

**EVALUASI KEBERHASILAN APLIKASI CORETAX DALAM  
MENDUKUNG KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama)**

**SKRIPSI**



**Nama : Kenia Disa Aulina  
NIM : 222022008**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2026**

**Skripsi**

**EVALUASI KEBERHASILAN APLIKASI CORETAX DALAM  
MENDUKUNG KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama)**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi pada  
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Muhammadiyah Palembang**



**Nama : Kenia Disa Aulina  
NIM : 222022008**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2026**

## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kenia Disa Aulina  
NIM : 222022008  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Perpajakan  
Judul Skripsi : Evaluasi Keberhasilan Aplikasi Coretax dalam Mendukung Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orab Pribadi di KPP Pratama)

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun Perguruan Tinggi Lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing
3. Dalam karya ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, April 2026



*Kenia Disa Aulina*  
Kenia Disa Aulina

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**Judul Skripsi** : Evaluasi Keberhasilan Aplikasi Coretax dalam Mendukung  
Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang  
Pribadi di KPP Pratama seberang ulu)

**Nama** : Kenia Disa Aulina  
**NIM** : 222022008  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis  
**Program Studi** : Akuntansi  
**Konsentrasi** : Perpajakan

Diterima dan disahkan  
Pada Tanggal, April 2026

Pembimbing I,



M. Orba Kurniawan, S.E., S.H., M.Si  
NIDN/NBM: 0204076802/843951

Pembimbing II,



Rendra Bakti, S.E., M.Si.AK.  
NIDN/NBM: 0221017301

Mengetahui  
Dekan

u.b Ketua Program Studi Akuntansi



Abrianto, SE., M.Si

NIDN: 0216087201/859190

## **PERSEMBAHAN DAN MOTTO**

### **MOTTO**

“Allah SWT tidak pernah berkata semuanya mudah, tetapi dua kali Allah menegaskan bahwa “Di setiap kesulitan pasti ada kemudahan”

**(Al-Insyirah ayat 5-6)**

**Kupersembahkan skripsi ini :**

- 1. Bapak dan ibuku**
- 2. Keluarga besarku**
- 3. Dosen pembimbing**
- 4. Almamater**

## PRAKATA

### **Assalamualaikum wr wb**

Alhamdulillah rabbil'alam, tiada kata yang dapat penulis ucapkan selain syukur kepada Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ Evaluasi Keberhasilan Aplikasi Coretax dalam Mendukung Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orab Pribadidi KPP Pratama)”. Sebagai upaya melengkapi syarat untuk mencapai jenjang Sarja Strata 1 pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi Lima bab, yaitu Pendahuluan, Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis, Metode penelitian, Hasil Penelitian dan pembahasan serta simpulan dan saran. Meski dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mencurahkan segenap kemampuan yang dimiliki, tetapi penulis yakin tanpa adanya saran, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak mungkin dapat tersusun sebagaimana semestinya.

Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan, terutama kepada bapakku Muhammad Nurhidayat dan ibuku Rina serta keluarga yang memberikan doa dan bantuan memiliki makna besar dalam proses ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada bapak M. Orba Kurniawan, S.E.,S.H., M.Si dan bapak Rendra Bakti, S.E., M.Si.AK yang telah membimbing dan memberikan masukan guna penyelesaian skripsi ini.

Selain itu penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan studi di fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang :

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E ., M.M selaku rektor Universitas Muhammadiyah Palembang, beserta staf lainnya.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS., S.E .,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, beserta staf lainnya.
3. Bapak Aprianto, S.E ., M.Si, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang dan Pembimbing Akademik Serta Ibu Fenti

Asterina, S.E ., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.

