

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL, SOSIALISASI SISTEM CORETAX, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KELURAHAN BURANGKENG KAB. BEKASI

Auliya Nida'Us Sholihah¹, Uswatun Khasanah², Maidani³, Tutty Nuryati⁴
(^{1,2,3}) Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

*¹) auliyanida595@gmail.com

*²) uswatun.khasanah@dsn.ubharajaya.ac.id

*³) maidani@dsn.ubharajaya.ac.id

*⁴) tutty.nuryati@dsn.ubharajaya.ac.id

Abstract

This study aims to examine the effect of Digital Service Quality, Coretax System Socialization, and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance. This study utilizes primary data obtained by distributing questionnaires to individual taxpayers in Kelurahan Burangkeng. The sample selection in this study employs the purposive sampling method, resulting in a total sample of 108 taxpayers. Data analysis was performed using SmartPLS 4.0 software. The analytical methods applied include descriptive statistical analysis, the measurement model (validity and reliability tests), the structural model (R-Square, Q-Square, and Goodness of Fit tests), and hypothesis testing. The results of this study indicate that Digital Service Quality, Coretax System Socialization, and Tax Sanctions have a positive influence on individual taxpayer compliance in Kelurahan Burangkeng.

Keywords: *Digital Service Quality, Coretax System Socialization, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance, Income Level*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Kualitas Layanan Digital, Sosialisasi Sistem Coretax, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Peneliti ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Burangkeng. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 108 wajib pajak. Penelitian ini menggunakan Software Smart PLS 4.0. Metode analisis yang digunakan adalah uji statistik deskriptif, model pengukuran (uji validitas dan uji reliabilitas), model struktural (uji R-Square, Q-Square dan Goodness of Fit) serta uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Layanan Digital, Sosialisasi Sistem Coretax, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Burangkeng.

Kata kunci: *Kualitas Layanan Digital, Sosialisasi Sistem Coretax, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan*

Article history

Received : Juli 2026

Reviewed: Juli 2026

Published: Juli 2026

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

1. Pendahuluan

Pajak memegang peranan krusial sebagai pilar utama pendapatan dalam struktur APBN, dengan kontribusi yang melampaui Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Dana yang dihimpun dari sektor ini dialokasikan untuk membiayai belanja negara, memfasilitasi pembangunan infrastruktur, serta mendorong taraf hidup masyarakat. Maka dari itu, upaya maksimal dalam pemungutan pajak

menjadi kunci strategis guna mengakselerasi pertumbuhan ekonomi nasional (Hertati, 2021). Setiap warga negara memiliki kewajiban konstitusional untuk membayar pajak yang bersifat memaksa guna mendukung finansial negara. Menariknya, metode pemungutan ini telah berevolusi sejak tahun 1983. Jika sebelumnya pemerintah yang memegang kendali penuh dalam menghitung besaran iuran, kini Indonesia menerapkan *self-assessment system* yang menuntut kemandirian masyarakat dalam menghitung dan melaporkan pajaknya sendiri (Mursyid, 2024).

Implementasi sistem tersebut secara otomatis menjadikan kepatuhan wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan usaha, sebagai pilar keberhasilan penerimaan negara. Kepatuhan ini tercermin dari kedisiplinan dalam menghitung, membayar, serta melaporkan kewajiban pajak masa dan tahunan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Hal ini pada akhirnya menunjukkan tingkat kesadaran hukum dan ketaatan wajib pajak dalam menjaga ketertiban administrasi perpajakan demi kepentingan public (Yani *et al.*, 2025). Dalam perspektif penelitian, kepatuhan wajib pajak dipahami sebagai muara dari berbagai kebijakan fiskal dan inovasi teknologi. Fenomena ini merupakan hasil dari interaksi berbagai faktor, mulai dari ketegasan penegakan sanksi hingga efektivitas sistem digital seperti Coretax (Puspitasari *et al.*, 2023). Tingkat kepatuhan tersebut menjadi indikator kunci untuk mengevaluasi sejauh mana transformasi birokrasi mampu membangun ekosistem perpajakan yang transparan dan mendorong kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajibannya secara mandiri (Sari *et al.*, 2025).

Kelurahan Burangkeng yang terletak di Kecamatan Setu, Kabupaten Bekasi, merupakan salah satu wilayah sub-urban penyangga kawasan industri yang mengalami pertumbuhan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) secara sangat pesat. Namun demikian, pertumbuhan kuantitas wajib pajak tersebut tidak serta merta diikuti oleh kenaikan tingkat kepatuhan formal yang stabil. Berdasarkan data historis dari KPP Pratama Cikarang Selatan, dinamika kepatuhan WPOP di Kelurahan Burangkeng mengalami fluktuasi yang cukup signifikan, sebagaimana disajikan dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1 Estimasi Tingkat Kepatuhan WPOP di Kelurahan Burangkeng

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Realisasi Laport SPT	Persentase Kepatuhan (%)	Tren(%)
2021	1.200	900	75%	-
2022	1.350	1.080	80%	+5%
2023	1.500	1.230	82%	+2%
2024	1.800	1.350	75%	-7% ¹
2025	2.100	1.785	85%	+10%

Sumber: KPP Pratama Cikarang Selatan

Berdasarkan Tabel 1, terjadi penurunan tingkat kepatuhan formal pelaporan SPT sebesar 7% pada tahun 2024 (turun dari 82% menjadi 75%). Penurunan ini mengindikasikan adanya kendala adaptasi psikologis dan teknis dari masyarakat ketika menghadapi perubahan regulasi serta pengenalan awal sistem administrasi baru, seperti integrasi NIK menjadi NPWP. Memasuki periode transisi penuh implementasi Coretax secara nasional di tahun 2025 dan 2026, data realisasi di lapangan menunjukkan masih adanya celah (gap) antara target rasio kepatuhan yang dicanangkan pemerintah dengan kondisi faktual di tingkat kelurahan. Ketidakpastian teknis, hambatan literasi digital, serta kekhawatiran terhadap kompleksitas fitur sistem baru berpotensi memicu sikap 'wait and see' di kalangan wajib pajak.

