BAB II

TUNJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR

2.1 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah atau yang lebih akrab kita sebut sebagai UMKM adalah urat nadi perekonomian masyarakat yang memiliki peran sangat vital dalam menjaga stabilitas ekonomi nasional, terutama karena kemampuannya untuk bertahan di tengah guncangan krisis yang sering kali justru merobohkan perusahaan-perusahaan besar. Secara sederhana, UMKM adalah unit usaha produktif yang dijalankan oleh individu, rumah tangga, atau badan usaha kecil yang tidak menjadi bagian dari perusahaan raksasa, di mana operasionalnya mencakup berbagai sektor mulai dari kuliner, kerajinan tangan, hingga jasa layanan digital. Keistimewaan UMKM terletak pada kedekatannya dengan kehidupan sehari-hari masyarakat dan kemampuannya menyerap tenaga kerja dalam jumlah yang sangat masif tanpa memerlukan persyaratan birokrasi yang rumit, sehingga sektor ini menjadi tumpuan utama bagi pemerataan kesejahteraan dan pengentasan kemiskinan di berbagai daerah.

Jika kita melihat lebih dalam, UMKM diklasifikasikan menjadi tiga tingkatan utama berdasarkan skala modal dan omzetnya, yang masing-masing mencerminkan fase pertumbuhan sebuah bisnis.

2.1.1 Usaha Mikro

biasanya adalah titik awal yang bersifat sangat personal, seperti pedagang pasar atau pengrajin rumahan, di mana pengelolaan keuangannya seringkali masih bercampur dengan kantong pribadi pemiliknya. Berdasarkan undang-undang yang berlaku di Indonesia, sebuah usaha dikategorikan sebagai usaha mikro jika memiliki modal usaha maksimal Rp1 miliar, di luar tanah dan bangunan tempat usaha. Selain itu, usaha ini umumnya memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp2 miliar.Berikut adalah beberapa karakteristik utama yang biasanya melekat pada usaha mikro:

1. Skala Terbatas: Biasanya dikelola oleh pemiliknya sendiri atau melibatkan anggota keluarga sebagai tenaga kerja, dengan jumlah karyawan yang sangat sedikit.
2. Manajemen Sederhana: Tidak menggunakan sistem akuntansi atau manajemen yang kompleks; pembukuan sering kali dilakukan secara sederhana atau bahkan tidak tercatat secara formal.
3. Modal Mandiri: Mayoritas pendanaan berasal dari modal pribadi pemiliknya, sehingga sering kali memiliki keterbatasan dalam mengakses kredit perbankan formal dibandingkan usaha yang lebih besar.
4. Fleksibilitas Tinggi: Usaha mikro sangat lincah karena dapat menyesuaikan produk atau layanannya dengan cepat sesuai dengan perubahan permintaan pasar lokal atau tren di sekitarnya.

2.1.2 Usaha Kecil.

Kemudian, jika usaha tersebut berkembang, ia naik kelas menjadi Usaha Kecil yang memiliki manajemen sedikit lebih teratur dan jangkauan pasar yang lebih luas,dan Usaha Kecil berada satu tingkat di atas usaha mikro. Usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, dilakukan oleh perorangan atau badan usaha, namun bukan merupakan anak perusahaan atau cabang dari perusahaan menengah maupun besar.

Berdasarkan peraturan pemerintah yang berlaku saat ini (PP No. 7 Tahun 2021), kriteria sebuah usaha dikategorikan sebagai Usaha Kecil adalah:

1. Modal Usaha: Memiliki modal usaha lebih dari Rp1 miliar sampai dengan Rp5 miliar (tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha).
2. Hasil Penjualan (Omzet) Tahunan: Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp2 miliar sampai dengan Rp15 miliar.

Ada pun Karakteristik Utama dari Usaha Kecil yaiyu :

1. Manajemen Lebih Terstruktur: Berbeda dengan usaha mikro yang sangat sederhana, usaha kecil biasanya sudah memiliki pembukuan keuangan yang lebih tertib dan pembagian tugas kerja yang lebih jelas, meskipun belum sekompleks usaha menengah atau makro.
2. Legalitas: Pelaku usaha kecil umumnya sudah memiliki legalitas usaha yang lebih lengkap, seperti NIB (Nomor Induk Berusaha), izin edar, atau sertifikasi lainnya untuk mendukung profesionalisme.

