

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, & Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak yang Dimoderasi Dukungan Konsultan Pajak Pada Pengguna Sistem *Coretax*

Arya Putra Dwi Kusuma^{1*}, Titik Inayati²

^{1,2} Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Indonesia

*E-mail: kusumadwiarya@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 06-07-2026

Revision: 05-08-2026

Published: 08-08-2026

DOI Article:

10.62421/jibema.v4i1.709

ABSTRAK

Sistem administrasi perpajakan nasional dinilai kurang efisien, tidak terintegrasi, dan rentan terhadap berbagai bentuk ketidakpatuhan serta manipulasi data. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan *Coretax* terhadap kepatuhan pajak, serta menguji peran dukungan konsultan pajak sebagai variabel moderasi pada masa transisi digitalisasi perpajakan. Penelitian kuantitatif ini melibatkan 140 Wajib Pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak pengguna aktif *Coretax* di Kota Surabaya yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data primer dilakukan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan pendekatan *Structural Equation Modeling - Partial Least Squares* (SEM-PLS) melalui perangkat lunak *SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak, sedangkan kualitas sistem tidak terbukti signifikan. Dukungan konsultan pajak terbukti memperkuat pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepatuhan pajak, namun tidak memoderasi pengaruh kualitas informasi. Temuan ini menegaskan pentingnya sinergi antara layanan otoritas pajak dan pendampingan konsultan guna mempertahankan kepatuhan di tengah kendala awal infrastruktur sistem.

Kata Kunci: *Coretax*, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepatuhan Pajak, Konsultan Pajak.

ABSTRACT

The national tax administration system is considered inefficient, fragmented, and vulnerable to various forms of non-compliance and data manipulation. This study aims to examine and analyze the effect of system quality, information quality, and service quality of *Coretax* on tax compliance, as well as to test the moderating role of tax consultant support during the transition to tax digitalization. This quantitative research involved 140 Taxpayers who use tax consultant services in Surabaya City, selected through *purposive sampling*. Primary data were collected using questionnaires and analyzed using the *Structural Equation Modeling - Partial Least Squares* (SEM-PLS) approach via *SmartPLS* software. The results indicate that information quality and service quality have a positive and significant effect on tax compliance, while system quality is not significant. Tax consultant support is proven to strengthen the effect of system quality and service quality on tax compliance, but does not moderate the effect of

Acknowledgment

information quality. These findings confirm the importance of synergy between tax authority services and consultant assistance to maintain compliance amidst early system infrastructure constraints.

Key word: *Coretax, System Quality, Information Quality, Service Quality, Tax Compliance, Tax Consultant.*

©2026 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

PENDAHULUAN

Reformasi perpajakan di Indonesia merupakan respons terhadap tantangan struktural yang telah lama dihadapi dalam pengelolaan penerimaan negara. Selama beberapa dekade, sistem administrasi perpajakan nasional dinilai kurang efisien, tidak terintegrasi, dan rentan terhadap berbagai bentuk ketidakpatuhan serta manipulasi data (Yohanes, 2022). Hal ini tercermin dari rasio pajak Indonesia yang stagnan di kisaran 8-10% terhadap APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) Pada semester pertama 2025, rasio pajak bahkan tercatat turun menjadi 8,42%, menandakan adanya kontraksi penerimaan di tengah pertumbuhan ekonomi yang relatif stabil selepas ekonomi hancur karena penyakit COVID-19. Pernyataan ini bisa dipertanggungjawabkan pada tabel berikut.



Gambar 1. Komparasi Antara Penerimaan Pendapatan & Penerimaan Perpajakan Negara Tahun 2020-2025

Sumber: data-apbn.kemenkeu.go.id (2026)

Presiden RI Prabowo Subianto menetapkan visi ambisius untuk meningkatkan kinerja penerimaan negara dengan menargetkan rasio pendapatan hingga 23%, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2025 mengenai RPJMN (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional) periode 2025–2029. maka dari itu Presiden Prabowo Subianto mengeluarkan Peraturan Presiden (PP) No. 40/2018 yang berisi mandat untuk meremajakan sistem pajak negara Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk disatukan dalam satu wadah yang bernama *Core Tax Administration System* (CTAS) yang bertujuan untuk menyingkat waktu pelaporan SPT tahunan (PPh, PPN dan PPnBM, PBB, bea & cukai, serta pajak lainnya) dan menambah penerimaan negara lewat kepatuhan

wajib pajak.