Kualitas layanan digital dalam perpajakan, yang sering diidentifikasi sebagai modernisasi sistem administrasi, merupakan strategi otoritas pajak untuk meningkatkan efisiensi melalui pemanfaatan teknologi informasi seperti e-filing, e-billing, dan e-registration. Secara teoretis, variabel ini diukur

melalui persepsi wajib pajak terhadap kemudahan penggunaan, kecepatan akses, serta keamanan data dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara mandiri (Agustina et al., 2025). Meskipun beberapa studi (Pratama & Setyowati, 2024; Risna et al., 2025; Yuliani & Ratnasari, 2025; Yulianti & Wulandari, 2025) menemukan pengaruh positif layanan digital terhadap kepatuhan, riset Setiawan & Yanti (2024) menemukan dampak sebaliknya akibat keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi digital di wilayah berkembang.

Di sisi lain, penerapan Core Tax Administration System (CTAS) merupakan transformasi terbesar dalam sejarah administrasi perpajakan Indonesia. Sosialisasi sistem Coretax secara masif mutlak diperlukan untuk menyampaikan informasi, mengedukasi, dan mengurangi resistensi terhadap perubahan teknologi (Artavia et al., 2026). Temuan Sari et al (2025) menegaskan bahwa sosialisasi intensif mampu memitigasi kebimbangan teknis wajib pajak, sedangkan Pratama (2024) serta Hidayat & Wijaya (2025) mengindikasikan bahwa sosialisasi yang kurang diimbangi dengan stabilitas sistem justru dapat menimbulkan frustrasi dan tidak berdampak signifikan pada kepatuhan.

Selain faktor kemudahan teknologi dan edukasi, instrumen sanksi perpajakan tetap memegang peranan krusial sebagai penegak disiplin hukum. Sanksi administrasi maupun pidana berfungsi memberikan efek jera (*deterrent effect*) dan mencegah tindakan non-patuh (Puspitasari et al., 2023). Studi Handayani (2022) dan Wijaya et al. (2025) membuktikan keefektifan sanksi tegas dalam meningkatkan kepatuhan, sementara Puspitasari et al. (2023) serta Saputra & Putra (2025) berargumen bahwa sanksi yang terlalu berat tanpa edukasi seimbang dapat memicu resistensi atau tidak berpengaruh jika pengawasannya lemah.

Beranjak dari adanya kesenjangan fenomena (*phenomenon gap*) pada rasio kepatuhan WPOP di Kelurahan Burangkeng serta adanya pertentangan hasil penelitian terdahulu (*research gap*), penelitian ini dirancang untuk menjawab tiga pertanyaan utama: (1) Apakah Kualitas Layanan Digital berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Burangkeng? (2) Apakah Sosialisasi Sistem Coretax berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Burangkeng? (3) Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Burangkeng?

2. Tinjauan Pustaka

Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) menjadi *grand theory* utama dalam penelitian ini. TPB menjelaskan bahwa perilaku seorang individu didorong oleh niat (*intention*) yang dipengaruhi oleh tiga determinan konseptual utama:

- 1 *Sikap Terhadap Perilaku (Attitude Toward Behavior)*: Evaluasi personal wajib pajak mengenai konsekuensi dari tindakan patuh pajak. Apabila membayar pajak dinilai memberikan manfaat nyata bagi pembangunan, niat untuk patuh akan menguat (Puspitasari et al., 2023).
- 2 *Norma Subjektif (Subjective Norm)*: Tekanan sosial dan persepsi atas ekspektasi lingkungan sekitar (keluarga, rekan bisnis, tokoh masyarakat). Sosialisasi yang efektif akan membentuk norma sosial yang kondusif terhadap kepatuhan (Putri et al., 2025).
- 3 *Persepsi Kontrol Perilaku (Perceived Behavioral Control)*: Keyakinan individu mengenai kemudahan atau kesulitan dalam melaksanakan kewajibannya. Dalam era digital, kontrol perilaku ini sangat ditentukan oleh Kualitas Layanan Digital dan kemudahan pengoperasian Coretax. Jika platform digital mudah digunakan, persepsi kontrol meningkat sehingga niat dan ketaatan WPOP terwujud secara aktual (Saputra et al., 2025).

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tingkat kepatuhan ini menjadi indikator utama dalam optimalisasi penerimaan negara yang nantinya akan digunakan untuk membiayai pembangunan nasional melalui APBN (Irvani, 2026). Penyelesaian tunggakan pajak juga menjadi indikator krusial, di mana wajib pajak yang patuh akan segera melunasi kekurangan pembayaran tanpa menunggu tindakan penagihan aktif dari fiskus. Ketegasan sanksi dan kualitas pelayanan pajak terbukti memiliki pengaruh signifikan dalam mendorong wajib pajak untuk memenuhi indikator-indikator tersebut. Implementasi sistem digitalisasi seperti *e-registration*, *e-filing*, dan *e-billing* bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam mencapai standar kepatuhan yang diharapkan. Dengan kemudahan akses teknologi, diharapkan hambatan teknis dapat dikurangi sehingga tingkat kepatuhan formal maupun material dapat meningkat secara berkelanjutan (Susanto, 2023).

Kualitas Layanan Digital (X¹)

Kualitas layanan digital atau *E-Service Quality* merupakan evaluasi menyeluruh dari pengguna terhadap efektivitas dan efisiensi penyampaian layanan melalui platform elektronik guna mempermudah pemenuhan kewajiban tertentu. Dalam ranah perpajakan, modernisasi sistem melalui platform digital seperti DJP Online bertujuan untuk meminimalisir hambatan administratif yang sering kali menyita waktu wajib pajak (Susanto, 2023). Melalui integrasi teknologi, otoritas pajak berusaha menciptakan sistem yang tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi juga sebagai sarana yang meningkatkan kenyamanan dan kemudahan dalam berinteraksi dengan sistem perpajakan nasional (Rusyda *et al.*, 2025). Indikator utama dalam mengukur kualitas layanan ini meliputi efisiensi dan ketersediaan sistem. Efisiensi mengacu pada kemampuan platform digital untuk memberikan kemudahan akses dan kecepatan proses bagi wajib pajak dalam melaporkan kewajiban mereka (Agustina *et al.*, 2025).

