

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh (Cahyadi, 2025) berfokus pada Sosialisasi *Core Tax Administration System*, Penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi *core tax administration system* berhasil meningkatkan pemahaman dan kesadaran mahasiswa Gen-Z di Bekasi mengenai pentingnya sistem perpajakan digital yang lebih transparan dan efisien. Meskipun sistem tersebut masih menghadapi tantangan teknis dan membutuhkan adaptasi pengguna, edukasi ini membantu wajib pajak pemula dalam memahami tata cara pemenuhan kewajiban perpajakan secara mandiri guna mendukung penerimaan Negara.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Listtyawati et al., 2026) tentang Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan Sistem CORETAX DJP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Literasi Digital sebagai Variabel Moderasi bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) Sistem CORETAX DJP terhadap kepatuhan wajib pajak, serta menguji peran literasi digital sebagai variabel moderasi. Sistem CORETAX atau Core Tax Administration System merupakan sistem administrasi perpajakan terpadu yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada 1 Januari 2025 sebagai bagian dari agenda transformasi digital perpajakan nasional. Temuan ini memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam konteks perpajakan digital di Indonesia, sekaligus memberikan implikasi praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam memperkuat strategi sosialisasi CORETAX.

(Wellen et al., 2025) menemukan dalam penelitiannya bahwa Berdasarkan hasil pengujian, Persepsi Kegunaan (X1) dan Persepsi Kemudahan (X2) secara parsial maupun simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *Core Tax Administration System* (CTAS) di KPP Pratama Cikarang Selatan, dengan nilai *p-value* masing-masing sebesar 0,001. Temuan ini memperkuat teori *Technology Acceptance Model* (TAM) karena membuktikan

bahwa ketika Wajib Pajak merasakan manfaat praktis yang meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan (X1) sekaligus merasa sistem tersebut mudah dipahami dan dioperasikan secara mandiri (X2), maka penerimaan serta pemanfaatan sistem baru tersebut akan meningkat secara optimal.

Dalam permasalahan lain, (Purnamasari, 2025) melakukan penelitian Peran Coretax System dalam Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak, Hasil studi menunjukkan bahwa *Coretax System* sebagai inovasi teknologi perpajakan mampu mempermudah proses pelaporan, meningkatkan transparansi, dan mengurangi kesalahan manusia sehingga berkontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Temuan dalam penelitian ini memberikan informasi penting bagi otoritas perpajakan dalam memaksimalkan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam pengelolaan pajak. (Herawati et al., 2024) memaparkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (Uji t), variabel *Perceived Usefulness* ($0,001 < 0,05$), *Perceived Ease of Use* ($0,004 < 0,05$), dan *Trust* ($0,000 < 0,05$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Secara simultan (Uji F), ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai signifikansi $< 0,0005$. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,735 menunjukkan bahwa variabel PU, PEOU, dan *Trust* berkontribusi sebesar 73,5% terhadap variasi Kepuasan Nasabah, sedangkan sisanya sebesar 26,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Variabel *Trust* ditemukan sebagai faktor yang paling dominan dalam memengaruhi Kepuasan Nasabah di Bank Sumut Syariah Stabat. Sama halnya dengan sistem coretax dalam memaksimalkan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam pengelolaan pajak, yang mana bahwa keberhasilan sebuah sistem juga tidak lepas dari persepsi kemudahan penggunaan oleh wajib pajak terhadap sistem coretax tersebut.

(Nur Arbaian et al., 2025) memaparkan hasil penelitian Hasil penelitian ini menemukan bahwa komponen TAM seperti persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap, intensi, dan kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi mobile banking BYOND by BSI oleh nasabah. Implikasinya dapat meningkatkan pengembangan fitur, peningkatan keamanan, dan edukasi nasabah menjadi langkah strategis untuk mendukung keberhasilan implementasi teknologi

mobile banking di Indonesia. Hal ini juga sama seperti sistem coretax apabila aplikasi tersebut mudah untuk digunakan dan mudah untuk dioperasikan maka wajib pajak juga dengan mudah untuk melaporkan pajaknya.

Menurut Chaeru dkk (2026) hasil penelitiannya mengindikasikan bahwa upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak sebaiknya lebih menitikberatkan pada peningkatan kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan yang efektif. Kualitas pelayanan yang baik, termasuk kecepatan, ketepatan, dan responsivitas dalam menangani administrasi pajak, mampu meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak, sehingga mendorong kepatuhan secara sukarela. Sementara itu, sosialisasi perpajakan yang sistematis dan menyeluruh memberikan pemahaman yang jelas mengenai hak dan kewajiban perpajakan, prosedur pelaporan, dan konsekuensi ketidakpatuhan, sehingga wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban dengan tepat dan akurat.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneltian	Judul Peneltiian	Hasil Penelitian
Rony Uncok Cahyadi (2025)	Sosialisasi Core Tax Administration System dalam Meningkatkan Self Assessment System pada Gen-Z di Bekasi	Penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi <i>core tax administration system</i> berhasil meningkatkan pemahaman dan kesadaran mahasiswa Gen-Z di Bekasi mengenai pentingnya sistem perpajakan digital yang lebih transparan dan efisien. Meskipun sistem tersebut masih menghadapi tantangan teknis dan membutuhkan adaptasi pengguna, edukasi ini membantu