4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Para penduduk yang berada di kecamatan Seberang Ulu I, Seberang Ulu II, Jakabaring, Plaju, dan Kertapati kota Palembang yang telah membantu dalam pengisian kuisisioner.
6. Ucapan terimakasih untuk kedua orang tuaku yang telah mendidik dan memberikan nasihat serta wejangan untuk bersikap optimis dalam menghadapi apapun.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Palembang, April 2026



Kenia Disa Aulina

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PRAKATA .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTARK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....</b>	<b>11</b>
A. Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Wajib Pajak .....	11
2. Pajak.....	14
3. Kepatuhan Pajak .....	18
4. Coretax.....	21
5. Model DeLone and McLean .....	26
B. Penelitian Terdahulu .....	34
C. Kerangka Pemikiran .....	37
D. Hipotesis .....	38
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
A. Jenis Penelitian .....	39
B. Lokasi Penelitian .....	40

C. Definisi Operasional.....	41
D. Populasi dan Sampel.....	42
E. Jenis dan Sumber Data .....	44
F. Metode Pengumpulan Data .....	45
G. Teknik Analisis Data.....	46
H. Skala Pengukuran .....	47
I. Analisis Data.....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
A. Hasil Penelitian.....	57
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
2. Gambaran Umum Karakteristik Responden .....	58
3. Gambaran Jawaban Responden .....	61
4. Model Pengukuran Kontruk Reflektif (Outer Model) .....	70
5. Evaluasi Model Struktural (Model Internal).....	78
6. Hasil Pengujian Hipotesis .....	80
B. Pembahasan .....	82
<b><u>s</u>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>87</b>
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>
Lampiran 1. Jadwal Rencana Penelitian.....	94
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian .....	95
Lampiran 3. Data Penelitian .....	99
Lampiran 4. Hasil Uji Distribusi Frekuensi.....	113
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas .....	123
Lampiran 7. Hasil Uji HIpotesis.....	125
Lampiran 8. Dokumentasi .....	129
BIODATA PENULIS.....	130

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Hasil Observasi Awal Penelitian .....	7
Tabel II. 8 Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel III.1 Lokasi Pengambilan Data.....	38
Tabel III.2 Definisi Operasional.....	39
Tabel III.3 Perhitungan Jumlah Sampel .....	42
Tabel III.4 Skala Likert .....	46
Tabel IV. 1 Kualitas Sistem .....	57
Tabel IV. 2 Kualitas Informasi .....	60
Tabel IV. 3 Kualitas Sistem .....	62
Tabel IV. 5 Wajib Pajak (Net Benefits) .....	66
Tabel IV. 6 Hasil Uji Validitas Konvergen .....	70
Tabel IV. 7 Hasil Uji Validitas Konvergen .....	71
Tabel IV. 8 Nilai Cross Loading 9.....	73
Tabel IV. 9 Nilai Cross Loading Lanjutan.....	74
Tabel IV. 10 Fornell-Larcker Criterion .....	75
Tabel IV. 11 Reliabilitas Prediktif Q-Squarel.....	76
Tabel IV. 12 R-Squarel (R <sup>2</sup> ) .....	79
Tabel IV. 13 Pengujian Hipotesis .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Tax Revenue: % of Nominal GDP: Quarterly: Indonesia Nilai.....	2
Gambar II.1 Model Lama Delone & McLean (1992) .....	24
Gambar II.2 Model Baru Delone & McLean (2003) .....	25
Gambar II.3 Kerangka Pemikiran .....	35
Gambar IV. 1 Jenis Kelamin Responden.....	54
Gambar IV. 2 Usia Responden .....	55
Gambar IV. 3 Lama Menjadi Wajib Pajak Responden.....	56
Gambar IV. 4 Outer Model Penelitian pada SmartPLS 4.1.....	68
Gambar IV. 5 Outer Model Penelitian pada SmartPLS 4.2.....	69
Gambar IV. 6 Model Hubungan Konstruk Metode Bootstrapping .....	81

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Jadwal Rencana Penelitian
- Lampiran 2. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3. Data Penelitian
- Lampiran 4. Hasil Uji Distribusi Frekuensi
- Lampiran 5. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 8. Surat Riset
- Lampiran 9. Sertifikat SKPI
- Lampiran 10. Sertifikat AIK
- Lampiran 11. Sertifikat Komputer
- Lampiran 12. Sertifikat SPSS
- Lampiran 13. Surat BPP
- Lampiran 14. Turnitin
- Lampiran 15. Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 16. Dokumentasi
- Lampiran 17. Biodata Penulis

