

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Landasan Teori

2.1.1.1 *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Theory of Planned Behavior dikembangkan oleh Ajzen (1991) sebagai pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh niat untuk melakukan suatu tindakan, dan niat tersebut dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*).

Menurut Ajzen (1991), seseorang akan berperilaku sesuai dengan niatnya apabila ia memiliki sikap positif terhadap perilaku tersebut, merasa adanya dukungan sosial dari lingkungan, serta merasa memiliki kemampuan dan kendali untuk melakukannya. Dalam konteks perpajakan, TPB menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak muncul ketika wajib pajak memiliki sikap positif terhadap pajak, dorongan sosial untuk taat aturan, serta kemampuan atau kendali diri dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Penelitian ini menggunakan TPB sebagai *grand theory*, karena teori ini dapat menjelaskan mengapa wajib pajak berperilaku patuh atau tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan.

2.1.1.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1989) untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi baru. *Technology Acceptance Model* merupakan teori yang digunakan untuk memprediksi tingkat penerimaan pemakaian teknologi yang berdasarkan persepsi terhadap kemudahan penggunaan teknologi informasi dan mempertimbangkan manfaatnya. Teori ini menekankan dua variabel utama, yaitu *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU). *Perceived usefulness* mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerjanya. *Perceived ease of use* adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut mudah untuk digunakan.

Dalam konteks penelitian ini, digitalisasi perpajakan dan efektivitas *coretax* dapat dijelaskan melalui TAM. Apabila wajib pajak merasa bahwa penggunaan sistem digital seperti *coretax* memudahkan proses administrasi pajak (PEOU) dan meningkatkan efisiensi pelaporan serta pembayaran pajak (PU), maka mereka akan lebih menerima penggunaan sistem tersebut. Penerimaan teknologi ini pada akhirnya dapat meningkatkan niat dan perilaku kepatuhan pajak.

2.1.1.3 *Trust Theory*

Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam konteks ini didukung oleh *Trust Theory*. Teori ini menjelaskan bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah bergantung pada bagaimana masyarakat

memandang integritas, kemampuan, dan niat yang baik dari pemerintah. Kepercayaan dapat memengaruhi sejauh mana individu bersedia untuk mematuhi aturan atau kebijakan yang ditetapkan oleh institusi tersebut (Mayer et al., 1995). Kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sangat penting dalam sistem pajak, karena orang cenderung patuh pada aturan pajak jika mereka yakin pemerintah menggunakan uang pajak secara transparan dan bertanggung jawab (Juniarti et al., 2025).

Dalam konteks penelitian ini, kepercayaan kepada pemerintah berperan sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat hubungan antara digitalisasi perpajakan dan efektivitas *coretax* terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak percaya bahwa sistem perpajakan dikelola secara transparan dan adil, maka mereka akan lebih termotivasi untuk mematuhi kewajiban pajaknya, terutama melalui sistem digital dan *coretax*. Sebaliknya, apabila kepercayaan terhadap pemerintah rendah, maka tingkat kepatuhan pajak juga cenderung menurun meskipun sistem digitalnya sudah baik.

2.1.2 Digitalisasi Perpajakan

2.1.2.1 Definisi Digitalisasi Perpajakan

Digitalisasi pajak merupakan suatu inisiatif untuk memodernisasi sistem perpajakan dengan cara menjadikannya sepenuhnya digital, terpusat pada penilaian dan pembayaran pajak secara daring/*online* (M., 2021). Digitalisasi perpajakan merupakan transformasi fundamental dalam sistem administrasi pajak yang melibatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk

mengoptimalkan proses administrasi pajak (Ayu et al., 2025). Digitalisasi perpajakan merupakan inovasi teknologi yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan urusan administrasi perpajakan, seperti melaporkan, membayar, dan memantau kewajiban perpajakan secara *online* (Nastiti & Utomo, 2025).

Dengan demikian, digitalisasi perpajakan dapat diartikan sebagai proses modernisasi menyeluruh dalam sistem administrasi pajak dengan pemanfaatan teknologi informasi guna menciptakan sistem yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak serta perkembangan ekonomi digital.

2.1.2.2 Implementasi Digitalisasi Perpajakan

DJP *Online* adalah situs resmi dari Direktorat Jenderal Pajak yang menyediakan berbagai aplikasi terkait perpajakan. Melalui situs ini, wajib pajak bisa melaporkan SPT secara *online* dan membayar pajak secara digital. Di DJP *Online* terdapat beberapa layanan yang membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Rahayu, (2017: 155–162) dijelaskan terdapat beberapa layanan yang tersedia:

1. *e-Registration*

Aplikasi *e-Registration* adalah aplikasi sistem informasi yang digunakan untuk mendaftarkan, mengubah data wajib pajak, serta mengakui atau mencabut pengakuan pengusaha kena pajak melalui sistem yang terhubung secara langsung secara online dengan DJP.

Aplikasi *e-Registration* ini digunakan oleh masyarakat yang ingin mendaftar untuk mendapatkan NPWP, serta wajib pajak yang ingin mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPPKP.

2. e-SPT

Aplikasi e-SPT atau yang sering disebut dengan elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan. Tujuannya adalah agar para wajib pajak bisa lebih mudah dalam mengajukan SPT.

Beberapa keunggulan dari aplikasi e-SPT, antara lain:

- a. Penyampaian SPT bisa dilakukan dengan cepat dan aman karena berkas-berkas yang disertakan dalam bentuk file lunak (*soft file*) yang disimpan di CD atau media penyimpanan lainnya.
- b. Data perpajakan bisa lebih teratur dan terorganisir dengan baik.
- c. Sistem aplikasi e-SPT membantu mengelola data perpajakan perusahaan secara rapi dan terstruktur.
- d. Perhitungan pajak dilakukan dengan cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.
- e. Membuat laporan pajak menjadi lebih mudah.
- f. Data yang dikirim oleh wajib pajak selalu lengkap karena penomoran formulirnya menggunakan sistem komputer.
- g. Membantu mengurangi penggunaan kertas, sehingga lebih hemat.

Aplikasi e-SPT bisa didapatkan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang terdaftar atau bisa diunduh melalui website www.pajak.go.id. Aplikasi pajak yang disediakan oleh Dirjen Pajak terdiri dari beberapa jenis.

