

The Effect Of Digital Service Quality And Ease Of Use Of The Coretax Application On Taxpayers' Decisions Through Trust As An Intervening Variable At KPP Pratama Lubuk Pakam

Pengaruh Kualitas Layanan Digital Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Coretax Terhadap Keputusan Wajib Pajak Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada KPP Pratama Lubuk Pakam

Dhani Ahmad Fauzi Lubis ¹, Husni Muharram Ritonga ², Elfitra Desy Surya ³

^{1,2,3}**Magister Manajemen Universitas Pembangunan Panca Budi**

Correspondence Author: husnimuharram@dosen.pancabudi.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [25 Agustus 2026]

Revised [15 Oktober 2026]

Accepted [20 Oktober 2026]

KEYWORDS

*Quality Of Digital Services,
Ease Of Use, Trust, Taxpayer
Decisions.*

**This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license**



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan digital dan kemudahan penggunaan aplikasi Coretax terhadap keputusan wajib pajak dengan kepercayaan sebagai variabel intervening pada wajib pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian berjumlah 362 responden yang ditentukan menggunakan teknik probability sampling dengan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan keputusan wajib pajak. Kemudahan penggunaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan keputusan wajib pajak. Selain itu, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wajib pajak. Hasil pengujian juga membuktikan bahwa kepercayaan mampu memediasi pengaruh kualitas layanan digital dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan digital dan kemudahan penggunaan aplikasi Coretax dapat memperkuat kepercayaan wajib pajak, yang pada akhirnya mendorong peningkatan keputusan wajib pajak dalam menggunakan sistem Coretax di KPP Pratama Lubuk Pakam.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the quality of digital services and the ease of use of the Coretax application on taxpayers' decisions with trust as an intervening variable in taxpayers at KPP Pratama Lubuk Pakam. This study uses a quantitative approach with a survey method. The research sample amounted to 362 respondents who were determined using the probability sampling technique with the Slovin formula. Data was collected through a questionnaire with a Likert scale and analyzed using Structural Equation Modeling based on Partial Least Squares (PLS-SEM) with the help of SmartPLS 3.0. The results of the study show that the quality of digital services has a positive and significant effect on taxpayers' trust and decisions. Ease of use also has a positive and significant effect on taxpayers' trust and decisions. In addition, trust has a positive and significant effect on taxpayers' decisions. The test results also prove that trust is able to mediate the influence of digital service quality and ease of use on taxpayer decisions. These findings show that improving the quality of digital services and the ease of use of the Coretax application can strengthen taxpayer trust, which ultimately encourages an increase in taxpayer decisions in using the Coretax system at KPP Pratama Lubuk Pakam.

PENDAHULUAN

Transformasi digital perpajakan di Indonesia memasuki fase baru sejak Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan Coretax DJP sebagai sistem inti administrasi perpajakan. DJP menjelaskan bahwa Coretax resmi diluncurkan pada 31 Desember 2024 dan mulai melayani administrasi perpajakan sejak Januari 2025, mencakup registrasi, pelaporan Surat Pemberitahuan, pembayaran, dan berbagai layanan perpajakan lainnya dalam satu platform terintegrasi. Sistem ini dirancang untuk menggantikan berbagai sistem lama yang sebelumnya berjalan terpisah, sehingga proses administrasi perpajakan diharapkan menjadi lebih efektif, efisien, akurat, dan mudah diakses oleh wajib pajak.

Perkembangan implementasi Coretax menunjukkan bahwa adaptasi wajib pajak terhadap sistem ini terus berlangsung, tetapi belum sepenuhnya tanpa kendala. DJP mencatat bahwa hingga 5 Maret 2026 sebanyak 15.268.493 wajib pajak telah mengaktifkan akun Coretax dan 12.514.829 wajib pajak orang pribadi telah melakukan registrasi kode otorisasi atau sertifikat elektronik. Pada saat yang sama, DJP juga meluncurkan Coretax Form dan Coretax Mobile untuk memperluas akses layanan. Namun, pada masa transisi implementasi, DJP juga menerbitkan berbagai kebijakan relaksasi sanksi administratif atas keterlambatan pembayaran dan pelaporan pajak yang berkaitan dengan implementasi Coretax. Fakta ini menunjukkan bahwa modernisasi sistem perpajakan tidak hanya menuntut kesiapan teknologi,

tetapi juga menuntut kualitas layanan digital yang baik, kemudahan penggunaan sistem, dan kepercayaan pengguna agar keputusan wajib pajak untuk menggunakan Coretax semakin kuat.

