

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN
E-SYSTEM CORETAX TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM MELAKUKAN PELAPORAN SPT TAHUNAN
DI KPP PRATAMA SIDOARJO BARAT**

Ifta Takhul Laiya¹, Kafidin Muzakki², Erlyna Tri Rohmiatun³, Achmad Wicaksono⁴

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo
Email: 32422013.student@unusida.ac.id

²Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo
Email: kafidinmuzakki@gmail.com

³Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo
Email: erlynatri.akn@unusida.ac.id

⁴Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo
Email: wicaksono405.akn@unusida.ac.id

ABSTRACT

This study examines the effect of service quality and ease of use of the Coretax e-system on the level of compliance of individual taxpayers in completing Income Tax Returns (SPT) at the West Sidoarjo Primary Tax Service Office (KPP Pratama). This study was motivated by the ongoing obstacles in digital-based tax administration. This study used a quantitative approach with 99 respondents. Data for this study were analyzed using statistical tests to evaluate the correlation between variables, both simultaneously and separately. The assessment results showed a significant impact of service quality on tax compliance. However, ease of use of the Coretax electronic system was not significant on tax compliance. However, simultaneously, service quality and ease of use of the Coretax e-system significantly influenced taxpayer compliance. The variables of service quality and ease of use of the Coretax e-system contributed 28.2% to taxpayer compliance, while the remaining 71.8% was influenced by other variables not examined in this study, such as tax sanctions and other variables.

Keywords: *Service Quality, System Ease, Taxpayer Compliance*

ABSTRAK

Penelitian ini meneliti pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan *e system* coretax terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pribadi dalam mengisi Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) Sidoarjo Barat. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya kendala dalam administrasi perpajakan berbasis digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 99 responden. Data untuk penelitian ini dianalisis menggunakan uji statistik untuk mengevaluasi korelasi antar variabel, baik secara bersamaan maupun terpisah. Hasil penilaian menunjukkan dampak signifikan dari kualitas layanan terhadap kepatuhan pajak. Namun, kemudahan penggunaan *e system* coretax tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak. Namun demikian, secara simultan kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan *e system* coretax berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan *e system* coretax memberikan kontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 28,2%, sedangkan sisanya 71,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti sanksi perpajakan, dan variabel lain.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kemudahan sistem, Kepatuhan Wajib Pajak*

I. PENDAHULUAN

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, tentang Ketentuan Umum dan Prosedur Perpajakan, mendefinisikan pajak sebagai pembayaran wajib kepada negara serta dilakukan untuk individu serta badan usaha. Pungutan tersebut wajib dan bukan merupakan kompensasi langsung karena tujuannya adalah membayar kebutuhan negara guna mensejahterahkan umum maksimal. Pajak menjadi pendapatan negara salah satu yang terbesar dan mempunyai potensi besar untuk membiayai serta menunjang keberhasilan pembangunan nasional, perbaikan infrastruktur, dan

peningkatan perekonomian. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan dana pemerintah dari waktu ke waktu, kepatuhan WPOP jadi faktor utama guna mendukung pertumbuhan negara. Pembayaran pajak yaitu bentuk pelaksanaan wajib kenegaraan dan bentuk partisipasi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan secara langsung dan bersama-sama. Sesuai dengan ideologi Undang-Undang Pajak, membayar pajak adalah tanggung jawab sekaligus hak warga negara untuk berpartisipasi aktif dalam pendanaan pemerintah dan pembangunan nasional dan daerah (Widiarti & Viana, 2021).

Tabel 1. Perbandingan Penerimaan Pajak

Tahun	Penerimaan Pajak (Triliun Rupiah)	Pertumbuhan/Penurunan (%)	Keterangan
2020	1.072,11	-25,23%	Penurunan akibat pandemi COVID-19 yang memperlambat aktivitas ekonomi dan menurunkan penerimaan pajak.
2021	1.278,63	19,26%	Pemulihan ekonomi mulai terjadi sehingga penerimaan pajak meningkat.
2022	1.716,77	34,27%	Kenaikan signifikan didukung efektivitas kebijakan pemulihan ekonomi dan optimalisasi pajak.
2023	1.867,87	8,80%	Pertumbuhan lebih moderat yang mencerminkan stabilitas ekonomi dan meningkatnya kepatuhan pajak.
2024	1.932,40	3,46%	Realisasi sementara menunjukkan perlambatan pertumbuhan penerimaan pajak.
2025	2.189,31	13,27%	Target APBN 2025 dengan proyeksi peningkatan penerimaan pajak dibanding tahun sebelumnya.

Sumber Data: Kontan.co.id (2025)

Pajak jadi sumber pertama dana negara dimana sangat penting guna membiayai pertumbuhan nasional. Maka dari itu, tingkat kepatuhan wajib pajak ialah elemen pertama guna menentukan keberhasilan penerimaan pajak di Indonesia. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengupayakan peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui berbagai inovasi sistem dan peningkatan kualitas layanan, salah satunya dengan meluncurkan *E-System Coretax* sebagai sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi secara digital (Fitriyah & Muzakki, 2024). Digitalisasi merupakan strategi utama bagi pemerintah Indonesia untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas administrasi pajak. Sistem ini diharapkan mampu mempermudah wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya, khususnya dalam (SPT) Tahunan secara elektronik (Kamil et al., 2025).

E-System Coretax ialah sistem administrasi layanan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang bertujuan guna membantu para penggunanya. Sistem elektronik Coretax merupakan instrumen utama Proyek Pembaruan Sistem Administrasi Pajak Pusat (PSIAP), yang peraturannya diuraikan dalam Keputusan Presiden No. 40 Tahun 2018. Proyek ini bertujuan untuk merumuskan kembali prosedur pengelolaan pajak dengan menggunakan Standar Komersial (COTS) dan peningkatan data. Modernisasi sistem administrasi merupakan tujuan utama dari pengenalan sistem elektronik Coretax. Sistem terintegrasi ini mencakup berbagai tugas pajak penting, termasuk tahap pendaftaran, deklarasi, dan pembayaran SPT, serta prosedur audit dan penagihan pajak. Wajib pajak dapat menggunakan sistem terkomputerisasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak dengan mengunjungi situs webnya coretaxdjp.pajak.go.id. (DJP, 2025).

