



## Penerapan Dan Kualitas Layanan Coretax Terhadap Kepatuhan WPOP Hipmi Cabang Surabaya

Fitri Dwi Jayanti<sup>1\*</sup>, Wahyu Helmy Dimayanti Sukiswo<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa timur

Email : [21013010213@student.upnjatim.ac.id](mailto:21013010213@student.upnjatim.ac.id)<sup>\*1</sup>, [wahyu.helmy.ak@upnjatim.ac.id](mailto:wahyu.helmy.ak@upnjatim.ac.id)<sup>2</sup>

### ABTRACT

*Tax reporting compliance among individual taxpayers plays an essential role in sustaining government revenue. Nevertheless, the level of compliance among young entrepreneurs remains relatively low. To address this issue, the government introduced the Coretax Administration System (CTAS) as part of tax administration modernization aimed at enhancing efficiency and improving service quality, although its implementation still encounters several technical obstacles. This research aims to analyze the effect of CTAS implementation and service quality on the level of tax reporting compliance among young entrepreneurs in Surabaya. A quantitative approach was employed using a survey method involving 105 respondents, who were selected through purposive sampling. The data collected were processed using Partial Least Squares (PLS) with the assistance of SmartPLS 4.0 software. The results indicate that both the implementation of CTAS and the quality of services significantly and positively influence tax reporting compliance, with an R-square value of 0.911. Among the variables examined, CTAS implementation shows the strongest contribution to compliance. These results underline the importance of optimizing the system and enhancing service quality to encourage sustainable tax reporting compliance.*

**Keywords:** *Coretax Administration Syatem; service quality; tax compliance; youn enterpreneurs; implementation*

### ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan kewajibannya merupakan aspek penting dalam menunjang penerimaan negara. Namun demikian, tingkat kepatuhan di kalangan pengusaha muda masih relatif rendah. Sebagai upaya modernisasi administrasi perpajakan, pemerintah mengimplementasikan Coretax Administration System (CTAS) untuk meningkatkan efisiensi sistem serta mutu pelayanan, meskipun pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah kendala teknis. Penelitian ini mengkaji pengaruh penerapan Coretax Administration System (CTAS) dan kualitas layanan CTAS terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak wajib pajak orang pribadi pada pengusaha muda di Surabaya. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei, melibatkan 105 responden yang dipilih melalui purposive sampling. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode Partial Least Square (PLS) dengan bantuan SmartPLS 4.0. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan pajak. Nilai R-Square sebesar 0,911 menunjukkan bahwa model memiliki daya jelaskan yang sangat tinggi, dengan implementasi CTAS sebagai faktor yang memberikan kontribusi paling besar. Temuan ini menegaskan pentingnya optimalisasi sistem dan peningkatan kualitas layanan untuk mendorong kepatuhan pelaporan pajak secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Coretax Administration Syatem; kualitas layanan; kepatuhan pajak; pengusaha muda; penerapan

## Pendahuluan

Dalam struktur pendapatan negara, pajak menempati posisi dominan dengan kontribusi yang melebihi 75% dari total penerimaan negara. Meskipun proporsinya mengalami fluktuasi, dari 79% pada 2019 menjadi 77% pada 2021–2023, secara nominal, penerimaan pajak menunjukkan tren peningkatan dari Rp 1.546,14 triliun menjadi Rp 2.154,21 triliun. Hal tersebut menunjukkan bahwa pajak tetap menjadi pilar utama dalam struktur keuangan negara dan berperan penting dalam pembiayaan program pemerintah (Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia, 2025).

Sistem perpajakan di Indonesia telah mengalami berbagai perubahan, mulai dari penerapan official assessment, semi self-assessment, withholding, hingga akhirnya self assessment. Reformasi penting terjadi pada tahun 1983 dengan diberlakukannya sistem self assessment melalui Undang-Undang No. 6 Tahun 1983, yang kemudian diperbarui melalui Undang-Undang No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Dalam sistem ini, tanggung jawab untuk menghitung, membayar, serta melaporkan kewajiban pajak sepenuhnya berada pada wajib pajak. Oleh karena itu, keberhasilan penerimaan pajak sangat dipengaruhi oleh tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak (Pramudya et al., 2022).

Kepatuhan perpajakan merupakan kondisi yang menunjukkan kesediaan wajib pajak untuk secara sadar dan sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya secara berkelanjutan, yang meliputi kegiatan menghitung, membayar, serta melaporkan pajak secara tepat dan sesuai ketentuan tanpa adanya tekanan dari pihak luar (S. A. Putri & Sukiswo, 2024). Kepatuhan wajib pajak menjadi isu penting di berbagai negara, karena ketidakpatuhan dapat menimbulkan penghindaran, pengelakan, atau kelalaian dalam membayar pajak yang menurunkan penerimaan negara (Sulistyowati & Nuryati, 2024). Di Indonesia, hal ini tercermin dari kasus wajib pajak SBR yang memanipulasi SPT dan tidak menyetorkan pajak lebih dari Rp1 miliar Yulianto (2023), menunjukkan bahwa kepatuhan pajak masih menjadi tantangan serius.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT masih tergolong rendah, meskipun niat untuk patuh dapat mendorong pembayaran pajak (Anggira & Widyanti, 2023). Pemerintah meningkatkan efisiensi melalui digitalisasi sistem perpajakan dengan Coretax Administration System (CTAS), diatur dalam PMK No. 81 Tahun 2024, yang bertujuan meningkatkan kepatuhan, memperluas basis pajak, dan mendukung transformasi perpajakan yang lebih kredibel serta akuntabel (Cindy & Chelsya, 2024).

Coretax Administration System (CTAS) adalah sistem berbasis digital yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) sebagaimana diamanatkan dalam Perpres No. 40 Tahun 2018. Sistem ini mengintegrasikan berbagai proses utama dalam administrasi perpajakan, meliputi pendaftaran, pelaporan, pembayaran, pemeriksaan, hingga penagihan pajak, ke dalam satu platform digital terpadu yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi (Rahmi et al., 2023). Sistem ini juga mendukung otomatisasi dan analisis data secara real time

untuk meningkatkan pelayanan serta pengawasan kepatuhan (Madurano & Umaimah, 2023). Meskipun demikian, implementasinya masih menghadapi kendala teknis seperti error saat login atau pengajuan sertifikat elektronik, dengan 34 masalah utama tercatat oleh Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (Rachman, 2025).