Dalam penelitian yang dibuat Nurhaeni et al. (2025) yang berjudul “Analisis Efektifitas Dan Efisiensi Sistem *Coretax* : Mengukur Kepercayaan Publik Di Tengah Transisi Sistem Perpajakan 2025” membuahkan hasil, *Coretax* mulai diimplementasikan pada awal 2025 sebagai bagian dari program modernisasi perpajakan yang digagas Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pengembangan sistem ini melibatkan konsorsium *LG CNS–Qualysoft* dengan dukungan konsultasi manajemen proyek dari PT *Deloitte Consulting*, menelan total anggaran sejumlah Rp 977,28 miliar selama periode 2021 sampai 2025 (Nurhaeni et al., 2025). Besarnya investasi tersebut menumbuhkan ekspektasi publik bahwa *Coretax* akan menjadi platform perpajakan yang andal dan mudah diakses. Namun, sejak peluncurannya, *Coretax* menghadapi berbagai kendala teknis dan operasional. Permasalahan yang muncul mencakup gangguan autentikasi, kesulitan integrasi data, serta tata kelola dokumen perpajakan yang belum optimal.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak konsisten (*research gap*) terkait efektivitas sistem perpajakan digital terhadap kepatuhan pajak. Di satu sisi, penelitian Wulandari (2025) menemukan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan aplikasi *Coretax* terbukti efektif dan berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun di sisi lain, temuan terbaru dari Oktaviani et al. (2025) serta Khotmi et al. (2025) justru membuktikan bahwa implementasi sistem *Coretax* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak. Hal senada juga diungkapkan oleh Putriana et al. (2026) yang menemukan bahwa kualitas teknis sistem *Coretax* tidak berimplikasi langsung terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak karena sistem ini masih sering mengalami kendala teknis dan menuntut adaptasi pengguna yang tinggi.

Adanya inkonsistensi temuan tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan teknologi perpajakan tidak dapat berdiri sendiri, melainkan membutuhkan variabel kontingensi atau faktor pendukung lain. Pada masa transisi digitalisasi ini, konsultan pajak memiliki peran sentral untuk memitigasi kendala teknis dan administratif *Coretax* seperti kesulitan akses dan keterlambatan *e-billing*) agar kepatuhan wajib pajak klien tetap terjaga (Ratnasari, 2025). Dewi & Yasa (2025) juga membuktikan secara empiris bahwa keberadaan peran profesional perpajakan (konsultan pajak) mampu memoderasi dan memperkuat kepatuhan pajak di tengah tingginya hambatan kepatuhan yang dialami pengguna sistem. Oleh karena itu, penelitian yang secara spesifik menguji efektivitas kualitas sistem, informasi, dan layanan *Coretax* dengan memposisikan dukungan konsultan pajak sebagai variabel moderasi masih sangat terbatas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kuesioner yang menggunakan

skala Rinses Likert (1932), yang bertujuan untuk menggali dan memahami pemaknaan subjektif dari praktisi pengguna *website* perpajakan *Coretax* terhadap implementasi sistem *Coretax* dalam praktik kepatuhan pajak Wajib Pajak. Pendekatan ini dipilih karena fokus utama penelitian adalah pada pengalaman langsung, persepsi, serta strategi adaptasi yang dilakukan oleh pelaku profesional dalam menghadapi perubahan sistem digital perpajakan.

Sampel diambil menggunakan *purposive sampling* yaitu sampel yang mengambil kriteria tertentu untuk dijadikan responden yang dipilih berdasarkan kriteria berikut: 1) Wajib Pajak yang menggunakan konsultan pajak sebagai sarana wakil pelaporannya, 2) Memakai *website Coretax* sebagai alat pembayaran pajak wajib pajak secara rutin.

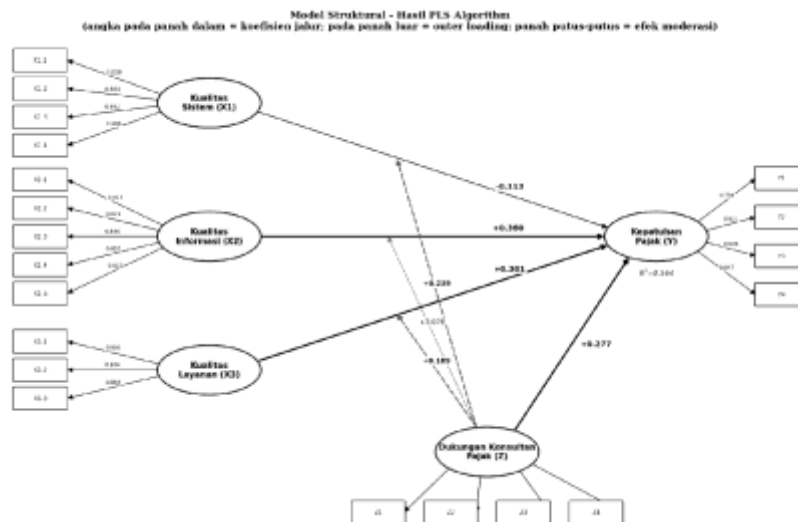
Sebagai landasan pengambilan jumlah sampel, Hair *et al.* (2019) dalam Jhantasana (2023) memberikan pedoman bahwa jumlah sampel minimum yang mampu untuk analisis SEM-PLS minimal 5 sampai 10 dikali banyak indikator, karena jumlah indikator dalam penelitian sebanyak 20 maka dikalikan dengan 7 yang menghasilkan 140 sampel penelitian. Lebih dalam berdasarkan rumus pengambilan jumlah sampel oleh Hair *et al.* (2019) dalam Jhantasana (2023) maka diambil Wajib Pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak sebesar 140 sampel.

