersebut melengkapi Bellon et al. (2022) serta Wulandari dan Dasman (2023), yang menunjukkan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan kepatuhan perusahaan, dengan menjelaskan proses perilaku pengguna yang mendahului hasil kepatuhan.

H6 juga diterima dan menghasilkan efek tidak langsung sebesar 0,338, lebih besar daripada efek serial *Digital Readiness* sebesar 0,231. Hasil tersebut menempatkan *Facilitating Conditions* sebagai pengungkit utama perubahan perilaku selama transisi Coretax. Pelatihan, informasi resmi, dan bantuan teknis mengurangi ketidakpastian penggunaan; pengalaman tersebut meningkatkan penerimaan; penerimaan membangun kepercayaan; dan kepercayaan akhirnya mendorong kepatuhan. Temuan ini menjelaskan mengapa beberapa penelitian Coretax menemukan pengaruh langsung sistem yang lemah atau tidak signifikan. Paulus dan Daito (2026), misalnya, menemukan bahwa Coretax tidak berpengaruh langsung pada kepatuhan, tetapi pengaruhnya menguat melalui sosialisasi. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dampak Coretax lebih tepat dipahami sebagai rangkaian proses mediasi daripada sebagai efek teknologi yang langsung.

Secara keseluruhan, model menjelaskan bahwa kepatuhan pajak UMKM dalam transisi Coretax dibentuk melalui urutan kapabilitas, dukungan, penerimaan, dan kepercayaan. Hasil tersebut mengintegrasikan *Technology Readiness*, UTAUT, TAM, dan *Slippery Slope Framework* dalam satu alur perilaku. Kontribusi utamanya bukan sekadar membuktikan bahwa digitalisasi berkaitan dengan kepatuhan, tetapi menunjukkan bahwa dukungan implementasi dan pengalaman penggunaan harus terlebih dahulu menciptakan penerimaan dan kepercayaan sebelum berubah menjadi perilaku patuh.

SIMPULAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan menjelaskan pengaruh *Digital Readiness* dan *Facilitating Conditions* terhadap *SME Tax Compliance* melalui mediasi berantai *Coretax Acceptance* dan *Trust in Coretax*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Digital Readiness* dan *Facilitating Conditions* meningkatkan penerimaan Coretax; penerimaan sistem membangun kepercayaan; dan

kepercayaan meningkatkan kepatuhan pajak UMKM. Kedua jalur mediasi serial juga signifikan, dengan pengaruh tidak langsung *Facilitating Conditions* yang lebih kuat daripada *Digital Readiness*. Dengan demikian, kepatuhan pada masa transisi Coretax bukan konsekuensi otomatis dari ketersediaan teknologi, melainkan hasil proses adaptasi yang berlangsung melalui penerimaan dan kepercayaan.

Secara teoretis, hasil tersebut mengonfirmasi *Technology Readiness* dan UTAUT dalam menjelaskan faktor awal penerimaan teknologi, mengonfirmasi TAM dalam menjelaskan evaluasi kemudahan dan kegunaan, serta mengonfirmasi *Slippery Slope Framework* mengenai peran kepercayaan dalam kepatuhan sukarela. Penelitian ini memperkaya keempat perspektif tersebut dengan menempatkannya dalam satu mekanisme serial: kemampuan dan dukungan membentuk penerimaan, penerimaan membangun kepercayaan, dan kepercayaan menghasilkan kepatuhan. Penelitian ini tidak menemukan konsep baru yang sepenuhnya terpisah dari teori terdahulu, tetapi memberikan pengayaan berupa urutan mekanisme perilaku pada transformasi administrasi perpajakan digital.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, sampel hanya mencakup 100 pelaku UMKM di wilayah Brebes bagian selatan, Jawa Tengah dan dipilih secara purposif sehingga generalisasi ke seluruh wajib pajak UMKM Indonesia perlu dilakukan secara hati-hati. Kedua, desain potong lintang belum dapat menangkap perubahan penerimaan, kepercayaan, dan kepatuhan seiring penyempurnaan Coretax. Ketiga, seluruh konstruk diukur berdasarkan persepsi dan perilaku yang dilaporkan sendiri, bukan data objektif pelaporan atau pembayaran pajak. Keempat, sepuluh nilai di luar skala memerlukan penggantian data, walaupun analisis sensitivitas menunjukkan arah hubungan yang tetap konsisten. Kelima, *Coretax Acceptance* menggabungkan aspek kemudahan dan kegunaan sehingga penelitian selanjutnya dapat menguji kedua dimensi tersebut secara terpisah.