Konteks tersebut menjadi semakin relevan ketika dikaitkan dengan KPP Pratama Lubuk Pakam. Berdasarkan informasi resmi DJP, wilayah kerja KPP Pratama Lubuk Pakam mencakup seluruh kecamatan dan seluruh desa/kelurahan di Kabupaten Deli Serdang. Dalam mendukung implementasi Coretax, KPP Pratama Lubuk Pakam juga telah menyelenggarakan edukasi Coretax bagi instansi pemerintah di Kabupaten Deli Serdang pada 4, 5, dan 13 Desember 2024, serta melanjutkan edukasi bagi BKAD Deli Serdang pada 25 Februari 2025. Dalam kegiatan tersebut, KPP Pratama Lubuk Pakam menekankan bahwa Coretax diharapkan menghadirkan layanan perpajakan yang mudah, cepat, akurat, transparan, dan terintegrasi. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pengalaman pengguna di wilayah KPP Pratama Lubuk Pakam menjadi isu penting untuk dikaji secara ilmiah.

Kualitas layanan digital merujuk pada tingkat mutu layanan yang diberikan melalui sistem berbasis digital yang dinilai dari kemampuan platform dalam menyediakan informasi, kemudahan akses, kecepatan respons, serta keandalan sistem dalam membantu pengguna menyelesaikan kebutuhan layanan secara efektif dan efisien (Surya et al., 2024). Dalam perspektif akademik, kualitas layanan digital merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan layanan pemerintah berbasis elektronik. Aljughadar et al. (2022) menjelaskan bahwa kualitas layanan digital pemerintah adalah persepsi pengguna terhadap mutu layanan situs dan layanan elektronik pemerintah. Mereka mengembangkan ukuran e-Government Service Quality (EGSQUAL) yang mencakup dimensi interactivity and personalization, information quality, quality of assistance, ease of use, website functionality, privacy and security, serta aesthetics. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital tidak hanya berkaitan dengan sistem yang tersedia, tetapi juga menyangkut kejelasan informasi, kualitas bantuan, fungsi situs, keamanan, dan kenyamanan pengalaman pengguna. Dalam konteks Coretax, kualitas layanan digital yang belum optimal dapat mendorong keraguan wajib pajak dalam memanfaatkan sistem secara mandiri dan berkelanjutan.

Untuk menangkap gambaran awal fenomena tersebut, berikut disajikan contoh hasil pra-survei terhadap 20 wajib pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam untuk variabel kualitas layanan digital.

Tabel 1. Hasil Pra-Survei Variabel Kualitas Layanan Digital

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Tampilan dan menu Coretax memudahkan saya menemukan layanan yang dibutuhkan	8	12
2.	Informasi dan notifikasi pada Coretax akurat dan mudah dipahami	7	13
3.	Akses Coretax stabil saat digunakan	6	14
4.	Bantuan digital saat terjadi kendala sudah memadai	5	15

Sumber: Hasil pra-survey, 2026

Berdasarkan Tabel 1, dapat dilihat bahwa persepsi awal responden terhadap kualitas layanan digital Coretax masih cenderung rendah. Hal ini tampak pada dominannya jawaban tidak setuju pada seluruh butir pernyataan, terutama pada aspek stabilitas akses sistem dan kecukupan bantuan digital ketika pengguna mengalami kendala. Temuan awal ini memberi indikasi bahwa kualitas layanan digital Coretax belum sepenuhnya memenuhi harapan wajib pajak. Jika kondisi ini juga muncul dalam penelitian utama, maka kualitas layanan digital dapat diduga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepercayaan dan keputusan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi Coretax.

