ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPATUHAN PAJAK UMKM DALAM IMPLEMENTASI SISTEM *CORETAX*: STUDI PADA UMKM DI KABUPATEN SLEMAN

SKRIPSI

Oleh :

Nama : Ambar Sukma Melati
No. Mahasiswa : 22312268

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2026

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPATUHAN PAJAK UMKM DALAM IMPLEMENTASI SISTEM *CORETAX*: STUDI PADA UMKM DI KABUPATEN SLEMAN

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII

Oleh :

Nama : Ambar Sukma Melati

No. Mahasiswa : 22312268

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2026

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memeroleh gelar kesarjaaan di suatu perguruan tinggi. Dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 20 April 2026

Penulis,



(Ambar Sukma Melati)

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPATUHAN PAJAK UMKM DALAM IMPLEMENTASI SISTEM *CORETAX*: STUDI PADA UMKM DI KABUPATEN SLEMAN

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

Nama : Ambar Sukma Melati
No. Mahasiswa : 22312268

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada Tanggal 26 April 2026
Dosen Pembimbing,



(Rizki Hamdani, S.E., M.Ak., Ak., CA)

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376
F. (0274) 882589
E. fbe@uii.ac.id
W. fbe.uii.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nomor: 109/Ka.ProdiAkt/10/Prodi.Ak/US/V/2026

Bismillahirrahmanirrahim,

Pada Semester Genap 2025/2026, hari Jum'at, tanggal 08 Mei 2026, Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi yang disusun oleh:

Nama	: AMBAR SUKMA MELATI
NIM	: 22312268
Judul Tugas Akhir	: Analisis Faktor-faktor Pengaruh Kepatuhan Pajak UMKM dengan Implementasi Coretax: Studi pada UMKM di Kabupaten Sleman
Dosen Pembimbing	: Rizki Hamdani, SE., Ak., M.Ak.

Berdasarkan hasil evaluasi Tim Dosen Penguji Tugas Akhir, maka Tugas Akhir (Skripsi) tersebut dinyatakan:

Lulus

Nilai : A

Referensi : Layak ditampilkan di Perpustakaan

Tim Penguji:

Ketua Tim : Rizki Hamdani, SE., Ak., M.Ak.

Anggota Tim : Aditya Pandu Wicaksono, SE., Ak., M.Ak.

Yogyakarta, 08 Mei 2026

Ketua Program Studi Akuntansi,

Drs. Dekar Urumsah, S.Si.,M.Com.(SI)., Ph.D.
NIK. 933120101

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

Analisis Faktor-faktor Pengaruh Kepatuhan Pajak UMKM dengan Implementasi Coretax: Studi pada UMKM di Kabupaten Sleman

Disusun oleh : AMBAR SUKMA MELATI

Nomor Mahasiswa : 22312268

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus
pada hari, tanggal: Jum'at, 08 Mei 2026

Penguji/Pembimbing Skripsi : Rizki Hamdani, SE., Ak., M.Ak.

Penguji : Aditya Pandu Wicaksono, SE., Ak., M.Ak.

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Dr. Mahmudi, S.E., M.Si.

MOTTO

"It is not allowable for the sun to reach the moon, nor does the night overtake the day, but each, in an orbit, is swimming"

(Q.S Yasin: 40)

"So, surely with hardship comes ease"

(Q.S Al-Insyirah 5:6)

Hadza min fadli rabbi…

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil,alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **"Analisis Faktor-faktor Penentu Kepatuhan Pajak UMKM dalam Implementasi Sistem Coretax: Studi pada UMKM di Kabupaten Sleman".** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Sarjana Akuntansi di Universitas Islam Indonesia.

Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, suri teladan agung yang senantiasa menjadi panutan bagi umat manusia dalam meniti jalan kebenaran. Dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa pencapaian ini tidak mungkin diraih tanpa doa, dukungan, dan bimbingan dari banyak pihak. Dengan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Allah SWT atas segala anugerah yang diberikan, baik berupa kesehatan, kekuatan, dan keteguhan hati, sehingga penulis mampu melewati setiap ujian dan proses hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Nabi Muhammad SAW, sebagai sumber inspirasi dalam menjalani kehidupan dengan penuh kesabaran, keikhlasan, dan semangat untuk terus menebar manfaat bagi sesama.

3. Cinta pertama penulis Bapak Warsito Lee, dan pintu surga penulis Ibu Umi Afifah, Terimakasih atas segala pengorbanan dan cinta yang diberikan. Penulis percaya doa-doa beliau lah yang selalu menyelamatkan dan menuntun jalan penulis melewati masa-masa sulit. Tak lupa kepada kedua kakak penulis yang turut memberi dukungan Adin Gustina dan Sayekti Gustina. Serta kepada 3 keponakan yang menjadi penghibur dalam perjalanan penulisan skripsi ini, Kennan Aidil Mudzakki, Dia Rizqiyatul A'la, dan Dhiya Dzakkira Zahra.
4. Bapak Rizki Hamdani, S.E., M.Ak., Ak., CA selaku dosen pembimbing yang penuh kesabaran dan keikhlasan memberikan arahan, kritik dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi.
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan dukungan selama masa studi.
6. Sahabat-sahabat terkasih, kepada sahabat masa kecil, Desy dan Nurul yang selalu membersamai penulis sedari kecil. Alifianda yang telah menemani penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini, yang telah berbagi canda, tawa, serta selalu ada untuk penulis disaat-saat sulit. Shella, Brinda, Britsni, yang telah menemani penulis selama di madiun, yang selalu berbagi cerita dan memberikan dukungan meskipun tidak selalu berjumpa. Kepada sahabat seperjuangan skripsi, Siwi yang telah berjuang bersama penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

7. Seseorang yang tak kalah pentingnya, Muhammad Riza Al Hadi, yang telah hadir dan menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, yang telah mendukung, menghibur, dan mendengarkan keluh kesah serta memberikan perhatian dan semangat.
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan, doa, semangat, dan bantuan dalam berbagai bentuk. Setiap kebaikan yang diberikan sungguh berarti bagi penulis.

Akhir kata, semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal jariyah yang diberkahi oleh Allah SWT. Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa syukur dan harapan agar dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya dan menjadi kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu penghetahuan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 23 April 2026

Penulis,

(Ambar Sukma Melati)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i
HALAMAN JUDUL ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xii
ABSTRAK xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 5
1.3 Batasan Masalah 6
1.4 Tujuan Penelitian 6
1.5 Manfaat Penelitian 7
1.5.1 Manfaat Teoritis 7
1.5.2 Manfaat Praktis 7
1.6 Sistematika Pembahasan 8
BAB II KAJIAN PUSTAKA 10
2.1 Landasan Teori 10
2.1.1 *Coretax* (X) 10
2.1.2 Kepatuhan Pajak (Y) 13
2.1.3 Kepuasan Pengguna 15
2.1.4 Moral Pajak 18
2.2 Telaah Penelitian Terdahulu 22
2.3 Hipotesis Penelitian 25
2.3.1 Pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* 25
2.3.2 Pengaruh *System Quality* terhadap *User Satisfaction* 27
2.3.3 Pengaruh *Service Quality* terhadap *User Satisfaction* 28

2.3.4 Pengaruh *Ease of Use* terhadap *User Satisfaction* 29
2.3.5 Pengaruh *Perceived usefulness* terhadap *User Satisfaction* 30
2.3.6 Pengaruh *Reduce Compliance Cost* terhadap *User Satisfaction* 31
2.3.7 Pengaruh *Convenience* terhadap *User Satisfaction* 32
2.3.8 Pengaruh *Social Trust* terhadap *User Satisfaction* 32
2.3.9 Pengaruh *Social Trust* terhadap *Tax Morality* 33
2.3.10 Pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Tax compliance* 34
2.3.11 Pengaruh *Tax Morality* terhadap *Tax compliance* 35
2.3.12 *Coretax* Memperkuat Pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Tax Compliance* 36
2.3.13 *Coretax Memperkuat Pengaruh Tax Morality* terhadap *Tax Compliance* 36
2.4 Kerangka Pemikiran 38
BAB III METODE PENELITIAN 39
3.1 Populasi dan Sampel 39
3.2 Jenis dan Sumber Data 39
3.3 Variabel Penelitian 40
3.4 Operasional Variabel 40
3.5 Teknik Analisis Data 45
3.5.1 Analisis Data Deskriptif 46
3.5.2 Analisis Data Statistik 46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 52
4.1 Hasil Pengumpulan data 52
4.2 Uji Statistik Deskriptif 52
4.2.1 Karakteristik Responden 52
4.3 *Confirmatory Factor Analysis* 54
4.3.1 Uji Validitas 54
4.3.2 Uji Reliabilitas 57
4.3.3 *Outer Loading* 58
4.4 *Structured Equation Model* (SEM) 60
4.4.1 *Path Coefficient* 62
BAB V PENUTUP 76

5.1 Kesimpulan 76
5.2 Saran 77
5.3 Implikasi 78
DAFTAR PUSTAKA 79
LAMPIRAN 86

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu 22
3.1 Operasional Variabel 40
4.1 Karakteristik Responden 52
4.2 Hasil Uji Validitas 54
4.3 *Cross Loadings* 55
4.4 Hasil Uji Reliabilitas 57
4.5 *Outer Loading* 58
4.6 R-*Square* 60
4.7 Hasil Uji Hipotesis 62

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Penelitian 38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian
Lampiran 2 Tabulasi Silang
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif
Lampiran 4 Validitas dan Reliabilitas Konstruk
Lampiran 5 *Outer Loading*
Lampiran 6 Hasil Evaluasi Model
Lampiran 7 R *Square*
Lampiran 8 *Path Coefficient*
Lampiran 9 *Cross Loadings*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengguna, *Social Trust* dan moral pajak terhadap kepatuhan pajak UMKM dalam konteks implementasi sistem *Coretax*. Transformasi digital dalam administrasi perpajakan melalui *Coretax* diharapkan mampu meningkatkan efisiensi sekaligus mendorong kepatuhan wajib pajak. Namun, keberhasilan sistem digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh bagaimana sistem tersebut diterima dan dirasakan oleh pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap pelaku UMKM sebagai wajib pajak. Data dianalisis menggunakan teknik analisis statistik untuk menguji hubungan antar variabel, termasuk peran moderasi *Coretax* dalam memperkuat pengaruh faktor-faktor perilaku terhadap kepatuhan pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dan *Social Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Selain itu, *Social Trust* juga berpengaruh terhadap moral pajak yang menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap sistem perpajakan berperan dalam membentuk sikap internal wajib pajak. Namun demikian, moral pajak dalam konteks digital. Temuan lainnya menunjukkan bahwa *Coretax* belum mampu memoderasi hubungan antara variabel-variabel tersebut secara signifikan. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kepatuhan pajak di era digital perlu difokuskan pada peningkatan kualitas sistem, kemudahan pengguna, serta pembangunan kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan. Dengan demikian, pendekatan berbasis pengguna menjadi kunci dalam mendorong kepatuhan wajib pajak, khususnya pada sektor UMKM.

Kata Kunci: *Coretax*, Kepuasan Pengguna, *Social Trust*, Moral Pajak, Kepatuhan Pajak, UMKM

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of User Satisfaction, Social Trust, and tax morale on MSME tax compliance in the context of the Coretax system implementation. The digital transformation of tax administration through Coretax is expected to improve efficiency while encouraging taxpayer compliance. However, the success of a digital system is not solely determined by technological sophistication, but also by how it is perceived and experienced by its users. This research employs a quantitative approach using a survey method targeting MSMEs taxpayers, the data are analyzed using statistical techniques to examine the relationship among variables, including the moderating role of Coretax in strengthening the influence of behavioral factors on tax compliance. The result show that User Satisfaction and Social Trust have a positive and significant effect on tax compliance. In addition, Social Trust also significantly influence tax morale, indicating that trust in the tax system play a role in shaping taxpayers' internal attitudes. However, tax morale is not found to have a significant effect on tax compliance in the digital context. Furthermore, Coretax does not significantly moderate the relationship between the examined variables. This study implies that improving tax compliance in the digital era requires a focus on enhancing system

Quality, usability, and public trust in the tax system. Therefore a user experience-based approach becomes essential in promoting taxpayer compliance, particularly among MSMEs.

Keywords: *Coretax, User Satisfaction, Social Trust, Tax Morale, Tax Compliance, MSMEs.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan instrumen vital dalam struktur keuangan negara karena berperan sebagai sumber utama penerimaan yang digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran negara, termasuk pembangunan nasional (Firman et al., 2025). Dalam pemerintahan modern, penerimaan negara sangat bergantung pada efektivitas dari sistem administrasi dan penerimaan masyarakat terhadap kebijakan publik, termasuk pajak. Layanan publik berbasis digital menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan memengaruhi kepuasan serta partisipasi masyarakat (Varastika et al., 2025).

Di era digital, administrasi pajak menghadapi berbagai tantangan yang kian hari kian kompleks, terutama terkait adopsi teknologi dan penerimaan pengguna. Penggunaan sistem digital membutuhkan kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, juga tingkat literasi teknologi yang memadai. Penelitian yang dilakukan oleh Sasongko et al. (2025) menunjukkan bahwa adopsi teknologi sering terkendala oleh faktor seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya pelatihan, dan perbedaan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi.

Tingkat kepatuhan pajak di Indonesia sendiri cenderung membaik, akan tetapi masih belum optimal jika dilihat dari data nasional maupun perbandingan global. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak yang dilaporkan oleh DDCTNews (2025) menunjukkan bahwa rasio kepatuhan formal dalam hal ini pelaporan SPT tahunan pada 2024 sekitar 85,75% lebih rendah dari 86,97% pada

2023. Namun, masih lebih baik dari 77,63% di tahun 2020. Di sisi lain, penelitian (Nofitasari & Tomy, 2025) menyebutkan bahwa tingkat kepatuhan substansial atau pembayaran pajak yang benar dan tepat waktu di Indonesia lebih rendah. Hal ini terlihat dari kisaran efektif sekitar 62%, jauh di bawah negara maju seperti Singapura yang tingkat kepatuhannya bisa mencapai 95%. Jika dilihat dari indikator lain seperti rasio pajak terhadap PDB Indonesia yang hanya sekitar 12-13% juga menunjukkan bahwa Indonesia masih mengalami *tax gap* yang signifikan dibanding rata-rata Asia-Pasik dan OECD (Pudjono & Rachmania, 2025)

Permasalahan kepatuhan juga terlihat dari banyaknya wajib pajak yang tidak aktif. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencatat bahwa dari sekitar 90 juta wajib pajak yang terdaftar, hanya sekitar 15 juta yang aktif melaporkan dan membayar pajak, sementara sebagian besar lainnya berstatus non-efektif atau belum patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Kontan.co.id, 2026). Rendahnya pengetahuan perpajakan, tingginya beban administrasi, kompleksitas sistem *self-assessment*, serta minimnya kepercayaan terhadap transparansi dan pemanfaatan pajak menjadi penyebab utama ketidakpatuhan (Kaimuddin & Purwatingsih, 2021).

Digitalisasi administrasi perpajakan telah menjadi tren secara global, di mana teknologi digunakan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan perpajakan (Bassey et al., 2022). Di Indonesia ditandai dengan penerapan berbagai layanan seperti *e-registration, e-filing, e-billing,* dan *e-faktur*. Implementasi ini berkontribusi nyata terhadap peningkatan kepatuhan UMKM,

meskipun masih ada tantangan literasi digital dan akses teknologi di daerah tertentu (Nelwan et al., 2025).

Adanya *Coretax* (*Core Tax Administration System)* merupakan inovasi utama dalam rangkaian digitalisasi perpajakan yang dibangun sebagai satu *platform* terpadu untuk seluruh proses administrasi perpajakan. Sistem ini mengintegrasikan layanan dari mulai pendaftaran wajib pajak, pelaporan, hingga pembayaran dalam satu pintu, sehingga meminimalkan fragmentasi data dan birokrasi yang selama ini menghambat efisiensi. Namun, Keberhasilan *Coretax* sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, kualitas data, serta kapasitas SDM dan literasi digital wajib pajak, sehingga modernisasi sistem ini harus disertai penguatan kapasitas dan kepercayaan publik (Rizal et al., 2024).

Meskipun berpotensi meningkatkan kepatuhan, *Coretax* tidak selalu memberikan dampak signifikan. Efektivitasnya dipengaruhi oleh stabilitas sistem, kualitas layanan, serta penegakan hukum. Bahkan, dalam beberapa kasus, sanksi perpajakan lebih berpengaruh dibandingkan kecanggihan sistem. Kendala teknis dan rendahnya literasi digital juga masih menjadi hambatan (Rante et al., 2022).

Faktor lain yang turut menentukan kepatuhan pajak antara lain kepuasan pengguna dan moral pajak (*tax morale)*. Kepuasan pengguna mencakup kemudahan penggunaan sistem, kecepatan respons layanan, serta kejelasan informasi, yang secara empiris berhubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak UMKM dan sektor digital. Penelitian menunjukkan bahwa faktor kepercayaan dan moral lebih dominan dibandingkan faktor lain (Rismayanti et al., 2025).

Meskipun sistem *e-tax* dapat meningkatkan efisiensi dan kepatuhan, masih terdapat sebagian wajib pajak yang belum sepenuhnya mengadopsi sistem tersebut karena berbagai hambatan teknis dan non teknis (Kebede et al., 2025). Oleh karena itu, penelitian dengan judul "Analisis Faktor-faktor Kepatuhan Pajak UMKM dalam Implementasi Sistem *Coretax*: Studi pada UMKM di Kabupaten Sleman" dinilai penting untuk dilakukan guna menganalisis apakah *Coretax* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak serta bagaimana peran kepuasan pengguna dan moral pajak dalam hubungan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah *information Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction?*
2. Apakah *system Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*?
3. Apakah *service Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*?
4. Apakah *ease of use* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*?
5. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*?
6. Apakah *Reduce Compliance Cost* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*?
7. Apakah *Convenience* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*?
8. Apakah *Social Trust* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*?
9. Apakah *Social Trust* berpengaruh terhadap *Tax Morality*?
10. Apakah *User Satisfaction* berpengaruh terhadap *tax compliance*?
11. Apakah *Tax Morality* berpengaruh terhadap *tax compliance*?
12. Apakah *Coretax* memperkuat pengaruh *User Satisfaction* terhadap *tax compliance*?
13. Apakah *Coretax* memperkuat pengaruh *Tax Morality* terhadap *tax compliance*?

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian kali ini hanya mengkaji pengaruh *Coretax* terhadap kepatuhan pajak dengan mempertimbangkan kepuasan dari pengguna dan moral pajak. Penelitian ini dibatasi pada wajib pajak yang menggunakan sistem e-pajak (*Coretax)*. Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner, sehingga hasil penelitian bergantung pada jawaban responden. Penelitian ini dilakukan dalam periode Maret-April 2026.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh *information Quality* terhadap *User Satisfaction*.
2. Untuk menguji pengaruh *system Quality* terhadap *User Satisfaction*.
3. Untuk menguji pengaruh *service Quality* terhadap *User Satisfaction*.
4. Untuk menguji pengaruh *ease of use* terhadap *User Satisfaction*.
5. Untuk menguji pengaruh *perceived usefulness* terhadap *User Satisfaction*.
6. Untuk menguji pengaruh *Reduce Compliance Cost* terhadap *User Satisfaction*.
7. Untuk menguji pengaruh *Convenience* terhadap *User Satisfaction*.
8. Untuk menguji pengaruh *Social Trust* terhadap *User Satisfaction*.
9. Untuk menguji pengaruh *Social Trust* terhadap *Tax Morality*.
10. Untuk menguji pengaruh *User Satisfaction* terhadap *tax compliance*.
11. Untuk menguji pengaruh *Tax Morality* terhadap *tax compliance*.
12. Untuk menguji peran *Coretax* dalam memperkuat pengaruh *User Satisfaction* terhadap *tax compliance*.

1.5 Untuk menguji peran *Coretax* dalam memperkuat pengaruh *Tax Morality* terhadap *tax compliance*.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang akuntansi perpajakan dan sistem informasi akuntansi. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai pengaruh sistem e-pajak (*Coretax)* terhadap kepatuhan pajak dengan mempertimbangkan peran kepuasan pengguna dan moral pajak.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi

   Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi akademik di bidang akuntansi perpajakan dan sistem informasi akuntansi, khususnya terkait digitalisasi sistem perpajakan.

2. Bagi Peneliti

   Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan, wawasan, serta pengalaman dalam melakukan penelitian ilmiah, khususnya terkait pengaruh sistem e-pajak terhadap kepatuhan pajak dengan mempertimbangkan kepuasan pengguna dan moral pajak.

3. Bagi Pembaca

   Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi dan pemahaman terkait pentingnya sistem e-pajak serta faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi dan bahan acuan bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa dengan pengembangan variabel, metode, maupun objek penelitian yang berbeda.

1.6 Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini akan berisi tujuan penting penelitian, paparan masalah, dan tujuan penelitian. Tidak hanya itu, dalam bab ini juga akan menjelaskan perbedaan penelitian yang dilakukan dengan penelitian lainnya. Dalam bagian ini akan ditulis latar belakang masalah yang berguna untuk memunculkan rumusan masalah.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bagian ini akan dipaparkan alasan teoritis atas penelitian yang dilakukan. Menghubungkan dengan berbagai pendapat para peneliti terdahulu. Pada bagian ini akan dibagi menjadi tiga bagian yakni landasan teori dan pengertian variabel, telaah penelitian terdahulu, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini akan memuat pendekatan yang berhubungan dengan data serta teknik analisis yang digunakan. Pada bagian ini akan dipaparkan populasi penelitian serta alasan pemilihan populasi. Jika populasinya terlalu besar maka akan digunakan sampel. Dalam bagian ini juga akan dipaparkan tentang alat analisis, dimana akan dijelaskan alasan penggunaan alat tersebut.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan diawali dengan deskripsi objek penelitian dan juga analisis statistik deskriptif semua variabel. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan untuk penelitian dengan data primer. Dalam bagian ini juga akan dijelaskan hasil pengujian hipotesis. Pada bagian ini bukan hanya mengatakan bahwa variabel ini signifikan sehingga hipotesis ditolak atau sebaliknya.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini terdiri atas simpulan dan saran. Bagian ini berisi cuplikan singkat dari bagian analisis data. Semua hal yang ditulis pada bagian ini sudah ada dan dibahas di bagian analisis data.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Coretax* (X)

Coretax atau *Core Tax Administration System* merupakan sebuah sistem administrasi perpajakan digital terpadu yang dikembangkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk menggantikan berbagai *platform* pajak yang sebelumnya terpisah-pisah. *Core tax* tersebut merupakan sistem perpajakan berbasis teknologi yang ditujukan untuk mengintegrasikan seluruh kegiatan proses administrasi pajak dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, pemungutan semua pajak serta pengawasan (Korat & Munandar, 2025). *Coretax* juga memungkinkan data perpajakan tersimpan secara terstruktur dan bisa diakses secara *real-time* oleh wajib pajak maupun pihak DJP. *Coretax* dirumuskan sebagai sistem administrasi pajak komprehensif yang mengandalkan integrasi data, otomatisasi proses, dan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi pemungutan pajak (Mustofa et al., 2025).