3. *e-Billing*

e-Billing adalah sistem yang digunakan untuk membuat kode *billing* secara elektronik, sehingga tidak perlu lagi membuat Surat Setoran Pajak (SSP, SSBP, SSPB) secara manual. Kode *Billing* adalah serangkaian kode unik yang diperoleh dari sistem *e-Billing* dan dipakai sebagai kode pembayaran pajak. Aplikasi *e-Billing* bisa diakses secara online melalui alamat <https://djponline.pajak.go.id>.

Keuntungan menggunakan *Billing System* adalah jika sebelumnya, menyetor pajak membutuhkan Surat Setoran Pajak, tetapi dengan *Billing System*, wajib pajak tidak perlu membuang banyak waktu untuk menyetorkan pajak. Cukup menggunakan *device* dan koneksi internet, wajib pajak bisa menyetorkan pajak dari mana saja.

4. *e-filling*

e-Filling adalah cara mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik, dilakukan secara daring dan langsung melalui internet di website Direktorat Jenderal Pajak (<https://djponline.pajak.go.id>) atau penyedia layanan SPT elektronik yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak, yaitu:

- a. www.spt.co.id
- b. www.pajakku.com
- c. www.eform.bri.co.id

- d. www.online-pajak.com
- e. aspbni.bni.co.id
- f. klikpajak.id

Keuntungan menggunakan *e-Filling* adalah:

- a. Mempermudah proses pencatatan data SPT di dalam *database* Direktorat Jenderal Pajak.
- b. Mengurangi pertemuan langsung wajib pajak dengan petugas pajak.
- c. Mengurangi antrian dan beban kerja dalam proses penerimaan SPT.
- d. Mengurangi jumlah dokumen fisik atau kertas yang digunakan dalam perpajakan.

Dengan menggunakan aplikasi *e-Filling*, wajib pajak akan menerima bukti laporan pajak yang sah dari Direktorat Jenderal Pajak, yaitu Bukti Penerimaan Elektronik (BPE).

5. e-Faktur

Faktur pajak elektronik dibuat dengan menggunakan aplikasi e-faktur yang ditetapkan dan/atau disediakan oleh Dirjen Pajak. Faktur ini merupakan bukti bahwa pajak telah dipungut oleh pengusaha kena pajak (PKP) saat melakukan penyerahan barang kena pajak (BKP) atau jasa kena pajak (JKP).

2.1.2.3 Indikator Digitalisasi Perpajakan

Berdasarkan penelitian oleh Ayu et al., (2025) terdapat beberapa indikator mengenai Digitalisasi Perpajakan:

1. Kemudahan proses administrasi perpajakan

Mengukur sejauh mana sistem perpajakan digital mempermudah proses administrasi perpajakan seperti pendaftaran, pelaporan dan pembayaran pajak.

2. Perhitungan lebih cepat dan akurat

Menggambarkan kemampuan sistem perpajakan digital dalam membantu wajib pajak menghitung pajak terutang secara cepat dan minim kesalahan.

3. Sistem efektif dan efisien

Sistem efisien dapat mendukung proses perpajakan dengan lebih cepat dan sistem yang efektif mampu menyediakan layanan yang akurat, meminimalkan kesalahan, dan mempercepat pemrosesan data.

4. Berbasis teknologi informasi

Indikator ini menggambarkan pemanfaatan infrastruktur TI modern, keamanan data, dan integrasi sistem dalam layanan perpajakan. Sistem perpajakan yang berbasis TI mendukung layanan pajak modern dengan menyediakan aplikasi online, database terintegrasi, dan infrastruktur digital.

5. Penghematan biaya

Penghematan biaya menunjukkan manfaat digitalisasi dalam mengurangi biaya kepatuhan pajak seperti biaya transportasi, waktu, dan administrasi manual serta biaya lainnya.

2.1.3 Efektivitas *Coretax*

2.1.3.1 Definisi *Coretax*

Efektivitas *Coretax System* mengacu pada tingkat keberhasilan sistem inti administrasi perpajakan dalam mencapai tujuan reformasi pajak, yaitu meningkatkan efisiensi, integrasi data, transparansi, serta kemudahan layanan bagi wajib pajak. Menurut website resmi Direktorat Jenderal Pajak, (2022) *Coretax* adalah sistem layanan administrasi yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak, yang bertujuan untuk memudahkan pengguna. Penyusunan *Coretax* merupakan bagian dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018.

Coretax merupakan infrastruktur digital terpusat yang mengintegrasikan dan menyederhanakan semua proses administrasi perpajakan di bawah satu platform terpadu (Gunafi, 2025). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *coretax* merupakan bentuk modernisasi atau pembaruan sistem inti administrasi perpajakan yang mengintegrasikan berbagai proses administrasi perpajakan ke dalam satu platform yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam mengurus kewajiban perpajakannya.

2.1.3.2 Keunggulan *Coretax*

Berikut merupakan beberapa keunggulan dari sistem *coretax* sebagai sistem baru yang menggantikan sistem lama yakni *DJP Online* (Arifqi, 2025):

1. *Coretax* menggabungkan seluruh proses bisnis utama dalam pengelolaan administrasi perpajakan, mulai dari daftar wajib pajak, pengisian laporan SPT, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak.
2. *Coretax* memudahkan proses yang sebelumnya dilakukan secara manual dengan cara otomatis, sehingga meningkatkan kecepatan dan efisiensi kerja. Dengan demikian, risiko kesalahan manusia berkurang. Teknologi ini membuat administrasi pajak jadi lebih cepat, akurat, serta mendukung peningkatan kualitas layanan.
3. *Coretax* dilengkapi dengan antarmuka yang mudah digunakan, dirancang khusus untuk membantu petugas pajak dan wajib pajak dalam mengakses serta mengoperasikan berbagai layanan perpajakan dengan lebih efisien.
4. Desain sistem yang sederhana dan mudah dipahami ini membantu mempercepat proses administrasi, mengurangi kesalahan, serta meningkatkan kenyamanan pengguna dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

2.1.3.3 Indikator Efektivitas *Coretax*

Berdasarkan penelitian oleh Teguh et al., (2025) terdapat beberapa indikator mengenai *coretax*:

1. Kecepatan dan kemudahan akses

Menilai seberapa cepat sistem memproses layanan dan kemudahan pengguna mengakses fitur tanpa hambatan

2. Keandalan sistem

Sistem yang andal berarti dapat memproses data perpajakan dengan tingkat kesalahan yang rendah serta dapat digunakan tanpa gangguan teknis yang berarti. Indikator ini mencerminkan sejauh mana *Coretax* mampu memberikan hasil yang akurat, konsisten, bebas error, dan dapat dipercaya oleh pengguna.

