

Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Permasalahan Teknis, dan Implementasi Sistem Coretax terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Maria Ricardona Puspita Dewi*, Hendro Lukman, Henny
Fakultas Ekonomi, Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia

*Email korespondensi: maria.125220259@stu.untar.ac.id

Abstrak

Peluncuran sistem *Coretax* oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan langkah awal yang penting dalam digitalisasi pajak di Indonesia yang bertujuan untuk mempermudah administrasi serta meningkatkan efisiensi. Namun, pada tahap awal, terdapat banyak masalah teknis mendasar, seperti *error* dan kesulitan akses, yang dapat menimbulkan gangguan serius. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hambatan dalam implementasi aplikasi pajak *Coretax* oleh wajib pajak orang pribadi di Indonesia. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan metode *convenience* dan *snowball*. Data dianalisis dengan menggunakan regresi berganda. Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi *Coretax* berhasil menyederhanakan pelaporan pajak melalui fitur otomatisasi, integrasi data, dan panduan pengguna yang lengkap. Implementasi ini juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena mengurangi kesalahan pelaporan dan mempercepat proses pelaporan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala pada aplikasi *Coretax* yang menghambat pelaporan pajak oleh wajib pajak. Kendala yang ada, seperti rendahnya literasi teknologi di kalangan pengguna tertentu, membuat mereka kesulitan menggunakan sistem sehingga diperlukan pelatihan tambahan. Atas dasar temuan tersebut, rekomendasi strategis diajukan agar adopsi dan kinerja *Coretax* ke depan dapat lebih maksimal.

Kata kunci: sistem *Coretax*, masalah teknis, hambatan, implementasi, metode campuran.

The Effect of Tax Understanding, Technical Issues, and Coretax System Implementation on Individual Taxpayer Compliance

Abstract

The launch of the Coretax system by the Directorate General of Taxes (DGT) is an important first step in tax digitalization in Indonesia, aimed at simplifying administration and increasing efficiency. However, in the initial stages, many fundamental technical issues, such as errors and difficulties in access, have been encountered, which can cause serious disruptions. This study aims to analyze the obstacles in implementing the Coretax tax application by individual taxpayers in Indonesia. This research is a descriptive quantitative study using primary data collected through questionnaire distribution using convenience and snowball methods. Data were analyzed using multiple regression. This study concludes that the Coretax application successfully simplifies tax reporting through automation features, data integration, and comprehensive user guides. This implementation also improves taxpayer compliance by reducing reporting errors and accelerating the reporting process. However, several obstacles remain in the Coretax application that hinder tax reporting by taxpayers. These obstacles include low technological literacy among certain users, which makes it difficult for them to use the system, thus requiring additional training. Based on these findings, strategic recommendations are proposed to maximize the adoption and performance of Coretax in the future.

Keywords: Coretax system, technical issues, obstacles, implementation, mixed methods.

Pendahuluan

Fenomena kepatuhan pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan) Tahunan pada tahun 2025 menunjukkan kondisi yang bertolak belakang dengan teori kepatuhan perpajakan, di mana kemudahan akses sistem digital, pengawasan, serta ancaman sanksi seharusnya meningkatkan

kepatuhan wajib pajak. Pemerintah telah menyediakan berbagai fasilitas, seperti DJP Online dan e-Form, serta melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan melalui *Coretax*. Selain itu, pemerintah juga memberikan perpanjangan batas waktu pelaporan, tetapi data justru menunjukkan penurunan pelaporan SPT dibandingkan dengan tahun sebelumnya. ANTARA News menekankan bahwa pelaporan pajak, bahkan jika terlambat, tetap penting sebagai bentuk kepatuhan regulatif dan untuk menghindari sanksi yang lebih besar. Namun, kenyataannya, banyak wajib pajak yang masih mengabaikan hal tersebut (Sitorus, 2025).

Pemahaman perpajakan merupakan kemampuan seseorang untuk mengerti secara mendalam arti, fungsi, dan mekanisme perpajakan, seperti apa itu pajak, siapa yang wajib membayar, bagaimana pajak dihitung dan dibayar, serta apa hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, sehingga ia mampu menjelaskan, mematuhi, dan menerapkan ketentuan perpajakan dengan benar. Wajib pajak memahami pentingnya membayar pajak untuk membiayai pengeluaran rutin pemerintah dan pembangunan (Tanady & Lukman, 2024). Menurut Wardani dan Wati (2018) serta Fatimah dan Nurhadi (2024), pengetahuan atau pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan. Purwandana (2022) juga menemukan adanya pengaruh positif terhadap kepatuhan tersebut. Hasil yang berbeda diperoleh oleh Listyowati, Samrotun, dan Suhendro (2018), yang menemukan tidak adanya pengaruh signifikan antara pemahaman perpajakan dan kepatuhan.