3. Akses Pasar: Jangkauan pasar usaha kecil biasanya sudah lebih luas, tidak hanya di lingkungan sekitar, tetapi bisa merambah ke tingkat kota/kabupaten, provinsi, atau bahkan mulai merambah pasar online (e-commerce).

4. Tenaga Kerja: Memiliki karyawan tetap yang jumlahnya lebih banyak dibandingkan usaha mikro, dan umumnya sudah menerapkan standar gaji atau aturan kerja tertentu.

2.1.3 Usaha Menengah

hingga akhirnya mencapai tahap Usaha Menengah yang secara struktur sudah menyerupai perusahaan besar dengan legalitas hukum yang kuat dan sistem kerja yang profesional. Meskipun skalanya berbeda-beda, Usaha menengah merupakan tingkatan bisnis tertinggi dalam klasifikasi UMKM yang berfungsi sebagai jembatan menuju skala usaha besar, dengan kriteria modal usaha di atas Rp5 miliar hingga Rp10 miliar serta omzet tahunan berkisar antara Rp15 miliar hingga Rp50 miliar (tidak termasuk nilai tanah dan bangunan). Berbeda dengan skala mikro dan kecil, usaha menengah umumnya telah memiliki manajemen yang jauh lebih profesional dan terstruktur, sistem operasional yang didukung oleh teknologi, serta struktur organisasi yang membagi tugas secara spesifik antar divisi. Dengan kapasitas finansial yang lebih mumpuni dan akses yang lebih luas ke lembaga perbankan, pelaku usaha menengah memiliki jangkauan pasar yang lebih luas hingga tingkat nasional, sehingga perannya sangat vital dalam meningkatkan daya saing ekonomi nasional dan menyerap tenaga kerja dalam jumlah yang lebih signifikan.

ketiganya memiliki karakteristik yang sama, yaitu semangat kewirausahaan yang mandiri dan fleksibilitas yang tinggi dalam berinovasi mengikuti tren pasar yang sangat cepat berubah. Namun, perjalanan UMKM tidak selalu mulus karena mereka seringkali dihadapkan pada tantangan besar seperti keterbatasan akses terhadap modal perbankan, kurangnya penguasaan teknologi digital, dan standar kualitas produk yang masih naik-turun.

UMKM merupakan sektor usaha yang memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional, baik dalam penyerapan tenaga kerja maupun kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto. Namun demikian, UMKM masih menghadapi berbagai keterbatasan, terutama dalam aspek manajerial, akuntansi, dan perpajakan (Sari & Rahayu, 2021).

2.2 Core Tax Administration System (Coretax)

Core Tax Administration System (Coretax) merupakan lompatan besar dalam reformasi sistem perpajakan di Indonesia yang dirancang oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memodernisasi sekaligus mengintegrasikan seluruh proses administrasi perpajakan ke dalam satu portal digital yang terpadu.

Perkembangan informasi teknologi dalam beberapa dekade terakhir telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai sektor pemerintahan, termasuk dalam bidang administrasi perpajakan. Pemerintah di berbagai negara mulai memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam sistem pengelolaan perpajakan. Modernisasi administrasi perpajakan menjadi salah satu langkah strategi yang dilakukan untuk

memperbaiki sistem pengelolaan pajak, memperkuat pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta meningkatkanDirektorat Jenderal Pajak sebagCore Tax Administration System (Coretax) , yaitu sistem administrasinya.