Tidak hanya itu, integrasi data dan otomatisasi proses diharapkan bisa menekan potensi kecurangan dan meningkatkan rasa kepastian hukum bagi wajib pajak, sehingga pada akhirnya mendorong peningkatan penerimaan negara secara berkelanjutan (Panjaitan & Yuna, 2024). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Saptono et al. (2023) menunjukkan indikator untuk mengukur *Reduce Compliance Cost* atau mengurangi biaya kepatuhan adalah penghematan waktu dalam pelaporan SPT melalui sistem *e-tax*, penghematan biaya pelaporan SPT melalui sistem *e-tax*,

dan penghematan ruang penyimpanan dokumen SPT fisik. Sedangkan menurut penelitian yang lain dari Saptono et al., (2023) juga menunjukkan indikator untuk mengukur *Convenience* atau kenyamanan adalah kenyamanan antarmuka pengguna sistem e-pajak, kemudahan dalam pengajuan SPT pajak, dan kenyamanan dalam proses pengajuan SPT pajak.

Dalam menjelaskan *Coretax* sering menggunakan Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis 1989 sebagai adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* dan menekankan dua konstruk utama yakni *perceived usefulnes* (persepsi manfaat) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), yang secara langsung memengaruhi sikap dan niat pengguna untuk menggunakan suatu sistem teknologi.

Penelitian yang dilakukan oleh Mustapha & Obid (2015) menunjukkan indikator untuk mengukur *Ease of Use* terdiri dari beberapa indikator yakni kemudahan penggunaan sistem pajak *online* dalam mengisi SPT, kemudahan penggunaan sistem pajak *online* dalam pengajuan pajak penghasilan, kemudahan operasional sistem pajak *online*, kejelasan dan kemudahan pemahaman sistem pajak *online*, dan kemudahan penggunaan aplikasi sistem pajak *online*. Sedangkan menurut Abu-Silake et al. (2024) menunjukkan indikator untuk mengukur *Ease of Use* adalah kemudahan memahami interaksi dengan *platform* pajak, kemudahan penggunaan *platform* pajak, kemudahan menjadi mahir dalam menggunakan paltform pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan & Wijaya (2025) menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan *Coretax*,

semakin kuat kecenderungan pengguna untuk mengadopsi dan memanfaatkan secara rutin. Tidak hanya itu, faktor eksternal seperti dukungan manajemen, pelatihan, dan kualitas infrastruktur teknologi juga menjadi variabel yang memperkuat penerimaan sistem melalui TAM.

Dimensi dari *Coretax* sendiri bisa dilihat dari sisi teknologi, proses administrasi, dan kepatuhan wajib pajak. Secara teknologi, *Coretax* menekankan pada aspek integrasi data, *real-time monitoring,* otomatisasi proses, dan *prepopulated* (pengisian otomatis data perpajakan) yang diambil dari berbagai sumber pihak ketiga, seperti DJBC, bukti potong, dan dokumen impor-ekspor. Dimensi tersebut memungkinkan data transaksi dan kewajiban pajak terkoneksi satu sama lain sehingga meminimalkan kesalahan entri manual dan mengurangi ruang manipulasi. Dari segi proses administrasi *Coretax* menekankan persamaan istilah, prosedur yang terstandarisasi, dan otomatisasi alur bisnis pajak, mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga penagihan dan penyelesaian sengketa. Integrasi tersebut membuat layanan administrasi perpajakan lebih konsisten antar kantor dan memudahkan auditor juga petugas dalam memantau risiko kepatuhan. Di sisi lain, kepatuhan wajib pajak, dimensi *Coretax* meliputi kemudahan akses layanan, transparansi data, dan mekanisme pemantauan berbasis risiko, yang pada akhirnya diharapkan mendorong peningkatan kepatuhan sukarela dan kepercayaan terhadap otoritas pajak (Apriliani et al., 2025).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Muttiwijaya et al. (2025) menunjukkan indikator untuk mengukur *Coretax* adalah kemudahan penggunaan sistem *Coretax*, keandalan sistem *Coretax*, keamanan data pada *Coretax*, kualitas

kinerja sistem (jarang terjadi *error*), kecepatan akses sistem *Coretax*, kemampuan *Coretax* mempercepat pelaporan dan pembayaran pajak, integrasi sistem *Coretax* dengan sistem perpajakan lainnya, kemampuan *Coretax* meminimalkan kesalahan pelaporan dan entri data.

2.1.2 Kepatuhan Pajak (Y)

Kepatuhan pajak merupakan kondisi di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sani & Sulfan, 2022). Secara umum, kepatuhan mencakup kewajiban melaporkan penghasilan, menghitung pajak yang terutang, membayar tepat waktu, serta menyampaikan dokumen pendukung yang diminta otoritas pajak. Kepatuhan pajak ini tidak hanya dilihat dari sisi jumlah uang yang dibayarkan, tetapi juga dari cara dan prosedur yang ditempuh oleh wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Kepatuhan seringkali dikaitkan dengan tingkat kepercayaan publik terhadap sistem pajak, keadilan, serta transparansi penggunaan penerimaan negara. Semakin tinggi kepatuhan pajak, semakin besar potensi penerimaan negara yang bisa digunakan untuk penyediaan barang dan jasa publik serta pembangunan sosial-ekonomi.

Kepatuhan formal merujuk pada pemenuhan kewajiban perpajakan secara administratif dan prosedural sesuai batas waktu dan ketentuan formal yang diatur dalam Undang-Undang Perpajakan (Pangkey et al., 2023). Kepatuhan formal tidak selalu menggambarkan keadilan substantif, sebab wajib pajak bisa memenuhi segala formalitas akan tetapi mengurangi potensi penerimaan pajak melalui rekayasa atau penghindaran yang masih berada dalam “celah” hukum.

Kepatuhan material merupakan kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara substantif, yakni mengungkapkan data dan informasi yang sebenarnya, tanpa mengurangi potensi penerimaan pajak secara sengaja. Kepatuhan material berkaitan erat dengan keakuratan dalam menghitung, melaporkan, dan membayar pajak yang sesuai dengan kondisi keuangan yang sebenarnya (Sari et al., 2025).

Kepatuhan material menekankan kejujuran dalam mengungkapkan penghasilan, pengeluaran, dan objek yang dikenakan pajak, sehingga besarnya pajak yang dibayar mencerminkan kemampuan sebenarnya. Pada tingkat ini, formalitas memang terpenuhi, akan tetapi yang lebih penting adalah ketepatan dan kelengkapan pengungkapan data yang menjadi dasar perhitungan pajak. Pada praktiknya, kepatuhan pajak kerap dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal, seperti pengetahuan pajak, kesadaran, pelayanan fiskus, sanksi, serta kualitas sistem administrasi perpajakan (Ramadhian & Maryono, 2025).

*Theory of Planned Behaviour (*TPB) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh tiga unsur utama yakni sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Sikap berkaitan dengan penilaian wajib pajak terhadap manfaat dan kerugian dari membayar pajak, sedangkan norma subjektif berkaitan dengan tekanan atau dorongan dari lingkungan sosial untuk patuh. Persepsi kontrol perilaku mengungkapkan bahwa seberapa jauh wajib pajak merasa mampu memenuhi kewajibannya (Anugrah & Fitriandi, 2022).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Saptono et al. (2023) menunjukkan indikator untuk mengukur kepatuhan pajak adalah mengungkapkan seluruh

kewajiban pajak dalam SPT pajak, mengungkapkan seluruh pendapatan dalam SPT pajak, menyampaikan SPT pajak tepat waktu, menyampaikan SPT pajak sebelum tanggal jatuh tempo, membayar pajak sebelum tanggal jatuh tempo SPT pajak, memprioritaskan pembayaran pajak dibandingkan dengan kewajiban lainnya, membayar pajak dengan benar untuk menghindari denda atau sanksi pajak di masa mendatang.

2.1.3 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan tingkat kesenangan, penerimaan, dan persepsi positif yang dirasakan oleh seseorang terhadap sistem informasi atau layanan yang digunakan. Teori DeLone & McLean IS *Success Model* pertama kali dikemukakan pada 1992 dan direvisi pada tahun 2003 mendukung pengertian kepuasan pengguna lewat kerangka enam dimensi utama yakni kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasional. Teori ini menyatakan bahwa kualitas sistem yang baik, secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna, sementara kualitas informasi yang akurat dan tepat waktu memperkuat persepsi positif tersebut. Kepuasan pengguna dipengaruh oleh kualitas layanan yang membentuk siklus positif menuju penggunaan berkelanjutan (Baginda et al., 2025).

Faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam Model DeLone & McLean merupakan kualitas sistem (*system Quality)* yang mencakup kemudahan penggunaan, keandalan, dan aksesibilitas antarmuka. Kualitas sistem yang bagus memungkinkan pengguna berinteraksi tanpa hambatan teknis, sehingga meningkatkan persepsi positif pengguna. Selain itu, kualitas informasi (*information*

Quality) juga berperan besar dengan menyediakan data yang akurat, relevan dan tepat waktu. Penelitian yang dilakukan oleh Hariyanto (2020) menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara faktor kualitas sistem dan kualitas informasi dengan kepuasan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Koo et al. (2011) menunjukkan indikator untuk mengukur kualitas informasi adalah sebagai berikut akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, relevansi informasi, kesesuaian konten dengan tujuan sistem, serta kelengkapan dan tingkat detail informasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Saptono et al. (2023) menunjukkan indikator untuk mengukur kualitas informasi adalah kesesuaian informasi, ketepatan informasi, keandalan informasi, dan kecukupan informasi.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Saptono et al. (2023) menunjukkan indikator untuk mengukur kualitas sistem adalah kesiapan layanan sistem, keamanan sistem, dan aksesibilitas sistem.

Kualitas layanan (*service Quality)* juga termasuk faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini termasuk dukungan pelanggan, responsivitas tim teknis, dan ketersediaan bantuan. Faktor ini menciptakan kepercayaan dan loyalitas pengguna melalui interaksi yang personal. Faktor-faktor lain seperti penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasional secara tidak langsung memengaruhi kepuasan melalui umpan balik positif dari hasil penggunaan (Baginda et al., 2025).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Saptono et al. (2023) menunjukkan indikator untuk mengukur kualitas sistem adalah kemudahan penggunaan sistem

pajak elektronik, sistem pajak elektronik yang ramah pengguna, dan kelengkapan fitur pengajuan pengembalian pajak.

Pada penelitian yang dilakukan Saptono et al. (2023) menunjukkan indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (*User Satisfaction)* adalah kepuasan pengguna terhadap kelancaran penggunaan sistem *e-tax* dalam pengisian SPT pajak, kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem *e-tax* secara keseluruhan, dan kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem *e-tax* yang sesuai dengan harapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi penurunan biaya kepatuhan (*reduced compliance cost*) merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi niat kepatuhan pajak, baik pada pengguna *e-filing* maupun *e-form*. Pada *e-filing*, *service Quality* juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap niat kepatuhan, sementara *information Quality*, *system Quality*, *Convenience*, dan *User Satisfaction* tidak memiliki pengaruh langsung. Sebaliknya, pada pengguna *e-form*, hanya *reduced compliance cost* yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Analisis mediasi menunjukkan bahwa *User Satisfaction* memainkan peran penting: seluruh hubungan antara kualitas sistem, kenyamanan, dan biaya kepatuhan terhadap niat kepatuhan dimediasi secara signifikan oleh kepuasan pengguna. Dalam kasus *e-filing*, *system Quality* bahkan dimediasi secara penuh oleh kepuasan, artinya kualitas sistem tidak akan meningkatkan kepatuhan tanpa meningkatkan kepuasan pengguna terlebih dahulu. Secara umum, temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan dan efisiensi biaya melalui *e-tax* adalah kunci untuk memperkuat kepatuhan pajak. Selain itu, kepuasan pengguna terbukti sebagai

mekanisme psikologis penting yang menjembatani persepsi kualitas sistem dengan perilaku patuh terhadap pajak.

2.1.4 Moral Pajak

Moral pajak (*tax morale*) merujuk pada motivasi intrinsik wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela, bukan hanya karena adanya sanksi hukum. Dalam literatur ekonomi dan perpajakan, konsep ini menggambarkan kecenderungan seseorang untuk jujur membayar pajak karena merasa hal tersebut adalah kewajiban moral dan bagian dari kontribusi terhadap masyarakat. Moral pajak juga mencakup rasa bersalah atau penyesalan atas kecurangan pajak, sehingga semakin tinggi *tax morale*, semakin besar kecenderungan wajib pajak untuk patuh. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa wajib pajak dengan moral pajak tinggi cenderung mencerminkan keadilan pajak lebih baik dan memiliki kepercayaan yang lebih besar terhadap otoritas pajak (Wahyudin et al., 2025).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Abu-Silake et al. (2024) menunjukkan indikator untuk mengukur kepercayaan sosial adalah kepercayaan terhadap keamanan informasi pribadi pada *platform* pajak, kepercayaan dalam menggunakan hasil *platform* pajak untuk pengembalian keputusan keuangan, dan kepercayaan terhadap integritas *platform* pajak. Konsep perilaku wajib pajak menggambarkan cara individu atau badan mengelola hak dan kewajiban perpajakannya dalam konteks sosial, ekonomi, dan hukum. OECD misalnya, mengklasifikasikan wajib pajak ke dalam beberapa perilaku, dari "*altruistic compliers*" yang patuh penuh dan

menolak kecurangan, hingga "*rebels*" yang hampir tidak pernah patuh dan melihat ketidakpatuhan sebagai hal yang dapat diterima.

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah teori perilaku manusia yang dikembangkan oleh Icek Ajzen (1985) untuk memprediksi niat seseorang dalam berperilaku, yang didasarkan pada tiga faktor utama: sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku. Penelitian berbasis *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan bahwa perilaku kepatuhan dipengaruhi oleh sikap terhadap pajak, norma sosial, dan persepsi kontrol atas kemampuan mematuhi kewajiban (Kodriyah et al., 2024). *Theory of Planned Behavior* (TPB), menjelaskan bahwa perilaku wajib pajak dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan, yang kemudian membentuk niat, lalu perilaku kepatuhan (Nelawati dan Utami, 2023). TPB juga mengakomodasi variabel moral (misalnya *tax morale*) sebagai bagian dari sikap dan norma subjektif, sehingga individu dengan moral pajak tinggi lebih cenderung memiliki niat kuat untuk mematuhi. Studi pada UMKM dan wajib pajak bumi dan bangunan menegaskan bahwa kombinasi pengetahuan pajak, dukungan sosial, dan persepsi bahwa patuh itu mudah dan layak dilakukan akan meningkatkan kepatuhan (Maharriffyan & Oktaviani, 2021).

Moral pajak (*tax morale)* kuat maupun lemah sangat dipengaruhi oleh kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dan persepsi keadilan pajak. Ketika wajib pajak percaya bahwa pemerintah mengelola keuangan secara transparan, akuntabel, dan efektif. Mereka cenderung melihat pajak sebagai kontribusi untuk kesejahteraan umum, sehingga moral pajak meningkat. Sebaliknya, jika kepercayaan rendah, misalnya karena korupsi, pemborosan, atau ketidakjelasan

penggunaan anggaran, moral pajak cenderung melemah dan kepatuhan menjadi makin dipaksakan oleh ketakutan pada sanksi daripada dorongan etis. Penelitian yang dilakukan Argistina (2024) menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah membentuk kognisi bahwa sistem pajak adil dan amanah, yang pada gilirannya memperkuat kesadaran moral membayar pajak.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Muttiwijaya et al. (2025) menunjukkan indikator untuk mengukur moral pajak atau *tax morale* terdiri dari kepercayaan terhadap pemerintah, partisipasi publik, dan komitmen terhadap negara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel eksogen kualitas layanan, moralitas pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM. Hal ini terlihat dari nilai koefisien jalur yang signifikan pada H1 ($\beta = 0.312$; $p < 0.01$), H2 ($\beta = 0.278$; $p < 0.01$), dan H3 ($\beta = 0.225$; $p < 0.01$) sebagaimana tercantum pada Tabel 14 (hal. 391–392). Kualitas layanan menjadi prediktor terkuat, menunjukkan bahwa fasilitas, responsivitas, dan keandalan layanan pajak baik melalui petugas maupun sistem digital sangat memengaruhi kepatuhan UMKM. Moralitas pajak juga terbukti meningkatkan kepatuhan, menunjukkan bahwa nilai intrinsik seperti rasa tanggung jawab dan persepsi keadilan berperan penting. Sementara itu, sanksi terbukti menjadi faktor pendorong melalui mekanisme *deterrence*. Penelitian juga menemukan bahwa *Coretax* berperan signifikan sebagai variabel moderasi dalam ketiga hubungan tersebut (H4–H6). Intensitas penggunaan *Coretax* memperkuat dampak kualitas layanan, moralitas pajak, dan sanksi terhadap kepatuhan. Notifikasi *real-time*, *prefilled data*, integrasi sistem, dan fitur verifikasi otomatis membuat pengguna

lebih menyadari risiko, merasa lebih mampu mengelola pelaporan, serta mendapatkan pengalaman layanan yang lebih baik. Efek moderasi terbesar terlihat pada hubungan *Service Quality* → compliance ($\beta = 0.144$; $p = 0.014$), menunjukkan bahwa semakin sering UMKM menggunakan *Coretax*, semakin kuat pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan mereka. Model penelitian secara keseluruhan menjelaskan 43,5% variasi kepatuhan pelaporan pajak ($R^2 = 0.435$), mengindikasikan bahwa faktor teknis dan perilaku bekerja bersama dalam membentuk perilaku kepatuhan UMKM. Temuan ini menegaskan bahwa transformasi digital melalui *Coretax* bukan hanya memudahkan administrasi, tetapi juga memperkuat motivasi moral dan efek sanksi dalam mendorong kepatuhan yang lebih tinggi.

2.2 Telaah Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Nurlanda & Saebani, 2025)	*User Satisfaction Analysis of E-Filing System In Reporting Annual Tax Returns For Individual Taxpayers*	Kualitas sistem dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi. Namun, variabel kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing*.
2.	(Masunga et al., 2021)	*The Role of Mediating Effects of User Satisfaction and Behavioural Intention on the Influence of the Electronic Tax System on Tax compliance Behaviour : An application of Bootstrapping Technique*	Niat perilaku (*behavioural intention)* berperan sebagai variabel mediasi, namun hanya pada hubungan antara kualitas informasi dan perilaku kepatuhan pajak. Kualitas informasi dapat meningkatkan kepatuhan pajak melalui peningkatan niat perilaku pengguna. Kualitas layanan dan kualitas sistem memiliki pengaruh tidak langsung yang positif dan signifikan terhadap perilaku kepatuhan pajak.
3.	(Kristiani, 2025)	*The Influence of e-Filing Ease of Use, Digital Tax Service Quality, and Data Security System Quality on Individual Taxpayer Compliance Moderated by Risk Preference: A Study on Pizza Hut Network Employees in Indonesia*	Kemudahan penggunaan, kualitas layanan digital, dan keamanan data berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudahan penggunaan, kualitas layanan digital, dan keamanan data berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh terbesar berasal dari kemudahan penggunaan. Preferensi risiko juga memoderasi hubungan tersebut.
3.	(Muslichah et al., 2023)	*The Impact of Tax E-Filling System Quality on Taxpayer Satisfaction : Perceived usefulness As Mediator*	Kualitas sistem *e-filing* pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan persepsi kegunaan. Persepsi kegunaan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

			pengguna. Penelitian ini mengonfirmasi bahwa persepsi kegunaan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas sistem *e-filing* dan kepuasan pengguna.
4.	(Pane & Simanjuntak, 2024)	*Factors Influencing Taxpayers' Intention to Use Online Tax Filling System (E-Filing) : A Study of Indonesia Taxpayers*	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kesiapan teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filing*. Sebaliknya, keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh signifikan.
5.	(Inegbedion, 2025)	*Acceptance of Electronic Tax System and Contribution of SMEs to Tax Revenue Through the Mediation of Tax compliance*	Penerimaan sistem perpajakan elektronik (*e-tax*) oleh pelaku Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Nigeria tergolong tinggi dan memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepatuhan pajak. Kepatuhan tersebut berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak negara. Temuan ini menegaskan bahwa UKM memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pendapatan negara, serta pentingnya pengembangan sistem perpajakan elektronik untuk meningkatkan efektivitas pengumpulan pajak.
6.	(Bassey et al., 2022)	*A Conceptual Framework for Digital Tax Administration – A Systematic Review*	Keberhasilan implementasi layanan perpajakan digital tidak hanya bergantung pada teknologi, Faktor tersebut mencakup konteks, pemangku kepentingan, teknologi, dan hasil kebijakan.
7.	(Leman, 2025)	Efektivitas Penerapan *Core Tax System* dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tahun 2025)	Penerapan *Core Tax System* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi sistem perpajakan berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepatuhan formal dan material wajib pajak.

8.	(Nugraha, 2025)	Pengaruh Digitalisasi Perpajakan Melalui Sistem *Coretax* Terhadap Efisiensi Biaya Kepatuhan Pajak Oleh Wajib Pajak Menengah	Implementasi sistem *Coretax* berpengaruh signifikan negatif terhadap biaya kepatuhan pajak mengindikasikan reduksi biaya kepatuhan. Selain itu, sistem ini juga meningkatkan efisiensi administrasi, terutama bagi wajib pajak dengan literasi digital tinggi.
9.	(Korat & Munandar, 2025)	Penerapan *Core Tax Administration System* (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia	*Coretax* meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan wajib pajak. *Coretax* memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi dan melaksanakan kewajiban perpajakan, serta membantu pemerintah dalam mengendalikan aktivitas ekonomi, termasuk sektor usaha mikro, kecil, dan ekonomi digital.
10.	(Cindy & Chelsya, 2024)	Persepsi Mahasiswa Terhadap Penerapan *Core Tax Administration System* (CTAS) di Indonesia	Mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap penerapan *Coretax* di Indonesia. Sistem ini dinilai memiliki potensi besar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena mampu mengotomatisasi proses administrasi perpajakan serta membantu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam mendeteksi wajib pajak yang tidak patuh.
11.	(Dimetheo et al., 2023)	Implementasi *Core Tax Administration System* sebagai Upaya Mendorong Kepatuhan Pajak di Indonesia	Sistem ini memungkinkan integrasi seluruh data perpajakan dalam satu *platform* (*taxpayer account)* sehingga mempermudah wajib pajak dalam mengakses layanan perpajakan secara lebih efisien, baik dari segi waktu maupun biaya. Selain itu, CTAS mendukung transformasi menuju sistem digital yang terintegrasi, interaktif, dan berbasis otomatis (*auto-regulated*), sejalan dengan upaya reformasi perpajakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
12.	(Minallah et al., 2021)	Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi	Kualitas pelayanan Pajak dinilai cukup baik, akan tetapi ada beberapa indikator yang belum terpenuhi secara baik, seperti mengenai kenyaman tempat penyanan serta masih adanya

		Manunggal Satu Atap Putri Hijau Medan Utara	diskriminasi atau mendahulukan sanak famili didalam proses penyanan pajak kendaraan bermotor.
13.	(Kasiadi et al., 2024)	Evaluasi Kualitas Pelayanan Pajak Daerah di Badan PPKAD Kabupaten Gresik	Infrastruktur dan teknologi berkontribusi positif terhadap kualitas layanan pajak. Namun, keterbatasan sumber daya manusia masih menjadi hambatan utama.
14.	(Rusyda et al., 2025)	Pengaruh Digital *e-filing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	*E-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Indikator kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, dan keamanan data memainkan peran penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.
15	(Kebede et al., 2025)	*Practice, Opportunities, and Challenges of Electronic Tax System from Taxpayer's Perspective: Evidence from Ethiopia*	Penerapan sistem *e-tax* memberikan berbagai manfaat bagi wajib pajak, seperti pengurangan penggunaan kertas, biaya transportasi yang lebih rendah, meminimalkan kesalahan perhitungan, serta mempercepat waktu pelayanan.
16	(Thaha et al., 2024)	*Taxpayer Satisfaction Transformation: A Text Mining Analysis of Service Delivery at Jakarta's Tax Offices*	Kepuasan wajib pajak memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak secara sukarela. Kualitas layanan yang diberikan oleh otoritas pajak, seperti efisiensi pelayanan, kejelasan prosedur, dan interaksi petugas, berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.