Permasalahan teknis dalam sistem perpajakan digital merupakan kondisi ketika wajib pajak mengalami hambatan dalam mengakses atau menggunakan aplikasi perpajakan akibat faktor-faktor, seperti gangguan jaringan, *error* sistem, keterbatasan infrastruktur, serta kurangnya dukungan operasional yang memadai. Menurut Prastika dan Priono (2025), meskipun e-Faktur dan e-SPT telah memberikan kemudahan, gangguan jaringan dan keterbatasan sistem masih menjadi hambatan yang memengaruhi tingkat kepatuhan sehingga permasalahan teknis *Coretax* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan perpajakan. Penelitian lainnya oleh Erstiawan (2025) juga menyimpulkan bahwa implementasi awal *Coretax* banyak diberitakan mengalami kendala teknis mendasar yang berdampak negatif secara signifikan bagi pengguna sehingga dapat mengurangi dorongan wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Hasil yang berbeda diperoleh Difari (2025), yang menunjukkan bahwa permasalahan teknis bersifat negatif, tetapi tidak signifikan. Hal ini disebabkan oleh adanya masalah teknis, seperti *server down*, *error*, dan lambatnya akses dalam sistem *Coretax* itu sendiri.

Implementasi *Coretax* merupakan bentuk modernisasi administrasi perpajakan yang dirancang untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan melalui sistem digital yang lebih terintegrasi, cepat, akurat, dan transparan. Menurut Oding dan Suryaningrum (2025), kehadiran *Coretax* dapat mempercepat proses pelaporan dan meminimalkan kesalahan data sehingga berpengaruh positif terhadap kepatuhan. Penelitian lainnya oleh Khusniah, Merbaka, Pahala, dan Wahono (2025) juga menemukan bahwa sistem ini berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui otomatisasi administrasi dan pengawasan berbasis risiko yang lebih efektif. Hasil berbeda diperoleh Sitohang (2025), yang menunjukkan bahwa implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) berpengaruh negatif, tetapi tidak signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan.

Perbedaan hasil penelitian tersebut, ditambah dengan fenomena aktual mengenai kendala penerapan *Coretax* di Indonesia, menunjukkan masih terbatasnya data empiris sehingga membentuk *research gap* dalam pemahaman mengenai pengaruh pemahaman perpajakan, kendala teknis, dan strategi implementasi sistem administrasi pajak terhadap penggunaan *Coretax*. Hal ini disebabkan sistem tersebut baru diimplementasikan pada tahun 2025 untuk sebagian fungsi, sedangkan implementasi penuh hingga pelaporan akan dilakukan pada tahun 2026. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi dan pengalaman penggunaan *Coretax* guna memberikan pandangan bagi wajib pajak orang

pribadi dalam mempersiapkan diri menggunakan sistem secara penuh serta memberikan masukan bagi pemerintah, khususnya DJP, dalam penyempurnaan sistem *Coretax*.

Kajian Teori

Technology Acceptance Model (TAM)

TAM adalah suatu konsep model yang digunakan untuk memahami bagaimana pengguna dapat menerima dan menggunakan teknologi atau sistem baru (Antoni & Lukman, 2024) yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989. Model ini menjelaskan bahwa terdapat dua faktor yang memengaruhi, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. *Perceived usefulness* menjelaskan bagaimana teknologi atau sistem dipercaya oleh pengguna akan memberikan manfaat atau kegunaan yang lebih baik daripada teknologi atau sistem sebelumnya (Devina & Lukman, 2024). Dalam konteks *Coretax*, sistem diharapkan memberikan informasi yang lebih bermanfaat dan kepastian kepada wajib pajak bahwa seluruh kewajiban perpajakan telah dilaksanakan dengan benar ketika menggunakan sistem ini. *Perceived ease of use* menjelaskan bagaimana teknologi atau sistem baru dapat digunakan dengan mudah dan memudahkan pengguna dalam menjalankan tugas dan kegiatannya. Dalam konteks *Coretax*, sistem diharapkan memudahkan penggunaan melalui petunjuk yang jelas sehingga lebih cepat daripada sistem DJP Online. Dapat disimpulkan bahwa model ini akan membentuk sikap pengguna terhadap teknologi yang pada akhirnya memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan sistem tersebut.

