



DOI: <https://doi.org/10.38035/jafm.v6i5>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Kepatuhan Wajib Pajak: Pemanfaatan Sistem *Coretax*, Literasi Pajak dan Kemudahan Akses Layanan Perpajakan Dengan Kesadaran Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan Tahun 2024)

Dwi Oktaviani¹, Lestari Lestari², Caturida Meiwanto Doktoralina³, Sigit Mareta⁴, Tubagus Manshur⁵

¹Universitas Dian Nusantara, Jakarta, Indonesia, 121211043@mahasiswa.undira.ac.id

²Universitas Dian Nusantara, Jakarta, Indonesia, lestari@undira.ac.id

³Universitas Dian Nusantara, Jakarta, Indonesia, doktoralinacm@undira.ac.id

⁴Universitas Dian Nusantara, Jakarta, Indonesia, sigit.mareta@undira.ac.id

⁵Universitas Dian Nusantara, Jakarta, Indonesia, tubagus.manshur@undira.ac.id

Corresponding Author: lestari@undira.ac.id²

Abstract: *This study was conducted to determine the effect of Coretax System Utilization, Tax Literacy, and Ease of Access to Tax Services on Taxpayer Compliance moderated by Tax Awareness on Individual Taxpayers at KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan in 2024. This study uses a quantitative approach with Random Sampling data collection techniques and uses the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling method with the SmartPLS 4.1.1 application. The results of this study indicate that Coretax System Utilization has no effect on Taxpayer Compliance, while Tax Literacy, Ease of Access to Tax Services, and Tax Awareness have an effect on Taxpayer Compliance. In addition, the role of Tax Awareness as a moderating variable does not strengthen the relationship between Coretax System Utilization and Ease of Access to Tax Services, but can strengthen the relationship between Tax Literacy and Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan. These findings are expected to contribute to scientific thinking that is useful as a reference for further researchers and provide benchmark considerations in the description of the Utilization of the Coretax System, Tax Literacy, Ease of Access to Tax Services and Tax Awareness to predict Taxpayer Compliance.*

Keywords: *Ease of Access to Tax Services, Tax Awareness, Tax Literacy, Taxpayer Compliance, Utilization of the Coretax System*

Abstrak: Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Pemanfaatan Sistem *Coretax*, Literasi Pajak, dan Kemudahan Akses Layanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dimoderasi oleh Kesadaran Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan Tahun 2024. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan data Random Sampling dan menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* dengan aplikasi SmartPLS 4.1.1. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa Pemanfaatan Sistem *Coretax* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Literasi Pajak, Kemudahan Akses Layanan Perpajakan, dan Kesadaran Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, peran Kesadaran Pajak sebagai variabel moderasi tidak memperkuat hubungan antara Pemanfaatan Sistem *Coretax* maupun Kemudahan Akses Layanan Perpajakan, namun dapat memperkuat hubungan antara Literasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran ilmiah yang bermanfaat sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dan memberikan pertimbangan tolak ukur dalam gambaran mengenai Pemanfaatan Sistem *Coretax*, Literasi Pajak, Kemudahan Akses Layanan Perpajakan dan Kesadaran Pajak untuk memprediksi Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci: Kemudahan Akses Layanan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Literasi Pajak, Pemanfaatan Sistem *Coretax*

PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menghadapi berbagai tantangan dalam memenuhi target penerimaan pajak yang terus meningkat di tengah perubahan kondisi ekonomi global. Salah satu faktor eksternal yaitu perang dagang yang dipicu oleh kenaikan tarif pajak yang diberlakukan Amerika Serikat terhadap negara-negara sekutunya, yang memicu respons balasan dan menimbulkan ketidakstabilan ekonomi global. Dalam kondisi tersebut, Indonesia dituntut untuk melindungi kedaulatan dan kepentingan ekonominya, termasuk dengan mengoptimalkan penerimaan pajak dalam negeri. Dalam hal ini, peningkatan kepatuhan wajib pajak menjadi krusial, karena penerimaan negara bukan hanya dipengaruhi oleh kondisi ekonomi makro, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kesadaran dan kemauan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara jujur dan bertanggung jawab (Kemenkeu, 2025).