Nama Peneltian	Judul Peneltian	Hasil Penelitian
		wajib pajak pemula dalam memahami tata cara pemenuhan kewajiban perpajakan secara mandiri guna mendukung penerimaan Negara.
Ika Listtyawati dkk (2026)	Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan Sistem CORETAX DJP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Literasi Digital sebagai Variabel Moderasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ($\beta = 0,312$; $p < 0,05$), persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ($\beta = 0,287$; $p < 0,05$), dan literasi digital terbukti memoderasi hubungan antara kemudahan penggunaan dengan kepatuhan wajib pajak ($\beta = 0,198$; $p < 0,05$). Temuan ini memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan Technology Acceptance Model (TAM) dalam konteks perpajakan

Nama Peneltian	Judul Peneltian	Hasil Penelitian
		digital di Indonesia, sekaligus memberikan implikasi praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam memperkuat strategi sosialisasi CORETAX.
Oksa wellen dkk (2025)	Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan Coretax Administrasi System (Ctas) Di KPP Pratama Cikarang Selatan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan CTAS dengan nilai signifikansi sebesar $0.001 < 0.05$. Begitu juga dengan persepsi kemudahan, yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan CTAS dengan nilai signifikansi sebesar $0.001 < 0.05$. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap penggunaan CTAS dengan nilai signifikansi sebesar $0.001 < 0.05$ dan koefisien determinasi (R^2) sebesar

Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		50,6%, yang menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan dan kemudahan mampu menjelaskan variasi penggunaan sistem CTAS sebesar 50,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.
Naomi Purnamasari (2025)	Peran Coretax System dalam Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil studi menunjukkan bahwa Coretax System sebagai inovasi teknologi perpajakan mampu mempermudah proses pelaporan, meningkatkan transparansi, dan mengurangi kesalahan manusia sehingga berkontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Temuan dalam penelitian ini memberikan informasi penting bagi otoritas perpajakan dalam memaksimalkan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan

Nama Peneltian	Judul Peneltian	Hasil Penelitian
		dalam pengelolaan pajak
Muh.fasya nur arbein dkk (2025)	Penerimaan dan Penggunaan SuperApp BYOND BSI: Ekstensi Teori Technology Acceptance Model	Hasil penelitian ini menemukan bahwa komponen TAM seperti persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap, intensi, dan kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi mobile banking BYOND by BSI oleh nasabah. Implikasinya dapat meningkatkan pengembangan fitur, peningkatan keamanan, dan edukasi nasabah menjadi langkah strategis untuk mendukung keberhasilan implementasi teknologi mobile banking di Indonesia.
Amelia dkk (2025)	Pengaruh Teori TAM Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Sumut Mobile (Studi Pada Bank Sumut Syariah Stabat)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (Uji t), variabel Perceived Usefulness ($0,001 < 0,05$), Perceived Ease of Use ($0,004 < 0,05$), dan Trust ($0,000 < 0,05$) berpengaruh positif dan

Nama Peneltian	Judul Peneltian	Hasil Penelitian
		signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Secara simultan (Uji F), ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai signifikansi $0,000\\$. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,735 menunjukkan bahwa variabel PU, PEOU, dan Trust berkontribusi sebesar 73,5% terhadap variasi Kepuasan Nasabah, sedangkan sisanya sebesar 26,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Variabel Trust ditemukan sebagai faktor yang paling dominan dalam memengaruhi Kepuasan Nasabah di Bank Sumut Syariah Stabat.

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan kajian terhadap beberapa penelitian terdahulu pada tabel 2.1 diketahui bahwa bahwa persepsi kemudahan penggunaan sistem perpajakan dan sosialisasi perpajakan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kemudahan penggunaan sistem mampu mengurangi hambatan teknis

sehingga mendorong kepatuhan secara sukarela, sedangkan sosialisasi perpajakan meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak. Selain itu, sosialisasi juga dapat memperkuat hubungan antara kemudahan penggunaan sistem dengan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kombinasi antara sistem yang mudah digunakan dan sosialisasi yang efektif menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Technology Acceptance Model (TAM)

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan kerangka kerja fundamental yang dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989 untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna menerima serta menggunakan teknologi informasi. Inti dari teori ini terletak pada dua variabel utama, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), yang secara langsung mempengaruhi sikap pengguna terhadap teknologi serta niat perilaku untuk menggunakannya. Dalam konteks akademis dan praktis, TAM dianggap sebagai model parsimoni yang efektif karena kemampuannya mengidentifikasi faktor-faktor kognitif yang mendorong adopsi teknologi tanpa perlu variabel yang terlalu kompleks, sehingga menjadi landasan utama dalam penelitian sistem informasi hingga saat ini (Davis, 1989).

