

**PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM CORETAX DAN EFISIENSI PROSES
ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK PADA KPP PRATAMA MEDAN PETISAH**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.AK)*



Oleh :

NAMA	: NUR EVIANA
NPM	: 2205170096
PROGRAM STUDI	: AKUNTANSI
KOSENTRASI	: AKUNTANSI PERPAJAKAN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN**

2026



PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Sabtu, tanggal 12 September 2026 pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

MEMUTUSKAN

Nama : NUR EVIANA
NPM : 2205170096
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Tugas Akhir : PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM CORETAX DAN EFISIENSI PROSES ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA MEDAN PETISAH

Dinyatakan : (A) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

f. Dr. WIDIA ASTUTY, S.E., M.Si., QIA., AK., CA., CPA

UMI KALSUM, S.E., M.Si

Pembimbing

KHAIRUL ANWAR PULUNGAN, S.E., M.Si

Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. RADIMAN, S.E., M.Si

Assoc. Prof. Dr. HASRUDY TANJUNG, S.E., M.Si



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini disusun oleh :

Nama Lengkap : NUR EVIANA
N.P.M : 2205170096
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Tugas Akhir : PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM CORETAX
DAN EFISIENSI PROSES ADMINISTRASI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK PADA KPP PRATAMA MEDAN PETISAH

Disetujui dan telah memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian
mempertahankan Tugas Akhir .

Medan, September 2026

Pembimbing Skripsi

KHAIRUL ANWAR PULUNGAN, S.E., M.Si.

Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

NABILLA DWI AGINTHA, S.E., M.Sc.

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



Assoc. Prof. Dr. RADIMAN, S.E., M.Si.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Nur Eviana
NPM : 2205170096
Dosen Pembimbing : Khairul Anwar Pulungan, S.E., M.Si
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Efektivitas Sistem Coretax dan Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Petisah

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1			
Bab 2			
Bab 3			
Bab 4	- Persebaran tentang hasil data kemas di lingkungan - ~~hasil~~ ~~menyusun~~ ~~rumusan~~ masalah.	01/ 09-2026	
Bab 5	- ~~kesimpulan~~ harus sesuai dengan pembahasan - cukup 2 hal saja	04/ 09-2026	
Daftar Pustaka	- Mendung	04/ 09-2026	
Persetujuan Sidang Meja Hijau	- ~~dit~~ untuk Moja Hgau.		

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

Medan, 04 September 2026
Dosen Pembimbing

NABILLA DWI AGINTHA, S.E., M.Sc.

KHAIRUL ANWAR PULUNGAN, S.E., M.Si.

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : NUR EVIANA
NPM : 2205170096
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Tugas Akhir : PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM CORETAX DAN
EFISISENSI PROSES ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP
PRATAMA MEDAN PETISAH

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang saya tulis, secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari tugas-akhir ini merupakan hasil **Plagiat** atau merupakan hasil karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Saya yang menyatakan



NUR EVIANA

ABSTRAK

PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM CORETAX DAN EFISIENSI PROSES ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJKA PADA KPP PRATAMA MEDAN PETISAH

NUR EVIANA

Program Studi Akuntansi

Email eviananur758@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh efektivitas sistem Coretax dan efisiensi proses administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sumber data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis outer model, analisis inner model, dan pengujian hipotesis dengan menggunakan software SmartPLS versi 4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Efektivitas Sistem Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Petisah, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,411, T-statistic sebesar 4,219 dan P-value sebesar 0,000; 2) Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Petisah, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,210, T-statistic sebesar 1,873 dan P-value sebesar 0,061. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas sistem Coretax berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan efisiensi proses administrasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah.

Kata Kunci: Efektivitas Sistem Coretax, Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

THE EFFECT OF CORETAX SYSTEM EFFECTIVENESS AND TAX ADMINISTRATION PROCESS EFFICIENCY ON TAXPAYER COMPLIANCE AT KPP PRATAMA MEDAN PETISAH

NUR EVIANA

Accounting Study Program

Email: eviananur758@gmail.com

This study aims to examine and analyze the effect of Coretax System Effectiveness and Tax Administration Process Efficiency on taxpayer compliance at KPP Pratama Medan Petisah. This study uses a quantitative approach with primary data. The data collection technique was conducted by distributing questionnaires to 100 individual taxpayers at KPP Pratama Medan Petisah. The sampling technique used was purposive sampling. The data analysis techniques used in this study were outer model analysis, inner model analysis, and hypothesis testing using SmartPLS version 4 software. The results of this study show that: 1) Coretax System Effectiveness has a positive and significant effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Medan Petisah, with a path coefficient of 0.411, a T-statistic of 4.219, and a P-value of 0.000; 2) Tax Administration Process Efficiency has no significant effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Medan Petisah, with a path coefficient of 0.210, a T-statistic of 1.873, and a P-value of 0.061. Based on these results, it can be concluded that Coretax System Effectiveness affects taxpayer compliance, while Tax Administration Process Efficiency does not have a significant effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Medan Petisah.

Keywords: Coretax System Effectiveness, Tax Administration Process Efficiency, Taxpayer Compliance.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena atas berkat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Tugas akhir ini disusun dengan judul “Pengaruh Efektivitas Sistem Coretax Dan Efisisensi Proses Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Petisah” Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini jauh dari kata sempurna, baik isi maupun bahasannya, oleh karena itu segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik maupun saran yang sifatnya membangun demi perbaikan tugas akhir ini. Dan tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. Akrim, M.Pd** Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak **Assoc. Prof. Dr. Radiman, S.E., M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Bapak **Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si.** selaku Wakil Dekan I FEB UMSU.
4. Bapak **M. Shareza Hafiz, S.E., M.Acc.** selaku Wakil Dekan III FEB UMSU.

5. Ibu Nabilla **Dwi Agintha, S.E., M.Sc.** selaku Ketua Jurusan Akuntansi FEB UMSU.
6. Bapak **M. Firza Alpi, S.E., M.Si** selaku Sekretaris Prodi Akuntansi FEB UMSU.
7. Bapak **Khairul Anwar Pulungan, S.E., M.Si.** selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan bimbingan, serta masukan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Bapak/Ibu Dosen beserta seluruh Staf dan Pengajar Program Studi FEB Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
9. Terimakasih untuk kedua orang tuaku yang kusayangi dan kucintai bapak Zulkifli dan ibu Juriana yang telah memberikan semangat, dukungan moral maupun moril sehingga penulis bisa menyelesaikan tanggungjawab yang besar ini.
10. Terimakasih untuk teman-temanku yang telah menemani penulis dan menjadi tempat cerita sedih dan senang penulis.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan dan dapat dijadikan sebagai referensi untuk keperluan yang lain.

Medan, 2026

Nur Eviana
NPM: 2205170096

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Rumusan Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1. Landasan Teori	12
2.1.1. Teori Kepatuhan (Compliance Theory).....	12
2.1.2. Technology Acceptance Model (TAM)	13
2.2. Pajak	13
2.2.1. Fungsi Pajak	15
2.2.2. Jenis Pajak	15
2.3. Kepatuhan Wajib Pajak	18
2.3.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	18
2.3.3. Indikator Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.3.3. Faktor- Faktor Kepatuhan Wajib Pajak	20
2.4. Efektivitas Sistem Coretax	23
2.4.1. Efektivitas.....	23
2.4.2. Coretax Administration System.....	24
2.4.3. Indikator Yang Mempengaruh Efektivitas Sistem Coretax.....	26
2.5. Efisiensi Administrasi Perpajakan	28
2.5.1. Pengertian Administrasi Perpajakan.....	28
2.5.2. Ruang Lingkup Administrasi Perpajakan.....	29

2.5.3. Indikator Yang Mempengaruhi Efisiensi Administrasi Perpajakan	30
2.6. Penelitian Terdahulu	32
2.7. Kerangka Berpikir Konseptual	33
2.7.1. Pengaruh Efektivitas Sistem Coretax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
2.7.2. Pengaruh Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib.....	35
2.8. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Jenis Penelitian	39
3.2. Definisi Operasional	39
3.3. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	41
3.4. Teknik Pengambilan Sampel	42
3.5. Teknik Pengumpulan Data	45
3.6. Pengujian Instrumen	46
3.7. Teknik Analisis Data	48
3.8. Hipotesis	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Deskripsi Data	54
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	54
4.1.2. Deskripsi Kuesioner Penelitian	59
4.1.3. Deskripsi Karakteristik Responden.....	59
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	62
4.2.1. Variabel Efektivitas Sistem Coretax	62
4.2.2. Variabel Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan	66
4.2.3. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	71
4.3. Analisis Data	76
4.3.1. Analisis Outer Model	76
4.3.2. Convergent Validity	76
4.3.1. Discriminant Validity.....	81
4.3.1.1. Cronbach's Alpha	83

4.3.1.2. Composite Reliability	84
4.3.2. Analisis Inner Model	85
4.3.2.1. R- Square	85
4.3.3. Hasil Uji Hipotesis	86
4.4. Hasil Dan Pembahasan	88
4.4.1. Pengaruh Efektivitas Sistem Coretax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	88
4.4.2. Pengaruh Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1. Kesimpulan	93
5.2. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah WP dan Tingkat Kepatuhan WP OP Yang Menyetorkan SPT di KPP Pratama Medan Petisah Tahun 2023- 2025.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Definisi Operasional	40
Tabel 3.2 Waktu Penelitian	42
Tabel 3.3 Skala Ordinal.....	46
Tabel 4.1 Wilayah Kerja KPP Pratama Medan Petisah	56
Tabel 4.2. Rincian Pengembalian Dan Penyebaran Koesioner	59
Tabel 4.3. Karaktersitik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.4. Karaktersiktik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4.6. Tabulasi Jawaban Pengaruh Efektivitas Sistem Coretax	62
Tabel 4.7 Tabulasi Jawaban Efisiensi Administrasi Perpajakan (X2)	67
Tabel 4.8 Tabulasi Jawaban Responden Variabel kepatuhan Wajib Pajak (Y)..	71
Tabel 4.9 Covergent Validity Pada Pengaruh Efektivitas Sistem Coretax	77
Tabel 4.10 Convergent validity Pada Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan	78
Tabel 4.11 Convergent Validity Pada Kepatuhan Wajib Pajak	79
Tabel 4.12 Uji Convergent Validity Berdasarkan Average Variance Extracted (AVE)	81
Tabel 4.13 Uji Dicriminant Validity Berdasarkan Heterotrait-Monotrait (HTMT)	82
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Berdasarkan Cronbah's Alpha	83
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Berdasarkan Composite Reliability	84
Tabel 4.16 Uji R- Square	85
Tabel 4.17 T-Statistic dan P-Value Pengaruh Langsung	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	37
Gambar 4.1 Outer Model	80
Gambar 4.2 Output Boostsrapping.....	86

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang memiliki peran strategis dalam mendukung pembiayaan pembangunan nasional di Indonesia. Melalui penerimaan pajak, pemerintah dapat membiayai penyelenggaraan pemerintahan, menyediakan pelayanan publik, membangun infrastruktur, meningkatkan kualitas pendidikan, dan kesehatan, serta melaksanakan berbagai program pemberdayaan masyarakat. Sebagai salah satu sumber utama pendapatan negara, pajak memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Lebih dari 70% pendapatan negara bersumber dari sektor perpajakan, yang menunjukkan bahwa keberhasilan pembangunan nasional sangat bergantung pada optimalisasi penerimaan pajak (Adilla et al. 2025). Oleh karena itu, upaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak menjadi salah satu prioritas pemerintah dalam menjaga stabilitas fiskal serta mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Pajak memiliki dua fungsi utama, yaitu fungsi *budgetair* sebagai sumber penerimaan negara dan fungsi *regulerend* sebagai instrumen pemerintah dalam mengatur kegiatan ekonomi dan sosial (Mardiasmo, 2018). Kedua fungsi tersebut menunjukkan bahwa pajak tidak hanya berperan dalam membiayai pengeluaran negara, tetapi juga sebagai alat untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pentingnya peran pajak tercermin dari realisasi penerimaan perpajakan di Indonesia. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak, penerimaan pajak pada tahun 2023 mencapai Rp1.869,23 triliun

atau tumbuh 8,9% dibandingkan tahun sebelumnya. Capaian tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi penerimaan pajak merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga stabilitas fiskal dan keberlanjutan pembangunan nasional. Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya untuk menjaga dan meningkatkan penerimaan pajak agar target yang telah ditetapkan dapat tercapai secara optimal.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi optimalisasi penerimaan pajak suatu negara. Wajib pajak yang patuh akan melaksanakan kewajiban perpajakannya secara benar, lengkap, dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga dapat mendukung peningkatan penerimaan negara. Sebaliknya, rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dapat menyebabkan potensi penerimaan pajak tidak dapat dihimpun secara optimal dan berdampak pada berkurangnya kemampuan pemerintah dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan serta pembangunan nasional. Salah satu faktor yang turut mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah kualitas sistem administrasi perpajakan yang tersedia (Rahayu et al. 2009). Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu prioritas Direktorat Jenderal Pajak dalam mendukung optimalisasi penerimaan negara. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, pemerintah terus melakukan reformasi dan modernisasi administrasi perpajakan melalui penyempurnaan regulasi, proses bisnis, serta pemanfaatan teknologi informasi guna menciptakan sistem perpajakan yang lebih efektif, efisien, dan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Salah satu gambaran nyata atas kondisi tersebut dapat dilihat pada KPP Pratama Medan Petisah, merupakan salah satu unit kerja Direktorat Jenderal Pajak

yang memiliki jumlah wajib pajak orang pribadi yang cukup besar. Berdasarkan dari data sekunder yang diperoleh dari KPP Pratama Medan Petisah, perkembangan jumlah WP terdaftar dan WP lapor SPT dalam kurun waktu tahun 2023- 2025 adalah sebagai berikut:.

Tabel 1.1
Jumlah WP dan Tingkat Kepatuhan WP OP Yang Menyetorkan SPT di KPP Pratama Medan Petisah Tahun 2023- 2025

No	Keterangan	2023	2024	2025
1.	WP OP Terdaftar	153.100	164.878	170.477
2.	WP OP Lapor SPT	35.060	34.146	33.005
3.	Rasio kepatuhan SPT (%)	22,90%	20,71%	19,36%
4.	Realisasi Penerimaan Pajak WP OP (Rp)	36,238,172,068	40,211,315,220	74,868,046,113

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama medan Petisah

Rasio kepatuhan = Jumlah WP lapor SPT ÷ Jumlah WP terdaftar × 100%

Berdasarkan data periode tahun 2023- 2025 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar terus mengalami peningkatan dari 153.100 pada tahun 2023 menjadi 170.477 pada tahun 2025. Namun demikian, jumlah WP yang menyampaikan SPT tahunan justru mengalami penurunan dari 35.060 pada tahun 2023 menjadi 33.005 pada tahun 2025, sehingga rasio kepatuhan pelaporan turun dari 22,90% menjadi 19,36%. Penurunan rasio kepatuhan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara potensi penerimaan pajak dan realisasinya. Meskipun demikian, realisasi penerimaan pajak WP OP justru menunjukkan tren yang positif, meningkat dari Rp. 36,238,172,068 menjadi Rp. 74,868,046,113, yang mengindikasikan bahwa potensi penerimaan pajak sesungguhnya belum teroptimalkan secara menyeluruh. Tren penurunan

kepatuhan ini menegaskan bahwa sistem administrasi perpajakan yang ada belum mampu mendorong kepatuhan wajib pajak secara optimal.

Fenomena menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa peningkatan jumlah wajib pajak belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kondisi tersebut mendorong Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk terus melakukan reformasi administrasi perpajakan melalui pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas administrasi perpajakan. Seiring dengan perkembangan teknologi digital serta meningkatnya kompleksitas administrasi perpajakan, DJP mengembangkan Core Tax Administration System sebagai sistem inti administrasi perpajakan nasional. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses bisnis perpajakan, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, pemeriksaan, hingga penagihan dalam satu platform digital yang terintegrasi (Direktorat Jenderal Pajak, 2025). Pengembangan Coretax bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, memperbaiki akurasi data perpajakan, meningkatkan transparansi, serta memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengoperasian Coretax didukung oleh Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 tentang Ketentuan Perpajakan dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan yang mulai berlaku pada 1 Januari 2025 (Kementrian Keuangan Republik Indonesia, 2024). Namun demikian, keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh diterapkannya sistem tersebut, tetapi juga oleh tingkat efektivitasnya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu,

efektivitas Sistem Coretax perlu dievaluasi secara empiris untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut mampu meningkatkan kualitas administrasi perpajakan dan mendorong kepatuhan wajib pajak.

Meskipun Coretax dirancang untuk memberikan kemudahan dan meningkatkan kualitas administrasi perpajakan, efektivitas sistem tersebut dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih perlu dikaji lebih lanjut. Kondisi yang ditunjukkan pada tabel tersebut memperlihatkan bahwa peningkatan jumlah wajib pajak belum diikuti dengan peningkatan rasio kepatuhan pelaporan SPT. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi belum tentu secara langsung diikuti oleh peningkatan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, sebagai sistem yang relatif baru, proses adaptasi pengguna, pemahaman terhadap fitur-fitur sistem, serta kemungkinan adanya kendala teknis dalam penggunaan Coretax dapat memengaruhi efektivitas sistem dalam mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan (Sari et al, 2026). Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana efektivitas Sistem Coretax dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah.

Efisiensi proses administrasi perpajakan merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung keberhasilan modernisasi administrasi perpajakan. Menurut Rahayu (2020), modernisasi administrasi perpajakan dilakukan melalui pembaruan sistem administrasi, penyempurnaan proses bisnis, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas administrasi perpajakan. Dalam konteks tersebut, efisiensi proses administrasi perpajakan mencerminkan kemampuan sistem dalam menyederhanakan prosedur

pelayanan, mempercepat proses administrasi, mengurangi biaya kepatuhan (compliance cost), serta meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan data perpajakan. Penerapan Core Tax Administration System merupakan salah satu bentuk modernisasi administrasi perpajakan yang diharapkan mampu mendukung terciptanya proses administrasi yang lebih cepat, mudah, akurat, dan terintegrasi, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, hingga pelayanan administrasi perpajakan lainnya. Efisiensi proses administrasi tersebut tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan Direktorat Jenderal Pajak, tetapi juga memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin efisien proses administrasi perpajakan yang dirasakan oleh wajib pajak, maka semakin kecil beban administrasi yang harus ditanggung sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Sabila & Karsam, 2026). Oleh karena itu, efisiensi proses administrasi perpajakan menjadi salah satu faktor yang diduga memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah.

Efektivitas Sistem Coretax diduga memiliki hubungan yang erat dengan kepatuhan wajib pajak. Semakin efektif sistem Coretax dalam memberikan kemudahan akses, mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi data, serta menyediakan layanan perpajakan yang terintegrasi, maka semakin mudah bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM), suatu sistem informasi yang dipersepsikan mudah digunakan (perceived ease of use) dan memberikan manfaat (perceived usefulness) akan lebih mudah diterima oleh pengguna (Davis 1989).

Oleh karena itu, apabila Sistem Coretax mampu memberikan kemudahan dan manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak, maka sistem tersebut diduga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Efisiensi proses administrasi perpajakan juga diduga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Proses administrasi yang efisien dapat mengurangi waktu, biaya, dan kerumitan dalam memenuhi kewajiban perpajakan sehingga beban kepatuhan (*compliance cost*) yang ditanggung wajib pajak menjadi lebih rendah (Wulandari, 2021). Kemudahan tersebut diharapkan dapat mendorong wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya secara tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, semakin efisien proses administrasi perpajakan yang diterapkan, maka semakin besar peluang meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Penelitian-penelitian terdahulu mengenai efektivitas sistem Coretax dan efisiensi administrasi perpajakan juga menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian Apriliani dan Astuti (2025) menunjukkan bahwa bahwa efektivitas implementasi aplikasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga semakin efektif penerapan Coretax maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan temuan tersebut, Sementara itu, penelitian Aqilah et al. (2025) menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu implementasi Core Tax Administration System (CTAS) belum sepenuhnya berhasil meningkatkan efisiensi administrasi karena sistem tersebut masih sering mengalami kendala teknis seperti error, downtime, dan gangguan sistem lainnya. Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian Musytari (2025) juga

menunjukkan bahwa meskipun CTAS telah membawa kemajuan signifikan dari sisi integrasi dan otomatisasi data, efektivitasnya dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi masih terhambat oleh masalah teknis. Berbeda dengan dua penelitian sebelumnya, penelitian Choiriah et. (2025) menunjukkan bahwa sistem digitalisasi dan administrasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan perpajakan. Demikian pula penelitian Korat and Munandar (2025) menunjukkan bahwa penerapan CTAS mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi perpajakan, mempermudah proses pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak, serta berdampak pada peningkatan rasio kepatuhan pelaporan SPT.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, masih terdapat perbedaan temuan mengenai pengaruh efektivitas Sistem Coretax dan efisiensi proses administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebagian penelitian menunjukkan bahwa penerapan Coretax mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian lainnya menunjukkan bahwa efektivitas Coretax belum optimal karena masih menghadapi berbagai kendala teknis. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh efektivitas Sistem Coretax dan efisiensi proses administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak masih perlu dikaji lebih lanjut.

Secara teoritis, Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa sistem informasi yang mudah digunakan dan memberikan manfaat akan meningkatkan penerimaan pengguna sehingga dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Namun, kondisi di KPP Pratama Medan Petisah menunjukkan bahwa rasio kepatuhan pelaporan SPT Tahunan justru mengalami penurunan meskipun Sistem Coretax telah diterapkan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan

antara teori dan fenomena empiris sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh efektivitas Sistem Coretax dan efisiensi proses administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian ini menganalisis pengaruh efektivitas Sistem Coretax dan efisiensi proses administrasi perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengintegrasian kedua variabel tersebut dalam satu model penelitian serta penerapannya pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Petisah. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada lokasi yang berbeda dari penelitian terdahulu, sehingga dapat memberikan bukti empiris yang lebih spesifik sesuai dengan kondisi dan karakteristik wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Efektivitas Sistem Coretax dan Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Petisah."**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat didefinisikan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Dilihat dari rasio kepatuhan pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi terus mengalami penurunan dari 22,90% pada tahun 2023, menjadi 19,36% pada tahun 2025, meskipun jumlah WP terdaftar justru terus meningkat dari 153.100 menjadi 170.477 pada periode yang sama.

2. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan mengalami penurunan dari 35.060 WP pada tahun 2023 menjadi 33.005 WP pada tahun 2025, meskipun realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Medan Petisah meningkat dari Rp36.238.172,068 pada tahun 2023 menjadi Rp74.868.046,113 pada tahun 2025.
3. Belum diketahui apakah efektivitas sistem Coretax telah mampu mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Petisah.

1.3.Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks masalah tersebut, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah efektivitas sistem coretax berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah?
2. Apakah efisiensi proses administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah?

1.4.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh efektivitas sistem coretax terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah.

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh efisiensi proses administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Bagi KPP Pratama Medan Petisah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi DJP, khususnya KPP Pratama Medan Petisah, dalam mengoptimalkan implementasi sistem Coretax serta menyederhanakan proses administrasi perpajakan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara berkelanjutan.

2. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak orang pribadi mengenai kemudahan dan manfaat yang ditawarkan oleh sistem Coretax, sehingga mendorong kesadaran dan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pelaporan SPT tahunan secara tepat waktu.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu perpajakan secara empiris, serta sebagai sarana untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada program studi yang ditempuh.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Teori Kepatuhan (Compliance Theory)

Teori kepatuhan (*Compliance Theory*) dikemukakan oleh Tyler (1990) yang menjelaskan bahwa kepatuhan seseorang terhadap suatu aturan dipengaruhi oleh dua perspektif, yaitu perspektif instrumental dan perspektif normatif. Perspektif instrumental menjelaskan bahwa individu akan mematuhi aturan karena mempertimbangkan keuntungan dan kerugian yang diperoleh, seperti adanya sanksi apabila melanggar aturan. Sementara itu, perspektif normatif menyatakan bahwa kepatuhan timbul karena adanya kesadaran moral, rasa tanggung jawab, dan keyakinan bahwa menaati aturan merupakan suatu kewajiban (Djajanti 2020).

Dalam konteks perpajakan, teori kepatuhan digunakan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh adanya sanksi perpajakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kemudahan sistem perpajakan, kualitas pelayanan, serta tingkat kepercayaan terhadap otoritas pajak. Semakin baik sistem administrasi perpajakan yang diterapkan, semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela (Tahar 2024).

Pada penelitian ini, teori kepatuhan digunakan untuk menjelaskan bahwa efektivitas sistem Coretax dan efisiensi proses administrasi perpajakan dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Efektivitas sistem Coretax diharapkan mampu memberikan kemudahan dalam pelaporan, pembayaran, dan administrasi perpajakan sehingga wajib pajak lebih terdorong untuk memenuhi

kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, semakin baik efektivitas sistem Coretax dan semakin efisien proses administrasi perpajakan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak (Rawun and Murwaningsari 2026).

2.1.2. Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1989) sebagai adaptasi dari Theory of Reasoned Action (TRA). Model ini menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh pengguna. TAM terdiri dari dua konstruk utama, yaitu: (1) Perceived Usefulness, yakni persepsi pengguna terhadap manfaat yang akan diperoleh dari penggunaan sistem teknologi; dan (2) Perceived Ease of Use, yakni persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan sistem teknologi.

Dalam konteks penelitian ini, TAM digunakan untuk menganalisis bagaimana wajib pajak menerima dan mengadopsi sistem Coretax dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan mereka. Jika wajib pajak memandang Coretax sebagai sistem yang bermanfaat dan mudah digunakan, maka tingkat kepatuhan pajak cenderung akan meningkat. Sebaliknya, apabila sistem dianggap rumit dan tidak memberikan manfaat yang nyata, maka resistensi terhadap sistem baru tersebut akan menghambat tercapainya tujuan reformasi perpajakan.

2.2. Pajak

Berdasarkan undang – undang No 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara Perpajakan pasal 1 Ayat (1), pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang- undang dengan, dengan tidak memperoleh imbalan secara

langsung, dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut (Djajadiningrat, 2014) menyatakan bahwa pajak sebuah kewajiban dalam memberikan sebagian harta kekayaan seseorang kepada negara karena suatu keadaan, kejadian, perbuatan yang memberikan suatu kedudukan tertentu. Iuran tersebut bukanlah suatu hukuman akan tetapi sebuah kewajiban dengan berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan sifatnya memaksa. Tujuan pajak adalah untuk memelihara kesejahteraan masyarakat.

Menurut (Waluyo, 2012) Pajak merupakan iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib pajak yang membayarkannya menurut peraturan, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintah.

Menurut (Rochmat Soemitro, 2018) Pajak merupakan iuran kepada kas Negara yang berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa imbalan balik (kontraprestasi yang berlangsung dapat ditujukan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum).

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran atau kontribusi wajib yang diberikan oleh orang pribadi maupun badan kepada negara, yang sifatnya memaksa berdasarkan undang-undang yang berlaku, tanpa disertai imbalan secara langsung yang dapat dirasakan oleh pihak yang membayarnya. Pemungutan pajak timbul karena adanya suatu keadaan atau kedudukan tertentu yang menempatkan seseorang sebagai wajib pajak, dan dana

yang terkumpul digunakan pemerintah untuk membiayai pengeluaran negara serta mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

2.2.1. Fungsi Pajak

Menurut (Siti Resmi, 2019) adapun fungsi pajak, yaitu sebagai berikut:

Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan Negara):

1. Pajak mempunyai fungsi budgetair, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi dan intensifikasi pemungutan pajak, seperti pajak penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan sebagainya.
2. Fungsi Regulated (Pengatur) Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan di luar bidang keuangan.

2.2.2. Jenis Pajak

Menurut (Siti Resmi, 2019) terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat, menurut lembaga pemungutannya sebagai berikut:

1. Menurut Golongan

- a) Pajak Langsung Pajak, yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dilimpahkan kepada orang lain atau pihak lain. Misalnya, Pajak Penghasilan (PPh).
- b) Pajak Tidak Langsung Pajak, yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan yang menyebabkan terutang pajak. Misalnya, Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2. Menurut Sifat

- a) Pajak Subjektif
Pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya. Misalnya, Pajak Penghasilan (PPh).
- b) Pajak Objektif
Pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memprtahankan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) dan tempat tinggal.

3. Menurut Lembaga Pemungut

- a) Pajak Negara (Pajak Pusat)
Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Misalnya, PPh, PPN, PPnBM.

b) Pajak Daerah

Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota), dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing

4. Sistem Pemungutan Pajak.

Menurut (Siti Resmi, 2019) dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan, yaitu:

a) Official Assessment System

Sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan aparat perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan undang-undang perpajakan yang berlaku.

b) Self Assesment System

Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan wajib pajak. Wajib pajak dianggap mampu menghitung pajak, memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, mempunyai kejujuran yang tinggi, dan menyadari akan arti pentingnya membayar pajak.

c) Wiht Holding System

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan

peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk. Peranan dominan ada pada pihak ketiga.

2.3. Kepatuhan Wajib Pajak

2.3.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak menurut Keputusan Menteri Keuangan (KMK) No.554/KMK.04/2020 adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai peraturan perundang-undangan, mencakup kepatuhan formal (tepat waktu) dan material (tepat isi/perhitungan). Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahman, 2010). Sementara itu, kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan sesuai peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara (Rahayu 2010).

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayaran pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan secara sukarela (Dahrani & Fauziah Siti, 2021). Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan self assessment yang mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melapor kewajibannya (Dahrani et al., 2021).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya secara sukarela sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik dari segi formal (ketepatan waktu) maupun material (ketepatan isi dan perhitungan). Kepatuhan ini menjadi hal penting dalam sistem *self assessment*, di mana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri sebagai bentuk kontribusi terhadap pembangunan negara. Kepatuhan wajib pajak memiliki tujuan untuk memastikan bahwa setiap wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik dalam hal pendaftaran, penghitungan, pembayaran, maupun pelaporan pajak secara benar dan tepat waktu. Kepatuhan wajib pajak juga bertujuan untuk mendukung terciptanya administrasi perpajakan yang tertib serta meningkatkan penerimaan negara yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan dan pelayanan publik. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak memberikan manfaat tidak hanya bagi pemerintah dalam meningkatkan penerimaan dan efektivitas administrasi perpajakan, tetapi juga bagi wajib pajak karena dapat mengurangi risiko sanksi akibat ketidakpatuhan serta memberikan kepastian dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

2.3.3. Indikator Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

a. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal merupakan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dari aspek administratif dan prosedural sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sani dan Sulfan (2022) menjelaskan

bahwa kepatuhan formal berkaitan dengan pemenuhan persyaratan prosedural dan administratif, termasuk ketepatan dalam pelaporan dan pembayaran pajak.

b. Kepatuhan Material

Kepatuhan material merupakan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara benar sesuai dengan keadaan dan ketentuan perpajakan yang berlaku. Sani dan Sulfan (2022) menjelaskan bahwa kepatuhan material berkaitan dengan pemenuhan kewajiban secara teknis, termasuk menghitung dan membayar jumlah pajak yang seharusnya.

c. Kepatuhan Sukarela dan Kesadaran

Kepatuhan sukarela dan kesadaran menunjukkan kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan atas kesadaran dan kemauan sendiri tanpa harus selalu didorong oleh pengawasan atau paksaan. Rakhman dan Chamalinda (2024) membahas peran kesadaran dalam membentuk kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan menunjukkan bahwa kesadaran merupakan salah satu aspek yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.

2.3.3. Faktor- Faktor Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam penelitian (Utari & Supadmi, 2017) menyatakan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu:

a. Pemahaman Terhadap Sistem Self Assessment Dan Ketetapan Membayar Pajak

Hal ini merupakan sistem pemungutan pajak yang besaran pajaknya dihitung sendiri oleh wajib pajak. Self Assessment system menuntut

adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

b. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas harus mampu memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dari kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang memuaskan dan mampu memberikan pelayanan dan tanggapan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak. yang dimiliki oleh petugas pajak.

c. Tingkat Pendidikan

Semakin tinggi tingkat pendidikan masyarakat akan menyebabkan masyarakat semakin mudah memahami ketentuan dan peraturan di bidang perpajakan yang berlaku. Pendidikan yang rendah juga akan tercermin dari banyaknya wajib pajak khususnya orang pribadi yang tidak melakukan pembukuan. Tingkat pendidikan yang rendah juga akan berpeluang bagi wajib pajak untuk enggan melaksanakan kewajiban perpajakan karena kurangnya pemahaman terhadap sistem perpajakan yang berlaku.

d. Persepsi Wajib Pajak Terhadap Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak memiliki kesadaran dan mematuhi kewajiban perpajakan. Sanksi perpajakan dalam undang-undang perpajakan berupa sanksi administrasi (denda dan bunga) dan sanksi pidana. Adanya sanksi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Hanum & Ultari, 2019).

e. Pengetahuan

Pengetahuan perpajakan merupakan informasi perpajakan yang dapat digunakan Wajib Pajak sebagai salah satu dasar utama untuk bertindak, mengambil keputusan, dan mengambil arah ataupun strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

Menurut (Siat & Toly, 2013) faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah:

a. Sikap

Sikap adalah karakteristik yang dimiliki oleh seseorang dalam pembentukan karakter, yang mana karakter itu sendiri adalah prinsip atau pedoman hidup yang dimiliki oleh seseorang dan bersifat statis atau sulit untuk diubah

b. Norma Subyektif

Perilaku individu dimana pandangan yang dimiliki oleh orang lain menyetujui atau menolak perilaku yang dilakukan oleh individu yang bersangkutan. Apabila orang lain setuju dengan perilaku yang ditunjukkan oleh individu tersebut, maka perilaku tersebut akan dilakukan secara terus menerus, karena individu tersebut merasa bahwa perilaku yang dilakukan dapat diterima oleh masyarakat.

c. Kontrol Keperilakuan yang Dipersepsikan

Kontrol perilaku yang dipersepsikan (perceived behavioral) dalam konteks perpajakan adalah ukuran tingkat kontrol yang dimiliki seseorang yang diklasifikasikan sebagai wajib pajak dalam menunjukkan perilaku

tertentu, seperti melaporkan jumlah pendapatan yang sebenarnya, melakukan kecurangan dengan mengurangi biaya yang seharusnya tidak dikurangkan dari pendapatan, dan perilaku lain yang menunjukkan ketidakpatuhan pajak.

d. Kewajiban Moral

Kewajiban moral adalah salah satu faktor selain dari model TPB yang dapat mempengaruhi niat dan perilaku wajib pajak. Kriteria wajib pajak patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012 adalah sebagai berikut:

- 1.) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
- 2.) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- 3.) Kewajiban kepemilikan NPWP
- 4.) Pembayaran pajak.

2.4. Efektivitas Sistem Coretax

2.4.1. Efektivitas

Efektivitas merupakan salah satu konsep yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu kegiatan atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kaunang et. al (2021) menyatakan bahwa efektivitas berkaitan dengan tingkat keberhasilan suatu tindakan atau kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan. Selanjutnya, Nugraha dan Ningsih (2022) menjelaskan bahwa efektivitas berkaitan dengan kemampuan dalam menentukan tujuan yang tepat serta melakukan tindakan yang sesuai untuk mencapai tujuan tersebut.

Sejalan dengan itu, Tanasah and Murniyanti (2022) menyatakan bahwa suatu kegiatan atau program dapat dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dapat berhasil dicapai. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu kegiatan, tindakan, atau program dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat pencapaian tujuan yang telah direncanakan, maka semakin efektif suatu kegiatan atau program tersebut.

2.4.2. Coretax Administration System

Perpes No. 40 Tahun 2018 Pasal 2 Ayat 1 menyebutkan bahwa tujuan pembaruan sistem administrasi perpajakan adalah untuk menciptakan institusi perpajakan yang kuat, kredibel, dan akuntabel, membangun sinergi antar lembaga, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan mendukung peningkatan penerimaan negara (DJP, 2024).

Core Tax Administration System (CTAS) adalah bagian penting dari reformasi perpajakan yang diimplementasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk merancang ulang proses bisnis, memperbarui teknologi informasi, dan memperbaiki basis data yang digunakan dalam administrasi perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2025).

Menurut (Cindy and Chelsya 2024), *Core Tax Administration System (CTAS)* merupakan inovasi dalam sistem teknologi informasi yang bertujuan untuk mempermudah tugas DJP sebagai otoritas perpajakan dalam mengotomatiskan berbagai proses bisnis. (Korat and Munandar 2025), menekankan bahwa *Core Tax Administration System (CTAS)* adalah teknologi terkini yang dirancang khusus oleh pemerintah untuk mentransformasi sistem

perpajakan agar lebih adaptif terhadap tantangan penerimaan negara di masa depan.

Tujuan utama pengembangan coretax adalah untuk melakukan modernisasi terhadap sistem administrasi perpajakan yang telah ada. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti dalam administrasi perpajakan, mencakup tahapan mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, hingga proses pemeriksaan dan penagihan. Penerapan Coretax Administration System memiliki tujuan untuk mewujudkan sistem administrasi perpajakan yang lebih modern, terintegrasi, dan efisien melalui penyederhanaan serta digitalisasi proses perpajakan. Selain itu, penerapan Coretax diharapkan dapat memberikan manfaat bagi wajib pajak berupa kemudahan dalam mengakses layanan perpajakan, mempercepat proses administrasi, meningkatkan ketepatan dan keandalan informasi perpajakan, serta mengurangi kendala dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, sistem ini memberikan manfaat berupa peningkatan kualitas pengelolaan data dan administrasi perpajakan, integrasi proses bisnis, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak.

Sistem Coretax dilengkapi dengan berbagai fitur inovatif yang dirancang untuk memudahkan administrasi dan transaksi perpajakan secara daring. Berdasarkan informasi dari Website Pajak (2024), fitur utama dalam sistem Coretax meliputi:

- a. Registrasi wajib pajak
- b. Pengelolaan SPT
- c. Taxpayer Account Management (TAM)

- d. Pembayaran
- e. Layanan perpajakan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Coretax Administration System (CTAS) merupakan sistem teknologi informasi yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mengotomatiskan dan mentransformasi proses bisnis administrasi perpajakan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan negara.

Berdasarkan pendapat para ahli mengenai efektivitas dan coretax administration system dapat disimpulkan bahwa efektivitas sistem Coretax adalah tingkat keberhasilan Core Tax Administration System dalam mencapai tujuan modernisasi administrasi perpajakan melalui penyediaan sistem yang terintegrasi, akurat, andal, mudah digunakan, serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan administrasi perpajakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

2.4.3. Indikator Yang Mempengaruh Efektivitas Sistem Coretax

Efektivitas sistem Coretax dalam penelitian ini mengacu pada aspek kualitas sistem (*System Quality*) dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003). Kualitas sistem menggambarkan karakteristik suatu sistem informasi yang berkaitan dengan kemampuan sistem dalam memberikan kinerja dan kemudahan bagi penggunanya. Dalam penerapannya, indikator kualitas sistem dapat disesuaikan dengan karakteristik sistem yang diteliti. Oleh karena itu, berdasarkan model DeLone dan McLean (2003) serta penelitian terdahulu mengenai kualitas sistem informasi dan implementasi Coretax, penelitian ini menggunakan empat indikator, yaitu

kemudahan penggunaan, kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta ketepatan dan keandalan sistem.

1. Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan menunjukkan sejauh mana suatu sistem dapat dipelajari, dipahami, dan digunakan oleh pengguna. Dalam konteks Coretax, indikator ini berkaitan dengan kemudahan wajib pajak dalam memahami tampilan, menu, dan fitur yang tersedia untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Kemudahan penggunaan juga digunakan sebagai salah satu indikator dalam penelitian mengenai kualitas sistem dengan pendekatan DeLone dan McLean (Sastradipraja et al., 2025).

2. Kemudahan Akses

Kemudahan akses menunjukkan sejauh mana pengguna dapat mengakses sistem dan layanan yang tersedia ketika dibutuhkan. Dalam konteks Coretax, indikator ini berkaitan dengan kemudahan wajib pajak dalam mengakses sistem serta memperoleh layanan perpajakan yang diperlukan. Aspek aksesibilitas merupakan salah satu karakteristik yang dapat digunakan dalam pengukuran kualitas sistem informasi berdasarkan pendekatan DeLone dan McLean.

3. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan menunjukkan kemampuan sistem dalam memberikan respons dan memproses aktivitas pengguna dalam waktu yang relatif singkat. Dalam konteks Coretax, indikator ini dapat dilihat dari kecepatan sistem dalam merespons perintah dan memproses aktivitas perpajakan. Sastradipraja et al. (2025) memasukkan kecepatan respons

sebagai salah satu indikator kualitas sistem. Selain itu, penelitian Rahayu dan Muharam (2026) mengenai implementasi CoreTax menunjukkan bahwa masih terdapat kendala pada kecepatan akses sistem.

4. Ketepatan dan keandalan sistem

menunjukkan kemampuan Coretax dalam menghasilkan informasi yang akurat serta menjalankan fungsi sistem secara konsisten dan dapat diandalkan. Ketepatan berkaitan dengan kesesuaian informasi atau hasil yang diberikan sistem, sedangkan keandalan berkaitan dengan kemampuan sistem untuk berfungsi tanpa sering mengalami gangguan atau kesalahan. Sastradipraja et al. (2025) menggunakan keandalan sebagai salah satu indikator kualitas sistem, sedangkan penelitian Rahayu dan Muharam (2026) menunjukkan bahwa implementasi CoreTax mampu menghasilkan informasi yang lebih akurat dan terintegrasi, meskipun masih ditemukan gangguan sistem.

2.5. Efisiensi Administrasi Perpajakan

2.5.1. Pengertian Administrasi Perpajakan

Menurut (Ibrahim 2023), mendefinisikan efisiensi sebagai usaha untuk mencapai penghematan maksimal dengan memanfaatkan sarana dan prasarana sesuai rencana yang telah ditetapkan, serta dalam waktu yang sependek mungkin. (Fadilla et al. 2021), menyatakan bahwa efisiensi adalah proses untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan hasil yang optimal. Menurut (Sasoko 2022), efisiensi adalah upaya untuk menyelesaikan tugas dengan cepat dan memuaskan tanpa membuang waktu.

Secara umum, administrasi perpajakan mencakup seluruh langkah mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan, pembayaran, pemeriksaan, penagihan, hingga penyelesaian perselisihan pajak. Administrasi diartikan sebagai pengumpulan dan pencatatan informasi secara sistematis, yang bertujuan untuk menyediakan data dan memfasilitasi pengambilan keputusan yang diperlukan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian efisiensi administrasi perpajakan merupakan upaya pengelolaan proses perpajakan secara sistematis, cepat, dan tepat guna untuk menghasilkan output yang optimal dalam mendukung pengambilan keputusan perpajakan. Efisiensi administrasi perpajakan bertujuan untuk menciptakan proses administrasi perpajakan yang lebih cepat, sederhana, tepat, dan hemat sumber daya dalam pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan. Efisiensi tersebut diharapkan dapat mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan dalam proses perpajakan, menyederhanakan prosedur administrasi, serta meningkatkan kualitas pengelolaan informasi perpajakan. Bagi wajib pajak, efisiensi administrasi perpajakan dapat memberikan manfaat berupa kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan, penghematan waktu dan biaya, serta proses pelayanan yang lebih transparan dan akurat. Sementara bagi otoritas pajak, efisiensi dapat mendukung pengelolaan administrasi yang lebih efektif, meningkatkan kualitas data perpajakan, dan membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

2.5.2. Ruang Lingkup Administrasi Perpajakan

Ruang lingkup administrasi perpajakan mencakup seluruh proses dan kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan kewajiban perpajakan. Menurut

Nasucha (2014), ruang lingkup administrasi perpajakan meliputi empat fungsi utama sebagai berikut:

a. Pendaftaran Wajib Pajak

Pendaftaran wajib pajak merupakan tahap awal dalam administrasi perpajakan, di mana setiap orang pribadi maupun badan yang memenuhi syarat sebagai wajib pajak diwajibkan untuk mendaftarkan diri guna memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai identitas perpajakan.

b. Pelaporan dan Pembayaran pajak

Kewajiban wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara periodik serta melakukan pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku. Dengan adanya sistem digitalisasi, proses pelaporan dan pembayaran kini dapat dilakukan secara daring melalui platfrom yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

c. Pemeriksaan dan Pengawasan Pajak

Pemeriksaan pajak dilakukan oleh otoritas pajak untuk menguji kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengawasan dilakukan secara berkala untuk memastikan seluruh proses administrasi berjalan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

2.5.3. Indikator Yang Mempengaruhi Efisiensi Administrasi Perpajakan

Efisiensi administrasi perpajakan dalam penelitian ini diukur melalui kecepatan dan penghematan waktu, penyederhanaan prosedur dan biaya kepatuhan, serta transparansi dan akurasi. Pemilihan indikator tersebut didukung

oleh penelitian mengenai digitalisasi administrasi perpajakan dan penerapan Coretax yang menunjukkan bahwa digitalisasi dapat mempercepat proses administrasi, mengurangi biaya administrasi, meningkatkan transparansi, serta meningkatkan akurasi data.