## ABSTARK

### **Kenia Disa Aulina/ 222022008/ Evaluasi Keberhasilan Aplikasi Coretax dalam mendukung Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di KPP Pratama Seberang Ulu dengan Model Delone dan Mclean)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi aplikasi CoreTax System dalam mendukung kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Palembang. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan kerangka kerja Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean yang terdiri dari variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Kepatuhan (Manfaat Bersih). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu sebanyak 160.821 wajib pajak. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sampel minimal sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan sistem. Namun, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Di sisi lain, Kualitas Layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Terakhir, variabel Penggunaan dan Kepuasan Pengguna terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Manfaat Bersih). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun aspek teknis mendorong penggunaan, faktor layanan dan kepuasan pengguna tetap menjadi kunci utama dalam mengoptimalkan kepatuhan perpajakan di era digital.Bersih), di mana Kepuasan Pengguna menjadi faktor pendorong paling dominan.

**Kata Kunci:** *CoreTax System*, Kepatuhan Wajib Pajak, Model DeLone & McLean, SEM-PLS.

## **ABSTRACT**

**Kenia Disa Aulina/22202008/ *Evaluation of the CoreTax Application's Success in Supporting Taxpayer Compliance (Empirical Study at the Seberang Ulu Tax Office Using the DeLone and McLean Model)***

*This research aims to evaluate the success of the CoreTax System application implementation in supporting Individual Taxpayer compliance in Palembang. The evaluation was conducted using the DeLone & McLean Information Systems Success Model framework, which consists of System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, and Compliance (Net Benefits) variables. This study is a descriptive quantitative research. The population in this study consists of all Individual Taxpayers registered at KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, totaling 160,821 taxpayers. Sampling was conducted using the Slovin formula with a 10% margin of error, resulting in a minimum sample of 100 respondents. The data analysis technique used was Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Square (PLS) using SmartPLS version 4 software. The results show that System Quality, Information Quality, and Service Quality have a positive and significant effect on system Use. However, System Quality and Information Quality were not proven to have a significant effect on User Satisfaction. On the other hand, Service Quality was proven to have a significant effect on User Satisfaction. Finally, the variables of Use and User Satisfaction were proven to have a significant effect on Taxpayer Compliance (Net Benefits). These findings indicate that while technical aspects drive system usage, service factors and user satisfaction remain the key drivers in optimizing tax compliance in the digital era..*

**Keywords:** *CoreTax System, Taxpayer Compliance, DeLone & McLean Model, SEM-PLS.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

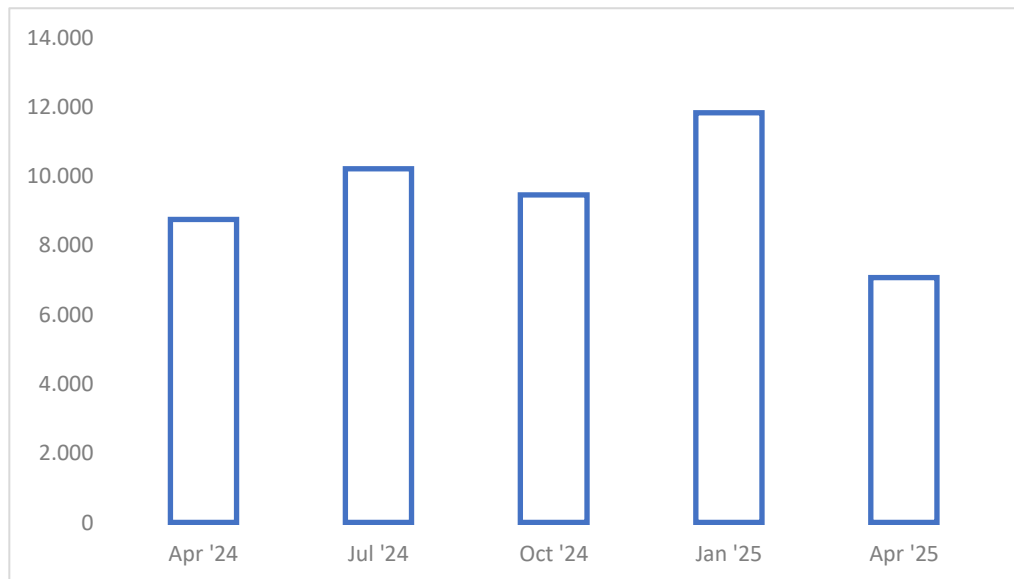
### **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan yang terhutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Pamuji dan Nasihuddin, 2020:8).