Selain faktor eksternal, terdapat pula faktor internal yang turut memengaruhi penurunan penerimaan dan pelaporan pajak. Beberapa diantaranya adalah meningkatnya jumlah Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), perlambatan pertumbuhan ekonomi, serta ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja dan kebijakan pemerintah. Dampak dari kondisi tersebut tercermin pada menurunnya jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, yaitu dari 14.207.642 SPT pada awal tahun 2024 menjadi 14.053.221 SPT pada awal 2025. Penurunan ini terutama terjadi pada kelompok Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) (KBR, 2025). Pelaporan SPT Tahunan WP OP tercatat mengalami penurunan sebesar 1,21% pada 2025 dibandingkan tahun sebelumnya. Hingga 30 April 2025, hanya 12,99 juta WP OP yang melapor, turun dari 13,15 juta pada periode yang sama tahun 2024. Penurunan ini menunjukkan bahwa permasalahan kepatuhan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga struktural. Faktor penyebabnya meliputi kesulitan teknis dalam penggunaan sistem digital, rendahnya literasi pajak, dan ketidakjelasan komunikasi dari otoritas pajak. Selain itu, peningkatan angka PHK yang signifikan turut mengurangi jumlah individu yang merasa wajib melapor SPT, karena kehilangan penghasilan tetap (PUSLIT, 2025). Data tersebut mengindikasikan pentingnya upaya peningkatan kepatuhan pajak secara menyeluruh, agar tekanan ekonomi tidak semakin melemahkan kinerja penerimaan negara.

Penerimaan dari sektor perpajakan sendiri selama lima tahun terakhir secara konsisten menyumbang lebih dari 70% dari total penerimaan negara. Fakta ini menunjukkan bahwa pajak memegang peranan penting sebagai sumber pendapatan utama negara. Oleh karena itu, DJP terus berupaya mengoptimalkan penerimaan pajak, mengingat peran strategisnya dalam mendukung kelancaran operasional pemerintahan serta pelaksanaan pembangunan nasional. Upaya tersebut tentunya memerlukan dukungan dan partisipasi aktif dari para wajib pajak

dalam menjalankan kewajiban pelaporan perpajakannya. Namun, dalam pelaksanaannya, tingkat partisipasi wajib pajak masih belum sepenuhnya mencapai target yang diharapkan (Yuliatic & Fauzi, 2020).

Rendahnya tingkat partisipasi tersebut berkaitan erat dengan isu kepatuhan wajib pajak, yang merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan tingkat penerimaan negara. Kepatuhan pajak memiliki peran strategis dalam pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia (Atifa Nur et al., 2023). Sayangnya, hingga saat ini tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya dari kelompok WP OP masih tergolong rendah. Berbagai permasalahan dalam sistem perpajakan Indonesia, seperti keterbatasan layanan, rendahnya literasi pajak, serta kompleksitas aturan, belum sepenuhnya teratasi. Persoalan rendahnya kepatuhan WP OP terus menjadi isu yang mendapat perhatian serius (Putri et al., 2023).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa wajib pajak yang patuh cenderung menunjukkan perilaku seperti melakukan pendaftaran diri secara sukarela ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), melakukan perhitungan dan pembayaran pajak dengan benar, serta menyampaikan SPT secara jujur, lengkap, dan sesuai ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku (Yuliatic & Fauzi, 2020). Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan untuk mengkaji secara lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan WP OP, sebagai upaya kontribusi akademik dalam perumusan strategi peningkatan kepatuhan pajak di Indonesia.

Tingkat kepatuhan WP OP di KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan pada tahun 2024 tercatat sebesar 100,68%. Meskipun capaian tersebut melebihi target yang ditetapkan, namun angka tersebut merupakan yang terendah dibandingkan dengan KPP lain di wilayah Kanwil DJP Jakarta Barat (pajak.go.id, 2025). rasio kepatuhan WP OP di KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan mengalami fluktuasi selama periode 2022 hingga 2024. Pada tahun 2022, tingkat kepatuhan tercatat sebesar 74,16%, lalu meningkat menjadi 80,48% pada tahun 2023. Namun, angka tersebut kembali menurun pada tahun 2024 menjadi 74,31%. Meskipun sempat mengalami perbaikan, capaian tersebut belum mencapai tingkat kepatuhan yang diharapkan secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WP OP di wilayah tersebut belum stabil dan masih dipengaruhi oleh berbagai kendala, baik dari aspek teknis, struktural, maupun kualitas pelayanan. Temuan ini semakin menegaskan pentingnya evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan, seperti pemanfaatan sistem *Coretax*, literasi pajak, serta kemudahan akses layanan perpajakan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini menjadi relevan untuk mengevaluasi pengaruh pemanfaatan sistem *Coretax*, literasi pajak, dan kemudahan akses layanan perpajakan terhadap kepatuhan WP OP. Selain itu, penelitian ini juga mempertimbangkan kesadaran pajak sebagai variabel moderasi yang berpotensi memperkuat hubungan antara ketiga faktor tersebut dengan tingkat kepatuhan pajak. Penelitian ini difokuskan pada WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan, sebagai lokasi yang menunjukkan ketidakstabilan dalam capaian kepatuhan dan secara umum belum mencapai target kepatuhan yang diharapkan oleh otoritas pajak. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran representatif mengenai kondisi kepatuhan WP OP di wilayah tersebut serta menjadi masukan bagi peningkatan strategi kepatuhan yang lebih efektif.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausal. Pendekatan kausal digunakan untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel independen terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2020). Untuk menguji hubungan antar variabel, digunakan metode *Partial Least Squares - Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.1.1. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) secara simultan. Data

dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan.

Penelitian ini terdapat 5 variabel yang digunakan yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y), Pemanfaatan Sistem *Coretax* (X1), Literasi Pajak (X2), Kemudahan Akses Layanan Perpajakan (X3) dan Kesadaran Pajak (Xm). Setiap variabel dalam penelitian ini diukur menggunakan Skala Likert 5 poin. (Sugiyono, 2020) menyatakan bahwa sikap dapat diukur dengan memberikan sejumlah pernyataan dan meminta responden menyatakan tingkat persetujuannya.

Populasi dalam penelitian ini mencakup Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan. Sebanyak 144.000 WP OP. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Random Sampling*. Penentuan jumlah minimum sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase, semakin kecil toleransi kesalahan maka semakin besar jumlah sampel yang dibutuhkan (Wati & Tjahjono, 2023). Penelitian ini menggunakan batas toleransi kesalahan sebesar 10%. Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

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

Keterangan: a) n = Jumlah Sampel; b) N = Jumlah Populasi; c) e = Batas Toleransi Kesalahan. Dengan demikian perhitungan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{144.000}{1 + 144.000 (0,1)^2} = 99,93 = 100$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Teori Atribusi

Teori Atribusi adalah sebuah teori yang menjabarkan tentang pola seseorang berperilaku (Fritz Heider, 1958). Teori ini menekankan bahwa penyebab suatu perilaku dapat dibedakan menjadi dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berkaitan dengan aspek-aspek yang berasal dari dalam diri individu. Sebaliknya, faktor eksternal mencerminkan pengaruh dari luar individu, yang membuat seseorang bertindak di luar kehendaknya sendiri (Fachrunnisa & Ramadhani, 2024).

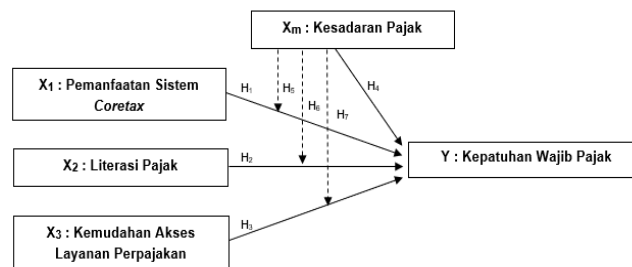
Teori Atribusi memiliki relevansi yang tinggi dalam memahami perilaku kepatuhan pajak, karena teori ini menunjukkan bahwa kepatuhan atau ketidakpatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh gabungan faktor internal dan eksternal. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada pengaruh kedua faktor tersebut terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak. Dalam konteks ini, faktor internal yang ditinjau adalah literasi pajak, sementara faktor eksternal mencakup pemanfaatan sistem *Coretax* dan kemudahan akses layanan perpajakan (Atifa Nur et al., 2023).

Hipotesis:

- a) H₁: Terdapat pengaruh Pemanfaatan Sistem *Coretax* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- b) H₂: Terdapat pengaruh Literasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- c) H₃: Terdapat pengaruh Kemudahan Akses Layanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- d) H₄: Terdapat pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- e) H₅: Kesadaran Pajak mampu memoderasi hubungan antara Pemanfaatan Sistem *Coretax* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

- f) H₆: Kesadaran Pajak mampu memoderasi hubungan antara Literasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- g) H₇: Kesadaran Pajak mampu memoderasi hubungan antara Kemudahan Akses Layanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Hasil Riset (2025)

Hasil Uji Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen bertujuan untuk menilai sejauh mana indikator-indikator dari suatu konstruk saling berkorelasi dan mengukur konsep yang sama. Uji ini dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu nilai *loading factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Suatu indikator dikatakan valid secara konvergen apabila memiliki nilai *loading factor* $\geq 0,70$, yang berarti indikator tersebut memiliki kontribusi yang kuat terhadap konstruk yang diukurnya. Sementara itu, nilai AVE digunakan untuk menilai seberapa besar varians yang ditangkap oleh konstruk dibandingkan dengan varians yang disebabkan oleh kesalahan pengukuran. Nilai AVE $\geq 0,50$ menunjukkan bahwa lebih dari separuh varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruk tersebut, yang menandakan validitas konvergen telah tercapai (Haryono, 2016).

