

Paradoks Kepatuhan Pajak UMKM di Era *Coretax*: Studi Fenomenologi Kepercayaan dan Risiko di Mataram

Elvina Setiawati^{1*}, Armiani²; Baiq Desthania Prathama³, Dwi Arini Nursansiwati⁴
^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMM, Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia
⁴Universitas Mbojo Bima, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

Abstract

The implementation of the Coretax system since 2025, although intended to simplify digital tax administration, has paradoxically heightened technical complexity, eroded trust, and amplified risk perceptions among micro, small, and medium enterprises (MSMEs). This study explores the lived experience of MSME actors in Mataram in confronting this transition through a transcendental phenomenological approach. The findings reveal that the dissonance between the promise of convenience and the technical reality of the system gave rise to a layered trust crisis and a paradoxical perception of compliance risk, which in turn drove MSMEs to develop informal adaptive strategies to sustain their compliance. Theoretically, the study extends the slippery slope framework by integrating a multidimensional conception of trust and a risk dimension into the context of digital tax system transitions. Practically, the findings underscore the need for an inclusive redesign of the Coretax interface, more transparent crisis communication by the tax authority, and structured, continuous mentoring for MSMEs.

Keywords: coretax, phenomenology, tax compliance, trust, MSME.

Abstrak

Implementasi sistem *Coretax* sejak 2025, meskipun dirancang untuk menyederhanakan administrasi perpajakan digital, justru memunculkan peningkatan kompleksitas teknis, erosi kepercayaan, dan persepsi risiko di kalangan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Penelitian ini mengeksplorasi pengalaman hidup (*lived experience*) pelaku UMKM di Kota Mataram dalam menghadapi transisi tersebut melalui pendekatan fenomenologi transendental. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disonansi antara janji kemudahan dan realitas teknis sistem melahirkan krisis kepercayaan berlapis serta persepsi risiko kepatuhan yang paradoks, yang pada gilirannya mendorong pelaku UMKM mengembangkan strategi adaptif informal untuk mempertahankan kepatuhan. Secara teoritis, penelitian ini memperluas *slippery slope framework* dengan mengintegrasikan konsep kepercayaan yang multidimensional dan dimensi risiko ke dalam konteks transisi sistem perpajakan digital. Secara praktis, temuan ini menegaskan perlunya reformasi antarmuka *Coretax* yang inklusif, komunikasi krisis otoritas pajak yang lebih transparan, serta pendampingan UMKM yang terstruktur dan berkelanjutan.

Kata Kunci: coretax, fenomenologi, kepatuhan pajak, kepercayaan, UMKM.

PENDAHULUAN

Reformasi administrasi perpajakan di Indonesia memasuki babak baru sejak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meluncurkan *Core Tax Administration System* atau *Coretax* pada awal 2025.

¹ Penulis korespondensi. elvinasetiawati74@gmail.com

Sistem ini dirancang sebagai lompatan modernisasi yang akan menyatukan fungsi pendaftaran, pelaporan, pembayaran, dan pengawasan dalam satu ekosistem digital tunggal yang lebih sederhana, transparan, dan efisien. Namun, di balik narasi modernisasi tersebut, pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sebagai segmen wajib pajak terbesar sekaligus paling rentan justru menghadapi realitas yang berbeda. Keterbatasan adaptasi teknologi, kekhawatiran terhadap akurasi sistem, kecemasan atas sanksi yang bersumber dari kesalahan administratif yang bukan sepenuhnya berasal dari mereka, serta rapuhnya kepercayaan terhadap otoritas pajak menjadi pengalaman yang lazim ditemui pada fase awal implementasi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kepatuhan pajak pada era digital tidak lagi dapat direduksi menjadi persoalan regulasi dan kapasitas ekonomi semata, melainkan juga menyangkut dimensi psikologis, sosial, dan relasional yang dibentuk oleh kepercayaan terhadap sistem dan persepsi risiko atas teknologi baru.

Urgensi persoalan ini semakin relevan dalam konteks Kota Mataram sebagai pusat kegiatan ekonomi di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB), yang didominasi oleh UMKM pada sektor perdagangan, kuliner, jasa, dan industri kreatif berbasis pariwisata. Meskipun UMKM memiliki peran penting dalam menggerakkan perekonomian daerah, pelaku usaha masih menghadapi berbagai kendala dalam memenuhi kewajiban perpajakan, seperti rendahnya literasi perpajakan, keterbatasan kemampuan administrasi keuangan, serta adaptasi terhadap transformasi digital sistem perpajakan. Pemberlakuan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 37 Tahun 2025 menjadi bagian dari upaya pemerintah untuk memperkuat administrasi perpajakan yang lebih terintegrasi, sederhana, dan berbasis digital. Namun, implementasi kebijakan tersebut juga berpotensi menghadirkan tantangan baru bagi UMKM di Kota Mataram, terutama bagi pelaku usaha yang memiliki keterbatasan sumber daya dan kapasitas administratif. Kondisi ini dapat memunculkan persepsi kompleksitas, ketidakpastian, serta peningkatan biaya kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Fenomena tersebut sejalan dengan konsep “paradoks kepatuhan” yang dikemukakan oleh (Susyanti & Sunardi, 2023), yaitu situasi ketika reformasi dan modernisasi perpajakan yang dirancang untuk meningkatkan kepatuhan justru berpotensi menimbulkan hambatan baru bagi wajib pajak tertentu. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana UMKM di Kota Mataram memaknai dan merespons implementasi PMK Nomor 37 Tahun 2025 serta implikasinya terhadap kepatuhan perpajakan, khususnya dalam menghadapi dinamika transformasi administrasi perpajakan yang semakin digital.