3. Integrasi sistem administrasi

Indikator ini menilai kemampuan *Coretax* dalam mengintegrasikan seluruh proses perpajakan ke dalam satu sistem yang terhubung. Integrasi ini meliputi penggabungan data wajib pajak, pelaporan, pembayaran, penilaian kepatuhan, verifikasi data, dan proses administrasi lainnya sehingga tidak perlu lagi dilakukan secara terpisah.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.4.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah kewajiban yang melekat pada wajib pajak untuk mematuhi aturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan ini mencakup dua aspek yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material (Rahayu, 2020: 189). Kepatuhan perpajakan merupakan tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan pajak yang berlaku di suatu negara (Susyanti & Dahlan, 2020: 18). Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai cara seseorang menjalankan kewajiban pajak mereka dengan kesadaran dan mematuhi

peraturan perpajakan yang berlaku. Kesadaran inilah yang mendorong seseorang untuk memenuhi kewajibannya (Nohmah & Zulaikha, 2023).

Dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak yang mampu dan sadar untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan atau aturan perpajakan yang berlaku dan tidak melanggar daripada kewajiban tersebut.

2.1.4.2 Jenis-jenis Kepatuhan Pajak

Kepatuhan dalam perpajakan terbagi menjadi dua aspek, yakni sebagai berikut:

1. Kepatuhan Perpajakan Formal

Kepatuhan perpajakan formal merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan formal perpajakan yang berlaku (Susyanti & Dahlan, 2020: 18). Misalnya bagi pajak UMKM adalah menghitung pajak terutang dengan benar (0,5% dari omzet). Ketentuan formal mencakup beberapa hal diantaranya:

- a. Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP;
- b. Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang;
- c. Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan melaporkan perhitungan perpajakannya.

2. Kepatuhan Perpajakan Material

Kepatuhan perpajakan material merupakan kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban pajaknya secara substantif sesuai dengan ketentuan material perpajakan yang berlaku (Susyanti & Dahlan, 2020: 19). Ketentuan material mencakup beberapa hal diantaranya:

- a. Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan;
- b. Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (wajib pajak sebagai pihak ketiga).

Kepatuhan formal berfokus pada proses administratif seperti daftar, setor dan lapor. Sedangkan kepatuhan material berfokus pada substansi kebenaran seperti apakah yang dilaporkan sesuai fakta dan tidak ada penggelapan. Oleh karena itu, Wajib Pajak yang telah memenuhi kepatuhan formal juga dianggap telah memenuhi kepatuhan material.

2.1.4.3 Ukuran Kepatuhan Wajib Pajak

Mengacu pada PMK Nomor.192/PMK.03/2007 dijelaskan terkait kriteria kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), meliputi:
 - a. Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir;

- b. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terkahir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut; dan
 - c. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Masa Pajak berikutnya.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

Sebagaimana dalam pasal ini dimaksud pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.

3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.

Sebagaimana dalam pasal ini dimaksud Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan.

4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.1.4.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Menurut Rahayu, (2020: 189) terdapat beberapa indikator mengenai Kepatuhan Wajib Pajak:

1. Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak secara sukarela ke KPP

Pendaftaran secara sukarela menunjukkan bahwa wajib pajak memahami hak dan kewajibannya serta memiliki kemauan untuk berkontribusi dalam membayar pajak.

2. Memiliki kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan

Indikator ini menilai sejauh mana wajib pajak memahami bahwa pajak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi demi mendukung pembangunan negara. Kesadaran ini tercermin dari perilaku mempersiapkan data, memahami aturan, dan melakukan perhitungan pajak secara cermat.

3. Menghitung pajak terutang dengan benar dan tepat

Indikator ini menilai kemampuan wajib pajak dalam menghitung jumlah pajak terutang secara akurat sesuai ketentuan.

4. Membayar pajak sesuai dengan jumlah yang terutang

Pembayaran pajak yang jumlahnya sesuai dan tepat waktu

5. Mengisi dan melaporkan SPT dengan tepat dan jujur

Menunjukkan ketaatan wajib pajak dalam mengisi dan melaporkan SPT nya secara lengkap, benar dan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan.

2.1.5 Tingkat Kepercayaan kepada Pemerintah

2.1.5.1 Definisi Kepercayaan kepada Pemerintah

Tingkat kepercayaan kepada pemerintah adalah keyakinan dan sikap wajib pajak atau masyarakat terhadap pemerintah berupa tindakan, sikap, dan moralitas yang tercermin dari kebijakan pemerintah yang pro pada kepentingan masyarakat (Latief et al., 2020). Kepercayaan kepada pemerintah adalah keyakinan orang-orang terhadap pemerintah tentang moral, perilaku, dan sikap yang ditunjukkan oleh kebijakannya. Kepercayaan tersebut mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap moral, sikap, dan perilaku pemerintah, yang bisa dilihat dari kebijakannya (Zainudin et al., 2022). Kepercayaan pada pemerintah, hukum, dan pemungutan pajak adalah bentuk harapan Wajib Pajak kepada aparat dalam melaksanakan sistem pemerintahan yang sejalan dengan norma dan nilai yang berlaku (Priyanti & Fitriyah, 2024).

Kepercayaan kepada pemerintah sebagai pengelola pajak merupakan keyakinan wajib pajak bahwa pemerintah menjalankan tugasnya secara jujur, adil, dan sesuai dengan nilai serta norma yang berlaku. Kepercayaan ini mencerminkan penilaian masyarakat terhadap integritas moral, perilaku, dan kebijakan pemerintah dalam mengelola sistem perpajakan.

2.1.5.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Publik

Kepercayaan publik terhadap pemerintah merupakan aspek fundamental dalam keberhasilan kebijakan publik, termasuk kebijakan perpajakan. Tingkat kepercayaan masyarakat sangat menentukan sejauh mana warga negara

bersedia mematuhi peraturan dan berpartisipasi dalam program pemerintah. Tinggi rendahnya kepercayaan publik kepada pemerintah secara umum dipengaruhi oleh:

1. Kinerja

Kinerja mengacu pada keyakinan wajib pajak terhadap hasil yang sudah diwujudkan oleh pemerintah, apakah pemerintah bisa menjalankan pembangunan saat ini, apakah pemerintah mampu mengelola hasil pungutan pajak dengan baik, apakah pemerintah membuat program-program yang bisa memberi kebahagiaan kepada rakyat, apakah pemerintah serius dalam memberantas para koruptor. Kepercayaan wajib pajak terhadap hasil kerja pemerintah dan program yang dijalankan pemerintah untuk mensejahterakan masyarakat akan membuat wajib pajak lebih mematuhi aturan-aturan perpajakan (Jones M. Karwur et al., 2020).