Industri perpajakan Indonesia saat ini sedang mengalami reformasi besar-besaran, yang meliputi unsur legislatif dan regulasi, perbaikan kelembagaan, dan peningkatan kualitas layanan pajak. Perpajakan saat ini menjadi penekanan utama dalam inisiatif pemerintah, dengan berbagai penghargaan yang tersedia bagi wajib pajak yang patuh dan jujur dalam menjalankan kewajibannya. Terlepas dari pertumbuhan penerimaan pajak yang signifikan, korupsi terus menimbulkan bahaya

serius bagi semua lapisan masyarakat Indonesia, seperti yang terlihat dari maraknya kasus korupsi yang melibatkan otoritas pajak. Banyak pejabat tinggi yang diduga korupsi menyalahgunakan kekuasaan dan jabatannya untuk keuntungan pribadi. Kasus-kasus ini dimulai dengan kasus Gayus Tambunan, yang muncul pada April 2010, diikuti oleh kasus Angin Prayitno pada tahun 2021, dan kasus korupsi pajak *dealer Jaguar-Bentley*. Pada Oktober 2019, Komisi Pemberantasan Korupsi menahan empat petugas pajak yang terkait dengan masalah pajak PT Wahan Auto Ekamarga (WAE). Selanjutnya, pada awal tahun 2023, kasus korupsi baru menarik perhatian publik: kasus Rafael Alun Trisambodo. Kasus ini terungkap karena pameran kekayaan, gaya hidup mewah, dan penyalahgunaan kekuasaan yang dilakukan putranya menyebabkan Rafael dijatuhi hukuman 14 tahun penjara dan denda Rp 500 juta. Dugaan pelanggaran Rafael Alun, yang melibatkan penerimaan gratifikasi, terungkap karena penyelidikan publik terhadap aset anomali yang disebutkan dalam Laporan Kekayaan Pejabat Negara (LHKPN) miliknya. Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) akhirnya menyita 20 aset miliknya senilai Rp 150 miliar, melebihi jumlah yang dilaporkan di LHKPN (Irmayanti & Yasa, 2024).

Selain itu, beberapa pengguna telah mengeluhkan situs web Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Keluhan utama adalah tentang kesulitan mengakses situs web dan seringnya terjadi kesalahan. Keluhan-keluhan ini berpotensi mengurangi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan kepuasan pengguna pada situs web DJP. Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai Kepuasan atau ketidakpuasan individu adalah respons emosional yang dihasilkan dari membandingkan kesan kinerja aktual suatu produk dengan ekspektasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Kualitas layanan merupakan aspek penting dalam menentukan kebahagiaan pengguna. Kualitas layanan mengacu pada upaya yang dilakukan untuk memenuhi tuntutan dan keinginan pelanggan, termasuk ketepatan pengiriman (Ari & Hanum, 2021). Digitalisasi perpajakan melalui sistem *E-System Coretax* membawa harapan baru dalam mengatasi permasalahan tersebut dengan menawarkan integrasi layanan menyeluruh, mulai dari registrasi NPWP, pelaporan pajak hingga layanan informasi perpajakan dalam satu platform digital terintegrasi (Wicaksono et al., 2023). Fitur-fitur canggih seperti kecerdasan buatan, pemrosesan bahasa alami, dan pengolahan data otomatis diharapkan dapat mengoptimalkan proses administrasi perpajakan dan mengurangi beban kepatuhan yang menjadi kendala utama (Nugraha, 2025).

Pengembangan *E-System Coretax* merupakan inisiatif strategis pemerintah untuk meningkatkan sistem pajak nasional dan mendorong pencapaian target penerimaan pajak yang optimal. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menggunakan sistem ini guna menaikkan pelayanan dan kepatuhan wajib pajak dengan menerapkan teknologi yang lebih efisien dan transparan. *Coretax E-System* lebih dari sekadar alat administratif berfungsi sebagai fondasi untuk transformasi digital menyeluruh lingkungan pajak Indonesia. Dalam konteks ini, fungsi *Coretax E-System* bersifat teknis dan strategis, karena memiliki kemampuan untuk mengganti interaksi diantara otoritas pajak dan wajib pajak dengan menjadikannya lebih terbuka, bertanggung jawab, dan berbasis kepercayaan. (Wicaksono et al., 2024). Wajib pajak mendapatkan manfaat penerapan *Coretax E-System* dengan menerima layanan yang lebih berkualitas, mengurangi kemungkinan sengketa pajak, menurunkan biaya kepatuhan, dan meningkatkan tingkat kepatuhan. Metode berharap menyerahkan data akurat dan menaikkan kepatuhan wajib pajak (Purnamasari, 2025).

Tabel 2. Jumlah WPOP KPP Pratama Sidoarjo Barat

Tahun	Jumlah WPOP
2020	49.909
2021	12.258
2022	13.876
2023	13.316
2024	33.743
2025	9.856
Total	132.958

Sumber Data: KPP Pratama Sidoarjo Barat (2025)

Data diatas ialah jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Sidoarjo Barat pada periode 2020–2025, KPP Pratama Sidoarjo Barat menaungi wilayah 9 Kec. yang ada di Kab. Sidoarjo Provinsi Jawa Timur yaitu Kecamatan Taman, Sukodono, Krian, Balongbendo, Wonoayu, Tarik, Prambon, Tulangan, dan Krembung. Dapat dilihat dari table diatas bahwa jumlah WPOP mengalami fluktuasi yang cukup signifikan setiap tahunnya. Tahun 2020 mencatat jumlah tertinggi, yaitu 49.909 WPOP, yang kemungkinan dipengaruhi oleh penyesuaian administrasi pajak atau peningkatan kepatuhan pada masa awal pandemi. Namun, pada tahun berikutnya terjadi penurunan drastis menjadi 12.258 WPOP pada 2021. Jumlah tersebut sedikit meningkat pada 2022 dan 2023, masing-masing sebesar 13.876 dan 13.316 WPOP, menunjukkan tren yang relatif stabil meskipun tidak terlalu tinggi. Peningkatan yang cukup besar terjadi pada 2024 dengan jumlah WPOP mencapai 33.743, yang dapat mengindikasikan adanya program intensifikasi atau ekstensifikasi perpajakan di wilayah tersebut. Sementara itu, pada 2025 jumlah WPOP yang terdaftar kembali menurun menjadi 9.856. Secara keseluruhan, total WPOP yang tercatat selama periode lima tahun tersebut mencapai 132.958. Pola fluktuasi ini menggambarkan dinamika kepatuhan dan pendaftaran wajib pajak di KPP Pratama Sidoarjo Barat yang dipengaruhi oleh berbagai faktor kebijakan, kondisi ekonomi, serta efektivitas pelayanan perpajakan (Sumber KPP Pratama Sidoarjo Barat, 2025).