Tabel 1. Outer Loading

	PSC (X ₁)	LP (X ₂)	KALP (X ₃)	KWP (Y)	KP (X _M)	Keterangan
PSC1	0,877					Valid
PSC2	0,899					Valid
PSC3	0,906					Valid
PSC4	0,882					Valid
LP1		0,972				Valid
LP2		0,974				Valid
LP3		0,950				Valid
KALP1			0,915			Valid
KALP2			0,846			Valid
KALP3			0,826			Valid
KWP1				0,772		Valid
KWP2				0,886		Valid
KWP3				0,892		Valid
KP1					0,741	Valid
KP2					0,804	Valid
KP3					0,845	Valid

Sumber: SmartPLS 4.1.1. Data diolah penulis, 2025

Hasil uji validitas konvergen menunjukkan bahwa tidak terdapat item dibawah syarat minimal sebesar 0,70 dan dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dianggap valid (Haryono, 2016). Selanjutnya penelitian ini dilanjutkan dengan melihat nilai AVE, dan dalam penelitian ini nilai AVE adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
PSC (X ₁)	0,794	Valid

LP (X ₂)	0,932	Valid
KALP (X ₃)	0,745	Valid
KWP (Y)	0,726	Valid
KP (X _M)	0,637	Valid

Sumber: SmartPLS 4.1.1. Data diolah penulis, 2025

Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) setiap konstruk harus lebih besar dari 0,5. Berdasarkan tabel di atas, setiap indikator memiliki nilai AVE yang lebih besar dari 0,5 sehingga dapat dianggap valid.

Hasil Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan menguji apakah suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lainnya. Salah satu metode yang umum digunakan untuk menguji validitas diskriminan adalah *Cross Loading*. Indikator dapat dinyatakan valid jika hubungan indikator dengan konstraknya lebih tinggi dibandingkan dengan hubungannya dengan konstruk yang lain (Haryono, 2016).

Tabel 3. Cross Loading

Variabel	PSC (X ₁)	LP (X ₂)	KALP (X ₃)	KWP (Y)	KP (X _M)	Keterangan
PSC1	0,877	0,545	0,450	0,424	0,422	Valid
PSC2	0,899	0,543	0,388	0,423	0,406	Valid
PSC3	0,906	0,549	0,534	0,410	0,365	Valid
PSC4	0,882	0,495	0,491	0,385	0,387	Valid
LP1	0,598	0,972	0,579	0,451	0,288	Valid
LP2	0,603	0,974	0,621	0,446	0,281	Valid
LP3	0,537	0,950	0,524	0,484	0,085	Valid
KALP1	0,440	0,550	0,915	0,498	0,291	Valid
KALP2	0,390	0,530	0,846	0,366	0,326	Valid
KALP3	0,510	0,463	0,826	0,461	0,431	Valid
KWP1	0,325	0,348	0,477	0,772	0,358	Valid
KWP2	0,437	0,425	0,403	0,886	0,306	Valid
KWP3	0,414	0,443	0,446	0,892	0,419	Valid
KP1	0,250	0,115	0,305	0,202	0,741	Valid
KP2	0,404	0,105	0,270	0,322	0,804	Valid
KP3	0,377	0,266	0,379	0,430	0,845	Valid

Sumber: SmartPLS 4.1.1. Data diolah penulis, 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai korelasi antara indikator dengan konstraknya lebih besar dari korelasi antara indikator dengan konstruk lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh konstruk pada penelitian sudah memiliki nilai Validitas Diskriminan yang baik.

Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkaitan dengan konsistensi hasil pengukuran dari konstruk yang digunakan. Dua ukuran utama untuk menguji reliabilitas adalah *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (CR). *Cronbach's Alpha* mengukur konsistensi internal berdasarkan korelasi antar item dalam konstruk, dengan nilai $\geq 0,70$ menunjukkan reliabilitas yang dapat diterima. Namun, *Composite Reliability* dianggap sebagai ukuran yang lebih baik dalam konteks PLS-SEM karena mempertimbangkan kontribusi masing-masing indikator. Nilai CR $\geq 0,70$ juga mengindikasikan bahwa konstruk memiliki tingkat keandalan yang baik dalam mengukur variabel yang dimaksud (Haryono, 2016).

