

Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Implementasi Coretax Dan Digitalisasi Administrasi Pajak Di Kota Medan

Sahrul Fazri¹⁾, Yenni Samri Juliati Nasution²⁾, Fauzi Arif Lubis³⁾
^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

email: sahrulpardede295@gmail.com

Abstract

Digital transformation in tax administration has become an important strategy for improving taxpayer compliance through integrated, efficient, and accessible digital services. This study aims to examine the effects of Coretax implementation, tax information system quality, tax administration digitalization, and ease of use of the Coretax system on taxpayer compliance in Medan City. This study employs a quantitative explanatory approach using primary data collected through questionnaires. Respondents were selected using purposive sampling, resulting in 130 individual and corporate taxpayers who had experience using digital taxation services. The data were analyzed using multiple linear regression. The results show that Coretax implementation, tax information system quality, and tax administration digitalization have positive and significant effects on taxpayer compliance. In contrast, ease of use of the Coretax system does not have a significant partial effect on taxpayer compliance. Simultaneously, all independent variables significantly affect taxpayer compliance, with an Adjusted R Square value of 0.723, indicating that 72.3% of the variation in taxpayer compliance can be explained by the proposed model. These findings highlight the importance of system quality, effective Coretax implementation, and tax administration digitalization in strengthening taxpayer compliance.

Keywords: Coretax, tax digitalization, system quality, ease of use, taxpayer compliance

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital menjadi salah satu pilar utama dalam reformasi sistem perpajakan di berbagai negara, termasuk di Indonesia. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus mendorong modernisasi administrasi perpajakan berbasis teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menjadi penting mengingat penerimaan pajak masih menjadi kontributor utama Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), dengan proporsi lebih dari 70% terhadap total pendapatan negara. Secara empiris, rasio pajak (tax ratio) Indonesia masih relatif rendah dibandingkan negara berkembang lainnya, yaitu berkisar pada

angka 10–12% dalam beberapa tahun terakhir. Kondisi ini menunjukkan adanya tantangan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, baik dari sisi administrasi maupun perilaku wajib pajak itu sendiri. Oleh karena itu, digitalisasi sistem perpajakan dipandang sebagai solusi strategis untuk meningkatkan kepatuhan melalui kemudahan akses, peningkatan kualitas layanan, serta pengurangan biaya kepatuhan (compliance cost).

Salah satu langkah konkret yang dilakukan DJP adalah implementasi sistem inti administrasi perpajakan terbaru, yaitu Coretax Administration System. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses bisnis perpajakan secara end-to-end, mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan pajak

(Harisman et al, 2023). Implementasi Coretax diharapkan mampu meningkatkan kualitas data perpajakan, mempercepat layanan, serta meminimalkan kesalahan administrasi yang selama ini menjadi kendala dalam sistem sebelumnya.

Di tingkat regional, Sumatera Utara sebagai salah satu provinsi dengan aktivitas ekonomi tinggi juga menghadapi tantangan dalam optimalisasi penerimaan pajak. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, pertumbuhan ekonomi Sumatera Utara berada pada kisaran 4,5%–5,5% dalam beberapa tahun terakhir, dengan kontribusi signifikan dari sektor perdagangan, industri, dan jasa. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah ini masih belum optimal, yang tercermin dari masih adanya kesenjangan antara potensi dan realisasi penerimaan pajak.

Lebih spesifik, Kota Medan sebagai pusat ekonomi di Sumatera Utara memiliki jumlah wajib pajak yang terus meningkat setiap tahunnya, baik wajib pajak orang pribadi maupun badan. Namun demikian, peningkatan jumlah wajib pajak tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan tingkat kepatuhan formal maupun material. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kualitas sistem informasi perpajakan, digitalisasi administrasi, serta kemudahan penggunaan sistem menjadi determinan penting dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Davis (1989) melalui Technology Acceptance Model (TAM) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan teknologi. Temuan ini diperkuat oleh Venkatesh et al. (2003) dalam model UTAUT yang menegaskan bahwa ekspektasi kinerja dan kemudahan penggunaan memengaruhi niat dan perilaku penggunaan sistem.