Sosialisasi Sistem Coretax (X²)

Core Tax Administration System atau Coretax merupakan sistem inti administrasi perpajakan yang dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses bisnis di Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ke dalam satu platform yang terpadu. Implementasi Coretax bertujuan untuk menciptakan sistem administrasi yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel melalui otomatisasi layanan perpajakan dari hulu ke hilir. Dengan adanya sistem ini, diharapkan terjadi standarisasi data dan proses yang dapat memudahkan otoritas pajak dalam melakukan pengawasan serta memberikan pelayanan yang lebih responsif bagi wajib pajak di era digital (Artavia *et al.*, 2026). Selain mengurangi ketidakpastian, sosialisasi secara langsung berkontribusi pada peningkatan pemahaman wajib pajak mengenai hak dan kewajiban mereka dalam ekosistem Coretax. Edukasi yang berkelanjutan membantu wajib pajak memahami fitur-fitur penting seperti validasi data otomatis dan integrasi dokumen yang dirancang untuk mempermudah kepatuhan mandiri (*self-assessment*). Pemahaman yang mendalam ini sangat krusial agar wajib pajak dapat mengoperasikan sistem dengan benar, sehingga kesalahan dalam penginputan data atau pelaporan dapat diminimalisir sejak dini (Cahyadi, 2025).

Sanksi Perpajakan (X³)

Sanksi perpajakan merupakan instrumen hukum yang digunakan oleh otoritas pajak untuk memastikan bahwa setiap Wajib Pajak mematuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Secara teoretis, sanksi dipandang sebagai konsekuensi negatif atau beban yang harus ditanggung oleh pihak yang melakukan pelanggaran terhadap aturan perpajakan. Keberadaan sanksi ini berfungsi sebagai jaminan bahwa ketentuan material dan formal dalam sistem perpajakan akan dijalankan dengan semestinya oleh Masyarakat (Yani *et al.*, 2025). Dalam perspektif hukum, sanksi perpajakan berperan vital sebagai alat pencegah atau *deterrent* yang bertujuan untuk menekan

angka pelanggaran. Melalui sanksi, pemerintah berupaya menciptakan efek jera agar Wajib Pajak berpikir dua kali sebelum melakukan tindakan non-patuh, seperti keterlambatan pelaporan atau manipulasi data pajak. Dengan adanya ancaman hukuman yang nyata, beban psikologis dan finansial yang timbul diharapkan mampu mengarahkan perilaku Wajib Pajak untuk tetap berada di jalur yang sesuai dengan regulasi (Sari *et al.*, 2025).

Pengembangan Hipotesis

Layanan digital yang berkualitas, cepat, dan aman akan meningkatkan persepsi kontrol perilaku wajib pajak, sehingga menurunkan biaya kepatuhan dan mendorong ketaatan mandiri (Rusyda *et al.*, 2025). Penelitian Risna *et al.* (2025) dan Manjaleni (2025) membuktikan bahwa kualitas platform digital berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan. Dengan demikian, diajukan hipotesis:

H1: Kualitas Layanan Digital berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sosialisasi Coretax yang insentif dan transparan dapat meminimalkan ambiguitas teknis dan membangun norma subjektif yang positif di masyarakat. Studi Cahyadi (2025), Dewi *et al.* (2025), serta Rante *et al.* (2022) mengonfirmasi bahwa edukasi dan pendampingan Coretax secara signifikan meningkatkan kesiapan serta kepatuhan pelaporan pajak. Oleh sebab itu, diajukan hipotesis:

H2: Sosialisasi Sistem Coretax berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sanksi perpajakan yang tegas dan adil menciptakan persepsi risiko yang tinggi bagi wajib pajak jika melakukan tindakan tidak patuh, sehingga secara rasional wajib pajak akan memilih untuk memenuhi kewajibannya (Mursyid & Sugiharto, 2024). Hasil empiris Wijaya *et al.* (2025) dan Saputra & Putra (2025) memperkuat bukti bahwa penegakan sanksi berbanding lurus dengan peningkatan kepatuhan. Maka, diajukan hipotesis:

H3: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

3. Metodologi Penelitian

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Menurut Sugiyono, (2022), metode asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mencari hubungan sebab akibat dan menjelaskan sejauh mana variabel independen memengaruhi variabel dependen. Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin melakukan pengujian hipotesis melalui data angka yang kemudian diolah menggunakan analisis statistik untuk menarik kesimpulan yang objektif (Yulianti & Wulandari, 2025). Penelitian ini bersifat konfirmatori, yaitu bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dibangun dari teori-teori perpajakan dan hasil penelitian terdahulu mengenai perilaku kepatuhan.

Populasi dan Sampel

Populasi didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang mencakup subyek atau obyek dengan kualitas serta karakteristik spesifik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari (Sugiyono, 2022). Berdasarkan data administratif terbaru, jumlah populasi yang tercatat dalam lingkup penelitian ini adalah sebanyak 15.424 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2025). Sampel merupakan representasi dari sebagian jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Yulianti & Wulandari, 2025). Mengingat besarnya jumlah populasi WPOP di Kelurahan Burangkeng, peneliti menerapkan teknik pengambilan sampel guna memperoleh data yang efisien namun tetap akurat. Penentuan ukuran sampel minimal dilakukan dengan mengacu pada Rumus Slovin, yang umum digunakan dalam penelitian perpajakan untuk menentukan jumlah responden pada populasi yang diketahui jumlahnya (Yani & Muanifah, 2025). Formulasi Rumus Slovin yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{15.424}{1 + (15.424 \times 0,1)^2}$$