Tabel 4. Cronbach's Alpha

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
PSC (X ₁)	0,914	0,939	Reliabel
LP (X ₂)	0,963	0,976	Reliabel
KALP (X ₃)	0,829	0,897	Reliabel

KWP (Y)	0,809	0,888	Reliabel
KP (X _M)	0,732	0,840	Reliabel

Sumber: SmartPLS 4.1.1. Data diolah penulis, 2025

Berdasarkan tabel diatas, seluruh variabel dalam model memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (CR) lebih dari 0,70 yang menunjukkan bahwa indikator yang digunakan bersifat reliabel dalam mengukur konstraknya.

Hasil Uji R-Square

R-square digunakan untuk menilai seberapa besar variasi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1, dengan interpretasi bahwa semakin tinggi nilainya, semakin besar proporsi varians yang dapat dijelaskan. Secara umum, nilai R^2 sebesar 0,75 dianggap kuat, 0,50 sedang, dan 0,25 lemah (Haryono, 2016).

Tabel 5. R-Square (R²)

Variabel Dependen	R-square	R-square adjusted
KWP (Y)	0,440	0,396

Sumber: SmartPLS 4.1.1. Data diolah penulis, 2025

Berdasarkan tabel diatas, nilai R^2 untuk variabel dependen sebesar 0,440 menunjukkan bahwa 44% variasi dalam Kepatuhan Wajib Pajak dijelaskan oleh konstruk dalam model, dan sisanya 66% oleh variabel lain. Nilai ini berada pada kategori sedang karena berada diantara 0,25 dan 0,50.

Hasil Uji Effect Size (f²)

Effect size atau ukuran efek digunakan untuk mengevaluasi besarnya pengaruh dari masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai f^2 memberikan informasi tambahan selain R^2 , terutama dalam menilai seberapa besar kontribusi unik suatu variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Kriteria interpretasi nilai f^2 adalah: 0,02 = kecil, 0,15 = sedang, dan 0,35 = besar (Haryono, 2016).

Tabel 6. Effect Size (f²)

Variabel	PSC (X ₁)	LP (X ₂)	KALP (X ₃)	KWP (Y)	KP (X _M)
PSC (X ₁)				0,008	
LP (X ₂)				0,068	
KALP (X ₃)				0,031	
KWP (Y)					
KP (X _M)				0,086	
X ₁ x X _M				0,076	
X ₂ x X _M				0,062	
X ₃ x X _M				0,002	

Sumber: SmartPLS 4.1.1. Data diolah penulis, 2025

Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menguji kebenaran dugaan yang diajukan dalam penelitian, yaitu mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara langsung maupun dengan melibatkan variabel moderasi. Pengujian dilakukan menggunakan pendekatan *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui prosedur *bootstrapping* dengan tujuan memperoleh estimasi parameter yang lebih akurat.

Kriteria pengujian hipotesis didasarkan pada nilai *t-statistic* dan *p-value*. Suatu hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai *t-statistic* lebih besar dari 1,96 (pada tingkat signifikansi 5%), atau setara dengan nilai *p-value* < 0,05 (Haryono, 2016). Selain itu, nilai koefisien jalur (*path coefficient*) digunakan untuk melihat arah serta besarnya pengaruh

antarvariabel. Dengan demikian, hasil uji hipotesis ini akan menjadi dasar dalam menjawab pertanyaan penelitian terkait pengaruh Pemanfaatan Sistem *Coretax*, Literasi Pajak, dan Kemudahan Akses Layanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, serta peran Kesadaran Pajak sebagai variabel moderasi. Berikut hasil *bootstrapping* model penelitian direct effect:

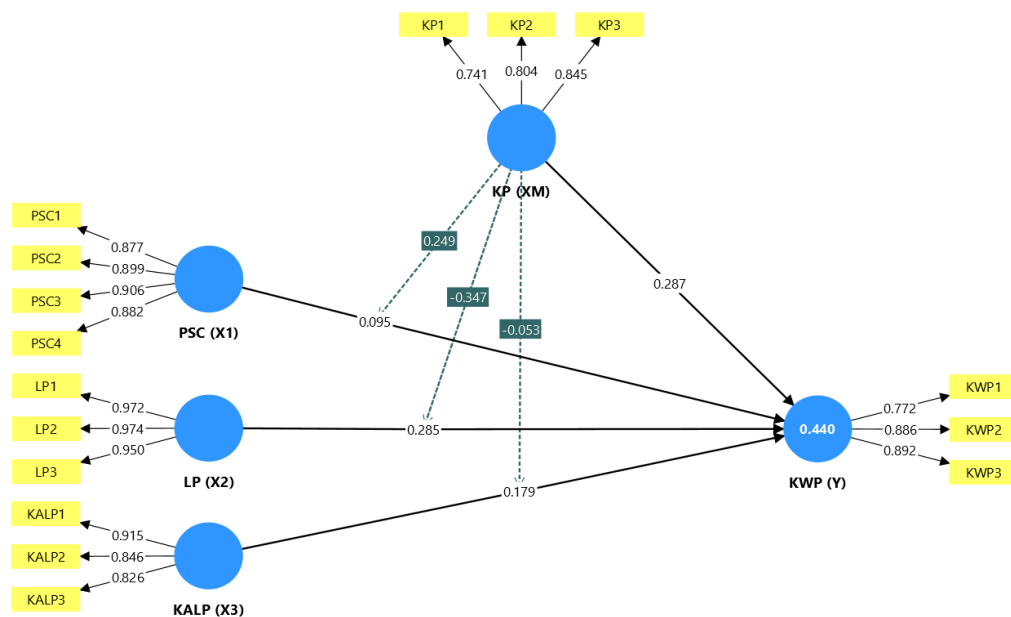
Tabel 7. Hasil Path Coefficient Bootstrapping Direct Effect

Koefisien Jalur	Original Sample	T-Statistics	P-Values
(H ₁) PSC (X ₁) -> KWP (Y)	0,095	0,757	0,225
(H ₂) LP (X ₂) -> KWP (Y)	0,285	2,416	0,008
(H ₃) KALP (X ₃) -> KWP (Y)	0,179	1,830	0,034
(H ₄) KP (X _M) -> KWP (Y)	0,287	2,583	0,005
(H ₅) KP (X _M) x PSC (X ₁) -> KWP (Y)	0,249	1,241	0,107
(H ₆) KP (X _M) x LP (X ₂) -> KWP (Y)	-0,347	1,926	0,027
(H ₇) KP (X _M) x KALP (X ₃) -> KWP (Y)	-0,053	0,373	0,355

Sumber: SmartPLS 4.1.1. Data diolah penulis, 2025

Visualisasi Model

Visualisasi model dalam analisis PLS-SEM dilakukan dengan menyusun diagram jalur yang merepresentasikan hubungan antar variabel laten dan indikatornya. Visualisasi ini tidak hanya membantu dalam interpretasi hasil analisis, tetapi juga mempermudah pemahaman struktural model secara keseluruhan. Dengan demikian, model yang dibangun dapat divisualisasikan secara komprehensif dan transparan, memperkuat narasi ilmiah dalam laporan penelitian (Caturida Meiwanto Doktorlina, 2025).



Gambar 2. Hasil Model Penelitian

Sumber: SmartPLS 4.1.1. Data diolah penulis, 2025

Pembahasan

Pengaruh Pemanfaatan Sistem *Coretax* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh hasil bahwa variabel Pemanfaatan Sistem *Coretax* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini sejalan dengan (Martinus Sony Erstiawan, 2025) yang memperoleh hasil yang sama karena implementasi awal *Coretax* banyak diberitakan mengalami kendala teknis serius, seperti error, kesulitan akses, dan ketidakstabilan sistem. Alih-alih meningkatkan efisiensi, kondisi ini justru menambah beban administratif, menghambat operasional wajib pajak, serta memicu banyak keluhan publik.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian (Korat & Munandar, 2025) yang menyimpulkan bahwa Pemanfaatan Sistem *Coretax* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena dengan adanya *Coretax*, masyarakat menjadi lebih mudah dalam mendapatkan informasi, melaporkan, dan membayar pajak. Selain itu, sistem ini juga membantu pemerintah mengawasi sektor ekonomi yang sebelumnya sulit dijangkau, seperti usaha mikro, kecil, dan bisnis digital di Indonesia.

Pengaruh Literasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh hasil bahwa variabel Literasi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini sejalan dengan (Nistiana et al., 2022) yang menyatakan Literasi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, karena pemahaman yang memadai atas ketentuan perpajakan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian (Yuliatic & Fauzi, 2020) yang menyimpulkan bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan saja tidak cukup menjamin kepatuhan, karena hal tersebut perlu didukung oleh kesadaran serta kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Pengaruh Kemudahan Akses Layanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh hasil bahwa variabel Kemudahan Akses Layanan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini sejalan dengan (Wati & Tjahjono, 2023) yang menyatakan semakin tinggi Kemudahan Akses Layanan Perpajakan, maka semakin tinggi pula Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini membuktikan bahwa ketika layanan pajak mudah diakses (baik secara online maupun offline), wajib pajak akan lebih terdorong untuk patuh karena hambatan administratif berkurang.