Coretax merupakan sistem administrasi perpajakan yang dikembangkan untuk menggantikan berbagai aplikasi perpajakan yang sebelumnya digunakan secara terpisah. Sebelum adanya sistem ini, pengelolaan administrasi perpajakan di Indonesia dilakukan melalui berbagai aplikasi yang memiliki fungsi berbeda, seperti sistem pelaporan pajak, sistem pembayaran pajak, serta sistem pengelolaan data wajib pajak yang tidak sepenuhnya terintegrasi. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan berbagai kendala dalam pengelolaan data dan proses administrasi perpajakan, seperti terjadinya duplikasi data, keterbatasan akses informasi secara real-time, serta kurang optimalnya proses analisis data dalam mendukung pengawasan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, pengembangan Coretax dilakukan sebagai upaya untuk menyatukan berbagai fungsi administrasi perpajakan ke dalam satu sistem terpadu sehingga pengelolaan data dan proses administrasi dapat dilakukan secara lebih efisien.

Melalui penerapan Coretax, berbagai proses administrasi perpajakan seperti pendaftaran wajib pajak, pengelolaan data identitas wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, hingga kegiatan pengawasan dan penegakan hukum perpajakan dapat dilakukan dalam satu platform digital yang terintegrasi. Integrasi tersebut memungkinkan seluruh data perpajakan tersimpan dalam satu basis data utama sehingga memudahkan otoritas pajak dalam

melakukan pengelolaan dan analisis informasi perpajakan secara lebih cepat dan akurat. Selain itu, sistem ini juga memungkinkan penerapan teknologi analisis data yang lebih canggih dalam mengidentifikasi potensi ketidakpatuhan wajib pajak, melakukan pemetaan risiko perpajakan, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dalam pelaksanaan kebijakan perpajakan.

Penerapan Coretax juga memberikan berbagai manfaat bagi wajib pajak, terutama dalam hal kemudahan akses terhadap layanan perpajakan. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, wajib pajak dapat melakukan berbagai aktivitas perpajakan melalui satu platform digital tanpa harus menggunakan berbagai aplikasi yang berbeda. Hal ini diharapkan dapat mempercepat proses administrasi perpajakan sehingga wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya secara lebih mudah, cepat, dan efisien. Selain itu, sistem ini juga memungkinkan peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang perpajakan karena berbagai proses administrasi dapat dilakukan secara lebih transparan dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak.

Selain memberikan kemudahan dalam pelayanan, Coretax juga berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan perpajakan. Dengan sistem yang terintegrasi dan berbasis data, otoritas pajak dapat melakukan pemantauan terhadap aktivitas perpajakan wajib pajak secara lebih komprehensif dan sistematis. Integrasi data yang dilakukan melalui Coretax juga memungkinkan pertukaran informasi dengan berbagai instansi pemerintah lainnya, sehingga proses pengawasan perpajakan dapat dilakukan secara lebih luas dan mendalam.

Hal ini menjadi penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta meminimalkan potensi yang terjadi

Oleh karena itu, pengembangan dan implementasi Coretax merupakan bagian dari upaya reformasi administrasi perpajakan di Indonesia yang bertujuan untuk menciptakan sistem perpajakan yang lebih modern, efisien, dan terintegrasi. Sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana digitalisasi layanan perpajakan, tetapi juga sebagai instrumen strategi dalam memperkuat kapasitas administrasi perpajakan melalui pengelolaan data yang lebih baik, meningkatkan efektivitas pengawasan, serta penyediaan layanan yang lebih berkualitas kepada wajib pajak. Melalui penerapan sistem administrasi perpajakan yang modern dan terintegrasi tersebut, diharapkan sistem perpajakan di Indonesia dapat berjalan secara lebih efektif dan mampu mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak serta peningkatan penerimaan negara secara berkelanjutan.

2.3 Digitalisasi Perpajakan dan UMKM

Digitalisasi perpajakan diwujudkan melalui pengembangan berbagai sistem layanan perpajakan berbasis elektronik yang memungkinkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara berani. Layanan tersebut meliputi pendaftaran wajib pajak secara online, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik, pembayaran pajak melalui sistem perbankan digital, serta berbagai layanan administrasi perpajakan lainnya yang dapat diakses melalui platform digital. Selain itu, pemerintah juga mengembangkan sistem yang lebih terintegrasi untuk mengelola seluruh proses administrasi perpajakan dalam satu

platform utama, seperti melalui pengembangan Core Tax Administration System (Coretax). Dalam konteks perekonomian nasional, digitalisasi perpajakan memiliki hubungan yang erat dengan keberadaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian Indonesia.

