

Efektivitas CTAS dalam Menjembatani Digitalisasi dan Kebijakan untuk Meningkatkan Kepatuhan Pajak

Ika Puspita Kristianti^{1*}, Prima Rosita Arini Setyaningsih², Deranika Ratna Kristiana³

^{1,2} Program Studi Bisnis Digital, STIE YKPN Yogyakarta, Indonesia

³ Program Studi Akuntansi, STIE YKPN Yogyakarta, Indonesia

*ikapuspita@stieykpn.ac.id

ABSTRACT

The expansion of digital financial systems has transformed tax administration, yet tax compliance in digital economies remains inconsistent. Gaps in infrastructure, taxpayer trust, and digital literacy complicate efforts to enhance compliance, particularly among SMEs. This study examines the impact of digital transactions, tax policy, and individual financial values (Love of Money) on tax compliance behavior, with the Core Tax Administration System (CTAS) serving as a mediating factor. A quantitative survey was conducted among 248 SME owners in the tourism sector across the Special Region of Yogyakarta and Bali. Data were analyzed using Structural Equation Modelling (SEM) with SmartPLS 4, supported by in-depth interviews and pre-validated instruments. Findings indicate that digital transactions do not directly lead to increased tax compliance due to systemic and behavioral constraints. Conversely, well-designed tax policies significantly improve compliance. By enhancing transparency and automation, CTAS effectively mediates the relationship between digital transactions, tax policy, and tax compliance. Improving digital tax compliance requires integrated systems, clear policy incentives, and reduced procedural burdens. The study informs tax authorities and policymakers on the importance of reinforcing system infrastructure and policy fairness to support taxpayer engagement in the digital economy.

ABSTRAK

Kata Kunci:

Digital Transactions;
Tax Policy; Tax Compliance;
CTAS; Core Tax Administration System

Perkembangan sistem keuangan digital telah mengubah administrasi perpajakan, namun kepatuhan pajak di era digital masih menunjukkan ketidakkonsistenan. Keterbatasan infrastruktur, rendahnya kepercayaan wajib pajak, dan literasi digital yang minim menjadi tantangan utama, terutama bagi pelaku UMKM. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh transaksi digital, kebijakan pajak, dan orientasi nilai individu terhadap uang (*Love of Money*) terhadap perilaku kepatuhan pajak, dengan Sistem Administrasi Perpajakan Inti (CTAS) sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 248 pemilik UMKM sektor pariwisata di Provinsi DIY dan Bali. Analisis data dilakukan dengan *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan SmartPLS 4, disertai wawancara mendalam dan uji validasi instrumen melalui FGD dan uji coba terbatas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transaksi digital tidak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan pajak karena adanya hambatan sistemik dan perilaku.

Sebaliknya, kebijakan pajak yang dirancang dengan baik terbukti meningkatkan kepatuhan. CTAS berperan sebagai mediator efektif antara transaksi digital dan kebijakan pajak dengan kepatuhan pajak, melalui peningkatan transparansi dan otomatisasi pelaporan. Peningkatan kepatuhan pajak digital memerlukan sistem yang terintegrasi, kebijakan yang adil dan insentif yang tepat. Penelitian ini memberikan masukan bagi otoritas pajak dan pembuat kebijakan untuk memperkuat infrastruktur sistem dan keadilan kebijakan guna meningkatkan keterlibatan wajib pajak di era digital.

PENDAHULUAN

Transformasi digital di sektor keuangan telah membawa dampak signifikan terhadap sistem administrasi perpajakan di banyak negara, termasuk Indonesia. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk mengintegrasikan sistem perpajakan dengan platform digital guna meningkatkan transparansi, efisiensi, dan pengawasan. Namun demikian, kenyataannya menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi tidak selalu berbanding lurus dengan peningkatan kepatuhan pajak, terutama di kalangan pelaku usaha kecil dan menengah (UMKM) yang menghadapi keterbatasan dalam adopsi teknologi dan pemahaman digital (Kristiana & Kristianti, 2023). Sejumlah studi mencatat bahwa keberhasilan sistem digital dalam meningkatkan kepatuhan sangat bergantung pada faktor kepercayaan, kesiapan infrastruktur, dan persepsi atas keadilan kebijakan fiskal (Nose & Mengistu, 2023; Aulia, 2023). Ketimpangan digital, rendahnya literasi pajak, serta hambatan struktural masih menjadi tantangan yang nyata di negara berkembang. Oleh karena itu, kajian terhadap mekanisme perilaku wajib pajak dalam ekosistem digital menjadi semakin relevan dan mendesak untuk dilakukan.

Salah satu indikator penting dari adopsi ekonomi digital adalah meningkatnya penggunaan transaksi digital, baik melalui dompet elektronik, sistem pembayaran online, maupun integrasi platform penjualan digital. Transaksi digital diyakini dapat meningkatkan akuntabilitas karena meninggalkan jejak data yang mudah dilacak oleh otoritas perpajakan. Namun, meskipun secara teoritis berpotensi mempersempit ruang penghindaran pajak, kenyataannya menunjukkan bahwa digitalisasi tidak serta merta menjamin peningkatan kepatuhan pajak (Wulandari & Dasman, 2023). Banyak pelaku UMKM yang belum memahami bagaimana transaksi digital berdampak pada kewajiban pelaporan pajak mereka, sementara sebagian lain menghindari pelaporan karena kekhawatiran atas keamanan data atau kurangnya insentif yang jelas (Paoki et al., 2021). Hal ini memperlihatkan bahwa pergeseran sistem pembayaran ke arah digital harus diimbangi dengan sistem pengawasan dan layanan perpajakan yang adaptif dan terpercaya. Dengan kata lain, keberadaan transaksi digital hanya akan berdampak positif bila didukung oleh sistem administrasi yang kuat dan responsif.