Selain kualitas layanan digital, faktor lain yang sangat menentukan adalah kemudahan penggunaan. Díaz-Guzmán Verástegui et al. (2025) menjelaskan bahwa perceived ease of use mengacu pada persepsi bahwa suatu sistem dapat digunakan dengan mudah dan tidak membutuhkan upaya besar. Dalam studi mereka, kemudahan penggunaan terbukti berpengaruh kuat terhadap trust dan intention to use layanan e-government. Temuan AlAwadhi et al. (2024) juga menunjukkan bahwa perceived ease of use berpengaruh terhadap trust in e-government, yang kemudian memengaruhi behavioral intention. Dalam konteks perpajakan digital, kondisi ini berarti bahwa semakin mudah Coretax dipahami, dipelajari, dan dioperasikan, maka semakin besar pula kemungkinan wajib pajak mempercayai dan memutuskan menggunakan sistem tersebut.

Tabel 2. Hasil Pra-Survei Variabel Kemudahan Penggunaan

No.	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya cepat memahami alur penggunaan Coretax	9	11
2.	Langkah-langkah penggunaan Coretax tidak rumit	8	12
3.	Saya dapat menyelesaikan proses perpajakan di Coretax tanpa banyak bantuan petugas	7	13
4.	Menu dan istilah dalam Coretax mudah dimengerti	8	12

Sumber: Hasil pra-survey, 2026

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa persepsi responden terhadap kemudahan penggunaan Coretax juga belum menunjukkan kondisi yang kuat. Walaupun terdapat responden yang mulai memahami alur penggunaan aplikasi, jumlah responden yang menyatakan tidak setuju masih lebih besar pada seluruh item. Kondisi paling menonjol tampak pada kemampuan menyelesaikan proses perpajakan tanpa banyak bantuan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa Coretax belum sepenuhnya dipersepsikan mudah oleh seluruh wajib pajak. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan layak diuji sebagai variabel yang memengaruhi kepercayaan dan keputusan wajib pajak.

Variabel berikutnya adalah kepercayaan. Saveljeva and Volkova (2025) dalam tinjauan sistematis mereka menjelaskan bahwa digital trust pada dasarnya dipahami sebagai keyakinan terhadap orang, proses, dan teknologi untuk menciptakan lingkungan digital yang aman, dengan perlindungan data dan privasi sebagai unsur yang sangat penting. Dalam ranah e-government, AlAwadhi et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas informasi dan desain sistem serta kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap trust in e-government, lalu trust tersebut memengaruhi behavioral intention. Bagi pengguna Coretax, kepercayaan berarti adanya keyakinan bahwa data perpajakan aman, sistem akurat, sistem dapat diandalkan, dan sistem benar-benar membantu wajib pajak menjalankan kewajibannya dengan benar.

Tabel 3. Hasil Pra-Survei Variabel Kepercayaan

No.	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya yakin data perpajakan saya aman ketika menggunakan Coretax	8	12
2.	Saya percaya hasil proses dan input pada Coretax akurat	7	13
3.	Saya percaya Coretax dapat diandalkan saat dibutuhkan	6	14
4.	Saya yakin Coretax membantu saya menjalankan kewajiban perpajakan dengan benar	8	12

Sumber: Hasil pra-survey, 2026

Berdasarkan Tabel 3, dapat dilihat bahwa tingkat kepercayaan responden terhadap aplikasi Coretax masih belum kuat. Item dengan penilaian paling lemah terdapat pada aspek keandalan sistem saat dibutuhkan. Selain itu, persepsi terhadap akurasi hasil proses dan input juga masih belum meyakinkan bagi sebagian besar responden. Gambaran ini mengindikasikan bahwa kepercayaan wajib pajak terhadap Coretax masih menghadapi tantangan. Dalam penelitian ini, kondisi tersebut menjadi penting karena kepercayaan diduga berperan sebagai variabel intervening yang menjembatani pengaruh kualitas layanan digital dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan wajib pajak.

