JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Vol. 4 No. 2 (2026): October, p. 5085-5103

Pengaruh Keadilan Pajak dan Kualitas Pelayanan Digital terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Peran Mediasi Kepercayaan terhadap Otoritas Pajak di Kota Jayapura

Theo Allolayuk
Universitas Cenderawasih, Indonesia
* E-mail: theoallolayukuncen1998@gmail.com

Information Article
History Article
Submission: 31-10-2026
Revision: 20-11-2026
Published: 26-11-2026

DOI Article:
10.62421/jibema.v4i2.960

A B S T R A K

Transformasi digital administrasi perpajakan menuntut peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan kepercayaan wajib pajak, khususnya pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Namun, peran keadilan pajak dan pelayanan digital dalam mendorong kepatuhan masih menunjukkan temuan yang beragam. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh keadilan pajak dan kualitas pelayanan digital terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dengan kepercayaan terhadap otoritas pajak sebagai variabel mediasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan desain survei *cross-sectional*. Populasi penelitian mencakup wajib pajak UMKM di Kota Jayapura, Papua. Sebanyak 300 responden dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria pengalaman dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan menggunakan layanan digital Direktorat Jenderal Pajak. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan pajak dan kualitas pelayanan digital berhubungan positif dan signifikan dengan kepercayaan terhadap otoritas pajak. Kualitas pelayanan digital dan kepercayaan terhadap otoritas pajak juga berhubungan positif dan signifikan dengan kepatuhan, sedangkan keadilan pajak tidak menunjukkan hubungan langsung yang signifikan. Kepercayaan memediasi hubungan keadilan pajak dengan kepatuhan melalui pola *indirect-only mediation*, sementara hubungan kualitas pelayanan digital dengan kepatuhan menunjukkan pola *complementary mediation*. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan kepercayaan melalui pelayanan digital yang andal, transparansi, dan perlakuan perpajakan yang adil sebagai dasar pengembangan strategi peningkatan kepatuhan UMKM.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, Kepercayaan Terhadap Otoritas Pajak, Kualitas Pelayanan Digital, Keadilan Pajak, Administrasi Perpajakan

A B S T R A C T

The digital transformation of tax administration requires improvements in service quality and stronger taxpayer trust, particularly among micro, small, and medium enterprises (MSMEs). However, previous studies have reported mixed findings regarding the roles of tax fairness and digital services in promoting tax compliance. This study aims to examine the effects of tax fairness and digital service

Acknowledgment

Copyright ©2026, JIBEMA

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Vol. 4 No. 2 (2026): October, p. 5085-5103

quality on MSME taxpayer compliance, with trust in tax authorities as a mediating variable. An explanatory quantitative approach was employed using a cross-sectional survey design. The study population comprised MSME taxpayers in Jayapura City, Papua, Indonesia. A total of 300 respondents were selected through purposive sampling based on their experience in fulfilling tax obligations and using digital services provided by the Directorate General of Taxes. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed through Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) using SmartPLS 4. The findings reveal that tax fairness and digital service quality are positively and significantly associated with trust in tax authorities. Digital service quality and trust in tax authorities also have positive and significant relationships with taxpayer compliance, whereas tax fairness does not exhibit a significant direct relationship. Trust in tax authorities mediates the relationship between tax fairness and compliance through an indirect-only mediation pattern, while the relationship between digital service quality and compliance demonstrates complementary mediation. These findings highlight the importance of strengthening taxpayer trust through reliable digital services, transparency, and fair tax treatment to support strategies aimed at improving MSME tax compliance.

Key word**:** *MSME taxpayer compliance, trust in tax authorities, digital service quality, tax fairness, tax administration.*

©2026 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting dalam menjaga penerimaan negara dan keberlanjutan pembangunan, tetapi masih menjadi tantangan bagi sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang memiliki keterbatasan kapasitas administratif dan pemahaman perpajakan. Alm (2019) dan Inasius (2019) menjelaskan bahwa kepatuhan tidak hanya dipengaruhi oleh sanksi dan pengawasan, tetapi juga faktor psikologis, kelembagaan, dan pengalaman wajib pajak. Tantangan tersebut semakin relevan seiring transformasi administrasi perpajakan menuju sistem digital. Kochanova et al. (2020) dan Okunogbe dan Pouliquen (2022) menunjukkan bahwa digitalisasi berpotensi meningkatkan efisiensi administrasi dan mengurangi biaya kepatuhan. Namun, efektivitasnya tetap bergantung pada kualitas layanan dan kapasitas kelembagaan (Okunogbe & Santoro, 2023). Implementasi Coretax DJP sejak Januari 2025 menjadi momentum penting modernisasi perpajakan Indonesia (Direktorat Jenderal Pajak, 2024). Oleh karena itu, penelitian mengenai peran keadilan pajak, kualitas pelayanan digital, dan kepercayaan terhadap otoritas pajak dalam meningkatkan kepatuhan UMKM menjadi semakin mendesak.

Kota Jayapura dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki aktivitas UMKM yang relevan dengan pengembangan administrasi perpajakan digital di wilayah Papua. Berdasarkan informasi pemerintah daerah yang dilaporkan Pratiwi (2026), terdapat sekitar 27.661 unit usaha mikro dan kecil di Kota

 Copyright ©2026, JIBEMA

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Vol. 4 No. 2 (2026): October, p. 5085-5103

Jayapura, meskipun jumlah tersebut tidak seluruhnya mencerminkan wajib pajak terdaftar. Selain itu, Direktorat Jenderal Pajak (2025) telah melaksanakan sosialisasi Coretax dan forum konsultasi publik melalui unit pelayanan perpajakan di Jayapura. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya mengkaji pengalaman UMKM dalam menggunakan layanan digital perpajakan. Berbeda dari penelitian Ariyanto et al. (2024) yang berfokus pada UMKM di Bali, penelitian ini menempatkan Kota Jayapura sebagai konteks geografis yang berbeda untuk menguji hubungan persepsi keadilan, pelayanan digital, kepercayaan, dan kepatuhan dalam administrasi perpajakan pusat.

Secara konseptual, keadilan pajak mencerminkan persepsi mengenai kewajaran beban perpajakan, kesetaraan perlakuan, dan konsistensi prosedur administrasi. Farrar et al. (2020) menegaskan bahwa keadilan pajak merupakan konstruk multidimensi yang berperan dalam penilaian wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Sementara itu, kualitas pelayanan digital berkaitan dengan kemudahan akses, keandalan sistem, keamanan informasi, dan responsivitas pelayanan. Alkraiji dan Ameen (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan pemerintah elektronik berkaitan dengan kepercayaan pengguna. Dalam konteks perpajakan, Appiah et al. (2024) mengidentifikasi pentingnya keadilan dan kepercayaan bagi kepatuhan sukarela UMKM. Musah et al. (2026) juga menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap otoritas pajak berperan sebagai mediator dalam hubungan keadilan dan kepatuhan. Dengan demikian, keadilan pajak dan kualitas pelayanan digital diperkirakan memiliki hubungan langsung dengan kepatuhan sekaligus hubungan tidak langsung melalui kepercayaan terhadap otoritas pajak.

