AMANAH: Jurnal Manajemen Keuangan Sektor Publik
Vol. 2 (No.2), 2026: 186-196
https://journal.uwais.ac.id/index.php/amanah/article/view/94

Pengaruh Penerapan Sistem dan Kualitas Layanan *Coretax* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman

The Influence of the Implementation of the Coretax System and Service Quality on Individual Taxpayer Compliance within the Jurisdiction of the Sleman Primary Tax Office (Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman)

Afdal Sayetna H.S.[1], Zennul Mubarrok[2]
[1]Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, Sleman, Indonesia
[2]Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, Sleman, Indonesia

Article History
Received : 2026-09-10
Revised : 2026-09-25
Accepted : 2026-10-30
Published: 2026-11-14

Keywords:
Coretax, Coretax Service Quality, Individual Taxpayer Compliance, SEM-PLS

Corresponding author:
afdalsayetnah@gmail.com

Paper type:
Research paper



Program Studi Manajemen Keuangan Sektor Publik, Politeknik Wahdah Islamiyah

Abstract
The transformation of tax administration through Coretax has not fully eliminated taxpayer compliance issues because the success of a digital system is also influenced by user experience and the quality of supporting services. This study aims to analyze the effect of Coretax system implementation and Coretax service quality on individual taxpayer compliance in the working area of Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman. The study employed an explanatory quantitative approach with a cross-sectional design. Primary data were collected through an online questionnaire from 110 individual taxpayers selected using purposive sampling based on the criteria of having an active Coretax account, having directly used Coretax, and having received official Coretax-related services or assistance. The data were analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS 4 through measurement model evaluation, structural model evaluation, and bootstrapping. The results show that Coretax system implementation has a positive and significant effect on taxpayer compliance (β = 0.458; t = 6.621; p < 0.001), and Coretax service quality also has a positive and significant effect (β = 0.380; t =4.973; p < 0.001). The model explains 47.9% of the variance in taxpayer compliance (R^2 = 0.479) and demonstrates predictive relevance (Q^2 = 0.457). These findings indicate that the quality of system implementation and Coretax services jointly contributes to improving individual taxpayer compliance.

Abstrak
Transformasi administrasi perpajakan melalui Coretax belum sepenuhnya menghilangkan persoalan kepatuhan karena keberhasilan sistem digital juga dipengaruhi oleh pengalaman pengguna dan kualitas layanan pendukung. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh penerapan sistem Coretax dan kualitas layanan Coretax terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan desain *cross-sectional*. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner daring dari 110 Wajib Pajak Orang Pribadi yang dipilih menggunakan *purposive sampling* berdasarkan kriteria memiliki akun Coretax aktif, pernah menggunakan Coretax

secara langsung, serta pernah memperoleh layanan atau bantuan resmi terkait Coretax. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan SmartPLS 4 melalui evaluasi model pengukuran, model struktural, dan *bootstrapping*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (β = 0,458; t = 6,621; p < 0,001), demikian pula kualitas layanan Coretax (β = 0,380; t = 4,973; p < 0,001). Model menjelaskan 47,9% variasi kepatuhan (R^2 = 0,479) dan memiliki relevansi prediktif (Q^2 = 0,457). Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas penerapan sistem dan mutu layanan Coretax secara bersama-sama berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Copyright @ 2026 Authors.

Cite this article:
Sayetna, A., & Mubarrok, Z. (2026). Pengaruh Penerapan Sistem *Coretax* dan Kualitas Layanan *Coretax* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman. AMANAH: Jurnal Manajemen Keuangan Sektor Publik, *2*(2), 186-196. https://journal.uwais.ac.id/index.php/amanah/article/view/94.