Pajak merupakan hal yang penting dalam penerimaan negara. Penerimaan pajak merupakan fondasi utama pembiayaan negara, menentukan kapasitas fiskal dan kemandirian sebuah bangsa dalam menjalankan program pembangunan (Syarifudin, 2021:1). Tahun 2019, pajak menyumbang 82,5% dari total penerimaan negara berdasarkan postur APBN 2019. Hal ini berarti bahwa biaya untuk menjalankan roda penerimaan dan memenuhi pelayanan bagi masyarakat sangat bergantung pada penerimaan pajak. Namun, target penerimaan tidak tercapai dengan target yang selalu naik tiap tahunnya. Rendahnya penerimaan pajak tidak terlepas dari tax ratio yang masih rendah.

Namun pergerakan tax ratio yang menunjukkan penerimaan pajak Indonesia dalam jangka pendek, khususnya yang disajikan secara triwulanan sebagai penerimaan pajak (% dari PDB Nominal) dari April 2024 hingga April 2025 (ceicdata.com, 2025). Mencerminkan tantangan berkelanjutan dalam menjaga penerimaan negara.

**Gambar I.1**  
**Tax Revenue: % of Nominal GDP: Quarterly: Indonesia Nilai**



Sumber: ceicdata.com, 2025

Grafik yang menyajikan data Tax Revenue: % of Nominal GDP: Quarterly: Indonesia dari April 2024 hingga April 2025 menunjukkan penerimaan pajak Indonesia dalam jangka pendek yang berfluktuasi dan menyoroti tantangan berkelanjutan dalam menjaga penerimaan negara. Di awal periode, yakni pada April 2024, rasio pajak berada di angka sekitar 8.700 (dalam skala grafik). Rasio ini kemudian menunjukkan peningkatan signifikan pada triwulan berikutnya, mencapai puncaknya di Januari 2025 dengan nilai mendekati 11.800. Peningkatan ini mungkin mencerminkan peningkatan aktivitas ekonomi, efektivitas kebijakan perpajakan, atau adanya pembayaran pajak tahunan yang jatuh tempo. Namun, setelah mencapai titik tertinggi tersebut, rasio pajak mengalami penurunan tajam dan signifikan pada triwulan akhir periode, yaitu April 2025, dengan nilai sekitar 7.000.

Banyak faktor yang mempengaruhi rendahnya *tax ratio* di Indonesia, salah satunya tidak terlepas dari ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebagai negara berkembang dengan ambisi ekonomi besar, Indonesia secara progresif melakukan reformasi perpajakan yang komprehensif. Upaya modernisasi ini dilandasi oleh kesadaran bahwa sistem administrasi yang lama rentan terhadap ketidakefisienan, fragmentasi data, dan potensi kebocoran (Subroto, 2019).

Modernisasi ini mencakup perubahan di berbagai aspek, mulai dari regulasi, organisasi, sumber daya manusia, hingga teknologi informasi. Puncak dari reformasi teknologi ini diwujudkan melalui inisiatif strategis peluncuran Sistem Inti Administrasi Perpajakan (CoreTax System). CoreTax merupakan perwujudan dari mandat yang tertuang dalam Peraturan Presiden (Perpres) No. 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan (DJP, 2023:187), yang bertujuan mewujudkan institusi pajak yang kuat, kredibel, akuntabel, didukung teknologi informasi yang sejajar dengan negara maju (DJP, 2024:4).