Implementasi Coretax sejak Januari 2025 berdampak negatif terhadap kinerja penerimaan pajak pada awal tahun karena sistem yang belum sepenuhnya siap menyebabkan kesulitan bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan, sehingga jumlah faktur pajak yang masuk hanya sekitar 20 juta dibandingkan 60 juta pada tahun sebelumnya (Theodora, 2025). Sampai dengan Februari 2025, total realisasi penerimaan pajak mencapai Rp187,8 triliun atau mengalami penurunan sebesar 30,2 persen dibandingkan periode Februari 2024, yang menunjukkan bahwa implementasi awal Coretax masih menimbulkan berbagai kendala meskipun bertujuan mempercepat modernisasi administrasi perpajakan (Ardianto, 2025).

Kendala teknis dalam administrasi perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak, terutama pengusaha muda di Surabaya yang menunjukkan dinamika kompleks (Korat & Munandar, 2025). Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2025) Meskipun Coretax Administration System telah diterapkan untuk mempermudah pelaporan, tingkat kepatuhan generasi milenial masih rendah, hanya 14,8% terdaftar sebagai wajib pajak. Hal tersebut disebabkan oleh kesenjangan literasi perpajakan dan keraguan terhadap manfaat pelaporan, serta rendahnya sosialisasi, persepsi negatif terhadap sistem, dan kurangnya motivasi (Bantara, 2024). Dengan demikian, penelitian mengenai pengaruh implementasi dan kualitas layanan CTAS terhadap kepatuhan pelaporan pajak di kalangan pengusaha muda di Surabaya menjadi hal yang penting untuk dilakukan.

Kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai keadaan ketika wajib pajak menjalankan seluruh kewajiban perpajakannya sekaligus memanfaatkan hak perpajakannya sebagaimana mestinya (Agun et al., 2022). Kepatuhan ini menunjukkan kesediaan wajib pajak yang dilandasi kesadaran pribadi untuk melakukan perhitungan, pembayaran, serta pelaporan pajak secara benar dan tepat waktu tanpa tekanan eksternal (S. A. Putri & Sukiswo, 2024). Tingkat kepatuhan tidak terlepas dari pengaruh faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencerminkan karakteristik pribadi yang mendorong seseorang menjalankan kewajiban perpajakan, sementara faktor eksternal berkaitan dengan kondisi lingkungan yang memengaruhi perilaku wajib pajak (Palupi & Arifin, 2023). Salah satu faktor eksternal yang penting adalah penerapan CTAS terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak.

Penerapan Coretax Administration System (CTAS) diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak dengan meningkatkan efektivitas, ketelitian, dan keterbukaan proses perpajakan (Maliki, 2025). Sistem CTAS menyederhanakan tahapan registrasi, pelaporan, dan pembayaran pajak, sehingga mempermudah wajib pajak menjalankan kewajiban fiskal, meminimalkan kesalahan manual, serta memungkinkan otoritas pajak melakukan pengawasan yang lebih efektif, sehingga pada akhirnya memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan negara.

Implementasi sistem administrasi perpajakan modern merupakan bagian dari upaya pembaruan layanan berbasis teknologi informasi yang diarahkan untuk meningkatkan mutu pelayanan sekaligus mengoptimalkan penerimaan pajak (Atichasari et al., 2024). Menurut penelitian A. Putri et al. (2023) Hasil sejumlah studi mengindikasikan bahwa implementasi sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, meskipun penelitian lain menemukan bahwa pengaruh tersebut tidak signifikan. (Candrakirani, 2025).

Penerapan Coretax masih menghadapi berbagai kendala yang menyulitkan wajib pajak dalam mengakses sistem, termasuk permasalahan kualitas layanan seperti hambatan akses dan keamanan data (Rachman, 2025). Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem perpajakan digital perlu ditingkatkan agar tidak menghambat kepatuhan. Pemerintah terus memperbaiki mutu pelayanan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2016. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, termasuk pendampingan dan sosialisasi daring maupun luring, berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Widiantari, 2024); (Puspanita et al., 2020); (Syafira & Nasution, 2021). Namun, beberapa studi lain menemukan bahwa kualitas layanan tidak selalu berdampak signifikan terhadap kepatuhan (Imanda et al., 2025) dan (Suffiyanto & Amaroh, 2025).

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dampak penerapan dan mutu layanan CTAS terhadap kepatuhan pelaporan pajak wajib pajak orang pribadi yang merupakan pengusaha muda di Surabaya. Kelompok tersebut memiliki potensi kontribusi pajak besar namun masih kurang memahami kewajiban pelaporan. Surabaya sebagai kota metropolitan dengan aktivitas ekonomi tinggi dan akses teknologi baik menjadi lokasi strategis, mengingat kepatuhan pajak usia muda masih menjadi tantangan (T. A. C. Putri et al., 2024).

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena implementasi CTAS sebagai bagian dari transformasi digital perpajakan nasional masih menghadapi berbagai hambatan teknis serta diiringi dinamika penerimaan pajak pada tahap awal penerapannya. Kondisi tersebut memunculkan pertanyaan mengenai sejauh mana efektivitas implementasi dan kualitas layanan sistem tersebut dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak, khususnya di kalangan pengusaha muda yang memiliki potensi kontribusi besar namun tingkat kepatuhannya masih relatif rendah. Selain itu, hasil penelitian terdahulu terkait modernisasi sistem perpajakan menunjukkan temuan yang belum konsisten, sehingga diperlukan pengujian empiris lebih lanjut dalam konteks penerapan CTAS yang terbaru..

## Landasan Teori

### Teori Atribusi

Teori atribusi menjelaskan bagaimana individu menafsirkan penyebab suatu perilaku dengan membedakan antara faktor internal, seperti sikap atau karakter individu, dan faktor eksternal, seperti kebijakan maupun kondisi situasional (Esameralda et al., 2022). Dalam perpajakan, penerapan sistem yang adil dan transparan mendorong atribusi

internal dan meningkatkan kepatuhan Korat & Munandar (2025), sementara kualitas layanan, termasuk kejelasan informasi dan responsivitas, memengaruhi persepsi dan tingkat kepatuhan (Widiarti & Viana, 2021). Teori tersebut menjadi dasar analisis pengaruh penerapan dan kualitas layanan CTAS terhadap perilaku pelaporan pajak.

