

## **DETERMINASI KEPATUHAN PAJAK DIGITAL MELALUI KEPERCAYAAN DAN MANFAAT SISTEM CORETAX: PERAN LITERASI DIGITAL**

**Risma Nurhapsari<sup>1</sup>, Titik Rianawati<sup>2</sup>, Olivia Rahmala Iwan<sup>3</sup>, Sabtarini Kusumaningsih<sup>4</sup>, Galuh Aninditiah<sup>5</sup>, Hesiya May Ghaisani<sup>6</sup>**  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Studi Ekonomi Modern<sup>1,2,3,4</sup>  
Universitas Sains dan Teknologi Komputer<sup>5</sup>  
Universitas Tidar<sup>6</sup>  
risma@stekom.ac.id<sup>1</sup>

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinasi kepatuhan pajak digital melalui kepercayaan dan manfaat sistem Coretax dengan literasi digital sebagai variabel pemoderasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan mixed methods, menggabungkan survei kuantitatif pada 150 wajib pajak pengguna Coretax dan wawancara kualitatif semi-terstruktur untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengalaman pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap sistem Coretax, persepsi manfaat sistem, dan literasi digital berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak digital. Namun, literasi digital tidak memoderasi pengaruh kepercayaan maupun manfaat sistem terhadap kepatuhan pajak digital. Simpulan, bahwa peningkatan kualitas sistem, persepsi manfaat, dan kompetensi digital wajib pajak merupakan kunci dalam mendorong keberhasilan transformasi digital perpajakan di Indonesia.

**Kata Kunci:** *Kepatuhan Pajak Digital, Kepercayaan Sistem, Manfaat Sistem, Literasi Digital*

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the determinants of digital tax compliance through trust in and the benefits of the Coretax system, with digital literacy as a moderating variable. The research method used was a mixed methods approach, combining a quantitative survey of 150 taxpayer Coretax users and semi-structured qualitative interviews to gain an in-depth understanding of user experiences. The results indicate that trust in the Coretax system, perceived benefits of the system, and digital literacy significantly influence digital tax compliance. However, digital literacy does not moderate the effect of trust in or benefits of the system on digital tax compliance. The conclusion of this study confirms that improving system quality, perceived benefits, and taxpayer digital competence are key to driving the success of digital tax transformation in Indonesia.*

**Keywords:** *Digital Tax Compliance, System Trust, System Benefits, Digital Literacy*

### **PENDAHULUAN**

Transformasi digital yang semakin maju telah mendorong otoritas di berbagai negara untuk memperbarui layanan publik, termasuk administrasi pajak [1]. Penerapan *e-tax* merupakan langkah krusial dalam memperbaiki transparansi dan efisiensi pengumpulan pajak [2]. Saat ini di Indonesia telah memulai reformasi perpajakan dengan menerapkan sistem Coretax. Adanya penggunaan sistem Coretax ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan pada wajib pajak untuk kewajiban perpajakan secara real time, akurat dan berbasis teknologi sesuai dengan perkembangan zaman [3]. Pada dasarnya keberhasilan dari sistem perpajakan ini tidak hanya ditentukan oleh infrastruktur teknologinya saja, melainkan juga oleh keyakinan wajib pajak terhadap sistem yang di keluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) serta bagaimana wajib pajak mengerti dan mampu memanfaatkan teknologi.

Kepatuhan pajak digital saat ini adalah suatu fenomena yang banyak di pengaruhi oleh beberapa faktor anatara lain moralitas individu, resiko ketidakpatuhan, sampai dengan factor psikologis [4]. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa factor moral dan etika turut berperan dalam kepatuhan pajak [5]. Namun dalam konteks digital, faktor – faktor seperti kepercayaan pada sistem teknologi serta persepsi pemanfaatan memainkan peran yang semakin besar. Kepercayaan menjadi syarat penting bagi wajib pajak untuk dapat menerima dan menjalankan sistem secara elektronik [6]. Saat wajib pajak meyakini bahwa sistem pada e- tax aman, terpercaya dan dapat diandalkan, maka wajib pajak lebih bersedia mematuhi peraturan–peraturan yang di tetapkan oleh DJP dan dapat menggunakan layanan tersebut secara lebih konsisten.