Literatur kepatuhan pajak UMKM dapat dipetakan ke dalam beberapa kelompok tematik. Kelompok pertama menyoroti determinan kepatuhan. Tohari et al., (2024) menemukan bahwa insentif pajak, kualitas layanan, dan sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan UMKM di Kota Kediri, sementara moral pajak tidak signifikan, sehingga menandakan dominasi faktor ekstrinsik dibanding faktor intrinsik. (Korniawati & Nurcahyono, 2024) menambahkan dimensi keadilan sistem sebagai prediktor kepatuhan, sedangkan (Khan & Tjaraka, 2024) melalui kajian atas PP No. 55/2022 menegaskan bahwa pemahaman pajak berkorelasi positif dengan kepatuhan, namun dimediasi oleh persepsi keadilan regulasi. Secara kolektif, kelompok ini menunjukkan bahwa kepatuhan UMKM lebih banyak digerakkan oleh kualitas dan keadilan sistem ketimbang oleh kesadaran normatif semata.

Kelompok kedua menempatkan kepercayaan dan kekuasaan otoritas sebagai inti kepatuhan. Kerangka yang paling banyak dirujuk adalah *slippery slope framework* dari (Kirchler et al., 2008), yang memposisikan kepatuhan sebagai fungsi dari kekuasaan otoritas (*power of authority*) dan kepercayaan terhadap otoritas (*trust in authority*). Menurut model ini, kepatuhan sukarela yang berkelanjutan hanya tercapai melalui kombinasi kepercayaan yang tinggi dan kekuasaan yang proporsional; ketika kepercayaan rendah dan kekuasaan tinggi, yang muncul adalah kepatuhan terpaksa (*enforced compliance*) yang rentan runtuh begitu pengawasan melemah. Rahayu et al, (2025) memperkuat sentralitas kepercayaan dengan menunjukkan bahwa literasi dan pengetahuan

pajak menjadi tidak signifikan ketika kepercayaan dan kekuasaan otoritas dikendalikan, sejalan dengan argumen (Susyanti & Sunardi, 2023). Rachmat et al, (2025) memperluas kerangka tersebut dengan religiusitas dan perilaku etis sebagai pemediasi. Meskipun demikian, baik model orisinal maupun ekstensinya belum secara spesifik mengakomodasi dimensi risiko yang muncul ketika sistem perpajakan bertransformasi ke ranah digital.

Kelompok ketiga berfokus pada digitalisasi perpajakan dan *Coretax*. Transformasi digital merupakan tren global yang didorong kebutuhan meningkatkan efisiensi administrasi dan menekan *compliance cost* (Fransiska et al., 2024). Di Indonesia, digitalisasi berlangsung bertahap dari *e-SPT*, *e-filing*, hingga *e-Bupot*, dan berkulminasi pada *Coretax*. Kristiana et al, (2025) menemukan bahwa *Coretax* memperkuat keterlacakan dan efisiensi, tetapi secara paradoksial memunculkan kekhawatiran baru terkait privasi data dan kesenjangan kapasitas digital. Studi kualitatif (Kadir et al., 2026) mengonfirmasi adanya hambatan berupa antarmuka yang tidak intuitif, inkonsistensi data antarfitur, dan keterbatasan akses *helpdesk*, sementara (Khotmi et al., 2025) menegaskan perlunya reformasi pada aspek kemudahan penggunaan dan konsistensi regulasi teknis. Khairunnisa et al, (2025) menggarisbawahi pentingnya dukungan multipihak dalam membangun kompetensi pajak UMKM. Yang masih sedikit mendapat perhatian dari kelompok kajian ini adalah dimensi kepercayaan terhadap teknologi (*technology trust*) yang muncul ketika interaksi wajib pajak bergeser dari petugas manusia ke sistem otomatis.

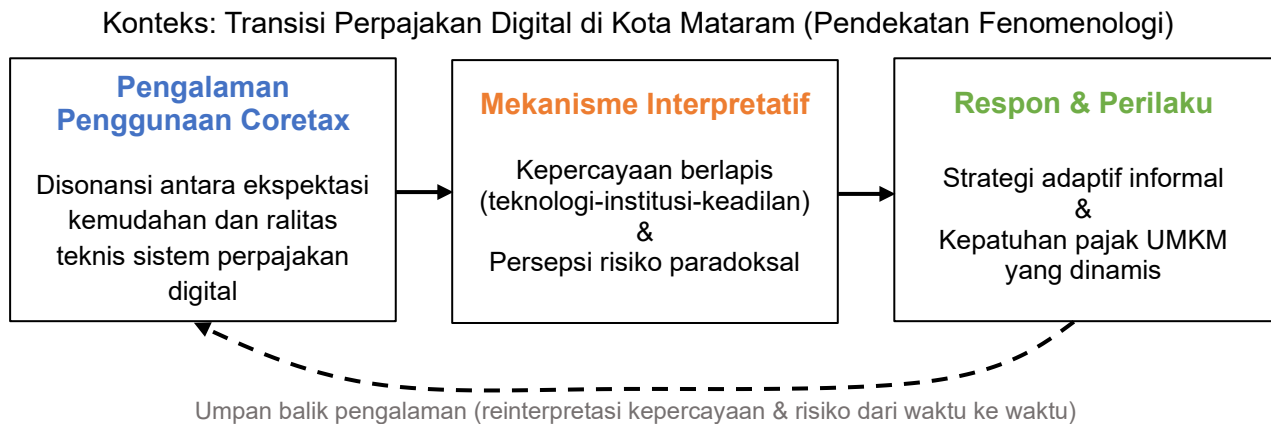
Pemetaan tersebut memperlihatkan tiga kesenjangan yang saling berkaitan. Secara teoritis, kerangka kepatuhan yang dominan masih bertumpu pada dua dimensi kekuasaan dan kepercayaan, dan belum mengintegrasikan dimensi risiko maupun kepercayaan terhadap teknologi dalam konteks transisi sistem digital. Secara empiris, kajian terdahulu tentang *Coretax* dan UMKM masih didominasi pendekatan kuantitatif yang mengukur kepatuhan melalui survei (Bisri et al., 2026; Zebua & Putra, 2025) atau berfokus pada aspek teknis implementasi (Arianty, 2024; Purnomo et al., 2025), sehingga memperlakukan kepatuhan sebagai luaran yang terukur, bukan sebagai pengalaman yang dimaknai oleh wajib pajak. Secara metodologis, penggunaan pendekatan fenomenologi untuk mengungkap pemaknaan subjektif pelaku UMKM atas sistem *Coretax* masih relatif terbatas dalam literatur perpajakan Indonesia.

