

## **Pengaruh Kualitas Sistem, Kemudahan Penggunaan, Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Via Coretax (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bengkulu Dua)**

**Yasmine Azahra <sup>1</sup>, Seftya Dwi Shinta <sup>2</sup>, Hendri <sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH, Bengkulu

Email: yasmineazahraazahra01@gmail.com <sup>1</sup>, Seftyashinta01.ss@gmail.com <sup>2</sup>,  
hendriakt@unihaz.ac.id <sup>3</sup>

### **Abstrak**

Implementasi Core Tax Administration System (Coretax) sebagai sistem inti administrasi perpajakan terbaru di Indonesia menghadirkan dinamika baru dalam upaya peningkatan kepatuhan formal Wajib Pajak Orang Pribadi. Studi ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Sistem, Kemudahan Penggunaan, dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan via Coretax, dengan objek penelitian Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bengkulu Dua. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif kausal dengan pendekatan survei. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner terstruktur berskala Likert kepada responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling, sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan kinerja dan dokumen administratif KPP. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda setelah pemenuhan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem, Kemudahan Penggunaan, dan Pemahaman Wajib Pajak masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan baik secara parsial maupun simultan, dengan Pemahaman Wajib Pajak sebagai prediktor terkuat. Implementasi peran teknologis yang andal, antarmuka yang mudah dioperasikan, serta literasi perpajakan yang memadai terbukti menstabilkan perilaku pelaporan, mengurangi resistensi terhadap transisi sistem, dan memperluas adopsi voluntary compliance. Kesimpulannya, optimalisasi tiga determinan tersebut berdampak langsung terhadap kelancaran administrasi pajak digital dan keberhasilan transformasi sistem inti perpajakan nasional.

**Kata kunci:** *Kualitas Sistem, Kemudahan Penggunaan, Pemahaman Wajib Pajak, Kepatuhan Pelaporan SPT, Coretax.*

### **Abstract**

*The implementation of the Core Tax Administration System (Coretax) as Indonesia's newest tax core administration system introduces new dynamics in efforts to improve the formal compliance of Individual Taxpayers. This study aims to examine and analyze the influence of System Quality, Perceived Ease of Use, and Taxpayer Understanding on Annual Tax Return Reporting Compliance via Coretax, with the research object being Individual Taxpayers at KPP Pratama Bengkulu Dua. The research method used is quantitative associative causal with a*

*survey approach. Primary data collection was conducted through the distribution of structured Likert-scale questionnaires to respondents selected using purposive sampling techniques, while secondary data were obtained from performance reports and administrative documents of the tax office. Data analysis was conducted using multiple linear regression after fulfilling classical assumption tests. The results indicate that System Quality, Perceived Ease of Use, and Taxpayer Understanding each have a positive and significant influence on Annual Tax Return Reporting Compliance, both partially and simultaneously, with Taxpayer Understanding emerging as the strongest predictor. The implementation of reliable technological roles, user-friendly interfaces, and adequate tax literacy has been proven to stabilize reporting behavior, reduce resistance to system transition, and broaden the adoption of voluntary compliance. In conclusion, optimizing these three determinants has a direct impact on the smoothness of digital tax administration and the success of the national core tax system transformation.*

**Keywords:** *System Quality, Perceived Ease of Use, Taxpayer Understanding, Tax Return Reporting Compliance, Coretax.*

## Pendahuluan

Pajak merupakan instrumen fiskal yang memegang peranan paling fundamental dalam struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Indonesia. Sebagaimana ditegaskan oleh Mardiasmo (2019), pajak berfungsi vital sebagai sumber pembiayaan pembangunan nasional sekaligus alat pengatur kebijakan ekonomi untuk mencapai tujuan sosial ekonomi tertentu. Kontribusi penerimaan perpajakan secara konsisten menopang lebih dari delapan puluh persen pendapatan negara, sehingga menjadikannya tulang punggung kemandirian fiskal. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Kemandirian fiskal sangat ditentukan oleh partisipasi aktif masyarakat melalui sistem *self-assessment* yang memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri (Resmi, 2019). Keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) Wajib Pajak. Dalam skala global, tren digitalisasi administrasi perpajakan telah menjadi strategi utama berbagai negara untuk meningkatkan kepatuhan dan efisiensi pengelolaan fiskal. Wang et al. (2025) mendokumentasikan bahwa implementasi *Golden Tax Phase III Project* di China terbukti secara empiris meningkatkan produktivitas perusahaan melalui mekanisme

pengurangan asimetri informasi dan peningkatan transparansi data. Sejalan dengan tren tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Indonesia terus melakukan reformasi administrasi perpajakan (*tax administrative reform*) yang terbaru diwujudkan melalui implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) atau Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP).

Meskipun digitalisasi telah dilakukan secara masif, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa ketersediaan sistem belum sepenuhnya menjamin kepatuhan formal yang optimal. Berdasarkan Laporan Kinerja KPP Pratama Bengkulu Dua tahun 2024, dari target wajib lapor sebanyak 67.902 SPT, realisasi yang diterima hanya sebesar 62.925 SPT. Data ini mengindikasikan terdapat sekitar 4.977 Wajib Pajak yang terdaftar sebagai wajib lapor namun tidak menunaikan kewajiban pelaporan formalnya. Pertumbuhan realisasi SPT juga melambat menjadi 9,05 persen dibandingkan tahun sebelumnya yang mencapai 10,56 persen. Perlambatan tren ini menjadi sinyal bahwa sistem administrasi terdahulu telah mengalami saturasi sehingga urgensi implementasi Coretax menjadi sangat relevan. Di Bengkulu sendiri, antusiasme transisi terlihat dari sebanyak 67.100 Wajib Pajak yang telah melakukan aktivasi Coretax (Antara News, 2024). Namun transisi dari sistem lama ke sistem baru seringkali menimbulkan kendala teknis dan adaptasi.

Untuk mengukur keberhasilan sistem baru ini, penelitian ini mengacu pada *DeLone & McLean Information Systems Success Model* (DeLone & McLean, 2016) yang mempostulatkan bahwa Kualitas Sistem merupakan fondasi utama yang menentukan kepuasan dan penggunaan sistem. Dalam konteks Coretax, aspek teknis seperti kecepatan akses, keandalan sistem, dan ketiadaan *error* menjadi sangat krusial. Selain aspek kualitas teknis, persepsi pengguna juga memegang peranan penting. Hal ini sejalan dengan variabel Kemudahan Penggunaan dalam *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989). Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki tingkat literasi teknologi beragam, antarmuka Coretax yang kompleks berpotensi menimbulkan kebingungan. Akan tetapi, kepatuhan pajak tidak semata-mata masalah teknologi. Pemahaman Wajib Pajak tetap menjadi determinan fundamental dari sisi manusia. Secanggih apa pun kualitas sistem Coretax yang dibangun, jika Wajib Pajak tidak memiliki pemahaman memadai mengenai regulasi perpajakan, maka risiko kesalahan atau kelalaian pelaporan akan tetap tinggi.

Penelitian mengenai kepatuhan pajak berbasis teknologi sebenarnya telah banyak dilakukan, namun terdapat celah penelitian (*research gap*) yang perlu diisi. Mayoritas penelitian dalam lima tahun terakhir, seperti yang dilakukan oleh Handayani dan Tambun (2022) serta Saputra (2019), masih berfokus pada penggunaan sistem *e-Filing* berbasis DJP Online lama. Sementara itu, studi internasional terkini mengenai digitalisasi perpajakan seperti Xi dan Ling (2025) beroperasi pada level korporasi di negara maju, sehingga generalisasinya terhadap konteks Wajib Pajak Orang Pribadi di negara berkembang masih memerlukan validasi empiris lebih lanjut. Di sisi lain, Musah et al. (2026) dalam studi terbarunya di Ghana menemukan bahwa literasi pajak yang bersifat spesifik dan persepsi keadilan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan sukarela. Temuan ini menegaskan bahwa celah penelitian tidak hanya terletak pada objek sistem Coretax versus *e-Filing*, tetapi juga pada integrasi antara variabel teknologis dan variabel kognitif dalam satu model empiris.

Berdasarkan fenomena celah data kepatuhan di KPP Pratama Bengkulu Dua, momentum transisi sistem ke Coretax, serta minimnya literatur empiris yang membahas sistem baru ini, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Sistem, Kemudahan Penggunaan, dan Pemahaman Wajib Pajak baik secara parsial maupun simultan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bengkulu Dua. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi tiga determinan, yakni teknologis (Kualitas Sistem), behavioral (Kemudahan Penggunaan), dan kognitif (Pemahaman Wajib Pajak) dalam satu model empiris pada konteks sistem Coretax yang baru diimplementasikan secara efektif pada periode 2024 hingga 2025.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan

analisis data bersifat statistik. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur secara numerik kekuatan hubungan antara variabel independen, yaitu Kualitas Sistem, Kemudahan Penggunaan, dan Pemahaman Wajib Pajak, terhadap variabel dependen, yaitu Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan, melalui pengujian statistik.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar aktif di KPP Pratama Bengkulu Dua. Penentuan jumlah sampel menggunakan pedoman Hair et al. (2019), yang menyatakan bahwa ukuran sampel ideal ditentukan berdasarkan rasio jumlah indikator dikalikan lima sampai sepuluh. Dengan jumlah indikator sebanyak 19 item, ukuran sampel minimum adalah 190 responden. Penelitian ini berhasil mengumpulkan 200 responden, sehingga rasio responden terhadap indikator menjadi 10,5 banding 1 dan memenuhi syarat kecukupan data untuk analisis regresi linier berganda. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Kriteria inklusi sampel mencakup Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar aktif di KPP Pratama Bengkulu Dua, telah mengakses atau mencoba fitur layanan Coretax, dan bersedia menjadi responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara *hybrid*, yakni kombinasi distribusi fisik kepada Wajib Pajak yang berkonsultasi langsung di kantor pelayanan dan distribusi digital melalui tautan *Google Form*. Dari total 220 kuesioner yang didistribusikan, sebanyak 208 berhasil dikembalikan dan setelah melalui proses *screening* data, diperoleh 200 kuesioner yang memenuhi kriteria kelayakan analisis. Instrumen penelitian terdiri dari 19 butir pernyataan yang terbagi ke dalam empat variabel: Kualitas Sistem (X1) sebanyak 5 item dengan indikator keandalan, fleksibilitas, integrasi, aksesibilitas, dan waktu tanggap yang diadaptasi dari Nelson et al. (2005) dan Nasuha (2023); Kemudahan Penggunaan (X2) sebanyak 6 item dengan indikator mudah dipelajari, dapat dikontrol, jelas, fleksibel, mudah mahir, dan mudah digunakan yang diadaptasi dari Davis (1989); Pemahaman Wajib Pajak (X3) sebanyak 4 item dengan indikator pemahaman ketentuan umum, perhitungan, mekanisme lapor, dan regulasi baru yang diadaptasi dari Soetjahyo et al. (2024); serta Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan (Y) sebanyak 4 item dengan indikator ketepatan waktu, keakuratan isi, kepatuhan bayar, dan kepatuhan prosedur

yang diadaptasi dari OECD (2004). Seluruh item diukur menggunakan skala Likert lima poin.

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26 melalui tahapan analisis statistik deskriptif, uji kualitas instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik, dan pengujian hipotesis. Uji validitas menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* dengan kriteria  $r$ -hitung lebih besar dari  $r$ -tabel pada signifikansi 0,05. Uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* dengan kriteria nilai di atas 0,70. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas residual melalui *Kolmogorov-Smirnov* dan *Shapiro-Wilk*, uji multikolinieritas melalui nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor*, uji heteroskedastisitas melalui *Spearman Rank Correlation*, serta uji autokorelasi melalui statistik *Durbin-Watson*. Pengujian hipotesis dilakukan melalui analisis regresi linier berganda dengan persamaan  $\hat{Y} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$ , yang meliputi uji parsial (uji  $t$ ), uji simultan (uji  $F$ ), serta koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari hingga Maret 2026 dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar aktif dan telah mengakses sistem Coretax di KPP Pratama Bengkulu Dua. Profil responden dianalisis berdasarkan empat dimensi, yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan *operating system* perangkat yang digunakan untuk mengakses Coretax. Karakteristik responden secara ringkas disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1 Karakteristik Responden Penelitian (n = 200)**

| Karakteristik | Kategori  | Frekuensi   | Kategori  | Frekuensi  |
|---------------|-----------|-------------|-----------|------------|
| Usia          | 20–25 thn | 28 (14,0%)  | 36–40 thn | 33 (16,5%) |
|               | 26–30 thn | 62 (31,0%)  | 45–50 thn | 21 (10,5%) |
|               | 31–35 thn | 44 (22,0%)  | >50 thn   | 12 (6,0%)  |
|               |           |             |           |            |
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 104 (52,0%) | Perempuan | 96 (48,0%) |

| Karakteristik           | Kategori  | Frekuensi  | Kategori | Frekuensi  |
|-------------------------|-----------|------------|----------|------------|
| <b>Pendidikan</b>       | SMA       | 17 (8,5%)  | S1       | 94 (47,0%) |
|                         | D III     | 28 (14,0%) | S2       | 52 (26,0%) |
|                         | Lain-lain | 9 (4,5%)   |          |            |
| <b>Operating System</b> | Android   | 92 (46,0%) | MacOS    | 17 (8,5%)  |
|                         | iOS       | 38 (19,0%) | Linux    | 3 (1,5%)   |
|                         | Windows   | 50 (25,0%) |          |            |

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berada pada kelompok usia 26–30 tahun sebanyak 62 orang (31,0%), diikuti kelompok 31–35 tahun sebanyak 44 orang (22,0%). Dominasi responden pada rentang usia produktif 26 hingga 40 tahun yang mencapai 69,5 persen mengindikasikan bahwa pengguna aktif Coretax di KPP Pratama Bengkulu Dua didominasi oleh kelompok usia dengan tingkat adaptasi teknologi digital yang relatif tinggi, sejalan dengan temuan literatur adopsi teknologi (Wildhani et al., 2024). Distribusi jenis kelamin relatif seimbang antara laki-laki sebanyak 104 orang (52,0%) dan perempuan sebanyak 96 orang (48,0%). Berdasarkan pendidikan, responden didominasi lulusan Sarjana sebanyak 94 orang (47,0%) dan Magister sebanyak 52 orang (26,0%). Dari sisi perangkat, mayoritas responden mengakses Coretax melalui Android sebanyak 92 orang (46,0%) dan iOS sebanyak 38 orang (19,0%), sehingga dominasi perangkat *mobile* mencapai 65,0 persen. Temuan ini memberikan implikasi bahwa optimalisasi antarmuka *responsive design* untuk platform *mobile* menjadi prioritas dalam meningkatkan kenyamanan pengguna.

Hasil analisis statistik deskriptif terhadap keempat variabel penelitian disajikan pada Tabel 2. Variabel Kualitas Sistem (X1) memperoleh skor total rata-rata sebesar 19,100 atau setara 3,820 per item yang berada pada kategori Setuju. Standar deviasi sebesar 3,132 menunjukkan sebaran jawaban responden relatif homogen. Variabel Kemudahan Penggunaan (X2) mencatatkan *mean* total 22,475 atau 3,746 per item, juga termasuk kategori Setuju, dengan standar deviasi tertinggi 3,394 yang dapat diinterpretasikan sebagai adanya variasi persepsi yang lebih luas di kalangan responden. Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X3) memperoleh *mean* total 15,165

atau 3,791 per item dengan *skewness* paling negatif (-0,598), mengindikasikan distribusi jawaban lebih terkonsentrasi pada skor tinggi. Variabel Kepatuhan Pelaporan SPT (Y) menunjukkan *mean* 15,070 atau 3,768 per item dengan *skewness* -0,136 yang mendekati nol, menandakan distribusi yang paling simetris.

**Tabel 2 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

| Variabel                               | N   | Min | Max | Mean   | Std. Dev. | Variance | Skewness |
|----------------------------------------|-----|-----|-----|--------|-----------|----------|----------|
| Kualitas Sistem (X <sub>1</sub> )      | 200 | 10  | 25  | 19,100 | 3,132     | 9,809    | -0,262   |
| Kemudahan Penggunaan (X <sub>2</sub> ) | 200 | 14  | 30  | 22,475 | 3,394     | 11,517   | -0,302   |
| Pemahaman WP (X <sub>3</sub> )         | 200 | 6   | 20  | 15,165 | 2,577     | 6,641    | -0,598   |
| Kepatuhan Pelaporan (Y)                | 200 | 8   | 20  | 15,070 | 2,561     | 6,558    | -0,136   |

Sumber: Output SPSS 26, data primer diolah, 2026

Uji validitas dilakukan menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* dengan membandingkan nilai r-hitung terhadap r-tabel sebesar 0,1388 (df = 198,  $\alpha = 0,05$ ). Hasil pengujian menunjukkan seluruh item dari keempat variabel memiliki nilai r-hitung berkisar antara 0,6991 hingga 0,8253 yang lebih besar dari r-tabel, sehingga seluruh 19 item dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* menghasilkan nilai 0,7937 untuk Kualitas Sistem, 0,8221 untuk Kemudahan Penggunaan, 0,7521 untuk Pemahaman Wajib Pajak, dan 0,7635 untuk Kepatuhan Pelaporan SPT. Seluruh nilai berada di atas ambang batas 0,70, sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan konsisten untuk mengukur konstruk variabel yang diteliti.

Hasil uji normalitas residual menunjukkan bahwa uji *Kolmogorov-Smirnov* menghasilkan signifikansi 0,9276 dan uji *Shapiro-Wilk* menghasilkan signifikansi 0,0502, keduanya di atas  $\alpha = 0,05$ , sehingga residual model regresi berdistribusi normal. Uji multikolinieritas memperlihatkan bahwa ketiga variabel independen memiliki nilai *Tolerance* berkisar 0,7516 hingga 0,8028 (seluruhnya > 0,10) dan nilai VIF antara 1,2456 hingga 1,3305 (seluruhnya < 10,00), sehingga tidak terdapat gejala multikolinieritas. Uji heteroskedastisitas melalui *Spearman Rank* menghasilkan signifikansi 0,337 untuk X1, 0,288 untuk X2, dan 0,710 untuk X3, seluruhnya jauh di

atas 0,05, sehingga model bersifat homoskedastis. Uji autokorelasi *Durbin-Watson* menghasilkan nilai 1,9481 yang berada pada zona bebas autokorelasi ( $1,789 < DW < 2,211$ ). Dengan terpenuhinya seluruh asumsi klasik, model regresi linier berganda yang dibangun memenuhi kriteria BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis. Ringkasan hasil uji asumsi klasik disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3 Ringkasan Hasil Uji Asumsi Klasik**

| Uji Asumsi Klasik   | Statistik                                  | Kriteria                  | Keputusan               |
|---------------------|--------------------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Normalitas Residual | K-S: $p = 0,9276$ ; S-W: $p = 0,0502$      | $p > 0,05$                | Berdistribusi Normal    |
| Multikolinieritas   | Tolerance 0,7516–0,8028; VIF 1,2456–1,3305 | Tol $> 0,10$ ; VIF $< 10$ | Bebas Multikolinieritas |
| Heteroskedastisitas | Spearman: $p = 0,288$ – $0,710$            | $p > 0,05$                | Homoskedastis           |
| Autokorelasi        | Durbin-Watson = 1,9481                     | $1,789 < DW < 2,211$      | Bebas Autokorelasi      |

Sumber: Output SPSS 26, data primer diolah, 2026

Setelah seluruh asumsi klasik terpenuhi, dilakukan analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil analisis regresi disajikan secara komprehensif pada Tabel 4.

**Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

| Variabel                   | B      | Std. Error | Beta   | t-hitung | Sig.  | Hasil      |
|----------------------------|--------|------------|--------|----------|-------|------------|
| Konstanta ( $\alpha$ )     | 3,6944 | 1,2316     | —      | 2,9997   | 0,003 | —          |
| Kualitas Sistem ( $X_1$ )  | 0,1548 | 0,0559     | 0,1893 | 2,7671   | 0,006 | Signifikan |
| Kemudahan Pengg. ( $X_2$ ) | 0,1973 | 0,0517     | 0,2615 | 3,8145   | 0,000 | Signifikan |
| Pemahaman WP ( $X_3$ )     | 0,2628 | 0,0659     | 0,2644 | 3,9871   | 0,000 | Signifikan |

Sumber: Output SPSS 26, data primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4, persamaan regresi linier berganda yang terbentuk adalah  $\hat{Y} = 3,6944 + 0,1548X_1 + 0,1973X_2 + 0,2628X_3$ . Konstanta sebesar 3,6944 menunjukkan bahwa apabila seluruh variabel independen bernilai nol, maka skor Kepatuhan Pelaporan SPT diprediksi sebesar 3,6944. Koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,1548 bermakna bahwa setiap peningkatan satu satuan skor Kualitas Sistem akan

meningkatkan skor Kepatuhan Pelaporan sebesar 0,1548 dengan asumsi variabel lain konstan. Koefisien  $X_2$  sebesar 0,1973 menunjukkan peningkatan satu satuan Kemudahan Penggunaan akan meningkatkan Kepatuhan Pelaporan sebesar 0,1973. Koefisien  $X_3$  sebesar 0,2628 mengindikasikan Pemahaman Wajib Pajak memiliki kontribusi terbesar terhadap Kepatuhan Pelaporan.

Hasil uji F menghasilkan F-hitung sebesar 29,056 dengan signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ). Nilai F-hitung ini jauh lebih besar dari F-tabel pada  $df_1 = 3$  dan  $df_2 = 196$  yang bernilai sekitar 2,65, sehingga model regresi dinyatakan layak (*goodness of fit*) dan ketiga variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan. Nilai R Square sebesar 0,3078 bermakna bahwa 30,78 persen variasi Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan dapat dijelaskan oleh variasi ketiga variabel independen secara bersama-sama, sedangkan sisanya sebesar 69,22 persen dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Analisis terhadap koefisien terstandarisasi (Beta) memperlihatkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak memiliki Beta tertinggi ( $\beta = 0,2644$ ), diikuti Kemudahan Penggunaan ( $\beta = 0,2615$ ), dan Kualitas Sistem ( $\beta = 0,1893$ ).

### **Pengaruh Kualitas Sistem Coretax terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan**

Hasil pengujian hipotesis pertama membuktikan bahwa Kualitas Sistem Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bengkulu Dua ( $B = 0,1548$ ;  $t = 2,7671$ ;  $p = 0,006$ ). Temuan ini mengonfirmasi bahwa semakin tinggi persepsi Wajib Pajak terhadap keandalan teknis, fleksibilitas, integrasi data, aksesibilitas, dan kecepatan respon sistem Coretax, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka dalam melaporkan SPT Tahunan. Secara konseptual, temuan ini selaras dengan postulat utama dalam *DeLone & McLean Information Systems Success Model* yang menempatkan kualitas sistem sebagai fondasi yang menentukan kepuasan dan intensi penggunaan berkelanjutan sebuah sistem informasi (DeLone & McLean, 2016).

Implikasi substansial dari temuan ini adalah bahwa infrastruktur teknis bukan sekadar faktor pendukung, melainkan prasyarat fundamental yang harus dipenuhi

sebelum mengharapkan kepatuhan sukarela dari Wajib Pajak. Ketika sistem Coretax mampu beroperasi dengan stabil, memproses data dengan cepat, dan menjamin keamanan informasi perpajakan, Wajib Pajak akan merasakan pengurangan *compliance cost* secara signifikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nasuha (2023) yang membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-Filing*, serta memperluas cakupannya hingga ke dampak terhadap kepatuhan aktual, bukan hanya kepuasan. Namun, perlu dicatat bahwa di antara ketiga variabel prediktor, Kualitas Sistem memiliki koefisien Beta terstandarisasi yang paling rendah ( $\beta = 0,1893$ ). Temuan ini dapat diinterpretasikan bahwa meskipun kualitas teknis sistem menjadi syarat perlu (*necessary condition*), ia belum menjadi syarat cukup (*sufficient condition*) untuk mendorong kepatuhan secara optimal. Sebuah sistem yang andal secara teknis memang membuka pintu bagi kepatuhan, tetapi tanpa kemudahan antarmuka dan pemahaman regulasi yang memadai, kepatuhan sukarela yang hakiki belum tentu terwujud.

### **Pengaruh Kemudahan Penggunaan Coretax terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan**

Hasil pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa Kemudahan Penggunaan Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan ( $B = 0,1973$ ;  $t = 3,8145$ ;  $p = 0,000$ ). Dengan koefisien Beta terstandarisasi sebesar 0,2615, Kemudahan Penggunaan menjadi prediktor terkuat kedua setelah Pemahaman Wajib Pajak, meskipun selisih keduanya sangat tipis. Temuan ini memperkuat proposisi sentral dalam *Technology Acceptance Model* yang dikemukakan oleh Davis (1989) bahwa persepsi kemudahan merupakan determinan utama penerimaan teknologi.

Signifikansi variabel ini dalam konteks Coretax memiliki makna yang sangat penting. Coretax sebagai sistem baru menggantikan DJP Online yang sudah terbangun familiaritasnya di kalangan Wajib Pajak selama bertahun-tahun. Transisi ke sistem baru secara alamiah menghadirkan resistensi perubahan (*resistance to change*) yang berakar pada ketakutan terhadap ketidakmampuan mengoperasikan teknologi baru. Ketika sistem Coretax dirancang dengan antarmuka yang intuitif, bahasa yang mudah dipahami, dan alur pelaporan yang fleksibel, hambatan psikologis tersebut tereduksi secara signifikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sudirman et al. (2025) yang

membuktikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan teknologi keuangan, serta konsisten dengan Wildhani et al. (2024) yang menemukan bahwa *perceived ease of use* mendorong kepuasan dan adopsi layanan publik digital. Implikasi temuan ini adalah bahwa DJP perlu melakukan *user experience audit* secara berkala untuk mengidentifikasi titik-titik *friction* dalam alur pelaporan Coretax dan melakukan penyempurnaan berkelanjutan berdasarkan umpan balik pengguna aktual.

### **Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan**

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan ( $B = 0,2628$ ;  $t = 3,9871$ ;  $p = 0,000$ ). Dengan koefisien Beta terstandarisasi tertinggi ( $\beta = 0,2644$ ) dan nilai  $t$ -hitung terbesar di antara ketiga prediktor, Pemahaman Wajib Pajak terbukti sebagai determinan paling dominan dalam model penelitian ini. Temuan ini menegaskan bahwa di tengah era digitalisasi perpajakan, faktor manusia (*human factor*) tetap memegang peranan paling krusial dalam menentukan kepatuhan.

Dominasi variabel Pemahaman Wajib Pajak dalam model regresi ini memiliki implikasi teoretis yang mendalam. Sebagaimana ditegaskan oleh Wardani dan Wati (2023), teknologi informasi hanyalah alat bantu (*enabler*), sedangkan pemahaman regulasi adalah substansi kepatuhan itu sendiri. Secanggih apa pun sistem Coretax dengan fitur *pre-populated data* dan integrasi NIK-NPWP, Wajib Pajak yang tidak memahami mekanisme perhitungan pajak, batas waktu pelaporan, atau konsekuensi hukum dari kelalaian administratif akan tetap berpotensi menjadi *non-filer* atau *inaccurate filer*. Temuan ini konsisten dengan Soetjahyo et al. (2024) yang menemukan bahwa pemahaman perpajakan merupakan prediktor kuat kepatuhan Wajib Pajak, serta diperkuat oleh penelitian Agatha dan Wardani (2025) yang menemukan kontribusi positif pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan. Dari perspektif *Attribution Theory*, temuan ini mengonfirmasi bahwa perilaku kepatuhan Wajib Pajak lebih kuat dipengaruhi oleh atribusi internal (pemahaman sebagai faktor disposisional) dibandingkan atribusi eksternal (kualitas dan kemudahan sistem

sebagai faktor situasional). Hal ini bermakna bahwa meskipun DJP telah menyediakan infrastruktur digital yang berkualitas dan mudah dioperasikan, investasi terbesar yang perlu dilakukan justru berada pada sisi edukasi dan peningkatan literasi perpajakan Wajib Pajak.

### **Pengaruh Simultan Ketiga Variabel terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan**

Hasil pengujian hipotesis keempat membuktikan bahwa Kualitas Sistem, Kemudahan Penggunaan, dan Pemahaman Wajib Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi ( $F = 29,056$ ;  $\text{Sig.} = 0,000$ ;  $R^2 = 0,3078$ ). Temuan ini mengonfirmasi bahwa kepatuhan perpajakan merupakan fenomena multidimensional yang dipengaruhi oleh interaksi sinergis antara faktor teknis dan faktor manusia secara bersamaan, bukan oleh satu variabel tunggal yang bekerja secara terisolasi. Sebagaimana ditegaskan oleh DeLone dan McLean (2016), *net benefit* dari sebuah sistem informasi merupakan resultante dari keterkaitan simultan antara kualitas sistem, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Hartono dan Kurniawati (2024) yang membuktikan bahwa kualitas sistem informasi perpajakan dan pemahaman peraturan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dalam konteks implementasi Coretax secara spesifik, Korat dan Munandar (2025) menegaskan bahwa keberhasilan *Core Tax Administration System* dalam mendorong kepatuhan perpajakan di Indonesia memerlukan pendekatan terintegrasi yang tidak hanya mengandalkan kecanggihan teknologi, tetapi juga harus dibarengi dengan peningkatan literasi perpajakan dan kemudahan akses bagi seluruh lapisan Wajib Pajak. Temuan penelitian ini memperkuat argumentasi tersebut secara empiris: Kualitas Sistem menyediakan fondasi infrastruktur yang meminimalisir hambatan operasional, Kemudahan Penggunaan mereduksi resistensi psikologis Wajib Pajak terhadap transisi teknologi, dan Pemahaman Wajib Pajak menjamin bahwa kompetensi kognitif memadai untuk memanfaatkan infrastruktur dan antarmuka tersebut secara optimal. Ketiga elemen ini bekerja secara komplementer dalam membentuk ekosistem kepatuhan yang berkelanjutan. di tulis di sini.

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda terhadap data dari 200 responden Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bengkulu Dua yang telah mengakses sistem Coretax, penelitian ini menyimpulkan empat temuan utama. Pertama, Kualitas Sistem Coretax terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kedua, Kemudahan Penggunaan Coretax terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan. Ketiga, Pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan, sekaligus menjadi prediktor terkuat di antara ketiga variabel independen. Keempat, secara simultan ketiga variabel independen mampu menjelaskan 30,78 persen variasi pada Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan, dengan model regresi yang memenuhi seluruh asumsi klasik dan bersifat BLUE. Sinergi antara *technical enabler* (Kualitas Sistem), *psychological barrier reduction* (Kemudahan Penggunaan), dan *cognitive competence* (Pemahaman Wajib Pajak) membentuk formula integral yang mendorong transformasi kepatuhan Wajib Pajak dari *enforced compliance* menuju *voluntary compliance*.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bahwa Direktorat Jenderal Pajak perlu mengintensifkan program edukasi dan sosialisasi mengenai sistem Coretax secara lebih masif dan berkelanjutan, mengingat Pemahaman Wajib Pajak merupakan prediktor terkuat kepatuhan. Program edukasi tidak cukup hanya berupa sosialisasi satu arah, melainkan perlu dikemas dalam format *hands-on workshop* dan tutorial interaktif. Selain itu, mengingat sebagian besar responden mengakses Coretax melalui perangkat *mobile*, optimalisasi antarmuka *responsive design* dan pengembangan aplikasi *mobile* yang lebih ringan dan intuitif menjadi prioritas yang mendesak. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas model dengan menambahkan variabel seperti sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, kepercayaan institusional, atau moral pajak, serta mempertimbangkan desain longitudinal dan komparatif antar KPP untuk memperkaya pemahaman dinamis terhadap proses adopsi teknologi perpajakan digital di Indonesia.

## Daftar Pustaka

- Agatha, T., & Wardani, N. M. S. (2025). The effect of tax knowledge, awareness, education and financial literacy on individual tax compliance at Sawangan KPP. *Journal of Governance, Taxation and Auditing*, 3(3), 266–275.
- Alamsyah, D. A., Kusumawardani, A., & Daur, F. C. (2024). The influence of taxation knowledge, taxpayer awareness, and tax sanctions on individual taxpayer compliance (At the Bandung Cicadas primary tax office). *eCo-Buss*, 6(3), 1328–1340.
- Antara News. (2024, 19 Desember). 67.100 wajib pajak di Bengkulu telah aktivasi Coretax. <https://www.antaranews.com>
- Assyadira, N. F., & Andriyanto, R. W. (2023). Pengaruh penerapan sistem e-Billing, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Bandung Cicadas. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 8782–8791.
- 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. (2016). Information systems success measurement. *Foundations and Trends in Information Systems*, 2(1), 1–116.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Edisi 10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). *Basic econometrics* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Handayani, R., & Tambun, S. (2022). Pengaruh penerapan e-Filing dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 8(2), 145–158.
- Hartono, M., & Kurniawati, D. (2024). Pengaruh kualitas sistem informasi perpajakan dan pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*, 11(1), 1–15.
- Hikmah, H., Ratnawati, A. T., & Darmanto, S. (2024). Determinants of tax compliance behavior among central Java SMEs: The mediating role of intention to comply. *Journal of Accounting and Investment*, 25(1), 328–347.
- Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) langkah meningkatkan kepatuhan perpajakan di Indonesia. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 8(1), 17–30.
- KPP Pratama Bengkulu Dua. (2025). *Laporan Kinerja (LAKIN) tahun 2024*. Direktorat Jenderal Pajak.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan* (Edisi terbaru). Penerbit Andi.
- Musah, A., Adenutsi, D. E., & Okyere, B. (2026). The influence of financial literacy and perceived fairness on tax compliance behaviour: Examining the mediating

- effect of trust in tax authorities in Ghana. *Social Sciences & Humanities Open*, 13, 1–12.
- Nasuha, F. N. (2023). The modification of the DeLone and McLean model: System quality, information quality, and tax literacy on e-Filing user satisfaction. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 15(2), 187–194.
- Nelson, R. R., Todd, P. A., & Wixom, B. H. (2005). Antecedents of information and system quality: An empirical examination within the context of data warehousing. *Journal of Management Information Systems*, 21(4), 199–235.
- OECD. (2004). *Compliance risk management: Managing and improving tax compliance*. Centre for Tax Policy and Administration.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2024 tentang Ketentuan Perpajakan dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan. (2024).
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan: Teori dan kasus* (Edisi 11). Salemba Empat.
- Saputra, H. (2019). Analisa kepatuhan pajak dengan pendekatan teori perilaku terencana terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 47–58.
- Soetjahyo, Cahyono, D., & Sanosra, A. (2024). Taxpayer knowledge, service quality, tax sanctions, and awareness in enhancing property tax compliance in Jember Regency. *Sentralisasi*, 13(1), 1–14.
- Sudirman, A., Halim, F., & Pinem, R. J. (2025). The role of perceived ease of use in driving fintech adoption intention among Indonesian taxpayers. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 4(1), 22–34.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. (2007).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. (2021).
- Wang, X., Cheng, X., & Zhou, Y. (2025). Tax administration informatization, financial tightened regulation, and firm productivity: A quasi-natural experiment based on the Golden Tax Phase III project. *International Review of Economics and Finance*, 95, 1–18.
- Wang, Y.-S., & Liao, Y.-W. (2018). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733.
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2023). Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan kesadaran sebagai variabel intervening. *Jurnal Nominal*, 12(1), 88–102.

- Wildhani, A. M., Ali, C., & Purwaningsih, T. (2024). Analyzing the factors influencing the digital transformation of public services in Banda Aceh and Jambi. *Jurnal Sosioteknologi*, 23(1), 45–60.
- Xi, J., & Ling, X. (2025). Can the digitalization of tax administration promote corporate digital transformation? Empirical evidence from China. *International Review of Economics and Finance*, 94, 1–20.
- Yuliani, I., & Ratnasari, F. (2025). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran Wajib Pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perpajakan*, 2(3), 110–125.
- Zhao, Y., & Wang, L. (2025). Tax digitization and earnings management. *International Review of Economics and Finance*, 96, 1–16.

Pengaruh Kualitas Sistem, Kemudahan Penggunaan, Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Via Coretax (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bengkulu Dua)  
**Yasmine Azahra, Seftya Dwi Shinta, Hendri**