

# Analisa Sistem Coretax dalam Meningkatkan Kepatuhan: Studi Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PT XYZ

Amin Sadiqin

, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya

email: [aminsadiqin@stiemahardhika.ac.id](mailto:aminsadiqin@stiemahardhika.ac.id)

## Article Info

### Article history:

Received : 10 - 08, 2025

Revised : 11 - 08, 2025

Accepted : 14 - 08, 2025

### Keywords:

Coretax, Kepatuhan Wajib Pajak, Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Teknologi

## ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran sistem Coretax dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dengan fokus pada aspek pemahaman perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan, dan pemanfaatan teknologi di PT XYZ. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak yang terdaftar di perusahaan tersebut. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik regresi berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan, dan pemanfaatan teknologi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara parsial, pemahaman perpajakan dan sanksi pajak memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepatuhan, sedangkan kualitas pelayanan dan pemanfaatan teknologi melalui sistem Coretax berkontribusi dalam meningkatkan kemudahan serta transparansi proses administrasi perpajakan. Dengan demikian, penerapan sistem Coretax di PT XYZ terbukti mampu mendukung upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui sinergi faktor internal dan eksternal perpajakan.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



### \*Corresponding Author:

Amin Sadiqin\*

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya

Email: [aminsadiqin@stiemahardhika.ac.id](mailto:aminsadiqin@stiemahardhika.ac.id)

## 1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang berperan penting dalam membiayai pembangunan nasional dan penyelenggaraan pemerintahan. Tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi faktor krusial dalam optimalisasi penerimaan pajak. Namun, dalam praktiknya, masih banyak tantangan yang dihadapi pemerintah, baik berupa rendahnya kesadaran wajib pajak, kurangnya pemahaman atas ketentuan perpajakan, maupun kelemahan dalam sistem administrasi perpajakan. Untuk mengatasi tantangan tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan modernisasi administrasi perpajakan melalui penerapan sistem Coretax, yaitu sistem terintegrasi yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan dalam proses administrasi pajak.

Penerapan sistem Coretax diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menghadirkan layanan berbasis teknologi yang lebih sederhana, cepat, dan akurat. Namun, keberhasilan sistem ini tidak hanya bergantung pada teknologi, melainkan juga pada faktor lain yang memengaruhi perilaku wajib pajak, antara lain pemahaman perpajakan, penerapan sanksi pajak, serta kualitas pelayanan fiskus. Pemahaman perpajakan yang memadai mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban dengan benar, sedangkan sanksi pajak yang tegas berfungsi sebagai instrumen penegakan hukum agar wajib pajak patuh. Di sisi lain,

kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wajib pajak, sementara pemanfaatan teknologi Coretax memberikan dukungan dalam mempermudah akses serta mengurangi potensi kesalahan administratif.

PT XYZ sebagai salah satu perusahaan yang memiliki kewajiban perpajakan besar menjadi objek penting dalam mengukur efektivitas implementasi Coretax. Tingkat kepatuhan pajak di perusahaan ini dapat mencerminkan sejauh mana sistem Coretax serta faktor-faktor pendukung lainnya mampu berjalan secara optimal. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis peran sistem Coretax dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan mempertimbangkan variabel pemahaman perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan, dan pemanfaatan teknologi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis, khususnya bagi DJP dalam mengevaluasi kebijakan implementasi Coretax serta bagi perusahaan dalam meningkatkan kepatuhan pajak yang berkelanjutan.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap dan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Safri (2017), kepatuhan pajak dapat dilihat dari dua aspek, yaitu kepatuhan formal (memenuhi kewajiban administrasi seperti penyampaian SPT) dan kepatuhan material (membayar pajak sesuai jumlah yang seharusnya). Tingkat kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh faktor internal, seperti pemahaman dan kesadaran, serta faktor eksternal, seperti sistem administrasi, penegakan hukum, dan pelayanan fiskus.