This work is licensed under a Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0)

1. Pendahuluan

Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara yang berperan penting dalam membiayai pembangunan, pelayanan publik, perlindungan sosial, dan keberlanjutan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam sistem perpajakan Indonesia yang menganut *self assessment*, wajib pajak diberi kewenangan penuh untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara mandiri sesuai Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007. Sejalan dengan hal tersebut, modernisasi administrasi perpajakan diarahkan untuk memperbarui proses bisnis, layanan, teknologi informasi, dan pengelolaan basis data. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak tidak hanya ditentukan oleh regulasi dan pengawasan, tetapi juga oleh kemudahan sistem, kualitas layanan, dan kemampuan administrasi perpajakan dalam membantu wajib pajak memenuhi kewajibannya secara benar, lengkap, jelas, dan tepat waktu.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi masih menjadi tantangan utama dalam administrasi perpajakan di Indonesia, khususnya pada aspek penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Pada tahun 2024, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menetapkan target rasio kepatuhan formal sebesar 83,2% dari 19,2 juta wajib SPT. Data Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sleman per 31 Desember 2024 menunjukkan bahwa dari 124.679 Wajib Pajak wajib SPT, baru 76.262 wajib pajak yang menyampaikan SPT (72.500 tepat waktu dan 3.762 terlambat), sehingga terdapat selisih 48.417 wajib pajak yang belum menyampaikan SPT. Kondisi ini menunjukkan masih adanya ruang peningkatan kepatuhan formal, terutama pada kelompok Wajib

Pajak Orang Pribadi yang memiliki keragaman tingkat literasi teknologi, pemahaman perpajakan, dan pengalaman penggunaan layanan digital.
Sebagai langkah strategis reformasi perpajakan dan untuk mengatasi fragmentasi aplikasi perpajakan sebelumnya—seperti *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Billing*, *e-Bupot*, *e-Faktur*, dan *e-Nofa*—pemerintah mengimplementasikan *Core Tax Administration System* (Coretax) pada awal tahun 2025. Coretax dirancang untuk mengintegrasikan seluruh layanan perpajakan ke dalam satu platform terpadu, mulai dari registrasi, pelaporan SPT, pembayaran, pemeriksaan, penagihan, hingga pengawasan administrasi.

Penerapan sistem Coretax mencakup tiga aspek utama, yaitu kemudahan penggunaan, efisiensi proses, dan keamanan sistem, sebagaimana dijelaskan dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) dan kerangka keberhasilan sistem informasi. Meski demikian, implementasi awal Coretax masih menghadapi kendala operasional seperti gangguan akses, stabilitas sistem, migrasi data, serta perlunya adaptasi pengguna. Selain itu, penerapan sistem berfokus pada keandalan teknis platform, sedangkan kualitas layanan berfokus pada mutu bantuan, responsivitas, empati, jaminan profesionalitas petugas, serta ketersediaan sarana pendukung (SERVQUAL). Tingginya angka kunjungan wajib pajak ke loket konsultasi KPP Pratama Sleman pasca-penerapan Coretax mengindikasikan bahwa keberhasilan integrasi sistem digital memerlukan dukungan kualitas pelayanan yang optimal.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang bervariasi mengenai pengaruh sistem perpajakan digital dan kualitas layanan terhadap kepatuhan. Prastiwi et al. (2026) menemukan bahwa penerapan sistem Coretax dan kualitas layanan Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Palembang. Hasil senada juga ditemukan oleh Saputro et al. (2025), Afiah et al. (2025), Syarifudin et al. (2025), dan Manjaleni (2025). Namun, Oktaviani et al. (2025) menemukan bahwa pemanfaatan Coretax tidak berpengaruh terhadap kepatuhan, sedangkan Inggrid et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan. Adanya ketidakkonsistenan temuan empiris tersebut menunjukkan pentingnya pengujian ulang pada konteks wilayah dan karakteristik pengguna yang berbeda.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kembali konsistensi hubungan antara penerapan sistem Coretax (X_1) dan kualitas layanan Coretax (X_2) terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) di wilayah kerja KPP Pratama Sleman. Melalui pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan analisis *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS), penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai kontribusi aspek teknologi dan mutu layanan pendukung dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di masa transisi sistem perpajakan digital.