Dalam penelitian, sebagai metode analisis data menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) pada aplikasi *SmartPLS*. Berdasarkan SEM-PLS data diuji melalui dua tahap yaitu *outer model* yang terdiri dari uji validitas (konvergen dan diskriminan), uji reliabilitas. Uji *inner model* ditujukan untuk menguji hubungan antar variabel konstruk laten (tidak tampak), pengujian meliputi uji kolinearitas (VIF), koefisien determinasi (*R-Square*), *effect size* (*f-Square*), relevansi prediktif (*Q-Square*), serta uji signifikansi jalur (uji hipotesis) melalui prosedur *bootstrapping*. Uji moderasi dilakukan dengan *moderated regression analysis* (MRA) yang diestimasi dengan SEM-PLS (Ghozali dan latan, 2012).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran bertujuan menilai validitas dan reliabilitas indikator dalam mengukur konstruk laten. Pengujian meliputi validitas konvergen (*outer loading* dan AVE), reliabilitas konstruk (*Cronbach's Alpha*, *rho_A*, dan *Composite Reliability*), serta validitas diskriminan (kriteria Fornell-Larcker, HTMT, dan *cross loading*).



Gambar 3. Hasil Estimasi Model (PLS Algorithm)

Sumber: Output SmartPLS (data diolah, 2026)

Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Konvergen (*Outer Loading*)

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	X1.1	0.828	Valid
Kualitas Sistem (X1)	X1.2	0.864	Valid
Kualitas Sistem (X1)	X1.3	0.842	Valid
Kualitas Sistem (X1)	X1.4	0.866	Valid
Kualitas Informasi (X2)	X2.1	0.813	Valid
Kualitas Informasi (X2)	X2.2	0.819	Valid
Kualitas Informasi (X2)	X2.3	0.896	Valid
Kualitas Informasi (X2)	X2.4	0.820	Valid
Kualitas Informasi (X2)	X2.5	0.832	Valid
Kualitas Layanan (X3)	X3.1	0.886	Valid
Kualitas Layanan (X3)	X3.2	0.906	Valid
Kualitas Layanan (X3)	X3.3	0.868	Valid
Kepatuhan Pajak (Y)	Y1	0.756	Valid
Kepatuhan Pajak (Y)	Y2	0.827	Valid
Kepatuhan Pajak (Y)	Y3	0.809	Valid
Kepatuhan Pajak (Y)	Y4	0.847	Valid
Dukungan Konsultan (Z)	Z1	0.881	Valid
Dukungan Konsultan (Z)	Z2	0.856	Valid
Dukungan Konsultan (Z)	Z3	0.816	Valid
Dukungan Konsultan (Z)	Z4	0.808	Valid

Sumber: Output SmartPLS (data diolah, 2026)

Secara sederhana, nilai *outer loading* yang semuanya berada di atas 0,70 ini menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan dalam kuesioner sudah sangat akurat dalam mengukur apa yang seharusnya diukur (valid). Artinya, instrumen pertanyaan yang diajukan sudah tepat sasaran dan Wajib Pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak benar-benar memahami maksud pertanyaan sesuai dengan definisi masing-masing variabel.

Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan menunjukkan sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lainnya. Pengujian dilakukan dengan kriteria Fornell-Larcker, yaitu akar kuadrat AVE setiap konstruk (nilai pada diagonal) harus lebih besar daripada korelasi antar konstruk. Hasil menunjukkan seluruh nilai akar AVE lebih besar dari korelasi antar konstruk sehingga validitas diskriminan terpenuhi.