Keputusan konsumen dipahami sebagai proses mental dan perilaku yang dilakukan individu dalam memilih, membeli, menggunakan, atau menolak suatu produk atau jasa berdasarkan rangkaian evaluasi terhadap alternatif yang tersedia. Proses ini melibatkan pertimbangan rasional maupun emosional yang dipengaruhi oleh kebutuhan, persepsi, pengalaman, serta informasi yang diterima konsumen sebelum akhirnya menetapkan pilihan pembelian (Fikri & Ritonga, 2017). Dalam kajian e-government, keputusan menggunakan layanan digital sering didekati melalui konsep intention to use atau continuance intention. Díaz-Guzmán Verástegui et al. (2025) membuktikan bahwa kemudahan penggunaan, manfaat, dan trust berpengaruh kuat terhadap intention to use layanan publik digital. Kajian sistematis Ridho dan Lisana (2026) juga menegaskan bahwa keberhasilan e-government sangat bergantung pada continuance

intention masyarakat terhadap layanan yang dianggap berguna dan andal. Dalam konteks perpajakan, Lanniari dan Rahmadhani (2025) menunjukkan bahwa persepsi keamanan, manfaat, dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap adopsi e-filing. Dengan demikian, dalam penelitian ini keputusan wajib pajak dapat dipahami sebagai kecenderungan wajib pajak untuk memilih, menggunakan, melanjutkan, dan merekomendasikan penggunaan Coretax dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Tabel 4. Hasil Pra-Survei Variabel Keputusan Wajib Pajak

No.	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya memilih menggunakan Coretax walaupun masih tersedia bantuan manual dari petugas	7	13
2.	Saya berniat terus menggunakan Coretax pada periode pajak berikutnya	8	12
3.	Saya bersedia merekomendasikan Coretax kepada wajib pajak lain	6	14
4.	Saya cenderung menyelesaikan kewajiban pajak melalui Coretax secara mandiri	7	13

Sumber: Hasil pra-survey, 2026

Berdasarkan Tabel 4, keputusan wajib pajak untuk menggunakan Coretax terlihat masih belum kuat. Hal ini dapat dilihat dari dominannya jawaban tidak setuju pada seluruh item, terutama pada kesediaan merekomendasikan Coretax kepada wajib pajak lain dan kecenderungan menggunakan Coretax secara mandiri. Kondisi ini menunjukkan bahwa keputusan penggunaan Coretax belum terbentuk secara optimal. Dengan demikian, terdapat alasan yang kuat untuk menguji apakah kualitas layanan digital dan kemudahan penggunaan dapat memengaruhi keputusan wajib pajak, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepercayaan.

Secara empiris, penelitian tentang Coretax memang mulai berkembang, tetapi hasilnya masih belum konsisten. Azzahra et al. (2025) menemukan bahwa dalam model niat menggunakan Coretax, perceived ease of use dan service quality tidak berpengaruh signifikan, sedangkan perceived risk justru signifikan. Sebaliknya, Palullungan et al. (2026) menemukan bahwa perceived usefulness, perceived ease of use, dan perceived risk berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan Coretax. Di sisi lain, Pawitri dan Anggara (2025) menunjukkan bahwa system quality berpengaruh positif terhadap perceived ease of use dan perceived usefulness, yang kemudian membentuk behavioral intention penggunaan Coretax. Temuan yang lebih baru dari Prastiwi et al. (2026) juga memperlihatkan bahwa penerapan sistem Coretax dan kualitas layanan Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan hasil ini menunjukkan masih adanya ruang penelitian untuk menguji ulang hubungan antarvariabel, terutama dengan menempatkan kepercayaan sebagai variabel intervening dalam konteks KPP Pratama Lubuk Pakam.

LANDASAN TEORI

Keputusan Wajib Pajak

Saptono & Khozen (2023) menyatakan bahwa keputusan wajib pajak diartikan sebagai kesediaan dan kecenderungan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sadar, sukarela, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kepercayaan

Menurut OECD (2024), kepercayaan wajib pajak dapat dirumuskan sebagai keyakinan wajib pajak bahwa DJP sebagai institusi publik akan bertindak secara konsisten, positif, dan dapat dipercaya dalam menjalankan tugas perpajakan.