2. Tinjaun Pustaka

2.1 Landasan Teori

Landasan teori dalam penelitian ini dibangun atas integrasi beberapa model teoritis, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM), *DeLone and McLean*

Information Systems Success Model, pendekatan *Trust and Risk*, serta *SERVQUAL*.

Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi ditentukan oleh dua persepsi utama, yakni persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*). Dalam konteks perpajakan, Coretax akan lebih mudah diterima oleh wajib pajak apabila sistem tersebut dirasa mudah dipahami, efisien, serta memberikan nilai tambah dalam menyelesaikan kewajiban administrasi. Hal ini diperkuat oleh *DeLone and McLean Information Systems Success Model* (2003) yang menempatkan kualitas sistem sebagai dimensi utama dalam mengukur keberhasilan teknologi informasi melalui keandalan, integrasi, dan efisiensi proses. Selain itu, pendekatan *Trust and Risk* (Carter & Bélanger, 2005; Bélanger & Carter, 2008) menjelaskan pentingnya rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap perlindungan data pribadi serta keandalan sistem dalam transaksi digital pemerintah.

Sementara itu, untuk menilai aspek pendukung pelayanan, penelitian ini mengadopsi model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988). Model ini mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi utama: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan profesionalitas), *empathy* (perhatian/pendampingan), dan *tangibles* (bukti fisik/fasilitas pendukung). Pemisahan antara penerapan sistem dan kualitas layanan dilakukan agar dampak keandalan teknologi dan mutu mutu bantuan dari fiskus dapat dievaluasi secara mandiri.

2.2 Penerapan Sistem Coretax dan Kepatuhan Wajib Pajak

Penerapan sistem Coretax mencakup persepsi wajib pajak terhadap kemudahan penggunaan, efisiensi proses, dan keamanan sistem. Kemudahan dan efisiensi mengurangi beban kognitif serta biaya kepatuhan (*compliance costs*), sedangkan keamanan sistem meningkatkan kepercayaan wajib pajak untuk melakukan proses administrasi secara digital. Sistem yang responsif, efisien, dan aman dapat mendorong pemenuhan kewajiban perpajakan secara lebih tertib dan tepat waktu.

Prastiwi et al. (2026) menemukan bahwa penerapan sistem Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Temuan ini didukung oleh penelitian Saputro et al. (2025), Afiah et al. (2025), serta Syarifudin et al. (2025). Meski Oktaviani et al. (2025) menemukan hasil yang tidak signifikan, secara teoretis sistem yang mudah dan efisien tetap diperkirakan mampu meningkatkan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut:

- **H1:** *Penerapan sistem Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Sleman.*

2.3 Kualitas Layanan Coretax dan Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas layanan Coretax mencakup mutu bantuan dan dukungan yang diterima wajib pajak saat menghadapi kendala dalam pengoperasian sistem. Layanan yang andal dan responsif dapat mengurangi ketidakpastian

prosedur, sedangkan kompetensi petugas (*assurance*) dan pendampingan yang empatik membantu wajib pajak memahami kewajibannya secara benar. Prastiwi et al. (2026) menunjukkan bahwa kualitas layanan Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil ini konsisten dengan temuan Manjaleni (2025), Purnamasari et al. (2024), dan Saptono et al. (2023). Walaupun Inggrid et al. (2023) mendapatkan hasil berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, kualitas layanan yang memadai secara teoretis tetap berperan penting dalam membantu wajib pajak mengatasi kendala administrasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis kedua dirumuskan sebagai berikut:

- **H2:** *Kualitas layanan Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Sleman.*

3. Metode Penelitian

3.1 Desain Penelitian dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan desain *cross-sectional*. Pendekatan ini dipilih untuk menguji hubungan kausal dan pengaruh penerapan sistem Coretax (X_1) serta kualitas layanan Coretax (X_2) terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner daring berbasis *Google Form* kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Sleman.

