

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

1.1. Perpajakan dan Peranannya dalam Pembangunan Negara

Pajak adalah salah satu instrumen fundamental bagi setiap negara untuk membiayai pengeluaran publik dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan mendefinisikan pajak sebagai iuran wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Definisi ini menekankan sifat memaksa dan tanpa imbalan langsung, yang membedakan pajak dari retribusi atau pungutan lainnya.

Secara umum, pajak memiliki dua fungsi utama dalam perekonomian suatu negara, yaitu fungsi *budgeter* dan *reguleren*. Fungsi *budgeter* atau fungsi anggaran menjelaskan bahwa pajak merupakan sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran pemerintah, seperti pembangunan infrastruktur, peningkatan kualitas pendidikan, layanan kesehatan, pertahanan, serta kesejahteraan aparatur negara (Gunawan, 2022). Semakin tinggi penerimaan pajak, semakin besar pula kemampuan fiskal pemerintah dalam melaksanakan program-program pembangunan nasional yang berkelanjutan (Wahyudi, 2021).

Selain itu, pajak memiliki fungsi *reguleren* atau fungsi pengaturan, yang berarti pajak digunakan sebagai instrumen kebijakan untuk mengatur aktivitas ekonomi dan sosial masyarakat. Pemerintah dapat menggunakan kebijakan pajak untuk memberikan insentif investasi pada sektor-sektor prioritas, mengenakan pajak lingkungan guna mengendalikan polusi, atau menerapkan pajak barang mewah untuk mengatur konsumsi masyarakat (Abdul Rosyid et al., 2024). Fungsi ini mencerminkan peran pajak bukan hanya sebagai alat fiskal, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan.

Selain kedua fungsi utama tersebut, pajak juga memiliki fungsi stabilisasi ekonomi dan pemerataan pendapatan. Fungsi stabilisasi ekonomi berarti bahwa pajak dapat digunakan untuk menjaga kestabilan ekonomi makro, misalnya dengan mengatur tingkat inflasi atau deflasi melalui kebijakan fiskal yang tepat (Sari & Putra, 2022). Sedangkan fungsi pemerataan pendapatan bertujuan untuk mengurangi kesenjangan sosial ekonomi melalui sistem pajak progresif, di mana masyarakat dengan penghasilan lebih tinggi membayar pajak dalam proporsi yang lebih besar (Universitas Bali Dwipa, 2024).

Pentingnya peran pajak sebagai sumber utama pendanaan negara menuntut optimalisasi penerimaan pajak melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak. Pemerintah Indonesia secara konsisten berupaya memperkuat sistem administrasi perpajakan, termasuk melalui transformasi digital seperti penerapan sistem *Core Tax Administration System (Coretax)*, yang diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan nasional (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2023).

1.2. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak merupakan salah satu pilar utama dalam sistem perpajakan modern, karena tingkat kepatuhan yang tinggi mencerminkan efektivitas administrasi perpajakan dan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban fiskalnya. Menurut Abdul Rosyid et al. (2024), kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai kondisi di mana wajib pajak secara sukarela melaksanakan seluruh kewajiban dan menunaikan haknya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam konteks ini, kepatuhan tidak hanya terbatas pada ketaatan formal terhadap prosedur administratif, melainkan juga mencerminkan adanya kesadaran moral dan tanggung jawab sosial untuk berkontribusi terhadap pembangunan negara melalui pembayaran pajak. Sejalan dengan itu, Wahyudi (2021) menegaskan bahwa dalam era digitalisasi, seperti implementasi *Core Tax Administration System* (Coretax), kepatuhan pajak juga mencakup kemampuan wajib pajak dalam beradaptasi terhadap sistem digital yang menuntut transparansi dan akurasi data.

Kepatuhan wajib pajak umumnya dikategorikan menjadi dua bentuk, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material (Sari & Putra, 2022). Kepatuhan formal mengacu pada kepatuhan terhadap aspek administratif, seperti pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, serta pengisian dokumen pajak dengan lengkap dan benar. Wajib pajak yang patuh secara formal berarti telah memenuhi prosedur administratif sesuai peraturan perundang-undangan. Namun demikian, kepatuhan formal sering kali belum mencerminkan komitmen wajib pajak terhadap nilai-nilai kejujuran dan tanggung

jawab moral dalam perpajakan, sehingga perlu diimbangi dengan kepatuhan material.

Sementara itu, kepatuhan material berkaitan dengan substansi dari kewajiban perpajakan, yaitu sejauh mana wajib pajak melakukan perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak dengan benar, jujur, dan sesuai kondisi yang sebenarnya. Menurut Universitas Bali Dwipa (2024), indikator kepatuhan material meliputi ketepatan dalam menghitung pajak terutang, keakuratan pembayaran, serta kebenaran pelaporan penghasilan dan aset. Dalam konteks digitalisasi perpajakan, aspek material ini menjadi semakin penting karena sistem seperti Coretax memungkinkan otoritas pajak untuk melakukan validasi dan deteksi otomatis atas ketidaksesuaian data, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas wajib pajak.

Lebih lanjut, penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, serta persepsi terhadap keadilan dan manfaat pajak (Ayuni et al., 2024). Sedangkan faktor eksternal meliputi kualitas pelayanan fiskus, kemudahan penggunaan sistem digital perpajakan, serta tingkat kepercayaan terhadap pemerintah dan otoritas pajak (Gunawan, 2022). Wajib pajak yang memiliki tingkat literasi pajak tinggi dan merasa puas dengan pelayanan serta transparansi sistem cenderung menunjukkan perilaku kepatuhan yang lebih baik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan sistem digital seperti Coretax menjadi langkah strategis dalam memperkuat kepatuhan pajak di Indonesia. Selain itu, sanksi perpajakan juga berperan penting sebagai mekanisme penegakan hukum yang mendorong wajib pajak untuk patuh. Ketegasan dan konsistensi dalam penerapan

sanksi memberikan efek jera bagi wajib pajak yang mencoba menghindar atau menunda kewajibannya. Faktor lain yang tidak kalah penting adalah tingkat pemahaman terhadap peraturan perpajakan. Mengingat peraturan perpajakan sering kali bersifat kompleks dan mengalami perubahan, kemampuan wajib pajak dalam memahami aturan menjadi kunci agar tidak terjadi kesalahan administratif maupun material. Dalam konteks ini, edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan dari DJP menjadi faktor pendukung utama untuk menjaga stabilitas kepatuhan.