Core Tax Administration System (CTAS) hadir sebagai inisiatif strategis pemerintah Indonesia untuk mendigitalisasi proses administrasi perpajakan secara menyeluruh. Sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai alat pelaporan dan monitoring, tetapi juga sebagai instrumen untuk membangun transparansi, menyederhanakan prosedur, dan memperkuat kepercayaan wajib pajak terhadap layanan fiskal negara

(Dimetheo et al., 2023). CTAS memungkinkan integrasi data transaksi secara *real-time*, memberikan notifikasi otomatis, serta menyediakan fitur pelayanan digital yang ramah pengguna. Keberadaan sistem ini juga menciptakan peluang untuk mengurangi ketimpangan informasi antara wajib pajak dan otoritas pajak melalui transparansi data yang lebih tinggi. Namun, efektivitas CTAS sangat bergantung pada seberapa baik sistem ini diadopsi oleh pelaku usaha dan bagaimana pengalaman penggunaannya mendorong perubahan perilaku kepatuhan. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi CTAS bukan hanya dari sisi teknis, tetapi juga dari sudut pandang perilaku pengguna, khususnya UMKM di sektor-sektor strategis.

Selain dukungan teknologi, desain kebijakan perpajakan yang baik juga memegang peranan penting dalam mendorong kepatuhan pajak. Kebijakan yang sederhana, adil, dan dapat dipahami oleh pelaku usaha akan meningkatkan persepsi legitimasi dan mendorong keterlibatan sukarela dalam pelaporan pajak (Razen et al., 2020). Di sisi lain, kebijakan yang rumit, tidak konsisten, atau kurang disosialisasikan justru akan menimbulkan resistensi, terutama di kalangan pelaku usaha yang memiliki keterbatasan sumber daya. Dalam praktiknya, efektivitas kebijakan sangat ditentukan oleh implementasi di lapangan serta sejauh mana kebijakan tersebut didukung oleh sistem administratif seperti CTAS yang mampu menyampaikan aturan secara tepat dan transparan. Ketika kebijakan dan sistem saling menguatkan, maka tercipta kondisi yang kondusif bagi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Namun apabila terjadi disintegrasi antara kebijakan dan teknologi, maka potensi kebijakan tidak akan terimplementasi secara optimal.

Dalam dinamika perpajakan digital, kepatuhan pajak tidak hanya ditentukan oleh aspek normatif atau ketentuan perundang-undangan, tetapi juga oleh pengalaman wajib pajak dalam berinteraksi dengan sistem dan kebijakan yang berlaku. Kepatuhan yang bersifat sukarela umumnya lahir dari pemahaman, kemudahan akses informasi, dan keyakinan bahwa sistem tersebut mampu memberikan manfaat serta perlindungan yang adil (Miswanto et al., 2024). Oleh karena itu, pendekatan perilaku yang mempertimbangkan persepsi, pengalaman, dan respons wajib pajak terhadap sistem dan kebijakan menjadi penting untuk dianalisis. Studi terbaru menyebutkan bahwa dalam konteks UMKM, kepatuhan lebih banyak dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem dan rasa kepercayaan terhadap penyelenggara pajak, daripada sekadar ancaman sanksi (Appiah et al., 2024; Kristiana & Kristianti, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan perpajakan digital harus dirancang secara inklusif dan berorientasi pada pengalaman pengguna. Keberhasilan reformasi perpajakan digital di Indonesia sangat bergantung pada bagaimana teknologi, regulasi, dan perilaku wajib pajak dapat terintegrasi dalam satu ekosistem yang saling mendukung.

Bagi para pembuat kebijakan dan otoritas perpajakan untuk memahami dinamika hubungan antara transaksi digital, kebijakan fiskal, sistem administrasi inti (CTAS), dan perilaku kepatuhan pajak secara holistik merupakan hal yang sangat penting. Studi-studi sebelumnya masih menunjukkan hasil yang bervariasi dan belum sepenuhnya mengungkap peran mediasi atau interaksi antar variabel dalam konteks

digitalisasi perpajakan di Indonesia. [Setyawan & Purwantini \(2021\)](#) menyatakan bahwa pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, riset yang berfokus pada pengalaman UMKM sebagai kelompok strategis perlu diperkuat untuk memberikan rekomendasi berbasis bukti. Penelitian yang mengkaji secara simultan pengaruh transaksi digital dan kebijakan pajak, serta peran struktural CTAS sebagai penghubung, akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dalam merancang strategi peningkatan kepatuhan pajak. Dalam konteks ini, pendekatan perilaku perpajakan berbasis teknologi dan kebijakan menjadi relevan untuk menghadapi tantangan era digital sekaligus memperkuat keadilan dan efektivitas sistem perpajakan nasional.

Teori awal yang mendasari penelitian ini adalah *Economic Theory of Tax Compliance* yang dikemukakan oleh [Allingham & Sandmo \(1972\)](#), yang menyatakan bahwa setiap individu membuat keputusan tentang kepatuhan pajak berdasarkan pertimbangan rasional antara manfaat yang diperoleh dari ketidakpatuhan dengan risiko sanksi dan peluang untuk terdeteksi, sehingga kepatuhan pajak dipandang sebagai hasil dari perhitungan biaya dan manfaat. Dalam konteks perpajakan modern, teori ini masih relevan karena meskipun sistem pembayaran telah bertransformasi menjadi digital, prinsip dasar bahwa wajib pajak akan patuh jika risiko terdeteksi dan biaya pelanggaran lebih besar daripada keuntungan yang diperoleh tetap berlaku secara luas. Dengan semakin berkembangnya infrastruktur digital, kemampuan otoritas pajak untuk melacak transaksi secara lebih rinci dan cepat meningkatkan persepsi risiko deteksi yang dialami wajib pajak, sehingga secara logis hal ini akan mendorong mereka untuk lebih patuh. Banyak penelitian terkini juga menunjukkan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam transaksi keuangan, sehingga menekan peluang untuk melakukan manipulasi laporan pajak dan mengurangi angka penghindaran pajak ([Trisanti, 2021](#)). Oleh karena itu, teori ini menjadi dasar untuk memahami hubungan antara digitalisasi transaksi dan kebijakan perpajakan dengan perilaku kepatuhan yang diharapkan lebih baik. Dalam konteks penelitian ini, hipotesis pertama dan kedua yaitu pengaruh transaksi digital dan kebijakan pajak terhadap kepatuhan pajak dibangun atas dasar logika yang ditawarkan oleh teori ini.