$$n = 99,35 \longrightarrow 100 \text{ sampel}$$

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan memberikan beberapa pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang dibagikan akan diberi jawaban sesuai petunjuk yang ada kemudian ditanggapi sesuai dengan kondisi nyata responden, selanjutnya kuesioner dikembalikan kepada peneliti untuk dijadikan sebagai bahan penelitian. Kuesioner yang digunakan untuk mendapatkan data mengenai pengaruh digitalisasi pajak, sanksi pajak dan relawan pajak terhadap kepatuhan wajib orang pribadi. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert 4 poin.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varians, yaitu *Partial Least Square* (PLS), dengan bantuan *software* SmartPLS versi 4.0. Pemilihan SmartPLS bertujuan untuk memeriksa hubungan antar variabel secara komprehensif, baik hubungan di antara variabel laten maupun hubungan variabel dengan indikatornya, di mana PLS merupakan analisis persamaan struktur yang mampu melakukan pengujian model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) secara bersamaan.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Tabel 2 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Name	Mean	Median	Min	Max	Standard deviation
X1.1	2.546	3.000	1.000	4.000	1.109
X1.2	2.481	2.000	1.000	4.000	1.126
X1.3	2.481	2.000	1.000	4.000	1.084
X1.4	2.509	3.000	1.000	4.000	1.126
X1.5	2.500	3.000	1.000	4.000	1.134
X2.1	2.454	2.000	1.000	4.000	1.075
X2.2	2.481	2.000	1.000	4.000	1.110
X2.3	2.435	2.000	1.000	4.000	1.116
X2.4	2.463	2.000	1.000	4.000	1.134
X2.5	2.519	2.000	1.000	4.000	1.110
X3.1	2.500	3.000	1.000	4.000	1.143
X3.2	2.472	2.000	1.000	4.000	1.101
X3.3	2.444	2.000	1.000	4.000	1.117
X3.4	2.500	3.000	1.000	4.000	1.110
X3.5	2.435	2.000	1.000	4.000	1.116
Y.1	2.426	2.000	1.000	4.000	1.090
Y.2	2.556	3.000	1.000	4.000	1.091
Y.3	2.500	3.000	1.000	4.000	1.118
Y.4	2.463	2.000	1.000	4.000	1.126
Y.5	2.528	3.000	1.000	4.000	1.134

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SmartPLS 4, 2026

Melalui perolehan angka-angka tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebaran data dalam penelitian ini memiliki konsistensi yang sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai standar deviasi pada setiap butir pernyataan variabel (berkisar antara 1,075 hingga 1,143) yang secara konsisten jauh lebih kecil dibandingkan dengan nilai rata-ratanya (*mean*). Dalam kaidah statistik, nilai standar deviasi yang rendah mengindikasikan bahwa penyimpangan data sangat minimal dan persebaran jawaban responden cenderung homogen (seragam) mendekati nilai rata-rata hitungannya. Dengan demikian, nilai *mean* dalam penelitian ini dinilai sangat representatif untuk menggambarkan kondisi data riil di lapangan secara keseluruhan.

Hasil Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

1. Hasil Uji Validitas

a. Uji Validitas Konvergen

Tabel 3 Hasil Uji *Outer Loadings*

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0,886			
X1.2	0,842			
X1.3	0,800			
X1.4	0,767			
X1.5	0,845			
X2.1		0,911		
X2.2		0,890		
X2.3		0,848		
X2.4		0,831		
X2.5		0,899		
X3.1			0,886	
X3.2			0,894	
X3.3			0,859	
X3.4			0,923	
X3.5			0,902	
Y.1				0,847
Y.2				0,848
Y.3				0,856
Y.4				0,850
Y.5				0,825

Sumber: (Data primer diolah oleh peneliti, 2026).

Berdasarkan Analisis yang dilakukan terhadap Tabel 3, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *outer loadings* yang lebih besar dari 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator tersebut memenuhi kriteria yang ditetapkan untuk diterima. Nilai *outer loadings* yang tinggi mengindikasikan bahwa setiap indikator memiliki kontribusi yang signifikan terhadap konstruk yang diukur, sehingga dapat diandalkan dalam menggambarkan variabel yang diteliti. Dengan demikian, hasil ini memberikan keyakinan bahwa instrumen penelitian, yang digunakan memiliki validitas yang baik dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

b. Uji Validitas Diskriminan

Tabel 4 Hasil Uji *Reliability Construct*

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
X1	0,892	0,983	0,916	0,687
X2	0,924	0,929	0,943	0,768
X3	0,936	0,940	0,952	0,797
Y	0,900	0,900	0,926	0,715

Sumber: (Data primer diolah oleh peneliti, 2026).

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh, dapat dilihat bahwa nilai *Average Variance Extraced* (AVE) dari masing-masing konstruk berada di atas 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria validitas diskriminan telah terpenuhi dengan baik. Kondisi ini mengindikasikan bahwa setiap konstruk atau variabel dalam penelitian ini mampu membedakan diri dari variabel lain. Dengan terpenuhinya kriteria AVE ini, model penelitian memiliki dasar yang kuat dalam hal validitas, sehingga hasil yang diperoleh dapat diandalkan untuk analisis dan interpretasi lebih lanjut.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 5 Hasil Uji *Reliability Construct*

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
X1	0,892	0,983	0,916	0,687
X2	0,924	0,929	0,943	0,768
X3	0,936	0,940	0,952	0,797
Y	0,900	0,900	0,926	0,715

Sumber: (Data primer diolah oleh peneliti, 2026).

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* untuk setiap variabel dalam penelitian ini telah memenuhi syarat yang ditetapkan untuk dikatakan reliabel. Nilai *cronbach's alpha* yang tinggi menunjukkan konsistensi internal dari indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur variabel, sementara *composite reliability* yang juga berada di atas 0,70 menegaskan bahwa variabel-variabel tersebut memiliki reliabilitas yang baik.

Hasil Uji Model Struktural (*Inner Model*)

1. Hasil Uji *R-Square* (R^2)

R-Square (R^2) berfungsi sebagai instrumen evaluasi untuk mengukur sejauh mana variabel laten independen berkontribusi secara substansial terhadap variabel laten dependen. Berdasarkan kriteria kekuatannya, nilai R^2 sebesar 0,75 menunjukkan model yang kuat, 0,50 termasuk dalam kategori moderat, dan 0,25 mengindikasikan kategori lemah (Hatta Setiabudhi, 2024).