Teori kepatuhan terhadap aturan pertama kali dipublikasikan oleh Stanley Milgram pada tahun 1963. Menurut Rahmadhani, Cheisvianny, dan Mulyani (2020), teori kepatuhan (*compliance theory*) menggambarkan kondisi ketika seseorang menjalankan perintah atau aturan yang telah ditetapkan. Dalam konteks perpajakan, kepatuhan berarti adanya tanggung jawab kepada Tuhan, pemerintah, dan negara bagi wajib pajak untuk menjalankan seluruh kewajibannya sekaligus melaksanakan hak-hak perpajakan yang dimilikinya. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak adalah tindakan yang timbul dari kesadaran pribadi atas kewajiban perpajakan dengan tetap berpegang pada regulasi dan undang-undang yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak (WP) adalah bentuk kesadaran dan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, baik pembayaran maupun pelaporan pajak masa dan tahunan, yang dilakukan sesuai dengan peraturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Erica, 2021).

Kaitan Antar Variabel

Kaitan Pemahaman Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan *compliance theory* yang diperkenalkan oleh Milgram (1963), kepatuhan individu terhadap suatu aturan dipengaruhi oleh kesadaran dan pemahaman terhadap perintah atau ketentuan yang berlaku. Dalam konteks perpajakan, kepatuhan mencerminkan tanggung jawab wajib pajak kepada negara untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan regulasi yang ditetapkan (Rahmadhani, Cheisvianny, dan Mulyani, 2020). Pemahaman perpajakan menjadi faktor penting dalam membentuk kepatuhan tersebut karena mencakup kemampuan wajib pajak dalam memahami arti, fungsi, mekanisme, serta hak dan kewajiban perpajakan sehingga mendorong perilaku patuh, baik dalam pelaporan maupun pembayaran pajak. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sebagaimana dibuktikan oleh Wardani dan Wati (2018), Fatimah dan Nurhadi (2024), serta Purwandana (2022), yang menyatakan bahwa tingkat pengetahuan yang baik membuat wajib pajak lebih mampu menyesuaikan perilakunya dengan ketentuan perpajakan serta menumbuhkan kesadaran akan fungsi pajak sebagai instrumen pembiayaan pembangunan. Namun demikian, hasil yang berbeda ditemukan oleh Listyowati, Samrotun, dan Suhendro (2018), yang menyatakan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan sehingga menunjukkan adanya perbedaan temuan empiris.

Kaitan Permasalahan Teknis dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan *compliance theory* yang dikemukakan oleh Milgram (1963), kepatuhan terhadap aturan dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam menjalankan perintah atau ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks perpajakan, kepatuhan wajib pajak mencerminkan kesadaran dan tanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban sesuai dengan regulasi yang berlaku (Rahmadhani dkk., 2020). Permasalahan teknis, seperti gangguan jaringan, *server down*, *error* sistem, serta keterbatasan infrastruktur, dapat menghambat proses pelaporan dan pembayaran pajak sehingga menyulitkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara tepat waktu dan berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa permasalahan teknis memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan perpajakan, sebagaimana ditemukan oleh Prastika dan Priono (2025) serta Erstiawan (2025), yang menyatakan bahwa kendala teknis dalam implementasi *Coretax* berdampak signifikan terhadap penurunan dorongan wajib pajak untuk patuh. Namun, temuan berbeda dikemukakan oleh Difari (2025), yang menyimpulkan bahwa permasalahan teknis berpengaruh negatif, tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan sehingga menunjukkan adanya perbedaan hasil empiris.

Kaitan Implementasi Sistem *Coretax* dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan *compliance theory* yang dikemukakan oleh Milgram (1963), kepatuhan terhadap aturan muncul ketika individu memiliki kesadaran dan kemampuan untuk menjalankan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks perpajakan, kepatuhan wajib pajak mencerminkan tanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban sesuai dengan regulasi yang berlaku (Rahmadhani dkk., 2020). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Coretax* berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan, sebagaimana ditemukan oleh Oding dan Suryaningrum (2025), yang menyatakan bahwa *Coretax* mempercepat proses pelaporan dan meminimalkan kesalahan data, serta Khusniah dkk. (2025), yang menegaskan kontribusi *Coretax* terhadap peningkatan kepatuhan pajak penghasilan badan melalui otomatisasi administrasi dan pengawasan berbasis risiko. Namun demikian, hasil yang berbeda dikemukakan oleh Sitohang (2025), yang menunjukkan bahwa implementasi *Core Tax Administration System* berpengaruh negatif, tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan, yang mengindikasikan bahwa manfaat dan kemudahan sistem belum sepenuhnya dirasakan secara optimal.