Teori ini menjelaskan bahwa jika transaksi dilakukan secara digital, maka seluruh catatan transaksi akan meninggalkan jejak digital yang lebih mudah dianalisis dan diverifikasi oleh otoritas pajak, sehingga peluang untuk melakukan penghindaran pajak menjadi lebih kecil. Hal ini sejalan dengan konsep bahwa semakin tinggi risiko deteksi yang dirasakan, maka semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk berperilaku patuh dan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar dan tepat waktu. Pada saat yang sama, teori ini juga menegaskan pentingnya desain kebijakan pajak yang jelas, transparan, dan adil, karena ketidakjelasan aturan justru membuka peluang interpretasi yang dapat dimanfaatkan untuk penghindaran. Kebijakan pajak yang dirancang dengan tepat dapat meningkatkan manfaat relatif dari kepatuhan, misalnya melalui insentif atau pengurangan beban administrasi yang dirasakan oleh wajib pajak. Dengan adanya sinergi antara digitalisasi transaksi dan perumusan

kebijakan yang baik, maka kedua faktor tersebut secara bersama-sama menciptakan ekosistem kepatuhan pajak yang lebih sehat dan berkelanjutan. Oleh karena itu, hubungan logis ini memperkuat argumentasi bahwa hipotesis pertama dan kedua memiliki dasar teoritis yang kuat dalam *Economic Theory of Tax Compliance*.

Keterkaitan teori ini dengan hipotesis yang dirumuskan dapat dilihat pada H1 yang menyatakan bahwa transaksi digital berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, di mana teori menjelaskan bahwa jejak digital meningkatkan pengawasan dan menurunkan insentif untuk menghindar. Demikian juga pada H2, teori ini mendukung bahwa kebijakan pajak yang baik akan meningkatkan biaya atau risiko ketidakpatuhan sehingga kepatuhan meningkat secara signifikan. Meskipun demikian, literatur juga menunjukkan bahwa tanpa dukungan sistem administrasi yang memadai, efek digitalisasi dan kebijakan pajak tidak selalu mencapai hasil optimal, sehingga masih terdapat variabel lain yang memediasi hubungan tersebut. Fakta bahwa CTAS mampu meningkatkan keakuratan data dan mengintegrasikan berbagai sumber informasi pajak membuat teori ini juga relevan untuk menjelaskan hubungan yang lebih kompleks. Dengan demikian, *Economic Theory of Tax Compliance* menjadi landasan awal untuk memahami hubungan langsung antara variabel-variabel penelitian ini. Penelitian ini kemudian melengkapinya dengan pendekatan perilaku dan kepercayaan untuk menjelaskan hubungan tidak langsung melalui CTAS.

Selain pendekatan ekonomi murni, penelitian ini juga menggunakan kerangka Behavioral Economics yang menekankan bahwa keputusan wajib pajak tidak hanya didorong oleh kalkulasi rasional, tetapi juga dipengaruhi oleh psikologi, persepsi, dan tingkat kepercayaan terhadap sistem perpajakan itu sendiri. Teori ini menjelaskan bahwa meskipun aturan sudah dirancang sebaik mungkin, apabila wajib pajak tidak percaya pada sistem, maka kepatuhan tidak akan tercapai secara optimal karena terdapat hambatan psikologis. Dalam konteks digital, kepercayaan terhadap platform pembayaran dan sistem administrasi seperti CTAS menjadi sangat penting karena menyangkut keyakinan bahwa data akan aman, tidak disalahgunakan, dan proses pelaporan berjalan transparan. Banyak penelitian terbaru yang ditulis oleh Appiah et al. (2024) dan Aulia (2023), yang menekankan bahwa kepercayaan yang tinggi terhadap institusi akan meningkatkan kepatuhan sukarela, sedangkan ketidakpercayaan justru menimbulkan keengganan. Dengan demikian, faktor perilaku dan kepercayaan memberikan dimensi tambahan yang memperkuat atau memperlemah efek kebijakan dan teknologi. Dalam penelitian ini, aspek kepercayaan menjadi penting untuk memahami peran mediasi CTAS dalam hubungan antara transaksi digital dan kebijakan pajak dengan kepatuhan pajak.

Logika teori ini menyatakan bahwa ketika wajib pajak melihat bahwa sistem CTAS mampu memberikan layanan yang responsif, akurat, dan terintegrasi, maka kepercayaan terhadap sistem akan meningkat, sehingga meningkatkan motivasi untuk patuh. CTAS yang dirancang dengan baik tidak hanya menjadi alat pengawasan, tetapi juga simbol kredibilitas otoritas pajak yang dapat meningkatkan rasa aman bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Dalam konteks transaksi digital, banyak

wajib pajak yang masih ragu karena khawatir akan keamanan data, sehingga keberadaan CTAS yang terstruktur memberikan jaminan tambahan. Begitu pula dalam kebijakan pajak, meskipun aturan sudah jelas, tanpa adanya sistem yang dapat memastikan penerapan yang konsisten, wajib pajak bisa saja meragukan efektivitasnya. Dengan adanya CTAS, kebijakan yang sudah baik dapat diterjemahkan ke dalam prosedur yang mudah dipahami dan diterapkan secara seragam. Oleh karena itu, logika ini mendukung hipotesis ketiga dan keempat yang menempatkan CTAS sebagai mediator yang memperkuat pengaruh dua variabel independen terhadap kepatuhan.