Sesuai penelitian dari (Sulistiyari et al., 2022) dengan hasil yaitu menjelaskan jika kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, namun tidak sama dengan penelitian oleh (Atmanti & Kurniawan, 2024) dengan hasil penelitian yang menjelaskan variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor berikutnya adalah kepatuhan wajib pajak perorangan dipengaruhi secara positif oleh kualitas pelayanan, karena semakin baik pelayanan yang ditawarkan dan makin sama dengan harapan wajib pajak, makin besar kemungkinan wajib pajak membayar dan menyerahkan pajaknya tepat waktu. Hasil uji ini didukung oleh upaya Kantor Pajak Pancoran Jakarta (KPP Pratama) untuk meningkatkan kualitas pelayanan wajib pajak, yang meliputi langkah-langkah seperti meningkatkan kinerja karyawan dengan menambahkan konselor pajak di bagian pelayanan dan menambahkan loket pelayanan di luar loket reguler. Lebih lanjut, otoritas pajak dan relawan secara pribadi mengunjungi setiap kecamatan untuk membuka pojok pajak bagi wajib pajak. Otoritas pajak dapat meningkatkan pelayanan dengan mengirimkan undangan untuk mengajukan SPT tahunan melalui *WhatsApp*, *email*, dan telepon (Suryani et al., 2024).

Sejalan dengan penelitian oleh (Muhammad & Mildawati, 2020) yaitu Kualitas layanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak individu, dikarenakan makin baik kualitas layanan yang dikasih merasa cocok harapan wajib pajak, makin banyak wajib pajak yang akan patuh dalam membayarkan dan melaporkan pajak terutang mereka sesuai waktu ini bertentangan dengan penelitian oleh (Fadrul et al., 2022) yaitu kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak dapat sebab adanya program perpajakan ialah *selfassessment* artinya satu teknologi pemungutan pajak menyerahkan wajib pajak diberikan kepercayaan dan wewenang untuk mengelola kewajibannya secara mandiri, yang mencakup proses perhitungan, pembayaran, hingga pelaporan.

Berdasarkan *research gap* yang telah dijelaskan tersebut, penulis berminat melakukan penelitian ini karena ditemukan perbedaan dari hasil peneliti sebelumnya. Maka penulis ingin mengkaji kembali antara variabel kualitas pelayanan dengan kemudahan penggunaan E-System Coretax terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan E-System Coretax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melakukan Pelaporan SPT Tahunan Di KPP Pratama Sidoarjo Barat”. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi yang bermanfaat bagi KPP Pratama Sidoarjo Barat dalam memperbaiki kualitas pelayanannya, serta dapat jadi sumber tujuan peneliti lainnya jika tertarik mendalami fenomena perilaku kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Theory of Planned Behaviour (TPB)

Theory of Planned Behaviour adalah teori menyatakan bahwa adanya niat merupakan alasan bagi seseorang dalam melakukan suatu perilaku. Penjelasan dari TPB bisa dipakai guna melihat apa seorang individu melanjutkan atau tidak melanjutkan suatu perilaku. Jika dalam *Theory of Reasoned*

Action (TRA) dikatakan jika keinginan seorang individu dalam melaksanakan suatu perilaku mempunyai pengaruh 2 faktor ialah *attitude toward the behavior* dan *subjective norms*, di TPB terdapat suatu tambahan faktor utama yang mempengaruhi niat seorang individu yakni *perceived behavioral control*. Ajzen (1991) menjelaskan bahwa TPB ini menggunakan tiga dimensi untuk membentuk niat: sikap individu terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Berdasarkan TPB, Memenuhi kewajiban perpajakan merupakan bagian integral dari kepatuhan wajib pajak terhadap ketentuan hukum perpajakan yang berlaku apabila didalam diri Wajib Pajak sendiri terdapat niat (*intention*) untuk melakukannya. Tingkat kepatuhan wajib pajak pada dasarnya dipengaruhi oleh keputusan mereka sendiri untuk taat hukum, di mana keputusan tersebut lahir dari adanya intensi atau niat yang kuat untuk mematuhi ketentuan fiskal yang berlaku (Putri, 2022).

Kualitas Pelayanan

Menurut Pratiwi (2023) kualitas pelayanan merupakan Secara keseluruhan, faktor-faktor terkait produk mengacu pada kualitas atau fitur langsung serta tidak langsung guna mencukupi kebutuhan customer. Akses, komunikasi, kompetensi, kesopanan, kepercayaan, keandalan, daya tanggap, keamanan, dan pengetahuan konsumen adalah semua ciri yang harus diperhatikan oleh bisnis. Kualitas layanan juga mengacu pada perbedaan antara harapan dan kinerja layanan yang sebenarnya. Konsumen menilai kualitas layanan menggunakan dua kriteria: kualitas layanan yang baik dan kualitas layanan yang buruk. Akibatnya, kualitas layanan bersifat dinamis dan dapat berubah sewaktu-waktu.