3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan berstatus wajib SPT di wilayah kerja KPP Pratama Sleman. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria sebagai berikut:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar dan berstatus wajib SPT di KPP Pratama Sleman.
2. Memiliki akun Coretax aktif dan pernah menggunakan Coretax secara langsung untuk pemenuhan kewajiban perpajakan (pelaporan SPT, pembayaran/kode billing, pemutakhiran data, atau layanan terkait lainnya).
3. Pernah memperoleh informasi, bantuan, konsultasi, atau pendampingan resmi terkait Coretax dari petugas KPP, *helpdesk*, Kring Pajak, atau kanal resmi lainnya.

Berdasarkan analisis daya statistik (*power analysis*) dengan taraf signifikansi 5%, *power* 80%, dan *effect size* sedang ($f^2 = 0{,}15$), jumlah sampel minimum yang dibutuhkan adalah 68 responden. Pengumpulan data berhasil memperoleh 110 responden yang memenuhi seluruh kriteria dan layak dianalisis, sehingga telah melampaui batas kecukupan sampel minimum.

3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Seluruh variabel dimodelkan sebagai konstruk laten reflektif tingkat pertama yang diukur menggunakan skala Likert 5 tingkat, mulai dari skor 1

(*Sangat Tidak Setuju*) hingga 5 (*Sangat Setuju*). Struktur indikator mengadaptasi instrumen Prastiwi et al. (2026) dengan penyesuaian redaksi:

- Penerapan Sistem Coretax (X_1): Diukur melalui 6 indikator yang mencakup 3 aspek, yaitu kemudahan penggunaan ($X1.1–X1.2$), efisiensi proses ($X1.3–X1.4$), dan keamanan sistem ($X1.5–X1.6$).
- Kualitas Layanan Coretax (X_2): Diukur melalui 10 indikator yang mencakup 5 dimensi SERVQUAL, yaitu *reliability* ($X2.1–X2.2$), *responsiveness* ($X2.3–X2.4$), *assurance* ($X2.5–X2.6$), *empathy* ($X2.7–X2.8$), dan *tangibles* ($X2.9–X2.10$).
- Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y): Diukur melalui 6 indikator yang mencakup 3 dimensi, yaitu kepatuhan formal ($Y1–Y2$), kepatuhan material ($Y3–Y4$), dan kepatuhan sukarela ($Y5–Y6$).

3.4 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Tahapan analisis data meliputi dua pengujian utama:

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*): Evaluasi dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk, mencakup validitas konvergen (*outer loading* $> 0{,}70$ dan *Average Variance Extracted* / AVE $> 0{,}50$), validitas diskriminan (kriteria *Fornell-Larcker* dan *Heterotrait-Monotrait Ratio* / HTMT $< 0{,}90$), serta reliabilitas konstruk (*Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* $> 0{,}70$).
2. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*): Evaluasi dilakukan untuk menguji model hubungan antarkonstruk, mencakup uji kolinearitas (VIF < 5), koefisien determinasi (R^2), ukuran efek (f^2), dan relevansi prediktif (Q^2). Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur *bootstrapping* (5.000 subsampel) dengan taraf signifikansi 5% (t-statistic $> 1{,}96$ dan p-value $< 0{,}05$).

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Results

4.1.1 Profil Responden

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sleman. Berdasarkan teknik *purposive sampling*, diperoleh 110 sampel yang memenuhi kriteria. Mayoritas responden adalah perempuan (51,8%), berusia 25–34 tahun (40,0%), berpendidikan S1 (60,0%), bekerja sebagai pegawai swasta (50,0%), dan telah menjadi Wajib Pajak selama lebih dari 6 tahun (44,5%).

4.1.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Pengujian *outer model* dilakukan menggunakan SmartPLS 4 untuk menguji validitas dan reliabilitas:

- Validitas Konvergen & Reliabilitas: Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) seluruh variabel > 0,50. Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's*

Alpha berada pada rentang 0,905 – 0,953, yang membuktikan konsistensi internal sangat tinggi.

