

**Transformasi Digital Perpajakan: Analisis Pengaruh
Kesuksesan Sistem Informasi Coretax terhadap
Kepatuhan Pajak Sukarela**

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat

Sarjana Sistem Informasi



Rachel Graceya Emanuella

NPM: 211711390

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

TRANSFORMASI DIGITAL PERPAJAKAN: ANALISIS PENGARUH KESUKSESAN SISTEM INFORMASI
CORETAX TERHADAP KEPATUHAN PAJAK SUKARELA

yang disusun oleh

Rachel Graceya Emanuella

211711390

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 09 Juli 2025

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Paulus Mudjihartono, S.T., M.T., Ph.D.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 09 Juli 2025

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Rachel Graceya Emanuella
NPM : 211711390
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Transformasi Digital Perpajakan: Analisis Pengaruh Kesuksesan Sistem Informasi Coretax terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 21 Juni 2025

Yang menyatakan,



Rachel Graceya Emanuella

211711390

PRAKATA

Puji dan syukur penulis persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat, kasih, dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Transformasi Digital Perpajakan: Analisis Pengaruh Kesuksesan Sistem Informasi Coretax terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela”. Proses penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang penuh pembelajaran. Seperti tertulis dalam *Filipi 4:13*, "*Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku*", penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian tugas ini tidak lepas dari campur tangan dan kasih karunia Tuhan Yesus serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada;

1. Tuhan Yesus yang selalu setia menyertai penulis sejak awal hingga akhir dalam segala proses kehidupan.
2. Keluarga tercinta Bapak, Mamak, Kak Lurak, Abang Ilung, Kak Tening, Abang Iden, serta yang terkasih Abang Tului di surga. Terima kasih atas cinta, dukungan, dan doa yang tiada henti.
3. Pak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing I dan pembimbing akademik yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Elisabeth Marsella, SS., M.Li selaku dosen pembimbing II yang juga telah dengan sabar memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh dosen Sistem Informasi yang telah membekali penulis dengan ilmu dan pengalaman selama masa studi.
7. Responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

8. Secara khusus untuk teman-teman Bestizone, Deanisa dan Wellya yang selalu hadir dengan dukungan, semangat, dan bantuan yang sangat berarti selama masa perkuliahan ini.
9. Nadya, Ivana, Kelompok Belajar (J, W, W), Manusia-manusia sok sibuk, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih karena selalu memberikan semangat, canda tawa, motivasi, dan memori yang tak ternilai selama proses ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya. Akhir kata, **Soli Deo Gloria** – *“segala kemuliaan hanya bagi Tuhan”*.

INTISARI

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tantangan dalam implementasi sistem Coretax yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan kepatuhan pajak sukarela, namun masih menghadapi berbagai kendala teknis yang menghambat proses pelaporan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh kesuksesan sistem informasi, yang diukur menggunakan model kesuksesan sistem DeLone & McLean, terhadap kepatuhan pajak sukarela. Penelitian ini melibatkan 259 responden yang terdiri dari wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan, yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan perhitungan menggunakan rumus *Lemeshow*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas yang mencakup kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Selanjutnya, penggunaan sistem dan kepuasan pengguna juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak sukarela. Selain itu, kepuasan pengguna berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap kepatuhan pajak sukarela.

Kata Kunci: Sistem Coretax; Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean; Kepatuhan Pajak Sukarela; Wajib Pajak

ABSTRACT

This study is arises from the challenges encountered in the implementation of the Coretax system, which aims to improve voluntary tax efficiency and compliance, but still faces various technical obstacles that hinder the tax reporting process. Its purpose is to investigate the effect of information system success measured using the DeLone & McLean information systems success model on voluntary tax compliance. The study involved 259 respondents, comprising individual and corporate taxpayers, selected via purposive sampling based on the Lemeshow formula. Data were collected through questionnaires and analyzed using the PLS-SEM method. The results indicate that quality dimensions including system quality, information quality, and service quality significantly influence system use and user satisfaction. Furthermore, both system use and user satisfaction were shown to have a significant effect on voluntary tax compliance. In addition, user satisfaction mediates the relationship between system, information, and service quality on voluntary tax compliance.

