JURNAL FOKUS MANAJEMEN
p-ISSN 2809-9931
e-ISSN 2809-9141

# The Effect Of Service Quality And E-Service Quality (Coretax) On Taxpayer Compliance With Attitude As An Intervening Variable Among Taxpayers At KPP Pratama Lubuk Pakam

# Pengaruh Service Quality Dan E-Service Quality (Coretax) Terhadap Kepatuhan Pajak Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening Pada Wajib Pajak Di KPP Pratama Lubuk Pakam

**Umriza Makrufan Nasution [1], Erwansyah [2], Mesra B [3]**
[1]Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Pembangunan Panca Budi
[2,3]Magister Manajemen Universitas Pembangunan Panca Budi
Correspondence Author: erwansyah@dosen.pancabudi.ac.id

**ARTICLE HISTORY**
*Received [30 Agustus 2026]*
*Revised [01 November 2026]*
*Accepted [04 November 2026]*

**KEYWORDS**
*Attitude, E-Service Quality, Service Quality, Tax Compliance.*

***This is an open access article under the CC–BY-SA license***

ABSTRAK
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh service quality dan e-service quality Coretax terhadap kepatuhan pajak dengan sikap wajib pajak sebagai variabel intervening pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lubuk Pakam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian berjumlah 395 responden yang dipilih menggunakan teknik probability sampling berdasarkan rumus Slovin. Data dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap wajib pajak dan kepatuhan pajak. E-service quality Coretax juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap wajib pajak dan kepatuhan pajak. Selain itu, sikap wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hasil pengujian juga membuktikan bahwa sikap wajib pajak mampu memediasi pengaruh service quality dan e-service quality terhadap kepatuhan pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan langsung maupun layanan digital melalui Coretax dapat membentuk sikap positif wajib pajak yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan pajak. Model penelitian mampu menjelaskan variasi sikap sebesar 38,6% dan kepatuhan pajak sebesar 54,7%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

*ABSTRACT*
*This study aims to analyze the influence of Coretax's service quality and e-service quality on tax compliance with taxpayer attitudes as an intervening variable in individual taxpayers at KPP Pratama Lubuk Pakam. This study uses a quantitative approach with a survey method. The research sample amounted to 395 respondents who were selected using the probability sampling technique based on the Slovin formula. The data was analyzed using the Structural Equation Modeling method based on Partial Least Square (PLS-SEM) with the help of SmartPLS 3.0. The results of the study show that service quality has a positive and significant effect on taxpayers' attitudes and tax compliance. Coretax's e-service quality also has a positive and significant effect on taxpayer attitudes and tax compliance. In addition, the attitude of taxpayers has a positive and significant effect on tax compliance. The test results also prove that taxpayers' attitudes are able to mediate the influence of service quality and e-service quality on tax compliance. These findings indicate that improving the quality of direct and digital services through Coretax can form a positive attitude of taxpayers which ultimately increases tax compliance. The research model was able to explain the variation in attitudes by 38.6% and tax compliance by 54.7%, while the rest was influenced by other variables outside the research model.*

## PENDAHULUAN

Pajak adalah salah satu sumber utama pendapatan negara yang digunakan untuk mendanai berbagai sektor pembangunan, termasuk infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan sektor publik lainnya. Keberhasilan penerimaan pajak yang maksimal sangat bergantung pada kepatuhan wajib pajak, yang mencakup kewajiban untuk menghitung, melaporkan, dan membayar pajak secara tepat waktu dan sesuai ketentuan yang berlaku. Dalam konteks ini, sistem perpajakan self-assessment memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menjalankan kewajiban tersebut. Meskipun demikian, tantangan utama dalam penerapan sistem ini adalah bagaimana menciptakan kepatuhan yang tinggi di antara wajib pajak. Salah satu faktor kunci yang memengaruhi tingkat kepatuhan ini adalah kualitas layanan yang diberikan oleh otoritas pajak, baik dalam pelayanan langsung oleh petugas maupun dalam penyediaan layanan berbasis teknologi melalui aplikasi digital.

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi digital semakin memainkan peran penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pengelolaan administrasi perpajakan. Salah satu langkah besar yang diambil oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah peluncuran Coretax pada tahun

2024, sebuah sistem administrasi perpajakan yang berbasis teknologi digital yang terintegrasi. Coretax bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam mengakses informasi perpajakan, mengajukan laporan pajak, serta melakukan pembayaran secara online. Namun, meskipun tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas sistem perpajakan, penerapan sistem digital ini masih menghadapi sejumlah tantangan. Salah satunya adalah kualitas layanan yang ditawarkan, baik secara langsung oleh petugas pajak (service quality) maupun melalui sistem digital yang digunakan (e-service quality).