Selanjutnya, pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi faktor yang semakin krusial dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di era modern. Akses yang mudah, kecepatan proses, serta integrasi data yang disediakan oleh sistem digital seperti Coretax mempermudah wajib pajak dalam menjalankan kewajiban mereka tanpa harus melalui proses manual yang rumit. Teknologi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, karena setiap transaksi dan pelaporan tercatat secara otomatis dalam sistem, sehingga mengurangi potensi kesalahan dan manipulasi. Terakhir, persepsi keadilan pajak turut memengaruhi tingkat kepatuhan. Apabila wajib pajak meyakini bahwa sistem perpajakan dijalankan secara adil, transparan, dan hasil penerimaan pajak digunakan untuk kepentingan publik, maka tingkat kepatuhan cenderung meningkat.

Dengan demikian, kepatuhan pajak merupakan hasil interaksi yang kompleks antara faktor-faktor psikologis, struktural, dan sistemik. Dalam konteks penelitian ini, penerapan Coretax diharapkan tidak hanya meningkatkan kepatuhan formal melalui kemudahan administrasi, tetapi juga memperkuat kepatuhan material dengan membangun kepercayaan, kesadaran, dan rasa tanggung jawab wajib pajak,

khususnya di kalangan guru. Melalui pemahaman komprehensif terhadap kedua jenis kepatuhan dan faktor-faktor yang memengaruhinya, penelitian ini berupaya memberikan landasan empiris dan teoretis yang kuat bagi pengembangan kebijakan perpajakan digital yang lebih efektif, efisien, dan berkeadilan.

1.3. Teori Kepatuhan Pajak

Berbagai teori telah dikembangkan untuk menjelaskan mengapa wajib pajak memilih untuk patuh atau tidak patuh terhadap kewajiban perpajakan. Dalam konteks penelitian ini, terdapat beberapa teori utama yang relevan, antara lain Teori Kepatuhan Pajak, *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Agency Theory*, dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Masing-masing teori memberikan perspektif yang berbeda, namun saling melengkapi dalam memahami perilaku wajib pajak di era digitalisasi sistem perpajakan melalui penerapan aplikasi Coretax.

Pertama, Teori Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance Theory*) menjadi dasar konseptual yang menjelaskan perilaku kepatuhan dari sudut pandang ekonomi maupun psikologis. Salah satu model yang paling terkenal adalah model yang dikemukakan oleh Allingham dan Sandmo (1972), yang berakar pada teori ekonomi rasional. Model ini mengasumsikan bahwa wajib pajak akan bertindak rasional dalam menentukan apakah mereka akan patuh atau tidak patuh terhadap kewajiban pajak, dengan mempertimbangkan manfaat dan risiko yang ditimbulkan. Menurut teori ini, seseorang akan cenderung patuh apabila manfaat dari kepatuhan seperti rasa aman dari sanksi, reputasi yang baik, dan kontribusi terhadap pembangunan lebih besar dibandingkan biaya ketidakpatuhan, termasuk risiko deteksi, sanksi administratif, dan hukuman pidana. Namun demikian, model ini sering dikritik

karena terlalu menekankan aspek ekonomi dan mengabaikan faktor psikologis serta sosial yang juga berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak.

Kedua, *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) memberikan kerangka yang lebih komprehensif dengan memasukkan aspek psikologis dan sosial dalam menjelaskan niat serta perilaku kepatuhan pajak. TPB menjelaskan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu tindakan, termasuk kepatuhan pajak, dipengaruhi oleh tiga komponen utama, yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude*), norma subjektif (*subjective norms*), dan kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*). Sikap mencerminkan penilaian individu terhadap perilaku membayar pajak atau menggunakan sistem digital seperti Coretax apakah dianggap positif, bermanfaat, atau justru memberatkan. Norma subjektif mengacu pada pengaruh sosial dari lingkungan sekitar, seperti rekan kerja, keluarga, atau institusi, yang dapat menimbulkan tekanan sosial untuk patuh. Sementara itu, kontrol perilaku yang dirasakan mencerminkan sejauh mana wajib pajak merasa memiliki kemampuan dan sumber daya untuk melaksanakan kewajiban pajak, termasuk persepsi terhadap kemudahan penggunaan sistem digital. Dalam konteks Coretax, kemudahan akses, kejelasan fitur, dan dukungan teknis menjadi faktor penting yang meningkatkan kontrol perilaku yang dirasakan, yang pada akhirnya memperkuat niat dan perilaku kepatuhan.

Ketiga, Teori Keagenan (*Agency Theory*) yang diperkenalkan oleh Jensen dan Meckling (1976) menjelaskan hubungan antara pemerintah sebagai prinsipal dan wajib pajak sebagai agen dalam konteks pengelolaan perpajakan. Dalam hubungan ini, pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung,

melaporkan, dan membayar pajaknya sendiri. Namun, karena masing-masing pihak memiliki kepentingan yang berbeda, muncul potensi konflik kepentingan atau *agency problem*. Wajib pajak (agen) mungkin terdorong untuk memaksimalkan kepentingan pribadinya, misalnya dengan mengurangi jumlah pajak yang dilaporkan atau menunda pembayaran. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah sebagai prinsipal perlu menciptakan mekanisme pengawasan dan insentif yang dapat menyelaraskan kepentingan kedua belah pihak. Aplikasi Coretax dalam konteks ini berfungsi sebagai alat kontrol dan pengawasan yang dirancang untuk meminimalkan risiko *agency problem* dengan meningkatkan transparansi, akurasi data, serta efisiensi pelaporan pajak. Melalui digitalisasi proses, pemerintah dapat memastikan bahwa setiap transaksi dan pelaporan tercatat dengan baik, sehingga mengurangi peluang manipulasi dan meningkatkan akuntabilitas wajib pajak.