Keterkaitan teori ini dengan hipotesis sangat jelas terlihat dalam H3 yang menyatakan bahwa CTAS mampu memediasi hubungan transaksi digital dengan kepatuhan pajak, karena CTAS meningkatkan transparansi dan kepercayaan sehingga transaksi digital lebih efektif dalam mendorong kepatuhan. Demikian juga dengan H4, CTAS memediasi hubungan antara kebijakan pajak dan kepatuhan pajak, karena melalui sistem yang terintegrasi kebijakan tersebut diterapkan dengan lebih konsisten dan adil. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tanpa sistem yang baik, kebijakan pajak yang baik pun dapat mengalami hambatan implementasi, sehingga efeknya tidak terasa maksimal di tingkat wajib pajak. Dalam konteks ini, kepercayaan yang dibangun melalui CTAS menjadi faktor penentu yang mempengaruhi efektivitas kebijakan dan digitalisasi. Dengan demikian, pendekatan behavioral economics dan konsep trust memberikan dimensi tambahan yang menjelaskan bagaimana dan mengapa mediasi CTAS dapat terjadi. Teori ini melengkapi penjelasan dari teori ekonomi klasik yang hanya fokus pada aspek rasional, dengan memasukkan unsur psikologis yang lebih realistik.

CTAS mengubah potensi manfaat digitalisasi dan kebijakan pajak menjadi hasil nyata berupa peningkatan kepatuhan pajak, karena sistem ini bertindak sebagai penghubung antara input (transaksi dan kebijakan) dengan output (kepatuhan). Transaksi digital hanya menjadi data mentah apabila tidak diolah dan diawasi secara sistematis, sedangkan CTAS menyediakan platform yang memungkinkan data tersebut diintegrasikan, dianalisis, dan digunakan untuk tindakan pengawasan. Demikian juga kebijakan pajak, sebaik apa pun aturan yang ditetapkan, membutuhkan sarana implementasi yang efektif agar dapat dijalankan secara konsisten oleh seluruh wajib pajak. CTAS menyediakan fitur-fitur yang memudahkan pelaporan, mempercepat proses validasi, dan memastikan bahwa setiap kebijakan diterapkan secara seragam tanpa diskriminasi. Dengan kemampuan real time dan integrasi data, CTAS memperkecil ruang abu-abu yang sering dimanfaatkan untuk penghindaran pajak. Logika ini mendukung penempatan CTAS sebagai mediator dalam hipotesis H3 dan H4.

Hubungan teori CTAS sebagai mediator dengan hipotesis sangatlah erat, karena H3 menyatakan bahwa CTAS memediasi hubungan transaksi digital terhadap kepatuhan pajak, sedangkan H4 menyatakan bahwa CTAS memediasi hubungan kebijakan pajak terhadap kepatuhan pajak, dan keduanya didukung oleh bukti empiris yang disajikan dalam literatur. Studi-studi terkini membuktikan bahwa negara-negara yang telah

menerapkan sistem administrasi pajak terpusat mengalami peningkatan signifikan dalam tingkat kepatuhan, karena data lebih terkontrol dan proses lebih transparan (Fjord & Schmidt, 2023). Dalam konteks Indonesia, implementasi CTAS menjadi langkah strategis untuk menutup celah administrasi dan meningkatkan integrasi data dari berbagai sumber. Dengan dukungan teknologi informasi yang terus berkembang, CTAS juga memungkinkan adanya interaksi yang lebih mudah antara wajib pajak dengan otoritas, sehingga mengurangi beban administratif yang selama ini menjadi alasan ketidakpatuhan. Dengan demikian, teori mengenai peran CTAS sebagai mediator melengkapi kerangka konseptual penelitian ini dan mendukung hipotesis yang diajukan secara logis dan empiris.

H1: Transaksi digital berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

H2: Kebijakan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

H3: CTAS mampu memediasi hubungan transaksi digital terhadap kepatuhan pajak.

H4: CTAS mampu memediasi hubungan kebijakan pajak terhadap kepatuhan pajak.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggabungkan data primer dan sekunder untuk mengevaluasi perilaku kepatuhan pajak UMKM di sektor pariwisata. Populasi penelitian mencakup UMKM yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UKM di Provinsi DIY dan Bali, dengan omzet tahunan maksimal Rp4,8 miliar sesuai klasifikasi UMKM berdasarkan peraturan di Indonesia.

Sampel ditentukan secara purposive berdasarkan tiga kriteria: (1) bergerak di sektor pariwisata, (2) terdaftar di instansi terkait, dan (3) memenuhi batas omzet. Ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin untuk menjaga keterwakilan. Meskipun literatur sebelumnya menunjukkan bahwa UMKM cenderung patuh pajak karena adanya manfaat dari peraturan perpajakan (Kim & Im, 2017), studi ini mempertimbangkan faktor pendorong dan penghambat kepatuhan secara lebih menyeluruh.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang disebarkan secara langsung dan daring selama Juli–Agustus 2024. Sebelum penyebaran, dilakukan *Focus Group Discussion* (FGD) bersama pelaku UMKM, pejabat Kemenkop UKM, dan akademisi untuk memvalidasi isi instrumen. Setelah FGD, uji coba instrumen dilakukan kepada 30 responden. Selain survei, wawancara mendalam juga dilakukan pada 10 responden terpilih untuk menggali pengalaman dan persepsi lebih dalam terhadap kepatuhan pajak dan penggunaan sistem administrasi perpajakan digital. Data sekunder diperoleh dari laporan institusi, data pemerintah, dan dokumen kebijakan pajak untuk mendukung hasil survei dan analisis hipotesis.