TAM mengonseptualisasikan dua konstruk utama yang bertindak sebagai determinan utama dalam proses adopsi teknologi. Konstruk pertama adalah persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang memercayai bahwa pemanfaatan suatu sistem atau teknologi tertentu akan mampu mengelevasi dan mengoptimalkan performa serta produktivitas kerjanya (Davis, 1989). Ketika seorang individu menginsafi bahwa sistem tersebut memberikan nilai tambah fungsional bagi efisiensi tugasnya, maka preferensi dan intensi untuk mengadopsi teknologi tersebut akan meningkat secara signifikan (Al-Marroof et al., 2024). Konstruk kedua adalah persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), yang merujuk pada derajat kepercayaan individu bahwa pengoperasian sistem teknologi tersebut bersifat intuitif dan terbebas dari beban usaha kognitif maupun fisik yang berlebihan (Davis, 1989).

Seiring dengan pesatnya transformasi digital, relevansi TAM terus berkembang dan sering kali diperluas dengan variabel eksternal untuk menjawab tantangan kontemporer seperti keamanan siber, kepercayaan, dan pengaruh sosial. Studi-studi terbaru menegaskan bahwa meskipun struktur dasar TAM tetap valid, integrasi dengan faktor-faktor modern sangat diperlukan untuk memahami perilaku pengguna di ekosistem digital yang dinamis (Alalwan, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa TAM bukan sekadar teori statis, melainkan kerangka adaptif yang terus disempurnakan untuk mengakomodasi kompleksitas interaksi manusia dengan teknologi terkini, seperti yang terlihat dalam berbagai aplikasi pada sektor finansial dan pendidikan digital (Sari & Pratama, 2023).

TAM menjelaskan bahwa penerimaan dan penggunaan suatu sistem teknologi dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap teknologi tersebut. Salah satu elemen inti dalam struktur TAM yang sangat memengaruhi penerimaan teknologi adalah *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan). Menurut Davis (1989), Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai suatu tingkatan di mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi atau sistem tertentu tidak memerlukan usaha yang keras dan bebas dari kesulitan teknis. Dalam konteks *Coretax System*, apabila Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan menganggap bahwa sistem baru ini mudah dipelajari, memiliki antarmuka yang jelas, fleksibel, dan mudah dipahami, maka respons atau sikap mereka terhadap sistem tersebut akan menjadi positif.

Perceived Ease of Use (Persepsi Kemudahan Penggunaan) didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem tidak memerlukan usaha yang besar (*effortless*). Dalam konteks sistem perpajakan berbasis digital seperti Coretax, persepsi ini mencerminkan sejauh mana wajib pajak merasa bahwa sistem:

a. Mudah dipelajari

Kemudahan untuk dipelajari (*easy to learn*), Seberapa cepat Wajib Pajak memahami alur pengisian SPT atau aktivasi akun baru di portal Coretax.

b. Mudah dioperasikan

Kemudahan pengoperasian (*easy to use*): Efisiensi navigasi menu, kejelasan petunjuk, dan minimnya gangguan teknis (seperti *error login* atau kendala OTP) saat sistem diakses.

c. Tidak membingungkan

Coretax bukan pajak baru, melainkan cara baru yang membuat urusan lapor dan bayar pajak jadi jauh lebih mudah, cepat, dan otomatis.

d. Dapat digunakan tanpa bantuan intensif

Coretax dirancang agar bisa digunakan secara mandiri oleh wajib pajak tanpa perlu bantuan intensif atau pendampingan terus-menerus.

Semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan, maka semakin kecil hambatan psikologis yang dirasakan oleh pengguna dalam mengadopsi teknologi tersebut.

Model TAM menyatakan bahwa:

- a. Semakin mudah sistem digunakan, semakin tinggi minat pengguna
- b. Minat penggunaan akan memengaruhi perilaku aktual
- c. Perilaku penggunaan berdampak pada efektivitas sistem

Dalam bidang perpajakan, wujud perilaku nyata ini bermuara pada Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*). Ketika Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan merasa bahwa *Core Tax System* mudah dioperasikan, tidak membingungkan, dan stabil, hambatan psikologis maupun teknis (*compliance costs*) dalam melaporkan pajak akan menurun drastis. Sebaliknya, instabilitas sistem perpajakan baru pada masa awal transisi berpotensi menciptakan resistensi, yang membuktikan bahwa keandalan dan kemudahan sistem merupakan kunci utama penggerak kepatuhan sukarela. Dengan demikian, TAM relevan untuk menjelaskan hubungan antara penggunaan sistem Coretax dan kepatuhan wajib pajak.