Kemudahan Penggunaan

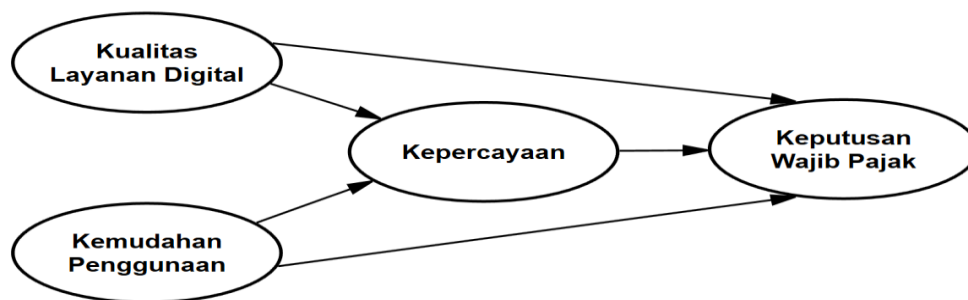
Menurut Machfiroh et al. (2026), kemudahan penggunaan dalam konteks Coretax merupakan bagian dari kualitas sistem yang mencerminkan sejauh mana Coretax mudah diakses, mudah dipahami, cepat merespons, fleksibel digunakan, dan membantu wajib pajak menyelesaikan kewajiban perpajakannya secara digital.

Kualitas Layanan Digital

Menurut Hauptman et al. (2024), kualitas layanan digital perpajakan dapat dilihat dari kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan bantuan, serta kepercayaan terhadap keamanan sistem. Dalam konteks Coretax, kualitas layanan digital mencerminkan sejauh mana sistem mampu menyediakan informasi yang jelas, akses yang mudah, bantuan yang responsif, serta perlindungan data yang dapat dipercaya oleh wajib pajak.

Kerangka Konseptual

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Hipotesis Penelitian

- H₁: Kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wajib pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
- H₂: Kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
- H₃: Kemudahan penggunaan aplikasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wajib pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
- H₄: Kemudahan penggunaan aplikasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
- H₅: Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wajib pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
- H₆: Kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wajib pajak melalui kepercayaan sebagai variabel intervening pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
- H₇: Kemudahan penggunaan aplikasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wajib pajak melalui kepercayaan sebagai variabel intervening pada KPP Pratama Lubuk Pakam

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2025), 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 kualitas layanan digital dan kemudahan penggunaan aplikasi Coretax terhadap keputusan wajib pajak dengan kepercayaan sebagai variabel intervening pada 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 sampai Agustus 2026.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

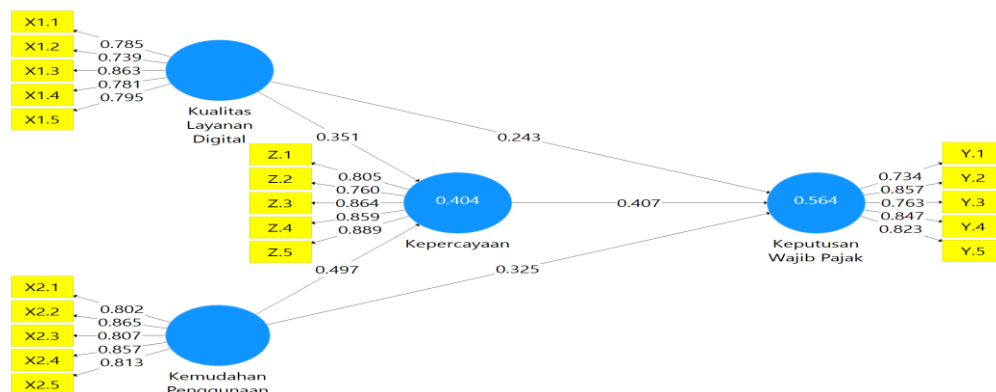
Tabel 5. Nilai Outer Loadings

	Kemudahan Penggunaan	Kepercayaan	Keputusan Wajib Pajak	Kualitas Layanan Digital
X1.1				0,785
X1.2				0,739
X1.3				0,863
X1.4				0,781
X1.5				0,795
X2.1	0,802			
X2.2	0,865			
X2.3	0,807			
X2.4	0,857			
X2.5	0,813			
Y.1			0,734	
Y.2			0,857	
Y.3			0,763	
Y.4			0,847	
Y.5			0,823	
Z.1		0,805		
Z.2		0,760		
Z.3		0,864		
Z.4		0,859		
Z.5		0,889		

Sumber: Output Smart PLS, 2025

Berdasarkan nilai pada Tabel 5 di atas, hasil pengujian outer model melalui nilai loading factor/outer loadings menunjukkan bahwa seluruh indikator pada masing-masing variabel memiliki nilai loading $\geq 0,70$. 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.