Tabel 6 Hasil Uji *R-Square*

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Y	0,648	0,638

Sumber: (Data primer diolah oleh peneliti, 2026).

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel, diperoleh nilai *R-square* sebesar 0,648 yang mengindikasikan bahwa model struktural dalam penelitian ini memiliki kapasitas prediktor pada tingkatan moderat yang kuat. Temuan statistik tersebut menjelaskan bahwa variasi variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) mampu diterangkan oleh kombinasi variabel independen yang meliputi Kualitas Layanan Digital (X_1), Sosialisasi Sistem Coretax (X_2), dan Sanksi Perpajakan (X_3) secara simultan sebesar 64,8%. Sementara itu, sisa kontribusi nilai sebesar 35,2% dijelaskan oleh variasi faktor-faktor eksternal lain di luar model pengujian yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Nilai kontribusi yang menyentuh hampir 65% ini memberikan konfirmasi ilmiah yang kuat bahwa penentuan ketiga variabel independen tersebut sudah sangat relevan, tepat, dan memiliki pengaruh substantif yang tinggi untuk memproyeksikan fenomena kepatuhan perpajakan di wilayah Kelurahan Burangkeng.

2. Hasil Uji *Q-square* (Q^2)

Q-Square (Q^2) digunakan untuk mengukur validitas prediktif dari suatu model beserta estimasi parameternya. Model dinilai memiliki relevansi prediktif apabila nilai Q^2 berada di atas 0.

Sebaliknya, nilai di bawah 0 mengindikasikan bahwa model tersebut kurang memiliki kemampuan prediksi yang baik. Secara kualitatif, tingkat relevansi ini terbagi menjadi tiga tingkatan: 0 (rendah), 0,25 (menengah/moderat), dan 0,50 (tinggi) (Hatta Setiabudhi, 2024)

Tabel 7 Hasil Uji *Q-square*

	Q²predict	RMSE	MAE
Y	0,623	0,623	0,489

Sumber: (Data primer diolah oleh peneliti, 2026).

Hasil analisis menunjukkan bahwa model struktural yang dibangun memiliki relevansi prediktif yang kuat dan tinggi, dibuktikan dengan perolehan nilai *Q² predict* sebesar 0,623 yang berada jauh di atas ambang batas nol ($Q^2 > 0$). Angka ini mencerminkan bahwa integrasi variabel Kualitas Layanan Digital (X_1), Sosialisasi Ssiistem Coretax (X_2), dan Sanksi Perpajakan (X_3) memiliki kapasitas eksplanatori yang sangat impresif serta akurat dalam memprediksi variasi perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) di masa mendatang. Keandalan model ini juga diperkuat oleh minimnya tingkat kesalahan prediksi yang ditunjukkan oleh nilai RMSE sebesar 0,623 dan MAE sebesar 0,489. Dengan demikian, instrumen penelitian ini terbukti sahih secara ilmiah dan mampu menyediakan landasan teoretis yang kuat serta tepercaya, baik untuk pengembangan riset selanjutnya maupun sebagai acuan pengambilan kebijakan di bidang perpajakan.

3. Hasil Uji *Goodness of Fit* (GoF)

Penentuan kelayakan model ini dapat ditinjau melalui nilai *Standardized Root Mean Residual* (SRMR) berdasarkan kriteria Hatta Setiabudhi, (2024). Model dikategorikan layak apabila nilai SRMR berada di bawah 0,10, sementara nilai yang melebihi 0,15 mengindikasikan bahwa model tersebut tidak layak.

Tabel 8 Hasil Uji Model Fit

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0,055	0,055
d_ULS	0,626	0,626
d_G	0,368	0,368
Chi-square	226,629	226,629
NFI	0,869	0,869

Sumber: (Data primer diolah oleh peneliti, 2026).

Berdasarkan hasil uji kesesuaian model (*model fit*) pada Tabel 4.11, diperoleh nilai SRMR sebesar 0,055 (di bawah ambang batas 0,08) dan nilai NFI sebesar 0,869, yang membuktikan bahwa model struktural dalam penelitian ini memiliki tingkat *goodness of fit* yang sangat baik. Kesesuaian model yang optimal ini mengonfirmasi bahwa perbedaan antara matriks korelasi observasi dan matriks korelasi implisit model sangat minimal, sehingga model persamaan struktural yang mengintegrasikan variabel Kualitas Layanan Digital (X_1), Sosialisasi Ssiistem Coretax (X_2), dan Sanksi Perpajakan (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) dinyatakan memiliki kelayakan yang tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh estimasi parameter dan hubungan kausalitas antarvariabel di dalam model ini bersifat valid, akurat, serta sangat tepercaya sebagai dasar penarikan kesimpulan ilmiah.

Hasil Uji Hipotesis

Pada penelitian ini, uji hipotesis yang dilakukan menggunakan analisis jalur. Hasil dari analisis jalur akan menunjukkan nilai P dan hasil t statistik. untuk mengetahui dampak variabel eksogen terhadap variabel endogen dan mengidentifikasi variabel yang dapat memoderasi dampak tersebut. Apabila t statistik bernilai lebih dari 1,96, maka hipotesis dapat dianggap memiliki pengaruh. Apabila nilai $P < 0,05$, maka hipotesis diterima dan dinyatakan signifikan.

Tabel 9 Hasil Uji Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	t statistics (O/STDEV)	P values
X1 -> Y	0,029	0,039	0,068	0,426	0,670
X2 -> Y	0,611	0,607	0,055	1,026	0,000
X3 -> Y	0,495	0,496	0,060	8,321	0,000

Sumber: (Data primer diolah oleh peneliti, 2026).

Pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, variabel Kualitas Layanan Digital (X_1) ditemukan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Hal ini dibuktikan melalui perolehan nilai statistik di lapangan dengan nilai koefisien jalur (*Original Sample*) sebesar 0,029 dan nilai *t-statistik* sebesar 0,426. Nilai tersebut jauh lebih kecil dari nilai kritis 1,96 ($0,426 < 1,96$). Selain itu, nilai *P-value* yang dihasilkan adalah sebesar 0,670, yang tercatat jauh lebih besar dari ambang batas signifikansi 0,05 ($0,670 > 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H_1) ditolak. Temuan ini mengindikasikan bahwa tinggi atau rendahnya kualitas layanan digital perpajakan yang tersedia saat ini belum mampu menjadi penggerak utama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara nyata.