Meskipun hubungan antarvariabel tersebut telah diteliti, temuan empiris menunjukkan perbedaan hasil dan mekanisme. Ariyanto et al. (2024) menemukan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah tidak berhubungan signifikan dengan penggunaan maupun kepuasan layanan *e-filing*, sedangkan Ratnawati et al. (2025) menempatkan kepercayaan sebagai moderator hubungan keadilan pajak dan kepatuhan UMKM. Daud dan Nuramal (2026) menggunakan pendekatan berbeda dengan menempatkan keadilan pajak sebagai mediator. Sementara itu, Rizal dan Kadir (2026) mengintegrasikan kualitas pelayanan digital, keadilan, kepercayaan, dan kepatuhan pajak daerah UMKM di Indonesia Timur. Perbedaan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa mekanisme hubungan keadilan, pelayanan digital, kepercayaan, dan kepatuhan belum sepenuhnya konsisten pada berbagai konteks. Kesenjangan tersebut membuka peluang pengujian mekanisme mediasi kepercayaan secara khusus dalam administrasi pajak pusat dan pengalaman penggunaan layanan digital DJP oleh UMKM di Kota Jayapura.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan kontekstual dan empiris melalui pengujian simultan pengaruh keadilan pajak dan kualitas pelayanan digital terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dengan kepercayaan terhadap otoritas pajak sebagai mediator. Kebaruan penelitian terletak pada fokus administrasi perpajakan pusat di Kota Jayapura, pengalaman pelayanan digital DJP pada masa implementasi Coretax, serta perbandingan mekanisme pengaruh langsung dan tidak

 Copyright ©2026, JIBEMA

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Vol. 4 No. 2 (2026): October, p. 5085-5103

langsung dari kedua variabel independen. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan keadilan pajak dan kualitas pelayanan digital dengan kepercayaan serta kepatuhan wajib pajak UMKM, menguji hubungan kepercayaan dengan kepatuhan, dan mengevaluasi peran mediasi kepercayaan pada kedua hubungan tersebut. Secara teoretis, penelitian diharapkan memperluas literatur kepatuhan perpajakan berbasis kepercayaan, sedangkan secara praktis memberikan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital, keadilan perlakuan, dan kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Jayapura.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan desain survei *cross-sectional* untuk menganalisis hubungan keadilan pajak dan kualitas pelayanan digital dengan kepatuhan wajib pajak UMKM melalui kepercayaan terhadap otoritas pajak. Model penelitian mencakup keadilan pajak (X1) dan kualitas pelayanan digital (X2) sebagai variabel independen, kepercayaan terhadap otoritas pajak (M) sebagai mediator, serta kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) sebagai variabel dependen. Analisis menggunakan *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui SmartPLS 4 untuk mengevaluasi model pengukuran, hubungan struktural, dan efek mediasi secara simultan. Metode ini sesuai untuk pengujian hubungan antarkonstruk laten yang berorientasi pada penjelasan varians konstruk endogen (Hair et al., 2019; Sarstedt et al., 2022).

Penelitian berlokasi di Kota Jayapura, Papua, meliputi Distrik Jayapura Utara, Jayapura Selatan, Abepura, Heram, dan Muara Tami. Populasi penelitian adalah wajib pajak UMKM yang menjalankan usaha di Kota Jayapura dan memiliki kewajiban perpajakan pusat. Sampel terdiri atas 300 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan cakupan wilayah usaha. Kriteria responden meliputi pemilik atau pengelola UMKM berusia minimal 18 tahun, menjalankan usaha sekurang-kurangnya satu tahun, memahami administrasi perpajakan usahanya, terdaftar sebagai wajib pajak, serta memiliki pengalaman menggunakan layanan digital Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Setiap unit usaha diwakili satu responden untuk menghindari duplikasi. Jumlah sampel mempertimbangkan kompleksitas model, kebutuhan daya uji statistik, dan pengujian mediasi (Kock & Hadaya, 2018; Qin, 2024). Periode pengumpulan data dicantumkan berdasarkan catatan pelaksanaan survei yang telah diverifikasi.

Data primer diperoleh melalui kuesioner terstruktur, sedangkan data sekunder bersumber dari publikasi Badan Pusat Statistik, DJP, peraturan perpajakan, dan penelitian terdahulu. Instrumen menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5). Indikator keadilan pajak dikembangkan berdasarkan Farrar et al. (2020), kualitas pelayanan digital berdasarkan Alkraiji dan Ameen (2022) serta Darmayasa dan Hardika (2024), kepercayaan terhadap otoritas pajak berdasarkan Gobena dan Van Dijke (2017), dan kepatuhan perpajakan berdasarkan Alm

 Copyright ©2026, JIBEMA

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Vol. 4 No. 2 (2026): October, p. 5085-5103

(2019) serta Inasius (2019). Instrumen disesuaikan dengan karakteristik UMKM dan pengalaman penggunaan layanan digital DJP. Pengumpulan data menggunakan kuesioner elektronik maupun pengisian langsung dengan memperhatikan persetujuan responden, kerahasiaan informasi, serta kebebasan memberikan jawaban.

Data diperiksa berdasarkan kesesuaian kriteria responden, kelengkapan jawaban, kemungkinan duplikasi, dan konsistensi respons sebelum dianalisis. Risiko *common method bias* diperhatikan melalui penggunaan pernyataan netral, jaminan anonimitas, dan pemisahan konstruk dalam kuesioner (Podsakoff et al., 2024). Analisis dimulai dengan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden, kemudian dilanjutkan dengan evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*).

Evaluasi *outer model* mencakup validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk. Validitas konvergen dievaluasi melalui *outer loading* dengan acuan ≥ 0,708 dan *Average Variance Extracted* (AVE) ≥ 0,50. Reliabilitas dinilai menggunakan Cronbach's alpha, rho_A, dan *composite reliability* dengan nilai acuan ≥ 0,70. Validitas diskriminan diperiksa menggunakan kriteria Fornell–Larcker dan, apabila tersedia, *Heterotrait–Monotrait Ratio* (HTMT). Selanjutnya, evaluasi *inner model* mencakup kolinearitas, koefisien jalur, koefisien determinasi (R^2), dan ukuran efek (f^2) untuk menilai kemampuan penjelasan model (Hair et al., 2019; Cheung et al., 2024; Sarstedt et al., 2022).