KPP Pratama Lubuk Pakam, sebagai unit pelayanan pajak yang melayani wilayah Kabupaten Deli Serdang, berperan penting dalam memastikan bahwa wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lancar. KPP ini telah mengimplementasikan Coretax dalam rangka meningkatkan pelayanan, namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas dan kualitas layanan digital melalui Coretax masih perlu ditingkatkan. Sebagai contoh, meskipun ada pelatihan dan edukasi perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Lubuk Pakam, beberapa wajib pajak masih merasa kesulitan dalam mengakses dan menggunakan Coretax. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada sistem yang canggih, tidak cukup hanya dengan menerapkan teknologi baru tanpa memperhatikan aspek kualitas layanan yang dirasakan oleh wajib pajak.

Kualitas layanan (service quality) yang diberikan oleh petugas pajak memiliki dampak besar terhadap persepsi wajib pajak dan tingkat kepatuhan mereka. Kualitas layanan ini mencakup berbagai faktor, seperti kejelasan informasi, kecepatan respons petugas, dan kemampuan petugas dalam memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi wajib pajak. Jika wajib pajak merasa bahwa mereka mendapat layanan yang buruk, seperti informasi yang tidak jelas atau petugas yang tidak cepat tanggap, hal ini dapat mengurangi rasa kepercayaan mereka terhadap sistem perpajakan dan berdampak pada penurunan kepatuhan. Di sisi lain, e-service quality yang mengacu pada pengalaman pengguna terhadap aplikasi Coretax, mencakup aspek seperti kemudahan penggunaan, kecepatan sistem, akses yang stabil, dan keandalan sistem. Apabila layanan digital ini tidak memadai atau tidak stabil, hal ini dapat menurunkan niat dan motivasi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka.

Penelitian ini berfokus untuk mengeksplorasi pengaruh service quality dan e-service quality terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam dengan sikap wajib pajak sebagai variabel intervening. Sikap wajib pajak terhadap perpajakan, baik terhadap layanan langsung maupun digital, memainkan peran penting dalam memengaruhi kepatuhan pajak. Sikap yang positif terhadap penggunaan Coretax dan kewajiban perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Sebaliknya, sikap yang negatif atau ragu terhadap layanan atau aplikasi tersebut dapat menurunkan motivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Coretax, sebagai sistem administrasi perpajakan baru, bertujuan untuk memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses perpajakan. Namun, penggunaan teknologi ini tidak selalu berjalan mulus, terutama bagi wajib pajak yang mungkin belum terbiasa dengan platform digital. Hal ini dapat menciptakan tantangan baru dalam hal penggunaan aplikasi, di mana masalah kemudahan akses, kecepatan sistem, dan persepsi terhadap manfaat aplikasi menjadi faktor penting dalam membentuk sikap positif terhadap perpajakan. Oleh karena itu, sikap wajib pajak terhadap aplikasi Coretax perlu dianalisis untuk melihat bagaimana hal tersebut memengaruhi tingkat kepatuhan pajak.

Mengingat tantangan yang dihadapi oleh KPP Pratama Lubuk Pakam dalam menerapkan Coretax, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman lebih dalam mengenai bagaimana service quality dan e-service quality berpengaruh terhadap kepatuhan pajak di wilayah tersebut. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi apakah sikap wajib pajak terhadap kualitas layanan ini berperan sebagai variabel intervening, yang dapat menjelaskan pengaruh antara kualitas layanan dan tingkat kepatuhan.

**Tabel 1. Hasil Pra-Survei Service Quality**

| No. | Indikator | Setuju (%) | Tidak Setuju (%) |
|---|---|---|---|
| 1 | Petugas memberikan informasi dengan jelas | 35 | 65 |
| 2 | Petugas cepat merespons kendala perpajakan | 30 | 70 |
| 3 | Petugas mampu memberi solusi yang memuaskan | 25 | 75 |

Sumber: Hasil pra survey, 2026

Hasil pra-survei terhadap 20 responden menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan langsung yang diberikan oleh petugas pajak. Sebanyak 65,0% responden tidak setuju bahwa petugas memberikan informasi dengan jelas, 70,0% responden menyatakan tidak setuju bahwa petugas cepat merespons kendala perpajakan, dan 75,0% responden menyatakan tidak setuju bahwa petugas mampu memberikan solusi yang memuaskan. Temuan ini

JURNAL FOKUS MANAJEMEN
p-ISSN 2809-9931
e-ISSN 2809-9141

menunjukkan adanya kekurangan dalam komunikasi dan kecepatan respons dari petugas yang memengaruhi persepsi wajib pajak terhadap layanan perpajakan.