Penelitian selanjutnya disarankan memperluas wilayah dan ukuran sampel, menggunakan desain longitudinal, serta menghubungkan data survei dengan data kepatuhan objektif. Perbandingan antara wilayah urban dan suburban, kelompok usia, lama usaha, serta tingkat pengalaman digital juga dapat dilakukan melalui *multi-group analysis*. Model dapat dikembangkan dengan menambahkan kualitas sistem, persepsi risiko privasi, keadilan perpajakan, dan kekuatan otoritas untuk menjelaskan kondisi ketika penerimaan teknologi belum menghasilkan kepatuhan.

Implikasi Penelitian

Implikasi praktis utama penelitian ini adalah perlunya Direktorat Jenderal Pajak menempatkan *Facilitating Conditions* sebagai prioritas implementasi. Rendahnya rata-rata pelatihan dan besarnya koefisien jalur fasilitas menunjukkan bahwa sosialisasi umum perlu dilengkapi dengan pelatihan berbasis praktik, panduan langkah demi langkah, help desk yang responsif, pendampingan pada sentra UMKM, serta kanal informasi resmi yang konsisten. Segmentasi bantuan menurut tingkat kesiapan digital juga diperlukan agar wajib pajak dengan keterampilan rendah tidak tertinggal dalam proses transisi.

Penerimaan dan kepercayaan perlu dikelola secara bersamaan. Penyederhanaan antarmuka, stabilitas sistem, dan pengurangan kesalahan teknis akan meningkatkan penerimaan, sedangkan komunikasi mengenai keamanan, transparansi pemrosesan data, serta tindak lanjut gangguan akan memperkuat kepercayaan. Karena *Trust* memiliki pengaruh langsung yang sangat kuat terhadap kepatuhan, DJP perlu mengomunikasikan perbaikan Coretax secara terbuka dan menyediakan mekanisme penyelesaian masalah yang dapat dipantau oleh wajib pajak.

Implikasi teoretis penelitian ini adalah verifikasi dan pengayaan integrasi *Technology Readiness*, *UTAUT*, *TAM*, dan *Slippery Slope Framework*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teori penerimaan teknologi menjadi lebih lengkap ketika dihubungkan dengan kepercayaan dan perilaku kepatuhan, sedangkan teori kepatuhan memperoleh penjelasan mengenai bagaimana kepercayaan terbentuk dari pengalaman penggunaan sistem digital. Mekanisme mediasi serial tersebut membuka peluang pengujian lanjutan pada layanan pemerintah digital lain yang bersifat wajib dan mengelola data sensitif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Ratu Bunga Amelia atas dukungannya dalam distribusi kuesioner dan pengumpulan data lapangan pada pelaku UMKM di wilayah Brebes bagian selatan, Jawa Tengah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Silake, S. A., Alshurafat, H., Alaqrabawi, M., & Shehadeh, M. (2024). Exploring the key factors influencing the actual usage of digital tax platforms. *Discover Sustainability*, 5, 88. <https://doi.org/10.1007/s43621-024-00241-2>
- Al-Okaily, M. (2024). Advancements and forecasts of digital taxation information systems usage and its impact on tax compliance: Does trust and awareness make a difference? *Journal of Financial Reporting and Accounting*, ahead-of-print(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/JFRA-09-2023-0567>
- Bassey, E., Mulligan, E., & Ojo, A. (2022). A conceptual framework for digital tax administration - A systematic review. *Government Information Quarterly*, 39(4), 101754. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101754>
- Bellon, M., Dabla-Norris, E., Khalid, S., & Lima, F. (2022). Digitalization to improve tax compliance: Evidence from VAT e-invoicing in Peru. *Journal of Public Economics*, 210, 104661. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2022.104661>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dewi, I. G. P. E. R., & Bagiana, I. K. (2025). Enhancing MSME tax compliance: The moderating role of technology readiness on the impact of Coretax ease of use. *Journal Research of Accounting*, 7(1), 75-88. <https://doi.org/10.51713/jarac.2025.7162>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2024). *Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 456 Tahun 2024 tentang Implementasi Sistem Inti Administrasi Perpajakan*. Direktorat Jenderal Pajak. <https://pajak.go.id/id/peraturan/implementasi-sistem-inti-administrasi-perpajakan>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Keterangan tertulis implementasi Coretax DJP*. <https://pajak.go.id/id/siaran-pers/implementasi-coretax-djp>
- Dong, S. X., Satyadini, A., & Sinning, M. (2025). Location matters: Insights from a natural field experiment to enhance small business tax compliance in Indonesia. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.5443441>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43, 115-135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hesami, S., Jenkins, H. P., & Jenkins, G. P. (2024). Digital transformation of tax administration and compliance: A systematic literature review on e-invoicing and prefilled returns. *Digital Government: Research and Practice*, 5(3), Article 18. <https://doi.org/10.1145/3643687>

- Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. (2025). Pemerintah dorong UMKM naik kelas, tingkatkan kontribusi terhadap ekspor Indonesia. <https://ekon.go.id/publikasi/detail/6152/pemerintah-dorong-umkm-naik-kelas-tingkatkan-kontribusi-terhadap-ekspor-indonesia>
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The slippery slope framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210-225. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2007.05.004>
- Natasya, N., Tandililing, E. M., Angelus, M., & Kevin, K. (2019). Tax e-filing system acceptance level on the taxation compliance: An application of the UTAUT approach. *The Winners*, 20(1), 33-47. <https://doi.org/10.21512/tw.v20i1.5572>
- Nitzl, C., Roldán, J. L., & Cepeda, G. (2016). Mediation analysis in partial least squares path modeling: Helping researchers discuss more sophisticated models. *Industrial Management & Data Systems*, 116(9), 1849-1864. <https://doi.org/10.1108/IMDS-07-2015-0302>
- Nurkhasanah, N., Yulianto, A., & Siregar, N. F. (2026). Determinants of taxpayer compliance: The role of Coretax, socialization, sanctions, and risk preference moderation. *Indonesian Journal of Islamic Economics and Finance*, 6(1), 385-406. <https://doi.org/10.37680/ijief.v6i1.9731>
- OECD. (2020). Tax administration 3.0: The digital transformation of tax administration. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/ca274cc5-en>
- OECD. (2022). Tax administration 3.0 and connecting with natural systems: Initial findings. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/53b8dade-en>
- OECD. (2025). Tax administration digitalisation and digital transformation initiatives. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/c076d776-en>
- Parasuraman, A. (2000). Technology Readiness Index (TRI): A multiple-item scale to measure readiness to embrace new technologies. *Journal of Service Research*, 2(4), 307-320. <https://doi.org/10.1177/109467050024001>
- Paulus, H., & Daito, A. (2026). Multitheoretical analysis of taxpayer compliance in the Coretax era. *Jurnal Akuntansi*, 30(1), 73-104. <https://doi.org/10.24912/ja.v30i1.3464>
- Saptono, P. B., Hodžić, S., Khozen, I., Mahmud, G., Pratiwi, I., Purwanto, D., Aditama, M. A., Haq, N., & Khodijah, S. (2023). Quality of e-tax system and tax compliance intention: The mediating role of user satisfaction. *Informatics*, 10(1), 22. <https://doi.org/10.3390/informatics10010022>
- Suartika, K. Y., Sinarwati, N. K., & Musmini, L. S. (2026). Determinants of taxpayer compliance in the implementation of the Coretax system. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 9(1), 191-210. <https://doi.org/10.26618/w33app68>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wang, Y.-S. (2003). The adoption of electronic tax filing systems: An empirical study. *Government Information Quarterly*, 20(4), 333-352. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2003.08.005>
- Widjaja, D. (2026). The determinants of tax compliance in Indonesia: Evidence from Coretax implementation. *International Journal of Scientific Research and Management*, 14(6), 10810-10833. <https://doi.org/10.18535/ijstrm/v14i06.em13>
- Wulandari, D. S., & Dasman, S. (2023). Taxpayer compliance: The role of taxation digitalization system and Technology Acceptance Model (TAM) with internet understanding as a mediating variable. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 2(6), 2385-2396. <https://doi.org/10.55927/eajmr.v2i6.4653>