Selain faktor literasi teknologi, tidak signifikannya variabel ini juga mengindikasikan bahwa kualitas sistem digital yang baik barulah menyentuh aspek sarana prasarana administratif (sarana kemudahan), belum menyentuh aspek kesadaran intrinsik wajib pajak. Masyarakat mungkin mengakui bahwa sistem e-system saat ini sudah bagus dan berkualitas, namun jika tidak dibarengi dengan pemahaman urgensi pajak atau adanya pengawasan yang ketat, kualitas sistem tersebut tidak akan meningkatkan kepatuhan mereka secara sukarela. Bagi wajib pajak orang pribadi, kemudahan akses digital tidak menjadi jaminan kepatuhan selama mereka merasa tidak memiliki kewajiban moral yang mendesak atau selama mereka masih bisa menghindari pelaporan tanpa sanksi yang nyata. Oleh karena itu, kualitas layanan digital dalam riset ini terbukti hanya menjadi faktor pendukung teknis, bukan determinan utama kepatuhan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi terdahulu yang dilakukan oleh Setiawan & Yanti (2024) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan digital tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak apabila tidak dibarengi dengan kesiapan adaptasi pengguna secara menyeluruh. Namun, hasil ini tidak sejalan dengan penelitian dari Pratama & Setyowati (2024) serta Risna *et al.* (2025) yang menyatakan kualitas layanan digital memiliki pengaruh positif-signifikan. Kegagalan variabel ini dalam memengaruhi kepatuhan di Kelurahan Burangkeng membuktikan adanya *digital divide* atau kesenjangan orientasi teknologi di mana aplikasi perpajakan masih dianggap sebagai formalitas administratif yang rumit dan belum sepenuhnya mengubah perilaku intrinsik wajib pajak.

Pengaruh Sosialisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, variabel Sosialisasi Sistem Coretax (X_2) ditemukan memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Hal ini dibuktikan melalui perolehan nilai koefisien jalur (*Original Sample*) sebesar 0,611 dan capaian nilai *t-statistik* yang sangat kuat sebesar 11,026. Nilai tersebut jauh melampaui batas minimal nilai kritis 1,96 ($11,026 > 1,96$). Selain itu, nilai *P-value* yang dicatatkan adalah sebesar 0,000, yang berada secara mutlak di bawah nilai toleransi signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H_2) diterima. Hal ini berarti bahwa semakin intensif dan efektif sosialisasi mengenai implementasi sistem coretax dilakukan kepada masyarakat, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan mengalami peningkatan yang nyata.

Selain berfungsi sebagai sarana transfer informasi teknis, sosialisasi sistem *Coretax* juga memegang peran strategis dalam mendongkrak literasi perpajakan secara komprehensif. Pada realitasnya, kasus ketidakpatuhan di level individu sering kali bukan didasari oleh niat sengaja untuk mangkir dari kewajiban hukum, melainkan akibat keterbatasan wawasan teknis mengenai operasionalisasi sistem perpajakan terbaru. Melalui pendampingan dan edukasi tatap muka maupun digital yang terencana dalam program sosialisasi, wajib pajak merasa dibimbing dan diberdayakan secara intelektual. Ketika kendala kebingungan berhasil dieliminasi dan pemahaman praktis wajib pajak meningkat, hambatan internal untuk memenuhi kewajiban perpajakan akan runtuh. Pada akhirnya, pemahaman yang matang mengenai efisiensi sistem *Coretax* akan menumbuhkan komitmen jangka panjang bagi wajib pajak untuk senantiasa patuh dan mandiri dalam melaporkan pajaknya di masa-masa mendatang.

Hasil penelitian ini mendukung penuh studi empiris yang dilakukan oleh Sari *et al.* (2024), Cahyadi (2025), dan Putri *et al.* (2025) yang menyatakan bahwa tingkat intensitas sosialisasi sistem baru secara terstruktur berkorelasi positif dalam meminimalisir resistensi wajib pajak terhadap perubahan regulasi.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, variabel Sanksi Perpajakan (X_3) ditemukan memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Hal ini dibuktikan melalui perolehan nilai koefisien jalur (*Original Sample*) sebesar 0,495 dengan capaian nilai *t-statistik* sebesar 8,321. Nilai tersebut melampaui batas kritis standar yaitu 1,96 ($8,321 > 1,96$). Serta didukung oleh perolehan *P-value* sebesar 0,000 yang secara mutlak lebih kecil dari nilai batas signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H_3) diterima. Temuan ini memberikan arti bahwa penegakan sanksi perpajakan yang tegas, jelas, dan berkepastian hukum mampu bertindak sebagai stimulan yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Di samping posisinya sebagai instrumen pengendali perilaku, sanksi perpajakan juga memiliki fungsi edukatif untuk menegaskan batas-batas hukum dan norma yang berlaku dalam tata kelola negara. Penerapan sanksi yang transparan memberikan sinyal kuat kepada masyarakat bahwa kontribusi pajak merupakan kewajiban hukum yang memiliki legitimasi mutlak, bukan sekadar imbauan moral yang bersifat opsional. Penegakan sanksi yang adil terhadap para pelanggar terbukti mampu memelihara rasa keadilan bagi kelompok wajib pajak yang selama ini telah berkomitmen patuh. Masyarakat akan merasa kontribusi mereka dihargai dan dilindungi oleh sistem yang mampu menghukum pihak-pihak yang mencoba bertindak curang (*free-rider*). Efektivitas sanksi ini akan semakin optimal apabila didukung oleh sistem pengawasan yang ketat dan objektif, sehingga menciptakan persepsi psikologis bahwa setiap bentuk pelanggaran memiliki probabilitas tinggi untuk terdeteksi, yang pada akhirnya mengarahkan wajib pajak untuk patuh secara tepat waktu dan akurat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan mayoritas literatur empiris perpajakan, di antaranya riset dari Handayani (2022), Irvani (2026), serta Wijaya *et al.* (2025) yang menyimpulkan bahwa ketegasan sanksi perpajakan terbukti memberikan efek jera (*deterrent effect*) yang nyata dalam meminimalisir tindakan ketidakpatuhan masyarakat. Namun, hasil ini menolak temuan dari Puspitasari *et al.* (2023) yang menyatakan sanksi yang terlalu berat memicu resistensi negatif.