Keywords: Coretax System; DeLone & McLean IS Succes Model; Voluntary Tax Compliance; Taxpayers

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
PRAKATA	iv
INTISARI.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Batasan Masalah	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Bagan Keterkaitan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Studi Sebelumnya	7
2.2. Dasar Teori.....	16
2.2.1. Transformasi Digital Perpajakan	16
2.2.2. Sistem Informasi Coretax.....	16
2.2.3. Kepatuhan Pajak	17
2.2.4. DeLone & McLean.....	18
2.3. Pengembangan Hipotesis	20
2.3.1. Pengaruh Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) terhadap Penggunaan Sistem (<i>Use</i>).....	21
2.3.2. Pengaruh Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	21
2.3.3. Pengaruh Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) terhadap Penggunaan (<i>Use</i>).....	22
2.3.4. Pengaruh Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	22

2.3.5.	Pengaruh Kualitas Layanan (<i>Services Quality</i>) terhadap Penggunaan (<i>Use</i>).....	23
2.3.6.	Pengaruh Kualitas Layanan (<i>Services Quality</i>) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	23
2.3.7.	Pengaruh Penggunaan (<i>Use</i>) terhadap Kepatuhan Pajak (<i>Tax Compliance</i>)	23
2.3.8.	Pengaruh Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) terhadap Kepatuhan Pajak (<i>Tax Compliance</i>)	24
2.3.9.	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) memediasi hubungan antara Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) dengan Kepatuhan Pajak (<i>Tax Compliance</i>)	24
2.3.10.	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) memediasi hubungan antara Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) dengan Kepatuhan Pajak (<i>Tax Compliance</i>)	25
2.3.11.	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) memediasi hubungan antara Kualitas Layanan (<i>Services Quality</i>) dengan Kepatuhan Pajak (<i>Tax Compliance</i>) ..	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		27
3.1.	Tahapan Penelitian	27
3.1.1.	Mengidentifikasi Masalah.....	28
3.1.2.	Melakukan Studi Literatur	28
3.1.3.	Penyusunan Hipotesis.....	28
3.1.4.	Perancangan Instrumen Penelitian	29
3.1.5.	Pengumpulan Data	31
3.1.6.	Pengolahan dan Analisis Data.....	33
3.1.7.	Penyusunan Kesimpulan dan Saran.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1.	Data Demografi.....	38
4.1.1.	Jenis Kelamin.....	38
4.1.2.	Usia	39
4.1.3.	Pekerjaan	39
4.1.4.	Frekuensi Penggunaan Coretax	40
4.2.	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	40
4.2.1.	Uji Validitas	41
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	45
4.3.	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	47
4.3.1.	R-Square (R^2)	47
4.3.2.	Predictive Relevance (Q^2)	47
4.3.3.	Uji Kecocokan Model (<i>Model Fit</i>)	48
4.3.4.	Uji Hipotesis (Pengaruh Langsung)	48
4.3.5.	Uji Hipotesis Mediasi (Pengaruh Tidak Langsung).....	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1. Kesimpulan.....	63
5.2. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
TABEL REVISI.....	71
LAMPIRAN	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan	6
Gambar 2.1 Model Kesuksesan DeLone & McLean 2003	19
Gambar 2.2 Model Penelitian	21
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	27
Gambar 4.1 <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin	38
Gambar 4.2 <i>Pie Chart</i> Usia	39
Gambar 4.3 <i>Pie Chart</i> Pekerjaan	39
Gambar 4.4 <i>Pie Chart</i> Frekuensi Penggunaan	40
Gambar 4.5 Model Penelitian	41
Gambar 4.6 Hasil Uji <i>Loading Factor</i>	43

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Hipotesis Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Konstruk Penelitian	29
Tabel 4.1 Hasil Uji <i>Loading Factor</i>	42
Tabel 4.2 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Fornell-Larcker	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Cross Loading	45
Tabel 4.5 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i>	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Cronbach's Alpha	46
Tabel 4.7 Hasil Uji R-square	47
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Predictive Relevance (Q²)</i>	48
Tabel 4.9 Hasil Uji SRMR	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis (Pengaruh Langsung).....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis Mediasi (Pengaruh Tidak Langsung)	58