Model struktural dinyatakan melalui persamaan berikut:

Persamaan 1:

$$M = \alpha_0 + a_1X1 + a_2X2 + \varepsilon_1$$

Persamaan 2:

$$Y = \beta_0 + c'_1X1 + c'_2X2 + bM + \varepsilon_2$$

Keterangan: X1 = keadilan pajak; X2 = kualitas pelayanan digital; M = kepercayaan terhadap otoritas pajak; Y = kepatuhan wajib pajak UMKM; a_1, a_2, b, c'_1, dan c'_2 = koefisien jalur; sedangkan ε merupakan residual model.

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan SmartPLS 4 berdasarkan koefisien jalur (*path coefficient*), nilai *t-statistic*, dan *p-value* dengan tingkat signifikansi 5%. Pengujian mencakup lima hubungan langsung dan dua hubungan tidak langsung melalui kepercayaan terhadap otoritas pajak. Efek mediasi dievaluasi berdasarkan nilai *specific indirect effects*, dengan mempertimbangkan arah dan signifikansi hubungan langsung maupun tidak langsung. Pola mediasi diklasifikasikan sebagai *indirect-only mediation* apabila pengaruh tidak langsung signifikan tetapi pengaruh langsung tidak signifikan, serta *complementary mediation* apabila keduanya signifikan dan memiliki arah yang sama (Hair et al.,

 Copyright ©2026, JIBEMA

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Vol. 4 No. 2 (2026): October, p. 5085-5103

2021; Guenther et al., 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Karakteristik Responden

Analisis dilakukan terhadap 300 respons wajib pajak UMKM di Kota Jayapura sebagaimana tercantum dalam data penelitian. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan aspek demografis, profil usaha, status perpajakan, dan layanan perpajakan digital utama yang digunakan. Distribusi masing-masing karakteristik disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Responden Wajib Pajak UMKM di Kota Jayapura

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis kelamin	Perempuan	156	52,0%
	Laki-laki	144	48,0%
TOTAL		300	100,0%
Usia	18–25 tahun	36	12,0%
	26–35 tahun	108	36,0%
	36–45 tahun	96	32,0%
	46–55 tahun	45	15,0%
	>55 tahun	15	5,0%
TOTAL		300	100,0%
Pendidikan terakhir	SD	12	4,0%
	SMP	30	10,0%
	SMA/SMK	147	49,0%
	Diploma	42	14,0%
	S1	63	21,0%
	S2/S3	6	2,0%
TOTAL		300	100,0%
Bidang usaha	Kuliner	90	30,0%
	Perdagangan	105	35,0%
	Jasa	60	20,0%
	Agribisnis	15	5,0%
	Industri kreatif	30	10,0%
TOTAL		300	100,0%
Lama usaha	2–3 tahun	75	25,0%
	4–5 tahun	99	33,0%
	6–10 tahun	87	29,0%
	>10 tahun	39	13,0%
TOTAL		300	100,0%
Omzet per tahun	≤Rp100 juta	75	25,0%
	>Rp100–500 juta	132	44,0%
	>Rp500 juta–Rp1 miliar	60	20,0%
	>Rp1–5 miliar	27	9,0%
	>Rp5 miliar	6	2,0%
TOTAL		300	100,0%

Copyright ©2026, JIBEMA

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Vol. 4 No. 2 (2026): October, p. 5085-5103

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jumlah tenaga kerja	1–4 orang	153	51,0%
	5–9 orang	90	30,0%
	10–19 orang	39	13,0%
	≥20 orang	18	6,0%
TOTAL		300	100,0%
Lama terdaftar pajak	<1 tahun	24	8,0%
	1–3 tahun	114	38,0%
	4–6 tahun	102	34,0%
	>6 tahun	60	20,0%
TOTAL		300	100,0%
Layanan pajak digital utama	Coretax DJP	150	50,0%
	DJP Online/e-Filing	105	35,0%
	e-Billing	45	15,0%
TOTAL		300	100,0%

Sumber: Data primer yang diolah, 2026.

Responden perempuan berjumlah 156 orang (52,0%), sedikit lebih banyak dibandingkan laki-laki sebanyak 144 orang (48,0%). Kelompok usia terbesar adalah 26–35 tahun (36,0%), diikuti 36–45 tahun (32,0%). Dari sisi pendidikan, hampir separuh responden berpendidikan SMA/SMK (49,0%), sedangkan lulusan S1 mencapai 21,0%. Komposisi tersebut menunjukkan adanya variasi latar belakang pendidikan dan usia dalam sampel penelitian.

Berdasarkan karakteristik usaha, sektor perdagangan mendominasi dengan 105 responden (35,0%), disusul kuliner (30,0%) dan jasa (20,0%). Sebanyak 33,0% usaha telah beroperasi selama 4–5 tahun; rentang omzet tahunan yang paling banyak dilaporkan adalah lebih dari Rp100 juta hingga Rp500 juta (44,0%). Lebih dari separuh usaha memiliki 1–4 tenaga kerja (51,0%). Dari sisi perpajakan, kelompok terbesar telah terdaftar selama 1–3 tahun (38,0%). Coretax DJP merupakan layanan digital utama yang paling sering disebutkan (50,0%), diikuti DJP Online/e-Filing (35,0%) dan e-Billing (15,0%). Informasi ini menggambarkan keragaman karakteristik responden, tetapi tidak dengan sendirinya menunjukkan tingkat literasi digital maupun kemampuan administratif mereka.

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Model pengukuran dievaluasi untuk menilai sejauh mana indikator mengukur konstruk yang ditetapkan. Pengujian meliputi validitas konvergen berdasarkan outer loading, validitas diskriminan menggunakan kriteria Fornell–Larcker, serta konsistensi internal dan validitas konvergen pada tingkat konstruk melalui Cronbach's alpha, rho_A, composite reliability (rho_C), dan *average variance extracted* (AVE). Seluruh hasil berikut merupakan angka yang tercantum dalam output penelitian.

Copyright ©2026, JIBEMA

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Vol. 4 No. 2 (2026): October, p. 5085-5103

Validitas Konvergen

Validitas konvergen pada tingkat indikator diperiksa melalui nilai outer loading. Nilai yang mendekati atau melebihi 0,708 menunjukkan bahwa sebagian besar varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruknya. Tabel 3 menyajikan seluruh nilai untuk 16 indikator pada empat konstruk.

Tabel 3. Nilai Outer Loading Model Pengukuran

Indikator	Outer loading
X1.1	0,850
X1.2	0,858
X1.3	0,889
X1.4	0,880
X2.1	0,839
X2.2	0,853
X2.3	0,886
X2.4	0,865
Y.1	0,869
Y.2	0,847
Y.3	0,850
Y.4	0,876
Z.1	0,860
Z.2	0,864
Z.3	0,842
Z.4	0,870

Sumber: Output SmartPLS 4 sebagaimana tercantum dalam data hasil penelitian.