Kemudahan Penggunaan E-System Coretax

Kemudahan penggunaan ialah Dimana suatu orang merasa jika berurusan dengan sistem itu sederhana dan tidak terikat hambatan yang berarti. Pada variabel Persepsi Kemudahan diukur menggunakan kuesioner dimana peneliti membagi indikator variabel digitalisasi ke beberapa indikator yaitu tahap instalasi mudah, jelas dan mudah dipahami, mudah dipelajari, fleksibel, dan mudah digunakan (Nadia et al., 2025). *E-System* diartikan yaitu rangkaian perangkat dan prosedur elektronik untuk dimaksudkan untuk mempersiapkan, mengumpulkan, memproses, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirim, atau menyebarluaskan informasi elektronik berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019. Sistem E-Pajak adalah sistem yang menggunakan teknologi internet untuk memfasilitasi administrasi yang lancar, memastikan bahwa semua proses kerja dan layanan pajak beroperasi secara efisien, cepat, dan akurat. Sistem Elektronik Pajak (*E-System*) adalah semacam reformasi pajak yang melibatkan modernisasi sistem pemberitahuan pajak di sistem administrasi perpajakan serta memanfaatkan teknologi untuk menaikkan kualitas pelayanan dan suatu pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak. DJP (Direktorat Jenderal Pajak) meluncurkan sistem administrasi perpajakan yang menggunakan teknologi yaitu *Electronic System*.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Inti dari kepatuhan pajak ialah melengkapi pembayaran dan pelaporan harus tepat sama dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Mengingat teknologi pajak swakelola di Indonesia, kepatuhan sangat penting karena wajib pajak memiliki kendali penuh atas kebenaran estimasi pajak, pembayaran, dan laporan pajaknya. Berdasarkan pemahaman kewajiban pribadi. Kepatuhan wajib pajak sangat penting karena teknologi pajak Indonesia menerapkan teknologi penilaian mandiri, memberdayakan wajib pajak untuk mengkalkulasi, membayar, dilaporkannya tanggung jawab pajak individu berdasarkan kesadaran dan akuntabilitas pribadi. Akibatnya, pendidikan berkelanjutan untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak penting guna menjamin kepatuhan peraturan pajak. Karena pajak merupakan sumber utama pendapatan pemerintah, optimalisasi sektor ini secara langsung memengaruhi keberlanjutan pertumbuhan nasional dalam jangka panjang (Muhammad & Mildawati, 2020). Sesuai Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, kepatuhan pajak merupakan perilaku wajib pajak yang sama dengan ketentuan perundang-undangan, termasuk kepatuhan administratif serta substantif.

HIPOTESIS

Menurut Salmaa (2023) Hipotesis penelitian adalah dugaan atau anggapan yang dibuat oleh seorang peneliti berdasarkan bukti awal dan landasan teoritis. Dugaan ini kemudian akan diperiksa kebenarannya sepanjang proses penelitian untuk melihat apakah dapat diterima atau ditolak. Hipotesis, sesuai (KBBI), ialah pernyataan, pendapat, serta gagasan sementara diyakini benar tetapi

harus diverifikasi lebih lanjut melalui pengujian dan investigasi ilmiah.

H₁ : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melakukan Pelaporan SPT Tahunan Di KPP Pratama Sidoarjo Barat.

H₂ : Kemudahan Penggunaan *E-System* Coretax berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melakukan Pelaporan SPT Tahunan Di KPP Pratama Sidoarjo Barat.

H₃ : Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Penggunaan *E-System* Coretax berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melakukan Pelaporan SPT Tahunan Di KPP Pratama Sidoarjo Barat.

II. METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode kuantitatif merupakan penelitian yang cocok digunakan karena dalam hal ini peneliti akan menggunakan metode survei melalui penyebaran kuisioner yang dilakukan untuk menguji apakah Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Penggunaan *E-System* Coretax Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melakukan Pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Sidoarjo Barat, yang berlokasi di KPP Pratama Sidoarjo Barat. Pada alokasi waktu yang dilakukan dalam kajian 6 bulan untuk penyusunan kajian ini disajikan rincian agar tercapai tujuan yang di inginkan peneliti.

Populasi dari WPOP terdaftar di KPP Pratama Sidoarjo Barat Tahun 2025. Sesuai data KPP Pratama Sidoarjo Barat tahun 2025 jumlah WPOP sebanyak 9.856 yang sudah terdaftar. Dari populasi 9.856 dapat dihitung dengan melakukan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin yaitu “metode yang dipakai guna menetapkan ukuran sampel dari suatu populasi. dengan mempertimbangkan margin of error.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Berikut ini Rumus Slovin:

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang dicari N = Ukuran populasi

e = Nilai margin error (besar kesalahan) dari kapasitas populasi.

Tingkat kekeliruan pemilihan sampel ditolelir Ambang batasnya adalah 10%, yang menyiratkan tingkat kesalahan yang wajar dengan tingkat kepercayaan 90%. Alasan pemilihan tingkat kesalahan 10% adalah untuk tetap berada di bawah kekeliruan toleransi yaitu dalam penelitian ilmu sosial.

Berdasarkan dari menghitung dengan rumus slovin tersebut terdapat jumlah sampel di penelitian ini berkisar 99 orang. Pada penyusunan kuesioner, peneliti menggunakan skala likert yang digunakan untuk pengukuran jawaban dari setiap pertanyaan sebagai sampel dari penelitian dari hasil sangat setuju dengan nilai 1 dan sangat tidak setuju dengan nilai 5 (Sugiyono, 2022).

Tabel 3. Skala Likert

Skala Model Likert Skala	Keterangan	Pertanyaan Positif
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-Ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2022)

Strategi pengumpulan data di penelitian ini dirancang guna memperoleh informasi yang relevan dan bisa diandalkan tentang subjek yang diteliti. Teknik ini melibatkan observasi dan

penyampaian kuesioner kepada peserta, yang mencakup pertanyaan mengenai kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan *e system* coretax terhadap kepatuhan wajib pajak.

Regresi linier berganda, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi), serta pengujian hipotesis untuk sampel independen digunakan. Uji semua dilaksanakan memakai aplikasi SPSS (Statistica Product and Service Solutions). Berikut merupakan indikator tiap variabel yang ditentukan oleh peneliti :

Tabel 4. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala	Sumber
Kualitas Pelayanan (X1)	1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Kesadaran (<i>Awareness</i>) 3. Perhatian (<i>Attention</i>) 4. Ketepatan (<i>Accuracy</i>)	Skala Likert	Pratiwi (2023)
Kemudahan Penggunaan <i>E-System</i> (Coretax) (X2)	1. Keahlian Wajib Pajak dalam menggunakan <i>E-System</i> (Coretax) 2. Kepercayaan Wajib Pajak terhadap keamanan dan kerahasiaan dalam menggunakan <i>E-System</i> (Coretax) 3. Kemudahan yang dirasakan Wajib Pajak dalam menggunakan <i>E-System</i> (Coretax) 4. Konten	Skala Likert	Putri (2022)
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri. 2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan. 3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang. 4. Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan.	Skala Likert	Putri (2022)

Sumber Data : Diolah Oleh Peneliti (2025)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Pengujian validitas bermanfaat guna menilai item di kuesioner perlu dihapus apa diubah dikarenakan beranggapan kurang relevan. Nilai *r* yang diestimasi dikaitkan sama nilai tabel *r* menggunakan total sampel (*n*) serta ambang batas signifikansi (α) sebesar 5%. Hasil pengujian validitas kuesioner menunjukkan bahwa nilai *r* yang diestimasi melebihi nilai tabel *r*, yang mengindikasikan bahwa kuesioner tersebut sah (Sirait & Sisnuhadi, 2021).