Berangkat dari kesenjangan tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada dua aspek. Pertama, dari sisi urgensi, penelitian ini menyoroti momen kritis transisi *Coretax* sebagai ruang empiris untuk memahami bagaimana kepatuhan dikonstruksi pada masa ketidakstabilan sistem. Kedua, dari sisi pendekatan, penelitian ini menggunakan fenomenologi untuk mengungkap konstruksi kepercayaan dan risiko sebagai pengalaman yang dihayati, sesuatu yang belum banyak dikaji dalam konteks *Coretax* di Indonesia. Konteks Kota Mataram sebagai ibu kota Provinsi NTB memberikan latar yang representatif: struktur ekonominya didominasi UMKM sektor perdagangan, jasa, dan kuliner dengan literasi digital yang relatif terbatas Badan Pusat Statistik Provinsi NTB, 2024 (Setiawan et al., 2025). Di tengah keterbatasan infrastruktur digital dan kapasitas sumber daya manusia yang belum merata, transisi ke *Coretax* menjadi pengujian nyata atas kesiapan ekosistem perpajakan lokal.

Penelitian ini bertujuan mengungkap esensi pengalaman fenomenologis pelaku UMKM di Kota Mataram dalam bertransisi ke era *Coretax*, dengan fokus pada konstruksi kepercayaan dan persepsi risiko sebagai mekanisme interpretatif yang menghubungkan pengalaman terhadap desain sistem dengan perilaku kepatuhan. Secara spesifik, penelitian ini berupaya menjawab empat pertanyaan berikut, 1) Bagaimana pelaku UMKM memaknai pengalaman penggunaan *Coretax*?, 2) Bagaimana pengalaman tersebut membentuk kepercayaan terhadap otoritas pajak? 3) Bagaimana persepsi risiko dikonstruksi dalam penggunaan *Coretax*?, dan 4) Bagaimana pelaku UMKM membangun strategi adaptif untuk mempertahankan kepatuhan pajak?

Dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut, penelitian ini diharapkan tidak hanya mengisi celah teoritis, empiris, dan metodologis yang telah diidentifikasi, tetapi juga memberikan

landasan praktis bagi perbaikan desain sistem, komunikasi otoritas pajak, dan program pendampingan UMKM pada era perpajakan digital. Kerangka berpikir penelitian disajikan secara ringkas pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Konseptual

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi paradigma interpretif dengan pendekatan kualitatif fenomenologis. Pilihan metodologi ini didasarkan pada tujuan penelitian yang berupaya mengungkap makna dan esensi pengalaman subjektif pelaku UMKM dalam menghadapi *Coretax*, bukan sekadar mengukur frekuensi atau korelasi variabel. Tradisi fenomenologi transendental (Moustakas, 1994) menjadi acuan utama dalam prosedur analisis, dengan modifikasi yang menyesuaikan konteks perpajakan digital di Indonesia. Penelitian dilaksanakan di Kota Mataram, Provinsi NTB, yang dipilih secara sengaja karena struktur ekonominya didominasi oleh UMKM sektor perdagangan, jasa, dan kuliner dengan tingkat literasi digital yang beragam, serta karena kota ini berada dalam wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Mataram yang melayani transisi *Coretax* bagi UMKM setempat. Pengumpulan data dilakukan pada paruh pertama tahun 2025, yang bertepatan dengan fase awal implementasi *Coretax*, sehingga pengalaman informan masih terekam secara segar dan kontekstual.

Sebagai instrumen utama (*human as instrument*), peneliti menempuh prosedur *bracketing* (*epoche*) secara konsisten. Secara praktik, peneliti terlebih dahulu menuliskan seluruh asumsi, prasangka, dan praduga awal tentang *Coretax* dan UMKM ke dalam jurnal reflektif sebelum memasuki lapangan, kemudian secara sadar menanggukuhkan asumsi-asumsi tersebut selama wawancara dan analisis agar fenomena dapat “berbicara sendiri” melalui narasi informan. Jurnal reflektif ditinjau ulang pada setiap tahap analisis untuk memastikan interpretasi tidak terkontaminasi oleh prasangka peneliti.

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria yang dirancang untuk menghadirkan triangulasi perspektif. Total informan berjumlah sembilan orang. Pelaku UMKM dipilih dari tiga sektor berbeda (perdagangan, kuliner, dan jasa) untuk memastikan variasi pengalaman, sementara konsultan pajak, petugas DJP, dan akademisi disertakan untuk memperkaya sudut pandang. Justifikasi atas komposisi tersebut adalah sebagai berikut: pelaku UMKM dipilih sebagai sumber pengalaman langsung sebagai pengguna sistem; konsultan pajak dipilih karena mendampingi banyak klien sehingga mampu mengidentifikasi pola lintas-kasus; petugas DJP dipilih untuk menghadirkan perspektif institusional atas dinamika transisi; dan

akademisi perpajakan dipilih untuk memberikan refleksi teoretis terhadap fenomena yang terjadi. Kriteria informan diuraikan pada Tabel 1.