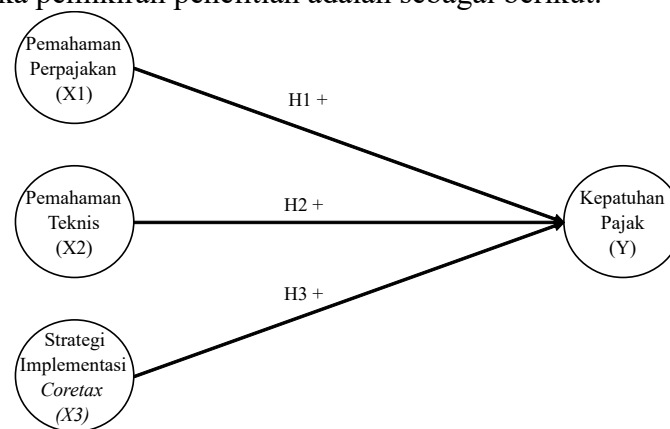
Pengembangan Hipotesis

Pemahaman perpajakan dipandang sebagai faktor penting yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan dan pemahaman yang baik terhadap peraturan, prosedur, serta fungsi pajak dapat mendorong wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajak secara tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan. Wardani dan Wati (2018) serta Purwandana (2022) menemukan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan karena mampu menumbuhkan kesadaran dan tanggung jawab wajib pajak. Temuan tersebut sejalan dengan *compliance theory* yang menyatakan bahwa individu akan cenderung patuh ketika memahami aturan yang berlaku. Oleh karena itu, dirumuskan hipotesis pertama bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan.

Selain faktor pemahaman, permasalahan teknis dalam sistem perpajakan digital juga menjadi determinan penting dalam membentuk kepatuhan wajib pajak. Gangguan teknis, seperti *server error*, keterbatasan jaringan, dan ketidakstabilan sistem *Coretax*, berpotensi menghambat proses pelaporan dan pembayaran pajak sehingga menurunkan kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem. Prastika dan Priono (2025) serta Erstiawan (2025) menemukan bahwa kendala teknis berdampak negatif terhadap kepatuhan perpajakan karena menghambat pemenuhan kewajiban secara tepat waktu. Hal ini sejalan dengan *compliance*

theory yang menekankan bahwa kepatuhan dapat melemah ketika sistem yang digunakan tidak berjalan secara andal. Dengan demikian, hipotesis kedua menyatakan bahwa permasalahan teknis berpengaruh negatif terhadap kepatuhan.

Selanjutnya, strategi implementasi *Coretax* dipandang sebagai faktor yang dapat memperkuat efektivitas sistem perpajakan digital dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Strategi implementasi yang meliputi sosialisasi, pelatihan pengguna, serta kesiapan infrastruktur digital dinilai mampu meningkatkan pemahaman, kepercayaan, dan kemampuan adaptasi wajib pajak terhadap sistem baru. Oding dan Suryaningrum (2025) serta Khusniah dkk. (2025) membuktikan bahwa strategi implementasi yang efektif berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan melalui peningkatan transparansi dan efisiensi administrasi. Berdasarkan *compliance theory*, ketika wajib pajak merasa difasilitasi dan didukung oleh otoritas pajak, kecenderungan untuk patuh akan semakin kuat. Oleh karena itu, dirumuskan hipotesis ketiga bahwa strategi implementasi *Coretax* berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan. Kerangka pemikiran penelitian adalah sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka hipotesis

METODE

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei, yaitu data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang menggunakan aplikasi *Coretax* melalui Google Forms. Metode pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian, sedangkan teknik yang digunakan adalah *convenience* dan *snowball* sehingga responden yang dipilih merupakan wajib pajak yang relevan dan memiliki pengalaman dalam penggunaan sistem *Coretax*. Kriteria yang diterapkan dalam penelitian ini adalah subjek penelitian harus memiliki NPWP, pernah menggunakan *Coretax*, pernah melaporkan pajak melalui sistem digital, dan bersedia mengisi kuesioner. Pengujian hipotesis menggunakan regresi berganda. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 156 responden.

Operasionalisasi variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas variabel dependen kepatuhan perpajakan (Y) serta tiga variabel independen, yaitu pemahaman perpajakan (X1), permasalahan teknis *Coretax* (X2), dan strategi implementasi sistem *Coretax* (X3). Kepatuhan perpajakan diukur melalui indikator ketepatan pelaporan SPT, ketepatan perhitungan pajak, dan keakuratan data yang dilaporkan. Pemahaman perpajakan direpresentasikan oleh pemahaman mengenai peran pajak bagi negara, kontribusi wajib pajak, penerapan sistem *self-assessment*, serta fungsi sistem perpajakan digital. Permasalahan teknis *Coretax* diukur melalui stabilitas jaringan, kemudahan memahami panduan teknis, serta kendala seperti *error*, *server down*, akses lambat, gangguan *login*, dan kegagalan *submit*, sedangkan strategi implementasi sistem *Coretax* diukur melalui kemampuan teknologi pengguna, manfaat edukasi, kecukupan pelatihan penggunaan sistem, serta persepsi efisiensi dari sistem pelaporan yang terintegrasi.