### Kepatuhan Wajib Pajak

Peningkatan penerimaan pajak negara sangat dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan wajib pajak (Kamilin, 2022). Kepatuhan tersebut menggambarkan kondisi ketika wajib pajak secara sukarela dan sadar menjalankan kewajiban perpajakannya, yang mencakup pemahaman terhadap ketentuan serta peraturan perpajakan yang berlaku ((Riyadi et al., 2021). Indikator kepatuhan tercermin dari perilaku wajib pajak yang secara sukarela melakukan pembayaran dan pelaporan pajak, menyampaikan SPT secara rutin dan tepat waktu, mematuhi jadwal pembayaran sesuai peraturan, melunasi kewajiban pajak terutang dengan benar, serta tidak pernah menerima surat teguran, yang menunjukkan adanya kepatuhan administratif dan kesadaran pribadi (Angel S & Janrosl, 2023).

### Penerapan Coretax Administration System

Penerapan Coretax Administration System (CTAS) menyederhanakan pelaporan pajak digital, meningkatkan kecepatan, validasi data, dan efisiensi paperless (A. Putri et al., 2023); (Fitriya, 2025). Menurut Teori Atribusi Heider (1958), jika sistem dianggap memudahkan dan andal, wajib pajak cenderung patuh, tepat waktu, dan jujur dalam pelaporan (Esameralda et al., 2022); (Ersamawanti et al., 2025); (Purnomo et al., 2025). Namun, modernisasi sistem saja tidak selalu cukup tanpa dukungan faktor lain seperti penerapan atau kualitas layanan (Fitri et al., 2020); (Primastiwi & Dwi c, 2021); (Candrakirani, 2025).

### Kualitas Layanan Coretax Administration System

Tingkat kualitas layanan mencerminkan kemampuan suatu layanan dalam memenuhi harapan pengguna, yang dapat dinilai berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy* (Ramadhani et al., 2024). Dalam konteks Coretax Administration System (CTAS), kualitas layanan mencakup kemudahan akses, kecepatan, akurasi, keamanan, dan validitas data yang terintegrasi dengan kependudukan (Dharmawan, 2024). Adopsi teknologi Commercial Off-the- Shelf (COTS) memungkinkan sistem memberikan pelayanan perpajakan yang lebih modern, transparan, dan efisien (Fitriya, 2025). Layanan yang andal dan responsif diharapkan meningkatkan kepuasan, kepercayaan, serta kepatuhan wajib pajak, terutama generasi muda, sejalan dengan transformasi digital yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024.

Hubungan Antar Variabel

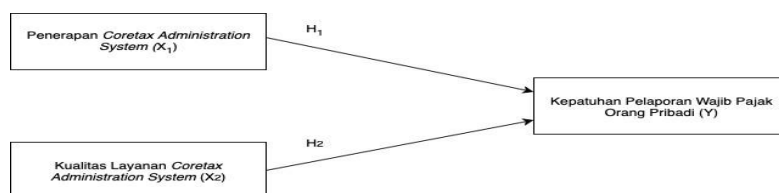
Pengaruh Penerapan CSAT terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penerapan CTAS sebagai bentuk digitalisasi perpajakan bertujuan untuk menyederhanakan dan mengintegrasikan proses pelaporan, meningkatkan kecepatan, akurasi validasi data, serta memungkinkan pelaporan secara daring tanpa harus datang ke kantor pajak (A. Putri et al., 2023); (Fitriya, 2025). Berdasarkan teori atribusi Heider (1958), persepsi wajib pajak terhadap kemudahan dan keandalan sistem sebagai faktor eksternal akan mendorong terbentuknya perilaku patuh dalam pelaporan pajak secara berkala dan tepat waktu (Esameralda et al., 2022). Penelitian Ersamawanti et al. (2025); Purnomo et al. (2025); Korat & Munandar (2025); Arifqi (2025) menunjukkan bahwa penerapan CTAS meningkatkan kedisiplinan pelaporan. Namun, penelitian oleh Fitri et al. (2020); Primastiwi & Dwi c (2021); Candrakirani (2025) menemukan menjelaskan bahwa modernisasi administrasi perpajakan tidak otomatis meningkatkan kepatuhan secara signifikan apabila tidak disertai dukungan dari faktor pendukung lainnya yang memadai.

Pengaruh Kualitas Layanan CSAT terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas layanan perpajakan melalui Coretax Administration System (CTAS) berperan penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak, terutama melalui kemudahan antarmuka, keandalan sistem, daya tanggap petugas, keamanan data, dan empati layanan (Siregar et al., 2023). Menurut Teori Atribusi Heider (1958), individu menilai faktor eksternal yang mendukung perilaku mereka, sehingga layanan yang baik dapat mendorong pelaporan pajak tepat waktu dan sukarela (Esameralda et al., 2022). Penelitian menunjukkan kualitas layanan dan digitalisasi sistem secara signifikan meningkatkan kepatuhan (Syafira & Nasution, 2021); (Widiarti & Viana, 2021)); (Puspanita et al., 2020), namun modernisasi sistem saja belum tentu efektif tanpa edukasi dan pendampingan fiskus (Fitri et al., 2020); (Primastiwi & Dwi c, 2021); (Imanda et al., 2025).

Gambar 1 Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah oleh penulis (2025)

Keterangan:

X1 : "Penerapan Coretax Administration System"

X2 : "Kualitas Layanan Coretax Administration System"

Y : "Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi"

### Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik survei untuk mengumpulkan data. Sampel penelitian terdiri dari 105 responden yang dipilih menggunakan metode purposive sampling sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan peneliti. Data penelitian dihimpun melalui penyebaran kuesioner berbasis skala Likert. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui beberapa tahapan pengujian, termasuk uji validitas, uji reliabilitas, dan pengujian hipotesis. Proses analisis statistik dilakukan menggunakan metode Partial Least Square (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4.0.