2.3 Hipotesis Penelitian

2.3.1 Pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*

Kualitas informasi (*information Quality*) menjadi elemen kunci dalam model keberhasilan sistem informasi yang diusulkan DeLone dan McLead. Kualitas ini mencerminkan tingkat akurasi, relevansi, kelengkapan, kemudahan, pemahaman, serta ketepatan waktu dari informasi yang dihasilkan sistem. Informasi berkualitas unggul mendukung pengguna dalam memahami kewajinan perpajakan,

meminimalkan kesalahan input data, dan membangun kepercayaan terhadap sistem e-pajak. Jika informasi yang disediakan sistem sesuai kebutuhan dan dapat dipercaya, kepuasan pengguna akan meningkat secara signifikan. Sebaliknya, ketidakakiratan atau kesulitan memahami informasi dapat menimbulkan ketidakpahaman dan mengurangi minat pengguna untuk terus memanfaatkan sistem.

Penelitian Koo et al. (2011) mengungkapkan bahwa kualitas informasi diukur dari indikator akurasi, ketepatan waktu, relevansi, kesesuaian konten, dan kelengkapan menunjukkan dampak positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Temuan tersebut menegaskan bahwa semakin superior kualitas informasi yang dihasilkan sistem, semakin besar pula kepuasan pengguna. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Saptono et al. (2023) menemukan bahwa kualitas informasi, meliputi kesesuaian, ketepatan, dan kecukupan, secara positif memengaruhi kepuasan pengguna pada sistem *e-Tax* hasil ini memperkuat bahwa informasi yang jelas dan terpercaya mampu meningkatkan pengalaman pengguna dalam sistem perpajakan elektronik. Penelitian oleh Chen (2010) menunjukkan bahwa kulitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam penggunaan sistem pelaporan pajak *online*, di mana informasi yang akurat, lengkap, dan tepat waktu meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Selanjutnya, penelitian Nurkasanah et al. (2024) juga menemukan bahwa *information Quality* berperan penting dalam meningkatkan *User Satisfaction* pada implementasi sistem *workflow management*, di mana kualitas

informasi yang baik berkontribusi langsung terhadap kepuasan pengguna sistem. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: *information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*

2.3.2 Pengaruh *System Quality* terhadap *User Satisfaction*

Kualitas sistem (*system Quality*) merujuk pada aspek teknis sistem informasi yang mencakup kinerja, keandalan, kemudahan penggunaan, fleksibilitas, serta keamanan. Dalam sistem perpajakan digital, hal ini terkait kemampuan *e-Tax* atau *Coretax* untuk menyediakan layanan stabil, intuitif, akses cepat, dan minim *error*. Sistem berkualitas tinggi mempermudah wajib pajak dalam meakses data, melaporkan pajak, serta memenuhi kewajiban tanpa kendala teknis. Namuan, gangguan sering, lambatnya respons, atau kesulitan navigasi justru menurunkan tingkat kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan Muslichah et al. (2023) mengungkapkan bahwa kualitas sistem *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem yang stabil, *user-friendly*, dan berkinerja optimal dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam memanfaatkan layanan perpajakan digital. Demikian pula, penelitian Saebani dan Nurlanda (2025) menemukan pengaruh positif dan signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *e-Filling* di kalangan wajib pajak orang pribadi. Semakin unggul kualitas sistem, semakin besar pula kepuasan pengguna. Penelitian Saptono et al. (2023) memperkuat hal ini dengan menyoroti peran indikator seperti kesiapan layanan, keamanan, dan aksesbilitas dalam meningkatkan kepuasan pada sistem *e-tax*. Selain itu, penelitian Percio et al. (2015) menunjukkan bahwa kualitas sistem merupakan

bagian dari dimensi kualitas dalam model DeLone & McLean yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna. Kualitas sistem mencerminkan persepsi pengguna terhadap karakteristik dan fungsionalitas sistem, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: *system Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*

2.3.3 Pengaruh *Service Quality* terhadap *User Satisfaction*

Kualitas layanan (*service Quality*) menggambarkan tingkat dukungan yang diberikan kepada pengguna sistem, termasuk bantuan teknis, responsivitas staf, dan kejelasan layanan. Pada sistem perpajakan digital. Ini meliputi kecepatan tanggapan atas kendala, ketersediaan *support* teknis, kemampuan petugas menyelesaikan masalah, serta kemudahan akses informasi penggunaan sistem. Layanan berkualitas tinggi membangun kenyamanan dan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Dukungan yang memadai dan responsif meningkatkan kepuasan dalam memakai sistem perpajakan elektronik. Namun, layanan buruk sering memicu frustasi dan menekan tingkat kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Saptono et al. (2023) menegaskan peran krusial kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pengguna sistem *e-tax*. Temuan tersebut menyoroti bahwa dukungan teknis, responsivitas, serta kemudahan bantuan menjadi pendorong utama kepuasan dalam penggunaan sistem perpajakan digital. Selain itu, penelitian Masunga et al. (2021) mengungkapkan pengaruh tidak langsung positif kualitas layanan terhadap kepatuhan pajak melalui mediasi kepuasan pengguna. Ini mengindikasikan bahwa layanan superior pertama-

tama meningkatkan kepuasan sebelum memengaruhi perilaku kepatuhan. Penelitian Kristiani (2025) menemukan pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan digital perpajakan terhadap perilaku wajib pajak, yang mencerminkan peningkatan pengalaman dan kepuasan pengguna berkat pelayanan optimal. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: *service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*

2.3.4 Pengaruh *Ease of Use* terhadap *User Satisfaction*

Kemudahan penggunaan (*ease of use*) mengacu pada persepsi pengguna tentang betapa sederhananya memahami dan mengoprasikan sistem tanpa usaha berlebih. Dalam sistem perpajakan digital, ini mencakup kemudahan navigasi antarmuka, pengisian SPT, akses fitur, serta penyelesaian pelaporan pajak. Sistem intuitif mengurangi *error*, mempercepat proses, dan meningkatkan kenyamanan. Pengguna yang merasa sistem mudah dipelajari dan dijalankan akan mengalami kepuasan lebih tinggi. Sebaliknya, kompleksitas sistem menimbulkan hambatan, menurunkan kepuasan, dan menyulitkan pemenuhan kewajiban perpajakan.

Penelitian Mustapha dan Obid, (2015) mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan sistem pajak *online* berdampak positif terhadap kepuasan pengguna. Indikator seperti kemudahan pengisian SPT, pemahaman sistem, dan operasionalitas terbukti meningkatkan kepuasan wajib pajak pada *platform* pajak elektronik. Penelitian Abu-Silake et al. (2024) pun menemukan pengaruh positif kemudahan interaksi *platform*, penggunaan, dan penguasaan sistem terhadap pengalaman pengguna. Demikian pula, Saebani dan Nurlanda (2025) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan kemudahan penggunaan *e-Filling* terhadap

kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, semakin intuitif sistem, semakin besar kepuasan pengguna terhadap layanan perpajakan digital. Berdasarkan penelitian terdahulu, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

H4 : *Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*

2.3.5 Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *User Satisfaction*

Persepsi manfaat (*perceived usefulness*) menggambarkan seberapa yakin pengguna bahwa penggunaan suatu sistem dapat meningkatkan kinerja dan memberikan manfaat dalam menyelesaikan tugasnya. Dalam konteks sistem perpajakan digital, persepsi ini mencakup manfaat seperti percepatan pelaporan pajak, kemudahan perhitungan, pengurangan kesalahan, serta peningkatan efisiensi administrasi perpajakan. Ketika pengguna merasakan bahwa sistem membantu secara nyata dalam pelaporan dan pembayaran pajak, mereka akan cenderung memiliki penilaian positif terhadap sistem tersebut. Semakin tinggi persepsi manfaat, semakin besar kepuasan pengguna karena sistem dianggap mampu memenuhi kebutuhan dan memudahkan aktivitas perpajakan. Sebaliknya, apabila sistem tidak memberikan manfaat yang jelas, tingkat kepuasan pengguna akan cenderung menurun.

Penelitian Muslichah et al. (2023) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-Filing*. Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa ketika wajib pajak merasakan manfaat sistem dalam membantu pelaporan pajak, tingkat kepuasan mereka meningkat. Selain itu, penelitian Pane dan Simanjuntak (2024) juga menemukan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap niat

penggunaan sistem *e-Filing*, artinya manfaat yang dirasakan mendorong pengalaman pengguna yang lebih baik. Penelitian Ramadhan dan Wijaya (2025) turut menegaskan bahwa semakin tinggi persepsi manfaat penggunaan *Coretax*, semakin besar kecenderungan pengguna untuk memanfaatkan sistem secara rutin, yang menunjukkan peningkatan kepuasan terhadap sistem tersebut.

H5: *Perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction.*

2.3.6 Pengaruh *Reduce Compliance Cost* terhadap *User Satisfaction*

Reduce Compliance Cost atau pengurangan biaya kepatuhan merupakan manfaat yang dirasakan wajib pajak berupa penghematan waktu, biaya, dan tenaga dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sistem perpajakan digital seperti *Coretax* memungkinkan wajib pajak melakukan pelaporan dan pembayaran secara *online* tanpa harus datang langsung ke kantor pajak, sehingga dapat mengurangi biaya transportasi, biaya administrasi, serta waktu yang dibutuhkan. Ketika pengguna merasakan bahwa sistem mampu menekan biaya kepatuhan dan mempermudah proses perpajakan, maka pengguna akan memiliki pengalaman yang lebih positif dan meningkatkan kepuasan terhadap sistem. Sebaliknya, apabila sistem masih menimbulkan biaya tambahan atau memerlukan proses yang rumit, maka kepuasan pengguna akan menurun. Penelitian Saptono et al. (2023) menunjukkan bahwa *reduced compliance cost* merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem *e-Tax*. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa penghematan waktu pelaporan, penghematan biaya administrasi, serta pengurangan penggunaan dokumen fisik meningkatkan kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian terdahulu, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

H6: *Reduce Compliance Cost* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction.*

2.3.7 Pengaruh *Convenience* terhadap *User Satisfaction*

Convenience atau kenyamanan penggunaan menggambarkan tingkat kemudahan dan kenyamanan yang dirasakan wajib pajak ketika menggunakan sistem perpajakan digital. Kenyamanan ini mencakup kemampuan mengakses sistem secara fleksibel, antarmuka yang ramah pengguna, serta alur pelaporan yang sederhana dan cepat. Sistem yang nyaman digunakan dapat mengurangi beban kognitif pengguna dan meningkatkan pengalaman penggunaan secara keseluruhan. Ketika pengguna merasa bahwa sistem dapat diakses dengan mudah dan prosesnya tidak berbelit-belit, maka kepuasan terhadap sistem cenderung meningkat. Sebaliknya, sistem yang sulit diakses atau memiliki prosedur yang rumit cenderung menurunkan tingkat kepuasan pengguna.

Penelitian Saptono et al. (2023) menunjukkan bahwa *Convenience* yang diukur melalui kenyamanan antarmuka, kemudahan pengajuan SPT, dan kenyamanan dalam menjalani proses pelaporan pajak memiliki hubungan positif dengan kepuasan pengguna. Temuan tersebut menegaskan bahwa kenyamanan dalam menggunakan sistem *e-Tax* berperan penting dalam memperbaiki pengalaman pengguna dan pada akhirnya mendorong kepuasan terhadap sistem tersebut. Berdasarkan penelitian terdahulu, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

H7: *Convenience* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction.*

2.3.8 Pengaruh *Social Trust* terhadap *User Satisfaction*

Social Trust atau kepercayaan sosial menggambarkan sejauh mana pengguna percaya pada keamanan sistem, integritas informasi, dan kredibilitas lembaga yang mengelola sistem perpajakan. Dalam sistem perpajakan digital, kepercayaan ini menjadi faktor krusial karena pengguna harus menyerahkan data pribadi dan informasi keuangan secara elektronik. Ketika pengguna yakin bahwa sistem aman, data terlindungi, dan informasi yang disajikan dapat dipercaya, mereka cenderung merasa nyaman menggunakan sistem sehingga tingkat kepuasan meningkat. Sebaliknya, rendahnya kepercayaan akan memicu keraguan dan menurunkan kepuasan pengguna. Penelitian Abu-Silake et al. (2024) menunjukkan bahwa *Social Trust* yang diukur melalui kepercayaan terhadap keamanan informasi pribadi, kepercayaan terhadap hasil *platform* pajak, serta kepercayaan terhadap integritas sistem berpengaruh positif terhadap pengalaman pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap sistem perpajakan digital, semakin tinggi pula kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Berdasarkan penelitian terdahulu, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

H8: *Social Trust* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction.*

2.3.9 Pengaruh *Social Trust* terhadap *Tax Morality*

Tax Morality atau moral pajak merujuk pada motivasi intrinsik wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela dan sadar, bukan hanya karena sanksi atau kontrol eksternal. Salah satu faktor kunci yang memengaruhi moral pajak adalah tingkat kepercayaan terhadap pemerintah dan sistem perpajakan; apabila wajib pajak percaya bahwa sistem dikelola dengan integritas,

transparan, dan data mereka aman, maka kesadaran moral mereka untuk membayar pajak secara sukarela cenderung lebih tinggi. Sebaliknya, rendahnya kepercayaan terhadap pemerintah dan sistem perpajakan dapat melemahkan moral pajak dan meningkatkan kecenderungan untuk tidak patuh.

Penelitian Abu-Silake et al. (2024) menegaskan bahwa kepercayaan terhadap *platform* pajak digital meningkatkan persepsi keadilan serta rasa tanggung jawab wajib pajak, sehingga memperkuat moral pajak. Berdasarkan penelitian terdahulu, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

H9: *Social Trust* berpengaruh signifikan terhadap *Tax Morality*.

2.3.10 Pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Tax compliance*

User Satisfaction merujuk pada tingkat kepuasan wajib pajak terhadap sistem perpajakan digital yang digunakan. Kepuasan ini mencerminkan pengalaman pengguna yang positif, kemudahan dalam mengoperasikan sistem, serta manfaat yang dirasakan dari penggunaan sistem tersebut. Wajib pajak yang merasa puas cenderung menggunakan sistem secara berkelanjutan dan lebih taat dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Selain itu, kepuasan pengguna juga meningkatkan kepercayaan terhadap sistem dan mengurangi hambatan dalam proses pelaporan maupun pembayaran pajak.

Penelitian Masunga et al. (2021) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap perilaku kepatuhan pajak melalui sistem elektronik. Di sisi lain, penelitian Saptono et al. (2023) menemukan bahwa *User Satisfaction* berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat niat kepatuhan pajak pada pengguna *e-Tax.* Temuan-temuan tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi

tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem perpajakan digital, maka semakin besar juga kecenderungan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Berdasarkan penelitian terdahulu, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

H10: *User Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Tax compliance*.

2.3.11 Pengaruh *Tax Morality* terhadap *Tax compliance*

Tax Morality merupakan dorongan internal wajib pajak yang mendorong mereka memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela, bukan hanya karena tekanan sanksi. Moral pajak yang tinggi membuat wajib pajak memandang pembayaran pajak sebagai kewajiban moral sekaligus bentuk kontribusi terhadap pembangunan dan keberlangsungan negara. Individu dengan moral pajak yang kuat cenderung melaporkan dan membayar pajak secara jujur, akurat, serta tepat waktu tanpa memerlukan pengawasan ketat atau ancaman hukuman. Sebaliknya, rendahnya moral pajak dapat meningkatkan kecenderungan untuk menghindari atau mengurangi kewajiban perpajakan.

Penelitian Muttiwijaya et al. (2025) menunjukkan bahwa moral pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan pajak wajib pajak UMKM, di mana wajib pajak yang bermoral pajak tinggi lebih disiplin dalam melaporkan penghasilan dan kewajibannya. Penelitian Budiyanto dan Wahyudin (2022) juga menegaskan bahwa wajib pajak dengan moral pajak yang tinggi memiliki tingkat kepatuhan yang lebih baik dibandingkan wajib pajak dengan moral pajak yang rendah. Semakin tinggi moral pajak yang dimiliki wajib pajak, semakin besar kecenderungan mereka untuk mematuhi ketentuan perpajakan secara

sukarela dan konsisten. Berdasarkan penelitian terdahulu, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

H11: *Tax Morality* berpengaruh signifikan terhadap *Tax compliance.*

2.3.12 *Coretax* Memperkuat Pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Tax Compliance*

Coretax sebagai sistem administrasi perpajakan digital yang terintegrasi berperan dalam meningkatkan efektivitas penggunaan sistem pajak secara keseluruhan. Ketika pengguna merasa puas terhadap sistem, keberadaan *Coretax* yang bersifat terpadu, *real-time*, dan otomatis akan semakin memperkuat hubungan antara kepuasan pengguna dan kepatuhan pajak. Fitur-fitur seperti pengisian data awal yang sudah diisi lebih dulu (*prefilled data*), notifikasi otomatis, integrasi pelaporan, serta kemudahan pembayaran membuat wajib pajak yang sudah merasa puas semakin terdorong untuk melaporkan dan membayar pajak secara tepat waktu dan lengkap.

Penelitian Muttiwijaya et al. (2025) menunjukkan bahwa penggunaan *Coretax* memperkuat pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan pajak, artinya semakin baik kualitas layanan yang dirasakan, semakin kuat pula dampaknya terhadap kepatuhan ketika didukung oleh *Coretax.* Hal ini menunjukkan bahwa *Coretax* mampu meningkatkan efektivitas faktor-faktor perilaku seperti kualitas layanan dan kepuasan pengguna dalam mendorong kepatuhan pajak. Berdasarkan penelitian terdahulu, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

H12: *Coretax* memperkuat pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Tax compliance.*

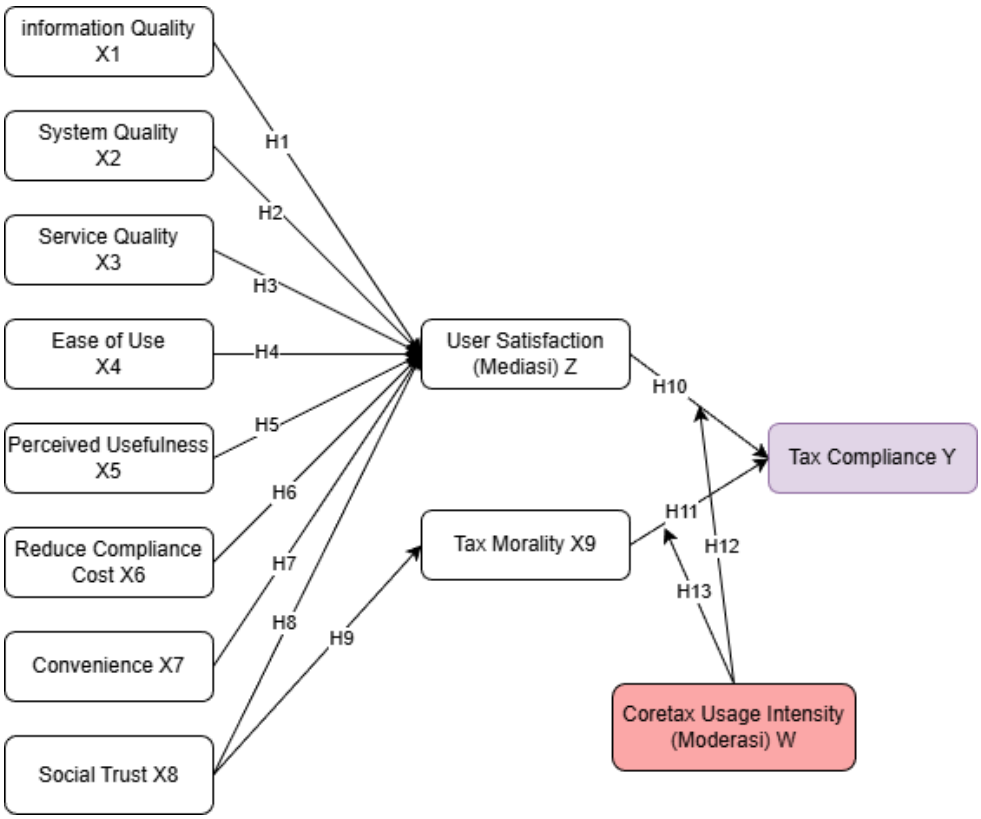
2.3.13 *Coretax Memperkuat Pengaruh Tax Morality* terhadap *Tax Compliance*

Coretax juga berperan dalam memperkuat hubungan antara moral pajak dan kepatuhan pajak. Wajib pajak yang memiliki moral pajak tinggi akan lebih mudah mewujudkan niat untuk patuh ketika didukung oleh sistem yang terintegrasi dan mudah dioperasikan. *Coretax* menyediakan fitur otomatisasi pelaporan, transparansi data perpajakan, serta notifikasi pengingat kewajiban yang membantu wajib pajak menjalankan kewajiban secara konsisten dengan nilai moral yang mereka anut.

Penelitian Muttiwijaya et al. (2025) menunjukkan bahwa *Coretax* memperkuat pengaruh moral pajak terhadap kepatuhan pelaporan pajak, artinya sistem digital yang terintegrasi membantu mentransformasikan dorongan moral menjadi perilaku kepatuhan yang nyata. Dengan kata lain, *Coretax* berfungsi sebagai penguat sehingga nilai-nilai moral pajak lebih mudah terwujud dalam praktik pelaporan dan pembayaran pajak yang reguler. Berdasarkan penelitian terdahulu, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

H13: *Coretax* memperkuat pengaruh *Tax Morality* terhadap *Tax compliance.*

2.4 Kerangka Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Populasi dalam penelitian ini merupakan UMKM yang ada di Kabupaten Sleman. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel pada penelitian ini dipilih berdasarkan karakteristik responden yang disebut metode *purposive sampling*. Pengambilan sampel disini menggunakan kuisioner, dimana kuisioner ini disebar langsung kepada responden.

Pada penelitian ini, karakteristik yang dipilih untuk memilih responden adalah sebagai berikut :

1. Responden merupakan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Sleman.
2. Responden mempunyai pengalaman menggunakan *Coretax*/sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi yang dikembangkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP).

3.2 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan proses pengumpulan dan analisis numerik yang bertujuan untuk menguji teori atau hipotesis dengan pendekatan deduktif (Creswell J. D., 2023)

Sumber data primer merupakan sumber data yang didapatkan langsung oleh peneliti tanpa menggunakan perantara. Dalam penelitian ini sumber data primer didapat dari hasil kuesioner yang disebarkan oleh peneliti kepada responden.

Sedangkan sumber data sekunder merupakan sumber data yang didapatkan dengan cara tidak langsung oleh peneliti, misalnya seperti laporan, artikel jurnal, dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini sumber data sekunder didapat peneliti berasal dari berbagai jurnal melalui website : *Google Schoolar, Scopus*, Sinta.

3.3 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini *Coretax* berperan sebagai variabel independen (variabel bebas). Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini yakni kepatuhan pajak. Di samping itu, terdapat variabel lain yakni variabel mediasi yakni kepuasan pengguna dan moral pajak.