Tabel 1: Karakteristik Informan

No.	Kategori Informan	Jumlah	Kriteria Spesifik
1	Pelaku UMKM	6 orang	Aktif ≥ 3 tahun, memiliki NPWP, pernah menggunakan sistem <i>e-filing/ e-Bupot/ Coretax</i> , mengalami kendala <i>Coretax</i>
2	Konsultan Pajak/ Pendamping UMKM	1 orang	Berpengalaman mendampingi UMKM dalam perpajakan digital, mengenal sistem <i>Coretax</i>
3	Petugas DJP	1 orang	Bertugas di KPP/KP2KP wilayah Mataram, menangani layanan <i>Coretax</i> UMKM
4	Akademisi/ Dosen Pajak	1 orang	Spesialisasi perpajakan, aktif meneliti digitalisasi pajak dan UMKM

Sumber: Dirancang oleh Peneliti (2026)

Kriteria “pernah mengalami kendala *Coretax*” diterapkan secara sengaja karena penelitian ini bermaksud mengeksplorasi paradoks, bukan keberhasilan implementasi sistem. Konsekuensinya, pemilihan informan demikian berpotensi menimbulkan kecenderungan negatif terhadap sistem. Hal ini secara terbuka diakui sebagai batasan desain penelitian: temuan lebih merepresentasikan pengalaman paradoks dan tantangan dibandingkan pengalaman pengguna yang sepenuhnya positif. Pengakuan ini menjadi bagian dari refleksi metodologis dan dipertimbangkan dalam menafsirkan hasil.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur (*in-depth semi-structured interview*) berdurasi 60–90 menit per sesi. Wawancara dilaksanakan di lokasi yang dipilih informan untuk meminimalkan bias konteks, direkam dengan izin, lalu ditranskripsikan secara verbatim. Panduan wawancara disusun dengan pertanyaan fenomenologis terbuka yang mendorong narasi, mencakup pengalaman pertama menggunakan *Coretax* dan reaksi awal yang dirasakan, momen spesifik ketika sistem terasa membantu atau menyulitkan, perubahan kepercayaan terhadap DJP sejak implementasi, risiko yang dirasakan dalam memenuhi kewajiban pajak, serta pengaruh pengalaman tersebut terhadap keputusan kepatuhan ke depan.

Analisis data mengikuti prosedur fenomenologi (Moustakas, 1994) yang dimodifikasi dan dilaksanakan secara manual. Pada tahap *horizontalization*, peneliti membaca transkrip berulang kali dan mengidentifikasi seluruh pernyataan signifikan yang relevan dengan pengalaman penggunaan *Coretax*, lalu memperlakukan setiap pernyataan sebagai setara tanpa hierarki awal dan menghapus pernyataan yang tumpang tindih atau repetitif. Pada tahap *textural description*, pernyataan-pernyataan tersebut dikelompokkan secara tematik untuk menggambarkan “apa” yang dialami informan, yakni isi konkret pengalaman mereka. Pada tahap *structural description*, peneliti menelaah “bagaimana” dan “mengapa” pengalaman itu terbentuk, termasuk kondisi, konteks, dan variasi yang melatarinya. Akhirnya, pada tahap *essence*, deskripsi tekstural dan struktural disintesis menjadi pernyataan *esensi* (*essence statement*) yang merepresentasikan inti pengalaman bersama para informan.

Keabsahan data dijamin melalui tiga strategi yang saling melengkapi. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari tiga kelompok informan berbeda (UMKM, konsultan/fiskus, dan akademisi) guna mengidentifikasi konvergensi dan divergensi perspektif. Member *checking* dilaksanakan dengan mengembalikan draf temuan kepada informan kunci untuk dikonfirmasi akurasinya, yang dilakukan dua kali, yaitu setelah transkrip selesai dan setelah

analisis tematik awal. Audit trail dijaga melalui dokumentasi sistematis atas seluruh keputusan metodologis, catatan lapangan (*field notes*), dan memo analitik sehingga jejak analisis dari data mentah hingga kesimpulan dapat ditelusuri kembali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian melibatkan sembilan informan yang dipilih secara *purposive*. Enam informan utama merupakan pelaku UMKM Kota Mataram dari sektor perdagangan, kuliner, dan jasa; seluruhnya telah memiliki NPWP aktif dan pernah menggunakan sistem perpajakan digital. Ketiga informan pelengkap terdiri atas satu konsultan pajak, satu petugas KP2KP Mataram, dan satu akademisi perpajakan. Profil ringkas informan disajikan pada Tabel 2, sementara uraian berikut difokuskan pada empat tema yang muncul dari analisis.

Tabel 2. Profil Informan Penelitian

Kode Informan	Jenis Informan	Bidang Usaha/ Profesi	Lama Usaha/ Pengalaman	Pengalaman Sistem Pajak Digital
UMKM-1	Pelaku UMKM	Perdagangan elektronik	5 tahun	<i>e-Filing, Coretax</i>
UMKM-2	Pelaku UMKM	Konveksi	5 tahun	<i>e-Filing, Coretax</i>
UMKM-3	Pelaku UMKM	Toko bahan bangunan	7 tahun	<i>e-Filing, e-Bupot, Coretax</i>
UMKM-4	Pelaku UMKM	Warung makan	10 tahun	<i>e-Filing, Coretax</i>
UMKM-5	Pelaku UMKM	Laundry	4 tahun	<i>e-Filing, Coretax</i>
UMKM-6	Pelaku UMKM	Jasa catering	3 tahun	<i>e-Filing, Coretax</i>
K-1	Konsultan Pajak	Pendamping UMKM	10 tahun	<i>Coretax</i> dan administrasi digital
P-1	Petugas DJP	KP2KP Mataram	7 tahun	Layanan <i>Coretax</i> UMKM
A-1	Akademisi	Dosen Perpajakan	8 tahun	Kajian perpajakan digital

