

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kemudahan Akses Coretax, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Administratif Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Tangerang

Edvan Wijaya^{1)*}

Universitas Buddhi Dharma
Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir, Tangerang, Indonesia

¹⁾edvanwijaya5@gmail.com

Rekam jejak artikel:

Abstrak

Terima Maret 2026;
Perbaikan Maret 2026;
Diterima Maret 2026;
Tersedia online April 2026;

Kata kunci: {gunakan 4-6 kata kunci}

Kesadaran Wajib Pajak
Kemudahan Akses Coretax
Kualitas Pelayanan
Sanksi Administratif
Kepatuhan Pelaporan
Orang Pribadi

Riset ini dilakukan guna membedah dampak dari tingkat kesadaran wajib pajak, kepraktisan sistem Coretax, mutu layanan petugas, hingga kiprah hukuman administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang langsung (WPOP) pada wilayah Kota Tangerang. Mengadopsi metode kuantitatif eksplanatori, data primer diperoleh berasal 100 responden yang ditentukan melalui teknik purposive sampling. Tahapan analisis data menggunakan uji regresi linier berganda melalui perangkat SPSS 25. Temuan penelitian secara parsial membagikan bahwa kemudahan dalam mengakses Coretax dan kualitas pelayanan petugas terbukti menyampaikan donasi positif serta signifikan bagi kepatuhan. kenyataan menarik ditemukan pada variabel kesadaran harus pajak yang justru menunjukkan korelasi negatif signifikan, sementara sanksi administrasi tidak menunjukkan dampak nyata. tetapi, Bila dicermati secara simultan, keempat variabel tadi berpengaruh signifikan menggunakan nilai determinasi mencapai 75,7%.

I. PENDAHULUAN

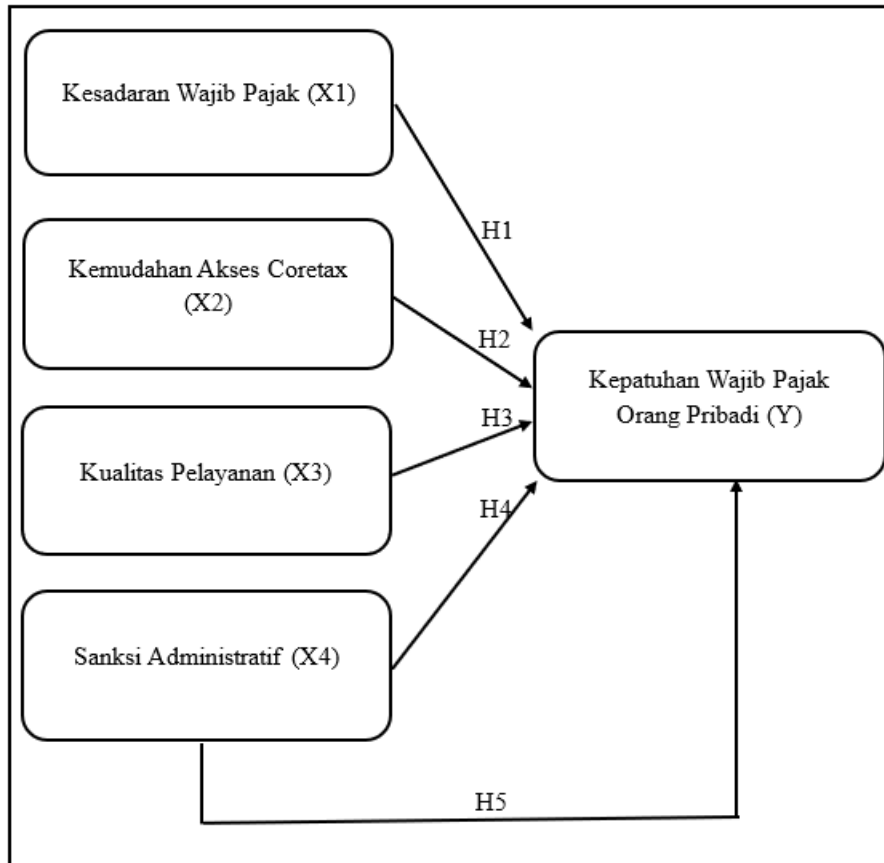
Pajak merupakan instrumen krusial dalam pembiayaan pembangunan nasional yang bersifat memaksa guna mencapai kesejahteraan masyarakat (UU No. 6 Tahun 2023). Meski demikian, rasio pajak (tax ratio) Indonesia masih berada di angka 10% terhadap PDB, tertinggal dibandingkan negara tetangga Malaysia, Thailand, Vietnam, Kamboja sekitar 16-18% (Elena, 2024). Rendahnya angka ini selaras dengan fenomena ketidakpatuhan formal, di mana tercatat selisih sekitar 5,12 juta Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang belum melaporkan SPT Tahunan per Mei 2023 (Rachman, 2023).