Keempat, Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) merupakan model yang menjelaskan bagaimana individu menerima dan menggunakan suatu teknologi baru. Model ini menyoroti dua faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi, yaitu *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU). *Perceived usefulness* mengacu pada sejauh mana pengguna percaya bahwa penggunaan suatu sistem dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaannya. Dalam konteks penelitian ini, hal tersebut berarti sejauh mana guru sebagai wajib pajak menilai bahwa penggunaan aplikasi Coretax dapat mempercepat dan mempermudah proses pelaporan serta pembayaran pajak. Sementara itu, *perceived ease of use* mengacu pada persepsi pengguna mengenai kemudahan penggunaan sistem, seperti kemudahan navigasi, kejelasan fitur, dan

dukungan teknis yang memadai. Kedua faktor ini berinteraksi untuk membentuk sikap positif terhadap penggunaan teknologi, yang pada gilirannya meningkatkan niat dan perilaku aktual dalam menggunakannya. Apabila guru merasa bahwa Coretax mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata, maka mereka akan lebih cenderung untuk menggunakan sistem tersebut secara konsisten, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepatuhan pajak mereka.

Secara keseluruhan, keempat teori ini memberikan landasan konseptual yang kuat untuk memahami dinamika kepatuhan pajak dalam konteks digitalisasi. Tax Compliance Theory menjelaskan dasar rasional perilaku kepatuhan, TPB menguraikan aspek psikologis dan sosial yang memengaruhi niat berperilaku, *Agency Theory* menyoroti hubungan dan mekanisme kontrol antara pemerintah dan wajib pajak, sedangkan TAM menjelaskan proses penerimaan teknologi yang menjadi medium utama dalam sistem perpajakan modern. Dengan mengintegrasikan keempat teori ini, penelitian ini tidak hanya mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak guru melalui penggunaan Coretax, tetapi juga dapat memberikan kontribusi teoretis dalam membangun model konseptual baru tentang kepatuhan pajak berbasis teknologi digital di Indonesia.

1.4. Aplikasi Coretax

Aplikasi Coretax atau *Core Tax Administration System* (CTAS) merupakan proyek strategis yang diinisiasi oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai bagian dari reformasi besar dalam sistem administrasi perpajakan Indonesia. Sistem ini dirancang untuk menggantikan berbagai aplikasi pajak terpisah yang sebelumnya digunakan, dengan tujuan menciptakan sebuah sistem inti yang terintegrasi, modern,

efisien, dan transparan. Melalui Coretax, seluruh proses bisnis perpajakan mulai dari pendaftaran wajib pajak, pengelolaan data, penghitungan pajak, pembayaran, pelaporan, hingga pemeriksaan dan penegakan hukum akan terhubung dalam satu platform digital yang terpadu (DJP, 2021). Tujuan utama penerapan Coretax adalah untuk meningkatkan efisiensi administrasi, memperkuat akuntabilitas fiskal, serta memberikan kemudahan maksimal bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Menurut Kementerian Keuangan RI (2023), implementasi Coretax diharapkan membawa berbagai inovasi penting yang secara signifikan dapat meningkatkan kinerja perpajakan nasional. Pertama, Coretax akan menghadirkan sistem tunggal yang menggantikan berbagai aplikasi terpisah, sehingga proses bisnis menjadi lebih sederhana, data lebih konsisten, dan koordinasi antar-unit kerja lebih efektif. Kedua, sistem ini memungkinkan otomatisasi proses, di mana berbagai pekerjaan manual akan dikonversi menjadi proses digital yang lebih cepat dan minim kesalahan. Ketiga, melalui basis data terintegrasi, seluruh data wajib pajak dan transaksi akan tersimpan dalam satu sistem terpadu, memungkinkan analisis data yang lebih komprehensif dan deteksi risiko ketidakpatuhan yang lebih akurat. Keempat, Coretax menghadirkan pelayanan mandiri yang optimal, di mana wajib pajak dapat mengakses berbagai layanan perpajakan secara daring melalui satu portal tunggal, kapan saja dan di mana saja. Terakhir, sistem ini juga dilengkapi dengan analisis risiko berbasis kecerdasan buatan (AI) yang mampu mendeteksi potensi penyimpangan atau pelanggaran secara lebih dini, sehingga memperkuat fungsi pengawasan DJP.

Dalam konteks penelitian ini, penerapan aplikasi Coretax akan dianalisis berdasarkan persepsi wajib pajak guru terhadap karakteristik sistem yang memengaruhi pengalaman pengguna mereka. Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM) serta literatur terkait sistem informasi, indikator penerapan Coretax dapat dilihat dari beberapa dimensi utama. Pertama adalah kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), yang mencakup persepsi wajib pajak mengenai seberapa mudah aplikasi dioperasikan. Indikatornya meliputi kemudahan navigasi antarmuka, kejelasan instruksi dan fitur, waktu yang diperlukan untuk mempelajari cara penggunaan, minimnya gangguan teknis, serta tersedianya panduan atau tutorial yang membantu pengguna.

Indikator manfaat yang dirasakan (*Perceived Usefulness*) menekankan sejauh mana wajib pajak menilai bahwa Coretax memberikan nilai tambah dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan mereka. Aplikasi ini diharapkan dapat mempercepat proses pelaporan dan pembayaran pajak, mengurangi kesalahan input data, menyediakan informasi perpajakan yang akurat, menekan biaya waktu dan tenaga, serta membantu pengguna memahami regulasi perpajakan dengan lebih baik.

Dimensi ketersediaan fitur dan kelengkapan layanan menjadi aspek penting dalam menilai efektivitas sistem. Hal ini mencakup tersedianya fitur pendaftaran NPWP secara daring, pelaporan SPT melalui *e-filing*, pembuatan kode billing melalui *e-billing*, integrasi data dengan pihak ketiga seperti pemberi kerja, serta adanya fitur pengecekan status kewajiban pajak.