Tabel 4.1 *Construct Reliability* and Validity

Construct	*Average variance extracted* (AVE)	*Composite reliability* (rho_c)	*Cronbach's alpha*	Keterangan
Penerapan Sistem *Coretax*	0.680	0.927	0.905	Memenuhi
Kualitas Layanan *Coretax*	0.673	0.953	0.945	Memenuhi
Kepatuhan Wajib Pajak	0.745	0.946	0.931	Memenuhi

Sumber: Data penelitian diolah, 2026

- Validitas Diskriminan: Nilai rasio *Heterotrait-Monotrait* (HTMT) antar-konstruk berada di bawah 0,90 (Penerapan System–Kualitas Layanan = 0,388; Penerapan System–Kepatuhan = 0,649; Kualitas Layanan–Kepatuhan = 0,581), sehingga validitas diskriminan terpenuhi.

Tabel 4.2 *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT)

Construct pair	*Heterotrait-monotrait ratio* (HTMT)
PSC–KLC	0.388
PSC–KWP	0.649
KLC–KWP	0.581

Sumber: Data penelitian diolah, 2026

4.1.3 Evaluasi Model Struktural (Inner Model) dan Pengujian Hipotesis

- Uji Kolinearitas & Determinasi: Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 1,149 (bebas multikolinearitas). Nilai R^2 sebesar 0,479 menunjukkan bahwa Penerapan Sistem dan Kualitas Layanan Coretax secara bersama-sama menjelaskan 47,9% variansi Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai Q^2 sebesar 0,457 menunjukkan relevansi prediktif yang kuat.

Tabel 4.3 *Collinearity* Statistics (VIF)

Predictor	*VIF*	Keterangan
Penerapan Sistem *Coretax*	1.149	Tidak terjadi kolinearitas
Kualitas Layanan *Coretax*	1.149	Tidak terjadi kolinearitas

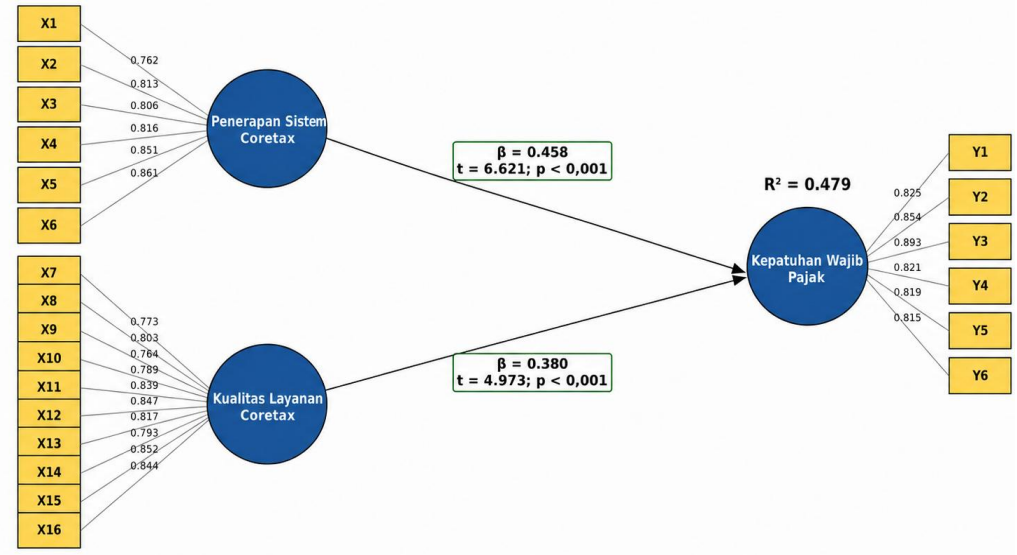
Sumber: Data penelitian diolah, 2026

Tabel 4.4 *R-square*, *f-square*, dan *Q-square*

Measure	*Value*	Interpretasi
R-square KWP	0.479	Moderat
f-square PSC	0.350	Besar
f-square KLC	0.241	Sedang
Q-square KWP	0.457	Memiliki relevansi prediktif

Sumber: Data penelitian diolah, 2026

- Hasil Pengujian Hipotesis: Pengujian dilakukan melalui prosedur *bootstrapping* (5.000 *subsamples*).