Di wilayah Tangerang, kendala kepatuhan pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor teknis dan perilaku. Implementasi sistem Coretax sebagai langkah digitalisasi administrasi pada awal 2025 sempat mengalami gangguan teknis di KPP Tangerang Timur, yang menghambat proses pelaporan dan administrasi bisnis (Dendi, 2025). Selain kendala sistem, rendahnya kesadaran sering dikaitkan dengan kurangnya transparansi serta ketidakpercayaan publik terhadap pengalokasian dana pajak (Dahlan Ahmad, 2021). Hal ini diperburuk oleh anggapan bahwa sanksi administratif belum memberikan efek jera yang optimal (Karsam & Budiandru, 2023).

Secara teoretis, terdapat ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu (research gap) mengenai faktor-faktor kepatuhan. Kesadaran Wajib Pajak ditemukan berpengaruh positif oleh (Kayla Asyifa Wirawan & Devyanthi Sjarif, 2025), namun dinilai tidak signifikan oleh (Vedelia & Revi, 2022). Pada aspek Kualitas Pelayanan, (Pebrina & Hidayatulloh, 2020) mencatat pengaruh positif, sementara (Sihombing & Maharani, 2020). tidak menemukan pengaruh signifikan. Selain itu, Sanksi Perpajakan dilaporkan efektif oleh (Kurnia et al., 2023), tetapi hasil berbeda ditunjukkan oleh (Natalia & Riswandari, 2021) yang menyatakan sanksi tidak memiliki pengaruh signifikan.

Berangkat asal pentingnya transformasi digital melalui implementasi sistem Coretax serta fluktuasi sikap harus pajak di wilayah Tangerang, studi ini dimaksudkan buat menguji sejauh mana variabel pencerahan individu, aksesibilitas sistem, mutu layanan fiskus, sampai penegakan sanksi berdampak pada kepatuhan pelaporan WPOP. Harapannya, yang akan terjadi riset ini bisa menjadi referensi strategis bagi otoritas terkait dalam memformulasikan kebijakan pelayanan dan pengawasan perpajakan yg lebih komprehensif (Agatha & Suhendra, 2022).

Kerangka Pikir



Hipotesis

- H1** : Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- H2** : Kemudahan Akses Coretax Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- H3** : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- H4** : Sanksi Administratif Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- H5** : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kemudahan Akses Coretax, Kualitas Pelayanan, Sanksi Administratif Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

II. METODE

Sampel

Pengambilan sampel yg dipergunakan artinya non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel sesuai kriteria eksklusif yang sesuai menggunakan tujuan penelitian.

Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan menggunakan metode kuesioner. survey disusun berdasarkan indikator-indikator dari masing-masing variabel penelitian, yaitu pencerahan wajib pajak, kemudahan akses Coretax, kualitas pelayanan, hukuman administratif, dan kepatuhan harus pajak.

Survey disebarakan pada responden yang adalah wajib pajak orang eksklusif pada Kota Tangerang. Responden diminta buat menyampaikan jawaban terhadap setiap pernyataan yg terdapat pada berita umum memakai skala Likert.