Dalam konteks perpajakan, penelitian oleh Miftha Rizkina (2022) menunjukkan

bahwa penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, penelitian oleh Sari dan Nugroho (2021) serta Pratama (2020) menemukan bahwa kualitas sistem informasi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, studi oleh Handayani (2023) mengungkapkan bahwa digitalisasi administrasi pajak mampu meningkatkan efisiensi layanan dan mendorong kepatuhan secara tidak langsung. Hasil serupa juga ditemukan oleh Putra dan Lestari (2022) yang menekankan pentingnya kemudahan penggunaan sistem dalam meningkatkan partisipasi wajib pajak.

Meskipun demikian, masih terdapat inkonsistensi hasil penelitian terkait pengaruh masing-masing variabel terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa studi menunjukkan bahwa digitalisasi belum tentu meningkatkan kepatuhan secara signifikan apabila tidak diimbangi dengan kualitas sistem yang baik dan tingkat literasi digital wajib pajak. Selain itu, penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi Coretax sebagai variabel baru dalam sistem perpajakan Indonesia masih sangat terbatas, khususnya pada konteks daerah seperti Kota Medan.

Berdasarkan uraian tersebut, research gap dalam penelitian ini terletak pada masih minimnya kajian empiris yang mengintegrasikan variabel implementasi Coretax, kualitas sistem informasi perpajakan, digitalisasi administrasi pajak, serta kemudahan penggunaan sistem dalam satu model penelitian terhadap kepatuhan wajib pajak, terutama pada konteks lokal di Kota Medan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi Coretax, kualitas sistem informasi perpajakan, digitalisasi administrasi pajak, dan kemudahan penggunaan sistem Coretax terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Medan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi Coretax, kualitas sistem informasi perpajakan, digitalisasi administrasi pajak, dan kemudahan penggunaan sistem Coretax terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi maupun badan yang telah terdaftar dan memiliki akses terhadap layanan perpajakan digital. Namun demikian, jumlah populasi secara pasti tidak dapat diketahui karena belum tersedia data yang menunjukkan jumlah wajib pajak yang secara aktif menggunakan sistem Coretax di Kota Medan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan peneliti, antara lain wajib pajak yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan pernah menggunakan layanan perpajakan digital yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak.

Penentuan jumlah sampel mengacu pada rekomendasi Hair et al. (2021) yang

menyatakan bahwa ukuran sampel minimum pada penelitian multivariat dapat ditentukan sebesar 5 hingga 10 kali jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian. Mengingat penelitian ini menggunakan 25 indikator pengukuran, maka jumlah sampel minimum yang diperlukan adalah 125 responden (25×5). Dengan demikian, jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi ketentuan minimum yang direkomendasikan untuk menghasilkan estimasi yang memadai dalam analisis statistik. Jenis data yang digunakan ialah data primer yang diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian, yaitu Implementasi Coretax, Kualitas Sistem Informasi Perpajakan, Digitalisasi Administrasi Pajak, Kemudahan Penggunaan Sistem Coretax, dan Kepatuhan Wajib Pajak. Seluruh item pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima poin yang berkisar dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Operasionalisasi variabel dan indikator penelitian yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Pengukuran Variabel

Variabel	Item	Skala	Sumber
Implementasi Coretax (X1)	Saya dapat melakukan proses pendaftaran dan pembaruan data perpajakan melalui Coretax dengan lebih mudah dibandingkan sistem sebelumnya (X1.1)	Likert 1-5	Shaputro et al (2025); Roziana & Afif (2025)
	Coretax membantu saya mengakses berbagai layanan perpajakan dalam satu sistem yang terintegrasi (X1.2)		
	Penggunaan Coretax membantu saya mengurangi kesalahan dalam pengisian dan pelaporan data perpajakan (X1.3)		Roziana & Afif (2025)
	Informasi dan data perpajakan yang tersedia pada Coretax dapat saya akses secara lebih transparan dan mudah dipantau (X1.4)		
	Coretax membantu mempercepat proses administrasi perpajakan yang saya lakukan (X1.5)		Shaputro et al (2025); Apriliani & Astuti (2025)
	Informasi yang disajikan dalam sistem perpajakan digital sesuai dengan kebutuhan saya dalam memenuhi kewajiban perpajakan (X2.1)		Arifin (2019)

Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (X2)	Sistem perpajakan digital menyediakan informasi perpajakan yang akurat dan dapat dipercaya (X.2)	<i>Likert 1-5</i>	Nugroho (2021); Hasan (2024)
	Sistem perpajakan digital dapat diakses dengan baik ketika saya membutuhkannya (X2.3)		Wulandari (2020); Putra (2021)
	Informasi yang ditampilkan dalam sistem perpajakan digital mudah dipahami oleh saya sebagai wajib pajak (X2.4)		
	Sistem perpajakan digital mampu memberikan informasi perpajakan secara tepat waktu (X2.5)		Hasan (2024); Arifin (2019)
Digitalisasi Perpajakan (X3)	Digitalisasi layanan perpajakan memudahkan saya dalam melakukan pelaporan pajak secara onlin (X3.1)	<i>Likert 1-5</i>	Wulandari (2020); Putra (2021)
	Digitalisasi administrasi perpajakan membantu saya menghemat waktu dalam memenuhi kewajiban perpajakan (X3.2)		
	Digitalisasi layanan perpajakan memudahkan saya melakukan pembayaran pajak tanpa harus datang ke kantor pajak (X3.3)		Nugroho (2021); Siahaan (2019)
	Digitalisasi administrasi perpajakan membuat proses perpajakan menjadi lebih efisien (X3.4)		
	Digitalisasi layanan perpajakan meningkatkan kemudahan saya dalam memperoleh informasi perpajakan (X3.5)		Rahayu (2017)
Sosialisasi Perpajakan (X4)	Saya dapat mempelajari cara penggunaan Coretax dengan mudah meskipun baru pertama kali menggunakannya (X4.1)	<i>Likert 1-5</i>	
	Menu dan fitur yang tersedia dalam Coretax mudah dipahami oleh saya (X4.2)		Dewi (2020); Widodo (2020); Sari (2021)
	Saya dapat menyelesaikan proses perpajakan menggunakan Coretax tanpa mengalami kesulitan yang berarti (X4.3)		
	Petunjuk dan informasi yang tersedia dalam Coretax membantu saya menggunakan sistem dengan lebih mudah (X4.4)		Siahaan (2019); Mardiasmo (2018)
	Interaksi dengan sistem Coretax tidak membutuhkan banyak usaha atau bantuan dari pihak lain (X4.5)		Arifin (2019)
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Saya selalu melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan (Y.1)	<i>Likert 1-5</i>	Wulandari (2020); Putra (2021)
	Saya selalu melakukan pembayaran pajak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayarkan (Y.2)		
	Saya mengisi dan melaporkan data perpajakan secara benar sesuai kondisi yang sebenarnya (Y.3)		Arifin (2019)
	Saya berusaha memenuhi seluruh kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Y.4)		Rahayu (2017); Hasan (2024); Mardiasmo (2018)
	Saya tetap melaksanakan kewajiban perpajakan meskipun tidak ada pemeriksaan dari otoritas pajak (Y.5)		

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas

responden merupakan wajib pajak orang pribadi sebanyak 102 responden (78,5%), sedangkan wajib pajak badan sebanyak 28 responden (21,5%). Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh laki-

laki sebanyak 74 responden (56,9%) dan perempuan sebanyak 56 responden (43,1%). Dari sisi usia, sebagian besar responden berada pada rentang 30–39 tahun sebanyak 46 responden (35,4%). Berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas responden berpendidikan

Sarjana (S1) sebanyak 65 responden (50,0%). Sementara itu, berdasarkan lama memiliki NPWP, sebagian besar responden telah memiliki NPWP selama 6–10 tahun sebanyak 41 responden (31,5%).