3.4 Operasional Variabel

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	***Sample of Measurement Items***	**Sumber**
Information Quality (kualitas informasi)	(IQ1) Situs web tersebut menyediakan informasi yang akurat. (IQ2) Situs web tersebut menyediakan informasi terkini. (IQ3) Situs web tersebut menyediakan informasi yang relevan. (IQ4) Situs web tersebut menyediakan konten yang mendukung tujuan situs web tersebut. (IQ5) Situs web tersebut terdiri dari tingkat informasi yang tepat dan detail.	(Koo et al., 2011)
	(InfQ1) Informasi sistem pajak elektronik disesuaikan dengan permintaan pengguna (InfQ2) Sistem pajak elektronik memberikan informasi yang tepat	(Saptono et al., 2023)

	(InfQ3) Sistem pajak elektronik memberikan informasi yang dapat diandalkan (InfQ4) Sistem pajak elektronik memberikan informasi yang memadai	
System Quality (kualitas *system*)	(SysQ1) Sistem pajak elektronik memiliki kesiapan dalam layanan pengajuan pengembalian pajak (SysQ2) Sistem pajak elektronik aman dan nyaman digunakan (SysQ3) Sistem pajak elektronik dapat diakses kapan saja	(Saptono et al., 2023)
Service Quality (kualitas layanan)	(SerVQ1) Sistem pajak elektronik mudah digunakan (ServQ2) Sistem pajak elektronik ramah pengguna (ServQ3) Sistem pajak elektronik berisi fitur lengkap untuk mengajukan pengembalian pajak	(Saptono et al., 2023)
Ease of use (kemudahaan penggunaan)	(eou1) Saya merasa sistem pajak *online* mudah digunakan dalam mengisi SPT pajak saya (eou2) Saya merasa mudah dalam mengajukan pajak penghasilan saya menggunakan sistem pajak *online* (eou3) Sistem pajak *online* mudah digunakan dalam mengajukan pajak penghasilan saya (eou4) Sistem pajak *online* mudah, jelas, dan mudah dipahami	(Mustapha & Obid, 2015)

	(eou5) Saya merasa aplikasi sistem pajak *online* mudah digunakan	
	(eou1) Interaksi dengan *platform* pajak jelas dan mudah dipahami (eou2) Menggunakan *platform* pajak mudah bagi saya (eou3) Akan mudah bagi saya untuk menjadi mahir dalam menggunakan *platform* pajak	(Abu-Silake et al., 2024)
Perceived usefulness (kegunaan yang dirasakan/manfaat)	(PU1) Penggunaan *platform* pajak akan meningkatkan kinerja saya dalam mengajukan deklarasi pajak. (PU2) Penggunaan *platform* pajak memudahkan pembayaran pajak. (PU3) Penggunaan *platform* pajak mendukung bagian penting dari urusan keuangan saya.	(Abu-Silake et al., 2024)
Reduce Compliance Cost (Mengurangi biaya kepatuhan)	(RCC1) Mengajukan SPT melalui sistem *e-tax* membutuhkan waktu lebih sedikit daripada melakukannya secara langsung di Kantor Pajak (RCC2) Mengajukan SPT melalui sistem *e-tax* lebih murah daripada melakukannya secara langsung di Kantor Pajak (RCC3) Sistem *e-tax* memungkinkan penghematan lebih banyak ruang untuk penyimpanan SPT fisik	(Saptono et al., 2023)
Convenience (kenyamanan)	(Con1) Antarmuka pengguna sistem e-pajak nyaman	(Saptono et al., 2023)

	(Con2) Sistem e-pajak memberikan kemudahan dalam pengajuan SPT pajak (Con3) Sistem e-pajak menawarkan kenyamanan dalam pengajuan SPT pajak	
Sosial Trust (kepercayaan social)	(ST1) Saya percaya *platform* pajak ini akan menjaga informasi pribadi saya. (ST2) Saya akan mendasarkan keputusan keuangan pada hasil yang saya terima dari *platform* pajak ini. (ST3) *Platform* pajak ini memiliki integritas yang tinggi.	(Abu-Silake et al., 2024)
User Satisfaction (kepuasan pengguna)	(SF1) Tidak pernah mengalami masalah dalam mengisi SPT pajak (SF2) Merasa puas dalam mengisi SPT pajak melalui sistem *e-tax* (SF3) Kinerja sistem *e-tax* sesuai harapan	(Saptono et al., 2023)
Tax Morality (moral pajak)	(TM1) Wajib pajak percaya bahwa pemerintah menggunakan pendapatan pajak untuk kesejahteraan umum. (TM2) Kepercayaan pada transparansi pemerintah memotivasi kepatuhan pelaporan pajak yang tepat. (TM3) Sistem pajak di negara ini adil dan memperlakukan semua wajib pajak secara setara. (TM4) Sanksi pajak yang dikenakan pada entitas yang tidak patuh adil dan konsisten. (TM5) Masukan publik dipertimbangkan dalam proses pengambilan keputusan untuk kebijakan pajak.	(Muttiwijaya et al., 2025)

	(TM6) Partisipasi dalam diskusi dan forum pajak publik. (TM7) Keterlibatan entitas dalam kebijakan pajak membantu menciptakan sistem yang adil. (TM8) Partisipasi dalam kebijakan pajak memperkuat komitmen terhadap tujuan nasional.	
Tax compliance (kepatuhan pajak)	(TC1) Ungkapkan semua kewajiban pajak dalam SPT pajak (TC2) Ungkapkan semua pendapatan dalam SPT pajak (TC3) Ajukan SPT pajak tepat waktu (TC4) Ajukan SPT pajak sebelum tanggal jatuh tempo (TC5) Bayar pajak sebelum tanggal jatuh tempo SPT pajak (TC6) Prioritaskan pembayaran pajak daripada tagihan lainnya (TC7) Membayar pajak dengan benar akan mencegah denda/sanksi pajak di masa mendatang.	(Saptono et al., 2023)
Coretax	(Ctax1) Kemudahan penggunaan *Coretax* tidak memengaruhi tanggung jawab moral saya untuk membayar pajak. (Ctax2) Penggunaan *Coretax* memengaruhi motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak, terutama dalam menghasilkan bukti pemotongan pajak.	(Muttiwijaya et al., 2025)

	(Ctax3) Pengiriman sertifikat pemotongan pajak melalui *Coretax* sangat mudah. (Ctax4) Keandalan sistem *Coretax* perlu ditingkatkan. (Ctax5) Data yang dimasukkan ke *Coretax* aman. (Ctax6) Saya jarang mengalami masalah saat menggunakan (Ctax7) *Coretax* untuk menghasilkan bukti pemotongan pajak. (Ctax8) *Coretax* sering melambat selama jam sibuk. (Ctax9) *Coretax* mempercepat proses pelaporan dan pembayaran pajak. (Ctax10) Kecepatan akses *Coretax* seringkali tidak memadai untuk kebutuhan pelaporan pajak. (Ctax11) Integrasi dengan sistem lain melalui *Coretax* meminimalkan kesalahan pelaporan. (Ctax12) Kurangnya integrasi di *Coretax* menyulitkan untuk memahami aturan pajak, yang berpotensi menyebabkan denda. (Ctax13) Integrasi fitur di *Coretax* mengurangi kesalahan entri data.	

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah pendekatan atau metode yang digunakan untuk mengolah data guna menghasilkan informasi yang relevan. Dalam proses analisis

data, semua data yang terkait dengan instrumen penelitian, seperti catatan, dokumen, hasil tes, dan sejenisnya, diperiksa secara menyeluruh untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif. Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis data. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah dan menguji hipotesis menggunakan perangkat lunak *Partial Least Square (*PLS*)*.

3.5.1 Analisis Data Deskriptif

Menurut Sugiyono (2023) metode analisis deskriptif merupakan pendekatan yang sering digunakan untuk menganalisis hasil penelitian tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang lebih umum. Dalam analisis deskriptif, pengukuran yang dilakukan mencakup frekuensi, ukuran pemusatan (rata-rata, median, modus), dispersi (deviasi standar dan varians), serta koefisien korelasi antarvariabel yang diteliti. Statistik deskriptif berfungsi untuk merangkum atau mengilustrasikan data dengan menyajikan informasi seperti rata-rata, deviasi standar, nilai maksimum, nilai minimum, *sum*, *range*, kurtosis, dan *skewness*.

3.5.2 Analisis Data Statistik

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS), yang diolah menggunakan *software Smart*PLS versi 4. Kesamaan dengan penelitian terdahulu terletak pada penggunaan variabel *intervening* (mediasi) sebagai dasar pertimbangan peneliti dalam memilih metode PLS, karena pendekatan PLS-SEM dikenal efektif untuk menguji jalur mediasi dan hubungan kompleks antar variabel laten.

Model yang diterapkan dalam penelitian ini adalah model kausal atau analisis jalur, yang bertujuan untuk mengungkap dan memahami hubungan sebab-akibat antar variabel dalam model. Untuk menguji hipotesis penelitian, teknik analisis kecocokan model yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling (*SEM*)*, yang diestimasi dengan bantuan perangkat lunak *Smart*PLS 4.

Partial Least Squares (PLS) merupakan salah satu pendekatan dalam *Structural Equation Modeling* (SEM) yang menggunakan model berbasis komponen atau varian, sehingga lebih menekankan pada kemampuan menjelaskan variasi variabel dependen. Dalam SEM, terdapat dua komponen utama, yakni model struktural dan model pengukuran. Model struktural menggambarkan hubungan kausal antar variabel laten, sedangkan model pengukuran digunakan untuk mengkonfirmasi keberadaan variabel laten melalui indikator-indikator atau dimensi pengukuran yang mewakilinya.

3.5.2.1 *Cinfirmatory Factor Analysis* (CFA)

1. Uji Validitas

   Uji validitas mengukur sejauh mana suatu konstruk mampu dibedakan secara empiris dari konstruk lain. Validitas ini berkaitan dengan prinsip bahwa indikator dari konstruk yang berbeda seharusnya tidak menunjukkan korelasi yang tinggi. Untuk menguji validitas dapat dilakukan dengan uji *Convergent Validity* dan uji *Discriminant Validity*. *Convergent Validity* mengukur sejauh mana suatu indikator berkorelasi positif dengan indikator lain yang merepresentasikan konstruk yang sama. Menurut Hair et al. (2022) *Convergent Validity* dapat dievaluasi

melalui nilai *loading factor* yang seharusnya lebih besar dari 0,70 serta nilai *Average Variance Ectracted* (AVE) yang minimal sebesar 0,50, yang menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya.

Discriminant Validity mengukur sejauh mana suatu konstruk mampu dibedakan secara empiris dari konstruk lain. *Discriminant Validity* dapat dinilai dengan membandingkan nilai *Cross Loadings* setiap konstruk terhadap korelasi antar konstruk dalam model. Model dianggap memenuhi validitas diskriminan apabila nilai *Cross Loadings* masing-masing konstruk lebih besar daripada korelasi konstruk tersebut dengan konstruk lainnya, Batas nilai *Cross Loadings* yang umum digunakan adalah di atas 0,70, dengan semakin tinggi nilai *Cross Loadings* pada item indikator maka kualitas validitasnya semakin baik. (Hair et al. 2022)

2. Uji Reliabilitas

Selain menguji validitas, PLS juga melakukan pengujian reliabilitas untuk menilai konsistensi internal alat ukur. *Cronbach's alpha* digunakan sebagai indikator reliabilitas sebenarnya dari suatu konstruk. Menurut Hair et al. (2022), nilai *Cronbach's alpha* yang dapat diterima dalam penelitian eksploratif adalah di atas 0,60, sedangkan untuk penelitian yang lebih konfirmatori disarankan di atas 0,70, dan dianggap sangat memuasakan apabila melebihi 0,80.

3.5.2.2 *Outer Loading*

Outer Loading merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengukur validitas dan realibilitas model. Menurut Hair et al. (2022), nilai *Outer Loading* yang ideal adalah di atas 0,70 karena menunjukkan bahwa indikator memiliki tingkat korelasi yang tinggi dengan konstruk yang diukurnya. Namun demikian, pada tahap penelitian eksploratif, nilai *Outer Loading* dalam rentang 0,40 – 0,70 masih dapat dipertimbangkan untuk dipertahankan, selama tidak menurunkan nilai *Avarage Variance Extraxted* (AVE) dan Composite reliability. Dengan demikian, nilai *Outer Loading* ≥ 0,70 dianggap sangat baik, sedangkan nilai antara 0,50 – 0,60 masih dapat diterima dalam kondisi tertentu.

3.5.2.3 *Structural Equation Model* (SEM)

1. *R-Square* (R^2)

R-*Square* merupakan indikator yang menunjukkan sejauh mana variasi nilai variabel yang dipengaruhi dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya. R-*Square* digunakan untuk mengukur seberapa baik atau buruk suatu model dalam memprediksi hubungan antar variabel. Interpretasi nilai R^2 dalam penelitian ini mirip dengan R^2 pada regresi linear, yaitu mengukur proporsi variasi pada variabel laten dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel laten independen. Kriteria R^2 dapat dirumuskan sebagai berikut:

a) Nilai R^2 sebesar 0,25 menunjukkan bahwa pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen tergolong *weak* (lemah).
b) Nilai R^2 sebesar 0,50 menunjukkan bahwa pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen tergolong moderate (sedang).
c) Nilai R^2 sebesar 0,75 menunjukkan bahwa pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen tergolong substansial (kuat).

3.5.2.4 *Path coefficients* (Koefisien Jalur)

Uji *path coefficient* dilakukan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antar konstruk dalam model struktural. Jika koefisien jalur bernilai positif, artinya variabel independen berpengaruh searah terhadap variabel dependen; ketika nilai variabel independen naik, maka nilai variabel dependen juga cenderung meningkat. Jika koefisien jalur bernilai positif, artinya variabel independen berpengaruh searah terhadap variabel dependen; ketika nilai variabel independen naik, maka nilai variabel dependen juga cenderung meningkat. Jika koefisien jalur bernilai negatif, hal ini menunjukkan pengaruh yang berlawanan arah; ketika nilai variabel independen naik, nilai variabel dependen cenderung menurun.

Menurut Hair et al. (2022), evaluasi *path coefficient* tidak hanya dilihat dari besarnya nilai koefisien, tetapi juga dari signifikansinya yang

diuji melalui *prosedut bootstrapping*. Dalam penelitian ini, tingkat signifikansi yang digunakan adalah 10% sehingga hubungan antar variabel dinyatakan signifikan apabila p-*value* lebih kecil dari 0,10. Dengan demikian, uji *path coefficient* digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antar variabel dalam model penelitian memiliki pengaruh positif atau negatif.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pengumpulan data

Pada penelitian ini, data yang terkumpul berdasarkan responden yang telah mengisi kuisioner secara *online* melalui *google form*. Data yang diperoleh sebanyak 200 data, namun terdapat 1 data tidak memenuhi syarat dikarenakan karakteristik yang kurang lengkap. Maka, data yang akan diolah dan dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 199 data.

4.2 Uji Statistik Deskriptif

4.2.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang telah terkumpul didalam penelitian ini dapat diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, rentang usia, tingkat pendidikan, bidang UMKM, lama usaha berjalan, dan omzet UMKM perbulan. Adapun demografi karakteristik responden disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	109	54,8%
	Perempuan	90	45,2%
Usia	< 25 Tahun	17	8.5%
	25 – 34 Tahun	55	27,6%
	35 – 44 Tahun	72	36,2%
	45 – 54 Tahun	47	23,6%
	>55 Tahun	8	4%
Pendidikan	SD/ Sederajat	2	1%
	SMP/ Sederajat	3	1,5%
	SMA/ Sederajat	77	38,7%

	Diploma	44	22,1%
	Sarjana/ Pasca Sarjana	73	36,7%
Bidang UMKM	Perdagangan (*retail*, ttoko, *reseller, online shop*, dll)	70	35,2%
	Jasa (*laundry*, salon, bengkel, jasa elektronik, dll)	56	28,1%
	Kuliner (makanan, minuman, *catering*, dll)	40	20,1%
	Produksi/ *manufaktur* (kerajinan, konveksi, industri dll)	19	9,5%
	Pertanian/ perkebunan/ peternakan	12	6%
	Transportasi/ logistik		
	Sektor olahraga	1	0,5%
Lama Usaha Berjalan	< 1 Tahun	16	8%
	1 – 3 Tahun	58	29,1%
	4 – 6 Tahun	79	39,7%
	>6 Tahun	49	23,1%
	< Rp5.000.000	61	30,1%
	Rp5.000.001 – Rp25.000.000	58	29,1%
	Rp25.000.001 – Rp50.000.000	40	20,1%
	Rp50.000.001 – Rp100.000.000	30	15,1%
	>Rp100.000.000	10	5%

Berdasarkan Tabel 4.1 mengenai karakteristik responden, secara keleuruhan dapat disimpulkan bahwa reponden dalam penelitian ini didominasi oleh pelaku

UMKM laki-laki, berada pada usia produktif, memiliki pendidikan menengah hingga tinggi, bergerak di sektor perdagangan dan jasa, telah menjalankan usaha selama beberapa tahun, serta memiliki omzet pada kategori mikro dan kecil.

4.3 *Confirmatory Factor Analysis*

4.3.1 Uji Validitas

Pada Uji Validitas *Smart*PLS dapat kita lihat nilai AVE indikator variabel. Berdasarkan tabel dibawah validitas angket masih sesuai digunakan kembali pada penelitian ini karena AVE berada di atas 0,5

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas

Variabel	***Avarage Variance Extracted* (AVE)**
Information Quality (X1)	0.593
System Quality (X2)	0.634
Service Quality (X3)	0.631
Ease of Use (X4)	0.570
Perceived usefulness (X5)	0.621
Reduce Compliance Cost (X6)	0.636
Convenience (X7)	0.599
Social Trust (X8)	0.714
Tax Morality (X9)	0.597
User Satisfaction (Z Mediasi)	0.618
Coretax (W Moderasi)	0.601
Tax Compliance (Y)	0.591

Uji validitas dengan *Smart*PLS juga dapat dilihat pada nilai *Cross Loadings, Cross Loadings* menunjukkan besarnya korelasi antara indikator dengan konstruk laten yang diukurnya dibandingkan dengan konstruk laten lainnya. Suatu indikator dinyatakan memiliki validitas diskriminan yang baik apabila nilai loading pada konstruk yang dimaksud lebih tinggi dibandingkan dengan nilai loading terhadap konstruk lainnya.

Menurut Hair et al. (2022) evaluasi *Discriminant Validity* pada model pengukuran reflektif mencakup pemeriksaan apakah indikator memiliki hubungan yang lebih kuat dengan konstruk yang diukur dibandingkan dengan konstruk lainnya. Dengan demikian, dalam penelitian ini, uji *Discriminant Validity* dilakukan dengan membandingkan nilai *Cross Loadings* masing-masing indikator. Indikator dinyatakan memenuhi kriteria *Discriminant Validity* apabila nilai pada konstruk yang diukur lebih besar dibandingkan dengan nilai *loadings* terhadap konstruk lainnya.

Tabel 4.3 *Cross Loadings*

	IQ	QS	SQ	EOU	PU	RC	CON	ST	TM	US	TC	CTX	C x TM	C x US
IQ1	0,704	0,415	0,556	0,428	0,527	0,43	0,515	0,453	0,382	0,443	0,381	0,444	-0,271	-0,337
IQ2	0,756	0,469	0,54	0,435	0,517	0,517	0,546	0,525	0,404	0,501	0,532	0,496	-0,368	-0,421
IQ3	0,746	0,494	0,56	0,46	0,537	0,545	0,494	0,535	0,448	0,5	0,413	0,485	-0,328	-0,374
IQ4	0,798	0,5	0,627	0,472	0,604	0,526	0,561	0,517	0,444	0,506	0,523	0,468	-0,327	-0,371
IQ5	0,832	0,612	0,696	0,609	0,644	0,544	0,613	0,619	0,551	0,587	0,511	0,51	-0,449	-0,476
QS1	0,544	0,744	0,509	0,461	0,513	0,547	0,578	0,57	0,495	0,507	0,459	0,497	-0,404	-0,437
QS2	0,551	0,813	0,617	0,593	0,559	0,507	0,566	0,547	0,511	0,579	0,462	0,478	-0,513	-0,514
QS3	0,494	0,813	0,535	0,571	0,548	0,52	0,556	0,529	0,515	0,573	0,441	0,471	-0,497	-0,51
QS4	0,495	0,814	0,526	0,584	0,527	0,489	0,559	0,514	0,488	0,532	0,363	0,445	-0,506	-0,496
SQ1	0,665	0,567	0,81	0,532	0,648	0,522	0,636	0,588	0,496	0,561	0,54	0,541	-0,47	-0,449
SQ2	0,628	0,556	0,834	0,554	0,616	0,545	0,579	0,586	0,528	0,547	0,53	0,526	-0,48	-0,494
SQ3	0,556	0,537	0,733	0,543	0,543	0,518	0,548	0,53	0,495	0,47	0,395	0,42	-0,45	-0,458
SQ4	0,622	0,53	0,803	0,588	0,557	0,53	0,562	0,527	0,426	0,5	0,401	0,437	-0,462	-0,476
EOU1	0,563	0,57	0,572	0,765	0,612	0,494	0,619	0,594	0,525	0,561	0,443	0,479	-0,442	-0,375
EOU2	0,47	0,498	0,498	0,746	0,509	0,338	0,51	0,46	0,457	0,493	0,298	0,437	-0,37	-0,303
EOU3	0,481	0,525	0,566	0,744	0,527	0,438	0,469	0,473	0,496	0,49	0,308	0,44	-0,434	-0,411
EOU4	0,396	0,528	0,504	0,788	0,522	0,382	0,476	0,415	0,464	0,512	0,339	0,456	-0,442	-0,396

EOU5	0,468	0,513	0,473	0,729	0,463	0,482	0,458	0,421	0,485	0,462	0,346	0,454	-0,357	-0,346
EOU6	0,469	0,511	0,525	0,754	0,571	0,503	0,55	0,482	0,454	0,518	0,38	0,49	-0,413	-0,432
PU1	0,528	0,58	0,602	0,558	0,76	0,519	0,6 05	0,528	0,509	0,556	0,553	0,578	-0,488	-0,479
PU2	0,609	0,567	0,577	0,587	0,814	0,584	0,687	0,56	0,503	0,536	0,486	0,586	-0,435	-0,478
PU3	0,577	0,443	0,568	0,519	0,757	0,49	0,631	0,553	0,509	0,533	0,474	0,534	-0,486	-0,459
PU4	0,612	0,532	0,6	0,575	0,818	0,583	0,665	0,588	0,535	0,598	0,529	0,565	-0,478	-0,533
RC1	0,541	0,527	0,496	0,433	0,551	0,778	0,597	0,565	0,418	0,511	0,493	0,574	-0,426	-0,463
RC2	0,586	0,55	0,571	0,486	0,531	0,817	0,578	0,584	0,492	0,472	0,458	0,513	-0,437	-0,508
RC3	0,474	0,47	0,523	0,479	0,57	0,798	0,57	0,548	0,494	0,496	0,463	0,533	-0,438	-0,442
CON1	0,599	0,564	0,549	0,524	0,662	0,532	0,765	0,595	0,506	0,591	0,563	0,598	-0,481	-0,504
CON2	0,576	0,484	0,572	0,495	0,667	0,6	0,795	0,585	0,49	0,534	0,514	0,57	-0,438	-0,459
CON3	0,513	0,528	0,525	0,517	0,665	0,593	0,753	0,531	0,448	0,512	0,467	0,564	-0,443	-0,479
CON4	0,561	0,599	0,637	0,577	0,624	0,617	0,79	0,599	0,469	0,547	0,458	0,537	-0,478	-0,487
CON5	0,499	0,562	0,547	0,534	0,556	0,486	0,765	0,53	0,427	0,523	0,491	0,468	-0,526	-0,517
ST1	0,598	0,545	0,567	0,515	0,628	0,582	0,586	0,841	0,545	0,632	0,556	0,558	-0,451	-0,488
ST2	0,593	0,577	0,618	0,563	0,608	0,594	0,656	0,86	0,604	0,605	0,491	0,589	-0,511	-0,528
ST3	0,57	0,597	0,598	0,526	0,562	0,628	0,625	0,839	0,593	0,583	0,509	0,531	-0,57	-0,591
TM1	0,515	0,544	0,562	0,555	0,577	0,5	0,546	0,591	0,8	0,529	0,465	0,514	-0,51	-0,52
TM2	0,427	0,485	0,464	0,508	0,505	0,465	0,495	0,508	0,712	0,561	0,478	0,524	-0,482	-0,504
TM3	0,488	0,533	0,479	0,514	0,519	0,487	0,481	0,519	0,835	0,584	0,451	0,537	-0,477	-0,497
TM4	0,409	0,398	0,432	0,404	0,388	0,359	0,359	0,491	0,728	0,422	0,342	0,385	-0,397	-0,41
TM5	0,415	0,472	0,438	0,443	0,462	0,431	0,403	0,49	0,755	0,425	0,399	0,487	-0,48	-0,496
TM6	0,446	0,48	0,45	0,51	0,552	0,462	0,501	0,571	0,803	0,497	0,474	0,53	-0,474	-0,458
US1	0,589	0,615	0,612	0,569	0,601	0,51	0,578	0,619	0,557	0,785	0,504	0,488	-0,497	-0,486
US2	0,492	0,563	0,504	0,554	0,509	0,509	0,587	0,56	0,476	0,814	0,456	0,552	-0,519	-0,509
US3	0,484	0,523	0,474	0,532	0,536	0,444	0,488	0,525	0,503	0,788	0,472	0,454	-0,452	-0,465
US4	0,495	0,527	0,489	0,537	0,537	0,481	0,504	0,529	0,519	0,792	0,478	0,468	-0,479	-0,463
US5	0,542	0,477	0,489	0,453	0,591	0,49	0,596	0,578	0,514	0,757	0,513	0,583	-0,507	-0,494
TC1	0,544	0,408	0,468	0,334	0,512	0,473	0,558	0,539	0,423	0,448	0,726	0,537	-0,355	-0,393