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Sig. (2 Tailed)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,858	0,1975	0,000	Valid
	X1.2	0,847	0,1975	0,000	Valid
	X1.3	0,786	0,1975	0,000	Valid
	X1.4	0,683	0,1975	0,000	Valid
	X1.5	0,852	0,1975	0,000	Valid
	X1.6	0,866	0,1975	0,000	Valid
	X1.7	0,795	0,1975	0,000	Valid
	X1.8	0,904	0,1975	0,000	Valid
Kemudahan Penggunaan E System	X2.1	0,780	0,1975	0,000	Valid
	X2.2	0,863	0,1975	0,000	Valid

Coretax (X2)	X2.3	0,599	0,1975	0,000	Valid
	X2.4	0,747	0,1975	0,000	Valid
	X2.5	0,843	0,1975	0,000	Valid
	X2.6	0,880	0,1975	0,000	Valid
	X2.7	0,861	0,1975	0,000	Valid
	X2.8	0,840	0,1975	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1.1	0,775	0,1975	0,000	Valid
	Y1.2	0,727	0,1975	0,000	Valid
	Y1.3	0,759	0,1975	0,000	Valid
	Y1.4	0,779	0,1975	0,000	Valid
	Y1.5	0,791	0,1975	0,000	Valid
	Y1.6	0,781	0,1975	0,000	Valid
	Y1.7	0,776	0,1975	0,000	Valid
	Y1.8	0,659	0,1975	0,000	Valid
	Y1.9	0,667	0,1975	0,000	Valid

Sumber Data : Diolah Oleh Peneliti (2026)

Hasil uji validitas menjelaskan bahwa total instrumen di penelitian ini mempunyai nilai r hitung yang lebih besar daripada nilai r tabel, yang mengindikasikan jika instrumen tersebut valid serta bisa lanjut menuju uji selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah metrik guna menentukan konsistensi jawaban responden. Di penelitian ini, uji reliabilitas dianggap bisa dipercaya kalau jawaban responden sesuai. Kuesioner dinilai reliabel jikalau nilai Alpha Cronbach lebih besar dari 0,60.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,921	0,60	Reliabel
Kemudahan Penggunaan <i>E System Coretax</i>	0,919	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,888	0,60	Reliabel

Sumber Data : Diolah Oleh Peneliti (2026)

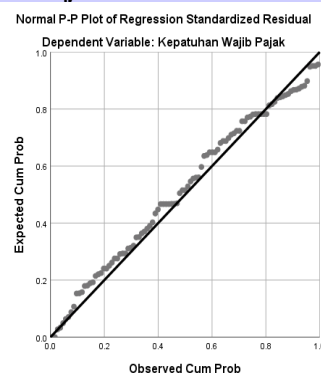
Berdasarkan jawaban uji reliabilitas yang ditunjukkan sesuai tabel tersebut, setiap variabel penelitian mempunyai nilai Alpha Cronbach sebagai berikut: Kualitas Layanan 0,921, Kemudahan Penggunaan *E System Coretax* 0,919, dan Kepatuhan Wajib Pajak 0,888. Kuesioner dianggap reliabel dikarenakan semua hasil di atas 0,60.

B. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas mengevaluasi apabila nilai residual standar data dalam model regresi ini terbukti berdistribusi secara normal.

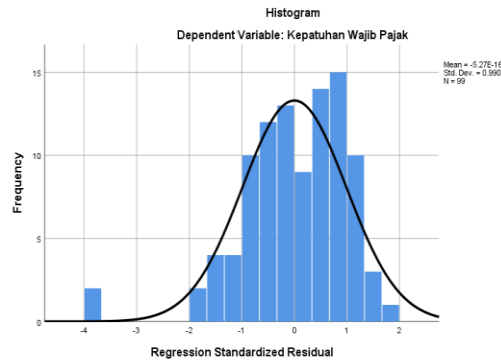
Gambar 1. Uji Normalitas Grafik P-P Plot



Sumber : Output SPSS 25, Data Primer Telah Di Olah Oleh Peneliti (2026)

Dari semua hasil, titik-titik plot, sesuai gambar terlihat pada plot P-P konvensional yaitu mengikuti garis diagonal, walaupun terdapat sedikit penyimpangan di tengah. Dengan demikian, hasil regresi dapat dianggap memenuhi kriteria normalitas berhasil dipenuhi mengingat data penelitian ini terdistribusi secara normal tanpa menunjukkan adanya gejala penyimpangan yang substansial.

Gambar 2. Uji Normalitas Grafik Histogram



Sumber : Output SPSS 25, Data Primer Telah Di Olah Oleh Peneliti (2026)

Walaupun mempunyai kecil kemiringan ke kanan, distribusi data mendekati bentuk normal dengan pola simetris yang mirip dengan kurva lonceng, sesuai terlihat pada histogram Gambar 2. Berdasarkan studi sebelumnya tentang plot P-P dan histogram, bisa disimpulkan jika asumsi normalitas residual telah terpenuhi secara efektif.

2. Uji Multikolinearitas

Gejala multikolinearitas di pengujian bisa diketahui jika ditemukan hubungan linier diantara beberapa atau semua variabel independen dalam model regresi, sesuai dengan ditunjukkan oleh nilai Variance Inflation Factor (VIF).

