Vol. 5, No. 3, 2026, pp. 1216 - 1225
DOI: 10.29210/arbitrase.v5i3

Contents lists available at insancendikia.or.id

ARBITRASE
(Journal of Economics, Accounting, Management and Business)
ISSN : 3124-8985

Journal homepage: https://ojs.insancendekia.or.id/index.php/Arbitrase

Pengaruh Implementasi Coretax, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan

Lidwina Magdalena Koten[1], Linawati[2]
[1,2]Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia

Article Info

Keyword:

Coretax; tax service quality; tax sanctions; taxpayer compliance.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effects of Coretax implementation, tax service quality, and tax sanctions on the compliance of non-employee individual taxpayers in South Jakarta. A quantitative approach with a causal associative method was employed in this study. The data used were primary data collected through questionnaires using a Likert scale, which were distributed to non-employee individual taxpayers who reside in South Jakarta or conduct business activities and/or independent work in the area. Respondents were selected using a purposive sampling technique, with a total sample of 96 respondents. The collected data were analyzed using IBM SPSS Statistics version 31 through several stages, including instrument quality testing, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and the coefficient of determination. The results indicate that Coretax implementation has a positive and significant effect on the compliance of non-employee individual taxpayers. In contrast, tax service quality and tax sanctions do not have a significant effect on taxpayer compliance. These findings indicate that the implementation of Coretax can be one of the factors supporting improvements in taxpayer compliance. Therefore, the optimization of Coretax is still necessary, particularly in terms of ease of use, system stability, socialization, and assistance for taxpayers. Meanwhile, the quality of tax services and the implementation of tax sanctions should also be continuously evaluated and improved so that they can provide more effective support for taxpayer compliance.

© 2020 The Authors. Published by IICET.
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0

Corresponding Author:
Lidwina Magdalena Koten
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia
Email: kotenlidwina@gmail.com

Pendahuluan

Pajak memiliki peranan penting dalam mendukung pembiayaan pembangunan dan penyelenggaraan berbagai kebutuhan negara. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu perhatian utama dalam pengelolaan perpajakan. Tingkat kepatuhan yang baik diperlukan agar kewajiban perpajakan dapat dipenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan penerimaan negara dapat berjalan secara optimal. Seiring dengan perkembangan teknologi, upaya meningkatkan kepatuhan tidak hanya dilakukan melalui pengawasan dan penegakan aturan, tetapi juga melalui pembaruan administrasi perpajakan berbasis digital. Salah satu bentuk pembaruan administrasi perpajakan di Indonesia adalah penerapan Coretax Administration System. Sistem ini dikembangkan untuk mengintegrasikan berbagai proses administrasi perpajakan ke dalam satu sistem yang lebih

terpadu. Melalui penerapan Coretax, proses yang berkaitan dengan administrasi wajib pajak diharapkan menjadi lebih terintegrasi, sehingga dapat memberikan kemudahan dalam pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan. Perubahan tersebut juga menjadi bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan efektivitas administrasi serta menyesuaikan sistem perpajakan dengan perkembangan teknologi.