1. Kecepatan dan Penghematan Waktu

Kecepatan dan penghematan waktu menunjukkan kemampuan sistem dalam mempercepat proses administrasi sehingga waktu yang diperlukan wajib pajak menjadi lebih singkat. Penelitian Hendrawati (2025) menunjukkan bahwa penerapan Core Tax Administration System berkontribusi terhadap percepatan proses pelaporan dan pembayaran pajak.

2. Penyederhanaan Prosedur dan Biaya Kepatuhan

Penyederhanaan prosedur dan biaya kepatuhan menunjukkan kemampuan digitalisasi perpajakan dalam mengurangi tahapan serta beban biaya yang diperlukan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Nugraha dalam penelitiannya mengenai digitalisasi perpajakan melalui Coretax menjelaskan bahwa transformasi digital dapat membuat proses perpajakan lebih sederhana dan mengurangi beban wajib pajak.

3. Transparansi dan Akurasi

Transparansi dan akurasi menunjukkan kemampuan sistem dalam menyediakan informasi perpajakan yang jelas serta menghasilkan data yang tepat. Hendrawati (2025) menunjukkan bahwa penerapan CTAS dapat meningkatkan transparansi administrasi dan akurasi data, sekaligus mengurangi ketergantungan pada proses manual.

2.6. Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dapata dijadikan referensi dalam penelitian ini, yaitu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

NO.	Nama	Judul	Hasil
1.	S Aqilah, CW Wolor, ED Utari, (2025)	Analisis Efisiensi Administrasi <i>Core Tax System (CTAS)</i> : Studi Kasus Pada PT X	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: implementasi Core Tax belum sepenuhnya berhasil meningkatkan efisiensi administrasi. Berdasarkan observasi dan wawancara, Core Tax Administration System (CTAS) masih sering mengalami kendala teknis seperti error, downtime, serta gangguan sistem lainnya
2.	ISI Sofia: Musytari, (2025)	Analisis Perspektif Pengguna Terhadap Implementasi Coretax Administration System (CTAS) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Akurasi Pada Sistem Administrasi Perpajakan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: menunjukkan bahwa CTAS telah membawa kemajuan signifikan dari sisi integrasi dan otomatisasi, namun efektivitasnya dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi masih terhambat oleh masalah teknis.
3.	CI Choiriah, MW Mawardi, (2025)	Pengaruh Penerapan Sistem Digitalisasi dan Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: sistem digitalisasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan perpajakan, administrasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan perpajakan.
4.	Korat, (2025)	Penerapan Core Tax Administration Sistem (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia	Mengkaji penerapan Core Tax Administration System (CTAS) dalam skala nasional dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa CTAS mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi perpajakan serta mempermudah proses pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak. Penerapan CTAS juga berdampak pada peningkatan rasio kepatuhan pelaporan SPT. Penelitian ini menegaskan bahwa sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi
5.	Aprilani & Astuti (2025)	Efektivitas Implementasi Aplikasi Coretax, Kewajiban Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi. Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surakarta	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas implementasi aplikasi Coretax dan kewajiban perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh efektivitas implementasi aplikasi Coretax maupun kewajiban perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.7. Kerangka Berpikir Konseptual

Kerangka konseptual merupakan model konseptual yang menggambarkan hubungan antara teori dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penelitian. Kerangka konseptual berfungsi sebagai panduan penelitian dalam mengidentifikasi variabel-variabel yang akan diteliti dan menjelaskan hubungan antar variabel tersebut secara logis dan sistematis

Penelitian ini menguji pengaruh dua variabel independen, yaitu Efektivitas Sistem Coretax (X1) dan Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2), terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y) pada KPP Pratama Medan Petisah. Kerangka konseptual yang dibentuk untuk menunjukkan hubungan atau efek dari masing-masing variabel dalam penelitian untuk menghasilkan hipotesis.

2.7.1. Pengaruh Efektivitas Sistem Coretax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektif berarti dapat membawa hasil atau berhasil guna. Berdasarkan pengertian tersebut, efektivitas dapat dipahami sebagai ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu kegiatan atau sistem mampu menghasilkan tujuan yang diharapkan. Dalam konteks sistem informasi, efektivitas tidak hanya dilihat dari keberadaan atau penerapan suatu sistem, tetapi juga dari kemampuan sistem tersebut dalam memberikan manfaat dan membantu pengguna mencapai tujuan yang diharapkan.

Efektivitas Sistem Coretax dalam penelitian ini berkaitan dengan sejauh mana Core Tax Administration System mampu menjalankan fungsi dan mencapai tujuan penerapannya dalam memberikan pelayanan administrasi perpajakan kepada wajib pajak. Coretax merupakan sistem yang digunakan Direktorat Jenderal Pajak untuk mengintegrasikan berbagai proses administrasi perpajakan, seperti pendaftaran, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, dan pelayanan perpajakan lainnya dalam satu sistem. Penerapan sistem tersebut didukung oleh Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 tentang Ketentuan Perpajakan dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan. Sistem yang mampu memberikan kemudahan, manfaat, kecepatan, ketepatan, dan kemudahan akses diharapkan dapat membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Technology Acceptance Model (TAM) yang telah diuraikan pada landasan teori dapat digunakan untuk menjelaskan penggunaan Sistem Coretax dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. TAM menjelaskan bahwa kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan faktor yang memengaruhi penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi. Dalam konteks perpajakan, apabila Sistem Coretax memberikan manfaat dan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT, pembayaran pajak, serta memperoleh pelayanan administrasi perpajakan, maka proses pemenuhan kewajiban perpajakan menjadi lebih mudah dilakukan. Kemudahan tersebut dapat mengurangi hambatan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, efektivitas Sistem Coretax yang tercermin dari manfaat dan

kemudahan penggunaannya dapat mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan dan pada akhirnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan urain tersebut pengaruh efektivitas Sistem Coretax terhadap kepatuhan wajib pajak juga didukung oleh hasil penelitian terdahulu, (Apriliani dan Astuti (2025) menunjukkan bahwa efektivitas implementasi aplikasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin efektif aplikasi Coretax dalam mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan, semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

2.7.2. Pengaruh Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib

Efisiensi merupakan kemampuan untuk mencapai hasil yang diharapkan dengan menggunakan sumber daya secara tepat dan meminimalkan waktu, biaya, serta usaha yang diperlukan. Dalam konteks administrasi perpajakan, efisiensi proses administrasi perpajakan menunjukkan sejauh mana proses dan prosedur perpajakan dapat dilaksanakan secara sederhana, cepat, mudah, tepat, dan tidak menimbulkan beban administrasi yang berlebihan bagi wajib pajak. Efisiensi tersebut dapat tercermin dari kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kejelasan proses, pengurangan penggunaan dokumen secara manual, serta kemudahan akses terhadap layanan perpajakan. Proses administrasi yang efisien diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melaksanakan berbagai kewajibannya.

Efisiensi proses administrasi perpajakan berkaitan dengan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Ketika prosedur

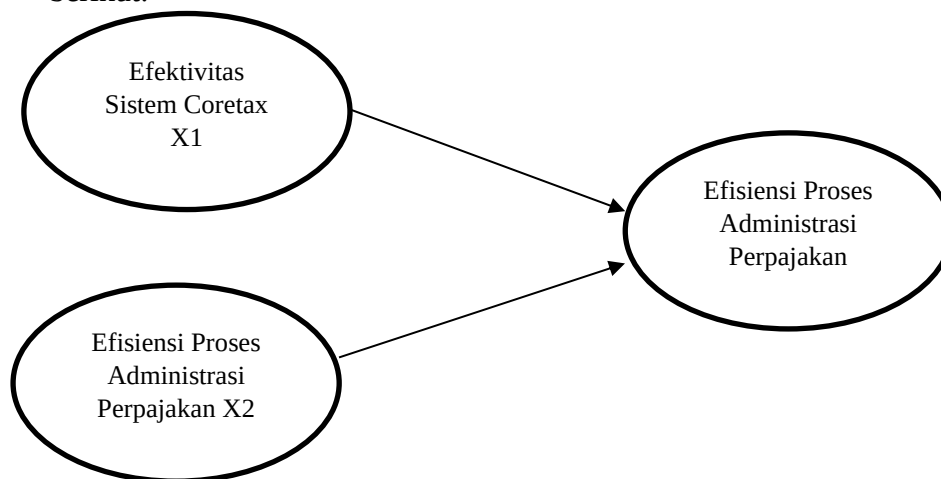
administrasi dapat dilakukan secara sederhana, cepat, dan mudah, maka waktu, biaya, serta usaha yang diperlukan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dapat diminimalkan. Kondisi tersebut dapat mengurangi hambatan yang menyebabkan wajib pajak menunda atau mengalami kesulitan dalam melakukan pendaftaran, pelaporan SPT, pembayaran pajak, maupun pemenuhan administrasi perpajakan lainnya. Dengan demikian, semakin efisien proses administrasi perpajakan yang diterima dan dirasakan oleh wajib pajak, semakin mudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sesuai dengan ketentuan perpajakan, sehingga dapat mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Efisiensi proses administrasi perpajakan juga menjadi bagian penting dalam peningkatan kualitas pelayanan perpajakan karena proses administrasi yang sederhana dan terintegrasi dapat mengurangi beban kepatuhan (*compliance cost*) serta memberikan kepastian dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Pemanfaatan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi diharapkan mampu menyederhanakan proses pelayanan dan meningkatkan kualitas interaksi antara wajib pajak dengan administrasi perpajakan. Kondisi tersebut dapat menciptakan lingkungan administrasi yang lebih mendukung wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan uraian tersebut, pengaruh efisiensi proses administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak juga didukung oleh hasil penelitian terdahulu. (Bahrien dan Purba (2024) menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perbaikan dalam sistem dan

proses administrasi perpajakan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, efisiensi proses administrasi perpajakan yang tercermin melalui proses yang lebih sederhana, cepat, tepat, dan mudah dapat mengurangi waktu serta hambatan yang dihadapi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, semakin efisien proses administrasi perpajakan, semakin mudah wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga dapat mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Dari uraian teori tersebut dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.8. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan, Kesimpulan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dirumuskan di dalam rumusan masalah (sugiyono, 2009). Hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas sistem coretax berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kpp pratama medan petisah

2. Efisiensi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kpp pratama medan petisah

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah menggunakan penelitian asosiatif. Menurut Juliandi, dkk (2014) penelitian asosiatif merupakan penelitian korelasional dengan menggunakan dua atau lebih variable guna mengetahui hubungan atau pengaruh antara variable satu dengan variable lainnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori atau hipotesis dengan cara meneliti hubungan antara variable satu dengan variable lainnya.

Menurut Ghazali (2016) metode kuantitatif digunakan untuk mengukur variabel untuk menguji dan memvalidasi teori yang ada. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan oleh populasi atau sampel tertentu, yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan menggunakan beberapa instrument penelitian, serta analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistic, bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017). Penelitian ini bertujuan untuk menguji teori dan menunjukkan pengaruh implementasi coretax dan efisiensi proses administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah.

3.2. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk mendeteksi variable-variabel yang berkaitan dengan masalah penelitian dan untuk

memudahkan pemahaman dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi definisi operasional variabel, yaitu:

Tabel 3.1
Definisi Operasional

NO.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Pengaruh Efektivitas Sistem Coretax (X1)	Efektivitas sistem Coretax merupakan kemampuan sistem dalam mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan secara efektif melalui sistem yang mudah digunakan, mudah diakses, memberikan respons yang cepat, serta menghasilkan informasi yang tepat dan dapat diandalkan.	Pengukuran mengacu pada aspek System Quality dalam model DeLone dan McLean (2003) yang disesuaikan dengan karakteristik sistem Coretax. 1. Kemudahan penggunaan 2. Kemudahan akses 3. Kecepatan pelayanan 4. Ketepatan dan keandalan sistem	Ordinal
2.	Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2)	Efisiensi administrasi perpajakan merupakan kemampuan proses administrasi perpajakan dalam mengurangi waktu, biaya, dan beban yang diperlukan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya melalui pemanfaatan sistem Coretax.	1. Kecepatan dan penghematan waktu Hendrawati (2025); Latifah et al. (2026) 2. Penyederhanaan prosedur dan biaya kepatuhan Nugraha (2025) 3. Transparansi dan akurasi Hendrawati (2025)	Ordinal
3.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan ketika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, baik dari aspek administratif, pemenuhan kewajiban pajak secara benar, maupun	Sani & Sulfan (2022), menjelaskan bahwa indikator kepatuhan wajib pajak ada dua yaitu: 1. Kepatuhan Formal, dan 2. Kepatuhan Meterial 3. Kepatuhan	Ordinal

		berdasarkan kesadaran dan kemauan sendiri.	sukarela dan kesadaran pajak Rakhman & Chamalinda (2024)	
--	--	--	---	--

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

3.3 Tempat Dan Waktu Penelitian

3.3.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Medan Petisah dengan alamat di jalan Asrama No 7A, Sei Si Kambing C.II, Kecamatan Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara.

3.3.2 Waktu Penelitian

Tabel 3.2
Jadwal Rencana Penelitian

No	Jenis Penelitian	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		2026				2026				2026				2026				2026				2026				2026			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Riset awal dan pengajuan judul																												
2.	Penyusunan tugas akhir																												
3.	Penyusunan dan uji coba instrumen																												
4.	Pengumpulan data penelitian																												
5.	Seminar tugas akhir perbaikan																												
6.	Pengumpulan data																												
7.	Penyusunan tugas akhir																												
8.	Sidang tugas akhir																												

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2017) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dibuat kesimpulan. Dalam hal ini, populasi dapat merujuk pada individu, objek, atau entitas alam lainnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah pada tahun 2025 sebanyak 170.477 wajib pajak. Populasi tersebut dipilih karena Wajib Pajak Orang Pribadi merupakan subjek yang menggunakan Coretax Administration System (CTAS) dalam pelaksanaan administrasi perpajakan, sehingga relevan untuk menilai efektivitas sistem Coretax dan efisiensi proses administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiono, (2018:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel digunakan sebagai sumber data dalam penelitian karena dianggap mampu mewakili karakteristik populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Menurut Sugiyono (2017), purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini digunakan agar responden yang dipilih benar-benar memenuhi karakteristik yang relevan dengan variabel yang diteliti.

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e² = Tingkat kesalahan (margin of error).

Berdasarkan rumus Slovin, perhitungan jumlah sampel dilakukan dengan jumlah populasi sebanyak 170.477 Wajib Pajak Orang Pribadi dan tingkat kesalahan sebesar 10% (0,10) sebagai berikut.

$$n = \frac{170.477}{1 + 170.477 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{170.477}{1 + 170.477 (0,01)}$$

$$n = \frac{170.477}{1 + 1.704,77}$$

$$n = \frac{170.477}{1.705,77}$$

$$n = 99,94$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10% (0,10), diperoleh jumlah sampel sebanyak 99,94 responden yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang memenuhi kriteria penelitian di KPP Pratama Medan Petisah. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah.
2. Memiliki NPWP aktif.
3. Pernah menggunakan Core Tax Administration System (CTAS) dalam pelaksanaan administrasi perpajakan.

4. Bersedia menjadi responden penelitian dengan mengisi kuesioner secara lengkap.

Dengan kriteria tersebut, diharapkan responden yang terpilih dapat memberikan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang bersumber dari data primer. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang disusun secara terstruktur untuk memperoleh informasi dari responden sesuai dengan variabel penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden untuk diisi sesuai dengan pengalaman dan persepsi mereka terhadap variabel yang diteliti. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah. Data penelitian diperoleh dari skor jawaban responden terhadap setiap indikator variabel yang diukur melalui kuesioner yang telah disebarakan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Petisah.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert yang termasuk dalam skala ordinal. Menurut Sugiyono (2017), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu fenomena sosial. Dalam penelitian ini, setiap pernyataan diukur menggunakan lima alternatif jawaban dengan skor 1 sampai 5, mulai dari Sangat Tidak Setuju (STS) hingga Sangat Setuju (SS).

Tabel 3.3
Skala Ordinal

SKOR	KODE	KETERANGAN
5	SS	Sangat Setuju
4	S	Setuju
3	RR	Ragu- Ragu
2	TS	Tidak Setuju
1	STS	Sangat Tidak Setuju

3.6.Pengujian Instrumen

Sebelum kuesioner disebarkan kepada responden, perlu dilakukan uji coba agar data yang dianalisis memiliki tingkat akurasi dan kepercayaan yang tinggi. Oleh karena itu, perlu dilakukan uji instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan software SmartPLS 4.

3.6.1.Uji Vliditas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tepat atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas adalah Tingkat ketetapan antara data yang mungkin dilaporkan oleh peneliti dan data yang terjadi pada diobjek penelitian. Sebuah kuesioner dapat dikategorikan valid apabila setiap pertanyaan yang termuat di dalamnya mempunyai kemampuan untuk mengungkapkan apa yang akan dijadikan objek pengukuran oleh instrumen tersebut (Ghozali, 2015).

Uji validitas ini dapat dilakukan dengan menggunakan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variable. Setelah itu tentukan hipotesis H_0 : skor butir pertanyaan tidak berkorelasi dengan total skor konstruk dan H_a : skor butir pertanyaan tidak berkorelasi positif dengan total skor konstruk.

Setelah menentukan hipotesis H_0 dan H_a , kemudian uji signifikan dengan membandingkan nilai r hitung (tabel corrected item-total correlation) dengan r tabel (tabel product moment dengan signifikan 0,05) untuk degree of freedom (df) = $n-k$ (Ghozali, 2015).

Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut: Jika r hitung $> r$ tabel maka pertanyaan tersebut valid. Jika r hitung $< r$ tabel maka pertanyaan tersebut tidak valid. Kriteria lain dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut: jika korelasi positif dan $r > 0,3$ maka butir instrument tersebut dinyatakan valid. Jika butir pertanyaan tidak valid maka tidak diikuti sertakan dalam uji hipotesis. Dalam pengujian kualitas data responden, apakah data dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Maka dilakukan tahapan pengujian data dengan menggunakan uji validitas sebagai ukuran untuk menguji sejauh mana ketetapan atau kebenaran suatu instrument sebagai alat ukur variable penelitian.

Untuk memperoleh instrument dengan butir pernyataan yang benar-benar valid, dilakukan uji coba terbatas 20 responden yang bukan merupakan bagian dari sampel utama. Uji coba ini bertujuan sebagai dasar dalam mengukur Tingkat validitas setiap item pernyataan.

3.7.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah instrument untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat diandalkan atau bersifat tangguh. Instrumen dapat dianggap reliabel apabila pengukuran yang dilakukan secara berulang pada data yang sama akan senantiasa menghasilkan sama, terlepas berapa kali proses pengumpulan data

tersebut dilaksanakan. Dalam PLS-SEM menggunakan SmartPLS 4.0, reliabilitas suatu konstruk dengan indikator refleksi dapat diukur melalui perhitungan nilai composite reliability. Pada umumnya reliability melebihi 0,7 untuk penelitian yang bersifat konfirmatori. Sementara itu, untuk penelitian eksploratori, nilai composite reliability dalam rentang 0,6 hingga 0,7 masih dapat diterima (Ghozali & Latan, 2015).

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses pengolahan data yang dilakukan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan metode SEM berbasis Partial Least Squares (PLS-SEM) versi 4. Menurut Hair et al. (2022), metode PLS-SEM digunakan untuk menganalisis hubungan antarvariabel laten secara simultan serta sesuai digunakan pada penelitian yang bersifat prediktif. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis statistik deskriptif, evaluasi model pengukuran (*outer model*), evaluasi model struktural (*inner model*), dan pengujian hipotesis.

3.7.2 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan teknik analisis yang digunakan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran mengenai karakteristik data yang telah dikumpulkan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum. Menurut Sugiyono (2019), statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

3.7.3 Analisis SEM Berbasis Partial Least Squares (PLS – SEM)

Penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Menurut Hair et al. (2022), PLS-SEM merupakan metode analisis multivariat yang digunakan untuk menguji hubungan antar variabel laten secara simultan, baik hubungan antara indikator dengan konstruk maupun hubungan antar konstruk dalam suatu model penelitian.

Metode PLS-SEM dipilih karena mampu menganalisis model penelitian yang kompleks, tidak mensyaratkan data berdistribusi normal secara ketat, serta dapat digunakan pada ukuran sampel yang relatif kecil maupun besar. Selain itu, PLS-SEM dapat mengevaluasi model pengukuran (*outer model*) untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk, serta mengevaluasi model struktural (*inner model*) untuk menguji hubungan antar variabel dan hipotesis penelitian.

3.7.4 Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran (*outer model*) dilakukan untuk menguji hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel laten yang diukur. Menurut Ghazali (2021), evaluasi *outer model* bertujuan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator sehingga dapat diketahui apakah instrumen penelitian telah mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat dan konsisten. Dalam penelitian ini, evaluasi *outer model* dilakukan melalui pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk.