Seluruh indikator disusun berdasarkan rujukan penelitian terdahulu dan diukur menggunakan data primer yang diperoleh dari responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Statistik dan Kesimpulan

Hasil uji statistik dalam penelitian ini diperoleh melalui analisis *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Analisis dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel pemahaman perpajakan, permasalahan teknis, dan strategi implementasi *Coretax* terhadap kepatuhan perpajakan. Tahapan pengujian meliputi evaluasi *outer model* untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk serta evaluasi *inner model* untuk menguji pengaruh antarvariabel melalui pengujian hipotesis.

Tabel 1. *Outer loading*

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
Kepatuhan Perpajakan (Y)	KP1	0,762	Valid
	KP2	0,835	Valid
	KP3	0,813	Valid
Pemahaman Perpajakan (X1)	PP1	0,818	Valid
	PP2	0,738	Valid
	PP3	0,767	Valid
	PP4	0,788	Valid
Permasalahan Teknis <i>Coretax</i> (X2)	PTC1	0,900	Valid
	PTC2	0,725	Valid
	PTC3	0,732	Valid
Strategi Implementasi Sistem <i>Coretax</i> (X3)	ISC1	0,797	Valid
	ISC2	0,776	Valid
	ISC3	0,868	Valid

Sumber: *ouput smart PLS Ver 3*

Berdasarkan hasil uji *outer loading* pada tabel di atas, seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan perpajakan, pemahaman perpajakan, permasalahan teknis *Coretax*, dan implementasi sistem *Coretax* menunjukkan nilai *outer loading* di atas batas minimum 0,70. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap indikator memiliki tingkat validitas konvergen yang baik dan mampu merepresentasikan konstruk yang diukur secara tepat. Dengan demikian, seluruh indikator dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan untuk tahap analisis selanjutnya dalam pengujian model struktural.

Tabel 2. Hasil Uji AVE (*Average Variance Extracted*)

Variabel	AVE	Keterangan
Kepatuhan Perpajakan(Y)	0,646	Valid
Pemahaman Perpajakan (X1)	0,606	Valid
Permasalahan Teknis <i>Coretax</i> (X2)	0,624	Valid
Strategi Implementasi Sistem <i>Coretax</i> (X3)	0,664	Valid

Sumber: *output smart PLS V3*

Berdasarkan hasil uji *Average Variance Extracted* (AVE) pada tabel di atas, seluruh variabel penelitian memiliki nilai AVE di atas 0,5 sehingga telah memenuhi kriteria validitas konvergen. Variabel kepatuhan perpajakan, pemahaman perpajakan, permasalahan teknis *Coretax*, dan implementasi sistem *Coretax* masing-masing mampu menjelaskan varians indikatornya secara memadai. Hal ini menunjukkan bahwa indikator yang digunakan telah merepresentasikan konstruk penelitian dengan baik sehingga seluruh variabel dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Sebelum melakukan uji regresi, perlu dilakukan beberapa pengujian pendahuluan. Pengujian tersebut antara lain uji reliabilitas dan validitas. Hasil uji reliabilitas dan validitas data terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability Average</i>	<i>Average Variance Extracted (VE)</i>
Kepatuhan Perpajakan(Y)	0,748	0,762	0,855	0,664
Pemahaman Perpajakan (X1)	0,702	0,726	0,818	0,534
Permasalahan Teknis <i>Coretax</i> (X2)	0,728	0,747	0,844	0,643
Implementasi Sistem <i>Coretax</i> (X3)	0,783	0,786	0,860	0,696

Sumber: *output smart PLS V*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, nilai *Cronbach's Alpha* seluruh variabel yang digunakan menunjukkan nilai di atas batas minimum 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel yang digunakan memiliki tingkat konsistensi yang baik. Selain itu, indikator-indikator yang digunakan dalam setiap variabel mampu mengukur konstruk secara konsisten secara internal, yang dilihat dari nilai *Composite Reliability*, dengan seluruh variabel memiliki nilai lebih besar daripada 0,70. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam analisis lanjutan. *Average Variance Extracted* (AVE) adalah ukuran seberapa besar keragaman indikator-indikator mampu diwakili oleh variabel yang digunakan dalam penelitian. Nilai AVE seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan nilai lebih besar daripada 0,5. Artinya, seluruh indikator dalam variabel yang digunakan valid dan baik dalam mengonstruksi variabel.