TC2	0,545	0,438	0,502	0,391	0,512	0,493	0,495	0,478	0,43	0,553	0,81	0,495	-0,387	-0,449
TC3	0,419	0,457	0,45	0,378	0,498	0,478	0,5	0,505	0,472	0,528	0,751	0,544	-0,468	-0,502
TC4	0,447	0,391	0,431	0,363	0,48	0,407	0,483	0,41	0,393	0,414	0,771	0,478	-0,357	-0,437
TC5	0,415	0,382	0,416	0,337	0,491	0,416	0,444	0,41	0,453	0,414	0,786	0,531	-0,368	-0,421
CTX 1	0,473	0,442	0,439	0,49	0,583	0,492	0,548	0,452	0,502	0,51	0,5	0,797	-0,396	-0,459
CTX 2	0,451	0,467	0,454	0,472	0,51	0,539	0,541	0,489	0,52	0,475	0,51	0,781	-0,459	-0,482
CTX 3	0,538	0,405	0,478	0,474	0,573	0,52	0,559	0,528	0,462	0,552	0,496	0,732	-0,296	-0,375
CTX 4	0,511	0,502	0,521	0,485	0,576	0,571	0,554	0,606	0,535	0,563	0,499	0,777	-0,434	-0,499
CTX 5	0,404	0,417	0,398	0,41	0,516	0,449	0,481	0,4	0,419	0,391	0,52	0,766	-0,37	-0,429
CTX 6	0,534	0,52	0,533	0,505	0,586	0,584	0,61	0,594	0,559	0,528	0,601	0,804	-0,532	-0,557
C x TM	-0,46	-0,605	-0,585	-0,55	-0,599	-0,54	-0,61	-0,603	-0,61	-0,62	-0,51	-0,54	1	0,852
C x US	-0,52	-0,615	-0,589	-0,5	-0,62	-0,59	-0,63	-0,632	-0,623	-0,62	-0,57	-0,61	0,852	1

Hasil pengujian *Discriminant Validity* menggunakan *Cross Loadings* menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk yang diukur dibandingkan konstruk lainnya. Selain itu, seluruh indikator memiliki nilai *Cross Loadings* di atas 0,70. Dengan demikian *Discriminant Validity* berdasarkan *Cross Loading*s telah terpenuhi, sesuai dengan kriteria dari Hair et al. (2022) yang menyatakan bahwa indikator dinyatakan valid secara diskriminan jika loading pada konstruknya lebih tinggi dibandingkan dengan konstruk lain.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	***Cronbach's alpha***
Information Quality (X1)	0.826
Quality System (X2)	0.807
Kervice Quality (X3)	0.806
Ease of Use (X4)	0.849

Perceived usefulness (X5)	0.796
Reduce Compliance (X6)	0.714
Convenience (X7)	0.832
Social Trust (X8)	0.799
Tax Morality (X9)	0.864
User Satisfaction (Z Mediasi)	0.846
Coretax (W Moderasi)	0.867
Tax Compliance (Y)	0.827

Berdasarkan hasil pengujian, seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's alpha* yang berada di atas batas minimum yang disyaratkan, yaitu 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam masing-masing konstruk memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dalam mengukur variabel yang diteliti.

4.3.3 *Outer Loading*

Tabel 4.5 *Outer Loading*

Variabel	Indikator	Nilai Signifikansi	Keterangan
Information Quality (X1)	IQ 1	0.704	Bagus
	IQ 2	0.756	Bagus
	IQ 3	0.746	Bagus
	IQ 4	0.798	Bagus
	IQ 5	0.832	Bagus
System Quality (X2)	QS1	0.744	Bagus
	QS2	0.813	Bagus
	QS3	0.813	Bagus
	QS4	0.814	Bagus
Service Quality (X3)	SQ1	0.810	Bagus
	SQ2	0.834	Bagus
	SQ3	0.733	Bagus
	SQ4	0.803	Bagus
Ease of Use (X4)	EOU1	0.765	Bagus
	EOU2	0.746	Bagus
	EOU3	0.744	Bagus
	EOU4	0.788	Bagus
	EOU5	0.729	Bagus
	EOU6	0.754	Bagus
Perceived usefulness (X5)	PU1	0.760	Bagus
	PU2	0.814	Bagus
	PU3	0.757	Bagus

	PU4	0.818	Bagus
Reduce Compliance Cost (X6)	RC1	0.778	Bagus
	RC2	0.817	Bagus
	RC3	0.798	Bagus
Convenience (X7)	CON1	0.765	Bagus
	CON2	0.795	Bagus
	CON3	0.753	Bagus
	CON4	0.790	Bagus
	CON5	0.765	Bagus
Social Trust (X8)	ST1	0.841	Bagus
	ST2	0.860	Bagus
	ST3	0.839	Bagus
Tax Morality (X9)	TM1	0.800	Bagus
	TM2	0.712	Bagus
	TM3	0.835	Bagus
	TM4	0.728	Bagus
	TM5	0.755	Bagus
	TM6	0.803	Bagus
User Satisfaction (Z Mediasi)	US1	0.785	Bagus
	US2	0.814	Bagus
	US3	0.788	Bagus
	US4	0.792	Bagus
	US5	0.757	Bagus
Coretax (W Moderasi)	CTX1	0.797	Bagus
	CTX2	0.781	Bagus
	CTX3	0.732	Bagus
	CTX4	0.777	Bagus
	CTX5	0.766	Bagus
	CTX6	0.804	Bagus
Tax compliance (Y)	TC1	0.726	Bagus
	TC2	0.810	Bagus
	TC3	0.751	Bagus
	TC4	0.771	Bagus
	TC5	0.786	Bagus
Coretax memoderasi *Tax Morality*	C X TM	1.000	Bagus
Coretax memoderasi *User Satisfaction*	C X US	1.000	Bagus

Pada tabel *Outer Loading* yang ditampilkan di atas menjelaskan bahwa tingkat validitas indikator pada model penelitian yang digunakan sudah memenuhi

kriteria yang ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari seluruh nilai *Outer Loading* pada masing-masing indikator yang memiliki nilai di atas 0,70.

Berdasarkan hasil tersebut, indikator pada variabel *information Quality* (X1), *System Quality* (X2), *Service Quality* (X3), *Ease of Use* (X4), *Perceived usefulness* (X5), *Reduce Compliance Cost* (X6), *Convenience* (X7), *Social Trust* (X8), *Tax Morality* (X9), *User Satisfaction* (Z), *Coretax* (W), *dan Tax compliance* (Y) seluruhnya menunjukkkan nilai *Outer Loading* yang memenuhi kriteria.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur, sehingga model pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen (*Convergent validity*)

4.4 *Structured Equation Model* (SEM)

Tabel 4.6 R-*Square*

	R-*Square*	**R-*Square Adjusted***
TC	0.532	0.520
TM	0.468	0.465
US	0.639	0.624

Nilai R-*Square* (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dalam model penelitian. Semakin tinggi nilai R-*Square* (mendekati 1), maka semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai R-*Square* mendekati 0, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen semakin lemah.

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai R-*Square* untuk masing-masing variabel sebagai berikut:

1. *Tax compliance* (Y/TC) memiliki nilai R-*Square* sebesar 0.532 dan R-*Square Adjusted* sebesar 0.520. hal ini menunjukkan bahwa variabel *Tax compliance* dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu *User Satisfaction* dan *Tax Morality* dalam model sebesar 53,2%, sedangkan sisanya sebesar 46,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian
2. *Tax Morality* (X9/TM) memiliki nilai R-*Square* sebesar 0,468 dan R-*Square Adjusted* sebesar 0.465. hal ini berarti bahwa variabel *Tax Morality* dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu *Social Trust* sebesar 46,8%, sedangkan sisanya sebesar 53,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.
3. *User Satisfaction* (Z/US) memiliki nilai R-*Square* sebesar 0.639 dan R-*Square Adjusted* sebesar 0,624. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *User Satisfaction* dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu *information Quality, System Quality, Service Quality, Ease of Use, Perceived usefulness, Reduce Compliance, Convenience,* dan *Social Trust* sebesar 63,9%, sedangkan sisanya sebesar 36,1% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik hingga kuat, terutama pada *variabel User Satisfaction* (Z) yang memiliki nilai R-*Square* tertinggi. Sementara itu, variabel *Tax compliance* (Y) dan *Tax Morality* (X9) berada pada kategori sedang (*moderate*) dalam menjelaskan variabel independen.

Dengan demikian, model struktural dalam penelitian ini telah memiliki *goodness of fit* yang memadai, meskipun masih terdapat variabel lain di luar model yang dapat memengaruhi variabel dependen.

4.4.1 *Path Coefficient*

Analisis *path coefficient* dilakukan untuk menguji hubungan antar variabel dalam model struktural menggunakan metode *Partial Least Squares Dtructural Equation Modeling* (PLS-SEM). Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 10% ($\alpha = 0{,}10$), sehingga suatu hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai *P-Values* < 0,10.

Pada tabel 4.7 diuraikan hasil pengujiannya:

Tabel 4.7 Hasil Uji Hipotesis

Variabel	***Original sample (O)***	***Sample mean (M)***	***Standard deviation (STDEV)***	***P values***	**Keterangan**
IQ -> US	0.089	0.099	0.076	0.237	Tidak Didukung
SQ -> US	0.180	0.172	0.098	0.066*	Didukung
SQ -> US	-0.021	-0.024	0.094	0.823	Tidak Didukung
EOU -> US	0.159	0.158	0.081	0.048**	Didukung
PU -> US	0.146	0.150	0.098	0.138	Tidak Didukung
RC -> US	-0.015	-0.014	0.080	0.856	Tidak Didukung
CON -> US	0.105	0.108	0.120	0.384	Tidak Didukung
ST -> US	0.275	0.272	0.087	0.002***	Didukung
ST -> TM	0.684	0.684	0.061	0.000***	Didukung
TM -> TC	0.080	0.093	0.099	0.415	Tidak Didukung
US -> TC	0.232	0.218	0.097	0.017**	Didukung

CTX -> TC	0.383	0.389	0.085	0.000***	Didukung
CTX x TM -> TC	0.050	0.023	0.123	0.685	Tidak Didukung
CTX x US -> TC	-0.136	-0.116	0.095	0.154	Tidak Didukung

Keterangan: **p* 0,1; ***p* 0,05; ****p* 0,01

Dijelaskan pada hasil data penelitian di tabel 4.7 bahwa dengan dilakukannya uji *P-value* > a. hasilnya merupakan tidak didukung. Jika uji *P-value* < a hasilnya adalah di dukung. Berikut menunjukkan hubungan langsung antar struktur :

1. Pengaruh *information Quality* terhadap *User Satisfaction*

   Berdasarkan hasil uji *path coefficient*, hubungan antara *information Quality* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Z) menunjukkan nilai koefisien jalur (original sample) sebesar 0,089, *P-Values* sebesar 0,237. Nilai koefisien jalur yang positif menunjukkan bahwa *information Quality* memiliki arah hubungan positif terhadap *User Satisfaction*. Namun demikian, nilai *P-Values* yang lebih besar dari 0,10 menunjukkan bahwa hasil tersebut tidak didukung. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *information Quality* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satifcation*.

   Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saptono et al. (2023) yang menemukan bahwa *information Quality* tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna, namun pengaruhnya terjadi melalui variabel lain seperti efisiensi biaya kepatuhan atau kenyamanan sistem. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa meskipun

informasi dalam sistem *e-tax* akurat dan lengkap, hal tersebut belum tentu meningkatkan kepuasan pengguna apabila sistem masih sulit digunakan atau proses administrasi masih dianggap rumit. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Alalwan (2018) yang menyatakan bahwa kualitas informasi dalam sistem digital tidak selalu berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna, melainkan melalui variabel lain seperti *perceived value* atau pengalaman penggunaan. Selain itu, Sharma dan Sharma (2019) juga menemukan bahwa pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan seringkali dimediasi oleh faktor lain, seperti kepercayaan atau kemudahan penggunaan sistem.

Meskipun demikian, temuan penelitian ini bertentangan dengan hasil studi Koo et al. (2011) dan Hariyanto (2021), yang menyimpulkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian mereka menunjukkan bahwa informasi yang akurat, relevan, serta tepat waktu mampu meningkatkan kepercayaan pengguna pada sistem, sehingga berkontribusi pada peningkatan kepuasan. Perbedaan ini diduga disebabkan oleh variasi objek penelitian; pada sistem *Coretax*, pengguna cenderung lebih memprioritaskan kemudahan penggunaan dan kepercayaan sistem ketimbang kualitas informasi yang disediakan.

2. Pengaruh *system Quality* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil uji *path coefficient* pada tabel, hubungan *System Quality* (X2) terhadap *User Satisfaction* (Z) memiliki nilai original sample

sebesar 0,180, *nilai P-Values* sebesar 0,066. Nilai koefisien menunjukkan arah positif, yang berarti semakin baik kualitas sistem maka kepuasan pengguna cenderung meningkat. Nilai tersebut mendefinisikan bahwa hasil tersebut didukung. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *system Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*.

Temuan penelitian ini konsisten dengan studi Muslichah et al. (2023), yang menyatakan bahwa kualitas sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa sistem yang mudah dioperasikan, stabil, serta dilengkapi fitur komprehensif dapat meningkatkan persepsi manfaat pengguna, sehingga meningkatan kepuasan mereka. Demikian pula, Saebani dan Nurlanda (2025) menemukan pengaruh positif dan signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin unggul kualitas sistem perpajakan digital, semakin tinggi pula kepuasan pengguna. Rana et al. (2017) juga menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan determinan utama dalam meningkatkan kepuasaan pengguna pada layanan e-goverment. Selain itu, Veeramootoo et al. (2018) juga menegaskan bahwa sistem yang stabil, mudah digunakan, dan responsif mampu meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan dalam konteks layanan digital pemerintah.

3. Pengaruh *service Quality* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil uji yang sudah dilakukan hubungan *service Quality* (X3) *User Satisfaction* (Z) menunjukkan nilai original sample (O)

= -0,021, dan *P-Values* = 0,823. Nilai *P-Values* lebih besar dari 0,10. Nilai tersebut mendefinisikan bahwa hasil tersebut tidak didukung. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *service Quality* berpengaruh negatif terhadap *User Satisfaction*.

Temuan penelitian ini selaras dengan studi Saebani dan Nurlanda (2025), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing*. Penelitian tersebut menyatakan bahwa kepuasan pengguna lebih ditentukan oleh kualitas sistem dan kemudahan penggunaan daripada kualitas layanan. Selain itu, hasil ini diperkuat oleh Masunga et al. (2021), yang menyimpulkan bahwa kualitas layanan tidak memengaruhi kepuasan pengguna secara langsung, melainkan melalui variabel mediasi tertentu. Selain itu, Al-Hujran et al. (2015) juga menyatakan bahwa kualitas layanan seringkali kurang dominan dibandingkan kualitas sistem dalam menentukan kepuasan pengguna.

4. Pengaruh *Ease of Use* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan pada variabel *Ease of Use* (X4) dan *User Satisfaction* (Z) didapat hasil nilai koefisien jalur (Original Sample) sebesar 0,159 yang bernilai positif, nilai *P-Values* sebesar 0,048 (< 0,10). Nilai tersebut mendefinisikan bahwa hasil tersebut didukung. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.

Temuan penelitian ini konsisten dengan studi Saebani dan Nurlanda (2025), yang menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing*. Penelitian tersebut mengindikasikan bahwa semakin sederhana sistem dalam digunakan, semakin tinggi pula kepuasan pengguna. Demikian pula, Muslichah et al. (2023) menemukan bahwa kemudahan penggunaan pada sistem perpajakan elektronik meningkatkan persepsi positif pengguna, sehingga berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka. Hewavitharana et al. (2021) menjelaskan bahwa *Perceived Ease of Use* merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem, di mana sistem yang kompleks akan menurunkan minat pengguna untuk menggunakannya.

5. Pengaruh *Perceived usefulness* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil uji pada variabel *Perceived usefulness* (X5) dan *User Satisfaction* (Z) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,146, nilai *P-Values* sebesar 0,138. Nilai *P-Values* lebih besar dari 0,10 Nilai tersebut mendefinisikan bahwa hasil tersebut tidak didukung. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *Perceived usefulness* berpengaruh negatif terhadap *User Satisfaction*.

Temuan penelitian ini bertentangan dengan studi Muslichah et al. (2023), yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing*. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa persepsi manfaat sistem dalam memfasilitasi pelaporan pajak dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, Pane dan Simanjuntak (2024) juga menemukan bahwa persepsi kegunaan

mendorong penerimaan sistem pajak elektronik, yang selanjutnya membentuk sikap positif pengguna.

Meskipun demikian, hasil ini selaras dengan Saptono et al. (2023), yang menunjukkan bahwa *perceived usefulness* tidak memengaruhi kepuasan secara langsung, melainkan melalui variabel mediasi seperti efisiensi biaya kepatuhan atau kualitas layanan. Selain itu, Tamilmani et al. (2021) juga menegaskan bahwa pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan bersifat tidak langsung dan bergantung pada konteks penggunaan teknologi. Hal ini menandakan bahwa manfaat sistem saja tidak cukup untuk meningkatkan kepuasan tanpa dukungan pengalaman penggunaan yang optimal.

6. Pengaruh *Reduce Compliance Cost* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan pada variable *Reduce Compliance Cost* (X6) dan *User Satisfaction*(Z) menunjukkan nilai koefisien sebesar -0,015, nilai *P-Values* sebesar 0,856. Nilai *P-Values* lebih besar dari 0,10 Nilai tersebut mendefinisikan bahwa hasil tersebut tidak didukung. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *Reduce Compliance Cost* berpengaruh negatif terhadap *User Satisfaction*.

Temuan penelitian ini bertentangan dengan studi Saptono et al. (2023), yang menyatakan bahwa pengurangan biaya kepatuhan (*Reduce Compliance Cost*) menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem *e-tax*. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa penghematan waktu pelaporan, penurunan biaya administrasi, serta efisiensi

penyimpanan dokumen secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna. Studi itu juga menemukan bahwa penurunan biaya kepatuhan mendorong kepuasan, yang pada gilirannya meningkatkan kepatuhan pajak.

Meskipun demikian, hasil penelitian ini selaras dengan Alryalat et al. (2017) yang menyatakan bahwa pengguna lebih memprioritaskan kemudahan penggunaan dibandingkan penghematan biaya. Hal menunjukkan bahwa dalam konteks *Coretax*, pengurangan biaya kepatuhan belum cukup kuat untuk secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna. Perbedaan ini diduga disebabkan oleh prioritas pengguna terhadap faktor lain, seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan sistem, dan kualitas layanan, ketimbang efisiensi biaya.

7. Pengaruh *Convenience* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan pada variabel *Convenience* (X7) dan *User Satisfaction* (Z) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,105, nilai *P-Values* sebesar 0,384. Nilai *P-Values* lebih besar dari 0,10. Nilai tersebut mendefinisikan bahwa hasil tersebut tidak didukung. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *Convenience* berpengaruh negatif terhadap *User Satisfaction*.

Temuan penelitian ini bertentangan dengan studi Saptono et al. (2023), yang menyatakan bahwa kenyamanan (*Convenience*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *e-tax*. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kenyamanan antarmuka, kemudahan pengajuan SPT, serta proses pelaporan yang user-friendly secara signifikan meningkatkan

kepuasan pengguna. Semakin nyaman sistem digunakan, semakin tinggi pula kepuasan terhadap layanan perpajakan elektronik.

Meskipun demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks *Coretax*, kenyamanan penggunaan belum menjadi faktor dominan bagi kepuasan pengguna. Hal ini diduga karena pengguna lebih mengutamakan aspek seperti kepercayaan sistem dan manfaat penggunaan daripada kenyamanan antarmuka saja.

8. Pengaruh *Social Trust* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil uji terhadap variabel *Social Trust* (X8) dan *User Satisfaction* (Y) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,275, nilai *P-Values* sebesar 0,002. Nilai *P-Values* lebih kecil dari 0,10. Nilai tersebut mendefinisikan bahwa hasil tersebut didukung. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *Social Trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.

Temuan penelitian ini konsisten dengan studi Abu-Silake et al. (2024), yang menyatakan bahwa kepercayaan terhadap *platform* pajak, keamanan data pribadi, serta integritas sistem berpengaruh positif terhadap persepsi pengguna layanan pajak digital. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa semakin tinggi kepercayaan pengguna pada sistem, semakin besar pula kepuasan yang mereka rasakan. Demikian pula, Baginda et al. (2025) menemukan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan terhadap sistem informasi secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna melalui persepsi positif terhadap sistem. Temuan ini juga sejalan dengan

Nam (2018) menegaskan bahwa trust merupakan faktor kunci dalam membentuk kepuasan pengguna layanan digital pemerintah.

9. Pengaruh *Social Trust* terhadap *Tax Morality*

Berdasarkan hasil uji pada variabel *Social Trust* (X8) dan *Tax Morality* (Z) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,684, nilai *P-Values* sebesar 0,000. Nilai *P-Values* lebih kecil dari 0,10. Nilai tersebut mendefinisikan bahwa hasil tersebut didukung. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *Social Trust* memiliki pengaruh positid dan signifikan terhadap *Tax Morality*. Temuan penelitian ini selaras dengan Budiyanto dan Wahyudin (2022) menemukan bahwa *tax morale* dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak serta persepsi keadilan sistem perpajakan. Selain itu, Casadei et al. (2023) menyatakan bahwa trust merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam penggunaan teknologi, di mana kepercayaan dan kepuasan merupakan prediktor utama dalam penggunaan dan keberlanjutan penggunaan sistem.