Gambar 4.1 Hasil Model Struktural Penelitian

- Hipotesis 1 (H1): Penerapan Sistem Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ($\beta = 0{,}458$; $t = 6{,}621$; $p < 0{,}001$; $f^2 = 0{,}350$). H1 Diterima.
- Hipotesis 2 (H2): Kualitas Layanan Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ($\beta = 0{,}380$; $t = 4{,}973$; $p < 0{,}001$; $f^2 = 0{,}241$). H2 Diterima.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Penerapan Sistem Coretax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian membuktikan bahwa penerapan sistem Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sleman ($\beta = 0{,}458$, $p < 0{,}001$). Nilai f^2 sebesar 0,350

menunjukkan bahwa penerapan sistem memberikan kontribusi atau pengaruh yang besar terhadap kepatuhan.

Temuan ini mendukung *Technology Acceptance Model* (TAM). Persepsi kemudahan dan kemanfaatan dari sistem Coretax terbukti mengurangi beban administratif serta kendala teknis Wajib Pajak. Sistem yang aman, terintegrasi, dan mudah diakses mendorong Wajib Pajak untuk melaporkan dan membayar pajak tepat waktu secara sukarela. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Prastiwi dkk. (2026), Saputro dkk. (2025), serta Syarifudin dkk. (2025).

4.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan Coretax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ($\beta = 0{,}380$, $p < 0{,}001$) dengan kategori pengaruh sedang ($f^2 = 0{,}241$).

Temuan ini mendukung teori SERVQUAL. Pembaruan sistem teknologi harus didukung oleh kualitas layanan yang responsif, andal, dan solutif dari petugas pajak. Adanya bantuan teknis dan *helpdesk* yang baik membantu Wajib Pajak beradaptasi dengan sistem baru, sehingga menumbuhkan rasa percaya (*trust*) kepada otoritas pajak dan meningkatkan kepatuhan. Hasil ini mendukung penelitian terdahulu oleh Prastiwi dkk. (2026), Manjaleni (2025), dan Purnamasari dkk. (2024).

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan sistem Coretax dan kualitas layanan Coretax terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sleman, dengan kontribusi penjelasan variansi sebesar 47,9% ($R^2 = 0{,}479$). Penerapan sistem Coretax yang terintegrasi, aman, dan efisien secara signifikan mampu mengurangi beban administratif Wajib Pajak, sementara kualitas layanan pendukung yang responsif dan andal terbukti mempermudah Wajib Pajak dalam bertransisi menggunakan sistem baru serta memperkuat rasa percaya publik terhadap otoritas perpajakan. Implikasi dari temuan ini menekankan pentingnya bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk terus menjaga stabilitas infrastruktur sistem pada periode puncak pelaporan, sekaligus meningkatkan keandalan petugas *helpdesk* dan penyediaan panduan teknis yang mudah dipahami. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan sampel yang berfokus pada satu wilayah KPP saja, sehingga untuk penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk memperluas cakupan geografis sampel serta menambahkan variabel lain seperti kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan, dan intensitas sosialisasi guna menjelaskan sisa variansi kepatuhan secara lebih komprehensif.