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	12.173	4.598		2.648	.009		
1 Kualitas Pelayanan	.664	.125	.486	5.304	.000	.892	1.121
Kemudahan Penggunaan E System Coretax	.089	.076	.108	1.174	.243	.892	1.121

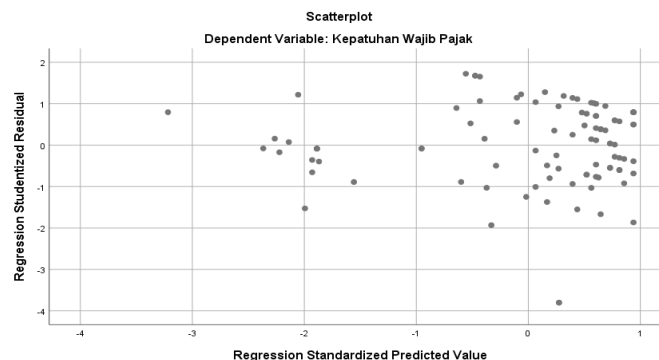
Sumber : Output SPSS 25, Data Primer Telah Di Olah Oleh Peneliti (2026)

Pada Tabel 7, VIF tercantum sebagai 1,121. Table tersebut tidak memperlihatkan multikolinearitas, dikarenakan semua variabel independen memiliki nilai VIF di bawah 10 dan nilai toleransi di atas 0,1.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan guna memastikan apakah varians dan residualnya tidak sama.

Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Output SPSS 25, Data Primer Telah Di Olah Oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan gambar 3, grafik scatterplot tidak memperlihatkan struktur yang jelas, dengan titik-titik yang tersebar acak baik di atas maupun di bawah nol pada sumbu Y. Dengan demikian, model regresi tidak ditunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas.

4. Uji Koefisien Determinasi R²

Uji koefisien determinasi mengukur sejauh mana variabel independen (X) bisa memengaruhi perubahan pada variabel dependen (Y). Lebih dekat nilainya dengan satu, semakin baik kemampuan variabel X untuk memprediksi nilai variabel Y, dan sebaliknya.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.531 ^a	.282	.267	3.43931	.282	18.840	2	96	.000

Sumber : Output SPSS 25, Data Primer Telah Di Olah Oleh Peneliti (2026)

Tabel 8 menunjukkan nilai R² sebesar 0,282 (28,2%). Hasil ini menyiratkan bahwa kualitas layanan dan kemudahan penggunaan *e system* coretax dapat menjelaskan 28,2% variasi kepatuhan wajib pajak perorangan terhadap pengembalian pajak tahunan. Kemudian, sisanya sebesar 71,8% dipengaruhi oleh karakteristik selain yang diteliti dalam studi ini.

C. Model Regresi Linier Berganda

Studi regresi ini berfungsi guna menentukan hubungan antara variabel kualitas layanan dan kemudahan penggunaan *e system* coretax dengan variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Tabel berikut memperlihatkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS.

1. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial, yang sering dikenal sebagai uji-t, sebagai perbandingan nilai-t yang dihitung dengan nilai-t tabel guna melihat apakah variabel independen memengaruhi variabel dependen. Nilai-t tabel dimasukkan sebagai 1,984.

Tabel 9. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.173	4.598		2.648	.009
1 Kualitas Pelayanan	.664	.125	.486	5.304	.000
Kemudahan Penggunaan E System Coretax	.089	.076	.108	1.174	.243

Sumber : Output SPSS 25, Data Primer Telah Di Olah Oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan temuan ini, nilai t yang dihitung untuk variabel Kualitas Layanan (X1) lebih tinggi daripada nilai t tabel (5,304 > 1,984), menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai dampak cukup besar terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel Kemudahan Penggunaan *E-System* CoreTax (X2) memiliki nilai t yang dihitung lebih kecil daripada nilai t tabel (1,174 < 1,984), menjelaskan bahwa variabel ini tidak memiliki pengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Uji Simultan (Uji F)

Dilakukannya uji simultan untuk melihat pengaruh variabel independen dan variabel dependen. Diketahui F tabel 3,09.

Tabel 10. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	445.721	2	222.861	18.840	.000 ^b
Residual	1135.572	96	11.829		
Total	1581.293	98			

Sumber : Output SPSS 25, Data Primer Telah Di Olah Oleh Peneliti (2026)

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa nilai F yang dihitung (18,840) lebih besar daripada nilai F tabel (3,09), yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan dan kemudahan penggunaan *e*

system coretax memiliki dampak simultan yang kuat terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Koefisien Determinasi

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.531 ^a	.282	.267	3.43931	.282	18.840	2	96	.000

Sumber : Output SPSS 25, Data Primer Telah Di Olah Oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan data pada Tabel 11, koefisien determinasi (R Kuadrat) adalah 0,282, atau 28,2%. Dari hal tersebut ditunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan kemudahan penggunaan *e system coretax* dapat menjelaskan 28,2% varians dalam kepatuhan wajib pajak, dengan sisa 71,8% dipengaruhi oleh variabel di luar cakupan penelitian ini, seperti sanksi pajak, pengetahuan pajak, dan faktor lainnya.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji parsial variabel kualitas pelayanan diperoleh t hitung $>$ t tabel ($5,304 > 1,984$) dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menjelaskan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan.

Berdasarkan *Theory of Planned Behaviour* (TPB), kualitas pelayanan dapat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan, karena adanya niat merupakan alasan bagi seseorang dalam melakukan suatu perilaku. Tingkat kepatuhan perpajakan sangat dipengaruhi oleh keputusan Wajib Pajak yang didasari atas iktikad kuat untuk taat pada aturan yang berlaku. Ketika seorang Wajib Pajak memiliki motivasi internal yang kokoh, kecenderungan semua orang untuk memenuhi kewajiban pajaknya akan semakin naik. Kualitas pelayanan yang baik seperti kemudahan akses, kejelasan informasi, responsivitas petugas, serta keandalan sistem akan membentuk persepsi positif wajib pajak terhadap proses pelaporan. Persepsi tersebut kemudian diolah secara kognitif dan emosional menjadi penilaian bahwa pelaporan SPT merupakan aktivitas yang tidak memberatkan, adil, dan bermanfaat.

Fenomena yang terjadi saat ini yaitu kualitas pelayanan perpajakan menjadi suatu faktor penting dalam naiknya kepatuhan wajib pajak, terutama di tengah transformasi digital administrasi perpajakan melalui sistem elektronik. Banyak wajib pajak cenderung lebih patuh apabila memperoleh pelayanan yang cepat, informatif, dan solutif dalam menghadapi kendala pelaporan SPT Tahunan. Selain itu, meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang efektif juga mendorong instansi perpajakan untuk terus meningkatkan kualitas layanan, baik secara langsung maupun melalui sistem digital. Apabila pelayanan yang diberikan tidak responsif atau sistem sering mengalami gangguan, maka bisa menimbulkan persepsi negatif, kebingungan, bahkan menurunkan motivasi wajib pajak untuk melaporkan SPT tepat waktu. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian dari oleh (Sulistiyari et al., 2022) dan (Muhammad & Mildawati, 2020) yaitu hasil penelitian menjelaskan jika kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan E System Coretax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji parsial variabel kemudahan penggunaan *e system coretax* didapatkan t hitung $>$ t tabel ($1,174 < 1,984$) dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan dari variabel kemudahan penggunaan *e system coretax* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan.