Tabel 2. Validitas Diskriminan – Kriteria Fornell-Lacker

Variabel	X1	X2	X3	Y	Z
Kualitas Sistem (X1)	0.850	0.190	0.139	0.075	0.176
Kualitas Informasi (X2)	0.190	0.837	0.288	0.510	0.344
Kualitas Layanan (X3)	0.139	0.288	0.887	0.502	0.314
Kepatuhan Pajak (Y)	0.075	0.510	0.502	0.810	0.439
Dukungan Konsultan (Z)	0.176	0.344	0.314	0.439	0.841

Sumber: *Output SmartPLS* (data diolah, 2026)

Reliabilitas dan AVE

Reliabilitas konstruk diukur menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR), dengan kriteria nilai lebih besar dari 0,70. Validitas konvergen pada tingkat konstruk dinilai dari Average Variance Extracted (AVE) dengan kriteria lebih besar dari 0,50. Hasil pada Tabel berikut menunjukkan seluruh konstruk reliabel dan memenuhi syarat AVE.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas dan AVE

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	AVE	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	0.872	0.873	0.913	0.723	Reliabel & Valid
Kualitas Informasi (X2)	0.892	0.894	0.921	0.700	Reliabel & Valid
Kualitas Layanan (X3)	0.864	0.865	0.917	0.787	Reliabel & Valid
Kepatuhan Pajak (Y)	0.825	0.828	0.884	0.657	Reliabel & Valid
Dukungan Konsultan (Z)	0.861	0.863	0.906	0.707	Reliabel & Valid

Sumber: *Output SmartPLS* (data diolah, 2026)

Hasil pengujian ini membuktikan bahwa instrumen kuesioner penelitian memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik (reliabel) dengan semua variabel pada nilai cronbach alpha > 0,70 dan nilai > AVE 0,50. Hal ini berarti jawaban yang diberikan oleh para pengguna *Coretax* sudah stabil dan tidak saling bertentangan, sehingga datanya sangat dapat dipercaya untuk diolah lebih lanjut.

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model struktural dilakukan untuk menguji hubungan antar konstruk laten. Pengujian meliputi uji kolinearitas (VIF), koefisien determinasi (*R-Square*), effect size (*f-Square*), relevansi

prediktif (*Q-Square*), serta uji signifikansi jalur melalui prosedur *bootstrapping*.

Uji Kolinearitas (*Collinearity* – VIF)

Tabel 5. Hasil Uji Kolinearitas (*Inner VIF*)

Hubungan	VIF	Keterangan
Kualitas Sistem → Kepatuhan Pajak	1.084	Bebas Multikolinearitas
Kualitas Informasi → Kepatuhan Pajak	1.251	Bebas Multikolinearitas
Kualitas Layanan → Kepatuhan Pajak	1.206	Bebas Multikolinearitas
X1*Z (Moderasi) → Kepatuhan Pajak	1.307	Bebas Multikolinearitas
X2*Z (Moderasi) → Kepatuhan Pajak	1.382	Bebas Multikolinearitas
X3*Z (Moderasi) → Kepatuhan Pajak	1.106	Bebas Multikolinearitas

Sumber: *Output SmartPLS* (data diolah, 2026)

Secara sederhana, nilai diatas menunjukkan bahwa masing-masing faktor (Kualitas Sistem, Informasi, Layanan, dan Konsultan) berdiri sendiri dan tidak saling tumpang tindih atau identik satu sama lain. Karena seluruh nilainya memenuhi standar (di bawah 5), dengan ini diyakini bahwa pengaruh yang dihasilkan oleh masing-masing variabel nantinya benar-benar murni, tidak bias, dan tidak saling membingungkan.

Koefisien Determinasi (*R-Square*) dan Relevansi Prediktif (*Q-Square*)

Tabel 6. Nilai *R-Square* dan *Q-Square*

Konstruk Endogen	R-Square	R-Square Adjusted	Q-Square	Keterangan
Kepatuhan Pajak (Y)	0.564	0.541	0.370	Moderat – Relevansi prediktif baik

Sumber: : *Output SmartPLS* (data diolah, 2026)

Nilai *R-Square* konstruk Kepatuhan Pajak (Y) sebesar 0.564 (*R-Square Adjusted* 0.541), yang berarti variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dukungan konsultan pajak, dan efek moderasinya mampu menjelaskan 56.4% variasi kepatuhan pajak, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Nilai ini tergolong dalam kategori moderat menuju kuat. Nilai *Q-Square* sebesar 0.370 (> 0) menunjukkan model memiliki relevansi prediktif (*predictive relevance*) yang baik. Dengan kata lain, naik-turunnya tingkat kepatuhan pengguna *Coretax* lebih dari separuhnya (56,4%) sangat bergantung pada seberapa baik kualitas sistem, informasi, layanan, serta pendampingan konsultan pajak. Sementara itu, 43,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar jangkauan penelitian ini (seperti tarif pajak atau sanksi). Selain itu, nilai *Q-Square* yang baik membuktikan bahwa model penelitian ini tidak hanya cocok untuk data saat ini, tetapi juga memiliki kemampuan peramalan (prediksi) yang sangat akurat ke depannya.