Tabel 2. Karakteristik Responden

Kategori	Deskripsi	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Wajib Pajak	Orang Pribadi	102	78,5
	Badan	28	21,5
Jenis Kelamin	Laki-laki	74	56,9
	Perempuan	56	43,1
Usia	20–29 Tahun	31	23,8
	30–39 Tahun	46	35,4
	40–49 Tahun	34	26,2
	≥ 50 Tahun	19	14,6
Pendidikan Terakhir	SMA/Sederajat	22	16,9
	Diploma	18	13,8
	Sarjana (S1)	65	50,0
	Pascasarjana	25	19,3
Lama Memiliki NPWP	< 3 Tahun	24	18,5
	3–5 Tahun	38	29,2
	6–10 Tahun	41	31,5
	> 10 Tahun	27	20,8

N = 130 Responden

Uji Validitas dan Realibilitas

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada Tabel 3, seluruh item pernyataan pada variabel Implementasi Coretax (X1), Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (X2), Digitalisasi Administrasi Pajak (X3), Kemudahan Penggunaan Sistem Coretax (X4), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai Pearson Correlation yang lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,176 ($n = 125$; $\alpha = 5\%$) dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator yang digunakan mampu mengukur konstruk yang diteliti secara

tepat sehingga dinyatakan valid. Selain itu, nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel yaitu Implementasi Coretax sebesar 0,890, Kualitas Sistem Informasi Perpajakan sebesar 0,803, Digitalisasi Administrasi Pajak sebesar 0,902, Kemudahan Penggunaan Sistem Coretax sebesar 0,824, dan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,925. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik dan dinyatakan reliabel. Dengan demikian, seluruh item pernyataan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 3. Uji Validitas dan Realibilitas

Variabel	Item	Pearson Correlation	Sig.	Keterangan	Cronbach Alpha	Keterangan
Implementasi Coretax (X1)	X1.1	.613	0.000	Valid	0.890	Reliabel
	X1.2	.652	0.000	Valid		
	X1.3	.603	0.000	Valid		
	X1.4	.611	0.000	Valid		
	X1.5	.833	0.000	Valid		

Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (X2)	X2.1	.705	0.000	Valid	0.803	Reliabel
	X2.2	.247	0.005	Valid		
	X2.3	.304	0.000	Valid		
	X2.4	.286	0.001	Valid		
	X2.5	.684	0.000	Valid		
Digitalisasi Administrasi Pajak (X3)	X3.1	.641	0.000	Valid	0.902	Reliabel
	X3.2	.708	0.000	Valid		
	X3.3	.555	0.000	Valid		
	X3.4	.704	0.000	Valid		
	X3.5	.855	0.000	Valid		
Kemudahan Penggunaan Sistem Coretax (X4)	X4.1	.623	0.000	Valid	0.824	Reliabel
	X4.2	.663	0.000	Valid		
	X4.3	.348	0.000	Valid		
	X4.4	.475	0.000	Valid		
	X4.5	.813	0.000	Valid		
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	.605	0.000	Valid	0.925	Reliabel
	Y.2	.736	0.000	Valid		
	Y.3	.703	0.000	Valid		
	Y.4	.794	0.000	Valid		
	Y.5	.868	0.000	Valid		

Sumber: Data Diolah Penulis (2026)

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik pada Tabel 4, model regresi yang digunakan telah memenuhi seluruh kriteria pengujian. Hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Test Statistic sebesar 0,136 dengan nilai p-value sebesar 0,116. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Selanjutnya, hasil uji heterokedastisitas menggunakan metode Glejser menunjukkan bahwa variabel Implementasi Coretax (X1), Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (X2), Digitalisasi Administrasi Pajak (X3), dan Kemudahan Penggunaan Sistem Coretax

(X4) masing-masing memiliki nilai p-value sebesar 0,634; 0,092; 0,103; dan 0,498. Seluruh nilai tersebut berada di atas 0,05, yang menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heterokedastisitas. Selain itu, hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance di atas 0,10, yaitu berkisar antara 0,226 hingga 0,608, serta nilai Variance Inflation Factor (VIF) di bawah 10, yaitu antara 1,645 hingga 4,422. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas antar variabel independen dalam model penelitian. Oleh karena itu, model regresi yang digunakan telah memenuhi asumsi klasik dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis lebih lanjut.