Aspek keamanan dan kepercayaan juga menjadi faktor penentu dalam penerimaan teknologi perpajakan. Wajib pajak harus memiliki keyakinan bahwa data

pribadi dan transaksi pajak mereka terlindungi dengan baik, bahwa hasil perhitungan sistem akurat dan dapat diandalkan, serta bahwa Coretax merupakan aplikasi resmi dan kredibel.

Dimensi dukungan teknis dan bantuan turut memengaruhi pengalaman pengguna dalam mengadopsi sistem digital ini. Indikatornya meliputi tersedianya layanan bantuan atau *helpdesk* yang responsif, kemudahan mengakses informasi bantuan, serta kejelasan kontak atau saluran komunikasi untuk menyelesaikan kendala teknis.

Implementasi Coretax bukan hanya sekadar modernisasi sistem administrasi pajak, tetapi juga mencerminkan transformasi digital yang berorientasi pada peningkatan kepatuhan, kenyamanan, dan kepercayaan wajib pajak. Dalam konteks profesi guru, penelitian terhadap penerapan Coretax menjadi penting karena dapat menggambarkan bagaimana kelompok dengan tingkat literasi tinggi namun beban administratif besar merespons inovasi teknologi perpajakan, serta sejauh mana sistem ini mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kewajiban pajak mereka.

1.5. Wajib Pajak Orang Pribadi (Guru)

Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) merupakan setiap individu yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam perundang-undangan perpajakan di Indonesia. Dalam konteks penelitian ini, fokus diarahkan pada guru sebagai bagian dari WPOP, mengingat peran dan karakteristik mereka yang unik dalam struktur sosial dan ekonomi. Guru, sebagai tenaga profesional di bidang pendidikan, memiliki posisi strategis tidak hanya sebagai

penerima penghasilan tetap, tetapi juga sebagai agen perubahan dan teladan bagi masyarakat. Secara umum, penghasilan guru berasal dari gaji pokok, tunjangan, atau honorarium, yang termasuk dalam objek Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21. Dengan demikian, mereka memiliki kewajiban untuk melaporkan serta membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Guru umumnya memiliki tingkat pendidikan dan literasi yang tinggi, sehingga diharapkan memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya pajak sebagai instrumen pembangunan nasional. Sebagai warga negara yang memiliki kesadaran hukum dan sosial, guru seharusnya mampu menjadi contoh nyata dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara tertib dan jujur. Kepatuhan pajak dari kalangan pendidik ini memiliki nilai moral yang penting, karena dapat menumbuhkan kesadaran fiskal di kalangan masyarakat luas, terutama bagi para siswa yang melihat perilaku guru sebagai panutan dalam hal tanggung jawab dan integritas.

Kenyataannya menunjukkan bahwa tingginya tingkat pendidikan tidak selalu berbanding lurus dengan tingkat kepatuhan pajak. Banyak guru yang belum sepenuhnya memahami peraturan perpajakan yang kompleks, terutama dalam hal pengisian SPT, perhitungan pajak, maupun pemanfaatan sistem digital perpajakan. Beban administratif di sekolah, padatnya jadwal mengajar, dan keterbatasan waktu sering kali membuat kewajiban pajak menjadi prioritas sekunder. Faktor-faktor ini menyebabkan sebagian guru mengalami kesulitan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara optimal, meskipun memiliki niat baik untuk patuh.

Dalam konteks tersebut, kehadiran aplikasi Coretax menjadi sangat relevan dan strategis. Sebagai sistem administrasi pajak berbasis teknologi, Coretax dirancang untuk memberikan kemudahan dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak, sekaligus meningkatkan transparansi serta akurasi data. Melalui fitur-fitur yang user-friendly dan integrasi layanan yang lengkap, Coretax diharapkan mampu mengurangi hambatan administratif dan teknis yang selama ini dihadapi oleh guru dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Dengan sistem yang efisien dan terotomatisasi, guru dapat melaksanakan kewajiban pajak dengan lebih mudah, cepat, dan akurat, tanpa harus mengorbankan waktu dan tenaga yang seharusnya digunakan untuk kegiatan pendidikan.

Penelitian mengenai penerapan aplikasi Coretax pada guru sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk menilai efektivitas sistem digital dalam meningkatkan kepatuhan pajak, tetapi juga untuk memahami bagaimana persepsi, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan oleh guru terhadap aplikasi tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan strategi digitalisasi perpajakan yang lebih inklusif, serta memperkuat peran guru sebagai figur teladan dalam membangun budaya kepatuhan pajak di Indonesia.

1.6. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian & Publikasi	Metode Penelitian	Hasil Utama	Gap Penelitian (Kesenjangan)
Wijaya (2023)	<i>Analisis Pengaruh Penggunaan E-filing Terhadap</i>	Kuantitatif – Regresi	Penggunaan e-filing berpengaruh positif dan	Belum mengkaji sistem digital yang lebih komprehensif

	<i>Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Y</i>	Linear Sederhana	signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, terutama dalam aspek ketepatan waktu pelaporan. Kemudahan akses menjadi faktor penentu.	seperti Coretax , yang mengintegrasikan <i>e-filing</i> , <i>e-billing</i> , dan data wajib pajak dalam satu sistem.
Lestari (2022)	<i>Persepsi Wajib Pajak Terhadap Implementasi Pajak Online dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten A</i>	Kuantitatif – Korelasi dan Regresi	Persepsi positif terhadap kemudahan dan manfaat sistem pajak online meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepercayaan terhadap sistem menjadi mediator penting.	Subjek penelitian terbatas pada pelaku UMKM; perlu dikaji pada profesi berpendidikan seperti guru yang memiliki karakteristik literasi digital dan administratif berbeda.
Sari & Putra (2022)	<i>Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama X</i>	Kuantitatif – Regresi Berganda	Sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang efektif meningkatkan kesadaran pajak.	Fokus masih pada pelayanan konvensional; belum menilai pelayanan digital berbasis sistem terpadu (Coretax) yang menggantikan interaksi manual dengan petugas pajak.
Pratama & Dewi (2021)	<i>Dampak Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pajak Z</i>	Kuantitatif – Regresi Linear Sederhana	Modernisasi administrasi perpajakan meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui efisiensi proses dan transparansi.	Belum menguji efektivitas modernisasi digital generasi baru seperti Coretax yang menggunakan basis data terintegrasi dan otomasi AI.
Sudarsono & Budi (2020)	<i>Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha di Surabaya</i>	Kuantitatif – SEM (Structural Equation Modeling)	Sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap niat kepatuhan pajak. Faktor kontrol perilaku memiliki pengaruh paling besar.	Belum menerapkan Theory of Planned Behavior (TPB) dalam konteks sistem digital pajak seperti Coretax yang memengaruhi persepsi kontrol perilaku wajib pajak.