Lebih lanjut, hasil ini juga didukung oleh Al-dwairi et al. (2024) yang menegaskan bahwa kepercayaan merupakan faktor krusial dalam mempertahankan hubungan pengguna dengan sistem, serta memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini menunjukkan bahwa ketika pengguna merasa yakin terhadap keamanan, keandalan, dan integritas sistem, maka tingkat kepuasan mereka akan meningkat.

10. Pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Tax compliance*

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan pada variabel *User Satisfaction* (Z) dan *Tax compliance* (Y) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,232, dan nilai *P-Values* sebesar 0,017. Nilai *P-Values* lebih kecil dari 0,10. Nilai tersebut mendefinisikan bahwa hasil tersebut didukung. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *User Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Tax compliance.*

Temuan penelitian ini konsisten dengan studi Masunga et al. (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap perilaku kepatuhan pajak melalui sistem perpajakan elektronik. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa wajib pajak yang puas dengan kualitas sistem dan layanan cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, Saptono et al. (2023) juga menunjukkan bahwa *User Satisfaction* berfungsi sebagai mekanisme krusial yang menghubungkan kualitas sistem dengan niat kepatuhan pajak, sehingga mendorong perilaku patuh wajib pajak. Night dan Bananuka (2020) juga menemukan bahwa kepuasan pengguna berkontribusi signifikan terhadap perilaku kepatuhan pajak.

11. Pengaruh *Tax Morality* terhadap *Tax compliance*

Berdasarkan hasil uji yang sudah dilakukan pada variabel *Tax Morality* (X9) dan *Tax compliance* (Y) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,080, nilai *P-Values* sebesar 0,415. Nilai *P-Values* lebih besar dari 0,10. Nilai tersebut mendefinisikan bahwa hasil tersebut tidak didukung. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *Tax Morality* berpengaruh negatif

terhadap *Tax compliance*. Temuan ini didukung oleh Gangl et al. (2015) yang menyatakan bahwa moral pajak saja tidak cukup untuk meningkatkan kepatuhan tanpa dukungan faktor lain seperti penegakan hukum dan kepercayaan.

Namun demikian, temuan penelitian ini bertentangan dengan studi Muttiwijaya et al. (2025), yang menyatakan bahwa moral pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM. Penelitian tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi moralitas pajak, semakin besar pula tingkat kepatuhan wajib pajak, didorong oleh rasa tanggung jawab dan persepsi keadilan sistem perpajakan. Selain itu Budiyanto dan Wahyudin (2022) juga menyimpulkan bahwa wajib pajak dengan moral pajak yang kuat cenderung lebih patuh, karena memandang pajak sebagai kontribusi sukarela bagi kesejahteraan masyarakat.

Namun demikin, dalam konteks penelitian ini, pengaruh *tax morality* tidak signifikan. Hal ini dapat disebabkan oleh karakteristik pengguna *Coretax* yang lebih dipengaruhi oleh faktor sistem seperti kemudahan penggunaan, kualitas sistem, dan kepercayaan terhadap teknologi dibandingkan oleh faktor moral internal.

12. *Coretax* Memperkuat Pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Tax compliance*

Berdasarkan hasil uji pada variabel *Coretax* (X), *User Satisfaction* (Z) dan *Tax compliance* menunjukkan nilai koefisien sebesar -0,136, nilai *P-Values* sebesar 0,154. Nilai *P-Values* lebih besar dari 0,10. Nilai tersebut mendefinisikan bahwa hasil tersebut tidak didukung. Oleh karena itu, dapat

disimpulkan bahwa *Coretax* tidak mampu memperkuat pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Tax compliance*. Temuan ini digukung oleh Dwivedi et al. (2019) yang menyatakan bahwa efek moderasi teknologi dalam model adopsi sistem seringkali tidak konsisten dan tidak signifikan. Rana et al. (2017) juga menemukan bahwa variabel teknologi tidak selalu memperkuat hubungan antar variabel perilaku pengguna.

Temuan penelitian ini bertentangan dengan studi Muttiwijaya et al. (2025), yang menyatakan bahwa *Coretax* mampu memperkuat hubungan antara variabel perilaku wajib pajak dan kepatuhan pajak. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa fitur *Coretax* seperti notifikasi *real-time*, integrasi data, serta otomatisasi pelaporan meningkatkan efektivitas sistem, sehingga memperbesar pengaruh faktor perilaku terhadap kepatuhan pajak. Namun, dalam penelitian ini, peran *Coretax* sebagai variabel moderasi tidak terbukti signifikan dalam menguatkan hubungan antara kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dan kepatuhan pajak (*tax compliance*).

13. *Coretax* Memperkuat Pengaruh *Tax Morality* Terhadap *Tax compliance*

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan pada variabel *Coretax* (W), *Tax Morality* (X9) dan *Tax compliance* (Y) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,050, nilai *T-Statistic*s sebesar 0,406, dan *P-Values* sebesar 0,685. Nilai *P-Values* lebih besar dari 0,10. Nilai tersebut mendefinisikan bahwa hasil tersebut tidak didukung. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *Coretax* tidak mampu memperkuat pengaruh *Tax Morality* terhadap *Tax compliance*. Temuan ini sejalan dengan Venkatesh et al. (2016) yang

menyatakan bahwa efek moderasi dalam model perilaku teknologi seringkali tidak stabil.

Namun demikian, temuan penelitian ini bertentangan dengan studi Muttiwijaya et al. (2025), yang menyatakan bahwa *Coretax* berfungsi sebagai variabel moderasi yang memperkuat pengaruh moral pajak terhadap kepatuhan pajak. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa fitur *Coretax* seperti notifikasi *real-time*, integrasi data, dan otomatisasi pelaporan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak, sehingga menguatkan hubungan antara moral pajak dan kepatuhan. Namun, dalam penelitian ini, peran *Coretax* sebagai variabel moderasi tidak terbukti signifikan dalam memperkuat hubungan antara *Tax Morality* dan *tax compliance*.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penggunaan sistem *e-tax* melalui *Coretax* pada pelaku UMKM di Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan telah mulai diterima oleh masyarakat, khususnya dalam hal pelaporan dan pembayaran pjak secara elektronik. Hal ini mencerminkan bahwa wajib pajak semakin terbuka terhadap inovasi teknologi dalam sistem perpajakan. Sejalan dengan perkembangan transformasi digital yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak.

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh positif atau negatif yang diberikan dari faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak melalui sistem *e-tax* (*Coretax*), dengan mempertimbangkan peran kepuasan pengguna dan moral pajak. Objek penelitian ini adalah pelaku UMKM di Kabupaten Sleman. Untuk memperoleh hasil penelitian, dilakukan penyebaran kuisioner yang berisi indikator pertanyaan dari masing-masing variabel penelitian.

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam penggunaan sistem Coretax terutama dipengaruhi oleh kualitas sistem (*system quality*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*), sedangkan kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), manfaat yang diraskan (*perceived usefulness*), dan kenyamanan (*convenience*) tidak terbukti berpengaruh signifikan. Kepercayaan sosial (*sosial trust*) memiliki peran penting karena tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak dan

moral pajak. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, sementara moral pajak (*tax morality*) tidak memiliki pengaruh signifikan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sistem *Coretax* tidak mampu memperkuat hubungan antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) maupun moral pajak (*tax morality*) terhadap kepatuhan pajak (*tax compliance*).

Temuan ini menegaskan bahwa dalam konteks digitalisasi perpajakan, kepatuhan wajib pajak lebih ditentukan oleh tingkat kepuasan pengguna dan kepercayaan terhadap sistem, sehingga pengembangan *Coretax* perlu difokuskan pada peningkatan kualitas sitem, kemudahan pengguna, serta kepercayaan pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan serta keterbatasan dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa saran yang dapat disekomendasikan untuk pihak terkait maupun penelitian selanjutnya:

1. Bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP)

   DJP perlu memfokuskan pengembangan *Coretax* pada peningkatan kualitas sistem, seperti stabilitas, kecepatan akses, dan minimasi *error*, serta meningkatkan kepercayaan pengguna melalui jaminan keamanan data dan tranparansi sistem.

2. Bagi Pelaku UMKM

   Pelaku UMKM diharapkan meningkatkan pemahaman dalam penggunaan *Coretax* agar dapat memanfaatkan sistem secara optimal,

sehingga proses perpajakan menjadi lebih mudah dan efisien serta mendorong kepatuhan pajak.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek penelitian, tidak hanya terbatas pada UMKM di Kabupaten Sleman, tetapi juga mencakup wilayah lain agar hasil penelitian lebih generalisasi.

.

5.3 Implikasi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks digitalisasi perpajakan, kepatuhan pajak lebih dipengaruhi oleh pengalaman pengguna dibandingkan faktor normatif seperti moral pajak, secara teoritis, temuan ini menegaskan perlunya penyesuaian pendekatan perilaku seperti *Theory of Planned Behavior* (TPB) ke dalam kontekns digital, di mana kemudahan penggunaan dan kontrol perilaku yang disarankan menjadi faktor dominan. Secara praktis, keberhasilan implementasi *Coretax* tidak hanya bergantung pada kepercayaan pengguna yang terbukti meningkatkan kepuasan dan kepatuhan pajak. Dengan demikian, startegi peningkatan kepatuhan pajak perlu bergeser dari pendekatan berbasis aturan menjadi pendekatan berbasis pengalaman pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

Abu-Silake, S. A., Alshurafat, H., Alaqrabawi, M., & Shehadeh, M. (2024). Exploring the key factors influencing the actual usage of digital tax *platform*s. *Discover Sustainability*, *5*(1). https://doi.org/10.1007/s43621-024-00241-2

Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50*(2), 179–211. https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T

Al-dwairi, R. M., Shehabat, I., Zahrawi, A., & Hammouri, Q. (2024). *International Journal of Data and Network Science Building customer trust , loyalty , and satisfaction : The power of social media in e-commerce envi- ronments*. *8*, 1883–1894. https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.2.001

Al-Hujran, O., Al-Debei, M. M., Chatfield, A., & Migdadi, M. (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. *Computers in Human Behavior*, *53*, 189–203. https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.06.025

Anugrah, M. S. S., & Fitriandi, P. (2022). Analisis Kepatuhan Pajak Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*. *Jurnal Info Artha*, *6*(1), 1–12.

Alalwan, A. A. (2018). Investigating the impact of social media advertising features on customer purchase intention. *International Journal of Information Management*, *42*(April), 65–77. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.06.001

Alryalat, M. A. A., Rana, N. P., Sahu, G. P., Dwivedi, Y. K., & Tajvidi, M. (2017). Use of social media in citizen-centric electronic government services: A literature analysis. *International Journal of Electronic Government Research*, *13*(3), 55–79. https://doi.org/10.4018/IJEGR.2017070104

Apriliani, S., Marcellia, S., Agustina, R. M., Solehah, A., & Ningrum, N. W. (2025). Analisis Efektivitas *Coretax* dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Negara: Studi Kasus pada Direktorat Jenderal Pajak. *Akuntansi'45*, *6*(2), 879.

Argistina, Y. R. (2024). *Pengaruh Moral Pajak, Persepsi Keadilan, Kepercayaan Pada Pemerintah, dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi UMKM di Kecamatan Juwana Pati)* [Universitas Islam Sultan Agung]. https://repository.unissula.ac.id/37637/1/Akuntansi_31402000161_fullpdf.pdf

Baginda, F. O. F., Takdir, R., & Zakaria, A. (2025). Penerapan Model DeLone dan McLean Dalam Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru di BAKP Universitas Negeri Gorontolo. *Diffusion : Journal of System and Information Technology*, *5*(1), 169–181.

Casadei, A., Schl, S., & Bergmann, M. (n.d.). *Chatbots for Robotic Process*

Automation : Investigating Perceived Trust and User Satisfaction.

Chen, C. (2010). Information & Management Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing systems — An empirical study. *Information & Management*, *47*(5–6), 308–315. https://doi.org/10.1016/j.im.2010.06.005

Cindy, N., & Chelsya, C. (2024). Persepsi Mahasiswa Terhadap Penerapan *Core Tax Administration System* (CTAS) di Indonesia. *Economics and Digital Business Review*, *5*(2), 1029–1040. https://doi.org/10.37531/ecotal.v5i2.1473

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.

DDTCNews. (2024). *Lebih rendah dari rata-rata Asia, OECD catat tax ratio RI 12,1 persen*. Diakses dari https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1803549/lebih-rendah-dari-rata-rata-asia-oecd-catat-tax-ratio-ri-121-persen

Delone, W.H. & Mclean, E.R. (1992) Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research, 3*(1), 60-95. http://dx.doi.org/10.1287/isre.3.1.60

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems, 19*(4), 9-30. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

Dimetheo, G., Salsabila, A., & Izaak, N. C. A. (2023). Implementasi *Core Tax Administration System* sebagai Upaya Mendorong Kepatuhan Pajak di Indonesia. *Prosiding* SEM*inar Nasional Ekonomi Dan Perpajakan*, *3*(1), 10–25.

Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). *Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model*. 719–734. https://doi.org/10.1007/s10796-017-9774-y

Firman, A., Purba, D. R., Lumban Batu, D. P., Purba, F. L., Hasibuan, M., & Simbolon, P. A. (2025). Analisis penerimaan pajak dalam upaya mewujudkan pembangunan nasional. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *9*(2), 17832–17840.

Gangl, K., Hofmann, E., & Kirchler, E. (2015). *New Ideas in Psychology Tax authorities ' interaction with taxpayers : A conception of compliance in social dilemmas by power and trust*. *37*, 13–23.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2022). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook (3rd ed.)* SAGE Publications.

Hariyanto, W. (2020). Optimalisasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Melalui Teori DeLone McLean. *E-Journal UIN Malang*, *1*(2),

Hewavitharana, T., Nanayakkara, S., Perera, A., & Perera, P. (2021). Modifying the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) model for the digital transformation of the construction industry from the user perspective. *Informatics*, *8*(4). https://doi.org/10.3390/informatics8040081

Inegbedion, H. E. (2025). Acceptance of electronic tax *system* and the contribution of SMEs to tax revenue through the mediation of *tax compliance*. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, *14*(1). https://doi.org/10.1186/s13731-025-00582-w

Kaimuddin, A. G., & Purwatingsih, A. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Perpajakan*, 22–30.

Kasiadi, Sholichah, N., & Pramudiana, I. D. (2024). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pajak Daerah di Badan PPKAD Kabupaten Gresik. *Soetomo Administrasi Publik*, *2*(3), 651–666.

Kebede, T. N., Tona, D. D., Fitamo, T. L., Кебеде, Т. Н., Тона, Д. Д., & Фитамо, Т. Л. (2025). *Practice , Opportunities , and Challenges of Electronic Tax System from Taxpayer ' s Perspective : Evidence from Ethiopia Практика , возможности и проблемы системы электронного налогообложения с точки зрения налогоплательщика : кейс Эфиопии*. *11*(1), 6–24.

Kodriyah, Khasanah, I., Burhanudin, & Hapsari, D. P. (2024). Kepatuhan Wajib Pajak dalam Perspektif Theory Planned Behavior. *Lawsuit : Jurnal Perpajakan*, (2), 114–124.

Koo, C., Wati, Y., Park, K., & Lim, M. K. (2011). Website *Quality*, expectation, confirmation, and end *User Satisfaction*: The knowledge-intensive website of the Korean National Cancer Information Center. *Journal of Medical Internet Research*, *13*(4), 1–14. https://doi.org/10.2196/jmir.1574

Kontan.co.id. (2026). *Kepatuhan wajib pajak masih jadi PR, DJP soroti grup usaha dan orang kaya*. Diakses dari https://nasional.kontan.co.id/news/kepatuhan-wajib-pajak-masih-jadi-pr-djp-soroti-grup-usaha-dan-orang-kaya

Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan *Core Tax Administration System* (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, *8*(1), 17–30. http://jra.politala.ac.id/index.php/JRA/index

Kristiani, W. (2025). The Influence of *e-filing Ease of Use*, Digital Tax *Service Quality*, and Data Security *System Quality* on Individual Taxpayer Compliance Moderated by Risk Preference: A Study on Pizza Hut Network Employees in Indonesia. *Interdisciplinary Social Studies*, 758–768.

Leman, W. (2025). Efektivitas Penerapan *Core Tax System* dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tahun 2025). *JBIAM : Journal Business Inovation, Accounting and Management*, *1*(3), 39–44. https://journal.almindo.org/jbiam/

Maharriffyan, M., & Oktaviani, R. M. (2021). Kajian Perilaku Pajak UMKM dari Perspektif *Theory of Planned Behavior*. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, *14*(2), 126–135. https://doi.org/10.30813/jab.v14i2.2550

Masunga, F. J., Mapesa, H. J., Mwakibete, A. N., Derefa, M. J., Myava, J. E., & Kiria, J. S. (2021). The Role of Mediating Effects of *User Satisfaction* and Behavioural Intention on the Influence of the Electronic Tax *System* on *Tax compliance* Behaviour: An application of Bootstrapping Technique. *TIJAB : The International Journal of Applied Business*, *5*(2), 137–154.

Minallah, F., Lubis, L. A., & Achmad, N. (2021). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Putri Hijau Medan Utara. *PERSPEKTIF*, *10*(2), 527–542. https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4765

Muslichah, M., Bashir, M. S., & Arniati, T. (2023). The Impact of Tax E-Filing System Quality on Taxpayer Satisfaction: Perceived Usefulness As Mediator. *JRAK : Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer*, *15*(2), 252–258. https://doi.org/10.23969/jrak.v15i2.8715

Mustofa, U., Sukmo, B., Wahono, P., & Pahala, I. (2025). *Coretax* sebagai Alat Strategis dalam Perencanaan Pajak di Indonesia : Potensi dan Tantangan Transformasi Sistem Perpajakan Nasional. *Co-Creation : Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Bisnis*, *4*(1), 115–123.

Mustapha, B., & Obid, S. N. Bt. S. (2015). Tax Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 172*, 2–9. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.328

Muttiwijaya, G. T. P., Padang, R. R., Yasa, I. N. P., & Adiputra, I. M. P.(2025). Digital Transformation in Tax Administration: The Role of Coretax, Service Quality, and Morality in Enhancing MSME Compliance in Indonesia. *The Indonesian Journal of Accounting Research*, *28*(2), 359–410. https://doi.org/10.33312/ijar.947

Nam, T. (2018). Examining the anti-corruption effect of e-government and the moderating effect of national culture: A cross-country study. *Government Information Quarterly*, *35*(2), 273–282. https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.01.005

Nelawati, & Utami, C. K. (2023). Implikasi *Theory of Planned Behavior* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *Equilibrium*, *12*(2), 276–282.

Nelwan, S. S. S., Elim, I., & Rondonuwu, S. (2025). Implementasi *E-filing* dan E-Billing terhadap Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Manado. *Bridging : Journal of Islamic Digital Economic and Management*, *2*(4), 1–17. https://journal.alshobar.or.id/index.php/bridging

Night, S., & Bananuka, J. (2020). *The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance*. *25*(49), 73–88. https://doi.org/10.1108/JEFAS-07-2018-0066

Nofitasari, S., & Tomy, C. (2025). Impact of *Tax compliance* on State Revenue: A *System*atic Analysis Based on Recent Literature. *Global Journal of Taxation and Fiscal Policy*, *1*(2), 45–51. https://doi.org/10.58290/gjtfp.v1i2.23

Nugraha, Y. R. Y. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan Melalui Sistem *Coretax* Terhadap Efisiensi Biaya Kepatuhan Pajak Oleh Wajib Pajak Menengah. *Jurnal Administrasi Profesional*, *06*(01), 80–92.

Nurkasanah, I., Luh, N., Chandra, P., & Er, M. (2024). Evaluation of User Satisfaction Towards WfMS Implementation in Indonesian Food Company Using Structural Equation Modeling. *Procedia Computer Science*, *234*, 885–893. https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.076

Nurlanda, B. Y., & Saebani, A. (2025). User Satisfaction Analysis Of E-Filing System in Reporting Annual Tax Returns for Individual Taxpayers. *Eduoretax*, *5*(5), 610–623.

Pane, A. A., & Simanjuntak, F. A. (2024). Factors Influencing Taxpayers' Intention to Use Online Tax Filing System (E-filing): A Study of Indonesian Taxpayers. *Journal of Tax Reform*, *10*(2), 228–239. https://doi.org/10.15826/jtr.2024.10.2.166

Pangkey, M. F. Y., Warongan, J. D. L., & Wangkar, A. (2023). Analisis Kepatuhan Perpajakan Bendaharawan Pemerintah di Dinas Pariwisata Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, *11*(4), 1587–1595.

Panjaitan, M. R., & Yuna. (2024). Pengaruh Coretax terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Perpajakan. *Jurnal Riset Akuntansi*, *2*(4), 51–60. https://doi.org/10.54066/jura-itb.v2i3.2560

Percio, G., Montesdioca, Z., Carlos, A., & Maçada, G. (2015). *Quality Dimensions of the Delone-Mclean Model to Measure User Satisfaction : an Empirical Test on the Information Security Context*. https://doi.org/10.1109/HICSS.2015.593

Pudjono, A. N. S., & Rachmania, I. N. (2025). Strengthening Indonesia's Tax *System*: A Policy-Oriented Framework Based on ASEAN and OECD Case Studies. *JASF: Journal of Accounting and Strategic Finance*, *8*(1), 175. https://doi.org/10.3390/JOITMC6030081

Ramadhan, G., & Wijaya, S. (2025). Implementasi *Core Tax Administration System* (*Coretax*) Dalam Pelaporan Pajak : Analisis Technology Acceptance Model di PT ABC. *Akuntansiku*, *4*(4), 303–315.

Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). Citizens' adoption of an electronic government system: towards a unified view. *Information Systems Frontiers*, *19*(3), 549–568. https://doi.org/10.1007/s10796-015-9613-y

Rante, F., Toding, I. G., Sartika, N., Mallisa, M., & Palalangan, C. A. (2022). Pengaruh Penerapan *Coretax* dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, *1*(1), 4052–4064. https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.4068

Rismayanti, Mira, & Masrulah. (2025). Pengaruh Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Dengan Trust Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, *4*(4), 1172–1178.

Rizal, M., Permana, N., & Qalbia, F. (2024). Transformasi Sistem Perpajakan di Era Digital : Tantangan, Inovasi, dan Kebijakan Adaptif. *Citizen : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, *4*(4), 340–348.

Rusyda, N., Putri, T. A., & Mira. (2025). Pengaruh Digital *e-filing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Atestasi : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, *8*(2), 382–395. https://doi.org/10.57178/atestasi.v8i2.1593

Saebani, A., & Nurlanda, B. Y. (2025). User satisfaction analysis of e-filing system in reporting annual tax returns for individual taxpayers. *Educoretax*, *5*(5), 610–623. https://doi.org/10.54957/educoretax.v5i5.1560

Sani, P. J., & Sulfan. (2022). Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerjaan Bebas di Kota Denpasar. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara*, *3*(2), 284–293.

Sari, D. P., Kerihi, A. S. Y., & Dethan, M. A. (2025). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak dan Literasi Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, *5*(3), 51–67. https://doi.org/10.55606/jimek.v5i3.7818

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), 1–24. https://doi.org/10.3390/informatics10010022

Sasongko, A. T., Ekhsan, M., & Fatchan, M. (2025). Dataset on technology acceptance in E-learning: A PLS-SEM analysis using extended TAM among undergraduate students in Indonesia. *Telematics and Informatics Reports*, *18*. https://doi.org/10.1016/j.teler.2025.100192

Sharma, S. K., & Sharma, M. (2019). Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: An empirical investigation. *International Journal of Information Management*, *44*(October 2018), 65–75. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.013

Tamilmani, K., Rana, N. P., Wamba, S. F., & Dwivedi, R. (2021). The extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2): A systematic literature review and theory evaluation. *International Journal of Information Management*, *57*(November 2020), 102269. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102269

Thaha, A. R., Purnamasari, R., Fajar, A., Antoro, S., Тхаха, А. Р., Пурнамасари, Р., Фажар, А., & Анторо, С. (2024). *Taxpayer Satisfaction Transformation : A Text Mining Analysis of Service Delivery at Jakarta ' s Tax Offices Трансформация удовлетворенности налогоплательщиков : анализ предоставления услуг налоговыми инспекциями Джакарты с помощью интеллектуального анали*. *10*(3), 441–458.