Skala Likert digunakan buat mengukur taraf persetujuan responden terhadap pernyataan yg diberikan, mulai asal sangat tidak putusan bulat sampai sangat sepakat. Data yang diperoleh berasal informasi lapangan lalu diolah untuk mengetahui dampak masing-masing variabel terhadap kepatuhan harus pajak.

Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini dianalisis memakai donasi perangkat lunak statistik. Tahapan analisis data yang dilakukan mencakup uji kualitas data, uji perkiraan klasik, serta uji hipotesis.

Uji kualitas data terdiri berasal uji validitas dan uji reliabilitas buat memastikan bahwa instrumen penelitian yg dipergunakan sudah memenuhi kriteria yang diharapkan. Selanjutnya dilakukan uji perkiraan klasik yg meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, serta uji heteroskedastisitas untuk memastikan bahwa model regresi yg dipergunakan memenuhi perkiraan dasar pada analisis regresi.

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan memakai analisis regresi linier berganda. Uji parsial (uji t) digunakan buat mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan uji simultan (uji F) dipergunakan buat mengetahui imbas variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Operasional Variabel

Variabel	Pertanyaan	Indikator Pertanyaan	Skala
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	1,2,3,4,5	1. Menyadari mempunyai kewajiban buat membayar pajak 2. Menyadari dengan membayar pajak bisa meningkatkan infrastruktur negara 3. Menyadari menjadi harus pajak menghitung, membayar, serta melaporkan pajak dengan sah 4. Menyadari konsekuensi asal tidak membayarkan pajak 5. Menyadari dengan tidak melaksanakan kewajiban pajak menggunakan tepat serta sinkron dapat merugikan negara	Likert

		(Angela, 2024)	
Kemudahan Akses Coretax (X2)	1,2,3,4,5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan login dan penggunaan sistem 2. Tampilan dan navigasi mudah dipahami 3. Tidak memerlukan bantuan orang lain 4. Akses cepat dan stabil 5. Kemudahan mengakses informasi <p>(Ulung, 2025)</p>	Likert
Kualitas Pelayanan (X3)	1,2,3,4,5	<ol style="list-style-type: none"> 1. WPOP pernah mengikuti aktivitas sosialisasi perpajakan yg diadakan pemerintah. 2. WPOP memperoleh isu perpajakan asal penyelenggaraan sosialisasi perpajakan oleh pemerintah. 3. WPOP memperoleh informasi perpajakan melalui petugas pelayanan pajak secara pribadi. 4. WPOP memperoleh berita perpajakan melalui billboard yg dipasang pada kawasan awam 5. WPOP memperoleh gosip perpajakan berasal website Direktorat Jenderal Pajak. <p>(Arifin, 2023)</p>	Likert
Sanksi Administratif (X4)	1,2,3,4	<ol style="list-style-type: none"> 1. keterlambatan melaporkan dan membayar uang pajak harus dikenai sanksi. 2. Taraf penerapan sanksi pajak. 3. Hukuman pajak bermanfaat dalam peningkatan 	Likert

		<p>kepatuhan wajib pajak dalam bayar pajak.</p> <p>4. Sanksi pajak dihapuskan buat peningkatan kepatuhan wajib pajak.</p> <p>(Gulo, 2023)</p>	
<p>Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)</p>	1,2,3,4,5	<p>1. Wajib Pajak mendaftarkan diri buat memperoleh NPWP.</p> <p>2. Melakukan pengisian spt secara benar.</p> <p>3. Membayar pajak tepat waktu.</p> <p>4. Melaporkan spt pada waktunya.</p> <p>5. Patuh serta taat terhadap peraturan dan sanksi yang ada.</p> <p>(Yo, 2020)</p>	Likert

III. HASIL

1. Uji Normalitas

Tabel III.1
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.24114328
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.063
	Negative	-.038
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Akibat pengujian menunjukkan nilai Test Statistic sebesar 0,063 dan nilai signifikansi Asymp. Sig. (dua-tailed) sebanyak 0,200. karena nilai signifikansi 0,200 jauh lebih akbar berasal tingkat signifikansi 0,05 ($0,200 > 0,05$), maka bisa disimpulkan secara statistik bahwa data residual pada penelitian ini berdistribusi normal.

2. Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.188	1.052		6.835	.000
	Kesadaran Wajib Pajak	-.189	.095	-.176	-1.991	.049
	Kemudahan Akses Coretax	.585	.099	.579	5.933	.000
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.286	.082	.343	3.502	.001
	Sanksi Administratif	.001	.073	.002	.020	.984

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan

1. Hipotesis Pertama (H1): dampak pencerahan harus Pajak berdasarkan tabel coefficients, diperoleh nilai Sig. sebanyak $0,049 < 0,05$ dan nilai t hitung -1,991. sebab nilai signifikansi lebih mungil asal 0,05, Maka H1 diterima. ialah, kesadaran wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan harus Pajak.
2. Hipotesis ke 2 H2: dampak Kemudahan Akses Coretax Diperoleh nilai Sig. sebanyak $0,000 < 0,05$ serta nilai hitung 5,933. karena nilai signifikansi lebih kecil asal 0,05, maka H2 diterima. ialah, Kemudahan Akses Coretax berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan harus Pajak
3. Hipotesis Ketiga H3: efek Kualitas Pelayanan Fiskus Diperoleh nilai Sig. sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung 3,502. Maka H3 diterima. Artinya, Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Hipotesis Keempat H4: Pengaruh Sanksi Administratif Diperoleh nilai Sig. sebesar $0,984 > 0,05$ dan nilai hitung 0,020. Maka H4 ditolak. adalah, hukuman Administratif tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib Pajak.

3. Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1636.060	4	409.015	78.143	.000 ^b
	Residual	497.250	95	5.234		
	Total	2133.310	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan

b. Predictors: (Constant), Sanksi Administratif, Kemudahan Akses Coretax, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus

Diperoleh nilai F hitung sebanyak 78,143 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H5 diterima. dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kesadaran harus Pajak, Kemudahan Akses Coretax, Kualitas Pelayanan Fiskus, serta sanksi Administratif secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan harus Pajak Orang pribadi.

IV. KESIMPULAN

A. Simpulan

Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan krusial terkait kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Tangerang sebagai berikut:

1. **Kesadaran Wajib Pajak (X1)** secara tak terduga berpengaruh negatif dan signifikan 0,049. Hal ini mengindikasikan adanya fenomena di mana peningkatan kesadaran justru membuat wajib pajak lebih kritis terhadap efisiensi sistem dan beban perpajakan, yang berujung pada penurunan kepatuhan.
2. **Kemudahan Akses Coretax (X2)** dan **Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)** terbukti menjadi determinan utama yang berpengaruh positif dan signifikan (0,000 dan 0,001). Digitalisasi sistem dan profesionalisme petugas pajak merupakan pendorong terkuat bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.
3. **Sanksi Administratif (X4)** tidak memiliki pengaruh signifikan (0,984), yang menunjukkan bahwa pendekatan koersif (hukuman) tidak lagi efektif dalam mengubah perilaku kepatuhan masyarakat di wilayah penelitian.
4. **Secara Simultan**, seluruh variabel memberikan kontribusi signifikan dengan nilai 78,143 menunjukkan model penelitian ini memiliki relevansi yang sangat tinggi dalam menjelaskan perilaku kepatuhan pajak.