2.2.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease Of Use*)

Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan salah satu konstruk fundamental dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang pertama kali diinisiasi oleh Davis (1989). Dalam konteks implementasi sistem administrasi perpajakan modern, *perceived ease of use* didefinisikan sebagai

sejauh mana seorang Wajib Pajak Orang Pribadi meyakini bahwa berinteraksi dan menggunakan sistem *Core Tax* tidak memerlukan usaha yang berat atau menyulitkan (*effortless*). Ketika Wajib Pajak merasa bahwa antarmuka sistem e-filling atau fitur-fitur dalam *Core Tax* mudah dipahami, instruksinya jelas, dan proses pelaporannya efisien, maka hambatan psikologis maupun teknis dalam memenuhi kewajiban perpajakan dapat diminimalisasi (Sari & Wahyudi, 2024).

Jogiyanto (2009) menyatakan persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Pada variabel Persepsi Kemudahan diukur menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Davis (1989) dalam penelitiannya dimana penelitiannya membagi indikator variabel digitalisasi ke beberapa indikator sebagai berikut, tahap instalasi mudah, jelas dan mudah dipahami, mudah dipelajari, fleksibel, dan mudah digunakan.

Dalam perkembangannya, kegunaan suatu sistem teknologi pemerintahan (*e-government*) seperti *Core Tax* tidak hanya dinilai dari kecanggihan fiturnya, melainkan dari seberapa adaptif sistem tersebut bagi pengguna awam. Berdasarkan literatur mutakhir, persepsi kemudahan memiliki korelasi linier yang kuat dengan tingkat kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*). persepsi kemudahan penggunaan memiliki implikasi langsung terhadap peningkatan kepatuhan, baik secara formal (ketepatan waktu pelaporan) maupun material (kebenaran jumlah pajak yang disetor). Wajib Pajak Orang Pribadi, yang sering kali memiliki keterbatasan pemahaman teknis akuntansi pajak, sangat bergantung pada kesederhanaan sistem digital untuk menghindari sanksi administrasi akibat kesalahan input (Ramadhan & Hidayat, 2025). Jika reformasi *Core Tax* berhasil menyajikan fitur yang *user-friendly*, aksesibel, dan minim error, maka resistensi Wajib Pajak terhadap sistem perpajakan akan menurun.

Dalam literatur terkini, peran *Perceived Ease of Use* terbukti menjadi mediator penting antara karakteristik sistem dan keputusan akhir pengguna. Di era transformasi digital pasca-pandemi, kemudahan penggunaan menjadi penentu kritis dalam adopsi teknologi kompleks seperti *fintech*, *e-learning*, dan layanan kesehatan digital. Para ahli menegaskan bahwa meskipun sebuah teknologi memiliki fungsi yang canggih (*Perceived Usefulness*), pengguna cenderung akan

meninggalkannya jika proses operasionalnya dianggap terlalu rumit atau memerlukan kurva pembelajaran yang curam (Scherer dkk., 2019; Marikyan & Papagiannidis, 2023).

Oleh karena itu, *perceived ease of use* bertindak sebagai jembatan krusial yang mentransformasikan regulasi perpajakan yang kompleks ke dalam platform digital yang aplikatif dan mudah diakses, sehingga mampu mengoptimalkan angka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara signifikan.

2.2.2.1 Indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease Of Use*)

Berdasarkan Davis (1989) terdapat beberapa indikator untuk mengukur Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) :

1. Mudah dipelajari (*easy to learn*)
2. Dapat dikontrol (*controllable*)
3. Jelas dan mudah dipahami (*clear and understandable*)
4. Mudah digunakan (*easy to use*)
5. Fleksibel (*flexibility*)

2.2.3 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan adalah salah satu cara dalam menyampaikan suatu informasi mengenai peraturan serta hal terkait perpajakan agar para wajib pajak pribadi maupun badan dapat mematuhi (Boediono et al., 2018). Tujuan diberikannya sosialisasi kepada wajib pajak terkait perpajakan adalah agar dalam pelaksanaan pembayaran para wajib pajak sudah mengetahui tata cara melakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu dengan adanya sosialisasi pajak dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak akan patuh terhadap perpajakan.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan di Indonesia memasuki babak baru melalui implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) atau *Coretax System*. Transformasi digital ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses bisnis perpajakan guna menciptakan layanan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Namun, efektivitas dari sebuah sistem baru sangat bergantung pada pemahaman dan penerimaan oleh penggunanya, dalam hal ini adalah wajib pajak. Sosialisasi *Coretax System* berperan penting dalam menjembatani kesenjangan informasi (*information asymmetry*) antara fiskus dan wajib pajak. Melalui edukasi

yang komprehensif mengenai fitur-fitur baru seperti *Taxpayer Account Management*, pengisian SPT yang terotomatisasi (*prepopulated*), dan integrasi data, wajib pajak merasa lebih dimudahkan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Utami et al. (2025), efektivitas sosialisasi sistem digital modern diukur melalui tiga indikator utama:

- a. Kualitas Informasi (*Information Quality*): Kejelasan, akurasi, dan kemudahan bahasa yang digunakan materi sosialisasi dalam menjelaskan fitur-fitur kompleks seperti sistem *prepopulated* dan integrasi data NIK-NPWP.
- b. Aksesibilitas Saluran (*Channel Accessibility*): Keragaman media yang digunakan, baik melalui edukasi tatap muka (kelas pajak), simulator *Coretax online*, maupun konten digital interaktif.
- c. Intensitas/Frekuensi: Kesenambungan program edukasi yang dilakukan secara konsisten guna memastikan wajib pajak melampaui fase "tahu" menuju fase "mahir".

Dalam perkembangannya, teori sosialisasi perpajakan kini sangat menekankan pada aspek digitalisasi dan personalisasi komunikasi, (Pratama et al, 2024) menjelaskan bahwa di era transformasi digital, sosialisasi yang efektif harus memanfaatkan media sosial dan platform interaktif untuk menjangkau generasi muda (milenial dan Gen Z) yang memiliki preferensi akses informasi yang cepat dan ringkas. Penggunaan kanal digital ini terbukti mampu meningkatkan *tax literacy* (literasi pajak) secara signifikan dibandingkan metode konvensional, karena memungkinkan terjadinya dialog dua arah yang memperkuat kepercayaan (*trust*) publik terhadap sistem birokrasi perpajakan.

Secara teoretis dan empiris, terdapat hubungan kausalitas yang kuat antara sosialisasi *Coretax System* dengan tingkat kepatuhan WPOP. Di dalam kerangka *self-assessment system*, asimetri informasi (*information asymmetry*) merupakan salah satu pemicu utama terjadinya ketidakpatuhan, baik yang disengaja (*tax evasion*) maupun yang tidak disengaja akibat ketidaktahuan teknis (*tax ignorance*). Kehadiran *Coretax System* sebagai sistem baru berisiko menciptakan *shock culture* digital jika tidak diiringi dengan edukasi yang memadai. Sosialisasi

di sini berfungsi sebagai jembatan pengetahuan yang memotong rantai asimetri informasi tersebut.

Ketika WPOP mendapatkan sosialisasi yang intensif mengenai cara kerja *Coretax System*, misalnya bagaimana sistem secara otomatis menampilkan data pemotongan pajak pihak ketiga (*prepopulated data*) sehingga mereka tidak perlu menginput ulang hal ini secara drastis menurunkan persepsi kesulitan tugas perpajakan. Berdasarkan alur pemikiran TAM, Penurunan kesulitan ini meningkatkan rasa percaya diri wajib pajak (*perceived behavioral control*), yang memicu terbentuknya niat positif untuk patuh. Penelitian terkini mengonfirmasi bahwa sosialisasi teknologi perpajakan mutakhir yang inklusif dan berkelanjutan berkorelasi positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal dan material, karena mampu mengubah paradigma wajib pajak dari yang semula patuh karena takut sanksi (*enforced compliance*) menjadi patuh secara sukarela karena sistem dirasa mempermudah hak dan kewajiban mereka (Siregar & Hidayat, 2026).

2.2.3.1 Indikator Sosialisasi Perpajakan

Berdasarkan Winerungan (2021) terdapat beberapa indikator untuk mengukur sosialisasi perpajakan :

1. Kejelasan Informasi
2. Frekuensi Sosialisasi
3. Media Sosialisasi
4. Kualitas Penyampaian
5. Kesesuaian Materi

2.2.4 Coretax Administration System

Menurut Direktorat jenderal pajak *Coretax* merupakan sistem administrasi layanan Direktorat Jenderal Pajak yang memberikan kemudahan bagi pengguna. *Coretax* adalah sistem yang dikembangkan untuk menggantikan sistem layanan administrasi pajak sebelumnya yang masih terpisah-pisah. Dengan pendekatan yang terpusat, sistem ini memungkinkan transparansi informasi yang lebih baik serta memfasilitasi pelaporan pajak secara digital yang terhubung langsung dengan basis Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pembangunan *Coretax* merupakan bagian dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018.

Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) merupakan proyek rancang ulang proses bisnis administrasi perpajakan melalui pembangunan sistem informasi yang berbasis COTS (*Commercial Off-the Shelf*) disertai dengan pembenahan basis data perpajakan.