Varastika, D., Wijaya, M. E., Aurelie, M. S. C., Handayani, P. W., & Fitriani, H. (2025). Mobile passport success in indonesia based on the DeLone–McLean information *system*s success model. *Telematics and Informatics Reports*, *20*. https://doi.org/10.1016/j.teler.2025.100251

Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, *35*(2), 161–174. https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004

Wahyudin, D., Permana, R. D., & Ramadhan, M. I. (2025). Pengaruh *Tax morale*, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan pada Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib di Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kubu Raya. *JUPASI : Jurnal Pajak Vokasi*, *7*(1), 44–58. http://ojs.stiami.ac.id

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i Responden,

Perkenalkan, saya Ambar Sukma Melati (22312268), mahasiswi Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia. Saat ini saya sedang melakukan penelitian Mengenai:

"Apakah *Coretax* Meningkatkan Kepatuhan Pajak? Peran Kepuasan Pengguna dan Moral Pajak dalam Sistem E-Pajak (Studi pada UMKM di Kabupaten Sleman)".

Penelitian ini ditujukan kepada para pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Sleman. yang memiliki pengalaman menggunakan *Coretax*/ sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi yang dikembangkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) minimal 6 bulan terakhir. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengalaman dan persepsi wajib pajak dalam menggunakan sistem e-pajak, khususnya *Coretax*, serta untuk menganalisis bagaimana kualitas sistem tersebut memengaruhi kepuasan pengguna, moral pajak, dan kepatuhan pajak.

Seluruh pertanyaan dalam kuesioner ini disusun berdasarkan pengalaman pribadi responden dalam menggunakan sistem e-pajak/*Coretax*. Tidak terdapat jawaban benar atau salah. Seluruh jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu dalam meluangkan waktu dan berpartisipasi mengisi kuisioner penelitian ini. partisipasi yang diberikan sangat berarti dan bermanfaat bagi pengembangan penelitian ini.

Wassalamualaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Kuisioner Penelitian

A. Karekteristik Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

1. Laki – Laki
2. Perempuan

Usia :

1. <25 Tahun
2. 25 – 34 Tahun
3. 35 – 44 Tahun
4. 45 – 54 Tahun
5. ≥ 55 tahun

Tingkat Pendidikan :

1. SD/ Sederajat
2. SMP/ Sederajat
3. SMA/ Sederajat
4. Diploma
5. Sarjana/ Pasca Sarjana

Nama UMKM

Alamat UMKM

Bidang UMKM :

1. Perdagangan (retail, toko, reseller, *online* shop, dll.)
2. Jasa (laundry, salon, bengkel, jasa elktronik, dll.)

3. Kuliner (makanan, minuman, catering, dll.)
4. Produksi/ Manufaktur (kerajinan, konveksi, industri, dll.)
5. Pertanian/ Perkebunan/ Peternakan
6. Transportasi/ Logistik
7. Lainnya

Lama Usaha Berjalan :

1. < 1 Tahun
2. 1 – 3 Tahun
3. 4 – 6 Tahun
4. > 6 Tahun

Omzet UMKM Perbulan :

1. ≤ Rp5.000.000
2. Rp5.000.001-Rp25.000.000
3. Rp25.000.001-Rp50.000.000
4. Rp50.000.001-Rp100.000.000
5. > Rp100.000.000

No Telepon

B. Petunjuk Pengisian

Jawaban diberikan dengan memilih salah satu pilihan berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju
2 = Tidak Setuju
3 = Netral
4 = Setuju
5 = Sangat Setuju

Kualitas informasi (*information Quality*)

no	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Sistem pajak elektronik menyediakan informasi yang akurat bagi saya sebagai pelaku UMKM.					
2	Informasi yang tersedia dalam sistem pajak elektronik selalu diperbarui.					
3	Informasi dalam sistem pajak elektronik sesuai dengan kebutuhan usaha UMKM saya.					
4	Informasi yang disediakan sistem pajak elektronik mendukung saya dalam memenuhi kewajiban pajak.					
5	Tingkat detail informasi dalam sistem pajak elektronik sudah memadai dan tidak membingungkan.					

Kualitas sistem (*system Quality*)

no	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Sistem pajak elektronik siap digunakan ketika saya membutuhkan layanan perpajakan.					
2	Sistem pajak elektronik aman dan nyaman digunakan untuk UMKM.					
3	Sistem pajak elektronik dapat diakses kapan saja tanpa kendala.					
4	Sistem pajak elektronik tetap berjalan dengan baik meskipun diakses pada jam sibuk					

Kualitas Layanan (*Service Quality*)

no	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Layanan dalam sistem pajak elektronik mudah digunakan oleh pelaku UMKM.					
2	Tampilan dan layanan sistem pajak elektronik ramah bagi pengguna UMKM.					
3	Fitur dalam sistem pajak elektronik lengkap untuk membantu pelaporan pajak UMKM.					
4	Pelayanan dalam sistem pajak elektronik mendukung pelaku UMKM dalam proses pelaporan pajak					

Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

no	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya dapat menggunakan stem pajak elektronik tanpa perlu bantuan orang lain.					
2	Saya merasa sistem pajak *online* mudah digunakan untuk mengisi SPT UMKM.					
3	Proses pelaporan pajak melalui sistem pajak *online* mudah saya pahami.					
4	Saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakan sistem pajak *online*.					
5	Interaksi dengan *platform* pajak jelas dan tidak membingungkan.					
6	Saya merasa mudah menjadi terbiasa menggunakan sistem pajak *online*.					

Manfaat Yang Dirasakan (Perceived Usefullnes)

no	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Penggunaan *platform* pajak meningkatkan kinerja saya dalam melaporkan pajak UMKM.					
2	*Platform* pajak mempermudah pembayaran pajak usaha saya.					
3	*Platform* pajak membantu pengelolaan keuangan UMKM saya.					
4	Sistem pajak elektronik membantu saya mengghindari kesalahan dalam pelaporan pajak usaha.					

Pengurangan Biaya Kepatuhan (*Reduce Compliance Cost*)

no	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Melaporkan SPT melalui sistem pajak elektronik menghemat waktu dibanding datang ke kantor pajak.					
2	Sistem pajak elektronik lebih hemat biaya bagi UMKM.					
3	Sistem pajak elektronik mengurangi kebutuhan penyimpanan dokumen fisik.					

Kenyamanan (*Convenience*)

no	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Tampilan sistem pajak elektronik nyaman digunakan.					
2	Sistem pajak elektronik memberikan kemudahan dalam pengajuan SPT UMKM.					
3	Secara keseluruhan, sistem pajak elektronik nyaman bagi pelaku UMKM.					
4	Saya bisa mengurus pajak usahaan saja tanpa mengganggu jam operasional UMKM					
5	Sistem pajak elektronik memudahkan saya karena bisa dilakukan dari umah atau tempat usaha					

Kepercayaan Sosial (*Social Trust*)

no	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya percaya sistem pajak elektronik menjaga keamanan data pribadi dan usaha saya.					
2	Saya percaya hasil yang diberikan sistem pajak elektronik dapat dijadikan dasar keputusan keuangan usaha.					
3	Saya menilai sistem pajak elektronik memiliki integritas yang tinggi.					

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

no	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya jarang mengalami masalah saat melaporkan pajak UMKM secara *online*.					
2	Saya puas menggunakan sistem pajak elektronik untuk kewajiban pajak UMKM.					
3	Kinerja sistem pajak elektronik sesuai dengan harapan saya.					
4	Saya merasa pengalaman menggunakan sistem pajak elektronik cukup menyenangkan dan tidak merepotkan					
5	Saya bersedia terus menggunakan sistem pajak elektronik untuk pelaporan pajak UMKM di masa depan					

Moral Pajak (*Tax Morality*)

no	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya percaya pajak digunakan pemerintah untuk kepentingan masyarakat.					
2	Transparansi pemerintah mendorong saya melaporkan pajak dengan benar.					
3	Sistem pajak di Indonesia adil bagi pelaku UMKM.					
4	Sanksi pajak diterapkan secara adil dan konsisten.					
5	Pendapat masyarakat dipertimbangkan dalam kebijakan pajak.					
6	Partisipasi dalam kebijakan pajak penting bagi keadilan sistem pajak.					

Kepatuhan Pajak (*Tax compliance*)

no	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya melaporkan seluruh kewajiban pajak UMKM dalam SPT.					
2	Saya melaporkan seluruh pendapatan usaha secara jujur.					
3	Saya mengajukan SPT tepat waktu.					
4	Saya membayar pajak sebelum jatuh tempo.					
5	Saya memprioritaskan pembayaran pajak dibanding kewajiban lain.					

Coretax

no	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Penggunaan *Coretax* mempermudah saya memenuhi kewajiban pajak UMKM.					
2	*Coretax* meningkatkan motivasi saya untuk patuh pajak.					
3	Proses pengiriman bukti potong melalui *Coretax* mudah dilakukan.					
4	Data yang saya masukkan ke *Coretax* aman.					
5	*Coretax* mempercepat pelaporan dan pembayaran pajak UMKM.					
6	Integrasi *Coretax* dengan sistem lain mengurangi kesalahan pelaporan.					

Lampiran 2 Tabulasi Silang

Information Quality					*Quality System*				*Service Quality*			
IQ 1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	QS1	QS2	QS3	QS4	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	3	5	4	1	1	3	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3
3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	4	5
4	3	2	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4

4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5
3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5
4	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5
3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3
4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
3	5	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4
4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4
3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	1	3	2
3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4
2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5
3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4
3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	3	2
4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5
4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3
3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3
4	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3

4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	2
4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	4
4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5
3	4	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2
4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
2	4	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
5	4	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2
4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5
5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4
4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3
3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	4	3	2
4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4
3	2	1	3	2	3	4	5	3	4	5	3	4
5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5
4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
5	4	3	5	3	4	3	4	5	5	4	3	4
4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4
3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4
4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3
4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	3	4
4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5
4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4
2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	1
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
2	2	3	3	1	3	2	1	3	2	2	1	3
4	4	3	3	1	2	3	3	3	4	3	4	4
3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3
4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4
3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3

3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	5
3	4	5	3	4	3	4	5	3	3	4	5	3
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3
5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5
3	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5	5
5	4	3	3	4	5	5	4	3	5	4	3	5
3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	2	3
4	5	3	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4
5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3
5	4	4	3	5	4	4	5	3	5	5	3	4
4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
4	5	3	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4
4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
4	3	5	4	5	3	5	4	3	4	5	4	5
4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3
4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5
3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4
4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4
3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	5
4	5	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4
3	3	3	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4
4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3
4	3	4	5	3	4	4	3	5	4	3	5	4
4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4
4	5	3	4	5	3	4	3	5	3	4	5	5
4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4
4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4
4	5	4	3	2	4	3	5	3	4	4	3	5
4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	3	4
4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5
3	4	5	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3
4	4	3	3	4	3	5	5	5	3	3	3	4

4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
4	5	3	3	4	3	4	5	5	3	5	5	5
3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
3	4	4	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5
4	3	3	3	3	3	4	5	5	3	5	5	4
3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5
3	4	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	3
3	5	4	2	2	4	3	3	5	2	2	4	4
4	4	1	1	3	2	4	4	4	3	5	5	4
3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3
5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3
4	5	5	5	4	3	4	3	5	4	5	4	5
4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4
4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5
4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3
4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4
4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4
5	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4
4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4
4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4
4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4
4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4
3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3
4	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	3	4
4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3
5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
4	5	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4

Ease of Use						*Perceived usefulness*			
EOU1	EOU2	EOU3	EOU4	EOU5	EOU6	PU1	PU2	PU3	PU4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	2	2	2	2	3	4	3	2	2
2	4	2	5	3	3	3	2	4	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	3	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	5	5	5	5
2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	3	3	3	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5

4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	3	5	4	5	5	4
4	5	4	5	5	5	4	4	4	5
5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
5	5	4	4	5	4	5	5	4	3
5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
2	3	2	2	3	2	2	2	2	3
3	4	5	4	3	4	4	4	4	3
4	4	3	5	4	4	4	5	4	4
4	3	4	4	4	5	3	4	4	4
2	3	3	2	2	1	2	2	3	1
3	4	5	4	3	4	5	4	5	3
3	3	2	2	2	3	2	3	3	2
4	4	5	4	4	5	5	4	4	5
4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
3	4	4	3	3	3	3	3	2	4
2	3	3	2	3	3	2	3	4	2
5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
5	5	4	5	4	3	4	5	5	3
4	4	5	5	3	4	5	4	4	5
3	4	4	5	4	4	5	4	5	3
4	5	4	4	3	4	4	5	4	4
4	4	5	4	5	4	3	4	4	5
4	5	3	4	5	4	3	5	4	5
3	3	3	2	4	1	2	3	4	3
5	4	3	5	3	4	5	4	3	4
4	4	2	2	3	3	3	4	4	4

3	4	4	3	3	3	4	3	2	3
4	2	2	3	3	4	3	3	3	3
4	5	4	3	5	4	3	4	4	4
4	5	3	4	5	3	4	5	3	4
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
3	4	3	4	4	5	4	3	4	4
1	1	2	2	1	2	3	2	3	2
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
2	3	2	3	2	1	2	1	2	1
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
1	2	2	1	2	3	2	3	1	3
4	5	4	5	5	5	3	4	4	5
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
5	4	5	3	4	4	4	5	4	5
5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
1	2	2	2	3	2	3	3	2	2
5	3	4	5	3	4	5	3	4	5
5	3	4	5	3	4	5	3	4	5
4	3	5	4	3	5	4	3	5	4
5	4	5	3	5	3	4	4	5	3
4	4	5	3	2	5	5	4	4	5
5	3	3	4	4	4	3	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	3	3	4	4	3	3	5	4
4	5	3	4	5	3	4	5	3	4
3	3	4	5	5	4	4	4	3	5
4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
5	4	5	5	4	5	4	4	3	5
5	5	4	4	3	3	5	4	3	3
3	3	2	1	2	3	3	4	3	4
4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
3	2	2	3	4	3	2	3	1	2
4	4	2	2	2	2	2	2	2	3
4	5	3	4	5	3	4	5	3	4
3	5	4	3	5	4	3	5	4	3
4	5	3	4	5	3	4	5	3	4
3	4	5	3	4	5	3	4	5	3
3	4	5	3	4	5	3	4	5	3

4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	3	4	5	3	4	5	3
4	3	5	4	3	5	4	3	5	4
4	3	3	4	5	5	4	3	3	4
4	3	5	4	3	5	4	3	5	4
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
2	3	3	3	3	2	4	3	4	5
3	5	4	5	3	4	3	5	4	5
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
5	3	4	4	4	5	3	3	5	5
4	4	5	3	3	4	5	4	3	4
5	4	4	5	5	3	5	3	4	5
4	5	4	4	5	5	3	4	4	4
4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
4	5	3	5	3	5	4	5	4	5
4	5	5	4	4	5	5	4	3	3
3	4	5	4	3	4	4	3	4	5
4	5	3	5	4	3	5	3	4	4
5	5	5	5	5	3	4	5	3	4
4	4	5	3	4	4	4	5	4	5
5	3	4	5	3	5	5	3	4	5
5	4	3	3	4	3	3	4	5	3
4	3	5	4	3	4	5	4	3	5
5	4	3	5	4	5	4	5	3	4
4	3	5	5	5	3	4	3	5	5
3	4	5	4	5	4	3	5	4	4
5	4	5	5	5	3	3	3	4	4
2	3	4	5	3	3	3	4	3	5
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
3	4	5	4	3	4	4	3	5	4
5	5	3	4	4	4	3	5	5	4
3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
3	4	4	5	5	4	4	4	5	5
3	4	4	3	3	3	3	4	4	5

3	5	5	3	3	5	4	4	3	3
5	3	5	5	5	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
3	4	5	5	5	5	5	5	3	3
3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
1	3	5	5	5	5	4	2	1	3
3	3	3	3	3	5	1	3	3	5
3	5	5	5	3	3	3	2	2	2
4	5	3	4	5	3	4	5	3	4
4	3	5	4	3	5	5	4	3	5
4	5	5	4	3	4	5	5	4	5
4	5	5	4	5	5	5	4	3	3
4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
4	5	5	4	3	3	4	4	5	4
4	4	4	4	4	5	5	5	3	4
4	5	5	5	4	5	5	3	4	4
4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
5	4	4	5	5	4	5	4	4	4
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
3	4	5	5	4	4	4	4	5	4
4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
4	5	5	4	4	5	3	5	5	5
3	4	3	4	2	3	3	4	3	3
5	4	5	5	3	4	3	3	4	4
4	5	5	4	4	5	3	5	5	5
5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
5	4	4	5	3	5	4	5	5	3

Reduce Compliance Cost	*Convenience*	*Social Trust*

RC1	RC2	RC3	CON 1	CON 2	CON 3	CON 4	CON 5	ST 1	ST 2	ST 3
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
2	1	2	2	2	3	1	3	1	1	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3
4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4
5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4
5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5
2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	1
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3
4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4
2	3	1	2	3	2	2	1	2	1	3
5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5
2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2
5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4
4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4
4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4
3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3
4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4
4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4
3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4

4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3
3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
4	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5
4	5	4	3	5	5	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
3	4	3	3	4	3	4	5	2	3	3
4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2
4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2
4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4
2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	1
5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
4	4	3	4	3	4	5	5	3	2	2
3	4	5	3	3	3	3	2	2	2	3
3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4
3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4
3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5
3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
5	3	5	4	5	4	5	3	4	4	5
5	3	4	5	5	4	3	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4
5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3
5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5
5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5
5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5
5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5
4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4
2	3	5	2	3	2	3	2	1	2	1
3	3	2	2	4	2	3	3	2	3	3
4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5
5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4
5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5
4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5
3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	5

5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4
3	4	5	5	4	3	5	4	3	5	4
5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3
3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4
4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5
3	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4
4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5
5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4
4	4	3	5	3	4	4	5	4	5	4
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4
5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5
4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
3	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4
5	3	4	5	3	3	4	5	4	5	5
4	5	3	5	4	3	4	5	4	5	4
5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
3	4	5	5	4	3	3	4	5	3	4
5	3	4	5	4	3	5	4	3	5	4
4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
3	4	5	5	4	3	4	5	3	4	5
5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4
3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
3	5	4	3	3	3	4	3	4	5	4
4	5	3	3	5	4	3	4	4	3	5
3	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5
4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5
3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	3
3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3
4	4	4	3	5	5	5	5	3	5	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3
3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5

3	5	5	3	4	5	5	5	3	3	4
3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	5
4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	2	2	2	2	2	4	1	1	2
5	5	3	3	3	5	5	3	5	4	5
2	3	3	1	3	3	5	5	2	4	5
5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3
5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4
4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4
4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4
4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	5
4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4
5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4
3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2
4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4
4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5
5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4
3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3
5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5
4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4
4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4
3	5	4	4	4	3	4	2	4	3	4
4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4

User Satisfaction					*Tax Morality*					
US1	US2	US3	US4	US5	TM1	TM2	TM3	TM4	TM5	TM6

4	4	4	4	4	3	3	2	2	5	3
5	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2
1	2	3	2	4	1	3	1	3	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	4	5	4	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4

5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4
5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3
4	4	3	3	5	3	5	4	4	5	4
1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1
4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4
3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3
4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	5
4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4
5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4
4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3
3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4
3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3

4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4
5	4	3	3	3	5	4	3	5	5	5
4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
2	2	1	1	3	1	2	2	2	4	4
4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2
4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5
2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1
4	5	4	5	5	2	4	2	3	2	2
4	5	4	5	5	3	5	3	2	4	4
4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
4	3	4	3	3	2	5	2	2	2	2
2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3
5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4
4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3
5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5
3	4	4	5	5	5	4	4	1	5	4
4	4	3	3	4	2	5	2	1	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4
4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5
5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	4	3	5	3	5	3	4	5	5	4
4	5	5	4	4	3	5	2	1	3	4
2	2	3	3	3	4	3	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3
2	3	2	4	2	2	4	2	3	4	3
3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4
3	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4
3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4
3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4
3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4
3	5	4	3	5	5	4	3	5	4	3
4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3
3	5	4	3	5	5	4	3	5	4	3
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4
5	3	4	3	5	4	3	5	4	5	3
3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4
4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5
4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	3
4	3	5	4	3	5	4	4	4	3	4
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
4	3	4	5	3	5	4	3	4	4	5
4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	3
5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5
4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	5	5	3	4	5	3	4	5	3
3	3	2	3	3	4	5	3	4	4	4
5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4
4	5	3	5	4	5	4	3	4	3	4
5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4
4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5	3	3	3	3	5	4	3	4	4
4	5	4	3	5	3	4	5	4	4	3
3	5	4	4	3	4	4	4	5	3	5
4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3
4	4	5	5	4	3	5	5	5	3	3
5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5
4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5
3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4
4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5

3	3	5	5	4	4	4	4	5	3	4
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3
2	4	3	5	3	2	4	4	2	5	2
3	5	5	5	4	3	3	3	5	3	3
4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4
4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5
4	4	4	3	5	4	4	2	2	4	4
5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4
4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4
4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4
3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5
4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4
4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4
4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4
5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
3	2	2	3	2	3	2	2	4	2	3
4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4
5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5
4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
4	5	4	3	3	3	5	3	4	4	3
5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4
4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4

Tax compliance					*Coretax*					
TC1	TC2	TC3	TC4	TC5	CTX1	CTX2	CTX3	CTX4	CTX5	CYX6
5	4	3	1	1	3	3	3	3	4	4
5	5	5	4	5	2	2	5	5	4	4

1	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5
5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4
4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4
3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4
5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5
3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2
5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	1
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4
4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
5	5	3	4	4	5	5	4	5	3	4
5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4
2	2	3	4	3	1	2	3	4	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3
3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3
4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3
5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4

3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
4	5	2	5	5	3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	3	4	4	2	2	3	2	3	3
4	5	5	5	5	2	3	2	3	3	4
3	5	2	5	4	2	1	2	2	3	2
4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5
4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	2
4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4
4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5
3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5
5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	3
4	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4
4	5	5	4	4	5	5	2	5	4	5
5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5
4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
4	5	4	5	4	4	3	5	3	5	4
5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5
5	4	3	3	5	3	5	2	4	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5
5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
3	3	2	2	2	2	4	2	2	3	2
2	3	4	2	3	2	4	2	2	4	2
5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4
5	3	4	5	2	4	5	3	4	5	3
5	3	4	5	3	4	5	3	5	5	5
5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3
3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3
5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4

3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4
5	4	3	3	3	5	4	3	5	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
4	5	4	5	3	3	3	5	4	2	4
4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5
4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
4	5	3	4	3	5	4	3	5	3	5
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4
3	5	3	5	3	3	4	3	5	4	4
3	4	4	3	5	5	4	3	4	3	3
4	4	5	5	5	2	4	1	4	4	5
4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4
5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4
3	5	4	5	4	3	3	4	3	3	3
4	4	5	3	4	5	3	3	4	4	4
3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3
4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4
3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5
4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5
3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4
3	4	4	4	4	2	5	4	4	4	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	2	2	3	3	5	5
4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4
4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3