Hal tersebut tidak sejalan dengan penelitian (Yuliatic & Fauzi, 2020) yang menyatakan bahwa meskipun era reformasi perpajakan telah didukung oleh pemanfaatan aplikasi berbasis teknologi informasi, penerapannya masih belum sepenuhnya efektif dan efisien dalam membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya wajib pajak yang belum memahami penggunaan aplikasi perpajakan, bahkan mereka masih menghadapi kesulitan dalam proses manual sekalipun.

Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh hasil bahwa variabel Kesadaran Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini sejalan dengan (Rochma & Sjarief Hidajat, 2023) yang menyatakan bahwa faktor internal berupa kesadaran moral dan tanggung jawab sosial akan mendorong perilaku individu untuk patuh. Hal ini tidak sejalan dengan (Pebryan Indra Yudha et al., 2023) yang menyatakan bahwa tingkat kepatuhan pajak akan menurun apabila kesadaran wajib pajak berada pada level yang rendah.

Pengaruh Pemanfaatan Sistem *Coretax* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dimoderasi Kesadaran Pajak

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh hasil bahwa variabel Kesadaran Pajak tidak memperkuat hubungan antara Pemanfaatan Sistem *Coretax* dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian (Pebryan Indra Yudha et al., 2023) yang menyatakan bahwa tingkat kepatuhan pajak akan menurun apabila kesadaran wajib pajak berada pada level yang rendah. Hipotesis ini tidak sejalan dengan penelitian (Ristanti et al., 2022) yang menyatakan Kesadaran Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Literasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dimoderasi Kesadaran Pajak

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh hasil bahwa variabel Kesadaran Pajak memperkuat hubungan antara Literasi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan (Putri et al., 2023) yang menyatakan bahwa Kesadaran Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hipotesis ini tidak sejalan dengan penelitian (Ristanto & Budiantara, 2025) yang menyatakan Kesadaran Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena kepatuhan tidak dapat terbentuk hanya dari kesadaran, tetapi juga membutuhkan dukungan motivasi pribadi serta faktor eksternal seperti kemudahan layanan.

Pengaruh Kemudahan Akses Layanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dimoderasi Kesadaran Pajak

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh hasil bahwa variabel Kesadaran Pajak tidak memperkuat hubungan antara Kemudahan Akses Layanan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian (Amalia et al., 2023) bahwa sebagian besar wajib pajak masih belum memiliki kesadaran yang memadai dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hipotesis ini tidak sejalan dengan penelitian (Shelma Adiel Anindya H. H., Cut Fitriana N. R. P., 2024) yang menyatakan bahwa Kesadaran Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Pemanfaatan Sistem *Coretax* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Literasi Pajak, Kemudahan Akses Layanan Perpajakan, dan Kesadaran Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, peran Kesadaran Pajak sebagai variabel moderasi tidak memperkuat hubungan antara Pemanfaatan Sistem *Coretax* maupun Kemudahan Akses Layanan Perpajakan, namun dapat memperkuat hubungan antara Literasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan.

Berdasarkan simpulan tersebut, maka disarankan kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan untuk memperkuat program edukasi dan sosialisasi yang berorientasi pada peningkatan kesadaran pajak masyarakat, misalnya melalui kampanye publik, edukasi sejak dini, serta pendekatan berbasis nilai moral dan kontribusi sosial. Disamping itu, optimalisasi sistem *Coretax* perlu diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan teknis, penyederhanaan fitur, serta penanganan kendala lapangan agar manfaatnya lebih dirasakan wajib pajak. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti sanksi perpajakan serta kepercayaan terhadap otoritas pajak. Penelitian selanjutnya dapat memperluas objek penelitian pada wilayah atau jenis wajib pajak yang berbeda agar hasil penelitian lebih komprehensif dan dapat digeneralisasikan.