Meskipun demikian, penerapan sistem digital dalam administrasi perpajakan tidak terlepas dari berbagai tantangan. Perubahan sistem dapat menuntut wajib pajak untuk menyesuaikan diri dengan prosedur, fitur, dan mekanisme pelayanan yang baru. Tingkat pemahaman dan kemampuan wajib pajak dalam menggunakan sistem juga dapat memengaruhi pengalaman mereka dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Kondisi ini menjadi semakin penting untuk diperhatikan pada wajib pajak orang pribadi nonkaryawan karena kelompok tersebut pada umumnya mengelola kewajiban perpajakannya secara mandiri. Tidak adanya mekanisme pemotongan pajak melalui pemberi kerja menyebabkan wajib pajak nonkaryawan perlu memiliki pemahaman dan kesadaran yang memadai dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Implementasi Coretax dengan demikian menjadi salah satu aspek yang menarik untuk dikaji dalam kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak. Sistem yang terintegrasi dan memberikan kemudahan dalam proses administrasi berpotensi membantu wajib pajak memenuhi kewajibannya dengan lebih mudah. Tamburaka dan Dali (2024) mengemukakan bahwa pemanfaatan Coretax dapat mendukung transparansi perpajakan melalui pengelolaan data fiskal yang lebih terintegrasi. Namun, penerapan sistem tersebut juga masih menghadapi tantangan, terutama yang berkaitan dengan kebutuhan teknologi dan proses adaptasi pengguna. Sementara itu, Judijanto (2024) menekankan pentingnya perlindungan data pribadi dalam penerapan sistem administrasi perpajakan digital karena keamanan data menjadi salah satu aspek yang dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap sistem tersebut. Perbedaan kondisi dan kemampuan wajib pajak dalam beradaptasi dengan sistem baru menunjukkan bahwa pengaruh implementasi Coretax terhadap kepatuhan masih perlu dibuktikan secara empiris.

Selain perubahan sistem administrasi, kualitas pelayanan pajak juga sering dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan perpajakan mencakup kemampuan petugas dalam memberikan informasi, membantu menyelesaikan permasalahan, serta memberikan layanan yang mudah dipahami dan diakses. Bagi wajib pajak nonkaryawan, pelayanan yang memadai dapat membantu mereka memahami prosedur dan kewajiban perpajakan yang harus dilaksanakan secara mandiri. Penelitian Panggabean dan Pritama (2025) menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak di KPP Palembang. Namun, keterbatasan informasi masih dapat menjadi kendala dalam mewujudkan tingkat kepatuhan yang diharapkan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan belum tentu memiliki hasil yang sama pada setiap karakteristik wajib pajak maupun wilayah penelitian, sehingga perlu dilakukan pengujian lebih lanjut.

Faktor lain yang berkaitan dengan kepatuhan adalah sanksi pajak. Sanksi diberikan sebagai konsekuensi atas ketidakpatuhan terhadap ketentuan perpajakan dan menjadi salah satu instrumen dalam penegakan aturan. Penerapan sanksi yang tegas dan konsisten diharapkan dapat mendorong wajib pajak untuk lebih memperhatikan kewajibannya. Namun, keberadaan sanksi belum tentu secara langsung menyebabkan meningkatnya kepatuhan. Respons wajib pajak terhadap sanksi dapat berbeda-beda, bergantung pada pemahaman terhadap peraturan, kesadaran perpajakan, serta kondisi yang dihadapi dalam memenuhi kewajiban. Oleh sebab itu, pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi nonkaryawan juga perlu dibuktikan melalui penelitian empiris.

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan dengan menggunakan berbagai faktor, termasuk digitalisasi administrasi, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak. Akan tetapi, penerapan Coretax sebagai sistem administrasi perpajakan yang relatif baru memberikan konteks penelitian yang berbeda dibandingkan penelitian yang dilakukan pada sistem administrasi sebelumnya. Selain itu, karakteristik wajib pajak orang pribadi nonkaryawan yang melaksanakan kewajiban perpajakannya secara mandiri juga menjadi pertimbangan penting dalam memahami perilaku kepatuhan. Perbedaan karakteristik responden, wilayah penelitian, serta kondisi penerapan sistem perpajakan memungkinkan diperolehnya hasil penelitian yang berbeda.