Fungsi utama CTAS mencakup berbagai aspek seperti registrasi Wajib Pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak melalui *billing system*, serta pemantauan dan analisis kepatuhan pajak secara elektronik. Sistem ini juga menyediakan fitur yang memungkinkan interaksi langsung antara Wajib Pajak dan petugas pajak, seperti pengajuan permohonan, klarifikasi, hingga layanan konsultasi daring. CTAS mendukung proses administrasi yang efisien karena seluruh proses tersebut dapat dilakukan secara daring tanpa harus datang ke kantor pajak.

Core Tax Administration System, atau yang dikenal sebagai *Coretax*, merupakan sistem digital yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai bagian dari program reformasi perpajakan jangka panjang. Sistem ini diciptakan untuk menggantikan berbagai sistem perpajakan terdahulu yang berjalan secara terpisah-pisah, dengan satu platform terpadu yang mencakup seluruh aktivitas administrasi perpajakan. Melalui sistem ini, seluruh tahapan proses bisnis perpajakan mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan kepatuhan dapat dilakukan secara menyeluruh dan terintegrasi (Direktorat Jenderal Pajak, 2025).

Core Tax Administration System (Coretax) merupakan bagian integral dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang dirancang untuk mengotomatisasi dan mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti perpajakan ke dalam satu platform digital (Umam, 2026). Secara teoritis, implementasi sistem ini berpijak pada upaya modernisasi administrasi publik perpajakan guna mengubah paradigma kepatuhan dari yang bersifat dipaksakan (*enforced tax compliance*) menjadi kepatuhan sukarela (*voluntary tax compliance*) (Utama, 2024). Melalui integrasi data yang komprehensif, otomatisasi prosedur pembayaran, pengolahan data lintas lembaga, serta penyediaan layanan multi-saluran (*omnichannel*), Coretax berfungsi sebagai infrastruktur digital strategis yang meningkatkan kapabilitas otoritas pajak dalam analisis kepatuhan berbasis

data, meminimalkan asimetri informasi, dan memperkuat basis data perpajakan nasional (Artavia et al., 2026; Hadi, 2026).

Penerimaan dan efektivitas implementasi Coretax oleh wajib pajak maupun aparatur negara dapat dianalisis secara sistematis menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), di mana variabel persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) menjadi determinan utama dalam mendorong niat perilaku untuk mengadopsi teknologi baru tersebut (Al Fauzi, 2025). Ketika wajib pajak merasakan adanya efisiensi alur kerja perpajakan, transparansi yang lebih baik, serta pengurangan beban administratif yang signifikan, tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap otoritas pajak akan meningkat (Desnia et al., 2025; Lestari & Selfiani, 2025). Oleh karena itu, keberhasilan Coretax tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi infrastrukturnya, melainkan juga dipengaruhi oleh literasi digital para penggunanya dalam mengoperasikan sistem yang saling terintegrasi ini demi tercapainya efisiensi administrasi publik (Hadi, 2026).

2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan pajak adalah suatu keadaan saat Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. (Cindy Jotopurnomo, Yenni Mangoting, 2013).

Dalam konteks terbaru, kepatuhan wajib pajak orang pribadi kini sangat dipengaruhi oleh digitalisasi administrasi perpajakan, di mana kemudahan akses melalui platform elektronik seperti e-Filing secara signifikan meningkatkan kesediaan individu untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Mardiasmo, 2022).

1. *Theory of Planned Behavior* (Teori Perilaku Terencana)

Teori ini dikembangkan oleh Icek Ajzen dan merupakan salah satu landasan paling populer dalam riset akuntansi perpajakan. Teori ini menyatakan bahwa perilaku manusia ditentukan oleh niat (*intention*), yang dipengaruhi oleh tiga faktor:

- a. Sikap (*Attitude*): Penilaian positif atau negatif wajib pajak terhadap tindakan membayar pajak.

- b. Norma Subjektif (*Subjective Norm*): Tekanan sosial atau pengaruh dari orang sekitar (keluarga, rekan kerja) mengenai pentingnya membayar pajak.
- c. Persepsi Kontrol Perilaku (*Perceived Behavioral Control*): Keyakinan individu mengenai kemudahan atau kesulitan dalam memenuhi kewajiban pajaknya (misalnya: kemudahan sistem e-Filing).

2. *Attribution Theory* (Teori Atribusi)

Teori ini menjelaskan bagaimana seseorang menginterpretasikan penyebab dari suatu kejadian atau perilaku. Dalam konteks pajak:

- a. Faktor Internal: Wajib pajak patuh karena nilai moral diri sendiri, kejujuran, atau kesadaran akan pentingnya pembangunan.
- b. Faktor Eksternal: Wajib pajak patuh karena takut akan sanksi, adanya pengawasan ketat dari fiskus, atau kualitas pelayanan kantor pajak.