### Hasil dan Pembahasan

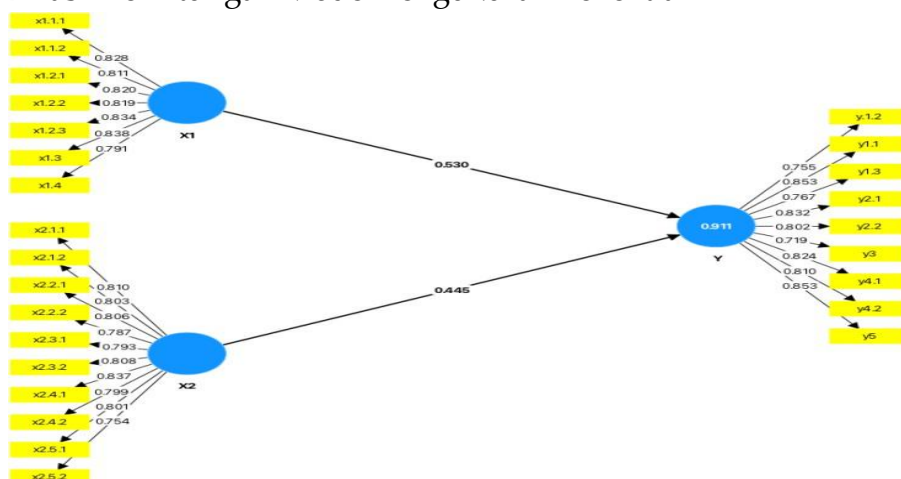
#### Hasil

Model Pengukuran (*Outer Model*)

Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen digunakan untuk mengetahui sejauh mana indikator mampu merepresentasikan variabel laten secara konsisten. Dalam model reflektif, penilaian dilakukan dengan melihat kuatnya korelasi antara skor item dengan skor konstruk yang diukur. Indikator dinyatakan reliabel jika nilai korelasinya berada di atas 0,70, walaupun pada tahap awal pengembangan skala nilai 0,50 hingga 0,60 masih dapat ditoleransi (Budyastuti, 2021).

Gambar 2 Hasil Perhitungan Model Pengukuran Penelitian



Sumber: Data Olahan SmartPLS 4.0 (2025)

Analisis data yang dilakukan melalui SmartPLS 4.0 menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian memiliki nilai outer loading lebih dari 0,70, yang menandakan bahwa

indikator tersebut telah memenuhi syarat validitas konvergen.

#### Hasil *Outer Loadings* Setiap Indikator

Hasil analisis menggunakan SmartPLS 4.0 menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel Penerapan Coretax Administration System (CTAS) serta Kualitas Layanan CTAS memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70. Pada variabel penerapan CTAS, nilai *outer loading* tercatat dalam rentang 0,791 hingga 0,838, yang menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut mampu merepresentasikan konstruk dengan baik. Sementara itu, indikator pada variabel kualitas layanan CTAS memiliki nilai *outer loading* antara 0,754 sampai 0,837, yang menandakan bahwa indikator tersebut valid dalam mengukur kualitas layanan sistem perpajakan digital.

Pada variabel Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi, nilai *outer loading* indikator berada pada kisaran 0,720 hingga 0,853. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada Y1.1 dan Y5, sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator Y3, namun tetap melampaui batas minimum yang dipersyaratkan. Oleh karena itu, seluruh indikator dalam penelitian ini dinyatakan valid dan tidak memerlukan penghapusan. Dengan demikian, model pengukuran telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan dapat digunakan untuk tahap analisis selanjutnya (Sholihin & Ratmono, 2021).

#### Average Variance Extraced (AVE)

Penilaian validitas konvergen dapat dilakukan dengan melihat nilai Average Variance Extracted (AVE) pada masing-masing konstruk, yang disyaratkan memiliki nilai lebih dari 0,50. Nilai AVE yang melebihi batas tersebut menunjukkan bahwa variabel laten mampu menjelaskan lebih dari setengah varians indikator yang digunakan untuk mengukurnya (Sholihin & Ratmono, 2021).

**Tabel 1** Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) Setiap Konstruk

| Nama Konstruk         | Nilai AVE |
|-----------------------|-----------|
| Penerapan (X1)        | 0.673     |
| Kualitas Layanan (X2) | 0.640     |
| Kepatuhan WPOP (Y)    | 0.644     |

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 2, seluruh konstruk menunjukkan nilai Average Variance Extracted (AVE) yang berada di atas 0,50. Hal ini menandakan bahwa setiap variabel laten mampu menjelaskan lebih dari setengah varians indikator yang membentuknya. Oleh karena itu, model pengukuran dapat dinyatakan telah memenuhi persyaratan validitas konvergen dan selanjutnya dapat dilanjutkan pada pengujian validitas diskriminan serta reliabilitas konstruk.

Validitas diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan bertujuan menguji apakah setiap konstruk dalam model memiliki karakteristik yang berbeda secara nyata dibandingkan dengan konstruk lainnya (Sholihin & Ratmono, 2021). Pengukuran dapat dilakukan melalui *cross loadings* dan akar kuadrat AVE, di mana validitas tercapai jika *cross loadings* indikator lebih rendah daripada *outer loadings* pada konstraknya. Berdasarkan hasil *SmartPLS* 4.0 (Tabel 3), seluruh indikator memenuhi kriteria, sehingga model penelitian telah memiliki validitas diskriminan yang memadai, sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 2** *Cross Loadings* Setiap Indikator

|        | Penerapan<br>CTAS | Kualitas<br>Layanan<br>CTAS | Kepatuhan<br>Pelaporan<br>WPOP |
|--------|-------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| X1.1.1 | 0.828             | 0.763                       | 0.771                          |
| X1.1.2 | 0.811             | 0.731                       | 0.771                          |
| X1.2.1 | 0.820             | 0.745                       | 0.772                          |
| X1.2.2 | 0.819             | 0.750                       | 0.775                          |
| X1.2.3 | 0.834             | 0.721                       | 0.765                          |
| X1.3   | 0.838             | 0.807                       | 0.787                          |
| X1.4   | 0.791             | 0.747                       | 0.744                          |
| X2.1.1 | 0.742             | 0.810                       | 0.743                          |
| X2.1.2 | 0.749             | 0.803                       | 0.772                          |
| X2.2.1 | 0.702             | 0.806                       | 0.704                          |
| X2.2.2 | 0.719             | 0.787                       | 0.774                          |
| X2.3.1 | 0.755             | 0.793                       | 0.740                          |
| X2.3.2 | 0.731             | 0.807                       | 0.742                          |
| X2.4.1 | 0.765             | 0.837                       | 0.760                          |
| X2.4.2 | 0.709             | 0.799                       | 0.756                          |
| X2.5.1 | 0.767             | 0.801                       | 0.755                          |
| X2.5.2 | 0.693             | 0.754                       | 0.689                          |
| Y1.1   | 0.762             | 0.742                       | 0.853                          |
| Y1.2   | 0.714             | 0.753                       | 0.755                          |
| Y1.3   | 0.696             | 0.711                       | 0.766                          |
| Y2.1   | 0.791             | 0.788                       | 0.832                          |
| Y2.2   | 0.742             | 0.705                       | 0.802                          |
| Y3     | 0.678             | 0.659                       | 0.720                          |
| Y4.1   | 0.812             | 0.802                       | 0.824                          |
| Y4.2   | 0.802             | 0.805                       | 0.809                          |
| Y5     | 0.762             | 0.742                       | 0.853                          |