Seluruh nilai outer loading berada pada rentang 0,839–0,889, sehingga melampaui batas acuan 0,708. Nilai terendah terdapat pada indikator X2.1 (0,839), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada X1.3 (0,889). Dengan demikian, seluruh 16 indikator pada model empiris memenuhi kriteria reliabilitas indikator dan dapat dipertahankan untuk evaluasi berikutnya. Kesimpulan ini berkaitan dengan kualitas pengukuran, bukan bukti bahwa seluruh hipotesis penelitian telah didukung.

Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan digunakan untuk mengevaluasi keterbedaan antarkonstruk. Berdasarkan kriteria Fornell–Larcker, akar kuadrat AVE pada diagonal matriks seharusnya lebih besar daripada korelasi konstruk tersebut dengan konstruk lain. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 4.

 Copyright ©2026, JIBEMA

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Vol. 4 No. 2 (2026): October, p. 5085-5103

Tabel 4. Validitas Diskriminan Berdasarkan Kriteria Fornell–Larcker

Konstruk	X2	Y	X1	Z
X2	0,861			
Y	0,427	0,861		
X1	0,196	0,248	0,869	
Z	0,442	0,547	0,376	0,859

Sumber: Output SmartPLS, 2026

Nilai diagonal matriks berturut-turut adalah 0,861 untuk kualitas pelayanan digital (X2), 0,861 untuk kepatuhan wajib pajak UMKM (Y), 0,869 untuk keadilan pajak (X1), dan 0,859 untuk kepercayaan terhadap otoritas pajak (Z). Seluruh nilai tersebut lebih tinggi daripada korelasi antarkonstruk yang relevan (0,196–0,547). Hasil ini mendukung terpenuhinya validitas diskriminan menurut kriteria Fornell–Larcker.

Reliabilitas dan Average Variance Extracted

Konsistensi internal konstruk dinilai melalui Cronbach's alpha, rho_A, dan composite reliability (rho_C), sedangkan validitas konvergen pada tingkat konstruk dievaluasi berdasarkan AVE. Hasil pengujian diringkas dalam Tabel 5.

Tabel 5. Reliabilitas dan Validitas Konvergen Konstruk

Konstruk	Alpha	rho_A	rho_C	AVE
X2	0,884	0,889	0,920	0,741
Y	0,883	0,884	0,919	0,740
X1	0,893	0,900	0,925	0,756
Z	0,882	0,884	0,919	0,738

Sumber: Output SmartPLS, 2026

Nilai Cronbach's alpha berkisar antara 0,882 dan 0,893, rho_A antara 0,884 dan 0,900, serta rho_C antara 0,919 dan 0,925. Seluruhnya melampaui batas 0,70 dan berada di bawah 0,95, sehingga menunjukkan konsistensi internal yang memadai tanpa indikasi awal redundansi ekstrem antarbutir. Nilai AVE sebesar 0,738–0,756 juga melebihi ambang 0,50. Dengan demikian, keempat konstruk memenuhi kriteria reliabilitas dan validitas konvergen berdasarkan ukuran yang dilaporkan.

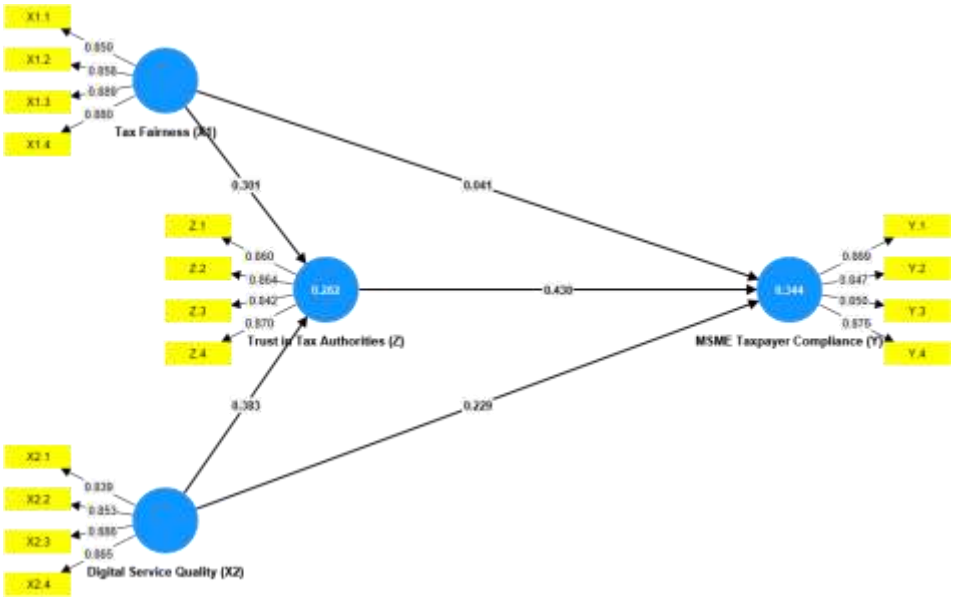
Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model struktural dilakukan untuk menilai kemampuan penjelasan konstruk prediktor serta arah dan kekuatan hubungan antarkonstruk. Model yang diuji memuat dua variabel eksogen, yaitu keadilan pajak (X1) dan kualitas pelayanan digital (X2), satu mediator yaitu kepercayaan terhadap otoritas pajak (Z), serta kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) sebagai variabel endogen utama. Gambar 1 merekonstruksi jalur model dari koefisien yang dilaporkan dalam data hasil penelitian.

 Copyright ©2026, JIBEMA

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Vol. 4 No. 2 (2026): October, p. 5085-5103



Gambar 1. Model Struktural Hasil Pengujian

Sumber: Sumber: Output SmartPLS, 2026

Gambar 1 menunjukkan bahwa jalur langsung X1 → Y memiliki koefisien positif kecil dan tidak signifikan (β = 0,041; p = 0,419), sedangkan empat jalur langsung lainnya signifikan pada tingkat 5%. Nilai R^2 untuk kedua konstruk endogen ditampilkan dalam gambar dan dijabarkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Koefisien Determinasi (R^2)

Variabel endogen	R^2	Adjusted R^2
Kepatuhan wajib pajak UMKM (Y)	0,344	0,337
Kepercayaan terhadap otoritas pajak (Z)	0,282	0,277

Sumber: Output SmartPLS, 2026

Nilai R^2 kepatuhan wajib pajak UMKM sebesar 0,344 menunjukkan bahwa keadilan pajak, kualitas pelayanan digital, dan kepercayaan terhadap otoritas pajak secara bersama-sama menjelaskan 34,4% variasi konstruk kepatuhan dalam sampel; nilai adjusted R^2-nya sebesar 0,337. Sementara itu, nilai R^2 kepercayaan terhadap otoritas pajak sebesar 0,282 (adjusted R^2 = 0,277) menunjukkan bahwa keadilan pajak dan kualitas pelayanan digital menjelaskan 28,2% variasi konstruk kepercayaan. Persentase sisanya merupakan variasi yang tidak dijelaskan oleh model, tanpa dapat ditetapkan secara spesifik berasal dari faktor tertentu berdasarkan analisis ini saja.