3	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4
1	3	4	4	4	5	5	3	3	5	3
2	4	5	3	2	2	4	4	3	2	3
2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	5
3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5
4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4
3	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4
4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5
3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4
4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5
4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4
5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5
5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
2	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3
5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	4
4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3
4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5
5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5

Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Name	*Mean*	*Median*	*Scale min*	*Scale max*	*Standard deviation*	*Excess kurtosis*	*Skewness*	*Cramér-von Mises p value*
IQ 1	3.884	4.000	1.000	5.000	0.731	0.983	-0.594	0.000
IQ2	4.131	4.000	1.000	5.000	0.816	0.746	-0.860	0.000
IQ3	3.915	4.000	1.000	5.000	0.945	0.422	-0.765	0.000
IQ4	3.965	4.000	1.000	5.000	0.870	1.277	-0.899	0.000
IQ5	3.960	4.000	1.000	5.000	0.955	0.655	-0.929	0.000
QS1	3.839	4.000	1.000	5.000	0.882	0.143	-0.564	0.000
QS2	3.950	4.000	1.000	5.000	0.878	0.878	-0.843	0.000
QS3	4.065	4.000	1.000	5.000	0.908	1.016	-1.022	0.000
QS4	4.020	4.000	1.000	5.000	0.946	0.733	-0.939	0.000
SQ1	3.849	4.000	1.000	5.000	0.890	0.497	-0.691	0.000
SQ2	4.000	4.000	1.000	5.000	0.880	0.964	-0.893	0.000
SQ3	3.995	4.000	1.000	5.000	0.916	0.529	-0.820	0.000
SQ4	4.020	4.000	1.000	5.000	0.885	0.449	-0.784	0.000
EOU1	3.879	4.000	1.000	5.000	0.938	0.500	-0.787	0.000
EOU2	4.010	4.000	1.000	5.000	0.839	0.065	-0.586	0.000
EOU3	4.040	4.000	2.000	5.000	0.907	-0.510	-0.609	0.000
EOU4	4.000	4.000	1.000	5.000	0.885	0.476	-0.788	0.000
EOU5	3.905	4.000	1.000	5.000	0.877	-0.297	-0.442	0.000
EOU6	3.970	4.000	1.000	5.000	0.907	0.294	-0.672	0.000
PU1	3.910	4.000	1.000	5.000	0.863	0.033	-0.579	0.000
PU2	4.035	4.000	1.000	5.000	0.876	0.076	-0.701	0.000
PU3	3.940	4.000	1.000	5.000	0.911	0.551	-0.803	0.000
PU4	3.985	4.000	1.000	5.000	0.916	0.579	-0.840	0.000
RC1	3.955	4.000	2.000	5.000	0.835	-0.409	-0.437	0.000
RC2	4.090	4.000	1.000	5.000	0.809	1.156	-0.855	0.000
RC3	3.970	4.000	1.000	5.000	0.850	0.629	-0.733	0.000
CON1	3.960	4.000	1.000	5.000	0.896	-0.069	-0.639	0.000
CON2	4.000	4.000	2.000	5.000	0.808	0.118	-0.633	0.000
CON3	3.945	4.000	1.000	5.000	0.875	0.014	-0.617	0.000
CON4	4.035	4.000	1.000	5.000	0.882	0.123	-0.733	0.000
CON5	4.055	4.000	1.000	5.000	0.864	0.536	-0.862	0.000
ST1	3.844	4.000	1.000	5.000	0.914	0.315	-0.681	0.000
ST2	4.000	4.000	1.000	5.000	0.930	0.872	-0.945	0.000
ST3	4.040	4.000	1.000	5.000	0.884	1.387	-1.089	0.000

US1	3.910	4.000	1.000	5.000	0.828	1.047	-0.847	0.000
US2	4.010	4.000	2.000	5.000	0.851	-0.182	-0.612	0.000
US3	3.980	4.000	1.000	5.000	0.902	0.016	-0.705	0.000
US4	4.010	4.000	1.000	5.000	0.880	0.273	-0.689	0.000
US5	4.000	4.000	2.000	5.000	0.808	-0.172	-0.518	0.000
TM1	3.990	4.000	1.000	5.000	0.946	0.610	-0.950	0.000
TM2	4.090	4.000	1.000	5.000	0.840	0.292	-0.737	0.000
TM3	3.955	4.000	1.000	5.000	0.963	0.328	-0.861	0.000
TM4	4.111	4.000	1.000	5.000	0.966	1.322	-1.202	0.000
TM5	3.980	4.000	1.000	5.000	0.885	0.504	-0.793	0.000
TM6	4.005	4.000	1.000	5.000	0.865	0.659	-0.807	0.000
TC1	3.995	4.000	1.000	5.000	0.883	0.495	-0.786	0.000
TC2	4.161	4.000	1.000	5.000	0.859	0.595	-0.940	0.000
TC3	4.085	4.000	1.000	5.000	0.843	0.377	-0.771	0.000
TC4	4.221	4.000	1.000	5.000	0.821	0.836	-0.979	0.000
TC5	4.020	4.000	1.000	5.000	0.856	0.378	-0.764	0.000
CTX1	3.879	4.000	1.000	5.000	0.933	-0.007	-0.655	0.000
CTX2	4.106	4.000	1.000	5.000	0.904	0.625	-0.950	0.000
CTX3	4.045	4.000	1.000	5.000	0.947	-0.571	-0.591	0.000
CTX4	4.101	4.000	2.000	5.000	0.851	-0.183	-0.688	0.000
CTX5	4.151	4.000	1.000	5.000	0.813	0.689	-0.850	0.000
CYX6	4.136	4.000	1.000	5.000	0.895	0.760	-0.992	0.000

Lampiran 4 Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Construct reliability and validity - Overview

	Cronbach's alpha	Composite reliability (r...	Composite reliability (r...	Average variance extrac...
C	0.868	0.871	0.901	0.602
CON	0.833	0.834	0.882	0.599
EOU	0.849	0.850	0.888	0.569
IQ	0.826	0.833	0.878	0.591
PU	0.796	0.798	0.867	0.621
QS	0.807	0.810	0.874	0.634
RC	0.714	0.713	0.840	0.636
SQ	0.806	0.811	0.873	0.633
ST	0.803	0.803	0.884	0.717
TC	0.827	0.828	0.879	0.592
TM	0.865	0.869	0.899	0.598
US	0.847	0.847	0.891	0.620

Lampiran 5 *Outer Loading*

Outer loadings - Matrix

Copy to Excel/Word | Copy to R

	C	CON	EOU	IQ	PU	QS	RC	SQ	ST	TC	TM	US	C x US	C x TM
TC1										0.726				
TC2										0.810				
TC3										0.751				
TC4										0.771				
TC5										0.786				
TM1											0.800			
TM2											0.712			
TM3											0.835			
TM4											0.728			
TM5											0.755			
TM6											0.803			
US1												0.785		
US2												0.814		
US3												0.788		
US4												0.792		
US5												0.757		
C x TM														1.000
C x US													1.000	

Outer loadings - Matrix

Copy to Excel/Word | Copy to R

	C	CON	EOU	IQ	PU	QS	RC	SQ	ST	TC	TM	US	C x US	C x TM
SQ3								0.733						
SQ4								0.803						
ST1									0.841					
ST2									0.860					
ST3									0.839					
TC1										0.726				
TC2										0.810				
TC3										0.751				
TC4										0.771				
TC5										0.786				
TM1											0.800			
TM2											0.712			
TM3											0.835			
TM4											0.728			
TM5											0.755			
TM6											0.803			
US1												0.785		
US2												0.814		

Outer loadings - Matrix

Copy to Excel/Word | Copy to R

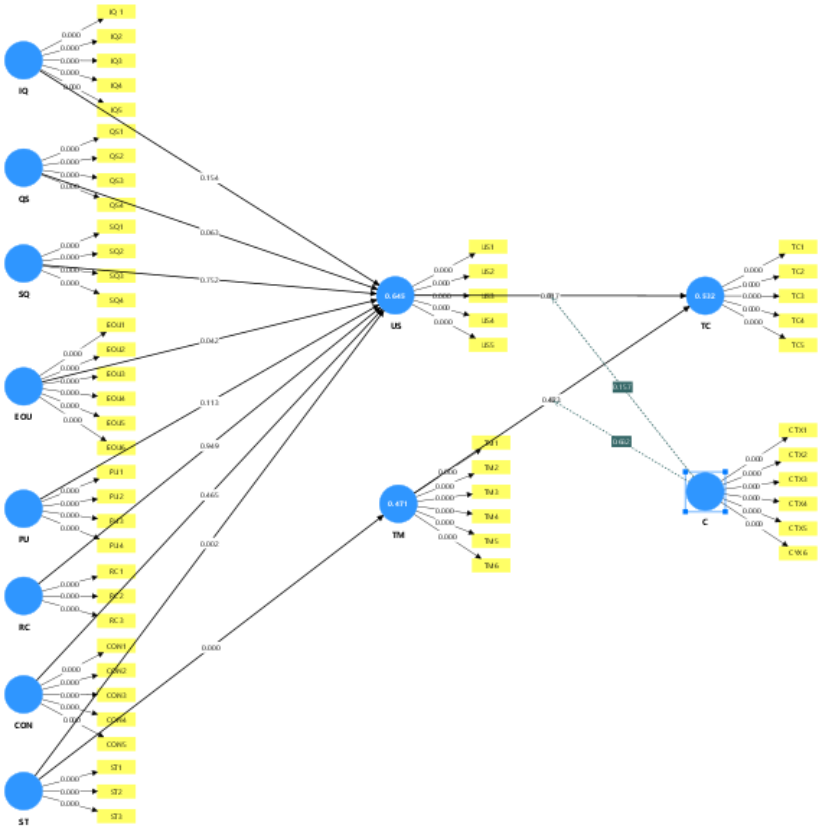
	C	CON	EOU	IQ	PU	QS	RC	SQ	ST	TC	TM	US	C x US	C x TM
IQ 1				0.704										
IQ2				0.756										
IQ3				0.746										
IQ4				0.798										
IQ5				0.832										
PU1					0.760									
PU2					0.814									
PU3					0.757									
PU4					0.818									
QS1						0.744								
QS2						0.813								
QS3						0.813								
QS4						0.814								
RC1							0.778							
RC2							0.817							
RC3							0.798							
SQ1								0.810						
SQ2								0.834						

Outer loadings - Matrix

Copy to Excel/Word | Copy to R

	C	CON	EOU	IQ	PU	QS	RC	SQ	ST	TC	TM	US	C x US	C x TM
CON1		0.765												
CON2		0.795												
CON3		0.753												
CON4		0.790												
CON5		0.765												
CTX1	0.797													
CTX2	0.781													
CTX3	0.732													
CTX4	0.777													
CTX5	0.766													
CYX6	0.804													
EOU1			0.765											
EOU2			0.746											
EOU3			0.744											
EOU4			0.788											
EOU5			0.729											
EOU6			0.754											
IQ 1				0.704										

Lampiran 6 Hasil Evaluasi Model



Lampiran 7 *R Square*

R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
TC	0.532	0.519
TM	0.471	0.468
US	0.645	0.630

Lampiran 8 *Path Coefficient*

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (ST...	T statistics (|O/STDEV|)	P values
C -> TC	0.383	0.389	0.084	4.559	0.000
C x TM -> TC	0.050	0.022	0.122	0.410	0.682
C x US -> TC	-0.136	-0.117	0.096	1.416	0.157
CON -> US	0.086	0.090	0.118	0.731	0.465
EOU -> US	0.165	0.167	0.081	2.039	0.042
IQ -> US	0.107	0.115	0.075	1.427	0.154
PU -> US	0.152	0.155	0.096	1.586	0.113
QS -> US	0.184	0.174	0.099	1.862	0.063
RC -> US	-0.005	-0.006	0.081	0.063	0.949
SQ -> US	-0.030	-0.030	0.094	0.316	0.752
ST -> TM	0.686	0.688	0.059	11.656	0.000
ST -> US	0.267	0.263	0.088	3.034	0.002
TM -> TC	0.080	0.092	0.100	0.801	0.423
US -> TC	0.232	0.216	0.097	2.381	0.017

Lampiran 9 *Cross Loadings*

Discriminant validity - Cross loadings — Copy to Excel/Word — Copy to R

	C	CON	EOU	IQ	PU	QS	RC	SQ	ST	TC	TM	US	C x US	C x TM
CON1	0.598	0.765	0.524	0.599	0.662	0.564	0.532	0.549	0.595	0.563	0.506	0.591	-0.504	-0.481
CON2	0.570	0.795	0.495	0.576	0.667	0.484	0.600	0.572	0.585	0.514	0.490	0.534	-0.459	-0.438
CON3	0.564	0.753	0.517	0.513	0.665	0.528	0.593	0.525	0.531	0.467	0.448	0.512	-0.479	-0.443
CON4	0.537	0.790	0.577	0.561	0.624	0.599	0.617	0.637	0.599	0.458	0.469	0.547	-0.487	-0.478
CON5	0.468	0.765	0.534	0.499	0.556	0.562	0.486	0.547	0.530	0.491	0.427	0.523	-0.517	-0.526
CTX1	0.797	0.548	0.490	0.473	0.583	0.442	0.492	0.439	0.452	0.500	0.502	0.510	-0.459	-0.396
CTX2	0.781	0.541	0.472	0.451	0.510	0.467	0.539	0.454	0.489	0.510	0.520	0.475	-0.482	-0.459
CTX3	0.732	0.559	0.474	0.538	0.573	0.405	0.520	0.478	0.528	0.496	0.462	0.552	-0.375	-0.296
CTX4	0.777	0.554	0.485	0.511	0.576	0.502	0.571	0.521	0.606	0.499	0.535	0.563	-0.499	-0.434
CTX5	0.766	0.481	0.410	0.404	0.516	0.417	0.449	0.398	0.400	0.520	0.419	0.391	-0.429	-0.370
CYX6	0.804	0.610	0.505	0.534	0.586	0.520	0.584	0.533	0.594	0.601	0.559	0.528	-0.557	-0.532
EOU1	0.479	0.619	0.765	0.563	0.612	0.570	0.494	0.572	0.594	0.443	0.525	0.561	-0.375	-0.442
EOU2	0.437	0.510	0.746	0.470	0.509	0.498	0.338	0.498	0.460	0.298	0.457	0.493	-0.303	-0.370
EOU3	0.440	0.469	0.744	0.481	0.527	0.525	0.438	0.566	0.473	0.308	0.496	0.490	-0.411	-0.434
EOU4	0.456	0.476	0.788	0.396	0.522	0.528	0.382	0.504	0.415	0.339	0.464	0.512	-0.396	-0.442
EOU5	0.454	0.458	0.729	0.468	0.463	0.513	0.482	0.473	0.421	0.346	0.485	0.462	-0.346	-0.357
EOU6	0.490	0.550	0.754	0.469	0.571	0.511	0.503	0.525	0.482	0.380	0.454	0.518	-0.432	-0.413

Discriminant validity - Cross loadings — Copy to Excel/Word — Copy to R

	C	CON	EOU	IQ	PU	QS	RC	SQ	ST	TC	TM	US	C x US	C x TM
IQ 1	0.444	0.515	0.428	0.704	0.527	0.415	0.430	0.556	0.453	0.381	0.382	0.443	-0.337	-0.271
IQ2	0.496	0.546	0.435	0.756	0.517	0.469	0.517	0.540	0.525	0.532	0.404	0.501	-0.421	-0.368
IQ3	0.485	0.494	0.460	0.746	0.537	0.494	0.545	0.560	0.535	0.413	0.448	0.500	-0.374	-0.328
IQ4	0.468	0.561	0.472	0.798	0.604	0.500	0.526	0.627	0.517	0.523	0.444	0.506	-0.371	-0.327
IQ5	0.510	0.613	0.609	0.832	0.644	0.612	0.544	0.696	0.619	0.511	0.551	0.587	-0.476	-0.449
PU1	0.578	0.605	0.558	0.528	0.760	0.580	0.519	0.602	0.528	0.553	0.509	0.556	-0.479	-0.488
PU2	0.586	0.687	0.587	0.609	0.814	0.567	0.584	0.577	0.560	0.486	0.503	0.536	-0.478	-0.435
PU3	0.534	0.631	0.519	0.577	0.757	0.443	0.490	0.568	0.553	0.474	0.509	0.533	-0.459	-0.486
PU4	0.565	0.665	0.575	0.612	0.818	0.532	0.583	0.600	0.588	0.529	0.535	0.598	-0.533	-0.478
QS1	0.497	0.578	0.461	0.544	0.513	0.744	0.547	0.509	0.570	0.459	0.495	0.507	-0.437	-0.404
QS2	0.478	0.566	0.593	0.551	0.559	0.813	0.507	0.617	0.547	0.462	0.511	0.579	-0.514	-0.513
QS3	0.471	0.556	0.571	0.494	0.548	0.813	0.520	0.535	0.529	0.441	0.515	0.573	-0.510	-0.497
QS4	0.445	0.559	0.584	0.495	0.527	0.814	0.489	0.526	0.514	0.363	0.488	0.532	-0.496	-0.506
RC1	0.574	0.597	0.433	0.541	0.551	0.527	0.778	0.496	0.565	0.493	0.418	0.511	-0.463	-0.426
RC2	0.513	0.578	0.486	0.586	0.531	0.550	0.817	0.571	0.584	0.458	0.492	0.472	-0.508	-0.437
RC3	0.533	0.570	0.479	0.474	0.570	0.470	0.798	0.523	0.548	0.463	0.494	0.496	-0.442	-0.438
SQ1	0.541	0.636	0.532	0.665	0.648	0.567	0.522	0.810	0.588	0.540	0.496	0.561	-0.449	-0.470
SQ2	0.526	0.579	0.554	0.628	0.616	0.556	0.545	0.834	0.586	0.530	0.528	0.547	-0.494	-0.480

Discriminant validity - Cross loadings

Copy to Excel/Word | Copy to R

	C	CON	EOU	IQ	PU	QS	RC	SQ	ST	TC	TM	US	C x US	C x TM
SQ1	0.541	0.636	0.532	0.665	0.648	0.567	0.522	0.810	0.588	0.540	0.496	0.561	-0.449	-0.470
SQ2	0.526	0.579	0.554	0.628	0.616	0.556	0.545	0.834	0.586	0.530	0.528	0.547	-0.494	-0.480
SQ3	0.420	0.548	0.543	0.556	0.543	0.537	0.518	0.733	0.530	0.395	0.495	0.470	-0.458	-0.450
SQ4	0.437	0.562	0.588	0.622	0.557	0.530	0.530	0.803	0.527	0.401	0.426	0.500	-0.476	-0.462
ST1	0.558	0.586	0.515	0.598	0.628	0.545	0.582	0.567	0.841	0.556	0.545	0.632	-0.488	-0.451
ST2	0.589	0.656	0.563	0.593	0.608	0.577	0.594	0.618	0.860	0.491	0.604	0.605	-0.528	-0.511
ST3	0.531	0.625	0.526	0.570	0.562	0.597	0.628	0.598	0.839	0.509	0.593	0.583	-0.591	-0.570
TC1	0.537	0.558	0.334	0.544	0.512	0.408	0.473	0.468	0.539	0.726	0.423	0.448	-0.393	-0.355
TC2	0.495	0.495	0.391	0.545	0.512	0.438	0.493	0.502	0.478	0.810	0.430	0.553	-0.449	-0.387
TC3	0.544	0.500	0.378	0.419	0.498	0.457	0.478	0.450	0.505	0.751	0.472	0.528	-0.502	-0.468
TC4	0.478	0.483	0.363	0.447	0.480	0.391	0.407	0.431	0.410	0.771	0.393	0.414	-0.437	-0.357
TC5	0.531	0.444	0.337	0.415	0.491	0.382	0.416	0.416	0.410	0.786	0.453	0.414	-0.421	-0.368
TM1	0.514	0.546	0.555	0.515	0.577	0.544	0.500	0.562	0.591	0.465	0.800	0.529	-0.520	-0.510
TM2	0.524	0.495	0.508	0.427	0.505	0.485	0.465	0.464	0.508	0.478	0.712	0.561	-0.504	-0.482
TM3	0.537	0.481	0.514	0.488	0.519	0.533	0.487	0.479	0.519	0.451	0.835	0.584	-0.497	-0.477
TM4	0.385	0.359	0.404	0.409	0.388	0.398	0.359	0.432	0.491	0.342	0.728	0.422	-0.410	-0.397
TM5	0.487	0.403	0.443	0.415	0.462	0.472	0.431	0.438	0.490	0.399	0.755	0.425	-0.496	-0.480
TM6	0.530	0.501	0.510	0.446	0.552	0.480	0.462	0.450	0.571	0.474	0.803	0.497	-0.458	-0.474

Discriminant validity - Cross loadings

Copy to Excel/Word | Copy to R

	C	CON	EOU	IQ	PU	QS	RC	SQ	ST	TC	TM	US	C x US	C x TM
TC1	0.537	0.558	0.334	0.544	0.512	0.408	0.473	0.468	0.539	0.726	0.423	0.448	-0.393	-0.355
TC2	0.495	0.495	0.391	0.545	0.512	0.438	0.493	0.502	0.478	0.810	0.430	0.553	-0.449	-0.387
TC3	0.544	0.500	0.378	0.419	0.498	0.457	0.478	0.450	0.505	0.751	0.472	0.528	-0.502	-0.468
TC4	0.478	0.483	0.363	0.447	0.480	0.391	0.407	0.431	0.410	0.771	0.393	0.414	-0.437	-0.357
TC5	0.531	0.444	0.337	0.415	0.491	0.382	0.416	0.416	0.410	0.786	0.453	0.414	-0.421	-0.368
TM1	0.514	0.546	0.555	0.515	0.577	0.544	0.500	0.562	0.591	0.465	0.800	0.529	-0.520	-0.510
TM2	0.524	0.495	0.508	0.427	0.505	0.485	0.465	0.464	0.508	0.478	0.712	0.561	-0.504	-0.482
TM3	0.537	0.481	0.514	0.488	0.519	0.533	0.487	0.479	0.519	0.451	0.835	0.584	-0.497	-0.477
TM4	0.385	0.359	0.404	0.409	0.388	0.398	0.359	0.432	0.491	0.342	0.728	0.422	-0.410	-0.397
TM5	0.487	0.403	0.443	0.415	0.462	0.472	0.431	0.438	0.490	0.399	0.755	0.425	-0.496	-0.480
TM6	0.530	0.501	0.510	0.446	0.552	0.480	0.462	0.450	0.571	0.474	0.803	0.497	-0.458	-0.474
US1	0.488	0.578	0.569	0.589	0.601	0.615	0.510	0.612	0.619	0.504	0.557	0.785	-0.486	-0.497
US2	0.552	0.587	0.554	0.492	0.509	0.563	0.509	0.504	0.560	0.456	0.476	0.814	-0.509	-0.519
US3	0.454	0.488	0.532	0.484	0.536	0.523	0.444	0.474	0.525	0.472	0.503	0.788	-0.465	-0.452
US4	0.468	0.504	0.537	0.495	0.537	0.527	0.481	0.489	0.529	0.478	0.519	0.792	-0.463	-0.479
US5	0.583	0.596	0.453	0.542	0.591	0.477	0.490	0.489	0.578	0.513	0.514	0.757	-0.494	-0.507
C x TM	-0.539	-0.612	-0.545	-0.459	-0.599	-0.605	-0.544	-0.585	-0.603	-0.506	-0.610	-0.624	0.852	1.000
C x US	-0.605	-0.632	-0.501	-0.518	-0.620	-0.615	-0.590	-0.589	-0.632	-0.574	-0.623	-0.615	1.000	0.852