Tabel 4. Uji Asumsi Klasik

Variabel	Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	Heterokedastisitas (Glejser)	Multikolineritas (Tolerance dan VIF)
Implementasi Coretax (X1)	Test Statistic = 0.136 p-value = 0.116	t-statistic = 0.477 p-value = 0.634	Tolerance = 0.608 VIF = 1.645
Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (X2)		t-statistic = -1.994 p-value = 0.092	Tolerance = 0.349 VIF = 2.863
Digitalisasi Administrasi Pajak(X3)		t-statistic = -1.644 p-value = 0.103	Tolerance = 0.345 VIF = 2.899

Kemudahan
Penggunaan Sistem
Coretax (X4)

t-statistic = 0.680
p-value = 0.498

Tolerance = 0.226
VIF = 4.422

Sumber : Data Diolah Penulis (2026)

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada Tabel 5, variabel Implementasi Coretax (X1) memperoleh nilai t-statistic sebesar 3,248 dengan p-value sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Implementasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga hipotesis pertama (H1) diterima. Variabel Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (X2) memiliki nilai t-statistic sebesar 4,847 dengan p-value sebesar 0,000 yang juga lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis kedua (H2) diterima. Selanjutnya, variabel Digitalisasi Administrasi Pajak (X3) memperoleh nilai t-statistic sebesar 3,698 dengan p-value sebesar 0,000 yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga hipotesis ketiga (H3) diterima. Sementara itu, variabel Kemudahan Penggunaan Sistem Coretax (X4) memiliki nilai t-statistic sebesar 1,541 dengan p-value sebesar 0,126 yang lebih besar dari 0,05, sehingga tidak berpengaruh signifikan

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan hipotesis keempat (H4) ditolak.

Selanjutnya, hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai F-statistic sebesar 81,744 dengan p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa secara bersama-sama variabel Implementasi Coretax, Kualitas Sistem Informasi Perpajakan, Digitalisasi Administrasi Pajak, dan Kemudahan Penggunaan Sistem Coretax berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga hipotesis kelima (H5) diterima. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,723. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sebesar 72,3% variasi Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Implementasi Coretax, Kualitas Sistem Informasi Perpajakan, Digitalisasi Administrasi Pajak, dan Kemudahan Penggunaan Sistem Coretax dalam model penelitian. Adapun sisanya sebesar 27,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 5. Uji Hipotesis dan Koefisien Determinasi

Uji T (Parsial)	T- statistic	P-value	Keterangan
Implementasi Coretax (X1)	3.248	0.002	H1 Diterima
Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (X2)	4.847	0.000	H2 Diterima
Digitalisasi Administrasi Pajak (X3)	3.698	0.000	H3 Diterima
Kemudahan Penggunaan Sistem Coretax (X4)	1.541	0.126	H4 Ditolak
Uji F (Simultan)	F-Statistic		
Predictor variable: Constant, X1, X2, X3, X4	81.744	0.000	H5 Diterima
Uji Koefisien Determinasi	Adjusted R Square		
Predictor variable: Constant, X1, X2, X3, X4	0.723		
			Model Sangat Kuat

Sumber : Data Diolah Penulis (2026)

Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis pertama

menunjukkan bahwa Implementasi Coretax (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-

statistic sebesar 3,248 dengan p-value sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga H1 diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik implementasi Coretax yang dirasakan oleh wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Implementasi Coretax yang terintegrasi mampu menyederhanakan proses administrasi perpajakan, meningkatkan akurasi data, serta mempercepat proses pelaporan dan pembayaran pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini sejalan dengan Information System Success Model yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi suatu sistem informasi akan meningkatkan kepercayaan dan penerimaan pengguna terhadap sistem tersebut. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung Compliance Theory yang menjelaskan bahwa kualitas layanan dan sistem administrasi yang baik dapat mendorong perilaku kepatuhan. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Pratama (2020), Sari dan Nugroho (2021), Miftha Rizkina (2022), Handayani (2023), serta Putra dan Lestari (2022) yang menemukan bahwa modernisasi sistem perpajakan berbasis teknologi memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, implementasi Coretax dapat menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Medan.

Pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-statistic sebesar 4,847 dan p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga H2 diterima. Nilai t-statistic yang lebih tinggi dibandingkan variabel lainnya menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi perpajakan menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak pada penelitian ini. Sistem yang mampu menyediakan

informasi yang akurat, relevan, tepat waktu, dan mudah diakses akan meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap administrasi perpajakan. Hasil tersebut sejalan dengan Information System Success Model yang menempatkan kualitas sistem sebagai salah satu determinan utama keberhasilan penggunaan sistem informasi. Semakin tinggi kualitas sistem yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula intensitas penggunaan dan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian Sari dan Nugroho (2021), Pratama (2020), Putra dan Lestari (2022), DeLone dan McLean (2003), serta Handayani (2023) yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem informasi perpajakan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa Digitalisasi Administrasi Pajak (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini ditunjukkan oleh nilai t-statistic sebesar 3,698 dengan p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga H3 diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat digitalisasi administrasi pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi administrasi pajak memberikan kemudahan dalam proses pelaporan, pembayaran, serta akses informasi perpajakan sehingga mampu mengurangi biaya kepatuhan (compliance cost) yang harus ditanggung wajib pajak. Temuan tersebut sejalan dengan konsep e-government dan Technology Acceptance Model yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi digital dapat meningkatkan efektivitas layanan publik dan mendorong penerimaan pengguna

terhadap sistem yang digunakan. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Miftha Rizkina (2022), Handayani (2023), Putra dan Lestari (2022), Venkatesh et al. (2003), serta Davis (1989) yang menemukan bahwa digitalisasi layanan perpajakan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan perpajakan.

Berbeda dengan ketiga variabel sebelumnya, hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan Sistem Coretax (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-statistic sebesar 1,541 dengan p-value sebesar 0,126 yang lebih besar dari 0,05, sehingga H4 ditolak. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem bukan merupakan faktor utama yang menentukan kepatuhan wajib pajak di Kota Medan. Wajib pajak cenderung lebih mempertimbangkan manfaat nyata yang diperoleh dari sistem, kualitas informasi yang disajikan, serta efektivitas layanan perpajakan dibandingkan hanya aspek kemudahan penggunaan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Davis (1989), Venkatesh et al. (2003), Putra dan Lestari (2022), serta Miftha Rizkina (2022) yang menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan teknologi dan kepatuhan wajib pajak. Perbedaan hasil tersebut dapat disebabkan oleh karakteristik Coretax yang masih relatif baru diimplementasikan sehingga sebagian wajib pajak masih berada pada tahap adaptasi terhadap sistem. Selain itu, tingkat literasi digital yang beragam, pengalaman penggunaan sistem yang berbeda-beda, serta masih ditemukannya kendala teknis pada masa awal implementasi dapat menyebabkan persepsi kemudahan penggunaan belum mampu mendorong peningkatan kepatuhan secara signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa pada

tahap awal implementasi sistem, faktor kualitas sistem dan manfaat yang dirasakan pengguna lebih penting dibandingkan persepsi kemudahan penggunaan.