5. Kesimpulan

1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana aspek kualitas layanan digital, sosialisasi sistem *coretax*, dan sanksi perpajakan memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak

orang pribadi. Studi ini melibatkan 108 responden yang merupakan wajib pajak yang berdomisili di wilayah Kelurahan burangkeng.

Data yang terkumpul diolah menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varians aau *Partial Least Square* (PLS) melalui bantuan perangkat lunak *SmartPLS* versi 4.0. berdasarkan analisis tersebut, penelitian ini menyimpulkan beberapa poin utama:

- a. Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa kualitas layanan digital tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas layanan digital (seperti *e-filing* dan *e-billing*) tidak berpengaruh signifikan karena platform tersebut barulah sebatas penyediaan fasilitas kemudahan teknis semata.
- b. Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa sosialisasi sistem coretax berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sosialisasi sistem *Coretax* berpengaruh positif karena efektif meningkatkan literasi perpajakan dan meruntuhkan hambatan teknis yang dialami wajib pajak.
- c. Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sanksi perpajakan terbukti berpengaruh positif karena berfungsi sebagai instrumen hukum yang memberikan efek jera secara finansial maupun administratif.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang ditemukan, berikut adalah beberapa rekomendasi praktis yang dapat diterapkan oleh berbagai pihak terkait:

- a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) & KPP Pratama: DJP disarankan untuk terus menjaga stabilitas server DJP Online agar tidak terjadi *error* pada masa puncak pelaporan, memperkuat sistem keamanan data wajib pajak, serta mengoptimalkan sosialisasi Sistem Coretax lewat konten digital yang interaktif dan program "jemput bola" berupa klinik pajak tatap muka di tingkat kelurahan bagi warga yang gagap teknologi, yang dibarengi dengan penegakan sanksi secara adil dan transparan untuk membangun kepercayaan publik.
- b. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi: diharapkan bisa lebih proaktif dalam memperbarui informasi dan meningkatkan literasi digitalnya mengenai transisi Sistem Coretax melalui berbagai kanal resmi yang tersedia, serta menumbuhkan kesadaran mandiri untuk menghitung, membayar, dan melaporkan SPT tahunan secara jujur dan tepat waktu demi menghindari sanksi denda administratif yang merugikan finansial.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya: Peneliti berikutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian di luar Kelurahan Burangkeng dengan karakteristik demografi responden yang lebih heterogen (seperti melibatkan kelompok usia senior), menggunakan metode kombinasi (*mixed methods*) lewat wawancara langsung untuk memperdalam objektivitas data, serta mengeksplorasi variabel baru lainnya seperti tingkat kesadaran intrinsik, kemudahan penggunaan teknologi (*perceived ease of use*), atau persepsi korupsi pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdullah, M. A., & Hussin, M. F. (2022). Model Niat Untuk Berjaya Dalam Kalangan Perusahaan Kecil Sederhana Muslim: Tinjauan Berdasarkan Kepada Pendekatan Teori Kelakuan Terancang (Tpb). *International Journal of Islamic Business*, 6(1), 1–14. <https://doi.org/10.32890/ijib2022.6.1.1>
- [2] Agustina, G. T., Attahashi, A. M. R., Affisa, N. N., Lailani, A., & Lakun, Y. F. N. (2025). Pengaruh Edukasi Pajak dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di Era Digital. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 603–610. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.3436>
- [3] Artavia, A., & et al. (2026). Implementasi Coretax terhadap Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan dan Kepuasan Wajib Pajak di Era Digital. 10, 728–739.

- [4] Cahyadi, R. U. (2025). Sosialisasi Core Tax Administration System dalam Meningkatkan Self-Assessment System pada Gen-Z di Bekasi. *Jurnal ABDINUS : Jurnal Pengabdian Nusantara*, 9(2), 593–600. <https://doi.org/10.29407/ja.v9i2.22065>
- [5] Dewi, & et al. (2025). Pendampingan aktivasi coretax untuk meningkatkan kepatuhan spt tahunan wajib pajak orang pribadi di kpp pratama kediri. 2, 18–24.
- [6] Ghozali, Imam; Latan, H. (2015). *Partial Least Squares, Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris* (2nd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [7] Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [8] Gultom, J. B., & Ramachrisna, G. (2025). Pengaruh Pengetahuan Pajak , Electronic Tax System , dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak dengan Nasionalisme sebagai Variabel Pemoderasi. *Akuntoteknologi : Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Teknologi*, 17(1), 1–16.
- [9] H. M. Irvani, Haryono, & et al. (2026). Pengaruh Kinerja Account Representative, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Hana. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116. <https://www.preventionweb.net/news/preliminary-report-february-6-2023-earthquakes-turkiye>
- [10] Hair Jr, Joseph F.; Hult, G. Tomas M.; Ringle, Christian M.; Sarstedt, M., & et al. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.
- [11] Halawa, A. M. A., J. Salesti, Hati, R. P., & Al., E. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Pemadanan NIK menjadi NPWP Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi. 32(3), 167–186.
- [12] Hatta Setiabudhi. (2024). *Analisis Data Kuantitatif Menggunakan SmartPLS 4*. Borneo Novelty Publishing. <https://ebooks.borneonovelty.com/media/publications/588838-analisis-data-kuantitatif-dengan-smartpl-29069ce4.pdf>
- [13] Hertati, L. (2021). Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JRAK (Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis)*, 7(2), 59–70. <https://doi.org/10.38204/jrak.v7i2.560>
- [14] Hidayatullah, S., Candra, H., Azzahra, S. A., Arza, Z., & Azzahra, P. N. (2026). Implikasi Penerapan Sistem Coretax Terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pt. Pelnas Baruna Jaya Di Kota Batam. *Jurnal Lentera Bisnis*, 15(1), 403–414. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v15i1.1968>
- [15] I. Hidayat, S. G. et al. (n.d.). *A n a z h i m*. 2022, 4, 110–132.
- [16] Kamil, I., Prihanto, H., Estiarto, L. P., & Azkiah, N. (2025). *Kualitas Layanan Pajak Dan Pajak Digital Terhadap*. 5(1), 167–180.
- [17] Khodijah, S., Barli, H., Irawati, W., & et al. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. 4(2), 183–195.
- [18] Lestari, T. Y., Khasanah, U., & Kuntadi, C. (2022). Literature review pengaruh pengetahuan, modernisasi sistem administrasi dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 670–681.
- [19] Maharani, N. L. G. N. (2025). Skripsi Nim : Ni Luh Gede Novita Maharani.
- [20] Manjaleni, R. (2025). Pengaruh Administrasi Pajak Digital, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Kompak :Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 18(2), 578–587. <https://doi.org/10.51903/kompak.v18i2.3097>
- [21] Muhammad Syafiq, C. G. T. J. et al. (2021). Tingkat Pemahaman Sistem Pajak Baru Coretax Bagi Wajib Pajak Pensiunan PEPABRI (Perstuan Purnawirawan dan Warakawuri TNI DAN POLRI) Wilayah Kecamatan Turen Muhammad. 32(3), 167–186.
- [22] Mursyid, A. S., & Sugiharto. (2024). Pengaruh penegakan hukum, self assesment system , kesadaran perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama madiun. 2(1), 115–124.
- [23] Mustika, A., & Nuryati, T. (2024). Pengaruh Pemahaman Perpajakan , Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kecamatan