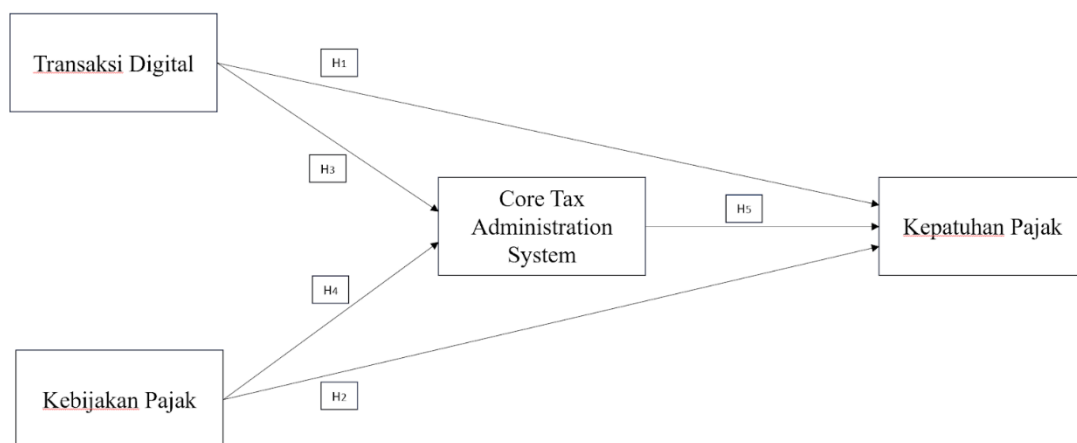
Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan SmartPLS 4. Tahapan meliputi pengujian model pengukuran melalui *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), uji validitas dengan nilai KMO dan *factor loading*, serta uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* ($>0,8$). Model struktural digunakan untuk menguji hubungan antar variabel dan hipotesis, dengan pengujian

asumsi klasik dilakukan sebelumnya. Model mencakup dua variabel independen (kebijakan pajak, dan transaksi digital), satu variabel dependen (kepatuhan pajak), satu variabel mediasi (*Core Tax Administration System*). Tabel 1 menyajikan definisi operasional variabel.

Tabel 1. Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Skala Pengukuran	Sumber
Kebijakan Pajak (KP)	Persepsi UMKM mengenai keadilan, kesederhanaan, dan kebermanfaatan insentif dalam kebijakan perpajakan yang berlaku	Likert scale (1–5)	Diadaptasi dari Kim & Im, (2017)
Transaksi Digital (TD)	Tingkat adopsi UMKM terhadap sistem pembayaran digital dan transaksi keuangan secara daring.	Likert scale (1–5)	Diadaptasi dari OECD (2020)
<i>Core Tax Administration System</i> (CTS)	Tanggapan dan pengalaman pelaku UMKM terhadap penggunaan sistem inti pajak digital yang diterapkan oleh pemerintah	Likert scale (1–5)	Dikembangkan berdasarkan DG Tax reports & interviews
Kepatuhan Pajak (TC)	Tingkat kesediaan dan kedisiplinan UMKM dalam membayar dan melaporkan pajak tanpa paksaan eksternal.	Likert scale (1–5)	Diadaptasi dari Razen et al. (2020)

Model penelitian ini menganalisis pengaruh kebijakan perpajakan dan praktik transaksi digital terhadap kepatuhan pajak UMKM, dengan CTAS sebagai variabel mediasi. Mengacu pada Hair et al. (2021), penggunaan variabel mediasi tepat jika dapat merepresentasikan proses atau mekanisme yang menghubungkan variabel eksogen dan endogen. Dalam hal ini, CTAS berperan sebagai penghubung antara input kebijakan dan digital dengan perilaku kepatuhan pajak melalui fungsi struktural sistem perpajakan digital. Model penelitian disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh transaksi digital dan kebijakan perpajakan terhadap kepatuhan pajak di Indonesia, dengan penekanan khusus pada peran mediasi dari CTAS. Studi ini secara khusus menargetkan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang bergerak di sektor pariwisata dan terdaftar pada Dinas Koperasi dan UMKM di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dan Bali. UMKM yang menjadi objek penelitian diklasifikasikan sebagai pelaku usaha mikro dan kecil dengan omzet bruto maksimal sebesar Rp4,8 juta per bulan, sesuai dengan kriteria yang berlaku.

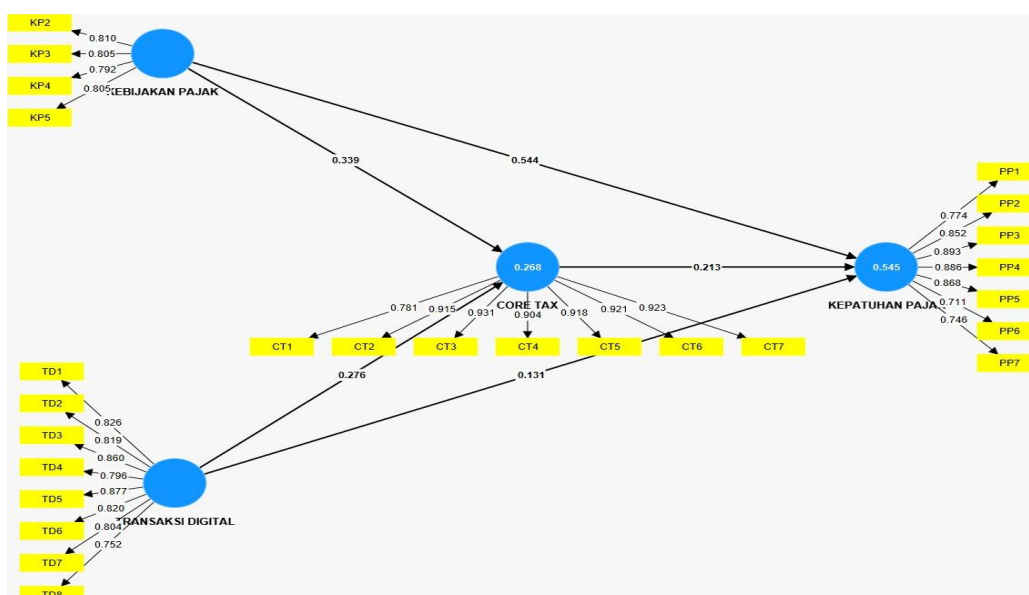
Tabel 2 menyajikan kriteria seleksi dan proses penyaringan sampel penelitian. Dari total 255 responden yang telah mengisi survei, sebanyak 7 UMKM dikeluarkan karena melaporkan omzet bruto di atas batas yang ditentukan. Dengan demikian, sebanyak 248 responden UMKM dinyatakan valid dan digunakan dalam pengolahan data akhir.