Sumber: Data primer diolah (2026)

Tema 1: Disonansi Ekspektasi dan Realitas Teknis Coretax

Tema pertama menggambarkan kesenjangan antara harapan awal pelaku UMKM dan pengalaman aktual saat menggunakan sistem. Mayoritas informan semula berharap *Coretax* lebih sederhana, cepat, dan praktis dibanding mekanisme sebelumnya, tetapi dalam praktik justru mengalami kebingungan dan frustrasi.

Informan UMKM-2, “Katanya lebih mudah, satu pintu. Pas pertama kali coba, saya *stuck* di halaman *login* hampir satu jam. Sandi saya katanya salah terus, padahal saya yakin benar.”

Informan lain menggambarkan ketidaksesuaian serupa antara bayangan kemudahan dan kenyataan.

Informan UMKM-4, “Saya kira akan seperti *mobile banking*, masuk, bayar, selesai. Ternyata beda sekali. Ada istilah-istilah yang tidak saya mengerti, *fitur* yang tidak jelas fungsinya.”

Konsultan pajak mengonfirmasi bahwa pengalaman tersebut bersifat meluas, bukan kasus terisolasi.

Informan K-1, “Hampir semua *klien* UMKM saya mengalami masalah teknis di bulan-bulan pertama. Yang bisa kita lakukan hanya mendampingi satu per satu, karena *helpdesk* DJP juga kewalahan.”

Ringkasan bentuk disonansi yang muncul disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Bentuk Disonansi Ekspektasi dan Realitas *Coretax*

Ekspektasi UMKM	Realitas yang Dirasakan
Sistem lebih mudah dan cepat	Login sulit dan sering <i>error</i>
Administrasi lebih sederhana	Ada istilah dan fitur membingungkan
Proses pelaporan lebih praktis	Membutuhkan pendampingan tambahan
Sistem lebih modern dan efisien	Respon bantuan teknis lambat

Sumber: Data primer diolah (2026)

Tema 2: Krisis Kepercayaan Berlapis

Tema kedua menunjukkan bahwa kendala teknis tidak berhenti pada persoalan operasional, melainkan berkembang menjadi keraguan terhadap reliabilitas sistem sekaligus kesiapan institusi. Ketidakstabilan sistem ketika pelaporan dan validasi data menjadi pengalaman yang berulang.

Informan UMKM-1, “Kadang sudah *input data* lama sekali, *pas mau submit* malah *error sendiri*. Setelah masuk ulang, datanya hilang semua. Jadi takut salah dan capek harus ulang terus.”

Ketidakpastian teknis tersebut berkembang menjadi kecemasan terhadap potensi kesalahan administrasi dan sanksi.

Informan UMKM-5, “Yang bikin khawatir itu kalau sistem lagi gangguan tapi batas pelaporan tetap jalan. Kita jadi merasa salah terus walaupun masalahnya bukan dari kita.”

Petugas DJP mengakui adanya tantangan pada masa transisi, khususnya terkait stabilitas sistem.

Informan P-1, “Kami memahami masih ada kendala dalam proses migrasi dan penyesuaian sistem. Saat ini beberapa fitur memang masih terus disempurnakan.”

Akademisi memaknai fenomena ini sebagai indikasi melebarnya jarak psikologis antara wajib pajak dan otoritas.

Informan A-1, “Dalam konteks perpajakan digital, kepercayaan itu sangat sensitif. Ketika sistem sering *error*, wajib pajak bukan hanya meragukan teknologinya, tetapi juga mulai meragukan kapasitas institusi di balik sistem tersebut.”

Bentuk gangguan kepercayaan pada berbagai lapisan dirangkum pada Tabel 4.

Tabel 4. Bentuk Krisis Kepercayaan Berlapis

Dimensi Kepercayaan	Bentuk Gangguan
Kepercayaan pada teknologi	Sistem <i>error</i> , gagal <i>submit</i> , dan data tidak sinkron
Kepercayaan pada institusi	Respon bantuan dan pendampingan dianggap lambat

Dimensi Kepercayaan	Bentuk Gangguan
Kepercayaan pada keadilan sistem	Wajib pajak merasa menanggung dampak kesalahan sistem
Kepercayaan pada transformasi digital perpajakan	Keraguan terhadap kesiapan implementasi <i>Coretax</i>

Sumber: Data primer diolah (2026)

Tema 3: Persepsi Risiko Paradoks

Tema ketiga memperlihatkan bahwa digitalisasi yang dimaksudkan mempermudah kepatuhan justru dipersepsikan melahirkan risiko administratif dan ketidakpastian baru.

Informan UMKM-3, “Dulu kalau ada masalah bisa datang langsung ke kantor pajak. Sekarang semua *online*, kalau *error* saya tidak tahu harus mulai dari mana.”

Kekhawatiran lain berkaitan dengan kesalahan *input* yang tidak disadari namun berpotensi menimbulkan sanksi.

Informan UMKM-6, “Saya takut salah *input* tapi tidak sadar, terus kena sanksi.”

Konsultan pajak menyoroti sisi paradoks dari dokumentasi digital yang permanen.

Informan K-1, “Sistem digital membuat segalanya permanen dan terdokumentasi yang seharusnya menguntungkan wajib pajak. Tapi selama sistemnya masih sering *error* dan UMKM belum siap secara digital, dokumentasi ini menjadi *bumerang*.”