### 2.2 Pemahaman Perpajakan

Pemahaman perpajakan merujuk pada sejauh mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan mampu menerapkan aturan perpajakan dalam praktik. Menurut Nugroho (2019), semakin tinggi pemahaman wajib pajak, semakin besar kemungkinan mereka melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar. Pemahaman yang baik dapat mengurangi kesalahan administrasi, meningkatkan kesadaran, serta mendorong kepatuhan sukarela.

### 2.3 Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan instrumen penegakan hukum yang digunakan oleh otoritas pajak untuk mendorong kepatuhan wajib pajak. Sanksi dapat berupa sanksi administrasi (denda, bunga, kenaikan) maupun sanksi pidana. Menurut Mardiasmo (2018), keberadaan sanksi yang tegas dan konsisten menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena memberikan efek jera bagi yang tidak patuh serta memastikan keadilan dalam sistem perpajakan.

### 2.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan fiskus adalah upaya otoritas pajak dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, ramah, transparan, dan akuntabel kepada wajib pajak. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui dimensi SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam konteks perpajakan, kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan, kepercayaan, serta kemauan wajib pajak untuk patuh.

### 2.5 Pemanfaatan Teknologi dalam Administrasi Pajak

Modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi informasi, salah satunya sistem Coretax Administration System (CAS). Sistem Coretax dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses administrasi pajak mulai dari pendaftaran, pelaporan, hingga pembayaran dalam satu sistem digital yang lebih efisien, transparan, dan akurat (DJP, 2020). Menurut Wahyudi (2021), pemanfaatan teknologi dalam administrasi pajak dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi potensi penyimpangan, serta mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban.

### 2.6 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya mendukung adanya hubungan antara pemahaman perpajakan, sanksi, kualitas pelayanan, dan pemanfaatan teknologi terhadap kepatuhan pajak.

- Sari (2020) menemukan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- Putra dan Rahmawati (2021) menunjukkan bahwa sanksi pajak yang tegas meningkatkan kepatuhan formal wajib pajak.
- Wulandari (2019) membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus secara signifikan mendorong kepatuhan pajak.
- Hidayat (2022) menekankan bahwa pemanfaatan sistem elektronik dan teknologi berbasis Coretax mampu meningkatkan transparansi serta menurunkan biaya kepatuhan pajak.

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kuantitatif** dengan metode **explanatory research** untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen (pemahaman perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan, dan pemanfaatan teknologi/Coretax) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). Teknik analisis dilakukan secara statistik untuk menguji pengaruh dan signifikansi hubungan antarvariabel.

#### 3.2 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian dilakukan pada **PT XYZ**, yaitu perusahaan yang menjadi wajib pajak badan dan terdaftar di Direktorat Jenderal Pajak. Objek penelitian difokuskan pada kepatuhan wajib pajak badan dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang memengaruhinya.

#### 3.3 Populasi dan Sampel

- Populasi** penelitian ini adalah seluruh pegawai yang terlibat dalam pengelolaan perpajakan PT XYZ.
- Sampel** ditentukan dengan metode **purposive sampling**, yaitu responden yang memiliki pengetahuan, pemahaman, dan keterlibatan langsung dalam administrasi pajak perusahaan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak **30–50 responden** sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.

#### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- **Data primer:** diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden di PT XYZ.
- **Data sekunder:** berupa dokumen, laporan pajak, literatur, serta peraturan perundang-undangan terkait perpajakan.

#### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

- Kuesioner:** menggunakan skala Likert 1–5 (sangat tidak setuju sampai sangat setuju) untuk mengukur persepsi responden.
- Wawancara terbatas:** dilakukan untuk memperkuat hasil kuesioner.
- Dokumentasi:** data dari laporan pajak, arsip perusahaan, dan publikasi DJP.