Uji selanjutnya adalah uji *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) dan *Fornell-Larcker* yang merupakan metode pengujian dalam analisis validitas diskriminan guna memastikan bahwa setiap variabel laten (konstruk) dalam model benar-benar berbeda dan unik dari variabel lainnya. Nilai HTMT dinyatakan valid jika nilai HTMT antarvariabel berada di bawah 0,90 atau, dengan kriteria yang lebih ketat, di bawah 0,85. Sementara itu, kriteria *Fornell-Larcker* dinyatakan baik apabila nilai akar kuadrat AVE suatu konstruk lebih tinggi daripada nilai korelasi konstruk tersebut dengan konstruk lain di dalam model. Hasil uji HTMT dan *Fornell-Larcker* adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji HTMT

Variabel	ISC	KP	PIC	PP
Implementasi Sistem <i>Coretax</i> (ISC)				
Kepatuhan Perpajakan (KP)	0,497			
Permasalahan Teknis <i>Coretax</i> (PIC)	0,773	0,211		
Pemahaman Pajak (PP)	0,637	0,800	0,367	

Sumber: *ouput smart PLS V.3*

Sedangkan hasil uji *Fornell-Lacker* adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji *Fornell-Lacker*

Variabel	ISC	KP	PIC	PP
Implementasi Sistem <i>Coretax</i> (ISC)	0,185			
Kepatuhan Perpajakan (KP)	0,366	0,731		
Permasalahan Teknis <i>Coretax</i> (PIC)	0,553	0,153	0,802	
Pemahaman Pajak (PP)	0,490	0,601	0,270	0,778

Sumber: output smart PLS V.3

Berdasarkan hasil uji HTMT, semua nilai antarvariabel berada di bawah 0,90 atau 0,85. Begitu pula, hasil uji *Fornell-Larcker* menunjukkan bahwa nilai setiap konstruk lebih tinggi daripada nilai korelasi konstruk lainnya. Dengan demikian, data ini telah memenuhi kriteria uji HTMT dan *Fornell-Larcker*.

Uji selanjutnya adalah uji multikolinearitas (uji VIF—*Variance Inflation Factor*), yang merupakan ukuran statistik yang digunakan untuk mendeteksi dan mengukur tingkat korelasi yang tinggi antarvariabel bebas atau independen dalam sebuah model. Uji ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas apabila nilai VIF < 5,0 atau < 10,0. Uji ini terdiri atas dua jenis, yaitu *Outer VIF* yang digunakan untuk memastikan tidak terdapat masalah multikolinearitas antarindikator dalam satu variabel formatif dan *Inner VIF* yang digunakan untuk memastikan tidak terdapat multikolinearitas antarkonstruk dalam model struktural. Penelitian ini menggunakan *Inner VIF* yang hasilnya menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai lebih kecil daripada 5 atau 10, seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 6. Hasil Uji *Inner VIF*

Variabel	VIF
Implementasi Sistem <i>Coretax</i> (ISC)	1,757
Permasalahan Teknis <i>Coretax</i> (PIC)	1,441
Pemahaman Pajak (PP)	1,316

Sumber: output smart PLS V3

Uji F^2 merupakan metrik ukuran dampak (*effect size*) dalam analisis statistik, khususnya pada pemodelan persamaan struktural berbasis varians. Tujuannya adalah untuk mengukur besarnya pengaruh substantif atau sumbangan suatu variabel bebas terhadap variabel dependen pada tingkat struktural. Sementara itu, uji Q^2 merupakan metrik evaluasi *inner model* pada SmartPLS yang mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai ini menunjukkan relevansi prediktif model struktural apabila nilainya lebih besar dari 0. Adapun R^2 merupakan metrik untuk mengukur seberapa besar variasi variabel dependen mampu dijelaskan oleh variabel independen, dengan nilai R^2 antara 0 dan 1. Hasil pengujian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji F^2 , Q^2 , dan R^2

Variabel	F^2	Q^2	R^2	Adjusted R^2
Implementasi Sistem <i>Coretax</i> (ISC)	0,016	1,000		
Permasalahan Teknis <i>Coretax</i> (PIC)	0,006	1,000	0,371	0,358
Pemahaman Pajak (PP)	0,371	1,000		

Sumber: output smart PLS V.3

Hasil menunjukkan bahwa koefisien dampak (F^2) implementasi sistem *Coretax* dan permasalahan teknis *Coretax* terhadap kepatuhan perpajakan tidak memiliki dampak, yaitu di bawah 0,02. Namun, pemahaman pajak memiliki koefisien dampak yang sangat kuat, yaitu

lebih dari 0,035. Dilihat dari metrik *inner model* (Q^2), variabel yang digunakan untuk mengukur kepatuhan perpajakan memiliki relevansi prediktif model yang baik dengan koefisien lebih dari 0. Sementara itu, kontribusi variabel-variabel independen (*adjusted R*²) yang digunakan untuk menjelaskan pengaruh terhadap kepatuhan perpajakan sebesar 0,358 atau 35,8%.