2. Transparansi

Transparansi dalam pengelolaan pajak berarti pemerintah terbuka dalam memberikan informasi mengenai penerimaan pajak, penggunaan anggaran, serta proses pengambilan keputusan dalam kebijakan fiskal. Pemerintah yang bisa menyampaikan informasi perpajakan dengan jelas, tepat, dan tepat waktu menunjukkan komitmen terhadap akuntabilitas di hadapan masyarakat (Geli & Anggraini, 2025).

3. Tanggung jawab

Ketika wajib pajak percaya bahwa pemerintah mampu menjalankan tugasnya dengan baik, mengelola uang hasil pungutan pajak secara

transparan, dan berhasil mengatasi korupsi, maka wajib pajak akan semakin termotivasi untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Wajib pajak yang yakin bahwa pemerintah menggunakan hasil pungutan pajak secara bertanggung jawab untuk pembangunan yang bermanfaat bagi masyarakat, akan semakin terdorong untuk berkontribusi secara sukarela dengan menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya secara tepat waktu dan benar (Jones M. Karwur et al., 2020).

2.1.5.3 Indikator Tingkat Kepercayaan kepada Pemerintah

Berdasarkan penelitian oleh Latief et al., (2020) terdapat beberapa indikator mengenai Kepercayaan kepada Pemerintah:

1. Kepercayaan terhadap kinerja pemerintah dalam mengelola keuangan negara

Indikator ini menggambarkan kepercayaan wajib pajak terhadap integritas, transparansi, dan kinerja pemerintah, khususnya dalam mengelola keuangan negara. Wajib pajak yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi cenderung lebih menerima kebijakan fiskal dan lebih kooperatif terhadap kewajiban perpajakan.

2. Kepercayaan atas aturan dan hukum perpajakan

Indikator ini menilai sejauh mana wajib pajak percaya bahwa peraturan perpajakan dan hukum perpajakan diterapkan secara adil dan tidak memihak. Jika hukum ditegakkan tanpa diskriminasi, maka wajib pajak cenderung lebih patuh. Sebaliknya, ketidakpercayaan terhadap sistem hukum dapat melemahkan motivasi untuk mematuhi kewajiban pajak.

3. Kepercayaan atas pemungutan pajak yang pemanfaatannya bisa dirasakan oleh rakyat

Keyakinan bahwa pemerintah dapat mengurus sistem perpajakan dan mengelola uang pajak secara efisien dan bertanggung jawab sehingga manfaat pajak bisa dirasakan oleh masyarakat.

2.1.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan oleh para peneliti terdahulu. Akan tetapi terdapat perbedaan variabel yang mempengaruhi dan hasil penelitiannya.

1. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Nik Amah et al., (2023) dengan variabel independen insentif pajak dan tingkat kepercayaan kepada pemerintah sebagai moderasi. Penelitian yang dilakukan pada wajib pajak UMKM di Kabupaten Ngawi dengan 100 responden ini menunjukkan hasil bahwa insentif pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan tingkat kepercayaan kepada pemerintah tidak mampu memoderasi pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Selanjutnya, penelitian oleh Rahmawati et al., (2024) yang dilakukan pada wajib pajak UMKM yang terdaftar di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Variabel independen yang digunakan ialah kenaikan tarif PPN, insentif pajak dan digitalisasi perpajakan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa bahwa kenaikan tarif PPN dan insentif pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Serang,

sedangkan digitalisasi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Serang. Selain itu, secara simultan kenaikan tarif PPN, insentif pajak dan digitalisasi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Serang.

3. Penelitian oleh (Ristiyana et al., 2024) yang berjudul “Pengaruh Insentif, Digitalisasi Dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi”. Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak UMKM yang berdomisili di Kota Tangerang. Hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan ketiga variabel memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara parsial menunjukkan insentif, relawan pajak, dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan, sedangkan digitalisasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas layanan tidak mampu memoderasi.
4. Selanjutnya, penelitian oleh Sri et al., (2025) dilakukan pada wajib pajak UMKM di Kabupaten Kediri dengan 77 responden. Penelitian ini menggunakan variabel independen berupa pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan digitalisasi pajak dengan dimoderasi oleh kemampuan membayar pajak. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan digitalisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kemampuan membayar pajak terbukti memoderasi hubungan antara ketiga variabel independen tersebut terhadap kepatuhan

wajib pajak, di mana pengaruhnya menjadi lebih kuat pada wajib pajak dengan kemampuan membayar yang tinggi.

5. Selanjutnya, penelitian kualitatif oleh Salsabilsla et al., (2025) yang menganalisis dampak digitalisasi sistem perpajakan melalui e-Bupot terhadap praktik akuntansi pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-Bupot memberikan dampak positif terhadap praktik akuntansi pajak, antara lain melalui peningkatan efisiensi administrasi perpajakan, perbaikan akurasi dan transparansi pelaporan pajak, serta pengurangan kesalahan pencatatan dan risiko duplikasi data. Penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi sistem perpajakan melalui e-Bupot berperan penting dalam mendukung praktik akuntansi pajak yang lebih modern
6. Selanjutnya, penelitian oleh Prasetya et al., (2025) dengan empat variabel independen berupa pemahaman perpajakan, *self assessment system*, digitalisasi pajak dan *penalty rate* yang dilakukan pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Utara dengan 100 responden. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Pemahaman pajak, *self assessment system*, digitalisasi pajak, dan *penalty rate* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
7. Penelitian yang dilakukan oleh Anugrah et al., (2020) merujuk pada kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Pasaman Barat dengan 100 responden. Penelitian ini menggunakan variabel independen berupa tingkat kesadaran wajib pajak, moral wajib pajak dan kekuasaan pemerintah. Penelitian ini juga menggunakan variabel intervensi/mediasi yakni

kepercayaan kepada pemerintah. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ketiga variabel independen memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan variabel kepercayaan kepada pemerintah dapat memediasi hubungan tersebut.

8. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Toniarta & Merkusiwati, (2023) bertujuan untuk meneliti dan menaksirkan bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap pemerintah, tarif pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Selatan. Penelitian ini difokuskan pada 100 responden dari total populasi 294.806 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Selatan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa semua variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
9. Selanjutnya, penelitian oleh Nugraha, (2025) yang menganalisis pengaruh implementasi digitalisasi perpajakan terhadap efisiensi biaya kepatuhan pada 384 wajib pajak menengah Jakarta Selatan periode 2019-2024. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa implementasi *coretax* berpengaruh signifikan negatif terhadap biaya kepatuhan pajak.
10. Selanjutnya, penelitian oleh Inayah et al., (2023) yang meneliti pengaruh persepsi atas efektivitas sistem pajak, kepercayaan kepada pemerintah dan persepsi atas korupsi terhadap kepatuhan wajib pajak dengan variabel mediasi/mediator kesadaran wajib pajak. Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak UMKM di Kabupaten Grobogan dengan sampel yang

digunakan sejumlah 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi atas efektivitas sistem pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kepercayaan kepada pemerintah dan persepsi atas korupsi tidak berpengaruh dan kesadaran wajib pajak memediasi pengaruh persepsi atas efektivitas sistem pajak, kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak dan tidak memediasi pengaruh persepsi atas korupsi terhadap kepatuhan wajib pajak.

11. Selanjutnya, penelitian oleh Priyanti & Fitriyah, (2024) menggunakan variabel independen berupa pemahaman wajib pajak, sanksi pajak dan tingkat kepercayaan pada pemerintah. Subjek penelitian ini adalah wajib pajak PBB di Desa Saga dengan jumlah 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel pemahaman wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB sedangkan tingkat kepercayaan pada pemerintah tidak berpengaruh. Secara simultan seluruh variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
12. Selanjutnya, penelitian oleh Ayu et al., (2025) menguji pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Kota Denpasar Barat. Hasil penelitian yang diperoleh adalah ada pengaruh signifikan dan positif dari modernisasi sistem administrasi perpajakan menggunakan *e-system* terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya penerapan *e-system* yang semakin baik, maka kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Denpasar semakin bertambah.

13. Selanjutnya, penelitian oleh Arifqi, (2025) bertujuan untuk mengkaji dampak penerapan *coretax* terhadap pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan oleh wajib pajak badan di Provinsi Riau. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *coretax* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, meskipun terkait *coretax* beberapa kendala sering muncul antara lain gangguan sistem, ketidaksesuaian data dan sosialisasi serta pelatihan kepada wajib pajak yang masih kurang.
14. Penelitian oleh Rizalti & Iskandar, (2025) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Kepercayaan Kepada Pemerintah dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”, penelitian ini dilaksanakan di Wilayah Kecamatan Jagakarsa, Jakarta Selatan dengan sampel yang diambil sejumlah 97 responden. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan tingkat kepercayaan kepada pemerintah tidak berpengaruh signifikan.
15. Selanjutnya, penelitian oleh Gunawan et al., (2025) yang dilakukan pada wajib pajak UMKM Batik di Kota Semarang, penelitian ini menggunakan variabel independen berupa digitalisasi perpajakan. Sampel yang diambil sejumlah 54 responden dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

16. Beralih ke daerah Kabupaten Kulon Progo, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Nastiti & Utomo, (2025), dengan variabel independen digitalisasi perpajakan, pemahaman perjakan dan pengetahuan perpajakan. Tujuan penelitian ini guna mengoptimalkan ketaatan pajak di Kabupaten Kulon Progo, penelitian ini dibermaksudkan untuk menelaah dampak pemanfaatan teknologi digital terhadap pajak, pemahaman pajak dan pengetahuan pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berdampak positif.
17. Selanjutnya, penelitian oleh Wijaya et al., (2025) yang meneliti terkait pengaruh digitalisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan dilakukan pada wajib pajak orang pribadi di KPP Ilir Timur. Hasilnya menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan, variabel independent yang digunakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
18. Selanjutnya, penelitian oleh Susilawati & Amalia, (2023) meneliti terkait efektivitas digitalisasi pajak sebagai variabel independennya terhadap kesadaran wajib pajak dengan dimoderasi oleh kepercayaan kepada pemerintah. Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kota Tegal, dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 74 responden. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa efektivitas digitalisasi pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak dan kepercayaan kepada pemerintah mampu memoderasinya.

19. Selanjutnya, penelitian oleh Teguh et al., (2025) dengan variabel yang ditelitinya yakni persepsi kualitas layanan, moralitas pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dengan dimoderasi oleh penggunaan *coretax*. Penelitian ini dilakukan pada UMKM di Kabupaten Bandung dengan sampel penelitian sejumlah 100 responden. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel independen yang digunakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan penggunaan *coretax* mampu memoderasi.
20. Terakhir, penelitian yang digunakan sebagai rujukan penelitian ini adalah penelitian oleh Gunafi, (2025) yang meneliti terkait pengaruh layanan sistem *coretax* terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Layanan sistem Coretax memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin baik kualitas layanan digital yang disediakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Adapun studi empiris yang dijadikan rujukan oleh penulis dalam melaksanakan penelitian ini dibuat dalam tabel penelitian terdahulu sebagaimana disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

| No. | Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian | Persamaan | Perbedaan | Hasil Penelitian | Sumber Referensi |
|-----|---|--|--|---|--|
| 1. | Nik Amah et al., (2023) Pada wajib pajak UMKM di Kabupaten Ngawi | Kepatuhan wajib pajak UMKM, Tingkat kepercayaan kepada pemerintah sebagai moderasi | Insentif pajak | Insentif pajak mempunyai pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak UMKM. Tingkat kepercayaan pada pemerintah tidak mampu memoderasi pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM | Jurnal Ekonomi Volume 28, No. 01, Maret 2023: 1-19 E-ISSN 2580-4901 P-ISSN 0854-9842 |
| 2. | Rahmawati et al., (2024) Pada wajib pajak UMKM di Kota Serang | Digitalisasi pajak Kepatuhan wajib pajak UMKM | Kenaikan tarif PPN Insentif pajak | Kenaikan Tarif PPN dan Insentif Pajak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, sedangkan Digitalisasi Perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Selain itu, secara simultan Kenaikan Tarif PPN, Insentif Pajak dan Digitalisasi Perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. | LAWSUIT Jurnal Perpajakan Vol. 3 No. 2 hal: 98-113 ISSN: 2828-0709 |
| 3. | Ristiyana et al., (2024) Pada wajib pajak UMKM yang berdomisili di Kota Tangerang | Digitalisasi pajak Kepatuhan wajib pajak UMKM | Insentif pajak Relawan pajak Kualitas pelayanan sebagai moderasi | Secara simultan insentif, digitalisasi, dan relawan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara parsial insentif, relawan pajak, dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan, sedangkan digitalisasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas layanan tidak mampu memoderasi | Owner: Riset & Jurnal Akuntansi e-ISSN : 2548-9224 p-ISSN : 2548-7507 Volume 8 Nomor 2, April 2024 Hal: 1339-1349 |
| 4. | Sri et al., (2025) Pada wajib pajak UMKM di | Digitalisasi pajak Kepatuhan wajib pajak | Pengetahuan pajak Sanksi pajak | Pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan digitalisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap | Department of Digital Business Journal of Artificial Interlligence |