Tabel 2. Kriteria Seleksi Sampel Penelitian

Deskripsi	Jumlah
Total responden yang mengisi survei	255
Dikurangi: UMKM dengan omzet bruto di atas Rp4,8 juta	(7)
Total sampel yang digunakan dalam pengolahan data	248

Sumber: Data diolah, 2024

Dalam model Structural Equation Modeling (SEM), variabel endogen digunakan untuk menjelaskan pengaruh dari variabel eksogen, dan pengujian signifikansi dilakukan untuk memahami hubungan antarvariabel. Uji hipotesis dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 10\%$), guna menguji kekuatan hubungan kausal antara variabel dalam model. Hasil pengujian ditampilkan dalam Gambar 2 berikut.



Gambar 2. Model Struktural

Hasil pengujian menunjukkan bahwa model penelitian valid dan reliabel berdasarkan tiga indikator utama. Analisis struktural dilakukan terhadap *inner model*, dengan mengevaluasi nilai t , R^2 , F^2 , Q^2 , dan SRMR. Temuan ini menunjukkan bahwa model penelitian memadai dan dapat digunakan secara efektif untuk tujuan prediktif, seperti ditunjukkan pada Tabel 3 dan Tabel 4.

Tabel 3. Uji Loading Factor

Indicators	Loading Factors	Indicators	Loading Factors
CT1	0,780	PP1	0,772
CT2	0,915	PP2	0,853
CT3	0,931	PP3	0,893
CT4	0,904	PP4	0,886
CT5	0,918	PP5	0,866
CT6	0,921	PP6	0,711
CT7	0,923	PP7	0,749
KP2	0,810	TD1	0,826
KP3	0,805	TD2	0,819
KP4	0,793	TD3	0,860
KP5	0,805	TD4	0,796
		TD5	0,877
		TD6	0,820
		TD7	0,804
		TD8	0,752

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel 4. Uji Outer Model

Variabel	Cronbach's alpha	AVE
CTAS	0,960	0,811
Kebijakan Pajak	0,817	0,645
Kepatuhan Pajak	0,918	0,675
Transaksi Digital	0,930	0,673

Sumber: Data diolah, 2024

Path Coefficient digunakan untuk mengevaluasi signifikansi dan relevansi antar variabel, dengan tingkat signifikansi $p < 0,100$, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 5. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kebijakan perpajakan dan kepatuhan perpajakan (H2). Selain itu, CTAS berperan sebagai mediator dalam pengaruh transaksi digital terhadap kepatuhan perpajakan (H5), serta dalam hubungan antara kebijakan perpajakan dan kepatuhan perpajakan (H6).

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	t	Sig	Keputusan
H1	Transaksi digital berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.	0,066	0,212	Not Supported
H2	Kebijakan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.	0,453	0,000	Supported
H3	CTAS memediasi hubungan antara transaksi digital terhadap kepatuhan pajak.	0,065	0,002	Supported
H4	CTAS memediasi hubungan antara kebijakan pajak terhadap kepatuhan pajak.	0,081	0,002	Supported

2. Pembahasan

Hasil uji hipotesis yang pertama menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem transaksi digital tidak cukup hanya mengandalkan aspek teknologi, tetapi juga harus disertai dengan pemberian insentif yang jelas serta penegakan hukum yang konsisten. Dalam praktiknya, pelaku usaha cenderung tidak melaporkan transaksi digital secara sukarela apabila tidak merasakan manfaat langsung atau insentif yang menarik. Selain itu, lemahnya sanksi terhadap pelanggaran perpajakan menciptakan persepsi bahwa risiko penghindaran pajak relatif rendah, sehingga menurunkan urgensi untuk patuh. Ketidaktegasan dalam penegakan hukum atas pelanggaran transaksi digital justru membuka peluang ketidakpatuhan, terutama di kalangan pelaku usaha kecil dan informal. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian [Wulandari & Dasman \(2023\)](#) yang tidak menemukan hubungan signifikan antara digitalisasi sistem perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian [Paoki et al. \(2021\)](#) yang menunjukkan adanya pengaruh positif teknologi informasi terhadap tingkat kepatuhan. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa efektivitas digitalisasi sangat dipengaruhi oleh konteks implementasi, termasuk faktor kelembagaan dan perilaku wajib pajak itu sendiri.

Pengujian terhadap hipotesis kedua menunjukkan bahwa kebijakan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Temuan ini menekankan pentingnya peran kebijakan yang dirancang dengan adil, transparan, dan mudah diakses dalam mendorong perilaku patuh di kalangan wajib pajak, khususnya dalam konteks digital. Ketika kebijakan dianggap adil misalnya melalui tarif proporsional atau insentif bagi kelompok tertentu, maka wajib pajak cenderung lebih patuh karena merasa beban pajak dibagi secara setara. Pandangan ini turut membentuk tanggung jawab sosial dan persepsi bahwa membayar pajak adalah kontribusi positif bagi masyarakat. Selain itu, transparansi dan kesederhanaan prosedur pelaporan maupun pembayaran, seperti penggunaan sistem daring yang ramah pengguna, mengurangi hambatan administratif dan meningkatkan kemudahan kepatuhan. Stabilitas kebijakan juga berperan penting dalam menciptakan kepercayaan dan mengurangi ketidakpastian. Di sisi lain, kebijakan yang menawarkan insentif nyata, misalnya potongan pajak bagi UKM atau investasi

teknologi ramah lingkungan, sehingga menambah motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka. Temuan ini sejalan dengan penelitian [Alfiah & Latifah \(2017\)](#), yang menunjukkan bahwa kebijakan seperti *sunset policy*, amnesti pajak, dan sanksi perpajakan mendorong kepatuhan. Namun, hasil ini bertolak belakang dengan studi [Urumsah & Lasmono \(2022\)](#) yang tidak menemukan pengaruh signifikan dari kebijakan perpajakan terhadap kepatuhan pajak.