Jenis dan bentuk risiko yang dirasakan informan dirangkum pada Tabel 5.

Tabel 5. Persepsi Risiko dalam Penggunaan *Coretax*

Jenis Risiko	Bentuk Risiko yang Dirasakan
Risiko teknis	<i>Error</i> sistem dan kehilangan data
Risiko administratif	Potensi sanksi akibat kesalahan input
Risiko informasi	Ketidakmampuan memverifikasi data
Risiko psikologis	Kecemasan dan ketakutan saat pelaporan

Sumber: Data primer diolah (2026)

Tema 4: Strategi Adaptif Informal

Tema keempat menunjukkan bahwa di tengah ketidakpastian sistem, pelaku UMKM mengembangkan strategi adaptif informal untuk mempertahankan kepatuhan. Sebagian memilih mengalihkan tugas teknis kepada pihak yang lebih kompeten.

Informan UMKM-2, “Sekarang saya minta bantuan konsultan untuk *input Coretax*.”

Sebagian lain membangun jaringan informal antarpelaku usaha sebagai sumber dukungan.

Informan UMKM-4, “Kami punya grup *WhatsApp* sesama pelaku usaha untuk berbagi informasi kalau ada masalah *Coretax*.”

Secara keseluruhan, teridentifikasi empat bentuk strategi adaptif, yaitu mengalihkan pekerjaan kepatuhan kepada konsultan, membentuk jaringan informal sesama UMKM, berperilaku ekstra hati-hati dengan menunda pengiriman laporan sampai yakin tidak ada *error*, dan melakukan pencatatan manual paralel sebagai cadangan data digital. Ringkasan strategi disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Strategi Adaptif Pelaku UMKM

Strategi Adaptif	Tujuan
Menggunakan konsultan pajak	Mengurangi risiko kesalahan
Membentuk grup informal UMKM	Berbagi informasi dan solusi
Menunda <i>submit</i> laporan	Menghindari kesalahan sistem
Pencatatan manual paralel	<i>Backup</i> (mencadangkan) data digital

Sumber: Data primer diolah (2026)

Pembahasan

Pembahasan berikut menafsirkan keempat tema dengan mengaitkannya pada kerangka hubungan antara kepercayaan dan otoritas pajak (*slippery slope framework*), teori kepercayaan, konsep kepercayaan terhadap teknologi (*technology trust*), dan literatur kepatuhan pajak digital. Tema pertama menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja (*expectation-performance gap*), yaitu perbedaan antara ekspektasi kemudahan yang dijanjikan digitalisasi dan pengalaman nyata pengguna saat menggunakan sistem. Kesenjangan ini berpotensi menurunkan kepercayaan yang dibangun atas persepsi kompetensi dan keandalan institusi (*cognitive trust*). Ketika sistem belum stabil, masalah teknis tidak lagi dipandang sekadar gangguan operasional, tetapi juga dapat mengurangi kepercayaan terhadap institusi yang mengelolanya. Pada akhirnya, kepercayaan terhadap digitalisasi perpajakan pun ikut melemah.

Tema kedua memperluas kerangka hubungan antara kepercayaan dan kekuasaan otoritas pajak (*slippery slope framework*) yang selama ini menempatkan kepercayaan (*trust*) dan kekuasaan (*power*) sebagai dua unsur utama kepatuhan pajak. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pada masa transisi digital, kepercayaan tidak dapat dipahami sebagai satu konsep tunggal terhadap otoritas pajak. Sebaliknya, kepercayaan terdiri atas beberapa lapisan yang saling berkaitan, yaitu kepercayaan terhadap teknologi, kepercayaan terhadap kompetensi institusi, dan kepercayaan terhadap keadilan sistem. Ketika wajib pajak tetap menanggung konsekuensi dari kegagalan sistem, muncul persepsi ketidakadilan struktural (*structural injustice*), yaitu kondisi ketika beban kesalahan sistem lebih banyak ditanggung oleh pengguna. Temuan ini sejalan dengan (Arianty, 2024; Zebua & Putra, 2025) yang menekankan pentingnya keadilan sistem dalam membentuk kepatuhan pajak. Implikasinya, perbaikan teknis saja belum tentu mampu memulihkan kepercayaan apabila wajib pajak masih merasakan ketidakadilan administratif. Sebaliknya, komunikasi yang persuasif juga tidak akan efektif apabila gangguan sistem terus terjadi. Selain itu, pergeseran interaksi dari petugas manusia ke sistem digital menimbulkan pentingnya kepercayaan terhadap teknologi (*technology trust*), karena kepercayaan kini tidak hanya ditujukan kepada institusi, tetapi juga kepada teknologi yang menjadi representasi atau wajah baru institusi tersebut. Namun demikian, perlu dicatat bahwa kuatnya krisis kepercayaan yang ditemukan dalam penelitian ini juga dipengaruhi oleh pemilihan informan yang memiliki pengalaman kendala dalam penggunaan sistem. Oleh karena itu, temuan ini lebih ditujukan untuk memahami makna dan pengalaman informan, bukan untuk menggeneralisasi tingkat kepercayaan seluruh UMKM.

Tema ketiga berkaitan erat dengan literatur kepatuhan pajak digital. Persepsi risiko yang dirasakan informan memiliki dua komponen yang saling memperkuat, yaitu risiko teknis (*technical risk*) berupa kemungkinan *error* sistem yang menghasilkan data tidak akurat sebagai dasar kewajiban atau sanksi, dan risiko informasi asimetris (*information asymmetry risk*) berupa keterbatasan akses UMKM untuk memverifikasi kebenaran data yang tersimpan dalam sistem DJP. Fransiska et al. (2024) menemukan bahwa sikap positif terhadap sistem e-pajak secara signifikan memengaruhi adopsi dan kepatuhan; namun temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa sikap

positif awal dapat dengan cepat berbalik menjadi persepsi risiko negatif ketika pengalaman penggunaan tidak memuaskan. Aspek paradoksal inilah yang sulit ditangkap oleh model kuantitatif linear dan menjadi nilai tambah pendekatan fenomenologis.