3. *Slippery Slope Framework*

Teori ini digagas oleh Kirchler, dkk. (2008) yang membagi kepatuhan menjadi dua jenis:

- a. *Enforced Compliance* (Kepatuhan yang Dipaksakan): Terjadi ketika otoritas pajak memiliki kekuatan (*power*) yang besar untuk mendeteksi kecurangan dan memberikan sanksi berat.
- b. *Voluntary Compliance* (Kepatuhan Sukarela): Terjadi ketika terdapat tingkat kepercayaan (*trust*) yang tinggi dari masyarakat terhadap pemerintah dan otoritas pajak.

4. Teori Kepatuhan (Allingham & Sandmo)

Berakar dari teori ekonomi klasik, teori ini berasumsi bahwa wajib pajak adalah makhluk rasional yang memaksimumkan utilitas. Seseorang akan memutuskan untuk patuh atau tidak berdasarkan perhitungan biaya dan manfaat (*cost and benefit analysis*). Jika peluang tertangkap dan besarnya denda lebih tinggi daripada keuntungan dari penghematan pajak, maka wajib pajak cenderung akan patuh.

2.2.5.1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Terdapat beberapa indikator untuk mengukur Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi :

1. tepat waktu dalam menyampaikan SPT
2. menjalankan kewajiban pajak berdasarkan peraturan yang berlaku
3. tidak pernah dikenakan sanksi
4. tepat waktu dalam melakukan penyetoran pajak

2.2.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan. Hipotesis berfungsi sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang disusun berdasarkan teori atau hasil observasi sebelumnya.

2.2.6.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) merupakan keyakinan individu bahwa suatu sistem dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar. Dalam kerangka Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Fred D. Davis, kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem perpajakan digital dapat meningkatkan kecenderungan wajib pajak untuk menggunakan sistem tersebut dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Masdar, 2024).

Namun demikian, secara kritis, pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepatuhan wajib pajak tidak selalu bersifat langsung. Penelitian oleh Rakhmawati et al. (2020) menunjukkan bahwa pengaruh tersebut dapat bersifat tidak langsung melalui variabel lain seperti persepsi manfaat dan niat penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan saja belum tentu cukup untuk meningkatkan kepatuhan tanpa adanya faktor pendukung lainnya.

Selain itu, faktor seperti literasi digital dan kualitas sistem juga memengaruhi bagaimana wajib pajak memersepsikan kemudahan penggunaan. Jika wajib pajak memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi, maka sistem yang sebenarnya mudah tetap dapat dianggap sulit, sehingga menghambat

kepatuhan. Dengan demikian, hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan dan kepatuhan wajib pajak bersifat kondisional dan tidak selalu langsung, namun tetap relevan sebagai faktor penting dalam mendorong kepatuhan berbasis teknologi.

H1:

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.2.6.2 Pengaruh Sosialisasi Sistem Coretax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan oleh otoritas pajak untuk memberikan informasi, edukasi, dan pemahaman kepada wajib pajak mengenai sistem dan peraturan perpajakan. Sosialisasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, terutama dalam menghadapi perubahan sistem administrasi perpajakan. Menurut Sudaryo et al. (2024), Sosialisasi yang efektif dalam sistem administrasi modern tidak hanya sekadar penyampaian informasi, tetapi harus mampu mengubah perilaku Wajib Pajak dari ketidaktahuan menjadi pemahaman teknis yang mendalam. Efektivitas sosialisasi diukur melalui kemudahan akses informasi, kejelasan materi, dan frekuensi edukasi yang diterima oleh Wajib Pajak.

Penelitian oleh Puspitaningrum dan Khomsiyah (2024) menunjukkan bahwa edukasi dan pemahaman terhadap sistem perpajakan digital memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi tidak hanya meningkatkan pengetahuan, tetapi juga mendorong perubahan perilaku wajib pajak. Urgensi sosialisasi sistem *Coretax* terletak pada kemampuannya untuk mengurangi asimetri informasi dan biaya kepatuhan (*compliance cost*). Rahayu & Setiawan (2025) menyatakan bahwa tingkat pemahaman yang diperoleh melalui kegiatan edukasi dan penyuluhan secara intensif berkorelasi positif dengan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*). Melalui fitur-fitur seperti *taxpayer account management* dan otomatisasi layanan dalam *Coretax*, wajib pajak diberikan transparansi data yang lebih tinggi. Namun, manfaat ini hanya dapat dirasakan apabila wajib pajak memiliki literasi digital perpajakan yang memadai, yang hanya bisa dicapai melalui program sosialisasi yang inklusif dan berkelanjutan.

Namun demikian, secara kritis, efektivitas sosialisasi sangat bergantung pada metode dan media yang digunakan. Sosialisasi yang bersifat satu arah dan kurang interaktif cenderung kurang efektif dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak. Selain itu, sosialisasi juga tidak selalu berdampak langsung pada kepatuhan jika tidak didukung oleh faktor lain seperti penegakan hukum dan kualitas layanan perpajakan.