Hal lainnya selain kepercayaan, persepsi manfaat juga terbukti mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam adopsi teknologi perpajakan. Adapun penelitian mengenai adopsi e-government menunjukkan hasil bahwa wajib pajak akan cenderung lebih memilih menggunakan sistem digital apabila wajib pajak merasakan bahwa dengan adanya sistem tersebut menghemat waktu, mempermudah proses perpajakan, dan meminimalkan resiko kesalahan pengguna [7], [8]. Manfaat yang di rasakan tidak hanya berpengaruh pada keputusan awal untuk menggunakan sistem e-tax , tetapi juga menentukan apakah wajib pajak akan terus menggunakan sistem tersebut di masa yang akan datang [9]. Hal ini membuktikan bahwa manfaat yang kuat dapat memperkuat kepatuhan pajak digital. Namun, hambatan yang ditekankan oleh penelitian tentang perpajakan digital adalah kurangnya kemampuan digital wajib pajak. Literasi digital menentukan apakah kepercayaan sistem dan keuntungan benar-benar dapat diubah menjadi perilaku kepatuhan [10]. Wajib pajak yang memiliki literasi digital yang baik cenderung dapat mengoperasikan e- tax dengan lebih cepat beradaptasi dan minim dari kesalahan teknis yang berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan. Sebaliknya apabila wajib pajak minim akan literasi digital maka kepercayaan dari wajib pajak sebagai pengguna e- tax akan mengalami penurunan, serta wajib pajak sebagai pengguna tidak mampu memanfaatkan fitur e- tax secara optimal [11].

Penelitian sebelumnya tentang variabel yang menentukan kepatuhan pajak digital menghasilkan hasil yang beragam. Sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki efek yang signifikan pada kepatuhan [5]. Adapun penelitian lain menemukan temuan bahwa kepercayaan tidak selalu berdampak langsung pada kepatuhan tanpa adanya faktor pendukung lainnya [12]. Sebaliknya, persepsi manfaat memiliki pengaruh terhadap adopsi dan penggunaan e- tax secara berkelanjutan, namun pengaruhnya tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan perpajakan [13]. Perbedaan hasil penelitian ini menciptakan research gap yang penting untuk diteliti lebih lanjut, terutama dalam konteks wajib pajak Indonesia. Dalam hal perbedaan ini, literasi digital dianggap sebagai komponen yang memiliki kemampuan untuk menjelaskan hubungan antara teknologi dan tindakan wajib pajak. Penelitian terkini mengenai bidang perpajakan mengemukakan bahwa adanya efek dari faktor psikologis, termasuk kepercayaan dan persepsi manfaat sering kali dipengaruhi oleh tingkat kemampuan wajib pajak dalam memahami dan mengoperasikan teknologi perpajakan [4]. Hal ini menunjukkan bahwa literasi digital bukan hanya bagian tambahan tetapi juga merupakan bagian moderasi yang memiliki kemampuan untuk memperkuat atau memperlemah dampak variabel teknologi terhadap kepatuhan.

## **KAJIAN TEORI**

### **Kepercayaan pada Sistem E-Tax**

Kepercayaan merupakan factor psikologis yang penting dalam mendorong perilaku kepatuhan terhadap sistem digital [12]. Dalam lingkup perpajakan. Kepercayaan mencakup bahwa sistem e- tax aman, handal, transparan serta data tidak pengguna tidak dapat di salah gunakan. Tingkat kepercayaan wajib pajak memiliki pengaruh yang kuat terhadap kemauan

mereka untuk mematuhi aturan perpajakan, terutama ketika administrasi pajak dialihkan ke sistem digital. [14]. Hal ini sejalan kepercayaan yang kuat dapat mengurangi persepsi risiko dan meningkatkan rasa aman dalam berinteraksi dengan teknologi perpajakan [6]. Penelitian mengenai e-government, kepercayaan terbukti penilaian terhadap kualitas sistem berdasarkan pengalaman, persepsi keamanan, dan reliabilitas layanan. Apabila sistem dianggap stabil dan memberikan hasil yang konsisten, wajib pajak menunjukkan kecenderungan yang lebih tinggi untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, Pulungan (2022) menemukan bahwa kepercayaan tidak hanya mempengaruhi penggunaan awal e-tax, tetapi juga menentukan keberlanjutan penggunaannya. Kepercayaan yang tinggi membuat wajib pajak lebih yakin bahwa transaksi perpajakan digital dapat dilakukan secara efisien tanpa khawatir akan kesalahan sistem.