3.7.4.1 Convergent Validity

Convergent validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score/component score yang dihitung

menggunakan PLS. ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70% dengan konstruk yang diukur. Namun, menurut Chin (1998) dalam Ghazali (2015) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai.

Selain nilai loading factor, validitas konvergen juga dapat dilihat melalui nilai Average Variance Extracted (AVE). Menurut Fornell dan Larcker (1981), nilai AVE digunakan untuk mengukur kemampuan suatu konstruk dalam menjelaskan varians indikator-indikator yang mengukurnya. Suatu konstruk dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai AVE sebesar 0,50 atau lebih. Artinya, konstruk mampu menjelaskan sekurang-kurangnya 50% varians dari indikator-indikator yang digunakan untuk mengukurnya. Nilai AVE dalam penelitian ini diperoleh melalui pengolahan data menggunakan aplikasi SmartPLS 4.

3.7.4.2 Discriminant Validity

Discriminant validity bertujuan untuk memastikan bahwa setiap konstruk memiliki perbedaan yang jelas dengan konstruk lainnya sehingga setiap indikator hanya merepresentasikan konstruk yang diukurnya. Menurut Ghazali (2021), pengujian validitas diskriminan digunakan untuk mengevaluasi apakah suatu konstruk memiliki perbedaan yang memadai dengan konstruk lainnya dalam model penelitian. Dalam metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), validitas diskriminan dapat dievaluasi menggunakan nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT). Suatu konstruk dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila memiliki nilai HTMT kurang dari 0,90.

3.7.4.3 Uji Reliabilitas Konstruk

Uji reliabilitas konstruk dilakukan untuk mengetahui konsistensi internal indikator dalam mengukur konstruk penelitian. Dalam penelitian ini, reliabilitas konstruk dievaluasi menggunakan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR).

a. Cronbach's Alpha

Menurut Hair et al. (2022), Cronbach's Alpha merupakan salah satu ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi konsistensi internal indikator-indikator dalam suatu konstruk pada model pengukuran PLS-SEM. Cronbach's Alpha menunjukkan sejauh mana indikator-indikator dalam suatu konstruk memiliki konsistensi dalam mengukur konsep yang sama. Dalam penelitian ini, nilai Cronbach's Alpha diperoleh melalui pengolahan data menggunakan SmartPLS 4. Suatu konstruk dinyatakan memiliki reliabilitas yang memadai apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$.

b. Composite Reliability (CR)

Composite Reliability (CR) digunakan untuk mengukur konsistensi internal indikator-indikator dalam suatu konstruk pada model pengukuran (*outer model*). Menurut Hair et al. (2022), *composite reliability* merupakan salah satu ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi reliabilitas konstruk dalam PLS-SEM. Nilai *composite reliability* yang berada pada rentang 0,70–0,90 menunjukkan tingkat reliabilitas yang memadai. Oleh karena itu, dalam penelitian ini suatu konstruk dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai Composite Reliability $\geq 0,70$.

3.7.5 Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model struktural (*inner model*) dilakukan untuk mengetahui kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen dalam model penelitian. Evaluasi model struktural dilakukan setelah model pengukuran (*outer model*) memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini, evaluasi model struktural dilakukan dengan melihat nilai Koefisien Determinasi (*R-Square/R²*) pada variabel endogen. Nilai R-Square digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel Efektivitas Sistem Coretax (X1) dan Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2) dalam menjelaskan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Hair et al. (2022), nilai R-Square digunakan untuk menilai kemampuan model dalam menjelaskan variasi konstruk endogen. Nilai R-Square sebesar 0,75 menunjukkan kemampuan penjelasan yang kuat, 0,50 menunjukkan kemampuan penjelasan yang moderat, dan 0,25 menunjukkan kemampuan penjelasan yang lemah.

3.7.5.1 Koefisien Determinan (R Square)

Koefisien determinasi (*R-Square/R²*) merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar variasi variabel endogen dapat dijelaskan oleh variabel eksogen dalam model penelitian. Nilai R-Square digunakan untuk menilai kemampuan model dalam menjelaskan variabel endogen. Menurut Ghozali dan Latan (2021), nilai R-Square sebesar 0,75 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang kuat, nilai 0,50 menunjukkan kemampuan penjelasan yang moderat, sedangkan nilai 0,25 menunjukkan kemampuan penjelasan yang lemah. Dalam penelitian ini, nilai R-Square

digunakan untuk mengetahui seberapa besar Efektivitas Sistem Coretax (X1) dan Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2) dapat menjelaskan Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Adapun kriteria dalam penilaian R- Square sebagai berikut:

1. Jika nilai R-square = 0,75 maka model adalah kuat
2. Jika nilai R-square = 0,50 maka model adalah sedang
3. Jika nilai R- square = 0,25 maka model adalah lemah.

3.8 Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen serta menguji hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan prosedur *bootstrapping* pada aplikasi SmartPLS 4. Prosedur *bootstrapping* digunakan untuk memperoleh nilai *t-statistic* dan *p-value* yang digunakan dalam menentukan signifikansi hubungan antarvariabel dalam model penelitian.

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *t-statistic* dan *p-value*. Variabel eksogen dinyatakan berpengaruh terhadap variabel endogen apabila nilai *t-statistic* $> 1,99$ dan *p-value* $< 0,05$ (Dahrani et al., 2022). Sebaliknya, apabila nilai *t-statistic* $\leq 1,99$ atau *p-value* $\geq 0,05$, maka hipotesis dinyatakan ditolak.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah merupakan instansi vertikal yang berada dibawah naungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah berlokasi di Jalan Asrama No. 7 A, Kel Sei Sikambing C. II, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan. Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah mempunyai tugas yang dikelola oleh Dirjen pajak meliputi administrasi pemungutan/pengumpulan pajak pusat, yaitu Pajak Penghasilan (pph), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan selain sektor perkotaan dan pedesaan, serta Bea Materai. Dalam melaksanakan tugasnya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkebunan, Perhutanan, dan Perikanan (P3).
2. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.

3. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
4. Penyuluhan perpajakan.
5. Pelaksanaan registrasi wajib pajak.
6. Pelaksanaan ekstensifikasi.
7. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak.
8. Pelaksanaan pemeriksaan pajak.
9. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
10. Pelaksanaan konsultasi perpajakan.
11. Pelaksanaan intensifikasi
12. Pembetulan ketetapan pajak.
13. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkebunan, Perhutanan, dan Perikanan (P3).

Tugas unit Kanwil DJP adalah melaksanakan koordinasi, bimbingan, pengendalian, analisis, dan evaluasi atas pelaksanaan tugas KPP, serta penjabaran kebijakan dari kantor pusat, unit ini dapat dibedakan atas:

1. Kanwil DJP Wajib Pajak Besar dan Kanwil DJP Jakarta Khusus yang berlokasi di Jakarta; dan
2. Kanwil DJP selain Kanwil DJP Wajib Pajak Besar dan Kanwil DJP Jakarta Khusus yang lokasinya tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

Jumlah Kanwil DJP sebanyak 34 unit.

Unit KPP mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan kepada wajib pajak. Unit ini dapat dibedakan berdasarkan segmentasi wajib pajak yang diadministrasikannya, yaitu:

1. KPP Wajib Pajak Besar, khusus mengadministrasikan wajib pajak besar nasional;
2. KPP Madya, khusus mengadministrasikan wajib pajak besar regional dan wajib pajak besar khusus yang meliputi badan dan orang asing, penanaman modal asing, serta perusahaan masuk bursa; dan
3. KPP Pratama, menangani wajib pajak lokasi.

Pada mulanya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah merupakan suatu kesatuan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Barat. Dikarenakan cakupan wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Barat terlalu luas maka dipecah menjadi 2 (dua) Kantor Pelayanan Pajak, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Barat, dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah. Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah meliputi 3 (tiga) kecamatan yang terdiri atas:

Tabel 4.1
Wilayah Kerja KPP Pratama Medan Petisah

Kecamatan Medan Sunggal	Kecamatan Medan Helvetia	Kecamatan Medan Petisah
Kel. Sunggal	Kel. Tanjung gusta	Kel. Petisah tengah
Kel. Tanjung rejo	Kel. Cinta damai	Kel. Sei sikambing D
Kel. Babura sunggal	Kel. Sei sikambing C II	Kel. Sekip
Kel. Simpang tanjung	Kel. Dwikora	Kel. Sei putih barat
	Kel. Helvetia	Kel. Sei putih tengah
Kel. Kampung lalang	Kel. Helvetia tengah	Kel. Sei putih timur
	Kel. Helvetia timur	Kel. Sei putih timur II

Dengan cakupan wilayah tersebut, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah memiliki peran dalam melaksanakan administrasi perpajakan bagi wajib pajak yang berada di wilayah kerjanya. Luasnya cakupan wilayah pelayanan tersebut menjadikan KPP Pratama Medan Petisah memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan, khususnya dalam mendorong pemenuhan kewajiban dan kepatuhan wajib pajak serta mendukung penerimaan negara dari sektor perpajakan. Wilayah kerja tersebut menjadi objek penelitian karena memiliki karakteristik wajib pajak yang beragam, sehingga relevan untuk mendukung pengumpulan data kuantitatif dalam penelitian ini.

Visi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah adalah “Menjadi penggerak pembangunan bangsa melalui penyelenggaraan administrasi pajak terbaik yang dilandasi integritas dalam rangka mewujudkan Visi Kementerian Keuangan”.

Misi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah adalah, “Mewujudkan kepatuhan dan penerimaan pajak yang maksimal, mewujudkan regulasi yang responsif terhadap dinamika ekonomi, dan mewujudkan pengelolaan sumber daya organisasi dan teknologi informasi yang andal”.

Untuk mewujudkan visi dan misinya, Direktorat Jenderal Pajak menyelaraskan tujuan Kementerian Keuangan dengan menetapkan tujuan Direktorat Jenderal Pajak periode 2025 - 2029 yaitu:

1. Tingkat kepatuhan dan penerimaan pajak yang maksimal. Pencapaian tujuan tersebut diukur dengan indikator persentase realisasi penerimaan pajak.

2. Regulasi yang responsif terhadap dinamika ekonomi. Pencapaian tujuan tersebut diukur dengan indikator indeks kinerja reformasi hukum.
3. Pengelolaan sumber daya organisasi dan teknologi informasi yang andal. Pencapaian tujuan tersebut diukur dengan indikator indeks kepuasan pengguna layanan.

“Motto Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah adalah Profesional, Amanah, Sederhana, Transparan, dan Inovatif.”

Organisasi DJP terbagi atas unit kantor pusat dan unit kantor operasional. Kantor pusat terdiri atas Sekretariat Direktorat Jenderal, direktorat, dan jabatan tenaga pengkaji. Unit kantor operasional terdiri atas Kantor Wilayah DJP (Kanwil DJP), Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), dan Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (PPDDP). Organisasi DJP, dengan jumlah kantor operasional lebih dari 500 unit dan jumlah pegawai lebih dari 42.000 orang yang tersebar di seluruh penjuru nusantara, merupakan salah satu organisasi besar yang ada dalam lingkungan Kementerian Keuangan. Segenap sumber daya yang ada tersebut diberdayakan untuk melaksanakan pengamanan penerimaan pajak yang beban setiap tahunnya semakin berat.

Secara struktural Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang bertanggung jawab atas seluruh pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Dalam menjalankan operasionalnya, Kepala Kantor Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah dibantu oleh beberapa seksi, yaitu Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal (Subag. Umum), Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Seksi Pelayanan, Seksi Penagihan,

Seksi Pemeriksaan, Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan, Seksi Pengawasan dan Konsultasi (WASKON I, II, III, IV), dan Kelompok Jabatan Fungsional.

4.1.2 Deskripsi Koesioner Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kpp Pratama Medan Petisah pada tahun 2025. Jumlah populasi adalah 170.477 jiwa Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan Teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kpp Pratama Medan Petisah. Rincian mengenai distribusi dan pengembalian kuesioner disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.2.
Rincian Pengembalian Dan Penyebaran Koesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Koesioner Yang Disebar	100	100%
Koesioner Yang Kembali	100	100%

Sumber: Data Primer Yang Diolah 2026

Dalam penelitian ini, penulis mengelola data kuesioner dalam bentuk data yang mencakup 8 pernyataan untuk variabel Efektivitas Sistem Coretax (X1), 8 pernyataan untuk variabel Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2), dan 8 pernyataan untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Koesioner tersebut disebar kepada 100 wajib pajak orang pribadi yang ada pada Kpp Pratama Medan Petisah sebagai responden dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan skala ordinal dalam bentuk tabel ceklis.

4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden wajib pajak orang pribadi sebagai berikut:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.3.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	78	78%
Perempuan	22	22%

Sumber : Data Primer Yang Diolah 2026

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden laki-laki merupakan kelompok yang paling dominan, yaitu sebanyak 78 orang atau sebesar 78%. Sementara itu, responden perempuan sebanyak 22 orang atau sebesar 22%. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah laki-laki, yaitu sebesar 78% dari keseluruhan 100 responden.

2. Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.4.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
< 25 tahun	6	6%
25-35 tahun	30	30%
36-45 tahun	54	54%
36 tahun	10	10%

Sumber : Data Primer Yang Diolah 2026

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden dengan usia 36–45 tahun merupakan kelompok yang paling dominan, yaitu sebanyak 54 orang atau sebesar 54%. Selanjutnya, responden dengan usia 25–35 tahun sebanyak 30 orang atau sebesar 30%, responden dengan usia kurang dari 25 tahun

sebanyak 6 orang atau sebesar 6%, sedangkan responden dengan usia 36 tahun sebanyak 10 orang atau sebesar 10%. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berada pada kelompok usia 36–45 tahun, yaitu sebesar 54% dari keseluruhan 100 responden.

3. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SMA	31	31%
D3	19	19%
S1	48	48%
S2	2	2%
S3	-	-

Sumber : Data Primer Yang Diolah 2026

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir S1 merupakan kelompok yang paling dominan, yaitu sebanyak 48 orang atau sebesar 48%. Selanjutnya, responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 31 orang atau sebesar 31%, responden dengan pendidikan terakhir D3 sebanyak 19 orang atau sebesar 19%, dan responden dengan pendidikan terakhir S2 sebanyak 2 orang atau sebesar 2%. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki pendidikan terakhir S1.

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

4.2.1. Variabel Efektivitas Sistem Coretax

Dalam penelitian ini variabel Efektivitas Sistem Coretax diukur dengan 4 indikator yaitu: kemudahan penggunaan, kemudahan akses, kecepatan pelayanan, ketepatan dan keandalan sistem. Masing-masing pernyataan dari indikator dinilai melalui 5 skor. Berikut ini merupakan deskripsi frekuensi dari variabel Efektivitas Sistem Coretax yang dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.6.
Tabulasi Jawaban Pengaruh Efektivitas Sistem Coretax

NO.	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-Ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah		Rata-Rata Skor	Kriteria
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Kemudahan Penggunaan														
1.	39	39	45	45	8	8	8	8	0	0	100	100%	4,15	BAIK
2.	32	32	51	51	13	13	4	4	0	0	100	100%	4,11	BAIK
Kemudahan Akses														
3.	29	29	53	53	18	18	0	0	0	0	100	100%	4,11	BAIK
4.	30	30	52	52	13	13	5	5	0	0	100	100%	4,07	BAIK
Kecepatan Pelayanan														
5.	25	25	42	42	19	19	11	11	3	3	100	100%	3,75	BAIK
6.	22	22	36	36	15	15	20	20	7	7	100	100%	3,46	BAIK
Ketepatan Dan Keandalan Sistem														
7.	29	29	45	45	15	15	10	10	1	1	100	100%	3,91	BAIK
8.	17	17	42	42	17	17	15	15	9	9	100	100%	3,43	BAIK
RATA RATA SKOR KESELURUHAN													3,87	BAIK

Sumber: Data Primer Yang Diolah 2026

Berdasarkan tabel 4.6 hasil tabulasi jawaban responden terhadap variabel Efektivitas Sistem Coretax, diketahui bahwa penilaian responden secara umum didominasi oleh jawaban Setuju dan Sangat Setuju. Hal ini terlihat dari tingginya frekuensi jawaban pada kategori Setuju dan Sangat Setuju pada sebagian besar

butir pernyataan. Meskipun demikian, terdapat pula responden yang memberikan jawaban Ragu-Ragu dan Tidak Setuju pada beberapa butir pernyataan. Berdasarkan hasil perhitungan, variabel Efektivitas Sistem Coretax memperoleh rata-rata skor keseluruhan sebesar 3,87 dan termasuk dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian positif terhadap efektivitas Sistem Coretax dalam mendukung proses administrasi perpajakan.

Penjelasan dari tabel di atas adalah sebagai berikut:

a. Kemudahan Penggunaan

Pada butir pertanyaan pertama, sebanyak 39% responden menyatakan sangat setuju dan 45% menyatakan setuju, sehingga total responden yang memberikan penilaian positif mencapai 84%. Sementara itu, 8% responden menyatakan ragu-ragu dan 8% menyatakan tidak setuju, serta tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 4,15 dan termasuk dalam kategori Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Sistem Coretax mudah digunakan.

Pada butir pertanyaan kedua, sebanyak 32% responden menyatakan sangat setuju dan 51% menyatakan setuju, sehingga total persetujuan mencapai 83%. Sebanyak 13% responden menyatakan ragu-ragu, sedangkan 4% menyatakan tidak setuju dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Butir pertanyaan kedua memperoleh rata-rata skor sebesar 4,11 dengan kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa

mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kemudahan penggunaan Sistem Coretax.

b. Kemudahan Akses

Pada butir pertanyaan ketiga, sebanyak 29% responden menyatakan sangat setuju dan 53% menyatakan setuju, sehingga total persetujuan mencapai 82%. Sebanyak 18% responden menyatakan ragu-ragu, sedangkan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 4,11 dan termasuk dalam kategori Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Sistem Coretax memiliki akses yang cukup mudah.

Pada butir pertanyaan keempat, sebanyak 30% responden menyatakan sangat setuju dan 52% menyatakan setuju, sehingga total persetujuan mencapai 82%. Sebanyak 13% responden menyatakan ragu-ragu dan 5% menyatakan tidak setuju, sedangkan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 4,07 dan termasuk dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kemudahan akses Sistem Coretax.

c. Kecepatan Pelayanan

Pada butir pertanyaan kelima, sebanyak 25% responden menyatakan sangat setuju dan 42% menyatakan setuju, sehingga total persetujuan mencapai 67%. Sebanyak 19% responden menyatakan ragu-ragu, 11% menyatakan tidak setuju, dan 3% menyatakan sangat tidak setuju. Butir

pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 3,75 dan termasuk dalam kategori Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kecepatan pelayanan melalui Sistem Coretax sudah baik, meskipun masih terdapat sebagian responden yang memberikan penilaian ragu-ragu maupun negatif.

Pada butir pertanyaan keenam, sebanyak 22% responden menyatakan sangat setuju dan 36% menyatakan setuju, sehingga total persetujuan mencapai 58%. Sebanyak 15% responden menyatakan ragu-ragu, 20% menyatakan tidak setuju, dan 7% menyatakan sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 3,46 dan masih termasuk dalam kategori Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa meskipun mayoritas responden memberikan penilaian positif, aspek kecepatan pelayanan pada butir ini masih memperoleh penilaian yang relatif lebih rendah dibandingkan butir lainnya.

d. Ketepatan dan Keandalan Sistem

Pada butir pertanyaan ketujuh, sebanyak 29% responden menyatakan sangat setuju dan 45% menyatakan setuju, sehingga total persetujuan mencapai 74%. Sebanyak 15% responden menyatakan ragu-ragu, 10% menyatakan tidak setuju, dan 1% menyatakan sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 3,91 dan termasuk dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Sistem Coretax memiliki ketepatan dan keandalan yang baik.

Pada butir pertanyaan kedelapan, sebanyak 17% responden menyatakan sangat setuju dan 42% menyatakan setuju, sehingga total

persetujuan mencapai 59%. Sebanyak 17% responden menyatakan ragu-ragu, 15% menyatakan tidak setuju, dan 9% menyatakan sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 3,43 dan termasuk dalam kategori Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden masih memberikan penilaian positif, namun terdapat cukup banyak responden yang memberikan penilaian ragu-ragu maupun tidak setuju terhadap aspek ketepatan dan keandalan sistem pada butir ini.

Secara keseluruhan, hasil tabulasi jawaban 100 responden pada variabel Efektivitas Sistem Coretax menunjukkan bahwa Sistem Coretax dinilai Baik, dengan rata-rata skor keseluruhan sebesar 3,87. Penilaian tertinggi terdapat pada indikator Kemudahan Penggunaan, khususnya butir pertanyaan pertama dengan rata-rata skor 4,15, sedangkan penilaian terendah terdapat pada indikator Kecepatan Pelayanan, khususnya butir pertanyaan keenam dengan rata-rata skor 3,46. Secara umum, dominasi jawaban Setuju dan Sangat Setuju menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap kemudahan penggunaan, kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta ketepatan dan keandalan Sistem Coretax. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Sistem Coretax pada objek penelitian dinilai baik oleh responden.

4.2.2. Variabel Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan

Dalam penelitian ini variabel Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan diukur dengan 3 indikator yaitu: kecepatan dan penghematan waktu, penyederhanaan prosedur dan biaya kepatuhan, Transparansi dan akurasi. Masing-masing pernyataan dari indikator dinilai melalui 5 skor. Berikut ini merupakan

deskripsi frekuensi dari variabel Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan yang dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Tabulasi Jawaban Efisiensi Administrasi Perpajakan (X2)

NO.	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-Ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah		Rata-Rata Skor	Kriteria
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Kecepatan Dan Penghematan Waktu														
1.	23	23	68	68	9	9	0	0	0	0	100	100%	4,14	BAIK
2.	17	17	68	68	11	11	4	4	0	0	100	100%	3,98	BAIK
3.	32	32	51	51	12	12	5	5	0	0	100	100%	4,10	BAIK
Penyederhanaan Prosedur Dan Biaya Kepatuhan														
4.	31	31	54	54	13	13	2	2	0	0	100	100%	4,14	BAIK
5.	35	35	47	47	14	14	4	4	0	0	100	100%	4,13	BAIK
6.	24	24	56	56	16	16	4	4	0	0	100	100%	4,00	BAIK
Transparansi Dan Akurasi														
7.	28	28	60	60	10	10	1	1	1	1	100	100%	4,13	BAIK
8.	23	23	71	71	6	6	0	0	0	0	100	100%	4,17	BAIK
RATA RATA SKOR KESELURUHAN													4,10	BAIK

Sumber: Data Primer Yang Diolah 2026

Berdasarkan tabel 4.7 hasil tabulasi jawaban responden terhadap variabel Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan, diketahui bahwa penilaian responden secara umum didominasi oleh jawaban Setuju dan Sangat Setuju. Hal tersebut terlihat dari tingginya persentase responden yang memberikan penilaian positif pada setiap butir pernyataan. Berdasarkan hasil perhitungan, variabel Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan memperoleh rata-rata skor keseluruhan sebesar 4,10 dan termasuk dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai proses administrasi perpajakan telah berjalan secara efisien.