#### 3.6 Definisi Operasional Variabel

- **Kepatuhan Wajib Pajak (Y):** diukur melalui kepatuhan formal (penyampaian SPT) dan kepatuhan material (pembayaran pajak sesuai ketentuan).
- **Pemahaman Perpajakan (X1):** pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang aturan perpajakan, tarif, dan prosedur.
- **Sanksi Pajak (X2):** persepsi wajib pajak terhadap penerapan sanksi administrasi dan pidana.
- **Kualitas Pelayanan (X3):** diukur melalui dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy).
- **Pemanfaatan Teknologi/Coretax (X4):** sejauh mana wajib pajak memanfaatkan sistem Coretax untuk administrasi perpajakan.

#### 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap:

- Uji Instrumen**
  - Uji validitas (Pearson Product Moment).
  - Uji reliabilitas (Cronbach's Alpha).
- Uji Asumsi Klasik**
  - Uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.
- Analisis Regresi Linier Berganda**
  - Model regresi digunakan untuk menguji pengaruh X1, X2, X3, dan X4 terhadap Y.
  - Persamaan regresi:  

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$
- Uji Hipotesis**
  - Uji F: untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan.
  - Uji t: untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial.
  - Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>): untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Analisa Statistik

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,524 + 0,318X_1 + 0,276X_2 + 0,221X_3 + 0,295X_4$$

$$Y = 0,524 + 0,318X_1 + 0,276X_2 + 0,221X_3 + 0,295X_4$$

Keterangan:

- $Y$  = Kepatuhan Wajib Pajak
- $X_1$  = Pemahaman Perpajakan
- $X_2$  = Sanksi Pajak
- $X_3$  = Kualitas Pelayanan
- $X_4$  = Pemanfaatan Teknologi (Coretax)

Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi  $< 0,05$ , yang berarti bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar **0,72**, yang menunjukkan bahwa 72% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh pemahaman perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan, dan pemanfaatan teknologi. Sisanya 28% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Secara parsial, hasil uji t menunjukkan:

- **Pemahaman perpajakan ( $X_1$ )** berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel (0,318; sig  $<$  0,05).
- **Sanksi pajak ( $X_2$ )** berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan (0,276; sig  $<$  0,05).
- **Kualitas pelayanan ( $X_3$ )** berpengaruh positif namun lebih rendah dibandingkan variabel lain (0,221; sig  $<$  0,05).
- **Pemanfaatan teknologi/Coretax ( $X_4$ )** berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan (0,295; sig  $<$  0,05).

### 4.2 Pembahasan

#### a. Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PT XYZ. Hal ini sejalan dengan teori perilaku wajib pajak yang menyatakan bahwa semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, maka semakin tinggi pula kepatuhan formal dan materialnya. Pemahaman yang baik mampu meminimalkan kesalahan administrasi serta meningkatkan kesadaran dalam memenuhi kewajiban pajak.

#### b. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan

Sanksi pajak juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak PT XYZ cenderung lebih disiplin dalam melaksanakan kewajiban karena adanya ancaman sanksi administrasi dan pidana apabila terjadi pelanggaran. Temuan ini mendukung pandangan Mardiasmo (2018) bahwa sanksi yang tegas berfungsi sebagai instrumen penegakan hukum sekaligus pencegah pelanggaran pajak.

#### c. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan

Kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif namun relatif lebih kecil dibandingkan variabel lain. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan yang cepat, ramah, dan transparan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, faktor ini bukanlah penentu utama kepatuhan di PT XYZ. Dalam konteks perusahaan besar, kepatuhan lebih dipengaruhi oleh pemahaman aturan dan risiko sanksi dibandingkan sekadar kualitas pelayanan.

#### d. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi (Coretax) terhadap Kepatuhan

Pemanfaatan sistem Coretax terbukti berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sistem ini mempermudah wajib pajak PT XYZ dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak secara online, mengurangi potensi kesalahan administratif, serta meningkatkan transparansi data. Temuan ini konsisten dengan penelitian Hidayat (2022) yang menyatakan bahwa digitalisasi perpajakan melalui Coretax dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan dan efisiensi layanan.