Daftar Pustaka

Afiah, N., Rais, A. H., Anwar, A., & Musa, K. S. P. (2025). Pengaruh implementasi *Coretax* terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota

Makassar. Jurnal Aplikasi Perpajakan, 6(2), 1-13. https://doi.org/10.29303/jap.v6i2.459

Bélanger, F., & Carter, L. (2008). *Trust and risk* in e-government adoption. The Journal of Strategic Information Systems, 17(2), 165-176. https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002

Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. Information Systems Journal, 15(1), 5-25. https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319-340. https://doi.org/10.2307/249008

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. Journal of Management Information Systems, 19(4), 9-30. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

Direktorat Jenderal Pajak. (2024). Kinerja penyampaian SPT Tahunan Badan 30 April 2024. https://stats.pajak.go.id/id/siaran-pers/kinerja-penyampaian-spt-tahunan-badan-30-april-2024

Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Coretax*. https://pajak.go.id/id/reformdjp/*coretax*

Inggrid, Amiruddin, Arfah, A., Alam, S., & Abduh, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan penerapan *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan. Center of Economic Students Journal, 6(3), 315-331. https://doi.org/10.56750/csej.v6i3.698

Kanwil DJP Daerah Istimewa Yogyakarta. (2025). Kanwil DJP DIY lampaui target penerimaan pajak tahun 2024. Direktorat Jenderal Pajak. https://www.pajak.go.id/sites/default/files/202501/Siaran%20Pers%20%20Penerimaan%20Pajak%20sd%20Akhir%20Desember%202024_0.pdf

KPP Pratama Sleman. (2024). KPP Pratama Sleman kenalkan *Coretax* kepada wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak. https://www.pajak.go.id/id/berita/kpp-pratama-sleman-kenalkan-*coretax*-kepada-wajib-pajak

KPP Pratama Sleman. (2025). Awal tahun, Pajak Sleman mulai layani konsultasi *Coretax*. Direktorat Jenderal Pajak. https://www.pajak.go.id/id/berita/awal-tahun-pajak-sleman-mulai-layani-konsultasi-*coretax*

Manjaleni, R. (2025). Pengaruh administrasi pajak digital, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi, 18(2), 578-587. https://doi.org/10.51903/kompak.v18i2.3097

Oktaviani, D., Lestari, L., Doktoralina, C. M., Mareta, S., & Manshur, T. (2025). Kepatuhan Wajib Pajak: Pemanfaatan sistem *Coretax*, literasi pajak dan kemudahan akses layanan perpajakan dengan kesadaran pajak sebagai variabel moderasi (pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan tahun 2024). Journal of

Accounting and Finance Management, 6(5), 2275-2286. https://doi.org/10.38035/jafm.v6i5.2567

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL*: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

Prastiwi, A. M., Hartati, L., & Syafitri, L. (2026). Pengaruh penerapan sistem *Coretax* dan kualitas layanan *Coretax* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama wilayah Kota Palembang. Accounting Global Journal, 10(1), 97-113. https://jurnal.umk.ac.id/index.php/AccGlobal/article/view/16894

Purnamasari, D., Sari, D., & Mulyati, Y. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi, 8(1), 934-943. https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1876

Republik Indonesia. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. https://peraturan.bpk.go.id/Details/39916/uu-no-28-tahun-2007

Saptono, P. B., Hodžić, S., Khozen, I., Mahmud, G., Pratiwi, I. K., Purwanto, D., Aditama, M. A., Haq, N., & Khodijah, S. (2023). Quality of *e-tax* system and tax compliance intention: The mediating role of user satisfaction. Informatics, 10(1), 22. https://doi.org/10.3390/informatics10010022

Saputro, D. C., Suryati, A., & Siahaan, L. H. (2025). Pengaruh penerapan aplikasi *Coretax* terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kelapa Gading. Juria: Jurnal Riset Ilmiah Akuntansi, 4(3), 812-825. https://doi.org/10.55903/juria.v4i3.327

Syarifudin, A. H., Aldinova, A. P., Salim, L. A. Z., Rachmaputri, S. N., & Putri, S. A. (2025). The effect of tax literacy and *Coretax* digitalization perception on final income tax compliance intentions of MSMEs. Journal of Accounting and Tax, 4(2), 141-165. https://doi.org/10.36563/rgsg7271