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 3, nilai *cross loadings* setiap indikator terhadap konstruk latennya masing-masing lebih tinggi dibandingkan dengan nilai terhadap konstruk laten lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk dapat dibedakan secara jelas dari konstruk yang lain. Dengan demikian, model telah memenuhi kriteria validitas diskriminan, sehingga seluruh variabel laten dapat dinyatakan terukur secara valid dan memiliki pemisahan konseptual yang jelas.

## Uji Reliabilitas

Reliabilitas diuji untuk memastikan bahwa indikator-indikator dalam suatu konstruk menunjukkan tingkat konsistensi yang baik apabila dilakukan pengukuran secara berulang. Dalam pendekatan PLS-SEM, penilaian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR), di mana nilai yang lebih besar dari 0,70 menandakan konsistensi internal yang baik (Ghozali & Kusumadewi, 2023). Hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS 4.0 menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai CR dan Cronbach's Alpha di atas 0,70. Dengan demikian, setiap konstruk dinyatakan reliabel dan mampu mengukur variabel penelitian secara konsisten. Nilai lengkap dari pengujian tersebut disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 3** Hasil Uji Reliabilitas Konstruk (*Cronbach's Alpha*)

| <b>Nama Konstruk</b>     | <b><i>Cronbach's Alpha</i></b> | <b><i>Composite Reliability</i></b><br><b>(rho_a)</b> | <b><i>Composite Reliability</i></b><br><b>(rho_c)</b> |
|--------------------------|--------------------------------|---|---|
| Penerapan (X2)           | 0.919                          | 0.919   | 0.935   |
| Kualitas Layanan<br>(X3) | 0.937                          | 0.938   | 0.947   |
| Kepatuhan<br>WPOP<br>(Y) | 0.931                          | 0.932   | 0.942   |

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4, nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel telah di atas 0,70, sehingga seluruh variabel dapat dikategorikan reliabel dan memenuhi kriteria uji reliabilitas.

Model Struktural (*Inner Model*) Uji R- Square

Analisis model struktural (inner model) digunakan untuk mengevaluasi hubungan antar konstruk laten, khususnya dalam menilai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Salah satu indikator utama yang digunakan adalah nilai R-Square ( $R^2$ ) yang menunjukkan besarnya proporsi varians pada konstruk endogen yang dapat dijelaskan oleh konstruk eksogen (Ghozali & Kusumadewi, 2023). Nilai  $R^2$  mencerminkan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, dengan kategori interpretasi sekitar 0,75 sebagai model kuat, 0,50 sebagai model sedang, dan 0,25 sebagai model lemah, meskipun penafsiran tersebut tetap perlu disesuaikan dengan konteks

penelitian. Walaupun bukan satu-satunya ukuran evaluasi, nilai  $R^2$  tetap menjadi indikator penting dalam menilai kemampuan model struktural dalam menjelaskan hubungan antar variabel laten.

**Tabel 4** Nilai *R-Square*

| No | Konstruk Endogen                        | <i>R Square</i> | <i>R Square Adjusted</i> |
|----|---|-----------------|--------------------------|
| 1  | Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) | 0.911           | 0.909                    |

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 5, nilai *R-Square* ( $R^2$ ) untuk Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) sebesar 0,911. Hal ini menunjukkan bahwa Penerapan (X2) dan Kualitas Layanan CTAS (X3) mampu menjelaskan 91,1% varians kepatuhan, sementara 8,9% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Menurut (Ghozali & Kusumadewi, 2023),  $R^2$  di atas 0,75 tergolong kuat, sehingga model struktural penelitian ini memiliki kemampuan prediksi yang sangat baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel laten.

*Effect Size* (*F-Square* atau  $F^2$ )

**Tabel 5** Nilai *F-Square*

| Konstruk Prediktor    | $F^2$ |
|-----------------------|-------|
| Penerapan (X1)        | 0,503 |
| Kualitas Layanan (X2) | 0,354 |
| Kepatuhan WPOP (Y)    |       |

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 6, hasil perhitungan *effect size* (*F-Square*) menunjukkan bahwa Penerapan (X1) memiliki kontribusi terbesar terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) dengan nilai 0,503, diikuti Kualitas Layanan (X2) sebesar 0,354. Hal tersebut menandakan bahwa optimalisasi penerapan sistem *Coretax* lebih berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dibandingkan kualitas layanan, meskipun kedua variabel sama-sama memiliki pengaruh penting. Dengan demikian, upaya peningkatan kepatuhan sebaiknya difokuskan pada penerapan sistem yang efektif dan peningkatan kualitas layanan CTAS.

## Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menganalisis nilai koefisien jalur (path coefficient) serta tingkat signifikansi (p-value) menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai p-value < 0,05, sedangkan hipotesis ditolak jika p-value > 0,05 (Sholihin & Ratmono, 2021). Hasil pengujian hubungan antar konstruk disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 6** Hasil Uji Hipotesis (*Path Coefficients*)

| Hubungan Antar Variabel                | Original Sample (O) | Sample mean (M) | Standart Deviation (STDEV) | T Statistik ( O/STDEV ) | P Values |
|--|---------------------|-----------------|----------------------------|-------------------------|----------|
| Penerapan (X1)-> Kepatuhan WPOP        | 0.530               | 0.531           | 0.074                      | 7.202                   | 0.000    |
| Kualitas Layanan (X2)-> Kepatuhan WPOP | 0.445               | 0.445           | 0.075                      | 5.957                   | 0.000    |

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang disajikan pada Tabel 7, seluruh hubungan antar variabel menunjukkan nilai T-statistik lebih besar dari 1,96 serta p-value sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Pada hipotesis pertama (H1), variabel Penerapan CTAS (X1) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan WPOP, dengan nilai original sample sebesar 0,530 dan T-statistik sebesar 7,202. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan CTAS berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Selanjutnya, hipotesis kedua (H2) juga dinyatakan diterima, di mana Kualitas Layanan CTAS (X2) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan WPOP, dengan nilai original sample sebesar 0,445 serta T-statistik sebesar 5,957. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan CTAS yang dirasakan oleh wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam pelaporan pajak. Dengan demikian, kedua hipotesis dalam penelitian ini dinyatakan terbukti.

**Pembahasan**

Pengaruh Penerapan *Coretax Administration System* terhadap terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil analisis hipotesis menunjukkan bahwa implementasi *Coretax Administration System* (CTAS) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi, yang ditunjukkan oleh nilai original sample sebesar 0,530 dan p-value sebesar 0,000 (<0,05). Dengan demikian, hipotesis H2 dinyatakan terbukti atau

diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik dan semakin sering wajib pajak memanfaatkan CTAS dalam proses pelaporan pajak, maka tingkat kepatuhan mereka juga semakin meningkat. Kemudahan pelaporan daring yang disediakan CTAS membuat proses perpajakan lebih praktis, mendorong pelaporan SPT tepat waktu, dan menunjukkan peran penting penerapan sistem dalam membentuk kepatuhan.

Teori Atribusi menyatakan bahwa faktor eksternal, seperti ketersediaan sistem yang memudahkan, sangat memengaruhi perilaku individu dalam memenuhi kewajibannya (Esameralda et al., 2022). Ketika wajib pajak merasakan bahwa CTAS mengurangi hambatan administratif, mereka mengatribusikan kemudahan tersebut sebagai bentuk dukungan otoritas pajak. Kondisi tersebut memicu munculnya kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) karena proses pelaporan dirasa lebih ringan, mandiri, dan tidak menyulitkan.

Penerapan CTAS memberikan transformasi aksesibilitas yang melampaui sistem konvensional sebelumnya. Keunikan CTAS terletak pada kemampuannya mengeliminasi kendala kronis seperti antrean fisik di kantor pajak dan ketergantungan pada jam pelayanan tatap muka melalui fitur pelaporan "kapan saja dan di mana saja". Dengan menyediakan *platform* yang terintegrasi, CTAS meminimalkan inefisiensi prosedur manual dan kebingungan alur pelaporan, sehingga jadwal kerja tidak lagi menjadi penghambat bagi wajib pajak untuk melapor SPT tepat waktu.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Korat & Munandar (2025); Purnomo et al. (2025); dan Arifqi, (2025) yang menekankan bahwa modernisasi teknologi adalah kunci utama dalam meningkatkan kepatuhan. Selain itu, hasil ini memperkuat argumen Ersamawanti et al. (2025) bahwa kemudahan sistem digital memperkuat kepatuhan berbasis kesadaran. Secara keseluruhan, penerapan CTAS yang optimal di Surabaya terbukti menjadi strategi krusial dalam membentuk perilaku kepatuhan yang berkelanjutan dan modern.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek implementasi CTAS menjadi indikator penting bagi responden, yang menggambarkan kemudahan dalam pelaporan SPT Tahunan melalui sistem CTAS yang dapat diakses kapan saja dan dari mana saja sebagai manfaat utama yang dirasakan oleh wajib pajak. Kemudahan akses tersebut memberikan fleksibilitas dalam proses pelaporan sehingga mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu.

#### Pengaruh Kualitas Layanan *Coretax Administration System* terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi, dengan nilai original sample sebesar 0,445 dan p-value sebesar 0,000 (<0,05), sehingga H3 dinyatakan diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan, baik melalui interaksi langsung maupun dukungan sistem digital CTAS, dapat meningkatkan

kecenderungan wajib pajak untuk melaporkan pajak secara tepat waktu dan sesuai ketentuan. Selain itu, kualitas layanan yang baik juga mampu menumbuhkan rasa percaya dan kenyamanan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Teori Atribusi menempatkan kualitas layanan sebagai faktor eksternal yang krusial dalam memengaruhi persepsi wajib pajak mengenai aspek kemudahan, keamanan, dan kejelasan pelayanan (Esameralda et al., 2022). Pelayanan yang responsif dan komunikatif menciptakan atribusi positif yang memicu kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*). Sebaliknya, layanan yang lambat atau tidak jelas cenderung menurunkan tingkat kepercayaan dan menghambat kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Penerapan CTAS memberikan transformasi bukti fisik menjadi bukti digital (e-bukti) yang jelas dan mudah diakses. Ketersediaan e-bukti yang terorganisir dengan baik memberikan rasa aman psikologis bagi wajib pajak karena dokumentasi pelaporan tersimpan secara resmi dan dapat ditarik kapan saja. Aspek ini menjawab kekhawatiran klasik mengenai risiko kehilangan dokumen fisik atau kesalahan pencatatan manual. Efektivitas CTAS dalam menyediakan transparansi data melalui e-bukti menjadi dimensi kualitas layanan baru yang secara nyata mengurangi hambatan teknis yang sebelumnya memicu ketidakpastian dalam melapor.

Penelitian mengungkap bahwa kualitas layanan berperan sebagai solusi atas hambatan operasional seperti informasi yang tidak konsisten dan kendala teknis pada sistem digital. Temuan tersebut sejalan dengan studi oleh Widiarti & Viana (2021); Syafira & Nasution (2021); dan Puspanita et al. (2020) yang menegaskan bahwa kualitas layanan adalah pilar utama kepatuhan. Namun, penelitian ini juga memberikan catatan penting yang mendukung Imanda et al. (2025) bahwa kualitas layanan harus disertai edukasi memadai. Dengan demikian, kualitas layanan tidak hanya berfungsi mempermudah proses administratif, dan sekaligus membangun hubungan kepercayaan yang berkelanjutan antara otoritas perpajakan dengan wajib pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kualitas layanan CTAS menggambarkan ketersediaan bukti pelaporan dalam bentuk digital yang jelas dan mudah diakses menjadi manfaat yang paling dirasakan oleh wajib pajak. Bukti digital yang tersimpan dengan baik dan dapat diakses kapan saja memberikan rasa aman karena proses pelaporan tercatat secara resmi. Kemudahan akses terhadap e-bukti tersebut juga membantu meminimalkan risiko kehilangan dokumen atau kesalahan pencatatan sehingga berkontribusi pada pemenuhan kewajiban perpajakan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang menganalisis pengaruh Penerapan Coretax Administration System dan Kualitas Layanan Coretax Administration System terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi pada pengusaha muda di Surabaya, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak. Penerapan CTAS yang sederhana,