Meskipun memiliki peran yang penting dalam perekonomian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi oleh pelaku UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Beberapa kendala tersebut antara lain keterbatasan pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, rumitnya prosedur administrasi pajak, serta keterbatasan sumber daya dalam mengelola pembukuan dan pelaporan pajak secara mandiri. Kondisi tersebut dapat menyebabkan tingkat pemenuhan perpajakan di kalangan pelaku UMKM masih belum optimal. Oleh karena itu diperlukan suatu sistem administrasi perpajakan yang mampu memberikan kemudahan.

Dalam hal ini, Digitalisasi perpajakan juga memberikan manfaat yang signifikan bagi pemerintah dalam hal pengelolaan dan pengawasan data perpajakan. Melalui sistem yang terintegrasi, otoritas pajak dapat mengelola data wajib pajak secara lebih sistematis serta melakukan analisis terhadap aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh pelaku usaha, termasuk UMKM. Data yang tersimpan dalam sistem digital dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi potensi penerimaan pajak, menampilkan tingkat pemenuhan wajib pajak, serta mendukung proses pengambilan kebijakan perpajakan yang lebih tepat sasaran. Dengan adanya

sistem yang terintegrasi dan berbasis teknologi, pemerintah juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi perpajakan.

Dengan demikian, digitalisasi perpajakan merupakan langkah strategis dalam upaya modernisasi sistem perpajakan di Indonesia. Melalui pemanfaatan teknologi digital, proses administrasi perpajakan dapat dilakukan secara lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat, termasuk oleh pelaku UMKM. Bagi sektor UMKM, digitalisasi perpajakan memberikan berbagai kemudahan dalam menyediakan kewajiban perpajakan melalui penyederhanaan prosedur administrasi serta peningkatan akses terhadap layanan perpajakan. Sementara itu, bagi pemerintah, digitalisasi perpajakan berperan dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan data perpajakan, memperkuat pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta mendukung peningkatan penerimaan negara. Oleh karena itu, penerapan digitalisasi perpajakan yang diharapkan secara optimal dapat mendorong peningkatan pemenuhan pajak di kalangan pelaku UMKM sekaligus memperkuat sistem perpajakan nasional secara berkelanjutan.

Namun dalam hal ini, yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai bagian dari modernisasi dan digitalisasi administrasi perpajakan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan literasi digital di kalangan pelaku UM

Selain keterbatasan literasi digital, kendala lain yang dihadapi adalah keterbatasan sumber daya manusia serta kemampuan administrasi usaha yang masih sederhana. Banyak pelaku UMKM yang belum memiliki pencatatan keuangan yang

terstruktur, sehingga proses pelaporan pajak melalui sistem digital menjadi lebih sulit untuk dilakukan secara tepat dan akurat. Di sisi lain, keterbatasan akses terhadap perangkat teknologi dan jaringan internet yang stabil juga dapat menjadi kendala bagi sebagian pelaku UMKM dalam memanfaatkan sistem perpajakan berbasis digital secara optimal.

Dengan demikian, hambatan-hambatan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Coretax tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi yang disediakan oleh pemerintah, tetapi juga pada kesiapan pelaku UMKM dalam beradaptasi dengan sistem perpajakan digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan seperti peningkatan literasi digital, sosialisasi perpajakan, serta pendampingan kepada pelaku UMKM agar mereka dapat memahami dan memanfaatkan sistem Coretax secara lebih optimal dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.4 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1989) yang memodifikasi dari kepercayaan (belief), sikap (attitude), intensitas (intention), dan hubungan perilaku pengguna (user behavior relationship) yang mengadopsi dari komponen - komponen Theory of Reason Actioned (TRA). Tujuan dari Technology Acceptance Model (TAM) yaitu untuk menjelaskan faktor penentu penerimaan dari suatu teknologi yang berbasis informasi secara umum. Selain itu, Technology Acceptance Model (TAM) juga dapat menjelaskan tingkah laku end user dari adanya teknologi informasi dengan variasi yang cukup

luas serta populasi pemakai yang dapat menyediakan dasar dalam rangka untuk mengetahui pengaruh dari faktor eksternal terhadap landasan psikologis.