Penerapan CoreTax sebagai sistem berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam pengelolaan administrasi pajak (Al Maliki, 2025) sejajar dengan pandangan bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas suatu lembaga secara signifikan, mengotomatisasi akses data, serta meningkatkan akurasi dan kecepatan sistem terpadu (Nurwahid, 2023). CoreTax menyatukan seluruh

proses bisnis inti DJP, mencakup pendaftaran wajib pajak, perhitungan, penyetoran, hingga pelaporan, menghilangkan sekat-sekat administratif yang ada. Efisiensi kinerja pegawai dan penguatan mekanisme pengawasan dalam manajemen pajak diharapkan tercapai melalui CoreTax (Utama dan Yuliana, 2025), dengan fitur otomasi dan integrasi data yang menyederhanakan proses dan mengurangi kesalahan, yang berkontribusi pada peningkatan kepatuhan (Purnomo, et al., 2025).

Namun dalam realisasinya, fenomena masalah pada sistem Coretax yang dirilis pemerintah pada 1 Januari 2025 telah menjadi perhatian publik, di mana wajib pajak kesulitan mengakses layanan, mengalami respons sistem yang lambat, dan menemui berbagai *error*. Menurut Direktur Riset Keamanan Siber (CISSREC), Pratama Persadha, sistem inti perpajakan berbasis teknologi informasi ini yang dirancang untuk modernisasi dan integrasi layanan pajak ternyata mengalami kendala teknis dan operasional meskipun menelan anggaran lebih dari Rp 1 triliun. Permasalahan ini diduga kuat berasal dari kurangnya kesiapan infrastruktur teknologi, arsitektur sistem yang belum optimal untuk menangani volume data besar, kesulitan dalam proses integrasi data dari sistem lama, hingga kualitas data yang rendah dan kurangnya pelatihan bagi pengguna (www.kompas.com, 2025).

Konsep keberhasilan suatu sistem informasi dapat diukur menggunakan kerangka kerja yang komprehensif. Sebagaimana dalam bidang pendidikan, di mana Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbasis TI digunakan untuk meningkatkan kinerja, sejalan dengan kemajuan teknologi informasi (Rusdiana,

2018), keberhasilan CoreTax juga sangat bergantung pada evaluasi kualitas sistemnya.

Untuk mengevaluasi keberhasilan adopsi sistem elektronik, seperti CoreTax, ketersediaan teknologi saja tidak cukup. Kualitas sistem, informasi, dan layanan yang ditawarkan, serta sikap pengguna menjadi pertimbangan tambahan. Dalam konteks ini, Model DeLone dan McLean (DeLone, W., & McLean, E., 2003) merupakan kerangka kerja yang sangat relevan dan telah banyak digunakan untuk menilai efektivitas dan kualitas penerapan sistem informasi, termasuk di sektor publik dan perpajakan (lihat hasil penelusuran).

Model ini mengidentifikasi enam komponen utama, yaitu Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Manfaat Bersih (*Net Benefits*). Dalam konteks penelitian ini, komponen manfaat bersih secara spesifik merujuk pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak, sehingga diharapkan sistem tersebut tidak hanya memberikan kemudahan teknis tetapi juga mendorong pemenuhan kewajiban perpajakan secara sukarela. Fokus *CoreTax* ini sangat strategis mengingat peran Wajib Pajak Orang Pribadi yang merupakan basis pembayar pajak terbesar dalam struktur perpajakan nasional. Oleh karena itu, *CoreTax* semestinya hadir sebagai solusi efektif untuk menyederhanakan administrasi sekaligus meningkatkan kepatuhan tersebut.

Meskipun CoreTax dirancang untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Purnomo, et al., 2025), implementasi teknologi canggih saja tidak cukup.

Aprilani dan Astuti (2025) menekankan bahwa efektivitas CoreTax sangat bergantung pada variabel eksternal seperti Sosialisasi Perpajakan. Selain itu, kendala teknis seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, integrasi data, dan risiko beban akses yang tinggi pada server (Al Maliki, 2025) dapat menjadi penghalang psikologis bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Bahkan, temuan Susiana, et al. (2025) menunjukkan bahwa implementasi harus mempertimbangkan tingkat kesiapan teknologi wajib pajak (Indeks Kesiapan Teknologi/TRI). Lebih lanjut, Zebua (2025) menemukan bahwa kecanggihan sistem digital belum secara signifikan mampu meningkatkan variabel fundamental wajib pajak.