Jakarta Selatan dipilih sebagai wilayah penelitian karena memiliki aktivitas ekonomi dan kegiatan usaha masyarakat yang beragam, sehingga terdapat kelompok Wajib pajak orang pribadi nonkaryawan dengan karakteristik yang sesuai dengan fokus penelitian. Kondisi tersebut memberikan ruang untuk menguji apakah implementasi sistem perpajakan digital, kualitas pelayanan yang diterima, dan keberadaan sanksi memiliki keterkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Berdasarkan kondisi tersebut, masih diperlukan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi nonkaryawan setelah adanya penerapan Coretax. Penelitian ini secara khusus menguji implementasi Coretax, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak sebagai variabel yang diduga berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Pengujian ketiga variabel tersebut secara bersama-sama diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai faktor yang memiliki peran dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi nonkaryawan di Jakarta Selatan.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi Coretax, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi nonkaryawan di Jakarta Selatan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan tambahan bukti empiris mengenai kepatuhan wajib pajak dalam konteks digitalisasi administrasi perpajakan serta menjadi bahan pertimbangan bagi otoritas pajak dalam mengevaluasi penerapan sistem, pelayanan, dan kebijakan perpajakan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian kausal (causal explanatory research) yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi Coretax, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi nonkaryawan di Jakarta Selatan. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data penelitian berupa skor numerik yang diperoleh melalui kuesioner dan selanjutnya dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menguji hipotesis. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner secara daring dan luring.

Populasi penelitian adalah wajib pajak orang pribadi nonkaryawan yang berdomisili atau menjalankan kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas di wilayah Jakarta Selatan. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan karakteristik yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria responden meliputi Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki NPWP atau NIK yang telah digunakan sebagai NPWP, berstatus nonkaryawan, berdomisili atau menjalankan kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas di Jakarta Selatan, serta mengetahui atau pernah menggunakan layanan perpajakan digital, termasuk Coretax DJP. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Cochran dengan tingkat kepercayaan 95% dan *margin of error* 10%, sehingga diperoleh jumlah minimum sebanyak 96 responden. Dengan demikian, penelitian menggunakan 96 responden yang memenuhi kriteria penelitian.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarkan secara langsung maupun melalui Google Form. Setiap pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas Implementasi Coretax (X1), Kualitas Pelayanan Pajak (X2), dan Sanksi Pajak (X3), sedangkan variabel dependennya adalah Kepatuhan wajib pajak orang pribadi nonkaryawan (Y). Implementasi Coretax diukur melalui indikator kemudahan penggunaan, kemanfaatan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Kualitas Pelayanan Pajak diukur melalui kesantunan petugas, kualitas pelayanan, kejelasan informasi mengenai hak dan kewajiban perpajakan, serta responsivitas petugas dalam memberikan informasi dan solusi. Sanksi Pajak diukur melalui ketentuan sanksi atas keterlambatan pelaporan dan pembayaran, ketegasan dan konsistensi penerapan sanksi, dorongan sanksi terhadap kepatuhan, serta efek jera. Sementara itu, Kepatuhan Wajib Pajak diukur melalui kepatuhan dalam mendaftarkan diri, menghitung pajak terutang, membayar pajak, melaporkan SPT, serta mengisi SPT secara benar, lengkap, dan jelas.

.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Implementasi Coretax (X1)	Kemudahan penggunaan; kemanfaatan; kualitas sistem; kualitas informasi; kualitas layanan	Likert 1-5
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	Kesantunan petugas; kualitas pelayanan; kejelasan informasi; responsivitas petugas	Likert 1-5
Sanksi Pajak (X3)	Sanksi atas keterlambatan; ketegasan dan konsistensi; dorongan kepatuhan; efek jera	Likert 1-5
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pendaftaran; perhitungan pajak; pembayaran; pelaporan SPT; pengisian SPT	Likert 1-5

Sumber: Davis (1989); DeLone dan McLean (2003); Lesmana (2018); Mulyati dan Ismanto (2021); Rahayu (2020); UU No. 28 Tahun 2007; DJP; Wibowo dan Mariani (2026).

Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 31. Tahap analisis diawali dengan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data melalui nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi. Selanjutnya dilakukan uji kualitas data yang meliputi uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kemampuan instrumen dalam mengukur variabel penelitian, sedangkan reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi jawaban responden terhadap instrumen penelitian. Pengujian kemudian dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh Implementasi Coretax, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi nonkaryawan. Pengaruh masing-masing variabel independen diuji secara parsial menggunakan uji t, sedangkan pengaruh ketiga variabel secara bersama-sama diuji menggunakan uji F. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Model regresi linier berganda dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon}$$

Keterangan: Y merupakan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan, α merupakan konstanta, β_1–β_3 merupakan koefisien regresi, X_1 adalah Implementasi Coretax, X_2 adalah Kualitas Pelayanan Pajak, X_3 adalah Sanksi Pajak, dan ε merupakan galat *(error).*

Hasil dan Pembahasan

Analisis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan 96 data responden yang merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan. Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik data pada setiap variabel penelitian, yaitu Implementasi Coretax, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak. Pengukuran dilakukan dengan melihat nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi dari masing-masing variabel.

Tabel 2. Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Implementasi Coretax	96	7,00	25,00	21,8854	2,85019
Kualitas Pelayanan Pajak	96	10,00	20,00	17,5104	1,98412
Sanksi Pajak	96	4,00	20,00	17,3750	2,79567

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Pajak	96	6,00	25,00	21,8333	2,76697
Valid N (listwise)	96	-	-	-	-

Sumber: Data diolah peneliti dengan SPSS 31, 2026.

Berdasarkan Tabel 2, seluruh variabel penelitian memiliki 96 data yang dapat dianalisis. Implementasi Coretax memperoleh nilai rata-rata sebesar 21,8854 dengan standar deviasi 2,85019. Kualitas Pelayanan Pajak memiliki nilai rata-rata 17,5104 dan standar deviasi 1,98412. Selanjutnya, Sanksi Pajak menunjukkan rata-rata sebesar 17,3750 dengan standar deviasi 2,79567, sedangkan Kepatuhan Pajak memiliki rata-rata 21,8333 dengan standar deviasi 2,76697.

Nilai rata-rata yang relatif tinggi pada setiap variabel menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian yang cukup baik terhadap Implementasi Coretax, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, maupun Kepatuhan Pajak. Perbedaan nilai standar deviasi menunjukkan adanya variasi jawaban antarresponden, meskipun penyebarannya masih berada dalam rentang data yang digunakan dalam penelitian.

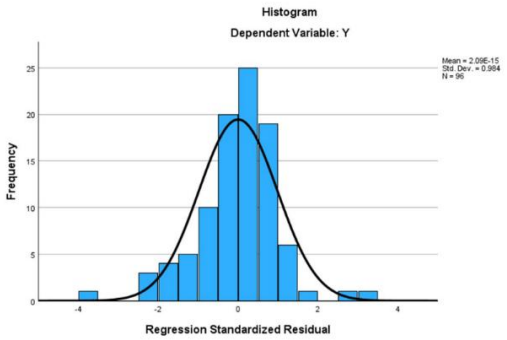
Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum analisis regresi untuk memastikan bahwa model yang digunakan memenuhi persyaratan statistik. Pengujian dalam penelitian ini meliputi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

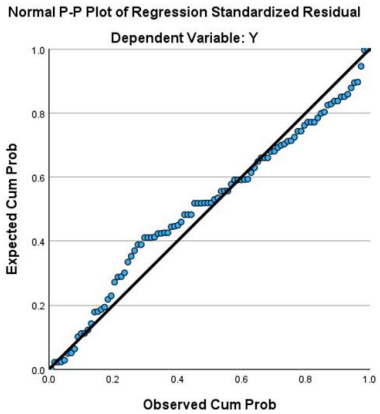
Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual pada model regresi memiliki distribusi normal. Pengujian dilakukan dengan melihat histogram dan *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*.

Gambar 1 . Hasil Uji Normalitas



Gambar 2. Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Berdasarkan hasil pengujian, pola residual secara umum mengikuti distribusi normal. Pada grafik *Normal P-P Plot*, sebagian besar titik berada di sekitar garis diagonal. Kondisi tersebut menunjukkan

bahwa penyimpangan residual tidak menunjukkan pola yang ekstrem sehingga model regresi dapat digunakan untuk analisis berikutnya.

Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang terlalu kuat antarvariabel independen dalam model regresi. Penilaian dilakukan berdasarkan nilai *Tolerance* dan variance inflation factor (VIF).