### **Manfaat Sistem E-Tax**

Manfaat sistem e-tax menggambarkan sejauh mana wajib pajak percaya bahwa penggunaan e-tax dapat meningkatkan kinerja mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Konsep ini mengacu pada *Technology Acceptance Model (TAM)*, yang menyebutkan bahwa penilaian terhadap manfaat menjadi penentu penting dalam keputusan menggunakan suatu sistem teknologi [15]. Manfaat sistem mencakup kecepatan proses pelaporan, kemudahan pengisian data, pengurangan kesalahan administratif, serta efisiensi waktu. Kondisi ini sejalan dengan Tahar (2020) manfaat sistem berkontribusi langsung terhadap niat menggunakan e-filing karena pengguna merasa sistem tersebut memberikan nilai praktis dalam proses pelaporan pajak. Penelitian sebelumnya memberikan hasil bahwa sistem pajak digital yang bermanfaat cenderung mendorong wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya [16]. Hal tersebut sejalan dengan [17] yang menunjukkan bahwa *perceived usefulness* secara signifikan mempengaruhi penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) terhadap layanan berbasis digital pemerintah. Dengan demikian, manfaat sistem e-tax diharapkan dapat meningkatkan kualitas proses pajak dan kepatuhan wajib pajak digital.

### **Literasi Digital**

Literasi digital merujuk pada kemampuan wajib pajak dalam memahami, menilai, dan mengoperasikan teknologi digital. Dalam layanan *e-government*, literasi digital berperan sebagai determinan penting yang memengaruhi penggunaan layanan digital secara efektif.. Zahid (2019) menjelaskan bahwa individu dengan literasi digital tinggi cenderung lebih percaya diri dalam menggunakan sistem e-government dan memiliki kemampuan yang lebih baik dalam menyelesaikan tugas administratif. salah satu penyebab rendahnya kepatuhan pajak berbasis digital adalah kemampuan wajib pajak dalam memahami instruksi sistem yang masih minim. Wajib pajak yang kurang familiar dengan teknologi, umumnya kesulitan dalam menginput data, mengunggah dokumen, hingga memahami pesan kesalahan yang muncul dalam sistem [18]. literasi digital memoderasi hubungan antara pengetahuan pajak dan kepatuhan pajak. Hal ini memberikan indikasi bahwa literasi digital dapat memperkuat dampak variabel teknologi seperti kepercayaan dan manfaat sistem terhadap perilaku kepatuhan. Dengan demikian, literasi digital menjadi variabel penting dalam model perpajakan modern, khususnya pada fase percepatan digitalisasi administrasi perpajakan.

### **Kepatuhan Pajak Digital (*Digital Tax Compliance*)**

Kepatuhan pajak digital adalah kondisi ketika wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya melalui sistem elektronik secara tepat waktu, akurat, dan sesuai ketentuan. Kepatuhan pajak merupakan hasil interaksi antara faktor moral, persepsi individu terhadap sistem pajak, dan kualitas administrasi perpajakan [19]. Kondisi di era digital saat ini

kepatuhan tidak hanya di pengaruhi oleh factor moralitas saja, tetapi juga oleh persepsi terhadap kualitas sistem digital. Asumsi ini sejalan dengan Kezia (2023) menekankan bahwa kepuasan dan persepsi kebermanfaatan sistem e-tax berkontribusi pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Interaksi wajib pajak dengan sistem dan layanan administrasi pajak dapat memengaruhi rasa percaya dan keinginan untuk bekerja sama. Oleh karenanya digitalisasi perpajakan memberikan peluang besar untuk meningkatkan kepatuhan melalui peningkatan transparansi dan pengurangan biaya kepatuhan. Dengan demikian, kepatuhan pajak digital merupakan outcome yang dipengaruhi oleh teknologi, psikologi wajib pajak, serta kualitas interaksi antara wajib pajak dan otoritas pajak.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metodologi campuran (*mixed methods*) karena pendekatan ini mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap fenomena yang diteliti. *Mixed methods* menjadi pilihan ideal ketika satu pendekatan saja baik kualitatif maupun kuantitatif tidak cukup untuk menangkap kompleksitas interaksi antar variabel dalam konteks kepatuhan pajak digital. Sebagaimana dijelaskan [20], metode campuran memungkinkan peneliti melihat fenomena dari dua perspektif berbeda sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih kaya dan mendalam. Integrasi berbagai perspektif ini merupakan inti dari pendekatan *mixed methods* [21]. Keunggulan utama metode campuran adalah kemampuannya untuk memanfaatkan kekuatan masing-masing pendekatan sekaligus mengurangi keterbatasan yang mungkin muncul apabila hanya menggunakan satu metode [22]. Pendekatan kualitatif mampu menangkap pengalaman wajib pajak secara mendalam, termasuk bagaimana mereka memaknai kepercayaan pada sistem Coretax manfaat yang dirasakan, serta tantangan literasi digital yang dihadapi.

Sementara itu, pendekatan kuantitatif memberikan dukungan empiris melalui pengukuran variabel secara terstruktur, sehingga memungkinkan peneliti menguji hubungan antar variabel dalam model penelitian. Keputusan penggunaan metode campuran juga didorong oleh kesadaran bahwa transformasi digital perpajakan melibatkan interaksi kompleks antara faktor psikologis, teknis, dan sosial. Oleh karena itu, pemahaman yang hanya mengandalkan survei kuantitatif belum tentu memadai. Wawancara kualitatif diperlukan untuk menangkap pengalaman wajib pajak ketika menggunakan Coretax, khususnya terkait isu kepercayaan, manfaat sistem, dan tantangan literasi digital. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan menggunakan pertanyaan semi-terstruktur untuk memfasilitasi eksplorasi pandangan responden secara lebih terbuka. Sementara itu, pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji model determinasi kepatuhan pajak digital melalui pengukuran variabel-variabel penelitian yang dinyatakan dalam angka dan diolah menggunakan prosedur statistik [23]. Pendekatan ini memberikan bukti empiris terkait pengaruh kepercayaan pada sistem Coretax (X1), manfaat sistem Coretax (X2), serta peran literasi digital sebagai pemoderasi (M) terhadap kepatuhan pajak digital (Y).

## **HASIL PENELITIAN**

Populasi penelitian ini adalah wajib pajak pengguna sistem Coretax di Indonesia, khususnya pelaku UMKM dan wajib pajak perseorangan yang aktif melaporkan pajaknya secara digital pada Coretax. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara purposive sampling dan dilengkapi dengan pendekatan *snowball sampling*. Pemilihan teknik ini didasarkan pada kebutuhan untuk memperoleh responden yang benar-benar relevan dengan konteks perpajakan digital. Oleh karena itu, sampel ditentukan melalui beberapa kriteria yang cukup spesifik. Wajib pajak yang dipilih adalah mereka yang telah menggunakan layanan Coretax setidaknya selama satu tahun, sehingga pengalaman berinteraksi dengan sistem digital sudah terbentuk. Selain itu, responden juga harus pernah

melaporkan SPT melalui Coretax, sebab pengalaman ini diperlukan untuk menilai kepercayaan dan manfaat sistem secara akurat.

Kriteria lain yang tidak dapat diabaikan adalah bahwa responden memiliki perangkat digital seperti komputer atau gawai yang digunakan untuk mengakses layanan perpajakan, mengingat seluruh proses Coretax berbasis teknologi. Pada tahap kualitatif, penelitian ini melibatkan sedikitnya sepuluh wajib pajak untuk diwawancarai secara mendalam. Mereka dipilih untuk menggali pengalaman nyata mengenai bagaimana mereka membangun kepercayaan pada sistem, sejauh mana manfaat Coretax dirasakan dalam praktik, serta hambatan literasi digital yang mungkin mereka hadapi. Wawancara ini memberikan gambaran kontekstual yang memperkaya proses analisis. Sementara itu, pendekatan kuantitatif memerlukan ukuran sampel yang lebih terstruktur. Berdasarkan pedoman [24]. Jumlah sampel ditentukan dari jumlah indikator penelitian yang kemudian dikalikan lima hingga sepuluh kali. Dengan total 20 indikator, jumlah sampel minimum adalah sekitar 100 responden. Untuk memperoleh hasil yang lebih stabil dan representatif, penelitian ini menargetkan 120 hingga 150 responden. Jumlah tersebut dianggap cukup untuk memberikan hasil analisis yang kuat, terutama ketika menggunakan metode SEM-PLS yang membutuhkan struktur data yang memadai namun tidak harus sangat besar.

### **Analisis dan Hasil Empiris**

Setelah data survei berhasil dikumpulkan dari 150 responden, langkah berikutnya adalah melakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian yang digunakan. Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana setiap butir pertanyaan mampu mengukur konstruk yang seharusnya diukur. Suatu indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai outer loading lebih besar dari 0,70 [25]. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan mampu memberikan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya. Ketentuan reliabilitas dapat dinilai melalui nilai Average Variance Extracted (AVE), Cronbach's Alpha, serta Composite Reliability. Menurut Ghazali (2022) suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai AVE lebih dari 0,50, serta nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability melebihi 0,70. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS, seluruh indikator pada penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas.

Nilai outer loading untuk semua indikator berada pada rentang 0,902 hingga 0,972, yang menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki kemampuan yang sangat baik dalam merepresentasikan konstruk yang diukur. Selain itu, hasil uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki konsistensi internal yang sangat kuat. Nilai Cronbach's Alpha berkisar antara 0,91 hingga 0,96, sedangkan nilai Composite Reliability berada pada rentang 0,95 hingga 0,98. Hal ini menegaskan bahwa instrumen penelitian memiliki reliabilitas yang sangat baik. Selain itu, nilai AVE pada seluruh konstruk berada antara 0,85 hingga 0,90, sehingga menunjukkan bahwa lebih dari separuh varians dari masing-masing indikator dapat dijelaskan oleh konstraknya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini telah memenuhi seluruh persyaratan validitas dan reliabilitas, sehingga layak untuk digunakan pada tahap pengujian model struktural. Hasil lengkap dari pengujian validitas dan reliabilitas ditampilkan pada Tabel 1 berikut:

**Tabel 1.**  
**Validity and Reliability Result**

<b>Indicator</b>	<b>Item</b>	<b>Outer Loading</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>AVE</b>
Kepercayaan Sistem (X1)	X1_1	0.960	0.94	0.97	0.85

	X1_2	0.962			
	X1_3	0.963			
	X1_4	0.953			
Manfaat Sistem (X2)	X2_1	0.955	0.93	0.96	0.86
	X2_2	0.967			
	X2_3	0.952			
	X2_4	0.872			
Literasi Digital (M)	M_1	0.955	0.91	0.95	0.85
	M_2	0.959			
	M_3	0.965			
	M_4	0.966			
Kepatuhan Pajak Digital (Y)	Y_1	0.935	0.96	0.98	0.90
	Y_2	0.934			
	Y_3	0.930			
	Y_4	0.907			
	Y_5	0.926			
	Y_6	0.926			
	Y_7	0.902			
	Y_8	0.901			

**Tabel 2.**  
**Validity and Reliability Result**

Relationship	Hypothesis	t-statistic	p-value	Information
X1 → Y (Kepercayaan Sistem Coretax → Kepatuhan Pajak Digital)	H1	9.529	0.000	Accepted
X2 → Y (Manfaat Sistem Coretax → Kepatuhan Pajak Digital)	H2	10.384	0.000	Accepted
M → Y (Literasi Digital → Kepatuhan Pajak Digital)	H3	9.324	0.000	Accepted
M × X1 → Y (Moderasi Literasi Digital pada X1)	H4	0.553	0.580	Rejected
M × X2 → Y (Moderasi Literasi Digital pada X2)	H5	0.284	0.777	Rejected

Berdasarkan hasil pengujian yang ditampilkan pada Tabel 2, terlihat bahwa variabel Kepercayaan terhadap Sistem Coretax (X1) memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap Kepatuhan Pajak Digital (Y). Nilai t-statistic yang mencapai 9,529 dengan p-value 0,000 menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima. Hal ini menegaskan bahwa semakin tinggi rasa percaya wajib pajak terhadap sistem Coretax, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk patuh dalam penggunaan layanan pajak digital. Temuan yang sama juga muncul pada hipotesis kedua (H2), di mana Manfaat Sistem Coretax (X2) terbukti memberikan dampak yang kuat terhadap kepatuhan pajak digital. Nilai t-statistic 10,384 dengan p-value 0,000 memperlihatkan bahwa persepsi kemanfaatan yang dirasakan pengguna

benar-benar mendorong mereka untuk tetap menggunakan dan mematuhi tata kelola pajak secara digital. Ini mempertegas pentingnya sistem yang mudah, efisien, dan membantu proses perpajakan sehari-hari.

Selanjutnya, hipotesis ketiga (H3) yang menguji pengaruh Literasi Digital (M) terhadap kepatuhan juga menunjukkan hasil yang signifikan. Dengan nilai t-statistic 9,324, literasi digital terbukti menjadi faktor penting yang memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kemampuan seseorang dalam memahami dan menggunakan teknologi digital, semakin mudah mereka beradaptasi dan konsisten dalam menggunakan layanan perpajakan berbasis digital. Namun, situasi berbeda terlihat pada dua hipotesis berikutnya. Pengujian moderasi literasi digital pada hubungan antara X1 dan Y (H4) menunjukkan nilai t-statistic yang sangat kecil, yaitu 0,553 dengan p-value 0,580. Begitu pula pada moderasi literasi digital pada hubungan X2 dan Y (H5) yang hanya menghasilkan t-statistic 0,284 dan p-value 0,777. Kedua hasil ini menunjukkan bahwa literasi digital tidak memoderasi hubungan antara kepercayaan maupun manfaat sistem dengan kepatuhan pajak digital. Dengan kata lain, meskipun literasi digital berpengaruh langsung terhadap kepatuhan, namun kemampuan digital pengguna tidak memperkuat ataupun memperlemah pengaruh kepercayaan dan persepsi manfaat sistem Coretax terhadap perilaku kepatuhan mereka.

## **PEMBAHASAN**

Temuan penelitian ini memperkuat argumentasi bahwa transformasi digital perpajakan melalui sistem Coretax yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak tidak hanya bertumpu pada kesiapan infrastruktur teknologi, tetapi juga pada faktor psikologis dan kompetensi pengguna. Pengaruh kepercayaan terhadap kepatuhan pajak digital menunjukkan bahwa dalam konteks layanan publik berbasis elektronik, legitimasi sistem menjadi fondasi utama perilaku patuh. Kepercayaan mencerminkan adanya keyakinan bahwa sistem mampu melindungi data, memproses transaksi secara akurat, serta meminimalkan risiko kesalahan administratif. Dalam perspektif teori perilaku terencana dan adopsi teknologi, kondisi ini menandakan bahwa rasa aman dan reliabilitas sistem berfungsi sebagai mekanisme reduksi ketidakpastian. Ketika ketidakpastian menurun, hambatan psikologis untuk memenuhi kewajiban pajak secara digital juga ikut berkurang, sehingga kepatuhan menjadi pilihan rasional dan nyaman bagi wajib pajak. Dengan demikian, kepercayaan bukan sekadar faktor teknis, melainkan representasi dari kualitas tata kelola digital yang dirasakan secara langsung oleh pengguna. Selain itu, persepsi manfaat sistem terbukti memiliki kontribusi penting dalam membentuk kepatuhan pajak digital.

Hal ini dapat dijelaskan melalui kerangka Technology Acceptance Model (TAM) yang menempatkan *perceived usefulness* sebagai determinan utama penerimaan teknologi. Dalam konteks perpajakan, manfaat yang dirasakan seperti efisiensi waktu, kemudahan proses pelaporan, dan pengurangan biaya kepatuhan menciptakan nilai praktis yang memperkuat komitmen wajib pajak untuk terus menggunakan sistem. Artinya, kepatuhan digital tidak semata-mata didorong oleh kewajiban normatif, tetapi juga oleh pertimbangan utilitarian. Ketika sistem mampu menyederhanakan prosedur yang sebelumnya kompleks, maka kepatuhan berubah dari beban administratif menjadi aktivitas yang lebih terintegrasi dengan rutinitas bisnis atau pekerjaan wajib pajak. Implikasi konseptualnya adalah bahwa optimalisasi fitur, kecepatan akses, dan stabilitas layanan menjadi strategi krusial dalam menjaga konsistensi perilaku patuh di era digital.

Pengaruh langsung literasi digital terhadap kepatuhan menunjukkan bahwa kompetensi teknologi berfungsi sebagai *enabling factor* dalam ekosistem perpajakan modern. Literasi digital memungkinkan wajib pajak memahami instruksi sistem, menginterpretasikan notifikasi, serta menyelesaikan proses pelaporan tanpa ketergantungan berlebih pada pihak lain. Secara teoritis, hal ini menegaskan bahwa kemampuan kognitif dan teknis individu

memperkuat self-efficacy dalam penggunaan layanan e-government. Wajib pajak yang memiliki literasi digital memadai cenderung lebih adaptif terhadap perubahan sistem dan pembaruan fitur, sehingga risiko kesalahan teknis yang dapat menghambat kepatuhan menjadi lebih kecil. Dengan kata lain, literasi digital berperan sebagai prasyarat operasional agar transformasi digital dapat berjalan efektif. Namun demikian, tidak ditemukannya peran moderasi literasi digital dalam hubungan antara kepercayaan maupun manfaat sistem terhadap kepatuhan memberikan implikasi teoretis yang menarik. Kondisi ini mengindikasikan bahwa efek kepercayaan dan manfaat sistem terhadap kepatuhan bersifat langsung dan relatif independen dari tingkat kemampuan digital pengguna. Salah satu penjelasan yang mungkin adalah bahwa desain sistem Coretax telah cukup user-friendly sehingga dapat diakses oleh berbagai tingkat kemampuan digital. Selain itu, adanya dukungan sosialisasi, panduan penggunaan, serta bantuan teknis dari otoritas pajak dapat mengurangi kesenjangan literasi digital antar wajib pajak. Secara konseptual, temuan ini menempatkan literasi digital lebih sebagai variabel prediktor langsung daripada variabel penguat hubungan. Artinya, peningkatan literasi digital tetap penting, tetapi tidak serta-merta memperbesar atau memperkecil pengaruh kepercayaan dan manfaat sistem terhadap kepatuhan.

## **SIMPULAN**

Bahwa kepercayaan terhadap sistem Coretax, persepsi manfaat sistem, dan literasi digital memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak digital. Kepercayaan wajib pajak terhadap keamanan, keandalan, dan konsistensi kinerja Coretax terbukti mampu mendorong perilaku kepatuhan dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak secara digital. Demikian pula, persepsi manfaat yang meliputi kemudahan, efisiensi waktu, dan efektivitas proses perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan wajib pajak untuk mematuhi ketentuan yang berlaku. Selain itu, literasi digital juga berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan pajak digital, yang menandakan bahwa kemampuan wajib pajak dalam memahami dan mengoperasikan teknologi berperan besar dalam kelancaran proses perpajakan berbasis digital. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital tidak berfungsi sebagai variabel moderasi pada hubungan antara kepercayaan sistem maupun manfaat sistem terhadap kepatuhan pajak digital. Artinya, kemampuan digital tidak memperkuat ataupun memperlemah hubungan kedua variabel tersebut terhadap kepatuhan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas sistem, persepsi manfaat, dan kompetensi digital wajib pajak merupakan kunci dalam mendorong keberhasilan transformasi digital perpajakan di Indonesia.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] E. Bassey, E. Mulligan, and A. Ojo, "A conceptual framework for digital tax administration - A systematic review," *Gov. Inf. Q.*, vol. 39, no. 4, p. 101754, Oct. 2022, doi: 10.1016/j.giq.2022.101754.
- [2] OECD, *Revenue statistics in Asia and the Pacific 2023: Strengthening property taxation in Asia*. OECD Publishing, 2023.
- [3] R. Nurhapsari, A. S. Rohmania, and E. Sholihah, "Tax Compliance Transformation: The Role of E-Tax System and Money Ethics Through Taxpayer Behavioral Intentions," *E-Jurnal Akunt.*, vol. 34, no. 12, Dec. 2024, doi: 10.24843/EJA.2024.v34.i12.p11.
- [4] A. Lutfi *et al.*, "Enhancing VAT compliance in the retail industry: The role of socio-economic determinants and tax knowledge moderation," *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex.*, vol. 9, no. 3, p. 100098, Sep. 2023, doi: 10.1016/j.joitmc.2023.100098.

- [5] G. A. A. Intan Maharani, I. D. Made Endiana, and P. Diah Kumalasari, “Pengaruh Moral Wajib Pajak, Sanksi Pajak, SistemPajak, Pemeriksaan Pajak Dan Tarif Pajak TerhadapPersepsi Wajib Pajak Mengenai Etika Atas Tax Evasion,” *J. Kharisma*, vol. 3, no. 1, pp. 63–72, 2021.
- [6] H.-D. Tsui, “Trust, Perceived Useful, Attitude and Continuance Intention to Use E-Government Service: An Empirical Study in Taiwan,” *IEICE Trans. Inf. Syst.*, vol. E102.D, no. 12, pp. 2524–2534, Dec. 2019, doi: 10.1587/transinf.2019EDP7055.
- [7] A. Tahar, H. A. Riyadh, H. Sofyani, And W. E. Purnomo, “Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Perceived Security And Intention to Use E-Filing: The Role of Technology Readiness,” *J. Asian Financ. Econ. Bus.*, vol. 7, no. 9, pp. 537–547, Sep. 2020, doi: 10.13106/jafeb.2020.vol7.no9.537.
- [8] R. I. Mohd Amir, I. H. Mohd, S. Saad, S. A. Abu Seman, and T. B. H. Tuan Besar, “Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Behavioral Intention: The Acceptance of Crowdsourcing Platform by Using Technology Acceptance Model (TAM),” *Charting a Sustain. Futur. ASEAN Bus. Soc. Sci.*, pp. 403–410, 2020, doi: 10.1007/978-981-15-3859-9\_34.
- [9] P. K. Y. Nastiti, T. W. Damayanti, M. R. Rita, and S. Supramono, “Role of business sustainability, patriotism of business actors, and digital transformation in increasing MSME tax compliance,” *Cogent Bus. Manag.*, vol. 12, no. 1, Dec. 2025, doi: 10.1080/23311975.2025.2459328.
- [10] P. Rahayu and I. Suaidah, “Peran Artificial Intelligence dalam Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak E-Commerce : Literasi Digital sebagai mediator,” vol. 9, pp. 479–490, 2025.
- [11] H. Zahid and B. Haji Din, “Determinants of Intention to Adopt E-Government Services in Pakistan: An Imperative for Sustainable Development,” *Resources*, vol. 8, no. 3, p. 128, Jul. 2019, doi: 10.3390/resources8030128.
- [12] A. Pulungan and N. Imani, “Individual Taxpayers’ Perception on E-Tax Continuance Intention: The Mediating Role of Trust in E-Tax,” in *Proceedings of the 3rd International Conference of Business, Accounting, and Economics, ICBAE 2022, 10-11 August 2022, Purwokerto, Central Java, Indonesia*, EAI, 2022. doi: 10.4108/eai.10-8-2022.2320976.
- [13] G. Kezia, O. Karyn, And M. Yenni, “The Urgency Of Adapting The E-Tax System To Tax Compliance: Integration Of Satisfaction Levels,” *Int. J. Appl. Econ. Busine*, Vol. 1, No. 2, Pp. 599–608, 2023, Doi: <https://doi.org/10.24912/Ijaeb.V1i2.599-608>.
- [14] D. W. Purwiyanti And H. Laksito, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Dan Kepuasan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Candisari Semarang),” *Diponegoro J. Account.*, vol. 9, no. 2, pp. 1–9, 2020, [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- [15] M. Kristina and S. Simbolon, “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak,Pelayanan Fiskus Dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Umkm(Studi Kasus Terhadap Wajib Pajak Pemilik UMKM di Kec.Cibodas Tangerang),” *Glob. Account. J. Akunt.*, vol. 2, pp. 1–12, 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/ga>
- [16] Y. Rangga Yuda Nugraha, “Pengaruh Digitalisasi Perpajakan Melalui Sistem Coretax Terhadap Efisiensi Biaya Kepatuhan Pajak Oleh Wajib Pajak Menengah,” *J. Adm. Prof.*, Vol. 6, No. 1, Pp. 80–92, Jul. 2025, Doi: 10.32722/Jap.V6i1.7636.
- [17] N. Veeramootoo, R. Nunkoo, and Y. K. Dwivedi, “What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage,” *Gov. Inf. Q.*, vol. 35, no. 2, pp. 161–174, Apr. 2018, doi: 10.1016/j.giq.2018.03.004.

- [18] E. Mahpudin, “Digital tax reform in Indonesia: Perspective on tax policy development,” *J. Infrastructure, Policy Dev.*, vol. 8, no. 8, pp. 1–17, 2024, doi: 10.24294/jipd.v8i8.7032.
- [19] Ihenyen Confidence Joel, Epekele Wisdom, and Kojo Precious Bolouimbelemoere, “Influence Of Tax Morality And Tax Culture On Tax Compliance,” *Int. J. Accounting, Manag. Econ. Soc. Sci.*, vol. 1, no. 5, pp. 500–509, Oct. 2023, doi: 10.61990/ijamesc.v1i5.92.
- [20] P. Bazeley, *A Practical Introduction to Mixed Methods for Business and Management*. SAGE Publications, 2019.
- [21] J. W. Creswell and J. D. Creswell, *Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. In Sage Publications (4th Editio), 2017.
- [22] R. B. Johnson and A. J. Onwuegbuzie, “Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come,” *Educ. Res.*, vol. 33, no. 7, pp. 14–26, Oct. 2004, doi: 10.3102/0013189X033007014.
- [23] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D – MPKK*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- [24] and M. S. J. F. Hair Jr, G. T. M. Hult, C. Ringle, *Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications, 2016.
- [25] I. Ghozali, *Smart PLS 2.0*. Universitas Diponegoro, 2022. [Online]. Available: <https://penerbit.undip.ac.id/index.php/penerbit/catalog/book/348>