Sumber: Peneliti 2025

Penelitian-penelitian terdahulu pada periode 2020–2025 menunjukkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Studi oleh Wijaya (2023) menemukan bahwa penggunaan *e-filing* secara langsung meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui kemudahan akses dan efisiensi pelaporan pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa ketika wajib pajak merasa proses administrasi lebih mudah, mereka lebih termotivasi untuk patuh. Namun, penelitian ini masih terbatas pada satu fitur digital dan belum mencakup sistem yang lebih luas seperti Coretax, yang mengintegrasikan berbagai layanan perpajakan dalam satu platform terpadu.

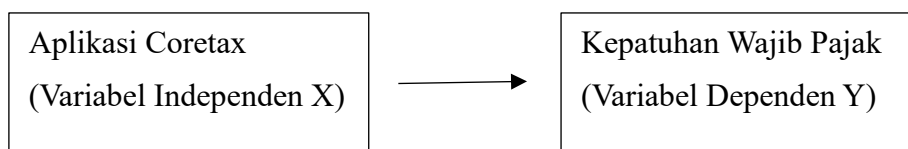
Selanjutnya, Lestari (2022) menekankan pentingnya persepsi positif dan kepercayaan terhadap sistem pajak online dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM. Persepsi kemudahan dan manfaat terbukti menjadi faktor pendorong utama perilaku patuh. Walau demikian, penelitian tersebut belum meneliti kelompok profesional seperti guru, yang memiliki karakteristik literasi digital dan administratif yang berbeda dengan pelaku UMKM. Demikian pula, penelitian Sari & Putra (2022) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus konvensional berpengaruh positif terhadap kepatuhan, tetapi belum mempertimbangkan pelayanan digital yang kini menjadi fokus utama reformasi administrasi perpajakan melalui Coretax.

Studi lain oleh Pratama & Dewi (2021) mengonfirmasi bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui transparansi dan efisiensi proses. Akan tetapi, penelitian ini belum secara spesifik

membahas sistem modern generasi baru seperti Coretax yang dilengkapi dengan teknologi berbasis artificial intelligence dan integrasi data. Selain itu, Sudarsono & Budi (2020) yang menggunakan pendekatan *Theory of Planned Behavior* (TPB) menemukan bahwa sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap niat kepatuhan pajak. Temuan ini sangat relevan untuk menjelaskan bagaimana persepsi kemudahan dan kontrol dalam menggunakan Coretax dapat memengaruhi perilaku kepatuhan guru sebagai wajib pajak.

Dari berbagai penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa meskipun digitalisasi perpajakan terbukti berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan, sebagian besar studi masih berfokus pada sistem terdahulu seperti *e-filing*, e-SPT, atau *e-billing*. Belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji Coretax sebagai sistem terpadu baru dan bagaimana penerapannya memengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya di kalangan guru. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis pengaruh penerapan aplikasi Coretax terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta memahami faktor-faktor persepsi dan penerimaan teknologi yang melandasinya.

1.7. Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Peneliti 2025

Kerangka pemikiran ini menggambarkan hubungan logis antara variabel independen (Aplikasi *Coretax*) dan variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi - Guru). Konsep yang mendasari adalah bahwa inovasi teknologi dalam administrasi perpajakan akan memengaruhi perilaku wajib pajak.

Variabel Independen (X): Aplikasi *Coretax* (Diukur melalui indikator: Kemudahan Penggunaan, Manfaat yang Dirasakan, Ketersediaan Fitur dan Kelengkapan Layanan, Keamanan dan Kepercayaan, Dukungan Teknis dan Bantuan) ↓ (Melalui peningkatan efisiensi, transparansi, kemudahan akses, dan pemahaman wajib pajak) ↓ Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi - Guru (Diukur melalui indikator: Kepatuhan Formal - Pendaftaran NPWP, Pelaporan SPT Tepat Waktu; Kepatuhan Material - Kebenaran Isi SPT, Pembayaran Pajak Tepat Jumlah dan Waktu)

Implementasi Aplikasi *Coretax* (Variabel X) oleh Direktorat Jenderal Pajak merupakan upaya modernisasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan efisiensi bagi wajib pajak. Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM), jika wajib pajak guru memandang *Coretax* memiliki kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan manfaat yang dirasakan (*Perceived Usefulness*) yang tinggi, maka mereka akan lebih cenderung menggunakannya. Kemudahan ini mencakup antarmuka yang intuitif, navigasi yang sederhana, dan minimnya hambatan teknis. Sementara itu, manfaat yang dirasakan bisa berupa kecepatan proses, akurasi penghitungan, dan ketersediaan informasi yang lengkap.

Selain itu, ketersediaan fitur dan kelengkapan layanan dalam *Coretax* (seperti *e-filing*, *e-billing* yang terintegrasi) akan secara langsung mengurangi beban administratif wajib pajak. Keamanan dan kepercayaan terhadap sistem juga krusial karena wajib pajak berinteraksi dengan data sensitif. Terakhir, dukungan teknis dan bantuan yang responsif akan memastikan bahwa kendala yang dihadapi wajib pajak dapat diselesaikan dengan cepat, meningkatkan kepuasan pengguna.

Ketika wajib pajak guru merasakan kemudahan, manfaat, kelengkapan fitur, keamanan, dan dukungan yang baik dari Aplikasi *Coretax*, hal ini akan meningkatkan kontrol perilaku yang dirasakan mereka terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan, sesuai dengan Teori Perilaku Terencana (TPB). Peningkatan kontrol perilaku ini akan memperkuat niat mereka untuk patuh.