Hasil uji hipotesis ketiga menunjukkan bahwa CTAS berperan sebagai mediator yang efektif dalam hubungan antara transaksi digital dan kepatuhan pajak. Melalui CTAS, seluruh transaksi digital dapat terpantau secara real-time dan terintegrasi dalam satu sistem, memungkinkan otoritas pajak untuk mengakses data transaksi dengan lebih akurat dan cepat. Hal ini memperkecil kemungkinan terjadinya penghindaran pajak karena tingkat transparansi yang tinggi mendorong kesadaran wajib pajak bahwa aktivitas mereka dapat diverifikasi kapan saja. Di samping itu, CTAS juga mempermudah proses kepatuhan melalui otomatisasi pelaporan. Sistem yang dirancang dengan antarmuka yang mudah digunakan serta fitur pelaporan yang efisien membantu mengurangi beban administratif. Kemudahan ini mendorong kepatuhan karena wajib pajak tidak lagi dihadapkan pada prosedur yang kompleks. Temuan ini konsisten dengan hasil studi [Dimetheo et al. \(2023\)](#) dan [Fjord & Schmidt \(2023\)](#), yang menekankan bahwa digitalisasi sistem perpajakan meningkatkan transparansi, efisiensi, dan keakuratan proses perpajakan bagi semua pihak.

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa CTAS berperan efektif sebagai mediator antara kebijakan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Melalui kemampuan analisis data secara *real-time*, CTAS memperkuat efektivitas kebijakan dengan meningkatkan deteksi terhadap ketidakpatuhan dan memperbesar persepsi risiko sanksi, yang pada akhirnya mendorong perilaku patuh. Selain itu, CTAS memastikan penerapan kebijakan yang lebih konsisten dan adil, sehingga meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Dengan menyediakan kerangka yang prediktif dan transparan, CTAS membantu menciptakan kejelasan regulasi yang berdampak positif terhadap sikap wajib pajak. Pengumpulan data perilaku yang ekstensif juga memungkinkan perumusan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan kelompok wajib pajak yang berbeda. Pendekatan berbasis data ini terbukti lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan. Temuan ini konsisten dengan penelitian [Dimetheo et al. \(2023\)](#) dan [Fjord & Schmidt \(2023\)](#), yang menunjukkan bahwa sistem perpajakan digital mampu meningkatkan efektivitas administrasi, penilaian, dan transparansi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam sistem perpajakan belum secara otomatis menghasilkan peningkatan kepatuhan pajak di kalangan pelaku usaha kecil dan menengah. Adopsi transaksi digital ternyata tidak langsung mempengaruhi perilaku patuh, karena masih terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, dan kurangnya pemahaman mengenai manfaat sistem tersebut. Banyak pelaku usaha belum merasakan nilai tambah dari digitalisasi

transaksi terhadap kewajiban pelaporan mereka. Di sisi lain, masih terdapat keraguan terhadap keamanan data dan mekanisme pengawasan yang ada. Hal ini menegaskan bahwa teknologi perlu dilengkapi dengan strategi implementasi yang menyeluruh. Dengan demikian, digitalisasi membutuhkan dukungan sistem dan pendekatan yang lebih tepat agar dapat mengubah perilaku wajib pajak secara efektif.

Selain faktor teknologi, penelitian ini memperlihatkan bahwa kebijakan perpajakan yang dirumuskan dengan baik memiliki peran besar dalam mendorong kepatuhan. Regulasi yang adil, sederhana, dan transparan memberikan keyakinan kepada pelaku usaha bahwa sistem perpajakan bekerja dengan cara yang setara dan dapat diprediksi. Kebijakan yang jelas dan mudah diakses dapat mengurangi hambatan administratif dan meminimalkan ketidakpastian. Pelaku usaha yang memahami dan merasakan manfaat dari kebijakan yang berlaku cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Aspek keadilan dan kejelasan aturan menjadi modal penting dalam membangun kepercayaan terhadap sistem. Dengan demikian, kebijakan perpajakan yang tepat merupakan salah satu pilar utama dalam peningkatan kepatuhan pajak.

Temuan lain dari penelitian ini menekankan pentingnya keberadaan sistem administrasi inti yang mampu mengintegrasikan proses digital ke dalam kerangka pengawasan dan pelaporan yang lebih efektif. Sistem ini memungkinkan integrasi data transaksi secara real time sehingga mempermudah otoritas pajak untuk melakukan pemantauan. Melalui transparansi yang dihasilkan, peluang untuk melakukan penghindaran pajak menjadi lebih kecil. Fitur yang mempermudah proses pelaporan juga meringankan beban administratif yang selama ini menjadi hambatan bagi pelaku usaha kecil. Sistem yang dirancang ramah pengguna dan responsif dapat meningkatkan motivasi untuk mematuhi kewajiban. Dengan demikian, sistem administrasi inti terbukti menjadi penghubung penting antara penerapan teknologi dan perilaku kepatuhan.

Selain itu, sistem administrasi inti juga memperkuat efektivitas kebijakan yang diterapkan. Kebijakan yang baik akan sulit mencapai hasil maksimal tanpa adanya sarana implementasi yang mampu menjamin penerapan yang konsisten dan adil. Sistem yang terintegrasi memungkinkan kebijakan disosialisasikan dan dijalankan dengan lebih transparan, sekaligus memungkinkan pengawasan yang lebih menyeluruh. Kejelasan proses serta konsistensi penerapan aturan menciptakan kepercayaan yang lebih besar di kalangan pelaku usaha. Dengan analisis data yang akurat, pemerintah dapat merumuskan respons kebijakan yang lebih sesuai dengan kondisi di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan sistem administrasi inti menjadi langkah strategis dalam mewujudkan tujuan kebijakan perpajakan.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran bahwa peningkatan kepatuhan pajak di era digital memerlukan sinergi antara teknologi, kebijakan yang tepat, dan sistem administrasi yang kuat. Digitalisasi tidak dapat berdiri sendiri tanpa diiringi oleh penguatan infrastruktur dan mekanisme pengawasan yang baik. Kebijakan yang jelas dan adil akan membentuk dasar kepercayaan wajib pajak, sementara sistem administrasi yang terintegrasi memastikan implementasi kebijakan dan teknologi