Gambar 2. Outer Loading



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

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

$$Z = 0,351X_1 + 0,497X_2 + e_1$$

Untuk substruktur 2:

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

$$Y = 0,243 X_1 + 0,325 X_2 + 0,407 X_3 + e_2$$

Uji Reliabilitas

Tabel 6. Uji Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kemudahan Penggunaan	0,886	0,888	0,917	0,688
Kepercayaan	0,892	0,900	0,921	0,700
Keputusan Wajib Pajak	0,865	0,872	0,902	0,650
Kualitas Layanan Digital	0,853	0,857	0,895	0,630
Kemudahan Penggunaan	0,886	0,888	0,917	0,688

Sumber: Output Smart PLS, 2025

Dari Tabel 6 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 konstraknya 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 3. Hasil R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepercayaan	0,404	0,401
Keputusan Wajib Pajak	0,564	0,560

Sumber: Smart PLS, 2025

Pada Tabel 3, terdapat nilai R-squared pada kedua variabel dependen. Untuk variabel kepercayaan, nilai R-squared sebesar 0,404; artinya kualitas layanan digital dan kemudahan penggunaan adalah sebesar 0,404 atau 40,4%. Sisanya ada pada variabel lain di luar model. Nilai R-squared keputusan wajib pajak sebesar 0,564 artinya kualitas layanan digital, kemudahan penggunaan dan kepercayaan sebesar 0,564 atau 56,4%; 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 ini.

Tabel 7. Path Coefficients (Pengaruh Langsung)

	Original Sample	T Statistics	P Values	Kesimpulan
Kualitas Layanan Digital -> Keputusan Wajib Pajak	0,243	5,794	0,000	Diterima
Kualitas Layanan Digital -> Kepercayaan	0,351	8,910	0,000	Diterima
Kemudahan Penggunaan -> Keputusan Wajib Pajak	0,325	7,785	0,000	Diterima
Kemudahan Penggunaan -> Kepercayaan	0,497	13,360	0,000	Diterima
Kepercayaan -> Keputusan Wajib Pajak	0,407	8,887	0,000	Diterima

Sumber: Output Smart PLS, 2025

Pada hasil Tabel 4 terdapat nilai pengaruh langsung sebagai berikut:

1. Kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wajib pajak, dengan nilai t-statistik sebesar 5,794 di atas 1,96 dan signifikansi sebesar 0,000 di bawah 0,05. Artinya, kualitas layanan digital berpengaruh nyata terhadap keputusan wajib pajak karena nilai signifikansi di

- bawah 0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, yaitu kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wajib pajak (Wirawan & Sjarif, 2025).
2. Kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, dengan nilai t-statistik sebesar 8,910 di atas 1,96 dan signifikansi sebesar 0,000 di bawah 0,05. Artinya, kualitas layanan digital berpengaruh nyata terhadap kepercayaan karena nilai signifikansi di bawah 0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, yaitu kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan (Wahyono & Ardiansyah, 2021).
 3. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wajib pajak, dengan nilai t-statistik sebesar 7,785 di atas 1,96 dan signifikansi sebesar 0,000 di bawah 0,05. Artinya, kemudahan penggunaan berpengaruh nyata terhadap keputusan wajib pajak karena nilai signifikansi di bawah 0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, yaitu kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wajib pajak (Lestari & Kholis, 2020).
 4. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, dengan nilai t-statistik sebesar 13,360 di atas 1,96 dan signifikansi sebesar 0,000 di bawah 0,05. Artinya, kemudahan penggunaan berpengaruh nyata terhadap kepercayaan karena nilai signifikansi di bawah 0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, yaitu kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan (Wijaya et al., 2024).
 5. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wajib pajak, dengan nilai t-statistik sebesar 8,887 di atas 1,96 dan signifikansi sebesar 0,000 di bawah 0,05. Artinya, kepercayaan berpengaruh nyata terhadap keputusan wajib pajak karena nilai signifikansi di bawah 0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, yaitu kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wajib pajak (Sari & Hermanto, 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.