Penjelasan dari tabel di atas adalah sebagai berikut:

a. Kecepatan dan Penghematan Waktu

Pada butir pertanyaan pertama, sebanyak 23% responden menyatakan sangat setuju dan 68% menyatakan setuju, sehingga total persetujuan mencapai 91%. Sebanyak 9% responden menyatakan ragu-ragu, sedangkan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 4,14 dan termasuk dalam kategori Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai proses administrasi perpajakan dapat membantu mempercepat proses dan menghemat waktu.

Pada butir pertanyaan kedua, sebanyak 17% responden menyatakan sangat setuju dan 68% menyatakan setuju, sehingga total persetujuan mencapai 85%. Sebanyak 11% responden menyatakan ragu-ragu dan 4% menyatakan tidak setuju, sedangkan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 3,98 dan termasuk dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai proses administrasi perpajakan telah memberikan kemudahan dalam menghemat waktu.

Pada butir pertanyaan ketiga, sebanyak 32% responden menyatakan sangat setuju dan 51% menyatakan setuju, sehingga total persetujuan mencapai 83%. Sebanyak 12% responden menyatakan ragu-ragu dan 5% menyatakan tidak setuju, sedangkan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 4,10 dan termasuk dalam kategori Baik. Hasil tersebut

menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap aspek kecepatan dan penghematan waktu dalam proses administrasi perpajakan.

b. Penyederhanaan Prosedur dan Biaya Kepatuhan

Pada butir pertanyaan keempat, sebanyak 31% responden menyatakan sangat setuju dan 54% menyatakan setuju, sehingga total persetujuan mencapai 85%. Sebanyak 13% responden menyatakan ragu-ragu dan 2% menyatakan tidak setuju, sedangkan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 4,14 dan termasuk dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai prosedur administrasi perpajakan telah disederhanakan dengan baik.

Pada butir pertanyaan kelima, sebanyak 35% responden menyatakan sangat setuju dan 47% menyatakan setuju, sehingga total persetujuan mencapai 82%. Sebanyak 14% responden menyatakan ragu-ragu dan 4% menyatakan tidak setuju, sedangkan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 4,13 dan termasuk dalam kategori Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai penyederhanaan prosedur dapat membantu mengurangi beban dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Pada butir pertanyaan keenam, sebanyak 24% responden menyatakan sangat setuju dan 56% menyatakan setuju, sehingga total persetujuan mencapai 80%. Sebanyak 16% responden menyatakan ragu-

ragu dan 4% menyatakan tidak setuju, sedangkan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 dan termasuk dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap aspek penyederhanaan prosedur dan biaya kepatuhan.

c. Transparansi dan Akurasi

Pada butir pertanyaan ketujuh, sebanyak 28% responden menyatakan sangat setuju dan 60% menyatakan setuju, sehingga total persetujuan mencapai 88%. Sebanyak 10% responden menyatakan ragu-ragu, sedangkan 1% menyatakan tidak setuju dan 1% menyatakan sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 4,13 dan termasuk dalam kategori Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai proses administrasi perpajakan telah memiliki transparansi dan akurasi yang baik.

Pada butir pertanyaan kedelapan, sebanyak 23% responden menyatakan sangat setuju dan 71% menyatakan setuju, sehingga total persetujuan mencapai 94%. Sebanyak 6% responden menyatakan ragu-ragu, sedangkan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 4,17 dan termasuk dalam kategori Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek transparansi dan akurasi pada proses administrasi perpajakan mendapatkan penilaian yang sangat positif dari mayoritas responden.

Secara keseluruhan, hasil tabulasi jawaban 100 responden pada variabel Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan menunjukkan bahwa variabel tersebut memperoleh rata-rata skor keseluruhan sebesar 4,10 dan termasuk dalam kategori Baik. Penilaian tertinggi terdapat pada indikator Transparansi dan Akurasi, khususnya butir pertanyaan kedelapan dengan rata-rata skor 4,17, sedangkan penilaian terendah terdapat pada indikator Kecepatan dan Penghematan Waktu, khususnya butir pertanyaan kedua dengan rata-rata skor 3,98. Secara umum, dominasi jawaban Setuju dan Sangat Setuju menunjukkan bahwa responden menilai proses administrasi perpajakan telah berjalan dengan baik dalam hal kecepatan dan penghematan waktu, penyederhanaan prosedur dan biaya kepatuhan, serta transparansi dan akurasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan pada objek penelitian dinilai baik oleh responden.

4.2.3. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Dalam penelitian ini variabel Kepatuhan Wajib Pajak diukur dengan 3 indikator yaitu: kepatuhan formal, kepatuhan material, kepatuhan sukarela dan kesadaran. Masing-masing pernyataan dari indikator dinilai melalui 5 skor. Berikut ini merupakan deskripsi frekuensi dari variabel Efektivitas Sistem Coretax yang dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.8

Tabulasi Jawaban Responden Variabel kepatuhan Wajib Pajak (Y)

NO.	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-Ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah		Rata-Rata Skor	Kriteria
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		

NO.	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-Ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah		Rata-Rata Skor	Kriteria
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Kepatuhan Formal														
1.	22	22	76	76	1	1	1	1	0	0	100	100%	4,19	BAIK
2.	23	23	74	74	2	2	1	1	0	0	100	100%	4,19	BAIK
3.	33	33	56	56	11	11	0	0	0	0	100	100%	4,22	BAIK
Kepatuhan Material														
4.	31	31	63	63	5	5	1	1	0	0	100	100%	4,24	BAIK
5.	31	31	66	66	3	3	0	0	0	0	100	100%	4,28	BAIK
6.	33	33	63	63	4	4	0	0	0	0	100	100%	4,29	BAIK
Kepatuhan Sukarela Dan Kesadaran														
7.	38	38	60	60	2	2	0	0	0	0	100	100%	4,36	BAIK
8.	28	28	63	63	7	7	2	2	0	0	100	100%	4,17	BAIK
RATA RATA SKOR KESELURUHAN													4,24	

Sumber: Data Primer Yang Diolah 2026

Berdasarkan tabel 4.8 hasil tabulasi jawaban responden terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak, diketahui bahwa penilaian responden secara umum didominasi oleh jawaban Setuju dan Sangat Setuju. Hal tersebut terlihat dari tingginya persentase responden yang memberikan penilaian positif pada setiap butir pernyataan. Berdasarkan hasil perhitungan, variabel Kepatuhan Wajib Pajak memperoleh rata-rata skor keseluruhan sebesar 4,24 dan termasuk dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden memiliki tingkat kepatuhan yang baik dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penjelasan dari tabel di atas adalah sebagai berikut:

a. Kepatuhan Formal

Pada butir pertanyaan pertama, sebanyak 22% responden menyatakan sangat setuju dan 76% menyatakan setuju, sehingga total persetujuan mencapai 98%. Sebanyak 1% responden menyatakan ragu-

ragu dan 1% menyatakan tidak setuju, sedangkan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 4,19 dan termasuk dalam kategori Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hampir seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap kepatuhan formal wajib pajak.

Pada butir pertanyaan kedua, sebanyak 23% responden menyatakan sangat setuju dan 74% menyatakan setuju, sehingga total persetujuan mencapai 97%. Sebanyak 2% responden menyatakan ragu-ragu dan 1% menyatakan tidak setuju, sedangkan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 4,19 dan termasuk dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden telah melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pada butir pertanyaan ketiga, sebanyak 33% responden menyatakan sangat setuju dan 56% menyatakan setuju, sehingga total persetujuan mencapai 89%. Sebanyak 11% responden menyatakan ragu-ragu, sedangkan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 4,22 dan termasuk dalam kategori Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kepatuhan formal dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

b. Kepatuhan Material

Pada butir pertanyaan keempat, sebanyak 31% responden menyatakan sangat setuju dan 63% menyatakan setuju, sehingga total

persetujuan mencapai 94%. Sebanyak 5% responden menyatakan ragu-ragu dan 1% menyatakan tidak setuju, sedangkan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 4,24 dan termasuk dalam kategori Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden telah memenuhi kewajiban perpajakan secara material dengan baik.

Pada butir pertanyaan kelima, sebanyak 31% responden menyatakan sangat setuju dan 66% menyatakan setuju, sehingga total persetujuan mencapai 97%. Sebanyak 3% responden menyatakan ragu-ragu, sedangkan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 4,28 dan termasuk dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa hampir seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap kepatuhan material wajib pajak.

Pada butir pertanyaan keenam, sebanyak 33% responden menyatakan sangat setuju dan 63% menyatakan setuju, sehingga total persetujuan mencapai 96%. Sebanyak 4% responden menyatakan ragu-ragu, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 4,29 dan termasuk dalam kategori Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden telah memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Kepatuhan Sukarela dan Kesadaran

Pada butir pertanyaan ketujuh, sebanyak 38% responden menyatakan sangat setuju dan 60% menyatakan setuju, sehingga total persetujuan mencapai 98%. Sebanyak 2% responden menyatakan ragu-ragu, sedangkan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 4,36 dan termasuk dalam kategori Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hampir seluruh responden memiliki kesadaran dan kemauan yang baik untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela.

Pada butir pertanyaan kedelapan, sebanyak 28% responden menyatakan sangat setuju dan 63% menyatakan setuju, sehingga total persetujuan mencapai 91%. Sebanyak 7% responden menyatakan ragu-ragu dan 2% menyatakan tidak setuju, sedangkan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Butir pertanyaan ini memperoleh rata-rata skor sebesar 4,17 dan termasuk dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kesadaran yang baik dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela.

Secara keseluruhan, hasil tabulasi jawaban 100 responden pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa variabel tersebut memperoleh rata-rata skor keseluruhan sebesar 4,24 dan termasuk dalam kategori Baik. Penilaian tertinggi terdapat pada indikator Kepatuhan Sukarela dan Kesadaran, khususnya butir pertanyaan ketujuh dengan rata-rata skor sebesar 4,36, sedangkan penilaian terendah terdapat pada butir pertanyaan pertama dan kedua pada indikator Kepatuhan Formal, yang

masing-masing memperoleh rata-rata skor 4,19. Secara umum, tingginya persentase jawaban Setuju dan Sangat Setuju menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat kepatuhan yang baik, baik dalam aspek kepatuhan formal, kepatuhan material, maupun kepatuhan sukarela dan kesadaran. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak pada objek penelitian dinilai baik oleh responden.

4.3. Analisis Data

4.3.1. Analisis Outer Model

Teknik pengolahan data dengan metode SEM berbasis PLS memerlukan dua tahap untuk menilai kesesuaian model dalam sebuah penelitian. Salah satu tahap tersebut adalah analisis outer model. Dalam penelitian ini, variable laten yang dibentuk bersifat reflektif terhadap indikator-indikator yang telah ditetapkan untuk masing-masing variabel. Oleh karena itu, dilakukan evaluasi terhadap pengukuran model (outer model) guna menilai Tingkat validitas dan reabilitas indikator-indikator penelitian. Pengukuran outer model dilakukan melalui 4 metode, yaitu Convergent Validity, Discriminant Validity, Cronbach's Alpha, Composite Reliability.

4.3.2. Convergent Validity

Convergent Validity dalam model pengukuran dengan indikator reflektif diukur berdasarkan korelasi antara item score atau component score dengan construct score pada loading factor yang dihitung menggunakan PLS 4. indikator dianggap memiliki validitas yang tinggi jika nilai korelasinya lebih dari 0,7 terhadap konstruk yang diukur. Berdasarkan hasil analisis data convergent

validity, evaluasi terhadap indikator-indikator pada masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Convergent Validity Pada Pengaruh Efektivitas Sistem Coretax

Indikator konstruk pada variabel kepatuhan wajib pajak berjumlah 8 indikator konstruk. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai convergent validity melalui loading faktor pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.9
Covergent Validity Pada Pengaruh Efektivitas Sistem Coretax

Indikator	Loading Faktor	Rule Of Thum	Keterangan
X1.1	0.741	0.70	Valid
X1.2	0.772	0.70	Valid
X1.3	0.743	0.70	Valid
X1.4	0.756	0.70	Valid
X1.5	0.716	0.70	Valid
X1.6	0.796	0.70	Valid
X1.7	0.732	0.70	Valid
X1.8	0.770	0.70	Valid

Sumber: Data Hasil Pengolaan PLS 4 2026

Berdasarkan tabel 4.9 hasil pengujian validitas konvergen pada variabel Efektivitas Sistem Coretax (X1), dapat diketahui bahwa seluruh indikator memiliki nilai loading factor di atas 0.70, sesuai dengan rule of thumb yang digunakan. Nilai loading factor pada indikator X1.1 sebesar 0,741, X1.2 sebesar 0,772, X1.3 sebesar 0,743, X1.4 sebesar 0,756, X1.5 sebesar 0,716, X1.6 sebesar 0,796, X1.7 sebesar 0,732, dan X1.8 sebesar 0,770. Nilai loading factor tertinggi terdapat pada indikator X1.6 sebesar 0,796, sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator X1.5 sebesar 0,716. Meskipun terdapat perbedaan nilai antarindikator, seluruh nilai loading factor masih berada di atas batas 0,70. Dengan demikian, seluruh

indikator pada variabel Efektivitas Sistem Coretax (X1) dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur konstruk penelitian.

b. Convergent Validity Pada Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan

Indikator konstruk pada variabel Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan berjumlah 8 indikator konstruk. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai convergent validity melalui loading faktor pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.10
Convergent validity Pada Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan

Indikator	Loading Faktor	Rule Of Thumb	Keterangan
X2.1	0.731	0.70	Valid
X2.2	0.758	0.70	Valid
X2.3	0.727	0.70	Valid
X2.4	0.721	0.70	Valid
X2.5	0.754	0.70	Valid
X2.6	0.730	0.70	Valid
X2.7	0.735	0.70	Valid
X2.8	0.751	0.70	Valid

Sumber: Data Hasil Pengolaan PLS 4 2026

Berdasarkan tabel 4.10 hasil pengujian validitas konvergen pada variabel Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2), dapat diketahui bahwa seluruh indikator memiliki nilai loading factor di atas 0.70, sesuai dengan rule of thumb yang digunakan. Nilai loading factor pada indikator X2.1 sebesar 0,731, X2.2 sebesar 0,758, X2.3 sebesar 0,727, X2.4 sebesar 0,721, X2.5 sebesar 0,754, X2.6 sebesar 0,730, X2.7 sebesar 0,735, dan X2.8 sebesar 0,751. Nilai loading factor tertinggi terdapat pada indikator X2.2 sebesar 0,758, sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator X2.4 sebesar 0,721. Meskipun demikian, seluruh nilai tersebut masih berada di

atas batas 0,70. Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2) dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur konstruk penelitian.

c. Convergent Validity Pada Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator konstruk pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak berjumlah 8 indikator konstruk. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai convergent validity melalui loading faktor pada tabel dibawah ini:

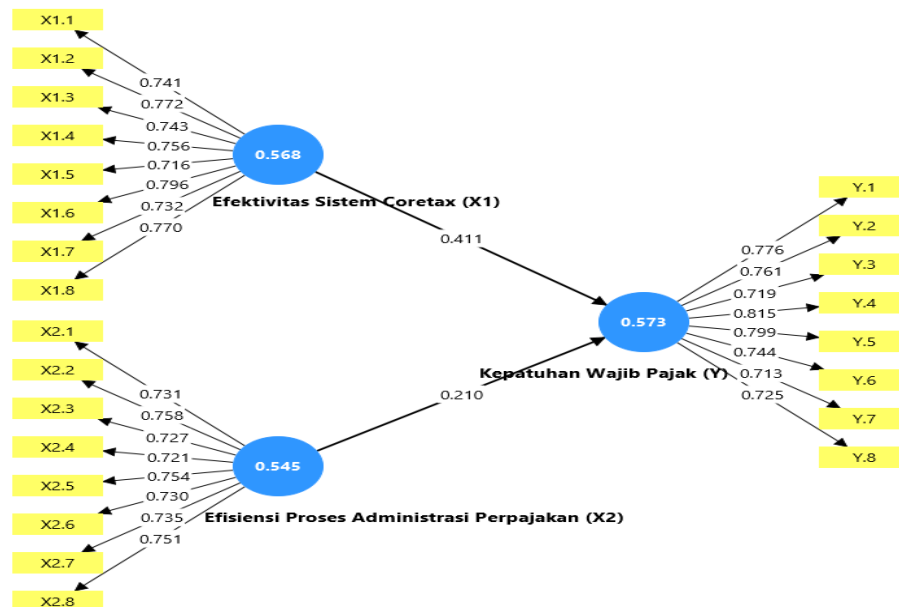
Tabel 4.11
Convergent Validity Pada Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator	Loading Faktor	Rule Of Thumb	Keterangan
Y1	0.776	0.70	Valid
Y2	0.761	0.70	Valid
Y3	0.719	0.70	Valid
Y4	0.815	0.70	Valid
Y5	0.799	0.70	Valid
Y6	0.744	0.70	Valid
Y7	0.713	0.70	Valid
Y8	0.725	0.70	Valid

Sumber: Data Hasil Pengolaan PLS 4 2026

Berdasarkan 4.11 hasil pengujian validitas konvergen pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y), dapat diketahui bahwa seluruh indikator memiliki nilai loading factor di atas 0,70, sesuai dengan rule of thumb yang digunakan. Nilai loading factor pada indikator Y1 sebesar 0,776, Y2 sebesar 0,761, Y3 sebesar 0,719, Y4 sebesar 0,815, Y5 sebesar 0,799, Y6 sebesar 0,744, Y7 sebesar 0,713, dan Y8 sebesar 0,725. Nilai loading factor tertinggi terdapat pada indikator Y4 sebesar 0,815, sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator Y7 sebesar 0,713. Meskipun terdapat perbedaan nilai antarindikator, seluruh nilai loading factor masih berada

di atas batas 0,70. Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur konstruk penelitian.



Gambar 4.1 Outer Model

d. Average Variance Extracted (AVE)

Selain menggunakan nilai outer loading, pengujian convergent validity juga dapat dilihat berdasarkan nilai Average Variance Extracted (AVE). Nilai AVE menunjukkan seberapa besar proporsi varians indikator yang dapat dijelaskan oleh konstruk yang diukurnya. Menurut Hair et al., suatu konstruk dinyatakan memenuhi convergent validity apabila memiliki nilai $AVE > 0,50$. Semakin besar nilai AVE, semakin baik kemampuan konstruk dalam menjelaskan varians indikator-indikatornya. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS 4, diperoleh nilai AVE untuk masing-masing variabel penelitian sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.12**Uji Convergent Validity Berdasarkan Average Variance Extracted (AVE)**

Variabel	AVE	Keterangan
Efektivitas Sistem Coretax (X1)	0.568	Valid
Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2)	0.545	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.573	Valid

Sumber: Data Hasil Pengolaan PLS 4 2026

Berdasarkan tabel 4.12 hasil pengujian validitas konvergen menggunakan nilai Average Variance Extracted (AVE), dapat diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai AVE di atas 0,50, sesuai dengan kriteria yang digunakan. Variabel Efektivitas Sistem Coretax (X1) memiliki nilai AVE sebesar 0,568, variabel Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2) memiliki nilai AVE sebesar 0,545, sedangkan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai AVE sebesar 0,573. Nilai AVE tertinggi terdapat pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,573, sedangkan nilai terendah terdapat pada variabel Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2) sebesar 0,545. Meskipun terdapat perbedaan nilai AVE pada setiap variabel, seluruh nilai tersebut masih berada di atas batas 0,50. Dengan demikian, seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid dan telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

4.3.1. Discriminant Validity

Discriminant validity digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu konstruk berbeda dengan konstruk lainnya dalam model penelitian. Pengujian discriminant validity dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) melalui aplikasi SmartPLS 4. Nilai HTMT digunakan untuk melihat apakah konstruk yang berbeda dalam model benar-benar

memiliki karakteristik yang berbeda satu sama lain. Suatu konstruk dinyatakan memenuhi discriminant validity apabila nilai HTMT berada di bawah batas yang telah ditentukan. Menurut Henseler et al. (2015), nilai HTMT yang berada di bawah 0,90 menunjukkan bahwa discriminant validity telah terpenuhi. Berdasarkan hasil pengujian discriminant validity menggunakan metode HTMT pada penelitian ini, diperoleh nilai HTMT untuk setiap hubungan antar konstruk sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.13

Uji Discriminant Validity Berdasarkan Heterotrait-Monotrait (HTMT)

Hubungan Antar Konstruk	Nilai HTMT	Keterangan
X1→X2	0,675	Valid
X1→Y	0,568	Valid
X2→Y	0,474	Valid

Sumber: Data Hasil Pengolaan PLS 4 2026

Berdasarkan tabel 4.13 hasil pengujian discriminant validity menggunakan metode Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT), dapat diketahui bahwa seluruh nilai HTMT antar konstruk berada di bawah batas yang ditetapkan, yaitu 0,90. Nilai HTMT antara Efektivitas Sistem Coretax (X1) dan Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2) sebesar 0,675, sedangkan nilai HTMT antara Efektivitas Sistem Coretax (X1) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,568. Sementara itu, nilai HTMT antara Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,474. Seluruh nilai tersebut berada di bawah batas 0,90, sehingga dapat dikatakan bahwa masing-masing konstruk memiliki perbedaan yang memadai dan tidak menunjukkan permasalahan discriminant validity. Dengan demikian, seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid berdasarkan hasil pengujian HTMT dan dapat dibedakan satu sama lain.