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,420	1,858			
	Implementasi_coretax	0,466	0,109	0,480	0,418	2,393
	Kualitas_pelayanan_pajak	0,183	0,153	0,131	0,431	2,319
	Sanksi_Pajak	0,174	0,117	0,175	0,373	2,684

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Pajak

Sumber: Data diolah peneliti dengan SPSS 31, 2026.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai *Tolerance* lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10. implementasi Coretax memiliki nilai *Tolerance* 0,418 dan VIF 2,393, Kualitas Pelayanan Pajak memiliki *Tolerance* 0,431 dan VIF 2,319, sedangkan Sanksi Pajak memiliki *Tolerance* 0,373 dan VIF 2,684. Oleh karena itu, model regresi tidak menunjukkan adanya masalah multikolinearitas dan ketiga variabel independen dapat digunakan secara bersamaan dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan varians residual pada pengamatan dalam model regresi. Pengujian dilakukan menggunakan metode Glejser.

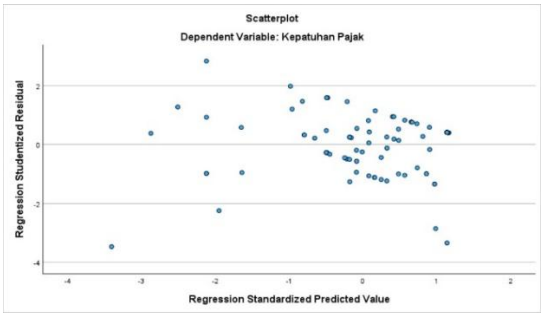
Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel Independen	t	Signifikansi	Keterangan
Implementasi Coretax	-4,450	0,000	Terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan Pajak	2,437	0,017	Terjadi heteroskedastisitas
Sanksi Pajak	-1,750	0,083	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah peneliti dengan SPSS 31, 2026.

Hasil uji Glejser menunjukkan bahwa implementasi Coretax memiliki nilai signifikansi 0,000 dan Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 0,017. Kedua nilai tersebut berada di bawah 0,05 sehingga terdapat indikasi heteroskedastisitas. Sementara itu, Sanksi Pajak memperoleh nilai signifikansi 0,083 yang lebih besar dari 0,05 sehingga tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, hasil uji Glejser menunjukkan bahwa masih terdapat indikasi heteroskedastisitas pada sebagian variabel dalam model.

Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data diolah peneliti dengan SPSS 31, 2026

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan *scatterplot*, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah garis angka 0 pada sumbu Y. Titik-titik tersebut juga tidak membentuk pola tertentu, seperti pola bergelombang, melebar, menyempit, atau mengerucut. Dengan demikian, berdasarkan hasil pengamatan *scatterplot*, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh implementasi Coretax, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan.

Tabel 5. Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,420	1,858		2,918	0,004
	Implementasi_coretax	0,466	0,109	0,480	4,292	<0,001
	Kualitas_pelayanan_pajak	0,183	0,153	0,131	1193	0,236
	Sanksi_Pajak	0,174	0,117	0,175	1,482	0,142
a. Dependent Variable: Kepatuhan_Pajak						

Sumber: Data diolah peneliti dengan SPSS 31, 2026.

Berdasarkan hasil regresi, persamaan yang diperoleh adalah:

$$Y = 5{,}420 + 0{,}466X_1 + 0{,}183X_2 + 0{,}174X_3 + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa konstanta sebesar 5,420 merupakan nilai Kepatuhan Pajak ketika ketiga variabel independen dianggap tetap. Koefisien implementasi Coretax sebesar 0,466 menunjukkan hubungan positif dengan Kepatuhan Pajak. Kualitas Pelayanan Pajak memiliki koefisien 0,183, sedangkan Sanksi Pajak sebesar 0,174. Ketiga koefisien tersebut memiliki arah positif, tetapi tidak seluruhnya menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik. Hasil koefisien regresi tersebut tercantum dalam output penelitian.