Pada akhirnya, peningkatan pemahaman, efisiensi, dan aksesibilitas yang ditawarkan oleh Aplikasi *Coretax* diharapkan akan berimbas pada peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi - Guru (Variabel Y). Peningkatan kepatuhan ini akan tercermin baik dalam aspek kepatuhan formal (seperti memiliki NPWP, melaporkan SPT tepat waktu dan lengkap), maupun dalam aspek kepatuhan material (seperti kebenaran pengisian isi SPT dan ketepatan pembayaran pajak). Dengan demikian, Aplikasi *Coretax* diharapkan dapat menjadi katalisator bagi peningkatan kesadaran dan kepatuhan perpajakan di kalangan guru di SMP Karya Pembangunan Cicalengka.\

1.8. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan, hipotesis penelitian ini adalah:

H0: Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan aplikasi *Coretax* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi - guru di SMP Karya Pembangunan Cicalengka.

H1: Terdapat pengaruh positif dan signifikan aplikasi *Coretax* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi - guru di SMP Karya Pembangunan Cicalengka.

1.9. Hubungan Antar Variabel (Elaborasi Lebih Lanjut)

1.9.1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi *Coretax* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kemudahan penggunaan aplikasi (*Perceived Ease of Use*) merupakan faktor utama dalam menentukan tingkat penerimaan dan penggunaan suatu teknologi perpajakan modern. Dalam konteks penerapan *Coretax*, kemudahan ini mencakup sejauh mana wajib pajak merasa sistem tersebut mudah dipahami, dioperasikan, dan diakses. Menurut penelitian Gunawan (2022), tingkat literasi digital dan persepsi kemudahan terhadap sistem perpajakan digital memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak. Ketika aplikasi pajak dirancang dengan antarmuka yang sederhana, navigasi yang jelas, serta fitur bantuan yang mudah diakses, wajib pajak cenderung lebih cepat beradaptasi dan tidak merasa terbebani oleh perubahan sistem administrasi.

Selain itu, kemudahan penggunaan berperan penting dalam meningkatkan efisiensi waktu dan mengurangi potensi kesalahan administratif. Studi oleh Wijaya (2023) menemukan bahwa pengguna *e-filing* yang menilai sistem tersebut mudah digunakan menunjukkan tingkat kepatuhan pelaporan yang lebih tinggi dibandingkan mereka yang mengalami kesulitan teknis. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki

hubungan langsung dengan kepatuhan formal, seperti ketepatan waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Dalam konteks Coretax, kemudahan proses login, navigasi fitur pelaporan, dan ketersediaan panduan digital diharapkan dapat mendorong wajib pajak guru untuk melaporkan kewajiban pajaknya tepat waktu.

Lebih jauh lagi, persepsi kemudahan juga dapat memperkuat *perceived behavioral control* dalam kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB). Penelitian Sudarsono dan Budi (2020) menunjukkan bahwa kontrol perilaku yang dirasakan—yang salah satunya dipengaruhi oleh kemudahan sistem—berpengaruh signifikan terhadap niat kepatuhan pajak. Ketika wajib pajak merasa mampu mengendalikan dan memahami sistem dengan baik, tingkat kepercayaan diri mereka untuk memenuhi kewajiban pajak meningkat. Dengan demikian, kemudahan penggunaan Coretax bukan hanya faktor teknis, tetapi juga psikologis yang dapat memperkuat niat patuh wajib pajak.

Terakhir, hasil penelitian Lestari (2022) menegaskan bahwa persepsi positif terhadap kemudahan sistem pajak online secara langsung meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap administrasi perpajakan. Dalam konteks guru sebagai wajib pajak orang pribadi, kemudahan penggunaan Coretax menjadi aspek penting mengingat beban administratif dan waktu yang terbatas. Ketika aplikasi ini mampu mempermudah proses pelaporan dan pembayaran tanpa memerlukan keterampilan teknis tinggi, maka kepatuhan pajak dapat meningkat baik secara formal maupun material. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan Coretax berpotensi menjadi katalis

utama dalam mendorong perilaku kepatuhan pajak yang lebih konsisten di kalangan wajib pajak profesional seperti guru.

1.9.2. Pengaruh Manfaat yang Dirasakan Aplikasi Coretax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Manfaat yang dirasakan (*Perceived Usefulness*) merupakan salah satu faktor kunci yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi menurut *Technology Acceptance Model* (TAM). Dalam konteks aplikasi Coretax, manfaat ini mencakup sejauh mana sistem dianggap mampu membantu wajib pajak dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kewajiban perpajakan. Ketika guru sebagai wajib pajak merasakan bahwa Coretax dapat mempercepat proses pelaporan, meminimalkan kesalahan penghitungan, serta menyediakan informasi perpajakan yang akurat, mereka akan lebih termotivasi untuk menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan. Penelitian Gunawan (2022) menegaskan bahwa persepsi manfaat digitalisasi perpajakan memiliki dampak positif terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak, terutama melalui peningkatan efisiensi waktu dan kemudahan akses layanan pajak secara daring.

Selain efisiensi, manfaat yang dirasakan juga berkaitan dengan peningkatan akurasi dan transparansi dalam administrasi pajak. Studi Lestari (2022) menunjukkan bahwa sistem pajak online yang memberikan manfaat nyata, seperti kemudahan pelacakan transaksi dan kejelasan status kewajiban pajak, mampu meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah dan sistem perpajakan. Dalam konteks Coretax, fitur seperti integrasi data, otomatisasi penghitungan, dan pembaruan regulasi secara real-time dapat

mengurangi kekhawatiran wajib pajak terhadap kesalahan administratif. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kepatuhan material, di mana laporan pajak yang disampaikan mencerminkan kondisi sebenarnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Lebih lanjut, manfaat yang dirasakan juga memiliki pengaruh psikologis terhadap persepsi nilai dan keadilan dalam sistem perpajakan. Menurut penelitian Pratama dan Dewi (2021), wajib pajak yang merasakan manfaat langsung dari modernisasi sistem perpajakan cenderung memiliki tingkat kepercayaan lebih tinggi terhadap administrasi pajak. Mereka merasa bahwa penggunaan teknologi bukan sekadar kewajiban, tetapi juga solusi yang memudahkan proses pemenuhan hak dan kewajiban mereka. Dengan demikian, Coretax dapat dipandang bukan hanya sebagai alat administratif, melainkan juga sebagai sarana peningkatan kualitas hubungan antara pemerintah dan wajib pajak melalui transparansi dan akuntabilitas yang lebih baik.