| | | | | | |
|----|--|---|---|---|--|
| | Kabupaten Kediri | | Kemampuan membayar pajak sebagai moderasi | Kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kemampuan membayar pajak terbukti memoderasi hubungan antara ketiga variabel independen tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak, di mana pengaruhnya menjadi lebih kuat pada wajib pajak dengan kemampuan membayar yang tinggi | and Digitasl Business (RIGGS) Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 7808-7820 P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X |
| 5. | Salsabilla et al., (2025) Pada praktik akuntansi pajak | Digitalisasi sistem perpajakan | Metode penelitian <i>e-Bupot</i> Praktik Akuntansi Pajak | Penerapan e-Bupot memberikan dampak positif terhadap praktik akuntansi pajak, antara lain melalui peningkatan efisiensi administrasi perpajakan, perbaikan akurasi dan transparansi pelaporan pajak, serta pengurangan kesalahan pencatatan dan risiko duplikasi data | Indonesia Economic Journal Vol. 1, No. 2, 2025 Hal. 3282-3295 eISSN: 3090-4552 pISSN: 3090-4609 |
| 6. | Prasetya et al., (2025) Pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Utara | Digitalisasi pajak Kepatuhan wajib pajak | Pemahaman perpajakan <i>Self assesment system</i> <i>Penalty rate</i> | Pemahaman pajak, <i>self-assessment system</i> , dan <i>penalty rate</i> memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Utara | e_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi Vol. 14 No. 01 2025, Hal 311-324 ISSN :2302-706 |
| 7. | Anugrah et al., (2020) Pada wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Pasaman Barat | Kepatuhan wajib pajak Kepercayaan kepada pemerintah sebagai moderasi | Tingkat kesadaran wajib pajak Moral wajib pajak Kekuasaan pemerintah | Tingkat kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepercayaan kepada pemerintah dapat memediasi hubungan antara kekuasaan pemerintah dengan kepatuhan wajib pajak | Jurnal Akuntansi Ekonom FEB. UN PGRI Kediri Vol. 5 No. 1, Maret 2020 ISSN: 2541-0180 |
| 8. | Toniarta & Merkusiwati, (2023) Pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Selatan | Kepatuhan wajib pajak | Kepercayaan kepada pemerintah Tarif pajak Kesadaran wajib pajak | Kepercayaan kepada pemerintah, tarif pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak | <i>Management Studies and Entrepreneurship Journal</i> Vol 4(5) 2023 : 4955-4967 |

| | | | | | |
|-----|--|---|--|---|---|
| | | | Kualitas pelayanan | orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan | |
| | | | Sanksi perpajakan | | |
| 9. | Nugraha, (2025) Pada wajib pajak menengah di Jakarta Selatan periode 2019-2024 | Digitalisasi perpajakan Sistem <i>coretax</i> | Efisiensi biaya kepatuhan pajak | Digitalisasi perpajakan melalui Sistem Inti Administrasi Perpajakan (<i>Coretax</i>) menghasilkan dampak signifikan terhadap optimalisasi efisiensi biaya kepatuhan perpajakan pada segmen wajib pajak menengah | JAProf: Jurnal Administrasi Profesional Vol. 06, No.01, Juli 2025 |
| 10. | Inayah et al., (2023) Pada wajib pajak UMKM di KPP Utama Blora, Kabupaten Grobogan | <i>Trust in government Tax compliance</i> | <i>Perceptions of tax effectiveness</i> <i>Perceptions of corruption</i> <i>Taxpayer awareness as mediated</i> | persepsi atas efektivitas sistem pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kepercayaan kepada pemerintah dan persepsi atas korupsi tidak berpengaruh dan kesadaran wajib pajak memediasi pengaruh persepsi atas efektivitas sistem pajak, kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak dan tidak memediasi pengaruh persepsi atas korupsi terhadap kepatuhan wajib pajak | Jurnal Al-Iqtishad Volume 19 Nomor 1 tahun 2023 |
| 11. | Priyanti & Fitriyah, (2024) Pada wajib pajak di Desa Saga | Kepatuhan wajib pajak | Pemahaman wajib pajak Sanksi pajak Tingkat kepercayaan pada pemerintah | Secara parsial pada variabel Pemahaman Wajib Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan, sedangkan Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Secara simultan Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah | Jurnal Nusa Akuntansi, September 2024, Vol.1 No.3 Hal 876-895 |

| | | | | | |
|-----|--|--|---|---|---|
| | | | | berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan | |
| 12. | Ayu et al., (2025) Pada wajib pajak UMKM di KPP Kota Denpasar Barat | Modernisasi sistem administrasi perpajakan Kepatuhan wajib pajak UMKM | Tempat penelitian | Ada pengaruh signifikan dan positif dari modernisasi sistem administrasi perpajakan menggunakan e-system terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. | Jurnal Media Informatika (JUMIN) Volume 6 No 3 Edisi Mei – Agustus 2025, Page 1896-1905 ISSN 2808-005X (media online) |
| 13. | Arifqi, (2025) Pada wajib pajak badan di Provinsi Riau | Implementasi coretax | Pelaporan SPT tahunan wajib pajak | Penerapan sistem Coretax oleh Direktorat Jenderal Pajak memberikan dampak positif dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak Badan di Provinsi Riau dengan melihat meningkatnya jumlah Wajib Pajak Badan yang menyampaikan SPT Tahunannya secara tepat waktu | Ekonomipedia Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Vol. 3, No. 2, November 2025 ISSN 3023-4450 |
| 14. | Rizalti & Iskandar, (2025) Pada wajib pajak UMKM di wilayah kecamatan Jagakarsa, Jakarta Selatan | Kepatuhan wajib pajak UMKM | Kesadaran wajib pajak Tingkat kepercayaan kepada pemerintah Sanksi perpajakan | Kesadaran Wajib Pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan tingkat kepercayaan kepada pemerintah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak | Gorontalo Accounting Journal Vol. 8, No. 1, April 2025 P-ISSN: 2614-2074 E-ISSN: 2614-2066 |
| 15. | Gunawan et al., (2025) Pada wajib pajak UMKM Batik di Kota Semarang | Digitalisasi perpajakan Kepatuhan wajib pajak UMKM | Tempat penelitian | variabel digitalisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak | Jurnal Pendidikan Tambusai Volume 9 Nomor 2 Tahun 2025 Halaman 21399-21403 ISSN: 2614-6754 (print) ISSN: 2614-3097 (online) |