mudah diakses, dan terintegrasi memberikan pengalaman pelaporan pajak yang lebih efisien, meminimalkan hambatan administratif dan teknis, serta mendorong wajib pajak untuk patuh secara sukarela. Selain itu, kualitas layanan yang jelas, responsif, dan profesional, baik melalui tatap muka maupun layanan digital, membangun persepsi positif, rasa percaya, dan kenyamanan bagi wajib pajak, sehingga mendorong meningkatnya motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital yang efektif disertai kualitas layanan yang baik memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan pajak. Selain itu, kepatuhan dalam pelaporan pajak juga mendorong masyarakat untuk memahami Coretax Administration System secara lebih mendalam. Kepatuhan tersebut tidak hanya muncul karena kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kekhawatiran terhadap sanksi administratif yang dapat dikenakan apabila tidak melaporkan pajak sesuai ketentuan.

#### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah otoritas pajak perlu mengoptimalkan keterbukaan akses informasi prosedur pelaporan dan meningkatkan kecepatan sistem untuk menciptakan proses perpajakan yang lebih efisien dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, kejelasan serta aksesibilitas terhadap bukti digital (e-bukti) harus terus diperkuat guna memberikan kepastian dokumentasi dan rasa aman bagi wajib pajak. Melalui penyederhanaan birokrasi digital dan peningkatan responsivitas layanan tersebut, diharapkan hambatan administratif dapat diminimalkan sehingga kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat meningkat secara berkelanjutan.

#### Daftar Pustaka

- Agun, W. A. N. U., Datrini, L. K., & Amlayasa, A. A. B. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi. *Wicaksana, Jurnal Lingkungan & Pembangunan*, 6(1). <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wicaksana>
- Angel S, N., & Janrosl, V. S. E. (2023). Analisis Perilaku Wajib Pajak Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Batam Selatan. *Eco-Buss*. <https://jurnal.kdi.or.id/index.php/eb/article/view/677>
- Ardianto, P. (2025). *Penerimaan Pajak Negara Januari 2025 Anjlok, Coretax Jadi Sorotan*. Beritasatu. <https://www.beritasatu.com/ekonomi/2877075/penerimaan-pajak-negara-januari-2025-anjlok-coretax-jadi-sorotan>
- Arifqi, F. (2025). Pengaruh Implementasi Coretax Terhadap Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Badan Di Provinsi Riau. *Ekonomipedia (Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis)*, 3. <https://doi.org/10.55043/ekonomipedia>
- Atichasari, A. S., Ristiyana, R., & Handayani, S. (2024). Pengaruh Implementasi Pp No. 55 Tahun 2022, Pemahaman Perpajakan Dan Modernisasi Sistem Administrasi

- Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Owner*, 8(3), 2051–2063.  
<https://doi.org/10.33395/owner.v8i3.2235>
- Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. (2025). *Laporan Hasil Pemeriksaan Atas Laporan Keuangan Pemerintah Pusat Tahun 2024*.  
[https://www.bpk.go.id/assets/files/lkpp/2024/lkpp\\_2024\\_1762330791.pdf](https://www.bpk.go.id/assets/files/lkpp/2024/lkpp_2024_1762330791.pdf)
- Bantara, A. P. J. (2024). *Milenial Patuh Pajak: Antara Keraguan Dan Manfaat, Mana Yang Lebih Besar?* Taxation Program Binus University.
- Budyastuti, T. (2021). Pengaruh Financial Technology Dan Literasi Keuangan Terhadap Keberlangsungan Usaha. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 6(Desember), 167–178.  
<https://scholar.archive.org/work/hrtgdgrf3rg4nlgrnfo2u3kme/access/wayback/http://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/joia/article/download/1541/1313>
- Candrakirani, R. (2025). *Peran Digitalisasi Perpajakan, Love Of Money, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Intensi Kepatuhan Wajib Pajak* [Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi].  
<http://repositorybaru.stieykpn.ac.id/3283/1/Ringkasan%20skripsi%20resa%20candra%20kirani%20112131647.pdf>
- Cindy, N., & Chelsya, C. (2024). Economics And Digital Business Review Persepsi Mahasiswa Terhadap Penerapan Core Tax Administration System (Ctas) Di Indonesia. *Economics And Digital Business Review*, 5(2), 1029–1040.  
<https://doi.org/10.37531/ecotal.v5i2.1473>
- Dharmawan, I. (2024). *Coretax: Peta Baru Perpajakan Di Indonesia*. Kementerian Keuangan.  
<https://pajak.go.id/id/artikel/coretax-peta-baru-perpajakan-di-indonesia>
- Ersamawanti, H., Agustin, B. H., & Isnaniati, S. (2025). Analysis Of The Implementation Of The Core Tax Administration System To Improve Taxpayer Compliance (Case Study At Kpp Pratama Pare Kediri). *Musyitari*, 15.  
<https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Esameralda, L., Ciptaningsih, T., & Budiarto, A. (2022). Pengaruh Penggunaan Sistem E-Filing, E-Billing, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa*.  
<https://jurnalfe.ustjogja.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/3385>
- Fitri, F. I., Mansur, M., & Mustapita, A. F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak, Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Studi Pada Kpp Pratama Malang Selatan). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen (E-Jrm)*, 9. [www.fe.unisma.ac.id](http://www.fe.unisma.ac.id)
- Fitriya. (2025). *Core Tax Administration System (Ctas) Dan Cara Kerjanya*. Mekari Klikpajak.  
<https://klikpajak.id/blog/core-tax-administration-system/>
- Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, Dan Aplikasi Smartpls 4.0* (1st Ed.). Yoga Pratama.
- Imanda, A. N., Alrasyid, H., & Sari, A. F. K. (2025). Pengaruh Literasi Pajak, Digitalisasi, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten

- Sidoarjo. *E\_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 14.  
<https://jim.unisma.ac.id/index.php/jra/article/view/27543>
- Kamilin, A. (2022). *Tingkatkan Kepatuhan, Sodorkan Data Kepada Wajib Pajak*. Kementerian Keuangan . <https://pajak.go.id/index.php/id/artikel/tingkatkan-kepatuhan-sodorkan-data-kepada-wajib-pajak>
- Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (Ctas) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 8(1), 17–30. <http://jra.politala.ac.id/index.php/jra/index>
- Madurano, S. Z. P., & Umaimah. (2023). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Sinomika Journal | Volume*, 2(3). <https://doi.org/10.54443/sinomika.v2i3.1357>
- Maliki, M. A. Al. (2025). Studi Literatur: Analisis Penerapan Aplikasi Coretax Dalam Sistem Perpajakan. *Ekoma: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(3). <https://ulilalbabinstitute.id/index.php/ekoma/article/view/6914>
- Palupi, M. E., & Arifin, J. (2023). Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Indonesia: Faktor Internal Dan Eksternal. *Proceeding Of National Conference On Accounting & Finance*, 5, 336–346. <https://doi.org/10.20885/ncaf.vol5.art39>
- Pramudya, A. H. P., Wibisono, A., & Mustafa, M. (2022). Self Assessment Dalam Hukum Pajak . *Jurnal Sosial Dan Sains (Sosains)*, 2. <https://sosains.greenvest.co.id/index.php/sosains/article/view/340>
- Primastiwi, A., & Dwi C, R. (2021). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Media Akuntansi Perpajakan*, 6. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/map>
- Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). Analisis Implementasi Aplikasi Pajak Coretax Dalam Meningkatkan Kepatuhan Dan Efisiensi Pelaporan Pajak Di Indonesia. *Jurnal Of Business, Management, Accounting And Social Sciences (Jebmass)*, 3(2). <http://putrajawa.co.id/ojs/index.php/jebmass>
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin*. <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/senamu/article/view/3474>
- Putri, A., Maryam, S., Tanno, A., & Rahmawati, D. (2023). *Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Literasi Pajak Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bukittinggi*. <https://ejournal.kompetif.com/index.php/akuntansikompetif/article/view/1425>
- Putri, S. A., & Sukiswo, W. H. D. (2024). Analisis Bibliometrik : Faktor Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Bagi Wajib Pajak. *Journal Of Business Finance And Economic (Jbfe)*. <https://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jbfe>
- Putri, T. A. C., Ismail, & Prasetijowati, T. (2024). Upaya Dinas Tenaga Kerja Dalam Mengurangi Konflik Ketenagakerjaan Di Kota Surabaya. *Jurnal Intelektual*

- Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 11.  
[https://www.researchgate.net/publication/387483526\\_Upaya\\_Dinas\\_Tenaga\\_Kerja\\_Dalam\\_Mengurangi\\_Konflik\\_Ketenagakerjaan\\_Di\\_Kota\\_Surabaya](https://www.researchgate.net/publication/387483526_Upaya_Dinas_Tenaga_Kerja_Dalam_Mengurangi_Konflik_Ketenagakerjaan_Di_Kota_Surabaya)
- Rachman, A. (2025). 34 Masalah Coretax Djp Yang Bikin Konsultan Pajak Se-Indonesia Pusing. Cnbc Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20250117082110-4-603883/34-Masalah-Coretax-Djp-Yang-Bikin-Konsultan-Pajak-Se-Indonesia-Pusing>
- Rahmi, N., Arimbhi, P., & Hidayat, V. S. (2023). Analisis Manajemen Strategi Kebijakan Pembaharuan Core Tax Administration System (Ctas) Dalam Upaya Penguatan Reformasi Administrasi Perpajakan Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 179–191. <http://ojs.stiami.ac.id>
- Ramadhani, L., Pramono, J., & Sugiyarti, S. R. (2024). Kualitas Pelayanan Pengurusan Persyaratan Administrasi Perkawinan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Simo Kabupaten Boyolali. *Solidaritas*, 2. <https://ejournal.unisri.ac.id/index.php/sldrts/citationstylelanguage/get/turabian-fullnote-bibliography?submissionid=9559&publicationid=8649>
- Riyadi, S. P., Setiawan, B., & Alfarago, D. (2021). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, Dan Pemungutan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (Jrap)*, 8(02), 57–67. <https://doi.org/10.35838/jrap.2021.008.02.16>
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis Sem-Pls Dengan Warppls 7.0* (2nd Ed.). Andi Publisher.
- Siregar, S., Supriyadi, & Hakim, L. (2023). Quality And Effectiveness In Electronic Tax Filling: A Study Of Tax-Payer Satisfaction. *International Journal Of Economics, Business and Accounting Research (Ijebar)*, 7(4). <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/ijebar>
- Suffiyanto, A., & Amaroh, S. (2025). Kesadaran, Pemahaman, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Sebagai Moderasi. *Jebisku: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Kudus*, 3(1), 2987–3673. <http://jim.ac.id/index.php/jebisku/>
- Sulistiyowati, M., & Nuryati. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Tax Amnesty Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Surakarta). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak (Jap)*, 2. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/12489>
- Syafira, E. Z. A., & Nasution, R. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *El Muhasaba: Jurnal Akuntansi*, 12. <https://ejournal.uin-malang.ac.id/index.php/el-muhasaba/article/view/10256>
- Theodora, A. (2025). Akibat Coretax Dan Formula Baru Pph 21, Setoran Pajak Awal Tahun Bisa Merosot. Kompas.Id. <https://www.kompas.id/artikel/akibat-coretax-dan-formula-baru-pph-21-setoran-pajak-awal-tahun-bisa-merosot>

- Widiantari, D. P. (2024). *Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Otoritas Pajak, Dan Digitalisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak* [Politeknik Negeri Bali]. <https://Repository.Pnb.Ac.Id/Id/Eprint/14101/>
- Widiarti, F., & Viana, K. (2021). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Model Penerimaan Teknologi (Tam) Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Manajerial*, 6(2). <http://Journal.Uta45jakarta.Ac.Id/Index.Php/Jam>
- Yulianto, H. (2023). *Kanwil Djp Jatim Ii Serahkan Tersangka Tindak Pidana Pajak*. <https://www.pajak.com/pajak/kanwil-djp-jatim-ii-serahkan-tersangka-tindak-pidana-pajak/>