4.3.1.1.Cronbach's Alpha

Cronbach's Alpha digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi internal atau reliabilitas indikator dalam mengukur suatu konstruk. Nilai Cronbach's Alpha menunjukkan sejauh mana indikator-indikator dalam suatu konstruk memiliki konsistensi dalam mengukur konsep yang sama. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$. Semakin tinggi nilai Cronbach's Alpha, semakin baik tingkat konsistensi internal indikator dalam mengukur konstruk penelitian. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS 4, diperoleh nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel penelitian sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.14
Uji Reliabilitas Berdasarkan Cronbah's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Efektivitas Sistem Coretax (X1)	0.892	Reliabel
Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2)	0.881	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.895	Reliabel

Sumber: Data Hasil Pengolaan PLS 4 2026

Berdasarkan tabel 4.14 hasil pengujian reliabilitas menggunakan nilai Cronbach's Alpha, dapat diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70, sesuai dengan kriteria reliabilitas yang digunakan. Variabel Efektivitas Sistem Coretax (X1) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,892, variabel Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2) sebesar 0,881, sedangkan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,895. Nilai Cronbach's Alpha tertinggi terdapat pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,895, sedangkan nilai terendah terdapat pada variabel Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2) sebesar 0,881. Seluruh nilai tersebut telah

melebihi batas 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Dengan demikian, instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik dan dapat digunakan untuk analisis penelitian selanjutnya.

4.3.1.2. Composite Reliability

Composite Reliability digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas atau konsistensi internal indikator-indikator dalam mengukur suatu konstruk. Pengujian Composite Reliability dilakukan untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian memiliki konsistensi yang baik dalam merepresentasikan konstruk yang diukur. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Composite Reliability $> 0,70$. Dengan demikian, semakin tinggi nilai Composite Reliability, semakin baik tingkat konsistensi internal indikator dalam mengukur konstruk penelitian. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS 4, diperoleh nilai Composite Reliability pada masing-masing variabel penelitian sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.15

Uji Reliabilitas Berdasarkan Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Efektivitas Sistem Coretax (X1)	0.913	Reliabel
Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2)	0.906	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.915	Reliabel

Sumber: Data Hasil Pengolahan PLS 4 2026

Berdasarkan 4.15 hasil pengujian reliabilitas menggunakan nilai Composite Reliability, dapat diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Composite Reliability di atas 0,70, sesuai dengan kriteria reliabilitas yang digunakan. Variabel Efektivitas Sistem Coretax (X1) memiliki nilai Composite

Reliability sebesar 0,913, variabel Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2) sebesar 0,906, sedangkan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,915. Nilai Composite Reliability tertinggi terdapat pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,915, sedangkan nilai terendah terdapat pada variabel Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2) sebesar 0,906. Seluruh nilai tersebut telah melebihi batas 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Dengan demikian, seluruh konstruk memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dan instrumen penelitian dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.3.2. Analisis Inner Model

Pengujian pada model struktural (inner model) pada dasarnya bertujuan untuk melihat hubungan antara variabel. Adapun pengukuran dilakukan dengan melihat RSquare.

4.3.2.1. R-Square

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan dengan SmartPLS 4 diperoleh Nilai R-Square sebagai berikut:

Tabel 4.16
Uji R- Square

Variabel	R- Square	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.317	Lemah

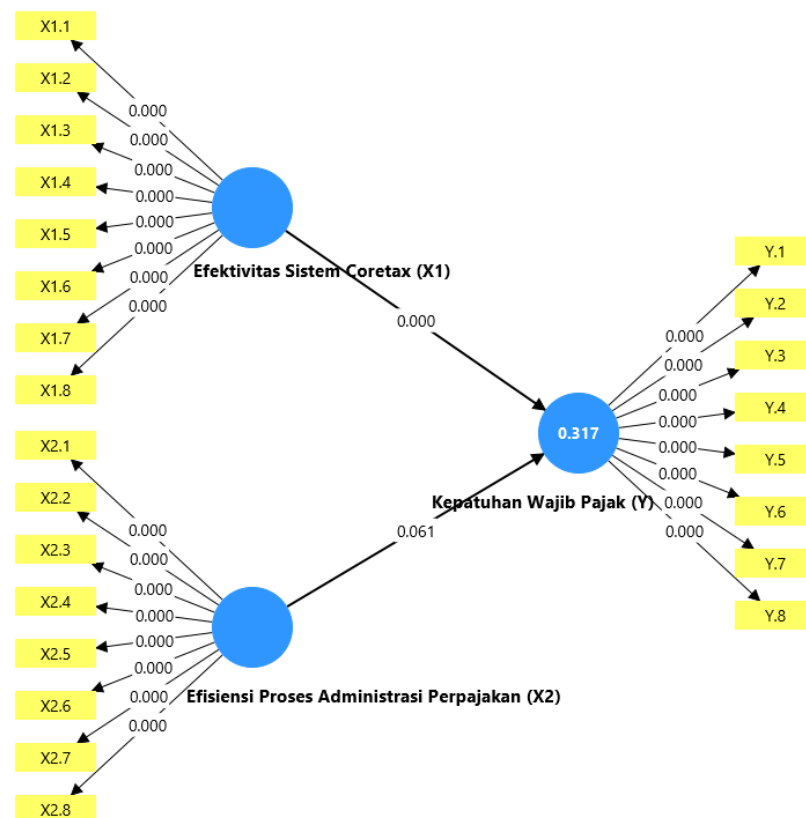
Sumber: Data Hasil Pengolahan PLS 4 2026

Berdasarkan 4.16 hasil pengujian R-Square, dapat diketahui bahwa nilai R-Square pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,317. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Efektivitas Sistem Coretax (X1) dan Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2) secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 31,7% variasi yang terjadi pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Sementara itu, sebesar 68,3% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan kriteria yang digunakan, nilai R-Square sebesar 0,317 termasuk dalam kategori lemah. Dengan demikian, kemampuan variabel Efektivitas Sistem Coretax dan Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan dalam menjelaskan Kepatuhan Wajib Pajak dalam model penelitian ini tergolong lemah.

4.3.3. Hasil Uji Hipotesis

Dalam melakukan Analisis Inner Model dapat dilihat melalui path diagram, menggunakan analisis bootstrapping. Maka diperoleh gambar dibawah ini :



Gambar 4.2 Output Boostsrapping

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *t-statistic* dan *p-*

value melalui prosedur *bootstrapping* pada SmartPLS. Pada tingkat signifikansi 5% dengan pengujian dua arah (*two-tailed*), hubungan antarvariabel dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* lebih besar dari 1,96 dan *p-value* lebih kecil dari 0,05 (Hair et al., 2022). Berikut ini adalah hasil pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS versi 4 :

Tabel 4.17
T-Statistic dan P-Value Pengaruh Langsung

Hubungan Antar Variabel	Original Sample (O)	Sample mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (IO/STDEVI)	P Values	Keputusan
X1→Y	0.411	0.408	0.098	4.219	0.000	H1 Diterima
X2→Y	0.210	0.236	0.112	1.873	0.061	H2 Ditolak

Sumber: Data Hasil Pengolaan PLS 4 2026

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas, dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Efektivitas Sistem Coretax terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,411. Pengaruh tersebut mempunyai nilai T-statistic sebesar $4,219 > 1,96$ dan nilai P-value sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti Efektivitas Sistem Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Petisah. Dengan demikian, H1 diterima.
2. Pengaruh Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,210. Pengaruh tersebut mempunyai nilai T-statistic sebesar $1,873 < 1,96$ dan nilai P-value sebesar $0,061 > 0,05$. Hal ini berarti Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Petisah. Dengan demikian, H2 ditolak.

4.4. Hasil Dan Pembahasan

4.4.1. Pengaruh Efektivitas Sistem Coretax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil analisis pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Efektivitas Sistem Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Petisah. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,411, yang menunjukkan arah hubungan positif. Pengaruh tersebut memiliki nilai T-statistic sebesar $4,219 > 1,96$ dan nilai P-value sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H1 diterima, yang berarti semakin efektif Sistem Coretax, maka semakin tinggi pula Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Petisah.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa efektivitas Sistem Coretax yang dirasakan oleh wajib pajak dapat mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan. Sistem yang mudah digunakan, mudah diakses, memiliki pelayanan yang cepat, serta memiliki ketepatan dan keandalan yang baik dapat membantu wajib pajak dalam melaksanakan berbagai kewajiban perpajakannya. Dengan adanya sistem administrasi perpajakan yang efektif, wajib pajak menjadi lebih terbantu dalam memperoleh layanan dan menjalankan kewajiban perpajakan secara tepat.

Berdasarkan hasil deskripsi variabel Efektivitas Sistem Coretax, diperoleh rata-rata skor keseluruhan sebesar 3,87 dan termasuk dalam kategori “Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian positif terhadap efektivitas Sistem Coretax dalam mendukung proses administrasi perpajakan. Penilaian tertinggi terdapat pada butir pertanyaan pertama mengenai kemudahan penggunaan, dengan rata-rata skor sebesar 4,15, sedangkan penilaian

terendah terdapat pada butir pertanyaan keenam mengenai kecepatan pelayanan, dengan rata-rata skor sebesar 3,46.

Sementara itu, variabel Kepatuhan Wajib Pajak memperoleh rata-rata skor keseluruhan sebesar 4,24 dan termasuk dalam kategori “Baik”. Penilaian tertinggi terdapat pada indikator Kepatuhan Sukarela dan Kesadaran, khususnya butir pertanyaan ketujuh dengan rata-rata skor sebesar 4,36. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kesadaran dan kemauan yang baik dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela.

Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa responden yang memberikan penilaian baik terhadap efektivitas Sistem Coretax juga menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang baik. Kemudahan penggunaan dan akses terhadap sistem dapat membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sedangkan peningkatan kualitas pelayanan dan keandalan sistem dapat memberikan dukungan terhadap proses pemenuhan kewajiban perpajakan.

Berdasarkan hasil pengujian dan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Sistem Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Petisah. Artinya, semakin baik efektivitas Sistem Coretax yang dirasakan oleh wajib pajak, maka semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aprilani dan Astuti (2025) yang meneliti efektivitas implementasi aplikasi Coretax terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surakarta. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa efektivitas implementasi aplikasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan

tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa Efektivitas Sistem Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Petisah. Kesamaan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin efektif sistem Coretax yang dirasakan oleh wajib pajak, khususnya dalam memberikan kemudahan penggunaan, akses, kecepatan pelayanan, serta ketepatan dan keandalan sistem, maka semakin besar pula dukungannya terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

4.4.2. Pengaruh Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil analisis pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Petisah. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,210, yang menunjukkan arah hubungan positif. Namun, pengaruh tersebut memiliki nilai T-statistic sebesar $1,873 < 1,96$ dan nilai P-value sebesar $0,061 > 0,05$. Dengan demikian, H2 ditolak, yang berarti meskipun terdapat hubungan positif antara Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak, hubungan tersebut tidak cukup kuat secara statistik untuk menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa efisiensi proses administrasi perpajakan belum secara langsung menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak. Meskipun proses administrasi yang cepat, sederhana, transparan, dan akurat dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak, tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya dipengaruhi oleh efisiensi proses administrasi. Kepatuhan wajib pajak juga dapat berkaitan dengan faktor lain, seperti kesadaran

wajib pajak, pemahaman terhadap peraturan perpajakan, kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakan, serta faktor lain di luar model penelitian.

Berdasarkan hasil deskripsi variabel Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan, diperoleh rata-rata skor keseluruhan sebesar 4,10 dan termasuk dalam kategori “Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian positif terhadap efisiensi proses administrasi perpajakan. Penilaian tertinggi terdapat pada indikator Transparansi dan Akurasi, khususnya butir pertanyaan kedelapan dengan rata-rata skor sebesar 4,17, sedangkan penilaian terendah terdapat pada indikator Kecepatan dan Penghematan Waktu, khususnya butir pertanyaan kedua dengan rata-rata skor sebesar 3,98.

Sementara itu, variabel Kepatuhan Wajib Pajak memperoleh rata-rata skor keseluruhan sebesar 4,24 dan termasuk dalam kategori “Baik”. Penilaian tertinggi terdapat pada indikator Kepatuhan Sukarela dan Kesadaran, khususnya butir pertanyaan ketujuh dengan rata-rata skor sebesar 4,36. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kesadaran dan kemauan yang baik dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun responden menilai Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan berada dalam kategori baik, penilaian tersebut belum cukup untuk menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan kata lain, proses administrasi yang dinilai efisien belum tentu secara langsung membuat wajib pajak menjadi lebih patuh. Hal ini dapat terjadi karena kepatuhan wajib pajak tidak hanya bergantung pada kemudahan atau efisiensi administrasi, tetapi juga dipengaruhi oleh

kesadaran dan kemauan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan hasil pengujian dan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Petisah. Artinya, meskipun Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan dinilai baik oleh responden, peningkatan efisiensi proses administrasi perpajakan belum terbukti secara statistik dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, H2 dalam penelitian ini ditolak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andiaty dan Umaimah (2023) yang menguji pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang serupa juga ditemukan oleh Lim dan Febriany (2023) yang menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Petisah. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa perbaikan atau modernisasi proses administrasi perpajakan belum tentu secara langsung meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Meskipun proses administrasi perpajakan telah dinilai baik oleh responden, tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis data dan pengujian hipotesis menggunakan metode Partial Least Square (PLS) terhadap 100 responden Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah, diperoleh gambaran mengenai pengaruh Efektivitas Sistem Coretax dan Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Efektivitas Sistem Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa efektivitas sistem Coretax memiliki peranan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sementara efisiensi proses administrasi perpajakan belum menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada objek penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka berikut ini disampaikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan:

1. Efektivitas Sistem Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Petisah. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,411, T-statistic sebesar $4,219 > 1,96$, dan P-value sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga H1 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik efektivitas Sistem Coretax yang dirasakan oleh wajib pajak, maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Petisah. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,210, T-statistic sebesar $1,873 < 1,96$, dan P-value sebesar $0,061 > 0,05$, sehingga H_2 ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan dinilai baik oleh responden, efisiensi tersebut belum terbukti secara statistik memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Efektivitas Sistem Coretax dan Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Petisah, serta berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan pelaksanaan administrasi perpajakan dan bagi penelitian selanjutnya. Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

a. Bagi KPP Pratama Medan Petisah

1. KPP Pratama Medan Petisah diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan efektivitas Sistem Coretax, terutama dalam aspek kemudahan penggunaan, kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta ketepatan dan keandalan sistem.
2. KPP Pratama Medan Petisah diharapkan dapat meningkatkan kecepatan pelayanan dan merespons kendala yang dialami wajib pajak dalam

penggunaan Sistem Coretax, sehingga wajib pajak dapat menyelesaikan kewajiban perpajakannya dengan lebih mudah dan tepat waktu.

3. KPP Pratama Medan Petisah diharapkan dapat meningkatkan kegiatan edukasi dan pendampingan kepada wajib pajak, khususnya bagi wajib pajak yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan Sistem Coretax, sehingga pemanfaatan sistem dapat berjalan secara optimal.

b. Bagi Wajib Pajak

1. Wajib pajak diharapkan dapat memanfaatkan Sistem Coretax secara optimal dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, baik dalam proses pelaporan maupun administrasi perpajakan lainnya.
2. Wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan pemahaman terhadap tata cara penggunaan Sistem Coretax dan ketentuan perpajakan yang berlaku, sehingga dapat mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan.
3. Wajib pajak diharapkan tetap meningkatkan kesadaran dan kepatuhan secara sukarela, dengan melaksanakan kewajiban perpajakan secara tepat waktu, benar, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

1. DJP diharapkan dapat terus melakukan pengembangan dan penyempurnaan Sistem Coretax, terutama dalam meningkatkan stabilitas, kecepatan, kemudahan akses, serta ketepatan dan keandalan sistem.

2. DJP diharapkan dapat melakukan evaluasi secara berkala terhadap kendala yang dihadapi pengguna, sehingga permasalahan dalam penggunaan Sistem Coretax dapat segera diidentifikasi dan diperbaiki.
3. DJP diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai Sistem Coretax secara berkelanjutan, sehingga wajib pajak lebih memahami fungsi, manfaat, serta tata cara penggunaan sistem dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel independen lain yang berpotensi memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, mengingat penelitian ini hanya menggunakan Efektivitas Sistem Coretax dan Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan sebagai variabel independen.
2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas objek dan jumlah responden penelitian, misalnya dengan melibatkan wajib pajak pada beberapa KPP Pratama atau wilayah yang berbeda, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih luas.
3. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan periode penelitian yang berbeda atau melakukan penelitian secara berkala, mengingat penerapan Sistem Coretax masih terus mengalami perkembangan dan penyempurnaan. Dengan demikian, penelitian selanjutnya dapat melihat perubahan efektivitas sistem dan hubungannya dengan Kepatuhan Wajib Pajak dari waktu ke waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Adilla, Dwi Sheca, Syifa Nur Fitriani, Lulu Lailatul Jannah, Universitas Islam, Negeri Raden, Intan Lampung, and Bandar Lampung. 2025. "Peran Pajak Sebagai Sumber Pendapatan Negara Dalam Sistem Perekonomian Indonesia." 3(11).
- Aini, Q. (2013). Peran Sosialisasi E-Registration Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Di Kpp Pratama Surabaya Wonocolo). *Jurnal Akuntansi AKUNESA*, 2(1).
- Aqilah, Salma, Christian Wiradendi Wolor, Eka Dewi Utari, and Universitas Negeri Jakarta. 2025. "Analisis Efisiensi Administrasi Core Tax Administration System (CTAS): Studi Kasus Pada PT X."
- Aprilani, L., & Astuti, D. S. P. (2025). Efektivitas implementasi aplikasi Coretax, kewajiban perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi: Studi kasus wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta. *Jurnal Nirta: Studi Inovasi*, 5(1), 44–62.
- Andiaty, A. A., & Umaimah. (2023). Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai variabel moderasi. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 1(3), 101–111.
- Bahrien, M., & Purba, M. A. (2024). Pengaruh modernisasi administrasi perpajakan, transparansi dan kepercayaan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *eCo-Buss*, 6(3), 1220–1234.
- Balalembang, Y. A., & Andayani. (2020). Pengaruh e-system perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 9(12).
- Cindy, Nastasya, and Chelsya Chelsya. 2024. "Economics and Digital Business Review Persepsi Mahasiswa Terhadap Penerapan Administration System (CTAS) Di Indonesia." 5(2):1029–40.
- Choiriah, C. I., Mawardi, M. C., & Rudiningtyas, D. A. (2025). Pengaruh penerapan sistem digitalisasi dan administrasi pajak terhadap kepatuhan perpajakan. *E-Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 14(1), 208–215.
- Dahrani & Fauziah Siti. (2021). Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Dan Pajak Parkir Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kecamatan Hamparan Perak. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 6(11), 5–24.

- Dahrani, D., Sari, M., Saragih, F., & Jufrizen, J. (2021). Model Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Melakukan Usaha di Kota Medan). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(2).
- Dahrani, D., & Ramadhan, W. (2021). Pengaruh Penerapan E-System Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Jurnal Pembangunan Perkotaan*, 9(1), 1–23.
- Djajanti, Atik. 2020. “Developing The Voluntary Taxpayer Compliance : The Scale Of The Tax Authority ’ s Power , Trust And The Fairness of The Tax System.” 6(1):86–96.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). Statistik penerimaan pajak tahun 2023
- Djajadiningrat. (2014). Perpajakan Indonesia. Salemba Empat.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- dalam angka. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Erica, D. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3(1), 129. <https://doi.org/10.31599/jmu.v3i1.857>
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.2.9 untuk penelitian empiris* (Edisi ke-3). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris* (Edisi 2). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, R. U., & Azhari, A. D. (2021). Prosedur Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan. [http://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/15403/LAPORAN ATIKAH.pdf?sequence=1](http://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/15403/LAPORAN%20ATIKAH.pdf?sequence=1)
- Hanum, Z., & Ultari, W. (2019). Analisis Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Pajak Reklame. Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu “ Inovasi Produk Penelitian Pengabdian Masyarakat & Tantangan Era Revolusi 4.0 Industri “, 2(1), 10.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu
- Haryono, S. (2020). Metode SEM untuk penelitian manajemen dengan AMOS dan LISREL. Jakarta: Luxima Metro Media.

- Hair, J. F., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Black, W. C. (2022). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135.
- Halim, A., & Dara, A. (2022). *Perpajakan* (Edisi 4). Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Ilmiah, Jurnal, and Manajemen Ubhara. 2009. “PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI.”
- Ibrahim, Mardiana. 2023. “Analisis Efisiensi Pelayanan Administrasi Pembayaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Listrik Negara Makassar.” (1
- Jurnal, J. A. E., Akuntansi Dan, and Lia Sepriliani. 2020. “SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI.” doi: 10.29407/jae.v6i1.14750.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2014). METODOLOGI PENELITIAN BISNIS Konsep dan https://etheses.uinsgd.ac.id/34476/2/6_bab3.pdf
- Korat, Chevri, and Agus Munandar. 2025. “Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia.” 8(1):17–30.
- Kaunang, R., Warouw, D. M. D., & Golung, A. M. (2021). Implementasi manajemen dalam meningkatkan efektifitas kerja pegawai di Dinas Perpustakaan Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan.
- Lim, V. F., & Febriany, N. (2023). Pengaruh pengetahuan wajib pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Palembang. *Jurnal Informasi Akuntansi (JIA)*, 1(3), 43–62.
- Musytari, I. S. I. (2025). Analisis perspektif pengguna terhadap implementasi Coretax Administration System (CTAS) dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi pada sistem administrasi perpajakan. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 23(8).
- Nugraha, D. B., & Ningsih, W. (2022). Pengaruh pengendalian internal dalam meningkatkan efektifitas kinerja operasional pengelolaan sampah. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 21(2), 108–121.