Menurut Alam et al. (2020), kualitas layanan yang buruk dapat menyebabkan kepuasan yang rendah dan berdampak negatif pada kepatuhan pajak. Oleh karena itu, peningkatan kualitas service quality menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

**Tabel 2. Hasil Pra-Survei E-Service Quality (Coretax)**

| No | Indikator | Setuju (%) | Tidak Setuju (%) |
|---|---|---|---|
| 1 | Aplikasi Coretax mudah dipahami | 30,0 | 70,0 |
| 2 | Akses Coretax stabil saat digunakan | 25,0 | 75,0 |
| 3 | Proses layanan atau pelaporan melalui Coretax cepat | 20,0 | 80,0 |

Sumber: Hasil pra survey, 2026

Dari hasil pra-survei, dapat dilihat bahwa kualitas e-service melalui Coretax masih dirasakan kurang memadai. 70,0% responden merasa bahwa aplikasi Coretax sulit dipahami, sedangkan 75,0% responden mengeluhkan masalah pada kestabilan sistem. Bahkan, 80,0% responden merasa bahwa proses pelaporan melalui aplikasi ini lambat dan tidak efisien. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Coretax diharapkan memberikan kemudahan, kenyataannya banyak wajib pajak yang masih merasa kesulitan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi ini.

Jin et al. (2020) menyebutkan bahwa e-service quality sangat dipengaruhi oleh kemudahan akses, kecepatan layanan, dan keandalan sistem yang langsung memengaruhi pengalaman pengguna. Oleh karena itu, perbaikan pada Coretax perlu segera dilakukan untuk mengurangi hambatan teknis yang dirasakan oleh wajib pajak.

**Tabel 3. Hasil Pra-Survei Sikap Wajib Pajak**

| No | Indikator | Setuju (%) | Tidak Setuju (%) |
|---|---|---|---|
| 1 | Saya merasa penggunaan Coretax bermanfaat | 50,0 | 50,0 |
| 2 | Saya memiliki pandangan positif terhadap penggunaan Coretax | 45,0 | 55,0 |
| 3 | Membayar dan melaporkan pajak adalah tanggung jawab penting | 70,0 | 30,0 |

Sumber: Hasil pra-survey, 2026

Meskipun ada sikap positif terhadap Coretax dan kewajiban perpajakan, hasil pra-survei menunjukkan bahwa 50,0% responden merasa penggunaan Coretax bermanfaat, namun masih ada 50,0% responden yang tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar wajib pajak memiliki pandangan positif terhadap penggunaan Coretax, ada sebagian yang merasa ragu atau tidak sepenuhnya yakin dengan manfaat aplikasi ini. Sikap terhadap perpajakan secara umum lebih positif, dengan 70,0% responden setuju bahwa membayar dan melaporkan pajak adalah tanggung jawab yang penting.

Sikap ini sejalan dengan Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991), yang menyatakan bahwa sikap positif terhadap suatu perilaku (dalam hal ini, kepatuhan pajak) dapat meningkatkan kemungkinan individu untuk mematuhi kewajiban. Oleh karena itu, meskipun ada sikap positif, masih diperlukan upaya untuk memperkuat sikap wajib pajak terhadap Coretax dan sistem perpajakan.

**Tabel 4. Hasil Pra-Survei Kepatuhan Pajak**

| No | Indikator | Setuju (%) | Tidak Setuju (%) |
|---|---|---|---|
| 1 | Saya melaporkan pajak tepat waktu | 55,0 | 45,0 |
| 2 | Saya membayar pajak sesuai ketentuan | 60,0 | 40,0 |
| 3 | Saya mengisi data perpajakan dengan benar | 50,0 | 50,0 |

Sumber: Hasil Pra survey, 2026

Hasil pra-survei menunjukkan tingkat kepatuhan pajak yang cukup baik, dengan 55,0% responden melaporkan pajak tepat waktu dan 60,0% responden membayar pajak sesuai ketentuan. Namun, masih ada 45,0% responden yang tidak setuju dalam mengisi data perpajakan dengan benar. Ini

menunjukkan bahwa meskipun ada kepatuhan yang cukup tinggi, masih diperlukan peningkatan dalam akurasi pelaporan pajak.

Menurut Torgler (2007), kepatuhan pajak sangat dipengaruhi oleh faktor internal (seperti sikap) dan faktor eksternal (seperti kualitas layanan). Oleh karena itu, peningkatan service quality dan e-service quality dapat meningkatkan kepatuhan pajak, dengan sikap sebagai variabel intervening yang menjembatani pengaruh tersebut.

Penelitian ini akan menguji lebih lanjut pengaruh service quality dan e-service quality (Coretax) terhadap kepatuhan pajak, serta peran sikap wajib pajak sebagai variabel intervening. Data pra-survei memberikan gambaran awal tentang tantangan yang dihadapi oleh KPP Pratama Lubuk Pakam dalam meningkatkan kualitas layanan dan sistem, serta menunjukkan bahwa peningkatan kemudahan penggunaan dan stabilitas sistem dalam Coretax dapat berpotensi meningkatkan kepatuhan pajak wajib pajak.

## LANDASAN TEORI

**Kepatuhan Pajak**

OECD (2021): kepatuhan pajak adalah tingkat sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan yang berlaku, baik dalam pelaporan, pembayaran, maupun kepatuhan administratif, secara sukarela maupun dipaksakan.