Effect size (f-square)

Effect size (f-Square) menunjukkan besarnya kontribusi setiap variabel prediktor terhadap variabel endogen, dengan kategori 0,02 (kecil), 0,15 (sedang), dan 0,35 (besar).

Tabel 7. Hasil Uji Effect Size (f-Square)

Hubungan	f-Square	Kategori
Kualitas Sistem → Kepatuhan Pajak	0.027	Kecil
Kualitas Informasi → Kepatuhan Pajak	0.238	Sedang
Kualitas Layanan → Kepatuhan Pajak	0.172	Sedang
X1*Z (Moderasi) → Kepatuhan Pajak	0.100	Kecil
X2*Z (Moderasi) → Kepatuhan Pajak	0.010	Kecil
X3*Z (Moderasi) → Kepatuhan Pajak	0.074	Kecil

Sumber: *Output SmartPLS* (data diolah, 2026)

Dari hasil di atas, terlihat bahwa Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan memberikan kontribusi yang cukup terasa (sedang), sementara variabel lainnya memberikan sumbangsih pelengkap yang bersifat lebih kecil.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur bootstrapping dengan 5.000 subsampel. Suatu hipotesis dinyatakan diterima (berpengaruh signifikan) apabila nilai T-Statistics lebih besar dari 1,96 dan P-Values lebih kecil dari 0,05 pada taraf signifikansi 5%. Hasil pengujian hipotesis disajikan pada tabel dan gambar berikut



Gambar 4. Hasil Pengujian Bootstrapping (Nilai T-Statistics)

Sumber: *Output SmartPLS* (data diolah, 2026)

Tabel 8. Hasil Pengujian Hipotesis (*Path Coefficients – Bootstrapping*)

Hip.	Hubungan	Koef. (O)	T-Stat	P-Value	Keputusan
H1	Kualitas Sistem → Kepatuhan Pajak	-0.113	1.692	0.093	Ditolak
H2	Kualitas Informasi → Kepatuhan Pajak	+0.360	5.658	0.000	Diterima
H3	Kualitas Layanan → Kepatuhan Pajak	+0.301	5.038	0.000	Diterima
H4	X1*Z (Moderasi) → Kepatuhan Pajak	+0.239	2.550	0.012	Diterima
H5	X2*Z (Moderasi) → Kepatuhan Pajak	+0.078	0.900	0.370	Ditolak
H6	X3*Z (Moderasi) → Kepatuhan Pajak	+0.189	2.904	0.004	Diterima

Sumber: *Output SmartPLS* (data diolah, 2026)

Berdasarkan pengujian tersebut, berikut adalah rincian hasilnya:

H1 : Pengaruh Kualitas Sistem *Coretax* terhadap Kepatuhan Pajak. Hasil pengujian menunjukkan variabel Kualitas Sistem memiliki koefisien jalur sebesar -0,113 dengan nilai T-Statistics 1,692 ($< 1,96$) dan P-Value 0,093 ($> 0,05$). Dengan demikian, H1 ditolak; 2) H2: Pengaruh Kualitas Informasi *Coretax* terhadap Kepatuhan Pajak. Hasil pengujian menunjukkan variabel Kualitas Informasi memiliki koefisien jalur positif sebesar 0,360 dengan T-Statistics 5,658 ($> 1,96$) dan P-Value 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian, H2 diterima; 3) H3: Pengaruh Kualitas Layanan *Coretax* terhadap Kepatuhan Pajak. Hasil pengujian menunjukkan variabel Kualitas Layanan memiliki koefisien jalur positif sebesar 0,301 dengan T-Statistics 5,038 ($> 1,96$) dan P-Value 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian, H3 diterima; 4) H4: Peran Dukungan Konsultan Pajak dalam Memoderasi Pengaruh Kualitas Sistem *Coretax* terhadap Kepatuhan Pajak. Efek interaksi moderasi antara Kualitas Sistem dan Dukungan Konsultan Pajak ($X1*Z$) memiliki koefisien +0,239 dengan T-Statistics 2,550 ($> 1,96$) dan P-Value 0,012 ($< 0,05$). Dengan demikian, H4 diterima; 5) H5: Peran Dukungan Konsultan Pajak dalam Memoderasi Pengaruh Kualitas Informasi *Coretax* terhadap Kepatuhan Pajak. Efek interaksi moderasi antara Kualitas Informasi dan Dukungan Konsultan Pajak ($X2*Z$) memiliki koefisien +0,078 dengan T-Statistics 0,900 ($< 1,96$) dan P-Value 0,370 ($> 0,05$). Dengan demikian, H5 ditolak; 6) H6: Peran Dukungan Konsultan Pajak dalam Memoderasi Pengaruh Kualitas Layanan *Coretax* terhadap Kepatuhan Pajak. Efek interaksi moderasi antara Kualitas Layanan dan Dukungan Konsultan Pajak ($X3*Z$) memiliki koefisien +0,189 dengan T-Statistics 2,904 ($> 1,96$) dan P-Value 0,004 ($< 0,05$). Dengan demikian, H6 diterima.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Sistem *Coretax* Terhadap Kepatuhan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian, kualitas sistem *Coretax* tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak (H1 ditolak). Tidak terbuktinya hipotesis ini sejalan dengan penilaian Wajib

Pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak pada variabel kualitas sistem, di mana indikator "Keandalan" (sistem jarang mengalami *error* atau *down*) memperoleh nilai rata-rata (*mean*) paling rendah, yaitu sebesar 2,993. Hal ini mengindikasikan bahwa *Coretax* belum menjadi sistem yang bisa diandalkan sepenuhnya, walaupun *Coretax* diekspektasikan pemerintah menjadi wadah pelaporan pajak yang dapat menampung seluruh wajib pajak yang bermigrasi dari DJP Online, akan tetapi sistem *Coretax* ini tidak dapat diandalkan saat ini, sehingga tidak sesuai proyeksi awal pemerintah.

Temuan ini sejalan dengan kerangka *Information System Success Model* yang dikemukakan oleh DeLone & McLean (2003). Teori tersebut menyatakan bahwa kualitas sistem (*System Quality*) bertumpu pada stabilitas teknis dan keandalan perangkat lunak. Apabila keandalan dasar ini belum tercapai, maka sistem akan kesulitan menghasilkan dampak positif berupa *net benefits*, yang dalam konteks penelitian ini adalah terciptanya perilaku kepatuhan pelaporan kewajiban perpajakan dari pengguna sistem.

Berdasarkan temuan tersebut, implikasi praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah perlunya memprioritaskan evaluasi dan perbaikan pada aspek stabilitas *back-end (server)* sistem *Coretax*. Peningkatan pada indikator "Keandalan", seperti perluasan kapasitas *server* dan penyelesaian *bug* operasional, perlu dilakukan agar pengguna memperoleh jaminan kelancaran saat mengakses dan mengirimkan data melalui sistem.

Pengaruh Kualitas Informasi Coretax Terhadap Kepatuhan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian, kualitas informasi *Coretax* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hasil ini sejalan dengan penilaian Wajib Pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak pada indikator kualitas informasi, di mana indikator "Kemudahan Dipahami" memperoleh nilai rata-rata (*mean*) tertinggi sebesar 4,079. Hal ini menunjukkan bahwa penyajian data dan informasi yang jelas serta terstruktur di dalam sistem *Coretax* membantu pengguna dalam kelancaran proses pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Secara empiris, hasil penelitian ini mendukung temuan Hibrizi et al. (2025) yang menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap aplikasi *Coretax*. Di sisi lain, hasil penelitian ini memberikan temuan yang berbeda dengan studi Putriana et al. (2026) yang menemukan bahwa kualitas informasi *Coretax* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dari kalangan bendahara pemerintah. Perbedaan hasil ini diduga berkaitan dengan perbedaan karakteristik Wajib Pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak dan perbedaan objek penelitian yang diamati.

Pengaruh Kualitas Layanan Coretax terhadap Kepatuhan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian, kualitas layanan *Coretax* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Temuan ini sejalan dengan penilaian Wajib Pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak pada variabel kualitas layanan, di mana indikator "Empati" memperoleh nilai rata-rata (*mean*) tertinggi sebesar 3,279. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian petugas layanan DJP terhadap kebutuhan pengguna merupakan aspek yang memperoleh penilaian paling baik dibandingkan indikator kualitas layanan lainnya.

Secara empiris, hasil penelitian ini searah dengan temuan Wahyuni (2025) yang menyatakan bahwa kualitas layanan pendukung *Core Tax Administration System* berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan sistem bagi konsultan pajak di Provinsi Bali. Penelitian Putriana et al. (2026) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pembentukan kepuasan pengguna *Coretax* dari kalangan pemerintahan. Lebih lanjut, hasil ini mendukung literatur terdahulu dari Usman dan Pratiwi (2019) yang mengindikasikan bahwa pelayanan aparatur pajak yang responsif dapat memberikan kenyamanan yang mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak.