- Rawun, Yuli, and Etty Murwaningsari. 2026. "Trust , Tax Complexity , and Digital Transformation : Determinants of Tax Compliance." 6(1):185–200. doi: 10.32509/mirshus.v6i1.172.
- Rochmat Soemitro, D. K. S. (2018). Asas dan dasar perpajakan. Edisi 1 Revisi. PT. Refika Aditama.
- Rahayu, S., & Lingga, I. S. (2019). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 1(2), 119–138.
- Ramadhan, G., & Wijaya, S. (2025). Implementasi Core Tax Administration System (Coretax) dalam pelaporan pajak: Analisis Technology Acceptance Model di PT ABC. *Akuntansiku*, 4(4), 303–315.
- Rahayu, Z. I., & Muharam, R. S. (2026). Implementasi CoreTax Administration System dalam pelaporan SPT Masa PPh 21: Studi kasus Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta. *Permana: Jurnal Perpajakan, Manajemen, dan Akuntansi*,
- Rakhman, A., & Chamalinda, K. N. L. (2024). Peran kesadaran dan moralitas dalam membentuk kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal EBI*, 6(1), 42–52.
- Siti Resmi. (2019). Perpajakan: Teori & Kasus, Edisi 11 Buku 1. Penerbit Salemba Empat.
- Siat, C. C., & Toly, A. A. (2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. *Accounting and Tax review*.
- Siti Kurnia Rahayu. (2017). Perpajakan (Konsep Dan Aspek Formal). Rekayasa Sains.
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung, 225(87), 48–61.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian bisnis: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi dan R&D* (Ed. 3, Cet. 2). Bandung: Alfabeta.
- Sasoko, D. M. (2022). Pentingnya perencanaan dalam upaya pencapaian tujuan yang efektif dan efisien. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 21(2), 83–89.
- Sabila, S., & Karsam. (2026). CoreTax System dan efisiensi pelaporan pajak: Pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Aliansi: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 21(1), 308–325.
- Tahar, Afrizal. 2024. "Determinants of Enforced and Voluntary Tax Compliance : Adopting Slippery Slope Framework." 25(2).

- Sastradipraja, C. K., Zulkifli, R., Utami, L. L., Puspowati Harori, R. I. A., & Syarifudin, H. (2025). Evaluation of IT-based SCM system using the DeLone and McLean model. *Jurnal Sistem dan Informatika (JSI)*, 19(1), 13–19.
- Sani, P. J., & Sulfan. (2022). Perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas di Kota Denpasar. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara (PKN)*, 3(2), 294–304.
- Utari, N. K. Y., & Supadmi, N. L. (2017). Pengaruh corporate governance, profitabilitas dan koneksi politik pada tax avoidance. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(3), 2202–2230.
- Waluyo. (2012). *Akuntansi Pajak* (Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat. ISBN 978-979-061-252-5.
- Website Pajak. (2024). Core Tax Administration System (Coretax). Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Wulandari, D. S. (2021). Digitalisasi sistem administrasi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Journal of Accounting Science*, 5(1), 35–67.

LAMPIRAN

KOESIONER PENELITIAN

PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM CORETAX DAN EFISIENSI PROSES ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA MEDAN PETISAH

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden Wajib Pajak Orang Pribadi Di
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian skripsi/penelitian ilmiah, saya mahasiswa yang sedang melakukan penelitian dengan judul di atas, mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mengumpulkan data penelitian semata dan tidak berpengaruh terhadap kewajiban perpajakan Bapak/Ibu.

Seluruh informasi yang Bapak/Ibu berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ilmiah. Tidak ada jawaban yang benar maupun salah, yang terpenting adalah kejujuran Bapak/Ibu dalam menjawab setiap pernyataan.

Atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Medan, 2026

Nur Eviana

NPM: 2205170096

BAGIAN I: IDENTITAS RESPONDEN

Mohon isi atau beri tanda (✓) pada jawaban yang sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu.

Nama	:		
Jensi Kelamin	:	☐ Laki- Laki	☐ Perempuan
Usia	:	☐ < 25 tahun ☐ 36- 45 tahun	☐ 25–35 tahun ☐ 36 tahun
Pendidikan Terakhir	:	☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan/Usaha	:		
Lama Terdaftar Sebagai WP	:	☐ < 2tahun ☐ 2-5 tahun. ☐ > 5tahun	

BAGIAN II PETUNJUK RESPONDEN

1. Bacalah setiap pernyataan dengan dengan teliti sebelum memberikan jawaban
2. Berilah tanda ceklis (✓) pada kolom pilihan yang paling sesuai dengan kondisi Ibu/Bapak
3. Setiap pernyataan hanya diisi dengan satu pilihan jawaban
4. Jawaban anda bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan untuk penelitian.

Keterangan Skala Jawaban:

SKOR	KODE	KETERANGAN
5	SS	Sangat Setuju
4	S	Setuju
3	RR	Ragu- Ragu
2	TS	Tidak Setuju
1	STS	Sangat Tidak Setuju

BAGIAN III PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM CORETAX (VARIABEL X1)

Efektivitas sistem coretax adalah sejauh mana sistem administrasi perpajakan inti (coretax) mampu berjalan sesuai tujuan yang diharapkan, yaitu memberikan kemudahan. Keandalan, kecepatan, dan manfaat nyata bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berikut pernyataan yang berkaitan:

Indikator 1: Kemudahan Penggunaan

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Sistem Coretax mudah dipelajari dan digunakan dalam menjalankan kewajiban perpajakan saya.					
2.	Tampilan antarmuka (interface) Coretax jelas dan tidak membingungkan bagi saya sebagai pengguna.					

Indikator 2: Kemudahan Akses

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
3.	Saya dapat mengakses sistem coretax kapan saja dan dimana saja menggunakan perangkat yang saya miliki.					
4.	Saya dapat mengakses berbagai layanan perpajakan yang saya perlukan melalui sistem Coretax dengan mudah.					

Indikator 3: Kecepatan Pelayanan

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
5.	Proses pelaporan dan pelayanan perpajakan melalui Coretax berjalan dengan cepat.					
6.	Waktu tunggu (respons) sistem coretax dalam memproses transaksi perpajakan tergolong singkat.					

Indikator 4: Ketepatan Dan Keandalan Sistem

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
7.	Sistem Coretax dapat diandalkan dan jarang mengalami kesalahan (error) dalam memproses data perpajakan saya.					
8.	Sistem Coretax menghasilkan data dan perhitungan pajak yang akurat.					

BAGIAN IV EFISIENSI PROSES ADMINISTRASI PERPAJAKAN (VARIABEL X2):

Efisiensi proses administrasi perpajakan mengacu pada sejauh mana proses pelaporan, pembayaran, dan pelayanan perpajakan berjalan secara cepat, mudah, hemat biaya, dan minim kesalahan. Berikut pernyataan yang berkaitan:

Indikator 1: Kecepatan Dan Penghematan Waktu

No.	Pernyataan	SS	S		RR	TS	STS
1.	Proses pelaporan pajak melalui sistem digital berjalan lebih cepat dibandingkan cara manual.						
2.	Waktu yang saya butuhkan untuk menyelesaikan pelaporan pajak berkurang setelah adanya digitalisasi administrasi.						
3.	Prosedur administrasi perpajakan yang ada saat ini lebih sederhana dan tidak berbelit-belit.						

Indikator 2: Penyederhanaan Prosedur Dan Biaya Kepatuhan

No.	Pernyataan	SS	S		RR	TS	STS
4.	Dokumen perpajakan dapat diakses dan dikelola secara digital sehingga menghemat waktu dan tenaga.						
5.	Administrasi perpajakan yang efisien mengurangi biaya kepatuhan yang saya keluarkan (biaya, waktu, dll.).						
6.	Pelayanan petugas pajak semakin responsif dalam menanggapi pertanyaan dan permasalahan wajib pajak.						

Indikator 3: Transparansi Dan Akurasi

No.	Pernyataan	SS	S		RR	TS	STS
7.	Sistem administrasi perpajakan saat ini meminimalkan terjadinya kesalahan dalam proses pelaporan.						
8.	Proses pemeriksaan dan penagihan pajak dilakukan secara lebih transparan dan efisien.						

BAGIAN V KEPATUHAN WAHIB PAJAK (VARIABEL Y)

Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku, meliputi kewajiban mendaftarkan, menghitung, membayar, dan melaporkan pajak. Berikut pernyataan yang berkaitan:

Indikator 1: Kepatuhan formal

No.	Pernyataan	SS	S		RR	TS	STS
1.	Saya selalu melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.						
2.	Saya mengisi SPT dengan data yang benar, lengkap, dan sesuai dengan kondisi sebenarnya						
3.	Saya membayar pajak terutang sesuai dengan jumlah yang seharusnya dan tepat waktu.						

Indikator 2: Kepatuhan Material

No.	Pernyataan	SS	S		RR	TS	STS
4.	Saya memahami hak dan kewajiban saya sebagai wajib pajak.						
5.	Saya tidak pernah sengaja menyembunyikan atau memanipulasi data untuk mengurangi kewajiban pajak.						
6.	Saya bersedia mengikuti pemeriksaan pajak apabila diperlukan oleh otoritas perpajakan.						

Indikator 3: Kepatuhan Sukarela Dan Kesadaran

No.	Pernyataan	SS	S		RR	TS	STS
7.	Saya aktif mengikuti perkembangan peraturan perpajakan yang berlaku.						
8.	Saya akan terus mematuhi kewajiban perpajakan meskipun tanpa adanya pengawasan.						

TABULASI DATA

OLAH DATA SAMPLE 20

NO.	Efektivitas Sistem Coretax (X1)								
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total
1.	4	4	3	4	5	4	3	4	31
2.	3	4	4	5	5	5	4	4	34
3.	5	3	5	5	5	5	5	5	38
4.	5	4	5	5	4	4	4	4	35
5.	2	1	2	2	3	2	3	3	18
6.	2	4	5	5	4	5	4	4	33
7.	1	1	2	4	2	2	2	2	16
8.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9.	3	4	3	3	3	4	2	4	26
10.	3	1	3	3	3	3	3	3	22
11.	3	5	3	3	3	3	5	5	30
12.	5	4	4	4	3	4	5	5	34
13.	1	2	3	3	4	4	4	2	23
14.	3	4	4	4	4	4	4	4	31
15.	3	5	4	5	5	5	5	5	37
16.	2	3	4	4	3	3	3	3	25
17.	4	5	5	5	5	5	5	5	39
18.	2	3	4	4	4	4	4	4	29
19.	4	3	5	5	5	5	5	5	37
20.	4	5	4	4	4	4	4	4	33

NO.	Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2)								
	X2.2	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total
1.	5	5	4	4	4	5	4	4	35
2.	5	5	3	5	4	4	4	5	35

3.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5.	2	2	2	2	4	4	3	3	22
6.	4	4	3	3	5	5	5	5	34
7.	4	4	4	4	1	1	2	1	21
8.	4	4	2	4	3	3	3	3	26
9.	5	5	5	3	3	3	3	3	30
10.	3	3	4	4	5	5	5	5	34
11.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13.	5	5	5	4	4	4	4	4	35
14.	5	4	4	4	4	5	5	5	36
15.	4	2	4	4	3	3	3	2	25
16.	2	2	2	3	3	3	3	3	21
17.	3	3	4	4	4	5	3	5	31
18.	5	4	5	5	5	5	5	5	39
19.	5	5	4	4	4	4	4	2	32
20.	1	1	2	3	4	4	4	4	23

NO.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)								Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
1.	5	5	4	4	2	2	4	2	28
2.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3.	4	4	5	5	5	5	4	5	37
4.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5.	4	4	4	4	2	2	2	2	24
6.	5	4	4	5	5	5	5	5	38
7.	4	5	4	4	4	4	4	5	34
8.	3	4	4	4	4	3	3	4	29
9.	5	4	5	4	3	3	5	5	34
10.	5	5	5	5	5	4	4	4	37

11.	5	5	4	4	3	3	4	5	33
12.	2	3	4	4	2	2	2	2	21
13.	1	1	1	2	1	2	3	3	14
14.	5	5	5	5	5	4	5	4	38
15.	4	4	4	5	5	5	4	5	36
16.	2	2	2	3	3	3	3	3	21
17.	5	5	5	4	4	4	5	5	37
18.	4	4	4	4	4	3	4	3	30
19.	5	5	5	5	5	3	3	4	35
20.	1	1	4	4	4	3	3	3	23

TABULASI OLAH DATA KOESIONER

NO.	Efektivitas Sistem Coretax (X1)								Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
1.	3	2	3	3	3	3	3	3	23
2.	4	5	4	4	4	2	5	3	31
3.	5	5	4	5	5	4	5	5	38
4.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5.	5	5	3	3	2	1	4	3	26
6.	5	5	5	5	5	5	4	4	38
7.	4	4	4	4	4	3	3	1	27
8.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9.	5	5	5	5	4	3	4	3	34
10.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11.	5	4	3	4	2	1	4	4	27
12.	5	5	4	4	2	4	5	3	32
13.	3	4	4	4	4	4	4	4	31
14.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
16.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
18.	4	2	3	4	2	2	4	2	23
19.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
20.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21.	5	3	4	4	2	1	3	3	25
22.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23.	3	2	4	4	4	2	4	2	25
24.	4	4	4	4	3	3	5	2	29
25.	4	3	4	3	4	4	3	2	27
26.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28.	4	4	4	4	5	4	4	4	33

29.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
30.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
31.	5	5	5	5	4	4	4	4	36
32.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33.	5	4	4	2	1	2	3	2	23
34.	4	3	3	3	4	2	2	3	24
35.	4	4	4	3	4	3	5	2	29
36.	5	5	5	5	4	4	5	4	37
37.	5	5	5	5	4	2	2	4	32
38.	4	4	4	4	2	2	5	2	27
39.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40.	4	4	4	4	3	2	5	1	27
41.	5	3	4	2	2	1	3	3	23
42.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
43.	4	4	4	4	3	3	3	3	28
44.	2	2	3	4	3	3	2	2	21
45.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47.	4	4	4	4	3	2	3	2	26
48.	4	4	3	2	3	3	2	3	24
49.	3	3	3	4	3	2	3	2	23
50.	4	3	3	3	4	3	2	2	24
51.	4	4	5	5	3	3	4	3	31
52.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
54.	4	5	4	4	4	3	4	3	31
55.	4	4	4	5	5	5	5	5	37
56.	4	5	5	5	5	5	4	4	37
57.	5	4	4	5	5	4	4	4	35
58.	5	4	4	5	4	5	3	4	34
59.	5	4	4	4	4	4	4	4	33
60.	5	4	5	4	4	4	4	4	34

61.	5	4	4	4	4	4	4	4	33
62.	3	4	4	3	3	2	3	2	24
63.	4	4	3	4	3	2	3	2	25
64.	5	5	4	4	5	5	5	5	38
65.	3	3	4	4	2	1	4	1	22
66.	5	4	5	5	4	4	3	3	33
67.	5	4	4	4	4	4	4	4	33
68.	2	4	5	3	3	2	2	1	22
69.	5	4	4	4	4	4	4	4	33
70.	5	4	5	4	5	4	5	4	36
71.	5	5	4	5	4	5	4	5	37
72.	2	3	4	3	3	2	2	1	20
73.	5	5	5	4	4	4	4	5	36
74.	2	4	4	3	3	2	3	3	24
75.	4	4	4	4	3	2	3	1	25
76.	5	5	5	5	5	5	5	4	39
77.	5	4	4	4	4	4	4	4	33
78.	4	4	4	5	4	4	4	4	33
79.	2	3	3	4	3	3	2	1	21
80.	5	5	5	5	4	4	5	4	37
81.	3	4	5	3	3	2	2	1	23
82.	5	5	5	5	5	5	4	4	38
83.	4	4	5	4	4	3	4	4	32
84.	2	4	3	2	1	3	4	5	24
85.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86.	4	3	3	2	5	5	4	3	29
87.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
88.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
89.	2	4	3	4	3	2	1	3	22
90.	3	3	3	4	2	1	4	1	21
91.	4	5	3	3	2	1	4	3	25
92.	2	3	3	3	3	2	2	4	22

21.	3	3	4	4	4	4	4	4	30
22.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23.	3	4	3	4	4	4	4	4	30
24.	4	2	2	4	3	2	4	4	25
25.	4	4	3	4	4	4	4	4	31
26.	5	5	5	4	4	4	5	5	37
27.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28.	5	4	5	3	4	3	4	4	32
29.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
30.	3	4	3	4	4	3	4	4	29
31.	4	4	5	5	5	4	4	4	35
32.	5	4	4	4	5	4	4	4	34
33.	5	5	4	5	5	4	5	5	38
34.	3	2	2	4	4	2	3	4	24
35.	5	5	4	4	4	3	4	3	32
36.	5	4	5	4	4	4	4	5	35
37.	5	5	4	4	3	3	4	4	32
38.	4	2	2	4	3	2	4	4	25
39.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40.	4	4	4	5	3	3	4	4	31
41.	3	3	2	4	4	4	1	4	25
42.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
43.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46.	4	4	4	4	5	4	4	4	33
47.	4	3	3	4	3	2	4	4	27
48.	4	5	4	4	4	5	4	4	34
49.	4	3	3	3	2	3	5	4	27
50.	4	3	4	4	3	4	4	3	29
51.	4	4	3	3	4	4	4	4	30
52.	3	3	4	3	2	3	4	4	26

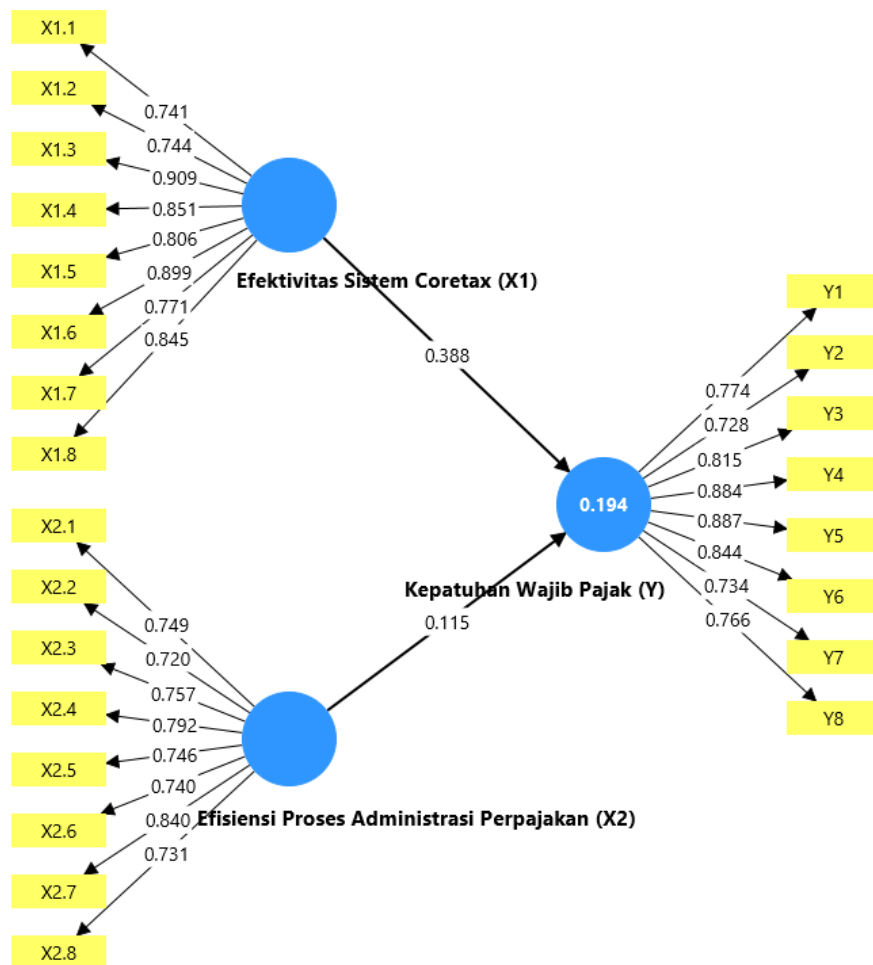
[illegible]

43.	4	4	4	5	5	5	5	5	37
44.	4	4	4	4	4	3	3	3	29
45.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48.	4	4	4	5	5	4	5	4	35
49.	4	4	5	4	5	5	5	5	37
50.	3	3	4	4	4	3	5	5	31
51.	4	4	3	4	4	4	4	4	31
52.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53.	4	4	5	5	5	4	5	4	36
54.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
56.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
57.	5	4	5	5	4	4	4	4	35
58.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
60.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
61.	5	5	4	4	4	5	4	4	35
62.	4	4	4	4	3	4	4	3	30
63.	4	4	3	4	4	3	4	4	30
64.	4	4	4	4	5	4	4	4	33
65.	4	4	3	3	4	4	4	4	30
66.	4	4	4	4	5	5	5	5	36
67.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
68.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69.	5	5	5	4	4	5	4	4	36
70.	4	5	4	4	4	5	5	4	35
71.	4	4	5	5	4	4	5	5	36
72.	4	4	5	5	4	4	4	4	34
73.	4	4	5	5	4	4	4	4	34
74.	4	4	3	4	4	4	5	5	33

75.	4	4	3	4	4	5	5	4	33
76.	4	4	5	4	4	5	4	4	34
77.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
78.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
79.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
80.	4	4	5	5	4	5	4	4	35
81.	4	4	3	3	4	4	4	4	30
82.	4	4	5	5	5	4	5	5	37
83.	4	4	4	3	3	4	4	3	29
84.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
85.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
87.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
88.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
89.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
90.	4	4	3	3	4	4	4	4	30
91.	4	4	5	5	5	4	5	5	37
92.	4	5	5	4	4	4	4	4	34
93.	4	4	4	4	4	4	4	3	31
94.	5	4	4	5	5	5	5	5	38
95.	4	4	3	4	4	5	4	3	31
96.	4	4	4	4	4	4	4	3	31
97.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
98.	4	4	3	3	4	5	4	4	31
99.	4	4	5	4	4	4	5	4	34
100.	4	4	5	4	4	5	4	4	34