Pengujian Hipotesis

Pengaruh Langsung

Pengujian lima hipotesis langsung dilakukan menggunakan SmartPLS 4 berdasarkan koefisien jalur (*path coefficient*), nilai *t-statistic*, dan *p-value*. Signifikansi hubungan antarvariabel dievaluasi pada tingkat signifikansi 5% (α = 0,05) dengan pengujian dua arah (*two-tailed*). Hipotesis dinyatakan

 Copyright ©2026, JIBEMA

Licensed under (cc) BY-NC a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Vol. 4 No. 2 (2026): October, p. 5085-5103

didukung apabila koefisien jalur menunjukkan arah sesuai hipotesis dan nilai *p-value* kurang dari 0,05. Hasil pengujian pengaruh langsung disajikan pada Tabel 9.

Tabel 7. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung (H1–H5)

H	Jalur	O (β)	M	SD	t	p	Keputusan
H1	X1 → Z	0,301	0,303	0,050	6,057	<0,001	Didukung
H2	X2 → Z	0,383	0,384	0,047	8,106	<0,001	Didukung
H3	X1 → Y	0,041	0,041	0,051	0,809	0,419	Tidak didukung
H4	X2 → Y	0,229	0,230	0,052	4,398	<0,001	Didukung
H5	Z → Y	0,430	0,432	0,048	9,010	<0,001	Didukung

Sumber: Output SmartPLS, 2026

H1 memperoleh dukungan empiris karena keadilan pajak memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepercayaan terhadap otoritas pajak (β = 0,301; t = 6,057; p < 0,001). H2 juga didukung: kualitas pelayanan digital berhubungan positif dan signifikan dengan kepercayaan (β = 0,383; t = 8,106; p < 0,001). Kedua temuan menunjukkan bahwa persepsi yang lebih baik terhadap keadilan dan mutu layanan digital berkaitan dengan tingkat kepercayaan institusional yang lebih tinggi.

Untuk kepatuhan wajib pajak UMKM, H3 tidak memperoleh dukungan karena hubungan langsung keadilan pajak dengan kepatuhan bernilai positif tetapi tidak signifikan (β = 0,041; t = 0,809; p = 0,419). Sebaliknya, H4 didukung oleh hubungan positif kualitas pelayanan digital dengan kepatuhan (β = 0,229; t = 4,398; p < 0,001). H5 juga didukung: kepercayaan terhadap otoritas pajak berkaitan positif dan signifikan dengan kepatuhan (β = 0,430; t = 9,010; p < 0,001). Dibandingkan dengan prediktor langsung lainnya dalam model, kepercayaan memiliki nilai koefisien terstandarisasi terbesar terhadap kepatuhan. Dengan demikian, empat dari lima hipotesis langsung didukung, sedangkan H3 tidak didukung oleh data.

Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)

Pengujian mediasi dilakukan untuk menilai pengaruh tidak langsung keadilan pajak dan kualitas pelayanan digital terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM melalui kepercayaan terhadap otoritas pajak. Hasil estimasi pengaruh spesifik tidak langsung disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung (H6–H7)

H	Jalur mediasi	O (β)	M	SD	t	p	Keputusan
H6	X1 → Z → Y	0,129	0,131	0,027	4,799	<0,001	Didukung
H7	X2 → Z → Y	0,165	0,166	0,029	5,682	<0,001	Didukung

Sumber: Output SmartPLS, 2026

H6 didukung oleh pengaruh tidak langsung keadilan pajak terhadap kepatuhan melalui kepercayaan (β = 0,129; t = 4,799; p < 0,001). Karena pengaruh langsung X1 → Y tidak signifikan, sedangkan jalur tidak langsung X1 → Z → Y signifikan, pola yang teramati konsisten dengan indirect-only media-

 Copyright ©2026, JIBEMA

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Vol. 4 No. 2 (2026): October, p. 5085-5103

tion. Dengan kata lain, hubungan keadilan pajak dengan kepatuhan pada model ini terutama tampak melalui kepercayaan terhadap otoritas pajak, bukan melalui jalur langsung yang terdeteksi secara statistik.

H7 juga didukung karena pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan digital terhadap kepatuhan melalui kepercayaan signifikan ($\beta = 0{,}165$; $t = 5{,}682$; $p < 0{,}001$). Jalur langsung X2 → Y tetap positif dan signifikan, sehingga pola tersebut konsisten dengan complementary mediation. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital memiliki keterkaitan dengan kepatuhan baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui kepercayaan. Nilai pengaruh tidak langsung layanan digital (0,165) lebih tinggi daripada keadilan pajak (0,129), tetapi perbedaan besarnya kedua koefisien belum diuji sebagai perbandingan statistik tersendiri.

Ukuran Efek (f^2)

Ukuran efek f^2 digunakan untuk menilai kontribusi unik masing-masing konstruk prediktor terhadap variasi konstruk endogen, berdasarkan perubahan R^2 ketika suatu prediktor dikeluarkan dari model. Interpretasi mengikuti acuan 0,02 untuk efek kecil, 0,15 untuk efek sedang, dan 0,35 untuk efek besar. Nilai di bawah 0,02 umumnya dianggap dapat diabaikan.

Tabel 9. Hasil Pengujian Ukuran Efek (f^2)

Hubungan struktural	f^2	Interpretasi
X2 → Y	0,064	Kecil
X2 → Z	0,196	Sedang
X1 → Y	0,002	Dapat diabaikan
X1 → Z	0,121	Kecil
Z → Y	0,202	Sedang

Sumber: Output SmartPLS, 2026

Kepercayaan terhadap otoritas pajak memiliki ukuran efek sedang terhadap kepatuhan ($f^2 = 0{,}202$). Pengaruh kualitas pelayanan digital terhadap kepercayaan juga berada pada kategori sedang ($f^2 = 0{,}196$), sedangkan pengaruhnya terhadap kepatuhan termasuk kecil ($f^2 = 0{,}064$). Keadilan pajak memberikan efek kecil terhadap kepercayaan ($f^2 = 0{,}121$), tetapi efek langsungnya terhadap kepatuhan sangat kecil atau dapat diabaikan ($f^2 = 0{,}002$). Pola tersebut mendukung interpretasi bahwa peran keadilan pajak dalam model lebih menonjol pada pembentukan kepercayaan daripada hubungan langsung dengan kepatuhan.

Copyright ©2026, JIBEMA

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Vol. 4 No. 2 (2026): October, p. 5085-5103

PEMBAHASAN

Pengaruh Keadilan Pajak terhadap Kepercayaan terhadap Otoritas Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan pajak berhubungan positif dengan kepercayaan terhadap otoritas pajak pada wajib pajak UMKM di Kota Jayapura. Persepsi mengenai kewajaran beban pajak, kesetaraan perlakuan, dan konsistensi penerapan peraturan berkaitan dengan meningkatnya kepercayaan terhadap integritas institusi perpajakan. Temuan ini sejalan dengan Gobena dan Van Dijke (2017), Farrar et al. (2020), serta Rizal dan Kadir (2026), yang menekankan pentingnya keadilan dalam membangun kepercayaan kelembagaan. Namun, Ratnawati et al. (2025) menempatkan kepercayaan sebagai moderator, sedangkan Daud dan Nuramal (2026) menguji keadilan sebagai mediator. Perbedaan tersebut mencerminkan variasi mekanisme konseptual dan karakteristik penelitian. Berbeda dari penelitian terdahulu yang mengkaji kepercayaan terhadap pemerintah secara umum atau pemerintah daerah, penelitian ini berfokus pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai otoritas perpajakan pusat. Temuan ini menegaskan pentingnya transparansi dan perlakuan yang adil dalam membangun kepercayaan wajib pajak UMKM.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital terhadap Kepercayaan terhadap Otoritas Pajak

Kualitas pelayanan digital terbukti berhubungan positif dengan kepercayaan terhadap otoritas pajak. Kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kejelasan informasi, dan responsivitas pelayanan menjadi aspek yang berkaitan dengan penilaian wajib pajak terhadap kompetensi institusi perpajakan. Temuan ini mendukung Alkraiji dan Ameen (2022), Darmayasa dan Hardika (2024), serta Rizal dan Kadir (2026), yang menunjukkan relevansi kualitas pelayanan dalam membangun kepercayaan. Sebaliknya, Ariyanto et al. (2024) menemukan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan layanan *e-filing*. Perbedaan tersebut berkaitan dengan arah hubungan dan konstruk yang diuji, sehingga tidak menunjukkan pertentangan langsung. Penelitian ini memberikan kontribusi melalui pengujian kualitas pelayanan digital DJP dalam konteks UMKM Kota Jayapura, sekaligus menegaskan pentingnya peningkatan keandalan sistem dan dukungan pelayanan untuk memperkuat kepercayaan wajib pajak.

Pengaruh Keadilan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan pajak tidak memiliki hubungan langsung yang signifikan dengan kepatuhan wajib pajak UMKM. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi terhadap kewajaran sistem perpajakan belum tentu berkaitan langsung dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan. Hasil tersebut berbeda dari Ratnawati et al. (2025), Appiah et al. (2024), dan Daud dan Nuramal (2026), yang menemukan relevansi keadilan pajak dalam menjelaskan kepatuhan. Perbedaan ini dapat berkaitan dengan karakteristik responden, konteks perpajakan, serta keberadaan kepercayaan

 Copyright ©2026, JIBEMA

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Vol. 4 No. 2 (2026): October, p. 5085-5103

sebagai mediator dalam model penelitian. Castañeda (2024) dan Hoy (2025) juga menunjukkan bahwa persepsi keadilan berkaitan dengan moral pajak, tetapi sikap positif terhadap perpajakan tidak selalu langsung diwujudkan dalam perilaku administratif. Dalam konteks Jayapura, temuan ini menunjukkan bahwa keadilan pajak tetap penting, terutama karena hubungannya dengan kepatuhan lebih terlihat melalui kepercayaan terhadap otoritas pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Kualitas pelayanan digital berhubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Jayapura. Layanan yang mudah diakses, informatif, dan dapat diandalkan berpotensi mengurangi hambatan administratif serta mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakan. Temuan ini sejalan dengan Ariyanto et al. (2024), Munjeyi dan Schutte (2025), serta Rizal dan Kadir (2026), yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan dalam mendukung kepatuhan. Kochanova et al. (2020) dan Okunogbe dan Pouliquen (2022) juga menjelaskan manfaat digitalisasi bagi efisiensi administrasi perpajakan. Namun, Umar dan Masud (2020) serta Okunogbe dan Santoro (2023) mengidentifikasi hambatan kelembagaan yang dapat membatasi efektivitas teknologi. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa manfaat digitalisasi bergantung pada kualitas implementasinya. Penelitian ini memperluas bukti empiris melalui pengujian pelayanan digital DJP pada UMKM Kota Jayapura, dengan implikasi perlunya peningkatan kemudahan penggunaan, stabilitas sistem, dan bantuan teknis.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Kepercayaan terhadap otoritas pajak merupakan faktor penting yang berhubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak UMKM. Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan tidak hanya berkaitan dengan pengawasan dan sanksi, tetapi juga dengan keyakinan terhadap integritas, kompetensi, dan konsistensi otoritas pajak. Hasil tersebut mendukung Gobena dan Van Dijke (2017), Appiah et al. (2024), serta Rizal dan Kadir (2026), yang menekankan pentingnya kepercayaan dalam kepatuhan sukarela. Namun, Ariyanto et al. (2024) menemukan bahwa kepercayaan pemerintah tidak berhubungan signifikan dengan penggunaan dan kepuasan *e-filing*, sedangkan Ratnawati et al. (2025) menempatkan kepercayaan sebagai moderator. Perbedaan tersebut berkaitan dengan objek hubungan dan spesifikasi model. Penelitian ini memberikan bukti mengenai relevansi kepercayaan terhadap DJP dalam menjelaskan kepatuhan UMKM di Kota Jayapura, sehingga penguatan integritas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan menjadi aspek penting dalam strategi peningkatan kepatuhan.

 Copyright ©2026, JIBEMA

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Vol. 4 No. 2 (2026): October, p. 5085-5103

Peran Mediasi Kepercayaan terhadap Otoritas Pajak dalam Hubungan Keadilan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Kepercayaan terhadap otoritas pajak memediasi hubungan keadilan pajak dengan kepatuhan melalui pola *indirect-only mediation*. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi keadilan lebih berkaitan dengan kepatuhan melalui pembentukan kepercayaan daripada melalui hubungan langsung. Hasil tersebut sejalan dengan Gobena dan Van Dijke (2017) serta Musah et al. (2026), yang menekankan peran kepercayaan dalam hubungan keadilan dan kepatuhan. Namun, Rizal dan Kadir (2026) menemukan pola mediasi parsial pada pajak daerah, sedangkan Ratnawati et al. (2025) menempatkan kepercayaan sebagai moderator dan Daud dan Nuramal (2026) menggunakan keadilan sebagai mediator. Perbedaan tersebut dapat berkaitan dengan jenis pajak, karakteristik responden, dan spesifikasi model. Kontribusi penelitian ini terletak pada identifikasi peran mediasi kepercayaan terhadap DJP dalam konteks UMKM Kota Jayapura, yang menunjukkan pentingnya penguatan kepercayaan untuk mendukung hubungan antara keadilan dan kepatuhan perpajakan.

Peran Mediasi Kepercayaan terhadap Otoritas Pajak dalam Hubungan Kualitas Pelayanan Digital dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap otoritas pajak memediasi hubungan kualitas pelayanan digital dengan kepatuhan melalui pola *complementary mediation*. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan digital berkaitan dengan kepatuhan secara langsung melalui kemudahan administrasi dan secara tidak langsung melalui kepercayaan terhadap otoritas pajak. Hasil tersebut mendukung Rizal dan Kadir (2026), Che Saruji et al. (2025), serta Alkraiji dan Ameen (2022), yang menekankan keterkaitan kualitas pelayanan dengan kepercayaan dan perilaku kepatuhan. Namun, Ariyanto et al. (2024) menunjukkan bahwa kepercayaan pemerintah tidak selalu berhubungan signifikan dengan penggunaan dan kepuasan layanan *e-filing*, sedangkan Okunogbe dan Santoro (2023) menekankan pentingnya kapasitas kelembagaan dalam keberhasilan digitalisasi. Perbedaan ini menunjukkan bahwa hubungan teknologi dan kepercayaan bergantung pada konteks pelayanan. Penelitian ini memperlihatkan pentingnya pengembangan layanan digital DJP yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga mampu memperkuat kepercayaan wajib pajak UMKM.

Sintesis Temuan dan Kontribusi Penelitian

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa keadilan pajak dan kualitas pelayanan digital memiliki mekanisme hubungan yang berbeda dengan kepatuhan wajib pajak UMKM. Keadilan pajak terutama berkaitan dengan kepatuhan melalui kepercayaan terhadap otoritas pajak, sedangkan kualitas pelayanan digital menunjukkan hubungan langsung sekaligus tidak langsung melalui kepercayaan. Temuan ini memperluas literatur kepatuhan perpajakan dengan mengintegrasikan keadilan

 Copyright ©2026, JIBEMA

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Vol. 4 No. 2 (2026): October, p. 5085-5103

institusional, pelayanan digital, dan kepercayaan dalam konteks pajak pusat di Kota Jayapura. Berbeda dari Rizal dan Kadir (2026) yang meneliti pajak daerah, penelitian ini berfokus pada layanan DJP dan kepatuhan pajak pusat. Secara praktis, hasil penelitian menegaskan pentingnya peningkatan transparansi, konsistensi perlakuan, keandalan layanan digital, dan penguatan kepercayaan sebagai dasar pengembangan strategi kepatuhan UMKM. Meskipun demikian, interpretasi hubungan tetap perlu mempertimbangkan keterbatasan desain survei potong lintang dan pengukuran berbasis persepsi responden.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa keadilan pajak dan kualitas pelayanan digital memiliki hubungan positif dengan kepercayaan terhadap otoritas pajak pada wajib pajak UMKM di Kota Jayapura. Keadilan pajak tidak menunjukkan hubungan langsung yang signifikan dengan kepatuhan, sedangkan kualitas pelayanan digital dan kepercayaan terhadap otoritas pajak memiliki hubungan positif dan signifikan. Kepercayaan terhadap otoritas pajak terbukti memediasi hubungan keadilan pajak dengan kepatuhan melalui pola *indirect-only mediation*, sementara hubungan kualitas pelayanan digital dengan kepatuhan menunjukkan pola *complementary mediation*. Temuan ini menegaskan pentingnya kepercayaan sebagai mekanisme yang menghubungkan persepsi keadilan dan pengalaman pelayanan digital dengan kepatuhan wajib pajak UMKM.

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat relevansi *Slippery Slope Framework* dalam menjelaskan kepatuhan perpajakan melalui kepercayaan terhadap otoritas pajak. Kontribusi utamanya terletak pada perbedaan mekanisme hubungan keadilan pajak dan kualitas pelayanan digital dengan kepatuhan, khususnya dalam konteks administrasi perpajakan pusat pada UMKM di Kota Jayapura. Secara praktis, temuan ini menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan melalui penguatan transparansi, konsistensi perlakuan, dan kualitas pelayanan digital. Perbaikan kemudahan penggunaan Coretax, keandalan sistem, kejelasan informasi, serta pendampingan perpajakan yang sesuai dengan kebutuhan UMKM merupakan langkah yang relevan untuk membangun kepercayaan wajib pajak.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan desain *cross-sectional* dan teknik *purposive sampling*, sehingga hasilnya belum dapat menjelaskan hubungan sebab-akibat maupun digeneralisasikan secara statistik kepada seluruh wajib pajak UMKM. Pengukuran berdasarkan kuesioner juga berpotensi menimbulkan bias persepsi karena belum didukung verifikasi data kepatuhan administratif. Selain itu, penelitian hanya mencakup Kota Jayapura dan belum mempertimbangkan faktor lain, seperti literasi perpajakan, kemampuan digital, serta kompleksitas administrasi, yang mungkin berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.

 Copyright ©2026, JIBEMA

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Vol. 4 No. 2 (2026): October, p. 5085-5103

Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain longitudinal dan memperluas lokasi penelitian ke wilayah lain di Papua untuk menguji konsistensi hubungan antarvariabel. Penggunaan data kepatuhan administratif yang diperoleh secara sah juga diperlukan untuk meningkatkan ketepatan pengukuran. Selain itu, penelitian mendatang dapat mengembangkan model dengan memasukkan literasi perpajakan, literasi digital, dan biaya kepatuhan, serta memisahkan dimensi keadilan pajak dan kualitas pelayanan digital. Analisis multikelompok berdasarkan skala usaha dan jenis layanan perpajakan, khususnya Coretax, serta pendekatan *mixed methods* juga direkomendasikan untuk memperdalam pemahaman mengenai pembentukan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak UMKM.

DAFTAR PUSTAKA

Alkraiji, A., & Ameen, N. (2022). The impact of service quality, trust and satisfaction on young citizen loyalty towards government e-services. *Information Technology & People, 35*(4), 1239–1270. https://doi.org/10.1108/ITP-04-2020-0229

Alm, J. (2019). What motivates tax compliance? *Journal of Economic Surveys, 33*(2), 353–388. https://doi.org/10.1111/joes.12272

Appiah, T., Domeher, D., & Agana, J. A. (2024). Tax knowledge, trust in government, and voluntary tax compliance: Insights from an emerging economy. *SAGE Open, 14*(2), Article 21582440241234757. https://doi.org/10.1177/21582440241234757

Ariyanto, D., Dewi, A. A., Paramadani, R. B., & Paramadina, A. A. (2024). Determinants of tax compliance and their impact on a sustainable information society: An investigation of MSMEs. *Cogent Business & Management, 11*(1), Article 2414856. https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2414856

Castañeda, N. (2024). Fairness and tax morale in developing countries. *Studies in Comparative International Development, 59*, 113–137. https://doi.org/10.1007/s12116-023-09394-z

Che Saruji, S., Mohdali, R., & Palil, M. R. (2025). Public service satisfaction and tax compliance: The mediating role of trust in government. *Management & Accounting Review, 24*(1), 281–331. https://doi.org/10.24191/MAR.V24i01-11

Cheung, G. W., Cooper-Thomas, H. D., Lau, R. S., & Wang, L. C. (2024). Reporting reliability, convergent and discriminant validity with structural equation modeling: A review and best-practice recommendations. *Asia Pacific Journal of Management, 41*(2), 745–783. https://doi.org/10.1007/s10490-023-09871-y

Darmayasa, I. N., & Hardika, N. S. (2024). Core tax administration system: The power and trust dimensions of slippery slope framework tax compliance model. *Cogent Business & Management, 11*(1), Article 2337358. https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2337358

Daud, D., & Nuramal, N. (2026). Can tax knowledge, trust in government and perceived tax fairness encourage tax compliance? *International Journal of Business Economics, 7*(2), 104–123. https://doi.org/10.30596/ijbe.v7i2.28902

Direktorat Jenderal Pajak. (2024, November 15). *Pemerintah terbitkan aturan pelaksanaan sistem inti administrasi perpajakan (Coretax)* [Siaran pers]. https://pajak.go.id/sites/default/files/2024-

 Copyright ©2026, JIBEMA

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Vol. 4 No. 2 (2026): October, p. 5085-5103

11/SP-40%20PEMERINTAH%20TERBITKAN%20ATURAN%20PELAKSANAAN%20SISTEM%20INTI%20ADMINISTRASI%20PERPAJAKAN%20%28CORETAX%29_0.pdf

Direktorat Jenderal Pajak. (2025, September 30). *Kanwil DJP Papabrama dan KPP Jayapura gelar peluncuran Piagam Wajib Pajak, sosialisasi Coretax, dan Forum Konsultasi Publik 2025*. https://pajak.go.id/index.php/id/siaran-pers/kanwil-djp-papabrama-dan-kpp-jayapura-gelar-peluncuran-piagam-wajib-pajak-sosialisasi

Farrar, J., Massey, D. W., Osecki, E., & Thorne, L. (2020). Tax fairness: Conceptual foundations and empirical measurement. *Journal of Business Ethics, 162*(3), 487–503. https://doi.org/10.1007/s10551-018-4001-4

Gobena, L. B., & Van Dijke, M. (2017). Fear and caring: Procedural justice, trust, and collective identification as antecedents of voluntary tax compliance. *Journal of Economic Psychology, 62*, 1–16. https://doi.org/10.1016/j.joep.2017.05.005

Guenther, P., Guenther, M., Ringle, C. M., Zaefarian, G., & Cartwright, S. (2023). Improving PLS-SEM use for business marketing research. *Industrial Marketing Management, 111*, 127–142. https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2023.03.010

Hair, J. F., Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review, 31*(1), 2–24. https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203

Hoy, C. (2025). How does progressivity impact tax morale? Experimental evidence across developing countries. *Journal of Development Economics, 172*, Article 103398. https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2024.103398

Inasius, F. (2019). Factors influencing SME tax compliance: Evidence from Indonesia. *International Journal of Public Administration, 42*(5), 367–379. https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1464578

Kochanova, A., Hasnain, Z., & Larson, B. (2020). Does e-government improve government capacity? Evidence from tax compliance costs, tax revenue, and public procurement competitiveness. *The World Bank Economic Review, 34*(1), 101–120. https://doi.org/10.1093/wber/lhx024

Kock, N., & Hadaya, P. (2018). Minimum sample size estimation in PLS-SEM: The inverse square root and gamma-exponential methods. *Information Systems Journal, 28*(1), 227–261. https://doi.org/10.1111/isj.12131

Munjeyi, E., & Schutte, D. P. (2025). Voluntary tax compliance determinants among small and medium enterprises in democratic societies: The role of tax literacy, tax amnesty, tax reward, and service delivery. *Cogent Business & Management, 12*(1), Article 2526139. https://doi.org/10.1080/23311975.2025.2526139

Musah, A., Adenutsi, D. E., & Okyere, B. (2026). The influence of financial literacy and perceived fairness on tax compliance behaviour: Examining the mediating effect of trust in tax authorities in Ghana. *Social Sciences & Humanities Open, 13*, Article 102481. https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2026.102481

 Copyright ©2026, JIBEMA

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Vol. 4 No. 2 (2026): October, p. 5085-5103

Okunogbe, O., & Pouliquen, V. (2022). Technology, taxation, and corruption: Evidence from the introduction of electronic tax filing. *American Economic Journal: Economic Policy, 14*(1), 341–372. https://doi.org/10.1257/pol.20200123

Okunogbe, O., & Santoro, F. (2023). Increasing tax collection in African countries: The role of information technology. *Journal of African Economies, 32*(Supplement 1), i57–i83. https://doi.org/10.1093/jae/ejac036

Podsakoff, P. M., Podsakoff, N. P., Williams, L. J., Huang, C., & Yang, J. (2024). Common method bias: It's bad, it's complex, it's widespread, and it's not easy to fix. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 11*, 17–61. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-110721-040030

Pratiwi, Q. (2026, June 30). Disnaker Papua latih 50 UMKM kelola keuangan dan administrasi. *ANTARA News Papua*. https://papua.antaranews.com/amp/berita/765011/disnaker-papua-latih-50-umkm-kelola-keuangan-dan-administrasi

Qin, X. (2024). Sample size and power calculations for causal mediation analysis: A tutorial and Shiny App. *Behavior Research Methods, 56*, 1738–1769. https://doi.org/10.3758/s13428-023-02118-0

Ratnawati, V., Wahyuni, N., Azlina, N., Kristina, N., & Amri, T. (2025). Effect of tax justice and morale on taxpayer compliance: The moderating role of trust. *Management & Accounting Review, 24*(3), 429–445. https://doi.org/10.24191/MAR.V24i03-15

Rizal, A. F., & Kadir, A. R. (2026). Service quality and perceived fairness drive trust and local tax compliance in Eastern Indonesia. In *Proceedings of the 10th International Conference on Accounting, Management, and Economics (10th ICAME 2025)* (pp. 2290–2302). Atlantis Press. https://doi.org/10.2991/978-94-6239-709-5_160

Sarstedt, M., Hair, J. F., Pick, M., Liengaard, B. D., Radomir, L., & Ringle, C. M. (2022). Progress in partial least squares structural equation modeling use in marketing research in the last decade. *Psychology & Marketing, 39*(5), 1035–1064. https://doi.org/10.1002/mar.21640

Umar, M. A., & Masud, A. (2020). Why information technology is constrained in tackling tax noncompliance in developing countries: Nigerian tax administrators' perspectives. *Accounting Research Journal, 33*(2), 307–322. https://doi.org/10.1108/ARJ-11-2018-0205

 Copyright ©2026, JIBEMA

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License