Temuan literatur ini menciptakan *research gap*; di satu sisi *CoreTax* menjanjikan efisiensi maksimal, namun di sisi lain terdapat bukti bahwa sistem digital saja belum cukup untuk mengubah perilaku kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang masih dibayangi oleh isu sosialisasi dan kesiapan infrastruktur. Diperlukan studi lapangan yang mendalam untuk mengukur realitas implementasi *CoreTax* di tingkat regional, khususnya melalui perspektif kualitas sistem informasi.

Dalam konteks lokal, Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Palembang memegang peranan krusial dan merupakan target utama dari penyederhanaan layanan perpajakan CoreTax. Keberhasilan adopsi CoreTax di Palembang akan menjadi indikator kunci keberhasilan reformasi di Sumatera Selatan. Fenomena awal menunjukkan adanya kesenjangan informasi yang signifikan dalam implementasi sistem di tingkat Wajib Pajak Orang Pribadi di Palembang,

mengisyaratkan adanya disruption antara visi pemerintah pusat dengan tingkat kesiapan pengguna di daerah. Banyak Wajib Pajak Orang Pribadi belum sepenuhnya lancar dalam mengoperasikan fungsi atau manfaat CoreTax dan menghadapi kendala teknis saat masa transisi. Kondisi ini berpotensi menggagalkan tercapainya efisiensi dan peningkatan kepatuhan dari modernisasi CoreTax di Palembang.

Prariset yang dilakukan terhadap 7 pelaku Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kerja KPP Pratama Palembang Seberang Ulu mengkonfirmasi kesenjangan ini:

**Tabel I.1**  
**Hasil Observasi Awal Penelitian terhadap Implementasi CoreTax Pada**  
**Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kerja KPP Pratama Palembang**  
**Seberang Ulu**

No.	Lokasi	Pengetahuan Mengenai CoreTax	Alasan/Keterangan
1	Seberang Ulu I	Enggan Menggunakan	Menganggap sistem terlalu rumit dan ribet dibanding cara lama.
2	Seberang Ulu II	Ragu	Pernah mencoba masuk sistem tapi bingung; menilai sistem belum matang dan sering eror.
3	Seberang Ulu I	Tidak Tahu/Belum Pernah Dengar	Belum terpapar sosialisasi mendalam, lebih fokus pada pekerjaan harian.
4	Plaju	Memilih Cara Lama	Menilai sistem baru menambah beban karena alurnya yang dirasa berbelit-belit.
5	Jakabaring	Tahu dan Pernah Ikut Sosialisasi	Menyambut baik, tetapi khawatir dengan kendala teknis (jaringan/server).
6	Plaju	Ragu	Mengalami kendala saat sinkronisasi data; menilai sistem sering eror.
7	Kertapati	Tahu Sedikit	Tahu dari media sosial, tetapi belum merasa mendesak untuk mempelajari sistem baru secara detail.

Sumber: Penulis, 2025

Data prariset menunjukkan bahwa mayoritas Wajib Pajak Orang Pribadi (5 dari 7) secara eksplisit menyatakan keengganan dan keraguan terhadap

*CoreTax*. Para wajib pajak menilai sistem baru ini terlalu rumit dan sering mengalami kendala teknis dibandingkan metode sebelumnya. Secara keseluruhan, ini mengindikasikan bahwa *CoreTax* justru dipersepsikan sebagai beban tambahan bagi individu, sehingga efisiensi yang dijanjikan pemerintah belum tersampaikan dengan baik kepada Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan fenomena awal di wilayah kerja KPP Pratama Palembang Seberang Ulu yang menunjukkan adanya kesenjangan informasi serta didukung oleh temuan literatur terkait pentingnya kualitas sistem informasi. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengkaji lebih dalam mengenai "**Evaluasi Keberhasilan Aplikasi Coretax dalam Mendukung Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dengan Model DeLone dan McLean)**".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah penelitian adalah:

1. Apakah Kualitas Sistem aplikasi *CORETAX* berpengaruh terhadap (Manfaat Bersih) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah Kualitas Informasi aplikasi *CORETAX* berpengaruh terhadap (Manfaat Bersih) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
3. Apakah Kualitas Layanan aplikasi *CORETAX* berpengaruh terhadap (Manfaat Bersih) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh Kualitas Sistem aplikasi CORETAX terhadap (Manfaat Bersih) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Menganalisis pengaruh Kualitas Informasi aplikasi CORETAX terhadap (Manfaat Bersih) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Menganalisis pengaruh Kualitas Layanan aplikasi CORETAX terhadap (Manfaat Bersih) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### D. Manfaat Penelitian

1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai efektivitas implementasi sistem *CoreTax* serta bagaimana kualitas sistem informasi tersebut dapat memengaruhi perilaku kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

2. Bagi Instansi (KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan evaluasi bagi pihak KPP mengenai kendala nyata yang dihadapi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan *CoreTax*, sehingga instansi dapat menentukan strategi sosialisasi atau pendampingan teknis yang lebih efektif.

### 3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan dalam bidang akuntansi perpajakan dan sistem informasi, serta dapat menjadi acuan atau bahan kajian bagi peneliti selanjutnya yang ingin mendalami evaluasi teknologi perpajakan di masa depan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Maliki, M. A. (2025). Studi Literatur: Analisis Penerapan Aplikasi CoreTax dalam Sistem Perpajakan. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(3), 5132–5140.
- Aprilani, L., & Astuti, D. S. P. (2025). Efektivitas Implementasi Aplikasi Coretax, Kewajiban Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Nirta: Studi Inovasi*, 5(1), 44–62.
- Arifin, N. Y. (2021). *Analisa Perancangan Sistem Informasi*. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Bamboe, M. P., Auliana, R. P., & Rakhmadhani, V. (2025). Analisis Digitalisasi Perpajakan Melalui CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak UMKM di Kota Bandung. *MUSYTARI: Neraca Manajemen, Ekonomi*, 24(12).
- Daryatno, A. B., Cahyadi, S. A., & Prasetio, J. (2025). Implementasi CoreTax Administration System (CTAS) untuk Meningkatkan Efisiensi Penghitungan, Penyetoran dan Pelaporan Pajak. *Jurnal Serina Abdimas*, 3(2), 652–662.
- DeLone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, 19(4), 9-30.
- Kurnia dan Tandawijaya. (2023). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Security Dan Trust Terhadap Intention To Use Aplikasi Jago. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Efendi, R. (2020). Evaluasi E-Learning Flipped Classroom Menggunakan Delone dan McLean Model Information System Success. *JOISIE Journal Of Information System And Informatics Engineering*, 4(2), 112–120.
- Fitria, D. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 4(1), 30-44.
- Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden (Perpres) No. 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan*. Sekretariat Negara.
- Kamaroellah, R. A. (2017). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Berdasarkan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada

- Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 4(1), 82-103.
- Lumban Gaol, V. R. F. (2024). *Implikasi Tax Morale, Digitalisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. Skripsi. Politeknik Negeri Bali.
- Mujiyati, M. S., & Aris, M. A. (2021). *Seluk Beluk Perpajakan Indonesia: Menuju Uu Cipta Kerja*. Muhammadiyah University Press.
- Nopriadi, H. (2018). Perancangan Sistem Informasi Registrasi Mahasiswa. *Jurnal Teknologi dan Open Source*.
- Nurwahid, M. H. (2023). Perancangan Sistem Informasi E-Raport Berbasis Web Di MTS Daruth Tholibiin Jatisari. *Jurnal Teknologidan Sistem Informasi Bisnis*.
- Prabowo, M. (2020). *Metodologi Pengembangan Sistem Informasi*. Salatiga: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Salatiga.
- Prakoso, A., Wicaksono, G., Iswono, S., Puspita, Y., Bidhari, S. C., & Kusumaningrum, N. D. (2019). Pengaruh Kesadaran Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JAE (Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi)*, 4(1), 18-31.
- Prastika, Y. I., & Priono, H. (2025). Peran Coretax Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) Terhadap Kewajiban Pelaporan PPN. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 5(2), 700–712.
- Prastyo, I. D. (2019). Kontribusi Pajak dalam Pemerataan Pembangunan di Indonesia. *Jurnal Hukum Vol. 13 (1)*, 4.
- Purba, M. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Niat Menggunakan Kembali Aplikasi Ovo Pada Mahasiswa Pascasarjana Universitas Riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*.
- Purnamasari, S. D. (2022). Optimalisasi Penggunaan Media E-Learning pada Universitas XYZ menggunakan Model DeLone dan McLean. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*.
- Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). Analisis Implementasi Aplikasi Pajak CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan dan Efisiensi Pelaporan Pajak di Indonesia. *Journal of Economics, Business, Management, Accounting and Social Sciences (JEBMASS)*, 3(2), 114–118.