Indikator Kepatuhan Pajak

Berdasarkan OECD (2021), kepatuhan pajak dapat dilihat dari beberapa indikator berikut:

1) Kepatuhan pendaftaran
   Wajib pajak terdaftar secara benar sesuai ketentuan (memiliki NPWP/identitas pajak yang sah).
2) Kepatuhan pelaporan
   Wajib pajak melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu dan sesuai ketentuan.
3) Kepatuhan pembayaran
   Wajib pajak membayar pajak terutang secara tepat jumlah dan tepat waktu.
4) Kepatuhan pelaporan yang akurat
   Wajib pajak melaporkan data perpajakan secara benar, jujur, dan tidak melakukan manipulasi.
5) Kepatuhan administratif
   Wajib pajak mematuhi prosedur administrasi perpajakan yang ditetapkan oleh otoritas pajak.

**Sikap**

Menurut Ajzen (2020), sikap merupakan evaluasi individu secara positif atau negatif terhadap suatu perilaku yang terbentuk dari keyakinan terhadap hasil dari perilaku tersebut, dan memengaruhi niat serta tindakan seseorang. Dalam konteks perpajakan, sikap wajib pajak dapat diartikan sebagai penilaian atau kecenderungan wajib pajak dalam memandang kewajiban perpajakan secara positif atau negatif, yang kemudian memengaruhi niat untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

**E-Service Quality**

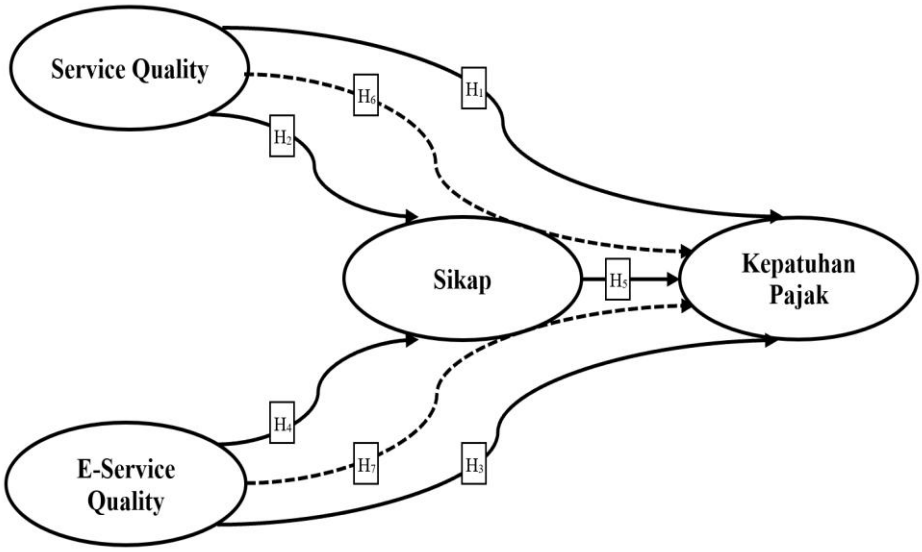
Menurut Machfiroh et al. (2026), E-Service Quality Coretax dapat diartikan sebagai kualitas layanan perpajakan digital yang tercermin dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan yang diberikan melalui Coretax dalam membantu wajib pajak mengakses, memahami, dan menyelesaikan kewajiban perpajakannya secara elektronik.

**E-Service Quality**

Menurut Rum et al. (2024), service quality dalam konteks pajak dapat dipahami sebagai pelayanan yang diberikan oleh instansi pajak dengan standar efektivitas yang baik dan berkelanjutan, sehingga wajib pajak merasa dihargai, nyaman, dan terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela.

JURNAL FOKUS MANAJEMEN
p-ISSN 2809-9931
e-ISSN 2809-9141

**Kerangka Konseptual**




**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

**Hipotesis Penelitian:**

$H_1$: Service quality diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap wajib pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam.

$H_2$: E-service quality Coretax diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap wajib pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam.

$H_3$: Service quality diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak pada wajib pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam.

$H_4$: E-service quality Coretax diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak pada wajib pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam.

$H_5$: Sikap wajib pajak diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak pada wajib pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam.

$H_6$: Service quality diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak melalui sikap wajib pajak sebagai variabel intervening pada wajib pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam.

$H_7$: E-service quality Coretax diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak melalui sikap wajib pajak sebagai variabel intervening pada wajib pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam

## METODE PENELITIAN

**Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2022), penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jenis penelitian kuantitatif ini dilakukan untuk membuat suatu penelitian yang bertujuan untuk menyesuaikan suatu penelitian dan untuk menganalisis pengaruh Service Quality dan E-Service Quality (Coretax) terhadap kepatuhan pajak dengan sikap sebagai variabel intervening pada wajib pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam.

**Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di KPP Pratama Lubuk Pakam, beralamat: Gedung Keuangan Negara, Lantai 2 dan 4, Jl. Pangeran Diponegoro No.30A, Madras Hulu, Kec. Medan Polonia, Kota Medan. Waktu penelitian dilaksanakan selama 3 bulan, mulai Mei hingga Agustus 2026.

**Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2022), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang masih aktif di Desa Tanjung Gusta, Desa Helvetia, dan Desa Sei Semayang, Kabupaten Deli Serdang. Ketiga desa tersebut dipilih sebagai wilayah penelitian karena dianggap mewakili populasi wajib pajak orang pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Lubuk Pakam. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 31.453 wajib pajak orang pribadi yang masih aktif berdasarkan data KPP Pratama Lubuk Pakam tahun 2026. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 395 wajib pajak orang pribadi yang masih aktif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan probability sampling karena setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden.

**Sumber Data Penelitian**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Analisis *Outer Model***

Analisis *Outer Model* menggunakan *PLS Algorithm*, menghasilkan:

**Uji Validitas**

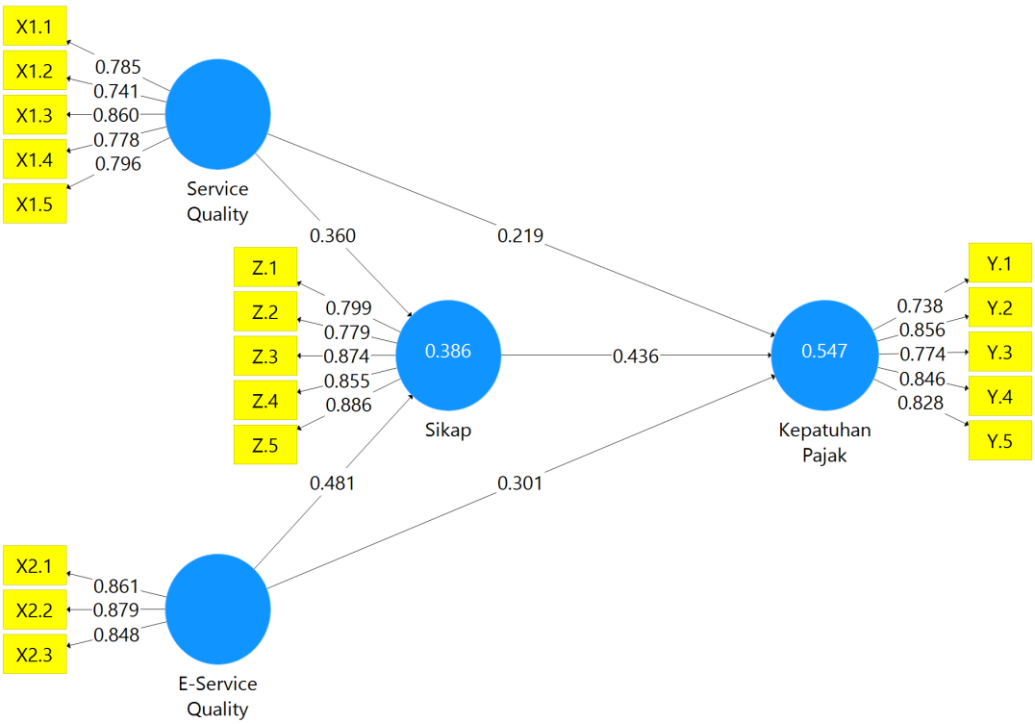
**Tabel 5. Nilai Outer Loadings**

| | E-Service Quality | Kepatuhan Pajak | Service Quality | Sikap |
|---|---|---|---|---|
| X1.1 | | | 0,785 | |
| X1.2 | | | 0,741 | |
| X1.3 | | | 0,860 | |
| X1.4 | | | 0,778 | |
| X1.5 | | | 0,796 | |
| X2.1 | 0,861 | | | |
| X2.2 | 0,879 | | | |
| X2.3 | 0,848 | | | |
| Y.1 | | 0,738 | | |
| Y.2 | | 0,856 | | |
| Y.3 | | 0,774 | | |
| Y.4 | | 0,846 | | |
| Y.5 | | 0,828 | | |
| Z.1 | | | | 0,799 |
| Z.2 | | | | 0,779 |
| Z.3 | | | | 0,874 |
| Z.4 | | | | 0,855 |
| Z.5 | | | | 0,886 |

Sumber: Output Smart PLS, 2025

Berdasarkan nilai pada Tabel 1 di atas, hasil pengujian outer model melalui nilai loading factor/outer loadings menunjukkan bahwa seluruh indikator pada masing-masing variabel memiliki nilai loading ≥ 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator diukur secara valid. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam kuesioner telah memenuhi kriteria validitas dan dapat dilihat pada gambar berikut.