B. Saran

1. **Implikasi Praktis:** Direktorat Jenderal Pajak (DJP) disarankan untuk memprioritaskan stabilitas infrastruktur sistem Coretax dan meningkatkan transparansi alokasi dana pajak guna memitigasi sikap kritis wajib pajak yang berdampak negatif pada kepatuhan.
2. **Implikasi Akademis:** Peneliti selanjutnya dapat memperluas cakupan variabel dengan menyertakan dimensi kepercayaan publik (trust) atau literasi digital guna mengeksplorasi lebih dalam anomali pengaruh negatif kesadaran wajib pajak yang ditemukan dalam studi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agatha, A., & Suhendra. (2022). Pengaruh Persepsi Keadilan, Rasa Nasionalisme Dan Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Tax Morale Calon Wajib Pajak Potensial. *Global Accounting: Jurnal Akuntansi*, 1, 1–8.
- Angela, L. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN SOSIALISASI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI*.
- Arifin, Y. (2023). *PENGARUH TAX AMNESTY, SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KECAMATAN CIPONDOH*. In *Bandung Conference Series: Accountancy* (Vol. 3, Issue 1). <https://doi.org/10.29313/bcsa.v3i1.6974>
- Dahlan Ahmad. (2021, July 21). *Ganti Definisi Pajak di UU Pajak*. Pajak.Go.Id. <https://www.pajak.go.id/index.php/id/artikel/ganti-definisi-pajak-di-uu-pajak>
- Dendi, S. (2025). *Coretax Gagal Berjalan Mulus, Aktivitas Bisnis Ikut Terhambat*. Nasional.Kontan.Co.Id. <https://nasional.kontan.co.id/news/coretax-gagal-berjalan-mulus-aktivitas-bisnis-ikut-terhambat>

- Elena, M. (2024). *Sri Mulyani: Tax Ratio Indonesia Masih Rendah Dibanding Negara Asean dan G20*. 2024. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20240305/259/1746816/sri-mulyani-tax-ratio-indonesia-masih-rendah-dibanding-negara-asean-dan-g20>
- Gulo, N. S. K. (2023). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PERPAJAKAN, SANKSI ADMINISTRASI PERPAJAKAN, DAN PERATURAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR. *Skripsi*.
- Karsam, K., & Budiandru, B. (2023). Impact Of The Taxpayer Understanding And Awareness, Tax Sanctions, Fiscus Services, E-Filing System On Taxpayer Compliance In Jakarta During The Covid-19 Pandemic. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 5(1), 83–97. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v5i1.2035>
- Kayla Asyifa Wirawan, & Devyanthi Sjarif. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi terhadap Keputusan Wajib Pajak Orang Pribadi. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 4(3), 399–414. <https://doi.org/10.55123/mamen.v4i3.5783>
- Kurnia, P. N., Zirman, & Humairoh, F. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan Dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Pekanbaru Tampan). *Tax Center (JOT)*, 4(1), 1–28.
- Natalia, C., & Riswandari, E. (2021). Penerapan Sistem E-Filling, Kesadaran Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *CURRENT: Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis Terkini*, 2(2), 205–216. <https://doi.org/10.31258/jc.2.2.205-216>
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-Spt, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8. <https://doi.org/10.31849/jieb.v17i1.2563>
- Rachman, A. (2023). *Jrengg! Kantor Pajak Tagih SPT 6 Juta WP Hingga Akhir 2023*. Cnbcindonesia.Com. <https://www.cnbciindonesia.com/news/20230512152234-4-436918/jrengg-kantor-pajak-tagih-spt-6-juta-wp-hingga-akhir-2023>
- Sihombing, S. Y., & Maharani, N. K. (2020). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kelurahan Kebon Jeruk. *Jurnal Civitas Academica*, 1(1), 238–251. <https://jca.esaunggul.ac.id/index.php/jeco/article/view/69>
- Ulung, W. M. B. (2025). *ANALISIS PERSEPSI WAJIB PAJAK TERHADAP IMPLEMENTASI CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM DITINJAU DARI RELATIVE ADVANTAGE (STUDI KASUS PT XYZ)*.
- Vedelia, V. B. H., & Revi, R. A. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengendara Motor dan Mobil di Era Pandemi. *COMSERVA Indonesian Journal of Community Services and Development*, 2(3), 353–361. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i3.222>
- Yo, Y. (2020). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Tingkat Pendidikan dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada PT Bola Intan Elastic). In *Akuntoteknologi*. <http://repositori.buddhidharma.ac.id/648/>