Selain itu, penelitian Wijaya (2023) juga mendukung bahwa manfaat yang dirasakan dari penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Efisiensi proses pelaporan dan kemudahan akses informasi terbukti meningkatkan niat serta perilaku kepatuhan. Dalam konteks guru sebagai wajib pajak orang pribadi, manfaat Coretax dapat dirasakan melalui penyederhanaan proses pelaporan PPh Pasal 21, penyediaan panduan digital yang jelas, dan integrasi otomatis dengan data penghasilan dari instansi tempat mereka bekerja. Dengan demikian, semakin

besar manfaat yang dirasakan dari penggunaan Coretax, semakin tinggi pula kemungkinan guru untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya, baik secara formal maupun material.

1.9.3. Pengaruh Ketersediaan Fitur dan Kelengkapan Layanan Aplikasi Coretax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ketersediaan fitur dan kelengkapan layanan dalam aplikasi Coretax merupakan elemen penting yang menentukan sejauh mana sistem ini mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan menyediakan fitur lengkap seperti pendaftaran NPWP, *e-filing*, *e-billing*, pelacakan status pajak, dan integrasi dengan data pihak ketiga dalam satu platform digital, Coretax menawarkan kemudahan yang sebelumnya tidak dimiliki oleh sistem manual atau aplikasi terpisah. Menurut Yuniarti dan Pratama (2020), sistem digital perpajakan yang menawarkan layanan komprehensif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepatuhan formal, terutama dalam hal ketepatan waktu pelaporan dan kelengkapan administrasi. Hal ini terjadi karena wajib pajak tidak lagi perlu berpindah antarplatform atau datang langsung ke kantor pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Selain mempermudah proses administrasi, kelengkapan fitur Coretax juga berperan penting dalam meningkatkan akurasi dan transparansi data pajak. Melalui integrasi database dan sistem otomatisasi, Coretax dapat meminimalkan potensi kesalahan input serta mempercepat proses verifikasi data. Lestari (2022) menegaskan bahwa integrasi sistem informasi perpajakan secara digital mampu menekan kesalahan administratif dan memperbaiki akurasi pelaporan pajak. Dalam konteks guru sebagai wajib pajak orang

pribadi, sistem ini memungkinkan pengisian SPT secara tepat dan efisien karena seluruh data penghasilan dan potongan pajak dapat diakses dan diverifikasi secara otomatis melalui portal yang sama. Dengan demikian, kelengkapan fitur Coretax tidak hanya memudahkan proses, tetapi juga memperkuat kepatuhan material wajib pajak.

Kelengkapan layanan juga menciptakan rasa percaya dan kenyamanan pengguna terhadap sistem digital yang diterapkan oleh pemerintah. Gunawan (2022) menunjukkan bahwa inovasi teknologi perpajakan yang menyediakan fitur lengkap dan layanan terpadu berpengaruh positif terhadap kepercayaan serta persepsi keadilan pajak. Kepercayaan ini muncul karena sistem yang transparan dan informatif mengurangi kekhawatiran wajib pajak terhadap kesalahan pelaporan atau penyalahgunaan data. Dalam konteks Coretax, kehadiran fitur seperti *helpdesk digital*, panduan interaktif, serta notifikasi otomatis tentang kewajiban pajak memperkuat pengalaman pengguna dan mengurangi resistensi terhadap perubahan sistem. Guru sebagai profesional yang memiliki kesibukan tinggi akan lebih mudah menerima sistem digital yang menyediakan layanan lengkap dan mudah diakses kapan saja.

Lebih jauh, modernisasi sistem perpajakan melalui aplikasi seperti Coretax memberikan dampak jangka panjang terhadap pembentukan budaya kepatuhan pajak. Penelitian Pratama dan Dewi (2021) menegaskan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan, termasuk pengembangan sistem terintegrasi dan otomatis, berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi dan

kepatuhan pajak secara nasional. Coretax, dengan pendekatan integratif dan fitur-fitur lengkapnya, bukan hanya memperbaiki proses administrasi perpajakan, tetapi juga mendorong perubahan perilaku wajib pajak menuju kepatuhan yang lebih berkelanjutan. Dalam konteks penelitian ini, ketersediaan fitur dan kelengkapan layanan Coretax diharapkan mampu mengatasi hambatan administratif dan teknis yang sering dihadapi guru sebagai wajib pajak, serta meningkatkan kepatuhan baik secara formal maupun material.

1.9.4. Pengaruh Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Aplikasi *Coretax* Pada Kepatuhan Wajib Pajak

Keamanan data dan kepercayaan terhadap sistem merupakan faktor fundamental dalam keberhasilan implementasi aplikasi perpajakan digital seperti Coretax. Dalam era digitalisasi pajak, wajib pajak harus merasa yakin bahwa data pribadi, informasi penghasilan, dan transaksi keuangan mereka terlindungi dengan baik dari risiko kebocoran maupun penyalahgunaan. Keamanan sistem yang kuat menjadi dasar terbentuknya kepercayaan pengguna, terutama ketika aplikasi mengelola data sensitif yang terkait dengan identitas dan keuangan. Rahman dan Aziz (2021) menegaskan bahwa persepsi terhadap keamanan sistem memiliki pengaruh langsung terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan layanan digital pajak. Oleh karena itu, jika Coretax mampu menjamin perlindungan data dengan teknologi enkripsi, autentikasi ganda, dan kebijakan privasi yang transparan, maka tingkat adopsi dan kepatuhan wajib pajak akan meningkat secara signifikan.