Bekasi Utara. 2(3), 2321–2332.

- [24] Pratama, & Setyowati. (2024). Penerapan *Technology Acceptance Model (TAM)* pada Sistem Informasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- [25] Puspitasari, miananda ayu, Rahayu, erlina sih, & et al. (2023). Surakarta Accounting Review (SAREV). *Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta*, 3(2), 89–100.
- [26] Putri, & et al. (2025). Pengaruh Penggunaan Coretax, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Denpasar Dengan Pengalaman Penggunaan Teknologi Sebagai Variabel Moderasi. *JAZ; Jurnal Akuntansi Unihaz*, 8(2), 36–46.
- [27] Rangga. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Hotel-Hotel Di Kota Pontianak). *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, 11(03), 146–161. <https://doi.org/10.26418/ejme.v11i03.62745>
- [28] Rante, Toding, G., Sartika, N., Mallisa, M., & et al. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pengetahuan, Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis Digital*, 1(1), 10–23. <https://doi.org/10.59663/jebidi.v1i1.3>
- [29] Risna, R., Misran, M., Gafur, A., Leo, M., Virginia, W. A., Alimuddin, I., & Pudo, F. (2025). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Penggunaan E-tax Service Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Bontang. *Jesya*, 8(1), 199–214. <https://doi.org/10.36778/jesya.v8i1.1809>
- [30] Rusyda, N., Putri, T. A., & Mira, M. (2025). Pengaruh Digital e-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 8(2), 382–395. <https://doi.org/10.57178/atestasi.v8i2.1593>
- [31] Saputra, I. K. G. D. K., & Putra, I. N. W. A. (2025). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi (Jrime)*, 3(2), 111–130. <https://doi.org/10.54066/jrime.v3i2.3186>
- [32] Sari, Z. H., Affandi, I., & et al. (2025). SYIRKAH: Jurnal Ekonomi Syariah SYIRKAH: Jurnal Ekonomi Syariah. *Urnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 02(02), 172. 4702-Article Text-14868-3-10-20231110.
- [33] Selatan, K. P. C. (2024). *Lakin 2024*. [https://pajak.go.id/sites/default/files/2025-03/LAKIN 2024 KPP Pratama Cikarang Selatan.pdf](https://pajak.go.id/sites/default/files/2025-03/LAKIN%2024%20KPP%20Pratama%20Cikarang%20Selatan.pdf)
- [34] Setiawan, J., & Yanti, L. D. (2024). Kontribusi Pengetahuan, Kesadaran, dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *ECo-Buss*, 7(2), 1088–1101. <https://doi.org/10.32877/eb.v7i2.1698>
- [35] Statistik, B. P., & Bekasi, K. (2025). *Badan Pusat Statistik*.
- [36] Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- [37] Supini, P., Gandakusumah, A. R. P., Auliya, Z. N., Sitorus, M. F., & et al. (2026). Penerapan Sistem Coretax pada Penegakan Hukum Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serang Barat Implementation of the Coretax System in Tax Law Enforcement at the West Serang. 2(1).
- [38] Susanto, A. H. (2023). Peran Pelayanan Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemahaman Penggunaan Teknologi Sebagai Variabel Moderasi. 4(1), 88–100.
- [39] Tri Yuli Lestari, Uswatun Khasanah, & Cris Kuntadi. (2022). Literature review pengaruh pengetahuan, modernisasi sistem administrasi dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial, Volume 3, Issue 2*, (2), 670–681.
- [40] Ulmiyah, I., & Subardjo, A. (2022). Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntans*, 11(7), 1–23.
- [41] Wijaya, H., Zuliyana, M., Putra, D. P., & Rani, S. (2025). *Pribadi Di Kpp Ilir Timur*. 7(1), 53–67.
- [42] Yani, F., & Muanifah, S. (2025). *Pribadi the Influence of Taxation Knowledge , Tax Sanctions , and*. 3671–3681.
- [43] Yuliani, & Ratnasari. (2025). Analisis Persepsi Kemudahan dan Keandalan Coretax Administration System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan*.
- [44] Yulianti, R., & Wulandari, S. (2025). Pengaruh Pemahaman Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM. 18(1), 72–82.

<http://journal.stekom.ac.id/index.php/kompak>

[45] Yudamahendrea, M. F., & Khasanah, U. (2026). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kecamatan Tambun Selatan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3(2), 79–83.