Uji Simultan

Tabel 6. Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	378,018	3	126,006	33,186	**<0,001**,
	Residual	349,315	92	3,797		
	Total	727,333	95			

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Pajak
b. Predictors: (Constant), Sanksi_Pajak, Implementasi_coretax, Kualitas_pelayanan_pajak
Sumber: Data diolah peneliti dengan SPSS 31, 2026.

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh implementasi Coretax, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil pengujian menunjukkan nilai F sebesar 33,186 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dengan demikian, walaupun Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan ketika diuji secara parsial, keberadaan ketiga variabel secara bersama-sama tetap memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.721[a]	0,520	0,505	1,94857

a. Predictors: (Constant), Sanksi_Pajak, Implementasi_coretax, Kualitas_pelayanan_pajak
b. Dependent Variable: Kepatuhan_Pajak

Berdasarkan Tabel 7, nilai R sebesar 0,721 menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara implementasi Coretax, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai *R Square* sebesar 0,520 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen mampu menjelaskan sebesar 52,0% variasi Kepatuhan Wajib Pajak.

Sementara itu, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,505 menunjukkan bahwa setelah mempertimbangkan jumlah variabel dan sampel penelitian, kemampuan model dalam menjelaskan variasi Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 50,5%. Dengan demikian, sekitar 49,5% variasi Kepatuhan Wajib Pajak dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Nilai *Standard Error of the Estimate* sebesar 1,94857 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi model dalam menjelaskan Kepatuhan Wajib Pajak.

Pembahasan

Pengaruh Implementasi Coretax terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa implementasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,466, nilai t sebesar 4,292, dan nilai signifikansi <0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H1 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik implementasi Coretax, semakin tinggi pula kecenderungan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu ketika suatu teknologi dianggap mudah digunakan dan memberikan manfaat, penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut akan meningkat. Dalam konteks perpajakan, Coretax dapat membantu wajib pajak dalam melaksanakan administrasi perpajakan secara lebih mudah dan terintegrasi. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Putri dan Laksito (2025) yang menemukan bahwa penerapan Coretax berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, hasil ini berbeda dengan Anjelina, Ramadani, dan Nazifa (2025) yang menemukan bahwa implementasi Coretax berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Perbedaan tersebut dapat disebabkan oleh perbedaan karakteristik responden, objek penelitian, dan jenis wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan. Hal tersebut ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,183, nilai t sebesar 1,193, dan nilai signifikansi sebesar 0,236 yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, H2 ditolak.

Meskipun memiliki arah hubungan positif, peningkatan kualitas pelayanan belum terbukti mampu meningkatkan kepatuhan secara signifikan. Berdasarkan *Slippery Slope Framework*, pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak. Namun, kepatuhan tidak hanya dipengaruhi oleh pelayanan, tetapi juga dapat berkaitan dengan kesadaran, pengetahuan perpajakan, kondisi ekonomi, dan pengalaman wajib pajak.

Hasil penelitian ini berbeda dengan Noviantari dan Setiawan (2018), Purnamasari, Sari, dan Mulyati (2024), serta Puspitadewi dan Merkusiwati (2025) yang menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan. Sebaliknya, hasil penelitian ini sejalan dengan Nafiah dan Warno (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan hasil dapat disebabkan oleh karakteristik responden, lokasi, dan jenis wajib pajak yang diteliti.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Sanksi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,174, nilai t sebesar 1,482, dan nilai signifikansi sebesar 0,142 yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, H3 ditolak.

Walaupun koefisien regresi menunjukkan arah positif, pengaruh tersebut belum cukup kuat secara statistik. Berdasarkan *Slippery Slope Framework*, sanksi merupakan bagian dari *power of authority* yang dapat digunakan untuk mendorong kepatuhan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan sanksi belum menjadi faktor utama dalam menentukan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan dapat pula dipengaruhi oleh kesadaran, pengetahuan perpajakan, kepercayaan terhadap otoritas, dan kemudahan dalam memenuhi kewajiban pajak.