| | | | | | |
|-----|---|--|--|---|---|
| 16. | Nastiti & Utomo, (2025) Pada wajib pajak di Kabupaten Kulon Progo | Digitalisasi perpajakan Kepatuhan wajib pajak | Pemahaman perpajakan Pengetahuan perpajakan | Pengaruh digitalisasi, pemahaman, dan pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kulon Progo menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut memberikan dampak positif | Jurnal Akuntansi dan Keuangan Kontemporer (JAKK), Vol. 8 (1) (2025) page 209-218 ISSN: 2623-2596 (online) |
| 17. | Wijaya et al., (2025) Pada wajib pajak orang pribadi di KPP Ilir Timur | Digitalisasi perpajakan Kepatuhan wajib pajak | Pengetahuan perpajakan Sanksi perpajakan | Digitalisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta ketiga variabel tersebut secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Orang pribadi | EKUILNOMI: Jurnal Ekonomi Pembangunan Vol 7 No 1 2025 e – ISSN: 2614 - 7181 |
| 18. | Susilawati & Amalia, (2023) Pada wajib pajak UMK di KPP Pratama Kabupaten Tegal | Efektivitas digitalisasi pajak Kesadaran wajib pajak UMKM Kepercayaan kepada pemerintah sebagai moderasi | Tempat penelitian | Adanya pengaruh positif efektivitas digitalisasi pajak terhadap kesadaran wajib pajak dan pengaruh positif kepercayaan pemerintah terhadap kesadaran wajib pajak UMK Kabupaten Tegal | CAPITAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen Volume 07 Nomor 01 September 2023 ISSN: 2598-9022 (Print) / ISSN: 2598-9618 (Online) |
| 19. | Teguh et al., (2025) Pada wajib pajak UMKM di Kabupaten Bandung | Perepsi kualitas layanan Moralitas pajak Sanksi pajak Kepatuhan wajib pajak UMKM | Tempat penelitian | kualitas layanan, moralitas pajak, dan sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM dengan <i>Coretax</i> sebagai variabel moderasi | THE INDONESIAN JOURNAL OF ACCOUNTING RESEARCH Vol. 28, No. 2, May 2025 Page 363-414 |
| 20. | Gunafi, (2025) Pada wajib pajak yang telah menggunakan layanan | <i>coretax system service</i> <i>Tax compliance</i> | Tempat penelitian | Layanan sistem <i>Coretax</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di DKI Jakarta, yang menunjukkan | International Journal of The Newest Social and Management Research |

| | | |
|--|---|---|
| coretax di wilayah DKI Jakarta | bahwa semakin baik kualitas layanan digital yang disediakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak | (INSOMA) Vol 3 No 1 July 2025 ISSN: 3025-1176 (Online) |
| Azharudin Sidiq Ra'is 223403306 (2025) | | |
| Pengaruh Digitalisasi Perpajakan dan Efektivitas <i>Coretax</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Tingkat Kepercayaan kepada Pemerintah sebagai Variabel Moderasi (Survei pada Wajib Pajak UMKM Lingkup Kabupaten dan Kota Tasikmalaya) | | |

2.2 Kerangka Pemikiran

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku taat aturan wajib pajak dengan memenuhi kewajiban perpajakannya baik secara formal maupun material. Berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak banyak faktor yang dapat mempengaruhinya, dalam penelitian ini menggunakan variabel yang berangkat dari fenomena transformasi administrasi perpajakan. Perkembangan teknologi digital memberikan perubahan di berbagai bidang, termasuk sistem perpajakan. Digitalisasi perpajakan hadir sebagai upaya pemerintah untuk menyederhanakan proses administrasi pajak melalui pemanfaatan teknologi informasi. Direktorat Jenderal Pajak yang bertanggung jawab atas penerimaan pajak, melakukan transformasi dalam sistem administrasi perpajakan yang dimulai dengan sistem informasi DJP *Online*. Terdapat beberapa fitur atau layanan yang tersedia seperti *e-registration*, *e-billing*, *e-filing* dan lain sebagainya. SIDJP ini adalah bagian dari transformasi sistem administrasi perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi, sehingga wajib pajak dapat lebih mudah dalam membayar dan melaporkan pajak mereka (Ayu et al., 2025).

., Digitalisasi yang berjalan dengan baik mampu mengurangi kompleksitas administrasi, menekan biaya kepatuhan, serta meningkatkan kenyamanan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Kondisi tersebut dapat mendorong meningkatnya kepatuhan wajib pajak UMKM karena proses perpajakan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Hal ini didukung oleh adanya temuan hasil penelitian menurut Gunawan et al., (2025) yang mengemukakan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Sri et al., (2025) hasil penelitiannya juga mengungkapkan bahwa digitalisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain daripada adanya kemudahan dari digitalisasi pajak melalui SIDJP, pemerintah juga melakukan proyek pembaruan sistem inti administrasi perpajakan melalui peluncuran *coretax*. *Coretax* adalah bentuk modernisasi terbaru sistem administrasi perpajakan yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak. Sistem ini merupakan platform teknologi informasi yang terintegrasi, bertujuan untuk mendukung proses administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pembayaran, pelaporan hingga pengawasan. Dengan penerapan *coretax*, otomatisasi dan digitalisasi layanan administrasi perpajakan semakin meningkat, sistem yang efektif diharapkan mampu meminimalkan kesalahan administrasi, meningkatkan akurasi data, serta memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi wajib pajak. Para wajib pajak dapat melakukan layanan secara mandiri dan pengisian data secara

otomatis, sehingga layanan menjadi lebih akurat, cepat, dan *real-time* (Sari et al., 2025).