berjalan efektif. Upaya reformasi perpajakan digital sebaiknya juga memperhatikan faktor perilaku dan pengalaman pengguna agar sistem yang dirancang dapat diterima dan dimanfaatkan secara optimal. Hasil penelitian ini memberikan masukan penting bagi pemerintah dan pemangku kebijakan dalam membangun ekosistem perpajakan digital yang inklusif, transparan, dan berkelanjutan. Dengan demikian, kontribusi penelitian ini terletak pada penyediaan bukti empiris yang mendukung integrasi teknologi, kebijakan, dan sistem administrasi sebagai fondasi kepatuhan pajak yang lebih baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan selama proses penelitian dan penulisan artikel ini. Terima kasih kepada lembaga tempat penelitian dilakukan yang telah memberikan izin, akses data, serta fasilitas yang memadai sehingga penelitian dapat berjalan dengan lancar. Penghargaan yang tulus juga disampaikan kepada para responden, khususnya pelaku UMKM sektor pariwisata di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Bali, yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam survei dan wawancara mendalam. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada rekan-rekan sejawat serta reviewer yang telah memberikan masukan berharga dalam penyempurnaan tulisan ini. Tak lupa penulis menghargai dukungan keluarga dan rekan kerja yang selalu memberikan motivasi dan semangat selama proses penelitian berlangsung. Semoga kontribusi dan bantuan dari semua pihak membawa manfaat dan keberkahan bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta praktik perpajakan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyah, N., & Latifah, S. W. (2017). Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Sunset Policy, Tax Amnesty, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 7(2), 1081. <https://doi.org/10.22219/jrak.v7i2.21>
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis. *Journal of Public Economics* 1, 1, 323–338. <https://doi.org/10.4324/9781315185194>
- Appiah, T., Domeher, D., & Agana, J. A. (2024). Tax Knowledge, Trust in Government, and Voluntary Tax Compliance: Insights From an Emerging Economy. *SAGE Open*, 14(2), 1–13. <https://doi.org/10.1177/21582440241234757>
- Investigasi Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM
- Setyawan A., & Purwantini A.H. (2021). Investigasi Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM *Jurnal Borobudur Accounting Review*, 2021
- Dimetheo, G., Salsabila, A., Ceysha, N., & Izaak, A. (2023). Implementasi Core Tax Administration System sebagai Upaya Mendorong Kepatuhan Pajak di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Dan Perpajakan*, 3(1), 2023.

- Fjord, L. B., & Schmidt, P. K. (2023). The Digital Transformation of Tax Systems Progress, Pitfalls, and Protection in a Danish Context. *Indiana Journal of Global Legal Studies*, 30(1), 227–272. <https://doi.org/10.2979/gls.2023.a886168>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., Hult, G. T. M., & Sarstedt, M. (2021). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling. In *SAGE Publications* (Vol. 46, Issue 3rd ed). <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.002>
- Kim, J. H., & Im, C. C. (2017). The study on the effect and determinants of small-and medium-sized entities conducting tax avoidance. *Journal of Applied Business Research*, 33(2), 375–390. <https://doi.org/10.19030/jabr.v33i2.9911>
- Kristiana, D. R., & Kristianti, I. P. (2022). The Turmoil of Tax Incentives for Micro-Enterprises on Innovation with Debt Investment as A Moderating Variable. *Journal of The Community Development in Asia*, 5(1), 80–90. <https://doi.org/10.32535/jcda.v5i1.1388>
- Kristiana, D. R., & Kristianti, I. P. (2023). Reaksi Usaha Mikro Merespon Insentif Pajak dalam Investasi dan Inovasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 33(3), 830. <https://doi.org/10.24843/eja.2023.v33.i03.p18>
- Miswanto, M., Kusumasari, L., & Anggoro, R. W. (2024). Enhancing Member Welfare in Savings and Loan Cooperatives: The Roles of Digitalization, Product Quality, and Financial Performance. *Journal of System and Management Sciences*, 14(3), 203–225. <https://doi.org/10.33168/jsms.2024.0313>
- Nose, M., & Mengistu, A. (2023). Exploring the Adoption of Selected Digital Technologies in Tax Administration: A Cross-Country Perspective. *IMF Notes*, 2023(008), 1–15. <https://doi.org/10.5089/9798400258183.068>
- Paoki, A. G. F., Yusha, J. D., Kale, S. E., & Mangoting, Y. (2021). The Effect Of Information Technology And Perceived Risk In Anticipating Tax Evasion. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 11(2), 238–249. <https://doi.org/10.22219/jrak.v11i2.14871>
- Razen, M., Huber, J., Hueber, L., Kirchler, M., & Stefan, M. (2020). Financial literacy, economic preferences, and adolescents' field behavior. *Finance Research Letters*, 40(August 2020), 101728. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2020.101728>
- Aulia, M.R. (2023). Strengthening Legal Mechanisms for Consumer Protection in the Digital Marketplace. *Interdisciplinary Studies in Society, Law, and Politics*, 2(4), 1–3. <https://doi.org/10.61838/kman.isslp.2.4.1>
- Trisanti, T. (2021). Determination Causes of Tax Avoidance on Indonesian Manufacturing Firms with Capital Intensity as Intervening Variables. *Wahana: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 24(1), 100–115. <https://doi.org/10.35591/wahana.v24i1.300>
- Urumsah, D., & Lasmono, E. (2022). Investigation on the Contributing Factors of Compliance with Online Transaction Tax: An Empirical Study on MSME Actors. *The Indonesian Journal of Accounting Research*, 25(01), 83–106. <https://doi.org/10.33312/ijar.572>
- 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>