Setelah dilakukan pengujian data di atas, dilakukan uji regresi dengan melakukan *bootstrapping* pada program statistik. Hasil uji regresi dapat dilihat pada *path coefficient* sebagai berikut:

Tabel 7. *Path Coefficient*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Stand. Dev. (STDEV)	T.Statistic (O/STDEV)	P Value
ISC → KP	0,134	0,113	0,113	1,180	0,238
PIC → KP	-0,071	-0,033	0,668	1,668	0,505
PP → KP	0,554	0,582	0,094	5,872	0,000

Sumber: output smart PLS

Hasil ini menunjukkan bahwa Pemahaman Perpajakan (PP) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Perpajakan, Permasalahan Teknis (PIC) tidak berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Perpajakan, dan Strategi Implementasi *Coretax* (ICS) tidak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Perpajakan. Dengan demikian, analisis hipotesis berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Pengujian Hipotesis (*Path Coefficient*)

No.	Hipotesis	Uji Statistik	Hasil	Hasil Uji Hipotesis
1.	Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Perpajakan.	<i>Original sample</i> : 0,554 <i>T-Statistics</i> : 5,872 > 1,96 <i>P-Values</i> : 0,000 < 0,005	Berpengaruh & Positif	H ₁ Diterima
2.	Permasalahan Teknis tidak berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Perpajakan	<i>Original sample</i> : -0,071 <i>T-Statistics</i> : 0,1668 < 1,96 <i>P-Values</i> : 0,505 > 0,005	Tidak Berpengaruh & Negatif	H ₂ Ditolak
3.	Strategi Implementasi <i>Coretax</i> tidak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Perpajakan	<i>Original sample</i> : 0,134 <i>T-Statistics</i> : 1,180 < 1,96 <i>P-Values</i> : 0,238 > 0,005	Tidak Berpengaruh & Positif	H ₃ Ditolak

Berdasarkan analisis dan tabulasi hasil pengujian hipotesis pada tabel di atas, Pemahaman Perpajakan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Perpajakan. Permasalahan Teknis *Coretax* menunjukkan tidak adanya pengaruh negatif terhadap Kepatuhan Perpajakan. Terakhir, Strategi Implementasi *Coretax* tidak memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Perpajakan. Temuan ini mengindikasikan bahwa faktor pemahaman perpajakan berperan lebih dominan dalam mendorong Kepatuhan Perpajakan dibandingkan dengan aspek teknis dan strategi implementasi sistem *Coretax*.

Berdasarkan hasil penelitian ini, kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh kombinasi faktor pemahaman perpajakan, permasalahan teknis, dan implementasi sistem *Coretax*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan, yang mengindikasikan bahwa semakin baik pemahaman wajib pajak terhadap fungsi, mekanisme, dan kewajiban perpajakan, semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk patuh dalam pelaporan dan pembayaran pajak.

Berjalannya sistem digitalisasi perpajakan secara tidak langsung meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya. Dengan informasi sistem *Coretax* yang terpadu dari semua sistem digital perpajakan yang ada dan terkoneksi dengan sistem lainnya, seperti perbankan nasional dan kependudukan, wajib pajak berusaha meningkatkan pengetahuan perpajakan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan. Sesuai dengan teori kepatuhan, setiap orang akan patuh apabila memiliki pemahaman mengenai peraturan yang jelas. Dengan sistem *Coretax* yang terpadu, wajib pajak akan mengerti bagaimana sistem pajak mengendalikan pelaksanaan kewajiban dan mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, dalam hal ini DJP.

Di sisi lain, permasalahan teknis *Coretax* terbukti tidak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan perpajakan, yang mencerminkan bahwa kendala, seperti gangguan sistem, kesulitan akses, dan keterbatasan kemampuan teknis pengguna, dapat menghambat proses pemenuhan kewajiban perpajakan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Erstiawan (2025) yang memprediksi bahwa implementasi *Coretax* mengalami kendala pada awal penerapannya sehingga berdampak negatif secara signifikan bagi pengguna dan dapat mendorong wajib pajak untuk tidak patuh terhadap kewajibannya. Hal ini disebabkan *Coretax* merupakan sistem baru yang mengintegrasikan semua sistem pajak digital yang sudah ada dengan sistem kementerian lain, seperti sistem kependudukan. Oleh karena itu, suprasistem ini harus diuji terlebih dahulu, baik dari segi perangkat lunak, perangkat keras, maupun *database* yang didukung jaringan internet yang kuat, sebelum diimplementasikan. Jika kondisi tersebut disiapkan dan diinformasikan dengan baik dan tepat, wajib pajak akan memiliki *perceived ease of use* yang positif sehingga memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Kepatuhan tersebut akan terlaksana dengan dukungan sistem yang terkendali, nyaman, aman, dan tepercaya.