JURNAL FOKUS MANAJEMEN
p-ISSN 2809-9931
e-ISSN 2809-9141




**Gambar 2. Outer Loading**

Pada penelitian ini ada persamaan dan persamaan itu terdiri dari dua substruktur untuk subtruktur 1:

$$Z = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_1$$

$Z = 0{,}360X_1 + 0{,}481X_2 + e_1$

Untuk substruktur 2:

$Y = \beta_2 X_1 + \beta_3 X_2 + \beta_4 X_3 + \beta Z + e_2$

$Y = 0{,}219\ X_1 + 0{,}301X_2 + 0{,}436X_3 + e_2$

**Uji Reliabilitas**

**Tabel 6. Uji Construct Reliability and Validity**

| | Cronbach's Alpha | rho_A | Composite Reliability | Average Variance Extracted (AVE) |
|---|---|---|---|---|
| E-Service Quality | 0,828 | 0,829 | 0,897 | 0,744 |
| Kepatuhan Pajak | 0,868 | 0,875 | 0,905 | 0,656 |
| Service Quality | 0,852 | 0,857 | 0,894 | 0,629 |
| Sikap | 0,895 | 0,901 | 0,923 | 0,705 |
| E-Service Quality | 0,828 | 0,829 | 0,897 | 0,744 |

Sumber: Output Smart PLS, 2025

Dari Tabel 2 di atas, hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability pada seluruh konstruk berada di atas 0,70, serta nilai AVE di atas 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki konsistensi internal yang tinggi dan dapat diandalkan dalam mengukur konstruknya masing-masing. Sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak untuk digunakan dalam pengujian model struktural.

**Koefisien Determinasi ($R^2$)**

Dalam menilai model dengan PLS, dimulai dengan melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Tabel di bawah merupakan hasil estimasi R-square dengan menggunakan SmartPLS.

**Tabel 7. Hasil R Square**

| | R Square | R Square Adjusted |
|---|---|---|
| Sikap | 0,386 | 0,383 |
| Kepatuhan Pajak | 0,547 | 0,544 |

Sumber: Smart PLS, 2025

Pada Tabel 3, terdapat nilai R-squared pada kedua variabel dependen. Untuk variabel sikap, nilai R-squared sebesar 0,386; artinya service quality dan e-service quality adalah sebesar 0,386 atau 38,6%. Sisanya ada pada variabel lain di luar model. Nilai R-squared kepatuhan pajak sebesar 0,547 artinya service quality, e-service quality dan sikap sebesar 0,547 atau 54,7%; sisanya ada pada variabel lain di luar model.

**Pengaruh Langsung Antar Variabel**

Pengaruh langsung antarvariabel dapat dilihat pada nilai *path coefficients*. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai pengaruh langsung dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 8. *Path Coefficients* (Pengaruh Langsung)**

| | Original Sample | T Statistics | P Values | Kesimpulan |
|---|---|---|---|---|
| Service Quality -> Kepatuhan Pajak | 0,219 | 5,534 | 0,000 | Diterima |
| Service Quality -> Sikap | 0,360 | 9,060 | 0,000 | Diterima |
| E-Service Quality -> Kepatuhan Pajak | 0,301 | 7,288 | 0,000 | Diterima |
| E-Service Quality -> Sikap | 0,481 | 13,222 | 0,000 | Diterima |
| Sikap -> Kepatuhan Pajak | 0,436 | 9,908 | 0,000 | Diterima |

Sumber: Output Smart PLS, 2025

Pada hasil Tabel 4 terdapat nilai pengaruh langsung sebagai berikut:

1. Service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak, dengan nilai t-statistik sebesar 5,534 di atas 1,96 dan signifikansi sebesar 0,000 di bawah 0,05. Artinya, service quality berpengaruh nyata terhadap kepatuhan pajak karena nilai signifikansi di bawah 0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, yaitu service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak (Quraysin et al., 2024; Erwansyah & Barusman, 2023).
2. Service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap, dengan nilai t-statistik sebesar 9,060 di atas 1,96 dan signifikansi sebesar 0,000 di bawah 0,05. Artinya, service quality berpengaruh nyata terhadap sikap karena nilai signifikansi di bawah 0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, yaitu service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap (Lesnussa & Warbal, 2024).
3. E-Service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak, dengan nilai t-statistik sebesar 7,288 di atas 1,96 dan signifikansi sebesar 0,000 di bawah 0,05. Artinya, kepatuhan pajak berpengaruh nyata terhadap kepatuhan pajak karena nilai signifikansi di bawah 0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, yaitu e-service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak (Hanif & Mesra, 2025; Sarifudin et al., 2025; Hidayat et al., 2025).
4. E-Service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap, dengan nilai t-statistik sebesar 13,222 di atas 1,96 dan signifikansi sebesar 0,000 di bawah 0,05. Artinya, kepatuhan pajak berpengaruh nyata terhadap sikap karena nilai signifikansi di bawah 0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, yaitu e-service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap (Ahmad et al., 2020).
5. Sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak, dengan nilai t-statistik sebesar 9,908 di atas 1,96 dan signifikansi sebesar 0,000 di bawah 0,05. Artinya, sikap berpengaruh nyata

JURNAL FOKUS MANAJEMEN
p-ISSN 2809-9931
e-ISSN 2809-9141

terhadap kepatuhan pajak karena nilai signifikansi di bawah 0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, yaitu sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak (Susyanti & Anwar, 2020).

**Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel**

Pengaruh tidak langsung antarvariabel dapat dilihat pada nilai *specific indirect effects*. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai pengaruh tidak langsung dapat dilihat pada Tabel 5 berikut.

**Table 9. *Specific Indirect Effects* (Pengaruh Tidak Langsung)**

| | Original Sample | T Statistics | P Values | Kesimpulan |
|---|---|---|---|---|
| Service Quality -> Sikap -> Kepatuhan Pajak | 0,157 | 6,359 | 0,000 | Diterima |
| E-Service Quality -> Sikap -> Kepatuhan Pajak | 0,210 | 8,315 | 0,000 | Diterima |

Sumber: Smart PLS, 2025

Pada tabel 5 terdapat pengaruh tidak langsung antar variabel yaitu:

1. Service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak melalui sikap, dengan nilai t-statistik sebesar 6,359 di atas 1,96 dan signifikansi sebesar 0,000 di bawah 0,05. Artinya, sikap berperan sebagai variabel intervening antara service quality dan kepatuhan wajib pajak.
2. E-Service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak melalui sikap, dengan nilai t-statistik sebesar 8,315 di atas 1,96 dan signifikansi sebesar 0,000 di bawah 0,05. Artinya, sikap berperan sebagai variabel intervening antara e-service quality dan kepatuhan wajib pajak.
3.

## KESIMPULAN DAN SARAN

**Kesimpulan**

1. Service quality diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap wajib pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam.
2. E-service quality Coretax diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap wajib pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam.
3. Service quality diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak pada wajib pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam.
4. E-service quality Coretax diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak pada wajib pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam.
5. Sikap wajib pajak diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak pada wajib pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam.
6. Service quality diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak melalui sikap wajib pajak sebagai variabel intervening pada wajib pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam.
7. E-service quality Coretax diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak melalui sikap wajib pajak sebagai variabel intervening pada wajib pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam.

**Saran**

1. Service Quality
   Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan dimensi service quality dengan menambahkan aspek lain seperti kualitas interaksi digital antara petugas dan wajib pajak. Hal ini penting untuk memperdalam pemahaman mengenai pengaruh pelayanan langsung terhadap sikap dan kepatuhan wajib pajak.
2. E-Service Quality (Coretax)
   Penelitian berikutnya disarankan untuk mengevaluasi lebih rinci aspek e-service quality, khususnya pada stabilitas sistem dan kemudahan penggunaan Coretax. Pengembangan indikator teknis seperti pengalaman pengguna (user experience) dan keamanan sistem juga dapat dipertimbangkan.
3. Sikap Wajib Pajak
   Penelitian lanjutan disarankan untuk menambahkan variabel pembentuk sikap yang lebih spesifik, seperti kepercayaan terhadap otoritas pajak dan persepsi risiko sanksi. Hal ini dapat memperjelas faktor yang membentuk sikap wajib pajak dalam konteks digitalisasi pajak.

4. Kepatuhan Pajak
   Penelitian berikutnya disarankan untuk tidak hanya mengukur kepatuhan secara deklaratif, tetapi juga mempertimbangkan data kepatuhan aktual dari administrasi pajak. Pendekatan ini dapat meningkatkan validitas hasil penelitian.
5. Penelitian Berikutnya (Model Penelitian)
   Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar model penelitian ini, seperti literasi pajak, kepercayaan terhadap sistem perpajakan, atau risiko sanksi pajak. Selain itu, penelitian dapat memperluas objek penelitian ke wilayah KPP lain agar hasil lebih umum dan komparatif

## DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, S., Bhatti, S. H., & Hwang, Y. (2020). E-service quality and actual use of e-banking: Explanation through the Technology Acceptance Model. *Information development*, *36*(4), 503-519.

Ajzen, I. (2020). The theory of planned behavior: Frequently asked questions. Human Behavior and Emerging Technologies, 2(4), 314–324. https://doi.org/10.1002/hbe2.195

Alam, S. et al. (2020). Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction: A Study of Public Services. Public Sector Review.

Arikunto, S. (2022). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (edisi revisi). Jakarta: Rineka Cipta.

Direktorat Jenderal Pajak. (2025). Laporan Kinerja KPP Pratama Lubuk Pakam Tahun 2024. Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Direktorat Jenderal Pajak. (n.d.). Coretax. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Erwansyah, F. F., & Barusman, M. Y. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandar Lampung Satu. JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 6(1), 370-376.