REFERENSI

- Amalia, R., Indupurnahayu, & Degita, A. (2023). Pengaruh Profitabilitas, Solvabilitas, Auditor Switching, dan Ukuran Perusahaan Terhadap Penyelesaian Audit (Audit Delay) (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2017-2021). *ECo-Fin*, 6(1), 29–38. <https://doi.org/10.32877/ef.v6i1.842>
- Atifa Nur, Afifudin, & Anwar Aminah Siti. (2023). Pengaruh Literasi Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pemanfaatan FinancialTechnology Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimana Digitalisasi Perpajakan SebagaiVariabel Moderasi. *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 12(02), 691–700.
- Caturida Meiwanto Doktoralina. (2025). *PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI TERM OF REFERENCE (TOR) PENYELESAIAN KELAS METODOLOGI PENELITIAN*

- KUANTITATIF DENGAN AI UNIVERSITAS DIAN NUSANTARA , JAKARTA INDONESIA Latar Belakang II . Tujuan Penulisan Proposal Skripsi.*
- Fachrunnisa, Z. H., & Ramadhani, N. D. (2024). *Apakah Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Audit ? Ditinjau dari Teori Atribusi.* 03(01), 38–46.
- Fritz Heider. (1958). *teori atribusi.* <https://accounting.binus.ac.id/2022/11/11/mengenal-teori-atribusi-dan-penerapannya-dalam-penelitian/#:~:text=Sementara dalam bidang akuntansi bisa,Referensi:>
- Haryono, S. (2016). Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL Smart PLS. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 450.
- KBR. (2025). *Penerimaan Pajak Turun, Benarkah karena PHK dan Perlawanan Publik?* <https://kbr.id/berita/terbaru/penerimaan-pajak-turun-benarkah-karena-phk-dan-perlawanan-publik->
- Kemenkeu. (2025). *Kita telah tiba di era “The New Economic Order.”* <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/penerimaan/id/data-publikasi/infografis/2934-apbn-kita-maret-2025.html>
- Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (Ctas) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 8(1), 16–29. <https://doi.org/10.34128/jra.v8i1.453>
- Martinus Sony Erstiawan. (2025). *Analisis Tantangan dan Respon Pemangku Kepentingan terhadap Implementasi Sistem Coretax di Indonesia: Analisis Content Media.* https://www.researchgate.net/publication/391467000_Analisis_Tantangan_dan_Respon_Pemangku_Kepentingan_terhadap_Implementasi_Sistem_Coretax_di_Indonesia_Analisis_Content_Media
- Nistiana, L. D., Wardani, D. K., & Primastiwi, A. (2022). Pengaruh Literasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bantul. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 2(2), 99–114. <https://doi.org/10.56672/syirkah.v2i2.47>
- pajak.go.id. (2025). *Pajak Grogol Petamburan Gandeng Kecamatan, Dekatkan Pajak pada Masyarakat.* <https://pajak.go.id/id/siaran-pers/pajak-grogol-petamburan-gandeng-kecamatan-dekatkan-pajak-pada-masyarakat>
- Pebryan Indra Yudha, Noni Setyorini, & Ratih Hesty Utami P. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Pati. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(1), 01–09. <https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v1i1.93>
- PUSLIT. (2025). *Penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap pelaporan spt tahunan.* 0–1. https://berkas.dpr.go.id/pusaka/files/isu_sepekan/Isu_Sepekan---II-PUSLIT-Mei-2025-2469.pdf
- Putri, A., Maryam, S., Tanno, A., & Rahmawaty, D. (2023). Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Literasi Pajak Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bukittinggi. *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 6(2), 347–353. <https://doi.org/10.35446/akuntansikompetif.v6i2.1425>
- Ristanti, F., Khasanah, U., & Kuntadi, C. (2022). *Literature Review Pengaruh Penerapan Pajak UMKM , Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.* 1(2), 380–391.
- Ristanto, N., & Budiantara, M. (2025). Pengaruh Literasi Pajak, Kesadaran Pajak, Dan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Kontemporer (JAKK)*, 7(2), 386–399. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAKK/index>
- Rochma, C. L., & Sjarief Hidajat. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Akses Pajak, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Kompak :Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 16(2), 340–348. <https://doi.org/10.51903/kompak.v16i2.1320>

- Shelma Adiel Anindya H. H., Cut Fitriana N. R. P., R. N. P. (2024). *OPTIMALISASI KEPATUHAN PAJAK MELALUI SISTEM PELAPORAN ELEKTRONIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI*. 03(02), 1–10.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Wati, K. A., & Tjahjono, H. (2023). *Pengaruh akses pajak, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat surabaya barat*. 1(3), 45–56.
- Yuliaty, N. N., & Fauzi, A. K. (2020). Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Akutansi Bisnis & Manajemen (ABM)*, 27(2). <https://doi.org/10.35606/jabm.v27i2.668>