- Purwanto S.K & Pawirosumarto. S. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Penggunaan Sistem E-Learning di Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana. *Jurnal Manajemen*, 282-305.
- Putri, D. A., & Najicha, F. U. (2021). Reformasi perpajakan di Indonesia. *jurnal hukum positum*, 6(2), 168-178.
- Rachmadi, T. Y., & Handaka, R. D. (2019). Evaluasi Penerapan E-Faktur Dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan McLean. *Substansi*, 3(2).
- Safitri, C., Damajanti, A., Yulianti, & Makarim, S. (2025). Edukasi Sistem Perpajakan Coretax Kepada Umkm Paguyuban Pasar Johar Selatan Baru Kota Semarang. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, 6(3), 3950–3957.
- Selvi, S., Rahmi, N., & Arimbhi, P. (2020). Membangun Kepatuhan Perpajakan Sejak Dini Melalui Workshop Pengisian SPT PPh Orang Pribadi di SMKN 10 Jakarta. *Jurnal Komunitas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 133-139.
- Septiana, I. (2025). *Pengaruh CoreTax dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening*. Skripsi. UIN SATU Tulungagung.
- Simanjuntak, R. Y. N., & Kusuma, Y. B. (2024). Analisis CoreTax Administration System Sebagai Strategi Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 11(11), 131–140.
- Sinta, D., Afriansyah, B., & Charolina, O. (2022). Perubahan Peraturan Pajak Penghasilan Pada Undang-Undang Harmonisasi Dan Perannya Dalam Memperkuat Fungsi Budgetair Perpajakan. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 5(3), 324-330.
- Subroto, G. (2019). *Pajak & Pendanaan Peradaban Indonesia* (Vol. 1). Elex Media Komputindo.
- Susiana, U., Mukaromah, L., Luthfi, M. F., & Sentiya, N. (2025). Kesiapan UMKM di Kabupaten Sambas dalam Menghadapi Implementasi Coretax. *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 5(3), 274–288.
- Sutedi, A. (2022). *Hukum pajak*. Sinar Grafika.
- Tyas. I.T dan Darma, E.S. (2017). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Enjoyment, dan Actual Usage Terhadap Penerimaan

Teknologi Informasi: Studi Empiris Pada Karyawan Bagian Akuntansi dan Keuangan Baitul Maal Wa Tamwil Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*.

- Utama, D. T. (2019). Kualitas dan Kesuksesan Implementasi Sistem Pelaporan Nilai di Sekolah Menengah Atas Dengan Menggunakan Expectation-Confirmation Model dan DeLone & McLean. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*.
- Utama, K. C., & Yuliana, L. (2025). Implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax) terhadap Efisiensi Kinerja Pegawai di Direktorat Jenderal Pajak. *MASMAN: Master Manajemen*, 3(2), 43–56.
- Wildaningsih, Wili, and Aneu Yulianeu. (2018). Sistem Informasi Pengolahan Data Anggota Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Zaradika STMIK DCI Tasikmalaya. *Jumantaka*, 2(1), 181-90.
- Yindrizar, Susiana, Nazaruddin., E, Zahra., M & Cania., V,O. (2023). *Implementasi Kualitas Sistem Informasi Akademik dalam Pelayanan Administrasi Akademik*. Padang: CV Azka Pustaka.
- Zebua, T. P. S., & Putra, R. J. (2025). Pengaruh Literasi Pajak, Pemanfaatan Teknologi, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM Dengan Coretax Sebagai Variabel Moderasi. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 1256–1271.