Tema keempat menempatkan strategi adaptif informal sebagai respons yang rasional terhadap ketidakpastian. Strategi ini bersifat memiliki dua sisi (*ambivalen*). Di satu sisi, strategi tersebut menunjukkan resiliensi dan itikad baik UMKM untuk tetap memenuhi kewajiban perpajakan meskipun menghadapi berbagai kendala (patuh). Di sisi lain, strategi ini juga mencerminkan belum optimalnya sistem dalam menyediakan lingkungan kepatuhan yang mampu menopang kepatuhan secara mandiri dan berkelanjutan (*self-sustaining*), sehingga UMKM terpaksa membangun mekanisme dukungan eksternal yang seharusnya telah disediakan oleh sistem itu sendiri. Temuan ini selaras dan sekaligus memperluas (Hien et al., 2025; Khairunnisa et al., 2025) yang menegaskan pentingnya dukungan multipihak dalam meningkatkan kompetensi dan kepatuhan perpajakan UMKM.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan pajak UMKM tidak semata-mata ditentukan oleh pengetahuan perpajakan atau kemauan wajib pajak untuk patuh, tetapi juga oleh keberadaan ekosistem pendukung yang melibatkan pemerintah, petugas pajak, konsultan, komunitas usaha, dan jaringan sosial di sekitarnya. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak cukup bergantung pada kecanggihan teknologi, melainkan juga pada kemampuan sistem menyediakan dukungan yang mudah diakses, responsif, dan berkelanjutan bagi pengguna. Secara keseluruhan, kepercayaan yang bersifat multidimensional dan persepsi risiko yang paradoksal menjadi mekanisme penting yang menghubungkan pengalaman pengguna terhadap desain sistem dengan perilaku kepatuhan mereka. Ketika pengalaman negatif meningkatkan persepsi risiko, kepatuhan yang semula bersifat sukarela cenderung bergeser menjadi kepatuhan adaptif yang didorong oleh kehati-hatian terhadap sanksi dan ketidakpastian sistem. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis melalui pengembangan konsep kepercayaan yang berlapis serta integrasi dimensi risiko ke dalam kerangka kepatuhan pajak digital. Secara empiris, penelitian ini juga menghadirkan bukti kualitatif mengenai bagaimana pelaku UMKM memaknai, menegosiasikan, dan menyesuaikan perilaku kepatuhan mereka dalam praktik sehari-hari selama masa transisi implementasi *Coretax* di Kota Mataram.

SIMPULAN

Penelitian ini mengungkap pengalaman pelaku UMKM di Kota Mataram dalam menghadapi sistem *Coretax* melalui empat tema utama, yaitu disonansi ekspektasi dan realitas teknis, krisis kepercayaan berlapis, persepsi risiko paradoksal, dan strategi adaptif informal. Secara kolektif, temuan ini menegaskan paradoks kepatuhan: sistem yang dirancang untuk meningkatkan kepatuhan justru berpotensi melemahkan kepatuhan sukarela dalam jangka menengah ketika kepercayaan terhadap sistem menurun dan persepsi risiko meningkat. Dalam situasi tersebut, kepatuhan tidak lagi sepenuhnya berbasis kepercayaan, tetapi bergeser menjadi kepatuhan adaptif sebagai respons terhadap ketidakpastian sistem.

Kontribusi teoritis penelitian ini dirumuskan secara proporsional, yaitu memperkaya, bukan menggantikan, kerangka hubungan antara kepercayaan dan kekuasaan otoritas pajak (*slippery slope framework*), dengan menunjukkan bahwa dalam transisi perpajakan digital, kepercayaan tidak bersifat tunggal, tetapi berlapis dan dapat menurun secara bersamaan pada berbagai aspek, mulai dari kepercayaan terhadap teknologi, institusi, hingga keadilan sistem. Selain itu, dimensi risiko juga perlu dipertimbangkan sebagai faktor penting yang berjalan berdampingan dengan kepercayaan dan kekuasaan dalam membentuk kepatuhan. Secara praktis, penelitian ini mengusulkan tiga rekomendasi kebijakan. Pertama, pengembangan *Coretax* yang lebih ramah UMKM melalui tampilan yang lebih sederhana, panduan penggunaan yang jelas, validasi data secara langsung, dan notifikasi otomatis terkait status pelaporan. Kedua, penyusunan protokol

komunikasi yang transparan ketika terjadi gangguan sistem, termasuk informasi berkala mengenai status sistem dan kebijakan relaksasi tenggat waktu apabila gangguan berasal dari sistem. Ketiga, penyediaan program pendampingan yang terstruktur dan berkelanjutan, seperti klinik *Coretax* di KP2KP dan layanan pendamping UMKM yang mudah diakses serta terjangkau. Dengan langkah-langkah tersebut, transformasi digital perpajakan diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak UMKM.

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu ditegaskan agar temuan ditafsirkan secara kontekstual. Cakupan geografis terbatas pada Kota Mataram dan jumlah informan relatif kecil, meski sesuai standar penelitian fenomenologis. Pemilihan informan berbasis pengalaman kendala turut memunculkan kecenderungan negatif terhadap sistem, sehingga temuan lebih merepresentasikan pengalaman paradoks dibandingkan keseluruhan spektrum pengguna. Selain itu, data bersifat lintas-bagian (*cross-sectional*) pada fase awal implementasi, sehingga belum menangkap evolusi pengalaman seiring penyempurnaan sistem. Oleh karena itu, temuan penelitian ini tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi pada seluruh UMKM, melainkan menggambarkan pengalaman spesifik pelaku UMKM Kota Mataram pada konteks waktu tertentu.