Tabel 8. *Specific Indirect Effects* (Pengaruh Tidak Langsung)

	Original Sample	T Statistics	P Values	Kesimpulan
Kualitas Layanan Digital -> Kepercayaan -> Keputusan Wajib Pajak	0,143	6,202	0,000	Diterima
Kemudahan Penggunaan -> Kepercayaan -> Keputusan Wajib Pajak	0,202	7,388	0,000	Diterima

Sumber: Smart PLS, 2025

Pada tabel 5 terdapat pengaruh tidak langsung antar variabel yaitu:

1. Kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wajib pajak melalui kepercayaan, dengan nilai t-statistik sebesar 6,202 di atas 1,96 dan signifikansi sebesar 0,000 di bawah 0,05. Artinya, kepercayaan berperan sebagai variabel intervening antara kualitas layanan digital dan keputusan wajib pajak.
2. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wajib pajak melalui kepercayaan, dengan nilai t-statistik sebesar 7,388 di atas 1,96 dan signifikansi sebesar 0,000 di bawah 0,05. Artinya, kepercayaan berperan sebagai variabel intervening antara kemudahan penggunaan dan keputusan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wajib pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
2. Kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
3. Kemudahan penggunaan aplikasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wajib pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
4. Kemudahan penggunaan aplikasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pada KPP Pratama Lubuk Pakam.

5. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wajib pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
6. Kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wajib pajak melalui kepercayaan sebagai variabel intervening pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
7. Kemudahan penggunaan aplikasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wajib pajak melalui kepercayaan sebagai variabel intervening pada KPP Pratama Lubuk Pakam.

Saran

1. **Kualitas Layanan Digital**
Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperdalam kajian kualitas layanan digital dengan menambahkan aspek pengalaman pengguna seperti keamanan sistem, kualitas bantuan interaktif, dan stabilitas akses. Hal ini penting karena kualitas layanan digital terbukti berpengaruh terhadap kepercayaan dan keputusan wajib pajak.
2. **Kemudahan Penggunaan Aplikasi Coretax**
Penelitian berikutnya perlu mengeksplorasi indikator kemudahan penggunaan secara lebih spesifik, terutama pada aspek kecepatan sistem, kejelasan instruksi, dan fleksibilitas penggunaan. Pengembangan indikator ini dapat membantu memahami faktor teknis yang memengaruhi penerimaan sistem Coretax.
3. **Kepercayaan Wajib Pajak**
Penelitian lanjutan disarankan menambahkan faktor pembentuk kepercayaan lain seperti keamanan data, transparansi sistem, dan konsistensi layanan DJP. Hal ini penting karena kepercayaan terbukti berperan sebagai variabel intervening yang signifikan dalam model penelitian.
4. **Keputusan Wajib Pajak**
Penelitian berikutnya disarankan untuk tidak hanya mengukur keputusan wajib pajak berdasarkan persepsi, tetapi juga menggunakan data perilaku aktual seperti frekuensi penggunaan Coretax atau kepatuhan pelaporan. Pendekatan ini dapat meningkatkan validitas hasil penelitian.
5. **Penelitian Berikutnya (Model dan Konteks)**
Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar model, seperti literasi digital, persepsi risiko, dan kualitas interaksi dengan petugas pajak. Selain itu, penelitian dapat diperluas ke wilayah KPP lain atau menggunakan desain longitudinal untuk melihat perubahan perilaku wajib pajak dari waktu ke waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Alm, J. (2023). Tax compliance, technology, trust, and inequality in a post-pandemic world. *eJournal of Tax Research*, 21(2), 152–172.
- Arikunto, S. (2022). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (edisi revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahrien, M., & Purba, M. A. (2024). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Transparansi dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Keputusan Wajib Pajak. *eCo-Buss*, 6(3), 1220–1234.
- Fikri, M.E. & Ritonga, H.M. (2017). Dampak Strategi Pemasaran Terhadap Keputusan Berkunjung Dan Kepuasan Wisatawan Ke Bumi Perkemahan Sibolangit. *Jumant*, 8(2), 58-67.
- Hauptman, L., Vetrih, N., & Kavkler, A. (2024). Assessing taxpayers' satisfaction with tax administration e-services. *Zbornik Radova Ekonomskog Fakulteta u Rijeci: Časopis za Ekonomsku Teoriju i Praksu / Proceedings of Rijeka Faculty of Economics: Journal of Economics and Business*, 42(2), 309–331. <https://doi.org/10.18045/zbefri.2024.2.7>
- Jessica, & Ngadiman. (2024). Kesadaran WP dapat memoderasi modernisasi kepercayaan, pemahaman perpajakan, sanksi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Kontemporer Akuntansi*.
- Kaur, B., Kaur, J., Pandey, S. K., & Joshi, S. (2023). E-service Quality: Development and Validation of the Scale. *Global Business Review*, 24(5), 953–971.
- Lestari, A., & Kholis, N. (2020). Pengaruh persepsi pemahaman pajak, kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, faktor sosial dan kesiapan teknologi informasi terhadap penggunaan e-filing (Studi pada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surakarta).
- Luo, J., Ahmad, S. F., Alyaemeni, A., Ou, Y., Irshad, M., et al. (2024). Role of perceived ease of use, usefulness, and financial strength on the adoption of health information systems: the moderating role of hospital size. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11, 516.