Sementara itu, strategi implementasi sistem *Coretax* menunjukkan tidak adanya pengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan, yang menandakan bahwa metode sosialisasi implementasi *Coretax* belum efektif. Persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan perpajakan sangat baik karena *Coretax* digambarkan dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya (*perceived ease of use*) dan memberikan manfaat yang lebih besar (*perceived usefulness*) karena banyaknya informasi yang diperoleh. Namun, strategi implementasi yang kurang tepat, seperti mengadakan penyuluhan dan simulasi dengan sistem *trial* yang masih bermasalah serta memberikannya kepada wajib pajak yang bukan pengguna langsung *Coretax*, menyebabkan strategi ini tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan perpajakan. Kepatuhan akan timbul apabila seseorang memahami peraturan dengan baik dan memperoleh manfaat.

KESIMPULAN

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, namun terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam interpretasi hasil, antara lain variasi literasi digital responden yang memengaruhi persepsi terhadap fitur-fitur *Coretax*, belum meratanya implementasi *Coretax* di berbagai wilayah, serta belum seluruh wajib pajak menerapkan sistem ini secara penuh. Kondisi tersebut berdampak pada keterbatasan observasi terhadap pengaruh *Coretax* terhadap kepatuhan perpajakan. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar wajib pajak, khususnya orang pribadi, terus meningkatkan literasi perpajakan dan pemahaman terhadap kewajiban serta manfaat sistem pelaporan digital *Coretax*. Pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan kualitas layanan sistem *Coretax* melalui perbaikan teknis, panduan penggunaan, dan pelatihan yang memadai agar implementasi sistem dapat berjalan lebih optimal. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memasukkan variabel tambahan seperti motivasi wajib pajak, kualitas layanan perpajakan, dan

efektivitas sosialisasi untuk memperoleh gambaran faktor-faktor yang lebih komprehensif dalam memengaruhi Kepatuhan Perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Difari, N. (2025). Pengaruh implementasi e-governance melalui sistem *Coretax* terhadap kepatuhan dan kepuasan wajib pajak. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 8(3), 141–150.
- Antoni, G., & Lukmaan, H. (2024). Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Dan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(4), 3136-3147
- Devina, T, C, M & Lukman, (2024). Does Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, And Perceived Risk Has Influence on Intention To Use E-Wallet? *Journal of Visions and Ideas*, 4 (3), 968 – 979
- Erica, D. (2021). Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3(1), 129–138.
- Erstiawan, M. S. (2025). Analisis tantangan dan respon pemangku kepentingan terhadap implementasi sistem *Coretax* di Indonesia: Analisis content media. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 5(2), 304–324.
- Fatimah, & Nurhadi P., E. (2024). Pengaruh pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi pada KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan Jakarta Selatan). *Jurnal Mirai Management*, 9(1), 693–704.
- Khusniah, W., Merbaka, Z. R., Pahala, I., & Wahono, P. (2025). The Role of Digital *Coretax* Technology in Enhancing Corporate Income Tax Compliance. *TOFEDU: The Future of Education Journal*, 4(6), 1514–1521.
- Tanady, K,l & Lkman, (2024). The Influence Of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, And The Implementation Of The E-Filling System On Taxpayer Compliance In Micro, Small, And Medium Enterprises. *International Journal of Application on Economics and Business*, Vol. 2 (4), 891-901
- Listyowati, Samrotun, Y. C., & Suhendro. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga*, 3(1), 372–395.
- Oding, F. O. S., & Suryaningrum, D. H. (2025). Implementasi Sistem *Coretax*: Studi pada Klien KJA AW&L. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Ekonomi*, 4(2), 668–674.
- Prastika, Y. I., & Priono, H. (2025). Peran *Coretax* dalam meningkatkan kepatuhan pengusaha kena pajak (PKP) terhadap kewajiban pelaporan PPN. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi (JURIMA)*, 5(2), 700–712.
- Purwandana, S. (2022). Pengaruh pengetahuan perpajakan dan penerapan e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi. *Skripsi*. Universitas Islam Sultan Agung, Semarang.
- Rahmadhani, S. R., Cheisviyanny, C., & Mulyani, E. (2020). Analisis Kepatuhan Perpajakan pelaku UMKM pasca penerbitan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 2(1), 2537–2553.
- Sitohang, G. N. H. (2025). Pengaruh pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan efektivitas Core Tax Administration System terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Badung Selatan. *Skripsi*. Politeknik Negeri Bali, Bali.
- Sitorus, S. A. (2025). Alasan harus lapor pajak mesti terlambat. *ANTARA News*. <https://www.antaranews.com/berita/4640229/alasan-harus-lapor-pajak-mesti-terlambat?>
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel intervening (studi pada wajib pajak

orang pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Jurnal Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 7(1), 33–54.