Hasil Uji SmartPLS

Sampel 20



ave Excel HTML Create data file Compare

Outer loadings - Matrix

Copy

	Efektivitas Sistem Coretax...	Efisiensi Proses Administr...	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
X1.1	0.741		
X1.2	0.744		
X1.3	0.909		
X1.4	0.851		
X1.5	0.806		
X1.6	0.899		
X1.7	0.771		
X1.8	0.845		
X2.1		0.749	
X2.2		0.720	
X2.3		0.757	
X2.4		0.792	
X2.5		0.746	
X2.6		0.740	
X2.7		0.840	
X2.8		0.731	
Y1			0.774
Y2			0.728
Y3			0.815
Y4			0.884
Y5			0.887
Y6			0.844
Y7			0.734
Y8			0.766

	Efektivitas Sistem Coretax...	Efisiensi Proses Administr...	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
X2.1		0.749	
X2.2		0.720	
X2.3		0.757	
X2.4		0.792	
X2.5		0.746	
X2.6		0.740	
X2.7		0.840	
X2.8		0.731	

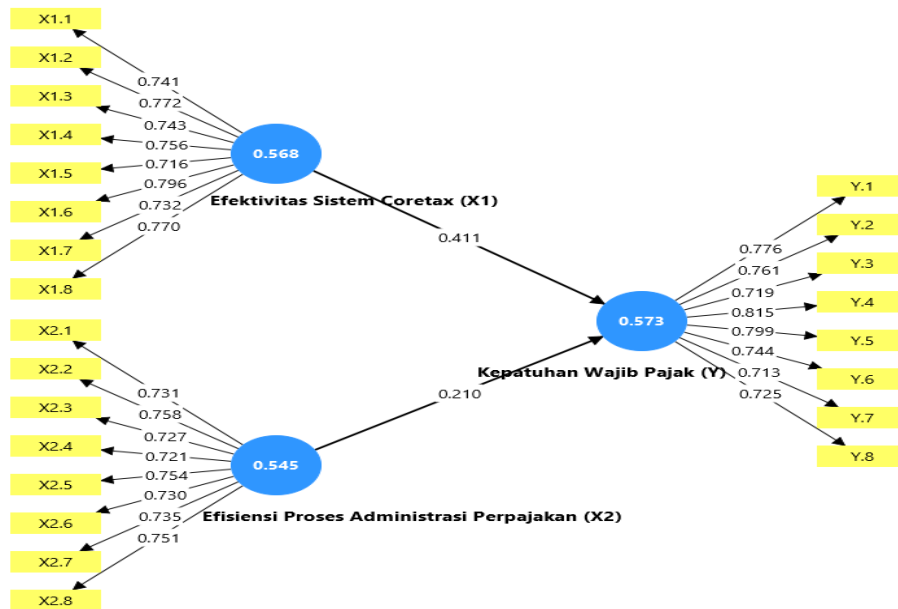
	Efektivitas Sistem Coretax...	Efisiensi Proses Administr...	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
X2.1		0.720	
X2.2		0.757	
X2.3		0.792	
X2.4		0.746	
X2.5		0.740	
X2.6		0.840	
X2.7		0.731	
X2.8			
Y1			0.774
Y2			0.728
Y3			0.815
Y4			0.884
Y5			0.887
Y6			0.844
Y7			0.734
Y8			0.766

Uji Reliabilitas

SmartPLS Export Themes					
←	Save	Excel	HTML	Create data file	Compare
PLS-SEM algorithm					
Construct reliability and validity - Overview					
Copy to Excel/Word Copy to R					
Residuals					
Quality criteria					
R-square					
f-square					
Construct reliability and validity					
Overview					
Cronbach's alpha - Bar cl					
Composite reliability (rho_c)					
Composite reliability (rho_c)					
Average variance extracte					
Discriminant validity					
Collinearity statistics (VIF)					
Model fit					
Model selection criteria					
Algorithm					
Setting					

Hasil Uji SmartPls

Olah Data Koesioner



SmartPLS 4

SmartPLS Export Themes

Edit Save Excel HTML Create data file Compare

PLS-SEM algorithm

Outer loadings - Matrix

Copy to

	Efektivitas Sistem Coretax...	Efisiensi Proses Administr...	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
X1.1	0.741		
X1.2	0.772		
X1.3	0.743		
X1.4	0.756		
X1.5	0.716		
X1.6	0.796		
X1.7	0.732		
X1.8	0.770		

SmartPLS 4

SmartPLS Export Themes

Edit Save Excel HTML Create data file Compare

PLS-SEM algorithm

Outer loadings - Matrix

Copy to

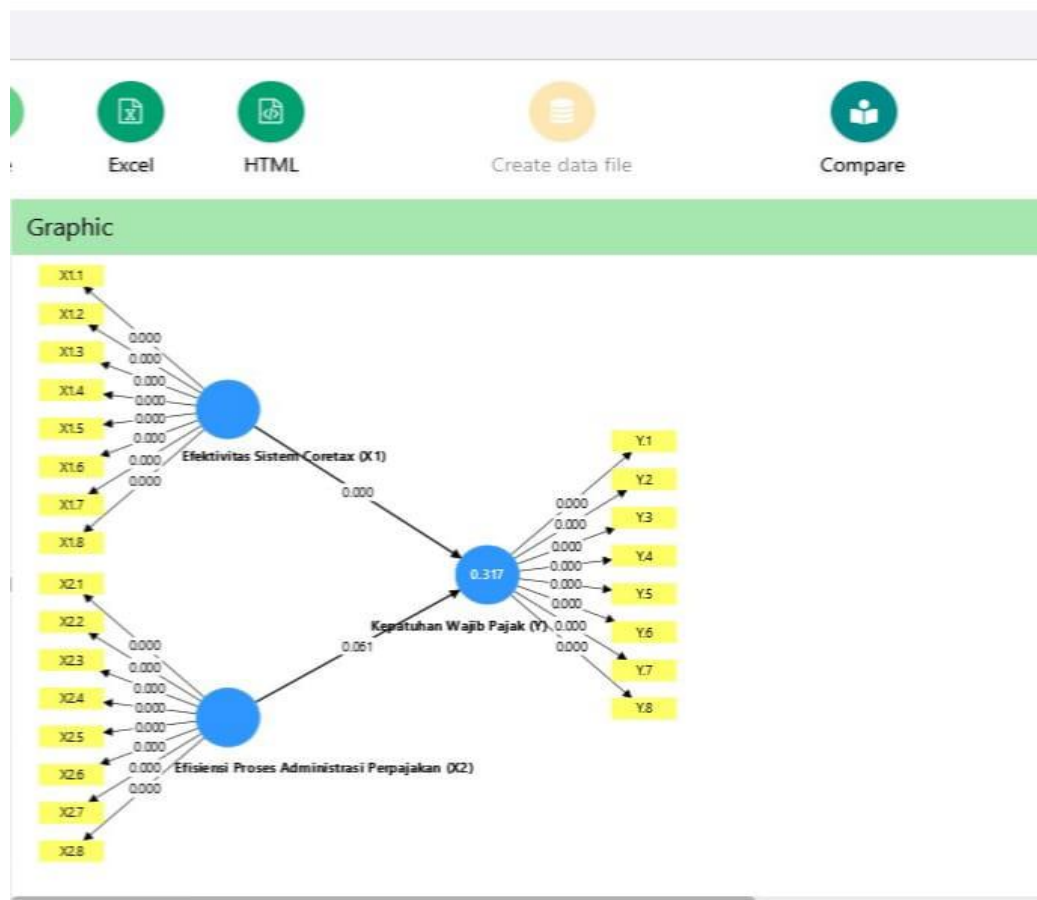
	Efektivitas Sistem Coretax...	Efisiensi Proses Administr...	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
X2.1		0.731	
X2.2		0.758	
X2.3		0.727	
X2.4		0.721	
X2.5		0.754	
X2.6		0.730	
X2.7		0.735	
X2.8		0.751	

Outer loadings - Matrix					Copy to
	Efektivitas Sistem Coretax...	Efisiensi Proses Administr...	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)		
X2.2		0.758			
X2.3		0.727			
X2.4		0.721			
X2.5		0.754			
X2.6		0.730			
X2.7		0.735			
X2.8		0.751			
Y.1			0.776		
Y.2			0.761		
Y.3			0.719		
Y.4			0.815		
Y.5			0.799		
Y.6			0.744		
Y.7			0.713		
Y.8			0.725		

Uji Reliabilitas

Construct reliability and validity - Overview					Copy to Excel/Word	Copy to R
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho...	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracte...		
Efektivitas Sistem Coretax (X1)	0.892	0.896	0.913	0.568		
Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2)	0.881	0.885	0.906	0.545		
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.895	0.902	0.915	0.573		

Output Bootstrapping



Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Excel HTML Create data file Compare

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values Copy to Excel/Word Copy to R

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Efektivitas Sistem Coretax (X1) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.411	0.408	0.098	4.219	0.000
Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (X2) -> Kepatuhan Wajib ...	0.210	0.236	0.112	1.873	0.061



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN

No. Agenda: 681 /JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/26/11/2025

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di Medan

Medan, 26/11/2025

Dengan hormat,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nur Eviana
NPM : 2205170096
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

Dalam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:

Identifikasi Masalah : Judul 1.) Se jauh mana surat teguran dan surat paksa efektif dalam mendorong pencairan tunggakan pajak penghasilan badan, Judul2.) Apakah tindakan penagihan aktif meningkatkan pencairan tunggakan pajak penghasilan badan dibandingkan dengan periode sebelum tindakan tersebut dilakukan, Judul3.) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tindakan penagihan aktif dan karakteristik wajib pajak dalam meningkatkan pelunasan tunggakan pajak penghasilan pasal 21

Rencana Judul : 1. Analisis efektivitas penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa terhadap pencairan tunggakan pajak penghasilan badan
2. Analisis perbandingan pencairan tunggakan PPh badan sebelum dan sesudah tindakan penagihan aktif
3. Pengaruh penagihan aktif dan karakteristik wajib pajak terhadap pelunasan tunggakan PPh pasal 21

Objek/Lokasi Penelitian : Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya
Pemohon

(Nur Eviana)



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN

Nomor Agenda: 681/JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/26/11/2025

Nama Mahasiswa : Nur Eviana
NPM : 2205170096
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Tanggal Pengajuan Judul : 26/11/2025
Nama Dosen pembimbing¹⁾ : Khairul Anwar Pulungan, S.E., M.Si (09 Desember 2025)

Judul Disetujui²⁾ : Pengaruh Implementasi Coretax Dan Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Petisah

Disahkan oleh:
Ketua Program Studi Akuntansi
(Mhd. Shareza Hafiz, S.E., M.Acc)

Medan, 22 April 2026

Dosen Pembimbing

(Khairul Anwar Pulungan)

Keterangan

¹⁾ Disetujui oleh Pimpinan Program Studi

²⁾ Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Setelah disahkan oleh Prodi dan Dosen Pembimbing, scan foto dan uploadlah lembar ke-2 ini pada form online "Upload pengesahan Judul Skripsi"



UMSU

Kepada Yth.

Bapak Dekan

Fakultas Ekonomi

Univ. Muhammadiyah Sumatera Utara

PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Medan, 22 April 2026

Assalammu'alaikum Wr.Wb

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : N U R E V I A N A
 NPM : 2 2 0 5 1 7 0 0 9 6
 Tempat/Tgl Lahir : C I N T A R A K Y A T 1 3 D E S E M B E
 Program Studi : Akuntansi
 Alamat Mahasiswa : D S N I X D E S A C I N T A R A K Y A
 Tempat Penelitian: K P P P R A T A M A M E D A N P E T I S
 Alamat Penelitian : J L A S R A M A N O 7 A . S E I S I
 K A M B I N G C

Memohon kepada Bapak untuk pembuatan izin penelitian sebagai syarat untuk memperoleh data dan identifikasi masalah dari perusahaan tersebut guna pengajuan judul penelitian.

Berikut saya lampirkan syarat-syarat lain :

1. Kwitansi SPP tahap berjalan

Demikian permohonan ini saya buat dengan sebenarnya, atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih

Diketahui :
Ketua jurusan / Sekretaris

Wassalam
Pemohon

(Mabilla Dwi Aginta, E.M.Sc.)

(Nur Eviana)



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Ala mengabdikan ilmu kepada masyarakat
memor dan tanggapnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/AAK-PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://feb.umsu.ac.id> feb@umsu.ac.id [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#)

Nomor : 1757/IL.3.AU/UMSU-05/F/2026
Lampiran : -
Perihal : Izin Pra Riset

Medan, 05 Dzulqad'ah 1447 H
22 April 2026 M

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan
KPP Pratama Medan Petisah
Jl Asrama No.7A, Sei Sikambang C. II, Kota Medan
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, teriring salam dan doa kami ucapkan semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'fiat serta senantiasa dilindungi Allah SWT dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Sehubungan dengan mahasiswa/i kami akan menyelesaikan studi, maka dengan ini kami mohon Bapak/Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa/i kami melakukan Pra Riset di Perusahaan/Instansi yang Bapak/Ibu pimpin guna untuk penyusunan Tugas Akhir yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1).

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Nur Eviana
Npm : 2205170096
Program Studi : Akuntansi
Semester : VIII (Delapan)
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Implementasi coretax Dan Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Petisah

Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Tembusan :
1. Peringgal



Dekan

Dr. Radiman, S.E., M.Si
NIDN. 0107087801



UMSU

Unggul / Cerdas / Terpercaya

Revisi: 01/2024

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK-BAN-PT/Ak-Pg/PTN/2024
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://feb.umsu.ac.id> feb@umsu.ac.id [umsuMEDAN](https://www.facebook.com/umsuMEDAN) [umsuMEDAN](https://www.instagram.com/umsuMEDAN) [umsuMEDAN](https://www.youtube.com/channel/UC...) [umsuMEDAN](https://www.linkedin.com/company/umsuMEDAN)

PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING
PROPOSAL / TUGAS AKHIR MAHASISWA
 Nomor : 1757/TGS/II.3.AU/UMSU-05/F/2026

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan Persetujuan permohonan judul penelitian Tugas Akhir dari Ketua/Sekretaris :

Program Studi : Akuntansi
 Pada Tanggal : 07 Maret 2026

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa :

Nama : Nur Eviana
 N P M : 2205170096
 Semester : VIII (Delapan)
 Program Studi : Akuntansi
 Judul Tugas Akhir : Pengaruh Implementasi coretax Dan Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Petisah

Dosen Pembimbing : Khairul Anwar Pulungan, S.E., M.Si

Dengan demikian di izinkan menulis Tugas Akhir dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Tugas Akhir harus berjarak 3 bulan setelah pelaksanaan Seminar Proposal ditandai dengan Surat Penetapan Dosen Pembimbing Tugas Akhir
3. **Tugas Akhir dinyatakan " BATAL " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : 22 April 2027**
4. Revisi Judul

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ditetapkan di : Medan
 Pada Tanggal : 05 Dzulqa'dah 1447 H
 22 April 2026 M



Tembusan :
 1. Pertinggal

Dekan

Dr. Radiman, S.E., M.Si
 NIDN. 0107087801



e-Riset : Persetujuan Izin Riset

1 pesan

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>
Balas ke: riset@pajak.go.id
Kepada: eviananur758@gmail.com

Sel, 26 Mei 2026 pukul 14.48



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

KANWIL DJP SUMATERA UTARA I

JALAN SUKAMULIA NO.17A, GEDUNG KANWIL DJP SUMUT I LANTAI VII, KEL. AUR, KEC. MEDAN
MAIMUN, MEDAN 20151
TELEPON 061-4538833; FAKSIMILE 061-4538340; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S-201/RISET/WPJ.01/2026 Medan, 26 Mei 2026
Sifat : Biasa
Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth **Nur Eviana**
Gg. Satria Dsn Xi Desa Cinta Rakyat

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **02390-2026** pada **2 Mei 2026**, dengan informasi:

NIM : 2205170096
Kategori riset : GELAR-S1
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Judul Riset : Pengaruh Implementasi Coretax Dan Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Medan Petisah
Izin yang diminta : Data, Kuisisioner,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Medan Petisah**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **26 Mei 2026 s/d 25 November 2026**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd.

Aldy Fardian



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA PEMBIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Nur Eviana
NPM : 2205170096
Dosen Pembimbing : Khairul Anwar Pulungan, S.E., M.Si
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Judul Penelitian : Pengaruh Implementasi Coretax dan Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Petisah

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- Perbaiki Latar Belakang - Perdalam fenomena - Perbaiki Identifikasi Masalah	08/ 06-2026	
Bab 2	- Perbaiki Penulisan - Teori Sesuaikan Dengan Variabel Penelitian - Perbaiki Kerangka Konseptual	18/ 06-2026	
Bab 3	- Perbaiki Metodologi Penelitian - Perbaiki Sampel Penelitian	1/ 07-2026	
Daftar Pustaka	- Sesuai Mendeley	03/ 07-2026	
Instrumen Pengumpulan Data Penelitian	- Kuesioner	03/ 07-2026	
Persetujuan Seminar Proposal	Ace untuk Seminar	03/ 07-2026	

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

(Nabilla Dwi Agintha, S.E., M.Sc.)

Medan, 3 Juli 2026
Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

(Khairul Anwar Pulungan, S.E., M.Si)



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 ☎ (061) 6624567 Ext: 304 Medan 20238

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI AKUNTANSI

Pada hari ini *Kamis, 30 Juli 2026* telah diselenggarakan seminar Proposal Program Studi Akuntansi menerangkan bahwa :

Nama : *Nur Eviana*
NPM. : 2205170096
Tempat / Tgl.Lahir : Cinta Rakyat, 13 Desember 2003
Alamat Rumah : Gg. Satria. Dusun XI. Desa Cinta Rakyat
Judul Proposal : Pengaruh Implementasi Coretax Dan Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Petisah
Disetujui / tidak disetujui *)

Item	Komentar
Judul	
Bab I	<i>Pengantar</i> <i>maaf di</i> <i>kekurangan / perbaikan</i> <i>Koreksi</i>
Bab II	<i>di bagian</i> <i>Kapen</i> <i>Walaupun</i>
Bab III	<i>Perbaikan</i>
Lainnya	
Kesimpulan	☐ Lulus ☐ Tidak Lulus

Medan, 30 Juli 2026

TIM SEMINAR

Ketua

kn

Nabilla Dwi Agintha, S.E., M.Sc

Pembimbing

[Signature]

Khairul Anwar Pulungan, S.E., M.Si

Sekretaris

M. Firza Alpi, S.E., M.Si

Pembanding

[Signature]

Dr. Eka Nurmala Sari, S.E., M.Si., Ak., CA



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Ext: 304 Medan 220238



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar Proposal Program Studi Akuntansi yang diselenggarakan pada hari *Kamis, 30 Juli 2026* menerangkan bahwa:

Nama : Nur Eviana
NPM : 2205170096
Tempat / Tgl.Lahir : Cinta Rakyat, 13 Desember 2003
Alamat Rumah : Gg. Satria, Dusun XI, Desa Cinta Rakyat
Judul Proposal : Pengaruh Implementasi Coretax Dan Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Petisah

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Skripsi / Jurnal Ilmiah dengan pembimbing : *Khairul Anwar Pulungan, S.E., M.Si*

Medan, 30 Juli 2026

Ketua

TIM SEMINAR

Sekretaris

Nabilla Dwi Agintha, S.E., M.Sc

M. Firza Alpi, S.E., M.Si

Pembimbing

Pembanding

Khairul Anwar Pulungan, S.E., M.Si

Dr. Eka Nurmala Sari, S.E., M.Si., Ak., CA

Diketahui / Disetujui
a.n.Dekan
Wakil Dekan I

Assoc. Prof. Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si
NIDN : 0118127401



UMSU

Unggul Cerdas Terampil

Menyempatkan waktu untuk meningkatkan ilmu dan keterampilan

MARJIN PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BA-NTAA/Pj/PT/10204
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20226 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://feb.umsu.ac.id> feb@umsu.ac.id [umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.instagram.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.youtube.com/channel/UCqumsumedan) [umsu.medan](https://www.tiktok.com/@umsu.medan)

Nomor : 3075/II.3.AU/UMSU-05/F/2026
 Lamp. :
 Hal : Menyelesaikan Riset

Medan, 14 Rabiul Awwal 1448 H
 27 Agustus 2026 M

Kepada Yth.
 Bapak/ Ibu Pimpinan
KPP Pratama Medan Petisah
 Jl. Asrama No. 7 A, Sei Si Kambing C. II, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan
 Di-
 Tempat

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, teriring salam dan doa kami ucapkan semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'fiat serta senantiasa dilindungi Allah SWT dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Schubungan dengan mahasiswa/i kami akan menyelesaikan studinya, mohon kesediaan bapak/ibu untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di perusahaan/instansi yang bapak/ibu pimpin, guna untuk *melanjutkan Penyusunan / Penulisan Tugas Akhir pada Bab IV - V*, dan setelah itu mahasiswa yang bersangkutan mendapatkan surat keterangan telah selesai riset dari perusahaan yang bapak/ibu pimpin, yang merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian program studi **Strata Satu (S1)** di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Nur Eviana
 N P M : 2205170096
 Semester : VIII (Delapan)
 Program Studi : Akuntansi
 Judul Tugas Akhir : Pengaruh Efektivitas Sistem Coretax Dan Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Petisah

Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Tembusan :
 1. Peringgal

Dekan

Dr. Radiman, S.E., M.Si
 NIDN. 0107087801



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. DATA PRIBADI

Nama	: Nur Eviana
NPM	: 2205170096
Tempat Tanggal Lahir	: Cinta Rakyat, 13 Desember 2003
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Anak Ke	: (1) satau dari (1) bersaudara
Alamat	: Gg. Satria Dusun XI Desa Cinta Rakyat
No Telephone	: 0821-7010-0783
Email	: eviananur758@gmail.com

2. DATA ORANG TUA

Nama Ayah	: Zulkifli
Pekerjaan	: Wiraswasta
Nama Ibu	: Juriana
Pekerjaan	: Ibu Rumah Tangga
Alamat	: Gg. Satria Dusun XI Desa Cinta Rakyat
No Telephone (Ibu)	: 0823-6192-2140

3. DATA PENDIDIKAN FORMAL

Sekolah Dasar	: SD Negeri 106806 JL. Rela Dusun X
Sekolah Menengah Pertama	: SMP Negeri 3 Percut Sei Tuan
Sekolah Menengah Kejuruan	: SMK Swasta Al- Fattah 2 Medan
Perguruan Tinggi	: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara