

BAB II

LANDASAN LITERATUR

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Teori Kualitas Pelayanan (Service Quality atau SERVQUAL) dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) sebagai suatu model untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan (gap) antara harapan pengguna dan pelayanan yang diterima. Menurut Parasuraman et al. (1985), kualitas pelayanan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Apabila pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dinilai baik. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dinilai kurang baik.

Model SERVQUAL merupakan salah satu model pengukuran kualitas layanan yang banyak digunakan karena mampu menggambarkan kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (Parasuraman et al., 1985). Kelima dimensi tersebut dapat diterapkan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada berbagai organisasi jasa maupun instansi pelayanan publik, termasuk di bidang perpajakan. Penelitian Rosa Nur Fadilah et al., (2026) juga menggunakan teori SERVQUAL sebagai landasan dalam mengukur kualitas pelayanan perpajakan berdasarkan kelima dimensi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa teori SERVQUAL masih relevan digunakan dalam penelitian yang mengkaji kualitas pelayanan pada sektor perpajakan.

Dalam konteks perpajakan, teori SERVQUAL relevan digunakan karena pelayanan perpajakan melibatkan interaksi langsung antara fiskus dan wajib pajak. Persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus dapat memengaruhi tingkat kepuasan, kepercayaan, dan kesediaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, teori SERVQUAL digunakan sebagai landasan teori dalam menjelaskan variabel kualitas pelayanan fiskus pada penelitian ini. Adapun lima dimensi SERVQUAL yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut.

2.1.1.1 *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *Tangibles* merupakan aspek yang berkaitan dengan bukti fisik yang dapat dilihat secara langsung oleh pengguna layanan. Menurut Parasuraman et al., (1985), dimensi ini meliputi fasilitas fisik, peralatan, penampilan pegawai, serta sarana pendukung yang digunakan dalam proses pelayanan. Dalam konteks pelayanan perpajakan, dimensi *Tangibles* mencakup kondisi ruang pelayanan, kelengkapan fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, media informasi, serta penampilan fiskus dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Dalam penelitian ini, dimensi *Tangibles* digunakan sebagai indikator kualitas pelayanan fiskus karena mencerminkan persepsi wajib pajak terhadap kondisi fisik pelayanan yang diterima.

2.1.1.2 *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *Reliability* merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Menurut Parasuraman et al., (1988), dimensi ini menunjukkan

kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya oleh pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan perpajakan, *Reliability* tercermin dari kemampuan fiskus dalam memberikan informasi yang benar, memberikan pelayanan secara tepat waktu, serta menyelesaikan administrasi perpajakan secara akurat. Dalam penelitian ini, dimensi *Reliability* digunakan sebagai indikator kualitas pelayanan fiskus karena menunjukkan kemampuan fiskus dalam memberikan pelayanan yang andal dan dapat dipercaya oleh wajib pajak..

2.1.1.3 *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* menggambarkan kesediaan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat serta membantu pengguna layanan ketika menghadapi permasalahan. Menurut Parasuraman et al., (1988), dimensi ini berkaitan dengan kecepatan dan kesiapan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan pelanggan. Dalam pelayanan perpajakan, *Responsiveness* tercermin dari kecepatan fiskus dalam memberikan informasi, membantu penyelesaian permasalahan perpajakan, serta memberikan pelayanan yang responsif kepada wajib pajak. Dalam penelitian ini, dimensi *Responsiveness* digunakan sebagai indikator kualitas pelayanan fiskus karena menunjukkan kesiapan fiskus dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan wajib pajak.

2.1.1.4 *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan profesionalisme petugas dalam memberikan rasa aman kepada pengguna layanan. Menurut Parasuraman et al., (1988), dimensi ini mencerminkan

kemampuan pegawai dalam membangun kepercayaan pelanggan melalui kompetensi dan kredibilitas yang dimiliki. Dalam pelayanan perpajakan, dimensi *Assurance* tercermin dari kemampuan fiskus dalam memberikan informasi perpajakan yang benar, menjaga kerahasiaan data wajib pajak, serta memberikan pelayanan yang sopan, profesional, dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, dimensi *Assurance* digunakan sebagai indikator kualitas pelayanan fiskus karena mampu meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh fiskus.

2.1.1.5 *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* merupakan perhatian yang diberikan penyedia layanan kepada setiap pengguna secara individual. Menurut Parasuraman et al., (1988), dimensi ini mencerminkan kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan pelanggan serta memberikan pelayanan yang ramah, peduli, dan penuh perhatian. Dalam konteks pelayanan perpajakan, dimensi *Empathy* tercermin dari sikap fiskus yang ramah, sabar, komunikatif, serta mampu memahami kebutuhan dan kesulitan yang dihadapi oleh wajib pajak. Dalam penelitian ini, dimensi *Empathy* digunakan sebagai indikator kualitas pelayanan fiskus karena menunjukkan perhatian fiskus dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan wajib pajak.

2.1.2 Teori Implementasi Teknologi (*Technology Acceptance Model* – TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang dikembangkan oleh Davis (1989) untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan suatu teknologi oleh individu. Menurut Davis (1989), penerimaan terhadap suatu sistem teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna mengenai

manfaat (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), yang selanjutnya membentuk sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi (*Attitude Toward Use*). Model ini menjadi salah satu teori yang paling banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi karena mampu menjelaskan perilaku individu dalam menerima, menggunakan, dan memanfaatkan suatu teknologi baru.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, TAM tetap menjadi model yang relevan dalam berbagai penelitian yang mengkaji penerimaan teknologi, termasuk pada bidang perpajakan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan suatu sistem merupakan faktor yang memengaruhi keputusan pengguna untuk menerima dan memanfaatkan teknologi tersebut. Oleh karena itu, TAM banyak digunakan sebagai landasan teori dalam penelitian yang berkaitan dengan implementasi sistem informasi, termasuk sistem administrasi perpajakan berbasis digital.

Penelitian Nugraha et al. menggunakan pendekatan TAM untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan layanan e-filing oleh wajib pajak orang pribadi melalui konstruk *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Attitude Toward Use*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa TAM masih menjadi model yang relevan dalam menjelaskan penerimaan teknologi pada sistem administrasi perpajakan.

Dalam penelitian ini, implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan bagian dari transformasi digital administrasi perpajakan yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta kualitas pelayanan perpajakan. Keberhasilan implementasi sistem tersebut tidak hanya ditentukan oleh

kesiapan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh tingkat penerimaan wajib pajak sebagai pengguna sistem. Persepsi wajib pajak mengenai manfaat sistem, kemudahan penggunaan, serta sikap terhadap penggunaan Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dipandang dapat memengaruhi kesediaan wajib pajak dalam memanfaatkan sistem tersebut untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, *Technology Acceptance Model* (TAM) dipilih sebagai landasan teori dalam penelitian ini karena mampu menjelaskan bagaimana penerimaan wajib pajak terhadap implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan teori tersebut, penelitian ini menggunakan tiga konstruk utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Attitude Toward Use*. Ketiga konstruk tersebut dijelaskan sebagai berikut.

2.1.2.1 Perceived Usefulness (PU)

Perceived Usefulness merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem teknologi dapat meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Dalam konteks perpajakan, konstruk ini menggambarkan keyakinan wajib pajak bahwa penggunaan Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memberikan manfaat dalam mempermudah administrasi perpajakan, meningkatkan efisiensi, dan mendukung penyelesaian kewajiban perpajakan secara efektif. Oleh karena itu, *Perceived Usefulness* digunakan sebagai indikator implementasi Coretax DJP karena mencerminkan persepsi wajib pajak terhadap manfaat penggunaan sistem tersebut.

2.1.2.2 Perceived Ease of Use (PEOU)

Perceived Ease of Use merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu sistem teknologi mudah dipahami dan digunakan tanpa memerlukan usaha yang besar (Davis, 1989). Dalam konteks Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP), konstruk ini menggambarkan persepsi wajib pajak terhadap kemudahan penggunaan sistem dalam melaksanakan administrasi perpajakan. Semakin mudah sistem dipahami dan dioperasikan, semakin besar kemungkinan wajib pajak menerima dan memanfaatkan sistem tersebut. Oleh karena itu, dalam penelitian ini *Perceived Ease of Use* digunakan sebagai indikator implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

2.1.2.3 Attitude Toward Use (ATU)

Attitude Toward Use merupakan sikap atau penilaian seseorang terhadap penggunaan suatu sistem teknologi yang dipengaruhi oleh persepsi mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan sistem tersebut (Davis, 1989). Dalam konteks perpajakan, sikap positif wajib pajak terhadap penggunaan Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) diharapkan dapat mendorong pemanfaatan sistem secara optimal dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini *Attitude Toward Use* digunakan sebagai indikator implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) karena mencerminkan kecenderungan sikap wajib pajak dalam menerima dan menggunakan sistem administrasi perpajakan tersebut.

2.1.3 Teori Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak merupakan salah satu aspek penting dalam sistem perpajakan karena mencerminkan kesediaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Nurmantu (2005), kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan ketika wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu indikator keberhasilan administrasi perpajakan karena berpengaruh terhadap optimalisasi penerimaan negara.

Konsep kepatuhan pajak menurut Nurmantu (2005) masih digunakan dalam berbagai penelitian di bidang perpajakan. Penelitian Fitria (2017) juga menggunakan konsep kepatuhan formal dan kepatuhan material yang dikemukakan oleh Nurmantu sebagai dasar dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa teori kepatuhan pajak menurut Nurmantu (2005) masih relevan digunakan dalam penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini, kepatuhan wajib pajak orang pribadi menggambarkan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan tersebut tercermin dari kesediaan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara benar, lengkap, dan tepat waktu. Oleh karena itu, teori kepatuhan pajak menurut Nurmantu (2005) digunakan sebagai landasan teori untuk menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penelitian ini. Adapun bentuk kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut.

2.1.3.1 Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal merupakan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan administratif yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Nurmantu (2005), kepatuhan formal berkaitan dengan pemenuhan kewajiban administrasi, seperti mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menghitung dan membayar pajak tepat waktu, serta menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.

Kepatuhan formal menekankan pada pemenuhan prosedur administrasi perpajakan tanpa memperhatikan benar atau tidaknya jumlah pajak yang dilaporkan. Oleh karena itu, kepatuhan formal menjadi salah satu indikator yang digunakan oleh otoritas pajak dalam menilai tingkat kepatuhan administrasi wajib pajak. Dalam penelitian ini, kepatuhan formal digunakan sebagai indikator kepatuhan wajib pajak karena mencerminkan sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban administrasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.1.3.2 Kepatuhan Material

Kepatuhan material merupakan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara substansial sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Nurmantu (2005), kepatuhan material tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kewajiban administrasi, tetapi juga mencakup kebenaran dalam menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Dengan demikian, kepatuhan material menekankan pada kesesuaian antara pelaksanaan kewajiban perpajakan dengan ketentuan substantif perpajakan sehingga tidak terjadi kekurangan maupun kelebihan pelaporan pajak. Kepatuhan material mencerminkan tingkat kejujuran dan tanggung jawab wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini kepatuhan material digunakan sebagai indikator kepatuhan wajib pajak karena menggambarkan kesesuaian antara pelaksanaan kewajiban perpajakan dengan ketentuan substantif yang berlaku.

2.1.4 Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan fiskus merupakan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dalam membantu pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Parasuraman et al. (1985), kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna melalui pelayanan yang diberikan. Dalam konteks perpajakan, kualitas pelayanan fiskus mencerminkan kemampuan fiskus dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, responsif, profesional, serta berorientasi pada kebutuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan fiskus merupakan salah satu variabel independen yang diduga memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Semarang Gayamsari. Pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan kesadaran wajib pajak sehingga mendorong peningkatan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, variabel kualitas pelayanan fiskus diukur berdasarkan lima dimensi

Service Quality (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988), yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

2.1.5 Implementasi Core Tax Administration System

Implementasi *Coretax Administration System* DJP merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan di Indonesia. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2025), penerapan *Coretax* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bertujuan mewujudkan administrasi perpajakan yang modern, efektif, efisien, transparan, dan terintegrasi sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Selain itu, implementasi sistem ini mendukung transformasi digital administrasi perpajakan melalui penyederhanaan proses bisnis serta pemberian kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan administrasi perpajakan.

Dalam penelitian ini, implementasi *Coretax* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan salah satu variabel independen yang diduga memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Semarang Gayamsari. Penerapan sistem ini diharapkan mampu memberikan kemudahan, meningkatkan persepsi manfaat, serta membentuk sikap positif wajib pajak dalam menggunakan sistem administrasi perpajakan. Dengan demikian, implementasi *Coretax* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) diharapkan dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, variabel implementasi *Coretax* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) diukur berdasarkan konstruk *Technology Acceptance Model*

(TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Attitude Toward Use*.

2.2 Penelitian Terdahulu

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi merupakan salah satu topik yang banyak diteliti dalam bidang perpajakan karena dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kualitas pelayanan fiskus dan implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Berbagai penelitian terdahulu telah menguji hubungan antarvariabel tersebut dengan hasil yang beragam. Oleh karena itu, penelitian terdahulu digunakan sebagai landasan empiris sekaligus sebagai bahan perbandingan dalam penyusunan penelitian ini. Selain memberikan gambaran mengenai hasil penelitian sebelumnya, kajian penelitian terdahulu juga membantu peneliti mengidentifikasi persamaan, perbedaan, serta research gap yang menjadi dasar pelaksanaan penelitian ini.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Oktaviani Putri & Ika Sulistyawati (2024)	Variabel Independen: Kualitas layanan, kewajiban moral, sanksi pajak. Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak.	Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, didukung oleh kewajiban moral dan sanksi pajak yang memperkuat kepatuhan.
2.	Kusumawardhani et al., (2024)	Variabel independen: Kualitas layanan pajak, digitalisasi pajak. Variabel dependen:	Kualitas layanan dan digitalisasi perpajakan secara signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan efisiensi dan kemudahan administrasi.

No	Nama Peneliti dan Tahun	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
		Kepatuhan pajak UMKM	
3.	Tungkir et al., (2024)	Variabel independen: Literasi perpajakan, penggunaan aplikasi Coretax Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak badan.	Literasi perpajakan dan penggunaan aplikasi coretax berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan.
4.	Laksana & Sudjiman (2026)	Variabel independen: Implementasi CoreTax Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak.	Implementasi Core Tax System berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
5.	Prastika & Priono (2025)	Variabel independen: Implementasi Coretax. Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak	Implementasi Coretax mampu meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan dan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
6.	Purnamasari & Tahir (2025)	Variabel independen: Kualitas layanan publik, sistem pajak elektronik. Variabel dependen:	Kualitas layanan dan sistem pajak elektronik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

No	Nama Peneliti dan Tahun	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
		Kepatuhan wajib pajak.	
7.	Prastiwi et al., (2026)	Variabel independen: Implementasi Coretax, kualitas layanan Coretax. Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	Implementasi Coretax dan kualitas layanan secara signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
8.	Aang Gunafi (2026)	Variabel independen: Coretax system services. Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak.	Kualitas layanan dalam sistem Coretax berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
9.	Barri & Hidayat (2025)	Variabel independen: Digitalisasi perpajakan (e-filling). Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	Digitalisasi perpajakan melalui e-filling berpengaruh positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
10.	Lestari et al., (2023)	Variabel independen: Kualitas layanan fiskus, e-filling, kesadaran wajib pajak. Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	Secara simultan kualitas layanan fiskus, penerapan e-filling, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

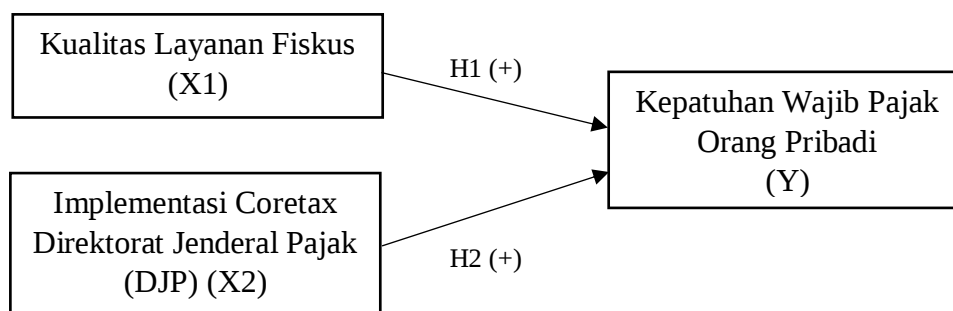
2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun berdasarkan Teori Kualitas Pelayanan (*Service Quality* atau SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1985), *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), serta didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang relevan. Teori SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diterima. Dalam konteks perpajakan, kualitas pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan kesediaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sementara itu, *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi mengenai manfaat (*Perceived Usefulness*), kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), serta sikap terhadap penggunaan teknologi (*Attitude Toward Use*). Dalam penelitian ini, implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) diharapkan mampu memberikan kemudahan, meningkatkan persepsi manfaat, serta membentuk sikap positif wajib pajak terhadap penggunaan sistem administrasi perpajakan sehingga dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini menggunakan dua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan fiskus (X_1) dan implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (X_2), serta satu variabel

dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). Hubungan antarvariabel dalam penelitian ini disajikan pada Gambar 2.1.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi

Kualitas pelayanan fiskus merupakan kemampuan petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, jelas, ramah, dan profesional kepada wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepuasan, kepercayaan, dan keyakinan wajib pajak terhadap otoritas perpajakan. Selain itu, pelayanan yang baik dapat membantu wajib pajak memahami prosedur serta ketentuan perpajakan sehingga meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus, semakin besar pula kecenderungan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara benar dan tepat waktu.

Menurut Parasuraman et al. (1985), kualitas pelayanan yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna akan membentuk persepsi positif terhadap pelayanan yang diterima. Persepsi positif tersebut dapat meningkatkan kepercayaan

dan kepuasan pengguna sehingga mendorong terbentuknya perilaku yang positif. Dalam konteks perpajakan, pelayanan yang cepat, responsif, akurat, serta didukung oleh kompetensi fiskus yang baik diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian Oktaviani Putri dan Ika Sulistyawati (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian Kusumawardhani et al. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H1: Kualitas Layanan Fiskus berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.4.2 Pengaruh Implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan bagian dari modernisasi administrasi perpajakan yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta kualitas pelayanan perpajakan. Melalui sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi, wajib pajak memperoleh kemudahan dalam melaksanakan berbagai aktivitas perpajakan, seperti pelaporan, pembayaran, dan administrasi perpajakan lainnya. Kemudahan tersebut diharapkan mampu meningkatkan pengalaman wajib pajak dalam menggunakan sistem administrasi perpajakan sehingga mendorong peningkatan kepatuhan.

Menurut Davis (1989), *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi mengenai manfaat (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), yang selanjutnya membentuk sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi (*Attitude Toward Use*). Apabila wajib pajak memandang Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai sistem yang bermanfaat, mudah digunakan, dan mampu mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan, maka wajib pajak akan lebih terdorong untuk menerima dan memanfaatkan sistem tersebut. Penerimaan terhadap sistem inilah yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian Prastika dan Priono (2025) menunjukkan bahwa implementasi Coretax berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan penggunaan sistem, ketepatan waktu pelaporan, serta peningkatan akurasi administrasi perpajakan. Hasil tersebut juga didukung oleh penelitian Aang Gunafi (2026) yang menyatakan bahwa layanan berbasis Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) diduga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H2: Implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.