Peran Dukungan Konsultan Pajak dalam Memoderasi Pengaruh Kualitas Sistem *Coretax* terhadap Kepatuhan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian efek moderasi, dukungan konsultan pajak terbukti secara signifikan mampu memperkuat pengaruh kualitas sistem *Coretax* terhadap kepatuhan pajak. Temuan ini sejalan dengan penilaian Wajib Pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak pada variabel dukungan konsultan pajak, di mana indikator "Perencanaan Pajak" memperoleh nilai rata-rata (*mean*) tertinggi sebesar 3,986, serta indikator "Bimbingan Teknis" sebesar 3,936. Hal ini menunjukkan bahwa bimbingan teknis dan perencanaan pajak yang diberikan oleh konsultan pajak merupakan aspek yang dinilai sangat baik oleh pengguna dalam mendukung proses pemenuhan administrasi perpajakan. administrasi perpajakan.

Secara empiris, hasil penelitian ini searah dengan temuan Ratnasari (2025) yang menyatakan bahwa konsultan pajak memiliki peran penting dalam membantu wajib pajak menghadapi kendala teknis pada masa transisi sistem perpajakan digital, seperti kegagalan proses masuk (*login*) dan kesalahan saat pelaporan. Selain itu, hasil ini juga mendukung penelitian Dewi dan Yasa (2025) yang menemukan bahwa peran konsultan pajak secara signifikan mampu memperkuat kepatuhan pajak ketika wajib pajak dihadapkan pada hambatan atau biaya kepatuhan administrasi yang tinggi akibat kerumitan regulasi maupun sistem perpajakan.

Peran Dukungan Konsultan Pajak Dalam Memoderasi Pengaruh Kualitas Informasi *Coretax* Terhadap Kepatuhan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian efek moderasi, dukungan konsultan pajak tidak terbukti

memperkuat pengaruh kualitas informasi *Coretax* terhadap kepatuhan pajak. Tidak terbuktinya hipotesis ini sejalan dengan penilaian responden pada variabel kualitas informasi, di mana indikator "Kemudahan Dipahami" memperoleh nilai rata-rata (mean) tertinggi sebesar 4,079. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang disajikan oleh sistem *Coretax* telah dinilai cukup jelas dan terstruktur oleh pengguna, sehingga kualitas informasi yang telah dinilai baik diduga menyebabkan peran dukungan konsultan pajak tidak lagi memberikan penguatan yang signifikan terhadap hubungan tersebut.

Penolakan hipotesis ini diduga berkaitan erat dengan karakteristik Wajib Pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak penelitian yang didominasi oleh Konsultan Pajak (59,3%) dan pengguna dengan pengalaman di bidang perpajakan lebih dari lima tahun (67,2%), serta memiliki sertifikasi Brevet (93,6%). Dengan tingkat literasi dan sertifikasi perpajakan yang memadai, menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak memiliki latar belakang dan pengalaman yang memadai di bidang perpajakan sehingga mampu memberikan penilaian terhadap kualitas informasi *Coretax* berdasarkan pengalaman penggunaannya. Oleh karena itu, ketika sistem sudah menyajikan informasi yang jelas, dukungan tambahan dari konsultan pajak pada aspek pemahaman informasi menjadi relatif kurang dominan.

Peran Dukungan Konsultan Pajak dalam Memoderasi Pengaruh Kualitas Layanan *Coretax* terhadap Kepatuhan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian efek moderasi, dukungan konsultan pajak terbukti secara signifikan memperkuat pengaruh kualitas layanan *Coretax* terhadap kepatuhan pajak. Temuan ini sejalan dengan penilaian Wajib Pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak pada indikator "Empati" pada variabel kualitas layanan yang memperoleh nilai rata-rata 3,279, serta indikator "Bimbingan Teknis" pada variabel dukungan konsultan pajak dengan nilai rata-rata 3,936. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dari Direktorat Jenderal Pajak dan dukungan teknis dari konsultan pajak sama-sama memperoleh penilaian yang baik sehingga berkontribusi dalam mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan.

Secara empiris, hasil penelitian ini searah dengan temuan Wahyuni (2025) serta Sedana et al. (2021) yang menegaskan bahwa sinergi antara kualitas layanan sistem perpajakan yang baik dari otoritas pajak dengan pendampingan teknis dari konsultan pajak terbukti memberikan dampak dorongan yang lebih besar terhadap kepatuhan. Kualitas layanan *Coretax* yang prima, seperti respons cepat dari *helpdesk* atau *Account Representative*, akan jauh lebih efektif dalam menjamin kepatuhan pelaporan apabila diterjemahkan dan ditindaklanjuti oleh konsultan pajak profesional untuk menyelesaikan permasalahan spesifik kliennya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepatuhan pajak dengan dukungan konsultan pajak sebagai variabel moderasi pada pengguna sistem *Coretax*, maka dapat ditarik kesimpulan seluruh variabel independen kecuali Kualitas Sistem (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak, lebih jauh peran dukungan konsultan pajak sebagai variabel moderasi terbukti memperkuat pengaruh variabel kualitas sistem dan kualitas layanan *coretax* terhadap kepatuhan pajak terkecuali variabel kualitas informasi tidak terbukti memoderasi pengaruh kualitas informasi *coretax* terhadap kepatuhan pajak. Sebagai saran, teruntuk DJP (Direktorat Jenderal Pajak) untuk meningkatkan stabilitas dan aksesibilitas sistem *Coretax*, terutama pada aspek keandalan (*reliability*), melalui peningkatan kapasitas server untuk mencegah terjadinya kegalatan sistem (*error* atau *down server*). Bagi penelitian lanjut, disarankan untuk memakai desain penelitian longitudinal atau membandingkan kondisi sebelum dan sesudah implementasi *Coretax*