- Machfiroh, I. S., Putriana, A., Mahmudah, Kristin, M. I., & Wildan, M. (2026). Faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna Coretax dan dampaknya terhadap keputusan wajib pajak bendahara pemerintah. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 10(1), 161–173. <https://doi.org/10.33395/owner.v10i1.2841>
- OECD. (2024). *Tax administration 2024: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/2d5fba9c-en>
- Oktaviani, D., Lestari, L., Doktoralina, C. M., Mareta, S., & Manshur, T. (2025). Keputusan Wajib Pajak: Pemanfaatan Sistem Coretax, Literasi Pajak dan Kemudahan Akses Layanan Perpajakan dengan Kesadaran Pajak sebagai Variabel Moderasi. *Journal of Accounting and Finance Management*, 6(5).
- Pratiwi, E. T. (2024). Pengaruh Modernisasi Kepercayaan Perpajakan, Literasi Pajak, Sanksi Perpajakan terhadap Keputusan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Restitusi: Jurnal Riset Perpajakan*, 3(1).
- Putri, I. F., & Lie, G. (2024). Prinsip Kepastian Hukum dalam Modernisasi Administrasi Pajak melalui Core Tax Administration System (CTAS). *Jurnal Serina Sosial Humaniora*, 2(3).
- Saptono, P. B., & Khozen, I. (2023). What determines the tax compliance intention of individual taxpayers receiving COVID 19 related benefits? Insights from Indonesia. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 43(11 12), 1190–1217. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-02-2023-0045>
- Sari, L. R. W., & Hermanto, S. B. (2020). Pengaruh kepercayaan, keadilan prosedural, sanksi pajak, dan moral perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(2).
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (edisi 30). Bandung: Alfabeta.
- Surya, E.D., Mesra, B., & Asman, M. S. (2024, August). Digital Marketing of Tourism Villages for Sustainable Visits. In *International Conference Epicentrum of Economic Global Framework* (pp. 257-266).
- Wahyono, A., & Ardiansyah, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood. *Jurnal Manajemen*, 6(1), 21-33.
- Wijaya, A. N., Hanik, U., Wulandari, W., Nabila, N., & Kustina, L. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Risiko dan Keamanan Terhadap Impulse Buying Pengguna Spaylater di Kabupaten Bekasi. *Global: Jurnal Lentera BITEP*, 2(01), 28-41.
- Wirawan, K. A., & Sjarif, D. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi terhadap keputusan wajib pajak orang pribadi. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 4(3), 399-414.