Technology Acceptance Model (TAM) menyediakan suatu basis teoritis yang digunakan untuk dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. Selain itu, Technology Acceptance Model (TAM) juga menjelaskan adanya hubungan sebab akibat antara keyakinan (mafaat dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan maupun keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna suatu sistem informasi (Cahya, 2016).

Keyakinan Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang dapat dijadikan dasar pengembangan studi empiris mengenai kesiapan adanya pemanfaatan teknologi yang baru. Sampai saat ini teori Technology Acceptance Model (TAM) dianggap teori yang paling relevan dalam memprediksi keinginan maupun kesiapan untuk mengadopsi suatu teknologi, hal ini dikarenakan Technology Acceptance Model (TAM) telah banyak digunakan dengan berbagai penelitian maupun yang telah diverifikasi oleh beberapa situasi, kondisi dan objek yang penelitian yang berbeda-beda untuk mengkaji perilaku penerimaan teknologi individu dalam berbagai konstruksi sistem informasi

Technology Acceptance Model (TAM) berfokus pada faktor-faktor yang menentukan niat perilaku seseorang dalam mengadopsi teknologi baru. Model ini juga menunjukkan bahwa dengan adanya faktor tertentu dapat mempengaruhi

seseorang dalan mengambil keputusan mengenai bagaimana dan mengapa mereka mau menggunakan dengan adanya teknologi baru tersebut.

2.5 Penelitian Terdahulu

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mencari berbagai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan skripsi penulis guna sebagai refrensi penulis dalam mengkaji penelitian dan menjadi perbandingan dalam mengembangkan materi penelitian serta menjadi tolak ukur penelitian terdahulu dengan penelitian penulis. Berikut adalah penelitian terdahulu yang ditemukan oleh penulis:

Penelitian pertama dilakukan oleh, Fitria, R., Fionasari, D., & Sari, D. P. P. (2022). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak, Digitalisasi Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa digitalisasi pajak belum secara otomatis meningkatkan kepatuhan jika tidak dibarengi dengan pemahaman prosedur yang memadai. Penelitian ini mengindikasikan bahwa minimnya pemahaman mengenai prosedur pelaporan dan batas waktu menjadi hambatan teknis yang dihadapi pelaku UMKM.

tanim, F. (2022). Pengaruh Pemanfaatan E-Commerce dan Digitalisasi Perpajakan Terhadap Kinerja UMKM di Jakarta Barat dengan Insentif Pajak Selama Covid-19 Sebagai Variabel Pemoderasi. Studi ini menyoroti bahwa kendala utama UMKM dalam beradaptasi dengan digitalisasi perpajakan adalah kesiapan internal SDM. Pelaku usaha yang memiliki literasi perpajakan rendah

cenderung merasa sistem digital sebagai beban administratif tambahan daripada alat bantu efisiensi.

Parso (2022). Pengaruh Pengetahuan dan Digitalisasi Perpajakan terhadap Voluntary Tax Compliance di mediasi kepercayaan pada industri kecil menengah Jawa Timur. Penelitian ini secara spesifik menekankan bahwa variabel pengetahuan perpajakan (literasi) merupakan faktor krusial. Keterbatasan pengetahuan membuat pelaku usaha ragu dalam menggunakan platform digital, yang berujung pada resistensi atau ketergantungan pada pihak ketiga yang tidak selalu efisien.