Hasil penelitian ini berbeda dengan Prihana dan Isroah (2025), Puspitadewi dan Merkusiwati (2025), serta Nafiah dan Warno (2018) yang menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik responden, lokasi penelitian, serta kondisi penerapan sanksi yang dihadapi wajib pajak.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi Coretax, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan di Jakarta Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan berbasis digital dapat mendukung peningkatan kepatuhan. Sementara itu, Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Demikian pula, Sanksi Pajak tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Coretax menjadi faktor yang lebih terlihat perannya dalam mendorong kepatuhan wajib pajak dibandingkan Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemudahan dan penerapan sistem administrasi digital dapat menjadi aspek penting dalam mendukung wajib pajak memenuhi kewajibannya. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi otoritas pajak untuk terus meningkatkan efektivitas dan kemudahan penggunaan Coretax. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan variabel lain yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, seperti literasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kepercayaan terhadap otoritas pajak, dan kemudahan penggunaan teknologi, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan.

Referensi

Anjelina, D., Ramadani, C. P., & Nazifa, A. (2025). Pengaruh modernisasi sistem perpajakan dan implementasi aplikasi Coretax terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada PT Zetta Konstruksi Indonesia. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah, 5*(1), 3665–3678. https://doi.org/10.56799/jceki.v5i1.14213

Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems, 19*(4), 9–30. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Coretax*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Judijanto, L. (2024). Protection of taxpayer personal data in tax administration: A review. *Digital Business: Tren Bisnis Masa Depan, 15*(3), 185–194.

Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The "slippery slope" framework. *Journal of Economic Psychology, 29*(2), 210–225. https://doi.org/10.1016/j.joep.2007.05.004

Lesmana, D. A. (2018). *Pengaruh pemahaman wajib pajak mengenai akuntansi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak: Survei pada wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara* [Skripsi, Universitas Pasundan]. Repository Universitas Pasundan.

Mulyati, Y., & Ismanto, J. (2021). Pengaruh penerapan e-filing, pengetahuan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada pegawai Kemendikbud. *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia), 4*(2), 139–155. https://doi.org/10.32493/JABI.v4i2.y2021.p139-155

Nafiah, Z., & Warno. (2018). Pengaruh sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. *Jurnal STIE Semarang, 10*(1), 86–105.

Noviantari, P., & Setiawan, P. E. (2018). Pengaruh persepsi kualitas pelayanan, pemahaman, persepsi sanksi perpajakan, dan lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi, 22*(3), 1711–1740. https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v22.i03.p03

Prihana, L. A., & Isroah. (2025). Pengaruh pengetahuan perpajakan, moral pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi, 13*(3), 16–31.

Purnamasari, D., Sari, D., & Mulyati, Y. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi, 8*(1), 934–943. https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1876

Puspitadewi, I. G. A. I., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2025). The effect of tax sanctions, service quality, and tax socialization on individual taxpayer compliance in Gianyar Regency. *International Journal of Economics, Commerce, and Management, 2*(3), 252–263. https://doi.org/10.62951/ijecm.v2i3.755

Putri, D. N., & Laksito, H. (2025). Pengaruh tingkat pendidikan, kesadaran pajak, dan penerapan sistem Coretax terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi: Studi empiris pada KPP Pratama Tarakan. *Diponegoro Journal of Accounting, 14*(4).

Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan: Konsep, sistem, dan implementasi* (Edisi revisi). Rekayasa Sains.

Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.

Tamburaka, S., & Dali, N. (2024). Enhancing public financial transparency through the integration of taxation, accounting, and social welfare systems. *Khazanah Sosial, 6*(3), 551–567. https://doi.org/10.15575/ks.v6i3.40419

Wibowo, H. T., & Mariani, D. (2026). Taxpayer perceptions of the Coretax system: A TAM–ISSM approach. *Journal of Contemporary Accounting, 8*(1), 102–125. https://doi.org/10.20885/jca.vol8.iss1.art8