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. A. N. (2023). Analisis Efektifitas Pendapatan Pajak Hotel Kabupaten Tegal di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 2(3), 153-162.
- Antinyan, A., & Asatryan, Z. (2025). Nudging for Tax Compliance: A Meta-Analysis. *The Economic Journal*, 135(668), 1033–1068. <https://doi.org/10.1093/ej/ueae088>
- Aryono, M. D., & Arya Wiguna, I. N. . (2025). Analisis Implementasi Pemindahbukuan pada Layanan e-PBK terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai di Instansi Pengelola Pajak . *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(2), 77–88. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i2.147>
- Damaryanan, S., Hammar, R. K. R. ., & Salosso, M. . (2026). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pengelolaan Bahan Galian Golongan C Terhadap Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (Pad) Provinsi Papua Barat. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(4), 1438–1451. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i4.352>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748> *Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748> \
- Direktorat Jenderal Pajak. (2014). *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 111/PMK.03/2014 tentang Konsultan Pajak*. <https://pajak.go.id/id/peraturan/konsultan-pajak>
- Dewi, I. G. A. A. M. T., & Yasa, I. N. P. (2025). Pengaruh Biaya Kepatuhan Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Dengan Peran Konsultan Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, 16(3), 703-713. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/view/95864>

- Farhan, R., Agustawati, & Ahyaruddin, M. . . (2025). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(2), 118–153. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i2.166>
- Fitriyanti, N., & Mayangsari, S. . (2026). Mandatory but Not Fully Accepted? : Evaluasi Implementasi Coretax pada Perusahaan Induk Menggunakan Technology Acceptance Model. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(4), 761–775. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i4.276>
- Gayatri, N. P. ., Dewi, D. M. I. C., Arisanti, N. K. A., & Astuti, P. D. (2026). Determinasi Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku E-Commerce: Peran Pengetahuan, Sosialisasi, Kesadaran, dan Sanksi Perpajakan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(4), 467–479. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i4.229>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hartanto, G. (2025). The Influence of Tax Knowledge, Tax Socialization, and Tax Sanctions on Tax Compliance of MSME Actors with Tax Service Quality as a Moderating Variable. *JRSSEM (Journal Research of Social Science, Economics, and Management)*, 4(10), 1587–1599. <https://doi.org/10.59141/jrssem.v4i10.851>
- Hibrizi, N., Widyastuti, U., & Noviarini, D. (2025). Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna melalui Variabel Kepercayaan: Studi pada Aplikasi Coretax. *Indonesian Journal of Economics, Management, and Accounting*, 2(7), 2125-2134. <https://jurnal.intekom.id/index.php/ijema/article/view/1456>
- Khotmi, H., Suparlan, & Setiawati, E. (2025). Optimalisasi Kepatuhan Pelaporan PPN Melalui Coretax dan Efisiensi Pajak. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 6(1). <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/5142057>
- Nabila, & Sucahyati, D. . (2026). Pengungkapan Corporate Social Responsibility dan Overconfidence Chief Executive Officer: Apakah Berpengaruh terhadap Tax Avoidance? Evidence in Indonesia. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 4(1), 1885–1898. <https://doi.org/10.62421/jibema.v4i1.508>
- Olivia, O., Lesi Hartati, & Aris Munandar. (2026). Pengaruh Tarif Pajak, Insentif Pajak Dan Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(4), 328–340. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i4.208>
- Putriana, A., et al. (2026). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Coretax dan Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bendahara Pemerintah. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 10(1), 161-173. <https://doi.org/10.33395/owner.v10i1.2841>
- Wahyuni, N. N. A. S. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan Penerapan DJP Online dan Kualitas Layanan Core Tax Administration System Terhadap Kemudahan Penggunaan Bagi Konsultan Pajak Di Provinsi Bali* [Skripsi, Politeknik Negeri Bali].