Secara simultan, hasil uji F menunjukkan nilai F-statistic sebesar 81,744 dengan p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga H5 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa Implementasi Coretax, Kualitas Sistem Informasi Perpajakan, Digitalisasi Administrasi Pajak, dan Kemudahan Penggunaan Sistem Coretax secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Medan. Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,723 menunjukkan bahwa 72,3% variasi Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh keempat variabel independen dalam penelitian ini, sedangkan sisanya sebesar 27,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang kuat. Temuan ini memperkuat penelitian Pratama (2020), Sari dan Nugroho (2021), Handayani (2023), Putra dan Lestari (2022), dan Rizkina (2022) yang menyimpulkan bahwa modernisasi sistem perpajakan, kualitas sistem informasi, dan digitalisasi layanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di era transformasi digital.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi Coretax, kualitas sistem informasi perpajakan, dan digitalisasi administrasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Medan. Di antara ketiga variabel tersebut, kualitas sistem informasi perpajakan menjadi faktor yang memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, kemudahan penggunaan sistem Coretax tidak berpengaruh signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa implementasi Coretax, kualitas sistem informasi perpajakan, digitalisasi administrasi pajak, dan kemudahan penggunaan sistem Coretax secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,723 menunjukkan bahwa model penelitian mampu menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak sebesar 72,3%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Penelitian ini memberikan implikasi bahwa keberhasilan reformasi perpajakan digital tidak hanya ditentukan oleh kemudahan penggunaan sistem, tetapi juga oleh kualitas sistem informasi, efektivitas implementasi Coretax, dan tingkat digitalisasi administrasi perpajakan. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain penggunaan metode purposive sampling yang membatasi generalisasi hasil penelitian serta cakupan penelitian yang hanya dilakukan pada wajib pajak di Kota Medan. Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan empat variabel independen sehingga masih terdapat faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti literasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kepercayaan terhadap otoritas pajak, dan sanksi perpajakan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas wilayah penelitian, meningkatkan jumlah sampel, serta menambahkan variabel lain yang relevan agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

5. REFERENSI

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1(3–4), 323–338.
- Arifin, Z. (2019). Pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Indonesia*, 6(2), 112–125.
- Aulia, J. L., Nasution, Y. S. J., & Nurwani, N. (2023). Analisis praktik zakat sebagai pengurang penghasilan kena pajak (Studi kasus BAZNAS Kabupaten Deli Serdang). *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)*, 4(2), 336–346.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- 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.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). Reformasi administrasi perpajakan dan implementasi Coretax system. Jakarta: DJP.
- Fazhillah, A., Nasution, Y. S. J., & Syafina, L. (2024). Pengaruh SPPT, penyuluhan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pembayaran PBB pada Kabupaten Serdang Bedagai. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 13(03), 950–962.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (2nd ed.). Sage Publications.
- Handayani, S. (2023). Digitalisasi layanan perpajakan dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 8(1), 55–67.
- Harisman, J., Harmain, H., & Atika, A. (2023). Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Pusat Pasar Medan. *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)*, 4(1), 1312–1334.
- Hasan, J. M. (2024). Pengaruh digitalisasi perpajakan dan sanksi terhadap

- kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Perpajakan*, 10(1), 45–58.
- Huda, R. N., Arif, M., & Kusmilawaty, K. (2023). Analisis Kinerja Keuangan Pajak Daerah Berdasarkan Metode Value For Money Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan Tahun 2016-2020. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 1(4), 142-161.
- Lubis, N. H., Harmain, H., & Nurwani, N. (2023). Pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 23(2), 108–120.
- Maghfira, N., Nst, Y. S. J., & Nurwani, N. (2024). Pengaruh sikap, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. *AKUA: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 3(1), 24–37.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Edisi Terbaru). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Pratama, A. (2020). Modernisasi sistem administrasi perpajakan dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 12(2), 78–90.
- Putra, D. (2021). Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 12(3), 301–315.
- Putra, I. G. N., & Lestari, P. D. (2022). Pengaruh kemudahan penggunaan sistem perpajakan digital terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Digital*, 5(2), 101–112.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan aspek formal*. Graha Ilmu.
- Rizkina, M. (2022). Pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Indonesia*, 10(2), 115–126.
- Sari, D. P., & Nugroho, R. (2021). Pengaruh kualitas sistem informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 14(1), 45–56.
- Sari, R. (2021). Peran sosialisasi perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Perpajakan Nusantara*, 5(2), 98–110.
- Siahaan, M. P. (2019). *Pajak daerah dan retribusi daerah*. RajaGrafindo Persada.
- Sipahutar, E., & Syafina, L. (2022). Analisis potensi pajak parkir dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah di labuhanbatu selatan. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 3(2), 228-234
- Supardi, & Siti Aisyah. (2023). Pengaruh tingkat kesadaran masyarakat dalam pembayaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Keuangan*, 4(1), 11–22.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Widodo, W. (2020). Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan pajak. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 7(1), 65–78.
- Wulandari, S. (2020). Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 15(2), 210–222.