Aini, N., & Nurhayati, N. (2022). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan bagi UMKM dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya celah (gap) antara ketersediaan teknologi digital oleh otoritas pajak dengan kapasitas pengguna di level UMKM. Resistensi muncul ketika sistem dirasa kompleks dan tidak selaras dengan pola manajemen keuangan UMKM yang masih cenderung informal.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem perpajakan digital pada UMKM masih menghadapi resistensi akibat keterbatasan SDM dan rendahnya literasi perpajakan (Nugroho & Prasetyo, 2022; Sari & Rahayu, 2021)

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun sebagai landasan logis untuk memahami fenomena adopsi teknologi perpajakan pada skala usaha menengah.

Fokus utamanya adalah melihat bagaimana sistem Coretax yang bersifat teknokratis dan digital berinteraksi dengan realitas operasional di UMKM Ayam Sejagad yang memiliki keterbatasan sumber daya.

Alur pemikiran dalam penelitian ini dijelaskan melalui poin-poin berikut:

1. Transformasi Digital Perpajakan (Input) Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan Core Tax Administration System (Coretax) sebagai solusi modernisasi. Secara teoretis, sistem ini bertujuan menyederhanakan administrasi. Namun, bagi UMKM seperti Ayam Sejagad, kebijakan ini merupakan faktor eksternal yang memaksa terjadinya perubahan dalam tata kelola administrasi mereka. Peneliti menempatkan kebijakan ini sebagai pemicu utama (driver) terjadinya perubahan perilaku wajib pajak.

2. Adopsi Teknologi Melalui Lensa TAM (Proses Analisis) Untuk membedah proses adopsi ini, peneliti menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). Peneliti memandang bahwa keberhasilan Coretax di Ayam Sejagad sangat bergantung pada dua persepsi utama:

- Persepsi Kemanfaatan (Perceived Usefulness): Sejauh mana pemilik dan staf merasa sistem ini benar-benar membantu mempercepat pelaporan pajak mereka.
- Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use): Sejauh mana antarmuka dan prosedur Coretax dapat dioperasikan tanpa menimbulkan beban kognitif yang berlebihan.

3. Identifikasi Tantangan dan Hambatan (Variabel Kendala) Peneliti memetakan tiga pilar hambatan yang saling memengaruhi satu sama lain:

- Hambatan Sumber Daya Manusia (SDM): Fokus pada aspek kompetensi, latar belakang pendidikan, dan kemauan staf administrasi untuk belajar sistem baru. Di Ayam Sejagad, SDM menjadi kunci karena merekalah yang berinteraksi langsung dengan sistem.
- Hambatan Teknologi: Fokus pada infrastruktur fisik, seperti spesifikasi komputer dan stabilitas koneksi internet di lokasi usaha, serta kendala teknis dari sisi aplikasi Coretax itu sendiri (seperti server down atau bug sistem).
- Hambatan Regulasi: Fokus pada kualitas sosialisasi yang diberikan pemerintah. Peneliti melihat apakah aturan yang ada sudah cukup memberikan perlindungan dan kemudahan bagi UMKM, atau justru menambah kompleksitas baru.

4. Dampak terhadap Administrasi dan Kepatuhan (Output) Hasil dari interaksi antara sistem baru dan hambatan-hambatan tersebut akan terlihat pada profil kepatuhan Ayam Sejagad. Jika hambatan terlalu besar, maka kepatuhan akan menurun atau terjadi keterlambatan administrasi. Sebaliknya, jika proses adopsi berjalan baik, administrasi akan menjadi lebih transparan dan rapi. Peneliti menganalisis apakah Coretax memperkuat kepatuhan sukarela (voluntary compliance) atau justru menciptakan kepatuhan yang terpaksa karena ketakutan akan sanksi.

5. Resiliensi dan Strategi Adaptasi (Outcome) Sebagai bagian akhir dari kerangka pikir, peneliti mengeksplorasi bagaimana Ayam Sejagad bertahan. Strategi adaptasi ini mencakup langkah-langkah praktis seperti mencari pendampingan luar, melakukan pelatihan mandiri, atau melakukan penyesuaian anggaran untuk teknologi. Ini merupakan bentuk respons aktif UMKM terhadap tantangan digitalisasi guna memastikan keberlangsungan bisnis mereka tetap berjalan beriringan dengan kewajiban perpajakan.

Bagan 1 Kerangka Berpikir