Kepercayaan terhadap sistem tidak hanya bergantung pada keamanan teknis, tetapi juga pada transparansi dan reliabilitas hasil yang diberikan aplikasi. Wajib pajak perlu percaya bahwa perhitungan pajak, estimasi potongan, serta laporan yang dihasilkan Coretax akurat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Menurut Hartono (2021), persepsi keadilan dan keandalan sistem pajak digital berperan penting dalam membangun kepercayaan terhadap otoritas pajak. Dalam konteks guru sebagai wajib pajak orang pribadi, kepercayaan ini menjadi krusial karena sebagian besar pengguna mungkin tidak memiliki keahlian teknis dalam pajak, sehingga sangat bergantung pada keakuratan sistem Coretax. Keandalan dan transparansi sistem dapat meminimalkan kekhawatiran terhadap kesalahan perhitungan atau keraguan terhadap hasil akhir, sehingga meningkatkan kepatuhan material wajib pajak.

Selain aspek teknis, pengalaman pengguna (user experience) juga berkontribusi terhadap pembentukan kepercayaan terhadap sistem digital perpajakan. Coretax yang memiliki antarmuka sederhana, responsif, dan menyediakan bantuan digital interaktif akan memberikan rasa aman psikologis bagi pengguna. Penelitian Gunawan (2022) menunjukkan bahwa kemudahan interaksi dengan sistem digital dan dukungan layanan pelanggan yang responsif dapat memperkuat kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan online. Ketika wajib pajak merasa didukung dan dilindungi oleh sistem yang ramah pengguna, mereka lebih mungkin menggunakan aplikasi secara berulang dan konsisten. Hal ini pada akhirnya mendorong peningkatan

kepatuhan formal, seperti ketepatan waktu pelaporan dan pelunasan kewajiban pajak.

Lebih jauh lagi, kepercayaan terhadap sistem pajak digital seperti Coretax berperan dalam membangun hubungan jangka panjang antara wajib pajak dan otoritas pajak. Sari dan Putra (2022) menegaskan bahwa kepercayaan publik terhadap sistem digital pemerintah memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan sukarela. Dalam konteks ini, Coretax bukan hanya sekadar alat administratif, tetapi juga sarana untuk memperkuat kredibilitas Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga publik yang transparan, aman, dan inovatif. Jika keamanan dan kepercayaan terhadap Coretax dapat dijaga dengan baik, maka tidak hanya kepatuhan jangka pendek yang meningkat, tetapi juga kesadaran pajak jangka panjang di kalangan guru sebagai wajib pajak orang pribadi akan semakin tumbuh.

1.9.5. Pengaruh Dukungan Teknis dan Bantuan Terhadap Aplikasi Coretax Pada Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam konteks digitalisasi perpajakan melalui Aplikasi Coretax, dukungan teknis dan layanan bantuan merupakan faktor pendukung penting dalam menjaga kepatuhan wajib pajak. Meskipun aplikasi telah dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan fitur yang mudah diakses, tidak semua wajib pajak memiliki kemampuan digital yang sama. Terutama bagi guru sebagai wajib pajak orang pribadi, perbedaan tingkat literasi teknologi dapat memengaruhi kemampuan mereka dalam mengoperasikan sistem pajak digital. Oleh karena itu, keberadaan dukungan teknis yang responsif seperti *helpdesk online*, *chatbot pajak*, panduan interaktif, dan layanan tatap muka

virtual menjadi kunci untuk memastikan pengguna tidak mengalami hambatan berarti. Menurut Gunawan (2022), dukungan digital yang cepat dan mudah diakses berperan besar dalam meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pengguna terhadap sistem pajak berbasis teknologi.

Dukungan teknis yang baik juga berfungsi sebagai bentuk *service recovery* ketika wajib pajak menghadapi kendala teknis atau kesalahan sistem. Wajib pajak yang merasa terbantu ketika menghadapi masalah cenderung memiliki persepsi positif terhadap sistem dan institusi yang menyediakannya. Hal ini berdampak langsung terhadap niat mereka untuk tetap menggunakan aplikasi dan memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu. Sari dan Putra (2022) menegaskan bahwa kualitas pelayanan digital, termasuk kecepatan respons dan kejelasan bantuan yang diberikan, memiliki korelasi positif dengan kepatuhan formal wajib pajak. Dengan demikian, dukungan teknis tidak hanya berperan dalam aspek fungsional aplikasi, tetapi juga dalam membangun hubungan jangka panjang antara pengguna dan otoritas pajak.

Selain itu, dukungan teknis juga menjadi sarana edukatif yang penting. Melalui fitur bantuan interaktif atau panduan digital, wajib pajak dapat memperoleh pemahaman lebih baik mengenai peraturan perpajakan, cara pelaporan, serta penggunaan fitur-fitur di dalam aplikasi. Hal ini membantu meningkatkan *tax literacy* dan mengurangi kesalahan pengisian data atau pelaporan yang tidak sesuai. Penelitian oleh Wijaya (2023) menemukan bahwa wajib pajak yang memiliki akses terhadap sumber informasi dan bantuan digital yang memadai menunjukkan tingkat kepatuhan

yang lebih tinggi dibandingkan mereka yang tidak mendapatkan dukungan serupa. Dengan kata lain, dukungan teknis dapat berfungsi sebagai jembatan antara kompleksitas regulasi pajak dan pemahaman wajib pajak terhadap kewajibannya.

Lebih jauh, dukungan teknis dan layanan bantuan juga memiliki implikasi terhadap persepsi keadilan dan transparansi dalam sistem perpajakan. Ketika DJP menyediakan kanal bantuan yang terbuka dan dapat diandalkan, wajib pajak akan merasa dilayani dengan baik dan diperlakukan secara adil. Hal ini memperkuat kepercayaan terhadap institusi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela. Rahman dan Aziz (2021) menyoroti bahwa dalam konteks sistem pajak digital, kualitas dukungan teknis berpengaruh terhadap persepsi keadilan prosedural dan kepercayaan publik terhadap sistem. Oleh karena itu, Coretax bukan hanya harus unggul secara teknologi, tetapi juga harus didukung oleh layanan bantuan yang tanggap, empatik, dan berorientasi pada kebutuhan wajib pajak agar kepatuhan dapat tercapai secara optimal.