Digitalisasi perpajakan dipandang sebagai faktor yang memengaruhi tingkat keberhasilan implementasi *coretax* karena pada dasarnya sistem *coretax* merupakan bagian dari implementasi digitalisasi perpajakan itu sendiri. Semakin baik penerapan digitalisasi perpajakan, baik dari sisi kemudahan akses, keandalan sistem, maupun kecepatan layanan, maka semakin efektif pula sistem *coretax* dalam mendukung proses administrasi perpajakan

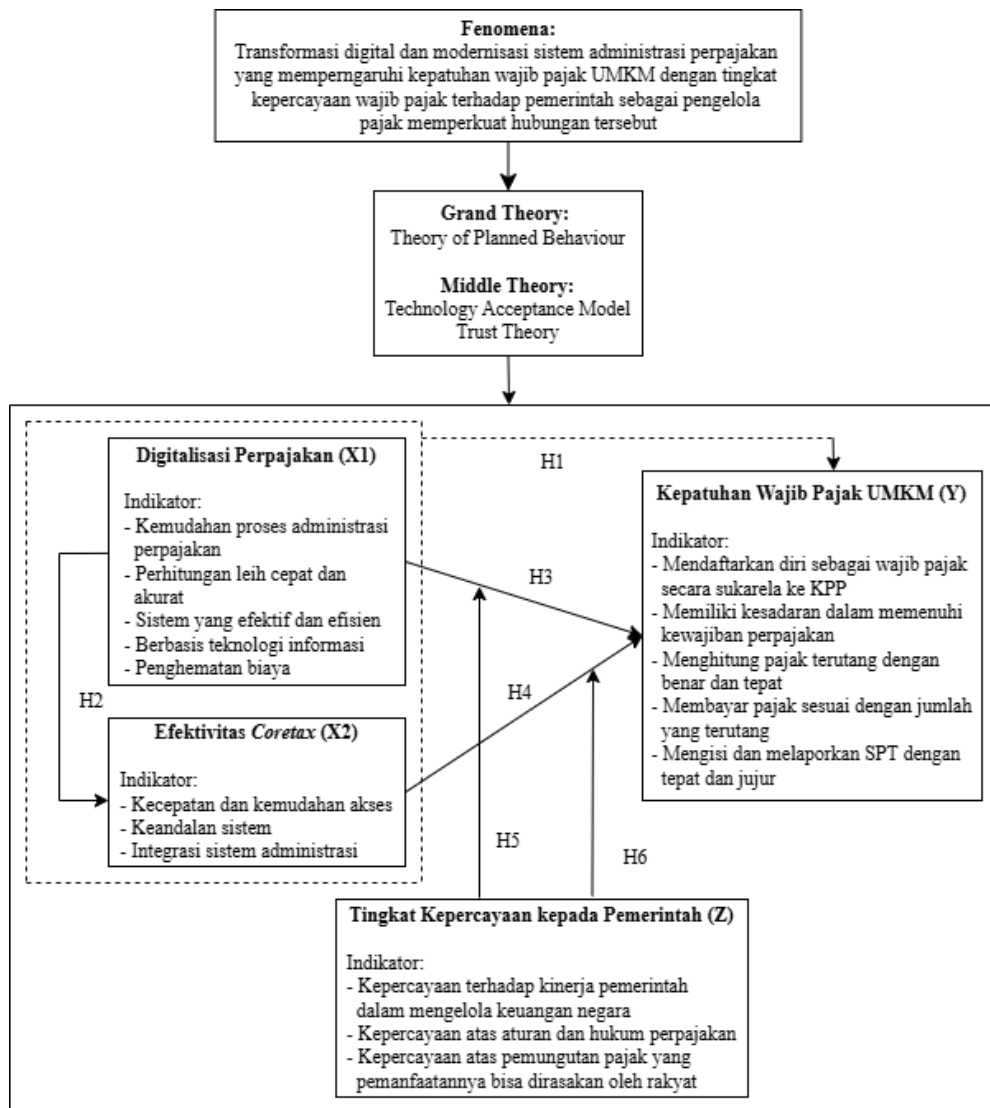
Efektivitas *coretax* tercermin dari kecepatan akses, keandalan sistem, serta kemampuan integrasi data perpajakan dalam satu platform. Dengan sistem yang efektif dan terintegrasi, beban administratif wajib pajak UMKM dapat berkurang, sehingga mendorong peningkatan kepatuhan pajak. Hal ini didukung oleh adanya temuan hasil penelitian menurut Gunafi, (2025) yang mengemukakan bahwa sistem *coretax* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian hasil penelitian lain menurut Nugraha, (2025) mengungkapkan bahwa implementasi *coretax* berpengaruh signifikan negatif terhadap biaya kepatuhan pajak yang dimana ketika biaya kepatuhannya rendah maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berkaitan dengan kedua faktor tersebut yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, terdapat faktor lain yang juga mempengaruhinya yakni faktor psikologis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sebagai pengelola pajak. Kepercayaan wajib pajak kepada otoritas pajak memengaruhi tingkat ketaatannya, dan kepercayaan tersebut bergantung pada bagaimana

wajib pajak memperkirakan apakah otoritas pajak itu bertanggung jawab, transparan, dan bisa dipercaya (Al-Maghrebi et al., 2022). Kebijakan yang dikeluarkan pemerintah terhadap pajak tidak bisa berjalan lancar jika legitimasi wajib pajak yang rendah pada pemerintah (Nik Amah et al., 2023). Dengan representatif perilaku pemerintah dalam menekankan pajak dan mengelola pajaknya untuk apa, semakin mempengaruhi rasa percaya masyarakat.

Dalam penelitian ini tingkat kepercayaan kepada pemerintah diposisikan sebagai variabel moderasi yang memperkuat atau bahkan memperlemah pengaruh digitalisasi perpajakan dan efektivitas *coretax* terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi akan memberikan respon yang lebih positif terhadap teknologi perpajakan dan sistem administrasi modern. Sebaliknya, bila kepercayaan rendah, maka pengaruh kedua variabel tersebut melemah karena sikap wajib pajak menjadi negatif meskipun sistemnya baik. Asumsi ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Susilawati & Amalia, (2023) yang mengemukakan bahwa kepercayaan kepada pemerintah mampu mempengaruhi digitalisasi terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa digitalisasi perpajakan dan efektivitas *coretax* diprediksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengaruh tersebut akan menjadi lebih kuat ketika wajib pajak memiliki kepercayaan yang tinggi kepada pemerintah sebagai pengelola pajak.



Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dibuat sebelumnya, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

1. H1: Digitalisasi perpajakan dan efektivitas *coretax* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

2. H2: Digitalisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap efektivitas *coretax*
3. H3: Digitalisasi perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
4. H4: Efektivitas *coretax* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
5. H5: Tingkat kepercayaan kepada pemerintah mampu memperkuat pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
6. H6: Tingkat kepercayaan kepada pemerintah mampu memperkuat pengaruh efektivitas *coretax* terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.