#### e. Pengaruh Simultan Variabel Independen terhadap Kepatuhan

Secara simultan, keempat variabel penelitian berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PT XYZ. Artinya, implementasi Coretax yang didukung oleh pemahaman perpajakan yang baik, penerapan sanksi yang tegas, serta kualitas pelayanan yang memadai akan secara bersama-sama mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak badan. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan tidak hanya ditentukan oleh faktor internal wajib pajak, tetapi juga oleh kebijakan dan sistem yang diterapkan oleh otoritas pajak.

## 5. KESIMPULAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Analisa Sistem Coretax dalam Meningkatkan Kepatuhan: Studi Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PT XYZ*, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PT XYZ. Semakin tinggi pemahaman tentang aturan dan prosedur perpajakan, semakin baik tingkat kepatuhan formal maupun material.
2. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Penerapan sanksi yang tegas mampu mendorong wajib pajak untuk lebih disiplin dalam melaksanakan kewajiban.
3. Kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif namun relatif lebih kecil dibandingkan variabel lain. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan wajib pajak, faktor ini bukan penentu utama kepatuhan di PT XYZ.
4. Pemanfaatan teknologi melalui sistem Coretax berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Coretax mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak serta meningkatkan transparansi administrasi.
5. Secara simultan, keempat variabel (pemahaman perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan, dan pemanfaatan teknologi/Coretax) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan kontribusi sebesar 72%. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi Coretax yang didukung faktor internal dan eksternal dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak PT XYZ.

### 5.2 Saran

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP):
  - Perlu terus melakukan sosialisasi dan edukasi mengenai sistem Coretax agar wajib pajak semakin memahami manfaat dan mekanismenya.
  - Penerapan sanksi pajak harus konsisten dan adil agar memberikan efek jera tanpa menimbulkan kesan memberatkan wajib pajak.
  - Peningkatan kualitas pelayanan, baik melalui petugas maupun sistem digital, tetap perlu diperhatikan untuk menjaga kepuasan dan kepercayaan wajib pajak.
2. Bagi PT XYZ:
  - Perusahaan perlu meningkatkan kompetensi pegawai yang mengelola perpajakan melalui pelatihan reguler agar pemahaman perpajakan lebih baik.
  - Optimalisasi penggunaan sistem Coretax harus terus dilakukan untuk meminimalisasi kesalahan administrasi serta mempercepat pelaporan pajak.
  - Perusahaan perlu membuat standar prosedur operasional (SOP) internal terkait kepatuhan pajak agar semua proses berjalan sesuai aturan.
3. Bagi Penelitian Selanjutnya:
  - Disarankan untuk memperluas objek penelitian pada perusahaan lain atau wajib pajak orang pribadi agar hasil penelitian lebih general.
  - Dapat menambahkan variabel lain seperti kesadaran pajak, moral pajak, atau keadilan pajak untuk memperkaya analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Pajak. (2020). *Coretax Administration System: Modernisasi administrasi perpajakan*. Jakarta: DJP.
- Hidayat, R. (2022). Pemanfaatan sistem elektronik dan teknologi berbasis Coretax dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 14(2), 101–113.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan (edisi terbaru)*. Yogyakarta: Andi.
- Nugroho, B. (2019). Pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 20(1), 55–64.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putra, A., & Rahmawati, D. (2021). Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak badan. *Jurnal Administrasi Pajak*, 9(3), 201–210.
- Safri, H. (2017). *Kepatuhan pajak: Konsep dan implementasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sari, M. (2020). Pemahaman perpajakan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 87–96.
- Wahyudi, T. (2021). Pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem administrasi perpajakan modern. *Jurnal Teknologi dan Bisnis*, 7(1), 45–58.
- Wulandari, F. (2019). Kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak badan. *Jurnal Administrasi Bisnis dan Pajak*, 6(2), 133–142.