Sesuai dengan *Theory of Planned Behaviour* (TPB), kemudahan penggunaan *e system coretax* tidak dapat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan, karena Wajib Pajak bisa patuh ketentuan perpajakan wajib bagi Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya apabila didalam diri Wajib Pajak sendiri namun variabel tersebut tidak dapat

mempengaruhi karena tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang mengindikasikan jika kemudahan sistem belum menjadi faktor utama dalam mendorong kepatuhan, kemungkinan karena adanya keterbatasan pemahaman atau pemanfaatan teknologi oleh wajib pajak. Dan adanya faktor lain yang lebih dominan, seperti kesadaran, kepercayaan, dan norma sosial, di samping kemungkinan bahwa kemudahan sistem tidak sepenuhnya dirasakan atau tidak bervariasi secara signifikan di antara responden.

Fenomena yang terjadi saat ini menunjukkan bahwa implementasi sistem digital perpajakan, termasuk coretax, masih menghadapi berbagai kendala dalam penggunaannya. Sebagian wajib pajak masih mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur sistem, proses login, integrasi data, maupun prosedur pelaporan secara elektronik. Selain itu, tidak semua wajib pajak memiliki tingkat literasi digital yang sama, khususnya bagi wajib pajak yang belum terbiasa menggunakan teknologi dalam administrasi perpajakan. Kondisi tersebut menyebabkan kemudahan penggunaan sistem belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh wajib pajak. Di sisi lain, terdapat fenomena bahwa kepatuhan wajib pajak sangat banyak dipengaruhi dari faktor lain dimana bersifat psikologis dan sosial, seperti kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan, tingkat kepercayaan terhadap pemerintah, kualitas pelayanan fiskus, serta norma sosial di lingkungan masyarakat. Artinya, walaupun sistem coretax dianggap cukup mudah digunakan oleh sebagian responden, hal tersebut belum tentu menjadi alasan utama mereka untuk patuh dalam melaporkan SPT Tahunan. Wajib pajak cenderung akan tetap melapor apabila memiliki kesadaran bahwa pajak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai kontribusi kepada negara. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menunjukkan bahwa keberadaan *e system* coretax masih berada dalam tahap penyesuaian dan adaptasi bagi sebagian wajib pajak. Perubahan sistem administrasi perpajakan sering kali memerlukan waktu agar pengguna benar-benar memahami dan merasakan manfaatnya secara optimal. Apabila dalam implementasinya masih ditemukan gangguan sistem, kurangnya sosialisasi, atau minimnya pendampingan kepada wajib pajak, maka persepsi mengenai kemudahan penggunaan sistem menjadi kurang kuat dalam mempengaruhi kepatuhan perpajakan. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian dari oleh Oktaviani et al., (2025) yaitu hasil penelitian yang mengungkapkan jika kemudahan penggunaan *e system* coretax tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan E System Coretax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji F atau simultan didapatkan nilai F hitung (18,840) > F tabel (3,09) dengan Tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan *e system* coretax terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan *e system* coretax memberikan kontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 28,2%, sedangkan sisanya 71,8% dipengaruhi variabel lain yang belum diteliti di penelitian ini, contohnya sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan variabel lain.

Hasil penelitian ini mengindikasikan jika kepatuhan wajib pajak bukan hanya dipengaruhi satu faktor tertentu, selain itu hasil kombinasi dari berbagai faktor yang sangat mendukung. Dalam praktiknya, kualitas pelayanan yang baik dapat memperkuat efektivitas penggunaan sistem digital perpajakan. Ketika wajib pajak memperoleh pelayanan yang responsif, informatif, dan membantu dalam penggunaan sistem coretax, maka kendala dalam penggunaan teknologi dapat diminimalisir sehingga proses pelaporan SPT Tahunan menjadi lebih mudah dilakukan. Dengan kata lain, keberhasilan implementasi sistem perpajakan digital bukan hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, melainkan pada kualitas pelayanan yang mendampingi penggunaan sistem tersebut. Berdasarkan *Theory of Planned Behaviour* (TPB), perilaku kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh niat perilaku yang dibentuk dari sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Kualitas pelayanan bisa membuat sikap positif wajib pajak kepada administrasi perpajakan, sedangkan kemudahan penggunaan sistem bisa menaikkan persepsi kontrol perilaku dikarenakan wajib pajak dirasa bisa lebih melaksanakan pelaporan SPT secara mandiri. Ketika kedua faktor tersebut hadir secara bersamaan, bisa kecenderungan wajib pajak guna akan semakin patuh bisa meningkat. Hal ini

menjelaskan mengapa secara simultan kedua variabel mampu memberi pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Fenomena yang terjadi menjelaskan bahwa transformasi digital dalam administrasi perpajakan belum dapat berjalan optimal tanpa didukung oleh pelayanan yang berkualitas. Meskipun pemerintah telah mengembangkan *e system* Coretax untuk mempermudah proses administrasi perpajakan, masih terdapat wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem akibat kurangnya pemahaman teknologi, gangguan sistem, maupun keterbatasan sosialisasi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor pendukung penting untuk membantu wajib pajak beradaptasi dengan perubahan sistem digital tersebut. Pelayanan yang baik, seperti pendampingan penggunaan sistem, penyediaan informasi yang jelas, serta respon cepat terhadap keluhan wajib pajak, bisa menaikkan kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak dalam menggunakan sistem perpajakan elektronik. Hasil tersebut bisa dipahami bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak cukup hanya dilakukan melalui pengembangan teknologi perpajakan, tetapi juga perlu diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan, edukasi perpajakan, sosialisasi penggunaan sistem digital, serta penguatan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pajak bagi pembangunan negara. Dengan sinergi antara pelayanan yang baik dan sistem perpajakan yang efektif, diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan bisa naik sebagian berkelanjutan.

IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian menyimpulkan adanya dampak signifikan dari kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan. Hal tersebut mengisyaratkan jika prima pelayanan yang disuguhkan oleh fiskus, jadi semakin naik komitmen wajib pajak untuk melapor cenderung meningkat. Sementara itu, kemudahan penggunaan *e-system* coretax tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka kemudahan sistem belum menjadi faktor utama dalam mendorong kepatuhan. Namun, secara simultan kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan *e-system* coretax mempunyai pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak. Hasil pada penelitian menunjukkan jika kedua variabel tersebut hanya mampu menjelaskan sebagian pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, meskipun sebagian dipengaruhi faktor lainnya dari luar jangkauan penelitian ini. Dengan demikian, meningkatnya kepatuhan wajib pajak tidak hanya memerlukan kualitas pelayanan yang baik dan sistem perpajakan yang mudah digunakan, tetapi juga membutuhkan dukungan dari faktor lain, seperti kesadaran perpajakan, pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan, dan tingkat percaya wajib pajak kepada otoritas pajak. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan bisa mengkaji variabel-variabel lainnya agar berpotensi berpengaruh kepada kepatuhan secara lebih komprehensif.

V. REFERENSI

- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15, 104–111. <https://doi.org/10.21776/Ub.Profit.2021.015.01.11>
- Asnifah, S., & Fahriani, D. (2024). Pengaruh Penerapan E-Filing, E-Billing, Sanksi Perpajakan dan Pematangan NIK terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan. *JHIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(5), 4616-4628.
- Atmanti, M. M. A., & Kurniawan, B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Sunter, Jakarta Utara. *Kalbisiana : Jurnal Mahasiswa Universitas Kalbis*, 10(1), 1–13. <https://doi.org/10.53008/Kalbisiana.V10i1.1030>
- Djp. (2025). *Coretax*. <https://www.pajak.go.id/id/reformdjp/coretax>
- Fadrul, Parania, D., Akri, P., Estu, A. Z., & Febriansyah, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Motivasi Membayar Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Tentang Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Senapelan Kota Pekanbaru. *Lucrum: Jurnal Bisnis Terapan*, 2(1), 78–93. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/lucrum/index>
- Fitriyah, A., & Muzakki, K. (2024). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kecamatan Sidoarjo.

- Jiip (*Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*), 7(5), 4504–4512.
<https://doi.org/https://doi.org/10.54371/jiip.v7i5.4309>
- Irmayanti, I. G. A. K. W., & Yasa, I. N. P. (2024). Analisis Dampak Kasus Korupsi Pejabat Pajak Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dan Keadilan Perpajakan (Studi Kasus Pada Kasus Korupsi Pejabat Pajak Rafael Alun Trisambodo). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 14(3), 451–458. <https://doi.org/https://doi.org/10.23887/jiah.v14i3.86849>
- Kamil, I., Yolifiandri, Prihanto, H., Estiarto, L. P., & Azkiah, N. (2025). Kualitas Layanan Pajak Dan Pajak Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Umkm. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi (Jakpi)*, 5(1), 167–180.
- Kontan.Co.Id. (2025, May). *Penerimaan Pajak 2020-2025*. Kontan.
<https://pusatdata.kontan.co.id/infografik/67/penerimaan-pajak-2020-2025>
- Muhammad, F. H., & Mildawati, Titik. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(1), 1–19.
- Nadia, N. A., Sundaryanti, D., & Hidayati, I. (2025). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Coretax Di Kota Malang. *E_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 14(1), 927–936.
<https://doi.org/http://jim.unisma.ac.id/index.php/jra>
- Nugraha, Y. R. Y. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan Melalui Sistem Coretax Terhadap Efisiensi Biaya Kepatuhan Pajak Oleh Wajib Pajak Menengah. *Japrof: Jurnal Administrasi Profesional*, 06(01), 80–92. <https://doi.org/https://doi.org/10.32722/jap.v6i1.7636>
- Pratiwi, E. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Bintang Grosir Kota Semarang*. Universitas Semarang.
- Purnamasari, N. (2025). Peran Coretax System Dalam Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal Akuntansi Manajerial Issn (E)*, 10(01), 113–117.
<https://doi.org/https://doi.org/10.52447/jam.v10i1.8714>
- Putri, N. A. (2022). *Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Pekerjaan Bebas*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Rohmiatun, E. T., Rosyida, R. A., & Khoiroh, F. (2025). Peningkatan Kepatuhan Pajak Melalui Digitalisasi: Efektivitas E-Filing Dan E-Billing Di Kpp Pratama Sidoarjo Selatan. *RISTANSI: Riset Akuntansi*, 6(1), 92-107.
- Salmaa. (2023, March). *Hipotesis Penelitian: Pengertian, Jenis, Contoh Lengkap*. <https://penerbitdepublish.com/hipotesis-penelitian/>
- Sirait, S. K., & Sisnuhadi. (2021). Pengaruh Promosi Media Sosial, Celebrity Endorser, Dan Perceived Quality Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 16(16), 45–46.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta .
- Sulistiyari, P. I., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi Account Representative, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Badung Selatan. *Jurnal Kharisma*, 4(2), 289–300.
- Suryani, N., Qadri, R., Noviaty, E., & Romony, M. A. (2024). Pengaruh Penerapan E-Filling Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Jakarta Pancoran Tahun 2020-2022. *Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 5(1), 263–276.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37012/ileka.v5i1.2207>
- Wicaksono, A., Fahriani, D., Muzakki, K., Novie, M., & Lestari, D. A. (2023). Pendampingan Pengisian Spt Tahunan Orang Pribadi Di Wilayah Sidoarjo Selatan. *Dharma Pengabdian Perguruan Tinggi (Depati)*, 3(2), 123–128.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33019/depati.v3i2.4548>
- Wicaksono, A., Sharfina, D., & Syarif'ah, S. N. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketidakpatuhan Masyarakat Dalam Melaporkan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Literature Riview). *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 3(2), 395–405.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30640/inisiatif.v3i2.2389>

Widiarti, F., & Viana, K. (2021). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Model Penerimaan Teknologi (Tam) Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Manajerial*, 6(2), 1–21.
[Http://Journal.Uta45jakarta.Ac.Id/Index.Php/Jam](http://Journal.Uta45jakarta.Ac.Id/Index.Php/Jam)