Penelitian lanjutan disarankan untuk melakukan studi komparatif antarkota, mengeksplorasi perbedaan pengalaman berdasarkan sektor usaha dan skala UMKM, serta mengkaji evolusi kepercayaan secara longitudinal seiring penyempurnaan *Coretax*. Pengembangan dan pengujian instrumen yang mengukur kepercayaan multidimensional dan persepsi risiko dalam konteks perpajakan digital juga dapat menjadi agenda yang menjembatani temuan kualitatif ini dengan verifikasi pada skala yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianty, F. (2024). Implementation Challenges and Opportunities Coretax Administration System on the Efficiency of Tax Administration. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 12(2), 98. <https://doi.org/10.7454/jvi.v12i2.1227>
- Bisri, C., Bahtiar, & Yusuf. (2026). The Effect of Coretax Knowledge on The Compliance of Sharia MSME Taxpayers in Cirebon City. *Jurnal Fokus Manajemen*, 6(1), 181–188.
- Fransiska, A., Alexandra, S. M., & Prabowo, I. C. (2024). E-Tax Systems and Tax Knowledge Impact on Small, and Medium Enterprises Taxpayer Compliance in Indonesia. *2024 6th International Conference on Cybernetics and Intelligent System, ICORIS 2024*. <https://doi.org/10.1109/ICORIS63540.2024.10903872>
- Kadir, K. T. N., Rerung, S., Rahmawati, R., & Mediaty, M. (2026). Digitalisasi Prosedur Pajak Melalui Coretax: Studi Kualitatif Tentang Tantangan dan Peluang Bagi Pengguna di Sektor UMKM. *Atestasi : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 9(1), 89–102. <https://doi.org/10.57178/atestasi.v9i1.2045>
- Khairunnisa, H., Musyaffi, A. M., Sudiati, R., Suyono, W. P., & Anugrah, S. (2025). Examining Strategies and Technological Aspects of Taxation Among Micro, Small, and Medium Enterprises in Indonesia. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 431, 203 – 212. https://doi.org/10.1007/978-981-96-1210-9_18
- Khan, M. A., & Tjaraka, H. (2024). Tax justice and understanding: MSME compliance with Tax Regulation No. 55/2022 in Surabaya, Indonesia. *Cogent Business and Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2396042>
- Khotmi, H., Suparlan, & Elvina Setiawati. (2025). Optimalisasi Kepatuhan Pelaporan PPN Melalui Coretax dan Efisiensi Pajak. *Jurnal Aplikasi Perpajakan (JAP)*, 6(1).
- 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>

- Korniawati, L., & Nurcahyono. (2024). The Effect of Conservatism Accounting and Tax Risk on Firm Value: Agency Costs as a Moderating Factor. *Economics and Business International Conference Proceeding*, 1(2), 286–298.
- Kristiana, R. D., Puspita Kristianti, I., & Rosita Arini Setyaningsih, P. (2025). The Role of Digital Transactions, Tax Policy, and Ctas in Shaping Taxpayer Compliance: A case study of indonesian SMEs. *International Journal of Business and Society*, 26(3), 825–841. <https://doi.org/10.33736/ijbs.7925.2025>
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological research methods*. SAGE Publications.
- Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). Analisis Implementasi Aplikasi Pajak CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan dan Efisiensi Pelaporan Pajak di Indonesia. *Business, Management, Accounting and Social Sciences (JEBMASS)*, 3(2). <http://putrajawa.co.id/ojs/index.php/jebmass>
- Rachmat, R. A. H., Ramdhany, M. A., Hendayana, Y., & Novatiani, A. (2025). Religiosity, ethical behavior, and tax evasion attitude; A confirmatory study of small-medium enterprises in Indonesia. *Contaduria y Administracion*, 70(4), 168–186. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2025.5476>
- Rahayu, D. P., Larasati, M., Wibowo, B. P., & Saad, J. (2025). Understanding tax compliance in Indonesian SMES: a structural equation modeling approach to tax literacy, knowledge, fairness, power, and trust. *Salud, Ciencia y Tecnologia-Serie de Conferencias*, 4. <https://doi.org/10.56294/sctconf20251364>
- Setiawan, R. Y., Adila Durrotul Ghina, Dzahin Syauqi Muhammad, Theresia Mentari, & Lola Cahyani. (2025). Edukasi dan Pendampingan Penggunaan CoreTax: Menuju Kepatuhan Pajak yang Berkelanjutan. *Madaniya*, 6(4). <https://madaniya.biz.id/journals/contents/article/view/1450>
- Susyanti, J., & Sunardi. (2023). Investigations of Readiness Tax Compliance dynamics: studies on MSME of creative economics actors in Indonesia. *Quality - Access to Success*, 24(194), 151–158. <https://doi.org/10.47750/QAS/24.194.18>
- Tohari, A., Ramadhani, R. A., Muslih, B., & Kurniawan, A. (2024). Structural Equation Modeling: Taxpayer Compliance of MSMES in Kediri city. *Revista de Gestao Social e Ambiental*, 18(7). <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n7-078>
- Zebua, T. P. S., & Putra, R. J. (2025). Pengaruh Literasi Pajak, Pemanfaatan Teknologi, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM dengan Coretax Sebagai Variabel Moderasi. *Economics and Digital Business Review*, 6(2).