Hanif, S. M., & Mesra, B. (2025, May). Analysis of social behaviour, quality of electronic services on customer decisions mediated by customer trust in Bank BJB. In *International Conference Epicentrum of Economic Global Framework* (pp. 72-82).

Hidayat, K., Ferdhianzah, H. J., & Zayyan, A. R. (2025). Pengaruh E-Service Quality E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, *10*(5), 5201-5212.

Huda, R., Daulay, P., & Rulandari, N. (2026). Effect of e-filing quality and tax services on taxpayer compliance, moderated by compliance costs. Golden Ratio of Taxation Studies, 6(1), 40–51. https://doi.org/10.52970/grts.v6i1.612

Jin, L., et al. (2020). E-Service Quality and User Satisfaction: A Meta-Analysis. Information & Management.

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2026). Menuju pajak yang lebih mudah: Peralihan sistem perpajakan Indonesia ke Coretax DJP. Media Keuangan.

Lesnussa, J. U., & Warbal, M. (2023). Pengaruh sikap dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Public Policy: Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*, *4*(1), 31-46.

Machfiroh, I. S., Putriana, A., Mahmudah, Kristin, M. I., & Wildan, M. (2026). Faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna Coretax dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak bendahara pemerintah. Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi, 10(1), 161–173. https://doi.org/10.33395/owner.v10i1.2841

Mutammimah, Pamungkas, S., & Mayangsari, S. (2025). Core Tax Administration System from the perspective of the theory of planned behavior. Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan, 13(6), 2039–2050. https://doi.org/10.37641/jiakes.v13i6.4608

Muttiwijaya, G. T. P. (2025). Digital transformation in tax administration: The role of Coretax, service quality, and morality in enhancing MSME compliance in Indonesia. The Indonesian Journal of Accounting Research, 28(2).

OECD. (2021). Tax administration 2021: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies. OECD Publishing. DOI: 10.1787/cef472b9-en.

Okunogbe, O., & Pouliquen, V. (2022). Technology, taxation, and corruption: Evidence from the introduction of electronic tax filing. American Economic Journal: Economic Policy, 14(1), 341–372.

Quraysin, I., Diposumarto, N. S., & Muharam, H. (2024). The New CX Marketing Advantages Model as a Predictor of Marketing Performance of MSMEs. *Shirkah: Journal of Economics and Business*, *9*(3), 378-396

Reuters. (2025, February 11). Indonesia turns to old tax system after troubles with new software.

Rum, H., Burhan, B., Munthe, R. A., & Supeno, B. (2024). *The influence of service quality and tax literacy on taxpayer compliance is moderated by tax sanctions*. PENANOMICS: International Journal of Economics, 3(3). https://doi.org/10.56107/penanomics.v3i3.198

Sarifudin, S., Samsudin, S., & Sumarni, S. (2025). Pengaruh e-service quality terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang menggunakan aplikasi E-Samsat Delivery. Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi, 8(4), 626–635. https://doi.org/10.57178/paradoks.v8i4.1883

Sarifudin, S., Samsudin, S., & Sumarni, S. (2025). Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Menggunakan Aplikasi E-Samsat Delivery. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, *8*(4), 626-635.

Simanjuntak, O. D. P., & Gaho, F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan terhadap wajib pajak UMKM dalam membayar pajak di Kota Medan. Jurnal Mutiara Akuntansi, 8(2), 55–65. https://doi.org/10.51544/jma.v8i2.4734

Siregar, L., & Yuliani, R. (2025). Pengaruh persepsi kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan e-filing, pemahaman perpajakan, dan kepercayaan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jurnal Akuntansi, 6(1), 18–37.

Sirlyani, U. F., & Yusuf, H. F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan e-filing. RIEMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi, 1(1), 152–165. https://doi.org/10.31967/riemba.v1i1.943

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (edisi 30). Bandung: Alfabeta.

Susyanti, J., & Anwar, S. A. (2020). Efek Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Di Masa Covid-19. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*.

Syafruddin, A., & Nanda, S. T. (2021). Pengaruh penerapan e-filing dan kualitas sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jurnal Akuntansi Kompetitif, 4(1), 75–87.

Torgler, B. (2007). Tax Compliance and Tax Morale: A Theoretical and Empirical Analysis. University of Zurich.

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). E-Service Quality: A Review and Research Agenda. Journal of Service Management.

Yoga, I. G. A. P., & Dewi, T. I. A. L. A. (2022). Pengaruh e-filing, sosialisasi, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi, 14(1), 140–150. https://doi.org/10.22225/kr.14.1.2022.140-150

Zaikin, M., & Rasyid, S. (2022). Pengaruh pengetahuan wajib pajak dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening. Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi, 7(1), 57–76. https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1346