Dengan demikian, sosialisasi merupakan faktor penting namun perlu didukung oleh faktor lain agar mampu meningkatkan kepatuhan secara optimal.

H2:

Sosialisasi Sistem Coretax Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.2.6.3 Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease Of Use) Dan Sosialisasi Sistem Coretax Secara Simultan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan ini mencakup kepatuhan formal maupun material, seperti pelaporan dan pembayaran pajak secara tepat waktu. Dalam konteks perpajakan modern, kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi dan sanksi, tetapi juga oleh faktor psikologis dan teknologi. Penelitian oleh Iramaidha et al. (2025) menunjukkan bahwa penggunaan sistem perpajakan digital yang efektif dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kepuasan dan kemudahan dalam pelaporan pajak.

Secara simultan, kombinasi antara sistem yang *user-friendly* dan sosialisasi yang intensif menciptakan lingkungan kepatuhan yang kondusif. Sosialisasi yang efektif berperan memperkuat persepsi kemudahan tersebut; wajib pajak yang awalnya merasa kesulitan akan terbantu melalui edukasi dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sejalan dengan Teori Atribusi, keberhasilan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dipengaruhi oleh faktor lingkungan (sosialisasi) dan faktor kemudahan instrumen yang tersedia (Pratama & Wirawati, 2024). Apabila persepsi kemudahan penggunaan berada pada level tinggi dan didukung oleh sosialisasi yang komprehensif, maka tingkat

kepercayaan (*trust*) wajib pajak terhadap otoritas akan meningkat, yang pada akhirnya secara kolektif mendorong peningkatan kepatuhan baik secara formal maupun material (Wulandari & Budhi, 2022). Oleh karena itu, sinergi antara aspek teknis teknologi dan aspek edukasi menjadi pilar utama dalam optimalisasi penerimaan pajak di era digital. Secara kritis, kepatuhan wajib pajak merupakan fenomena yang kompleks dan multidimensional. Faktor seperti kepercayaan terhadap pemerintah, kualitas pelayanan, serta persepsi keadilan pajak juga turut memengaruhi tingkat kepatuhan

Dengan demikian, pengaruh simultan kedua variabel ini cenderung lebih kuat dibandingkan pengaruh parsial, namun tetap bersifat kontekstual.

H3:

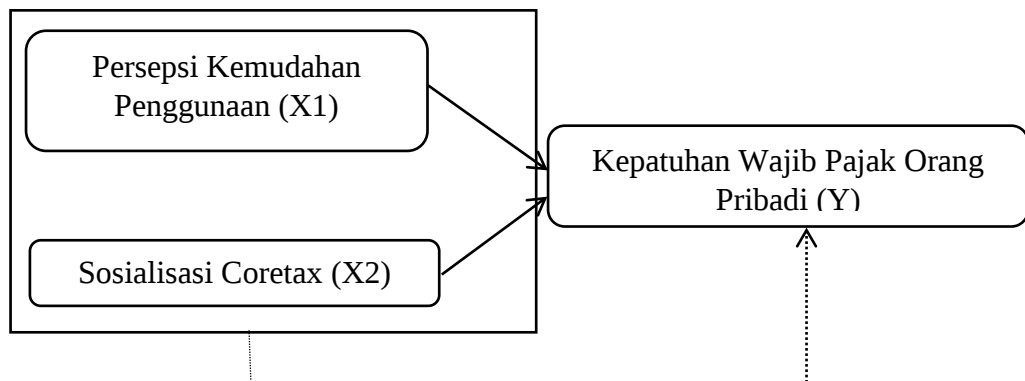
Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan sosialisasi sistem Coretax secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.2.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan pondasi dimana seluruh proyek penelitian didasarkan, kerangka pemikiran yaitu gambaran yang menjelaskan secara konseptual antara teori dalam penelitian dan identifikasi atas beragam permasalahan yang menjadi rumusan mengapa pentingnya penelitian tersebut dijalankan dan diselesaikan.

Manfaat utama dari kerangka pemikiran ini adalah membantu peneliti dalam merumuskan hipotesis atau dugaan sementara yang kuat berdasarkan landasan ilmiah, bukan sekadar tebakan acak. Selain itu, kerangka pemikiran berfungsi membatasi ruang lingkup penelitian agar tidak melebar ke mana-mana, memperjelas hubungan antar variabel yang diteliti, serta memudahkan proses analisis data pada tahap berikutnya. Secara keseluruhan, keberadaan kerangka pemikiran memastikan bahwa seluruh proses penelitian memiliki dasar teoretis yang kokoh dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Berdasarkan uraian tersebut maka diagram kerangka pemikiran penelitian ini yaitu:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian

Keterangan:

————> : Berpengaruh secara parsial (sendiri-sendiri).

.....> : Berpengaruh secara simultan (bersama-sama).