

## PENGARUH PENGGUNAAN CORETAX, TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN, DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA DENPASAR DENGAN PENGALAMAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Ni Made Cahya Putri <sup>1)</sup>, Kadek Wulandari Laksma <sup>2)</sup>, IG. A. Agung Omika Dewi <sup>3)</sup>, Ketut Tanti Kustina <sup>4)</sup>

Universitas Pendidikan Nasional

mdcahyaputri@gmail.com<sup>1</sup>, kadekwulandarilaksmi@undiknas.ac.id<sup>2</sup>,  
omikadewi@undiknas.ac.id<sup>3</sup>, tantikustina@undiknas.ac.id<sup>4</sup>

### ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan Coretax, tingkat pemahaman perpajakan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Denpasar dengan pengalaman penggunaan teknologi sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 384 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kota Denpasar. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Coretax, tingkat pemahaman perpajakan, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pengalaman penggunaan teknologi terbukti mampu memoderasi pengaruh penggunaan Coretax terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, namun tidak mampu memoderasi pengaruh tingkat pemahaman perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan. Temuan ini mendukung teori kepatuhan yang menyatakan bahwa kemudahan sistem, pemahaman, serta persepsi terhadap legitimasi dan keadilan sistem perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam merancang strategi peningkatan kepatuhan yang lebih efektif dan berbasis teknologi.

**Kata Kunci:** Coretax, Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak, Pengalaman Penggunaan Teknologi

### 1. PENDAHULUAN

Kepatuhan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) merupakan isu strategis bagi fiskal nasional, terutama dalam konteks digitalisasi administrasi perpajakan. Meskipun penerimaan pajak nasional hingga April 2025 menunjukkan penurunan secara tahunan, beberapa daerah seperti Bali masih mencatat pertumbuhan positif (Nugroho, 2025). Namun demikian, tingkat kepatuhan WPOP masih menjadi tantangan utama bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Kepatuhan pajak mencakup kepatuhan formal dan material yang sangat dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak terhadap keadilan, transparansi, dan legitimasi sistem perpajakan. Dalam kerangka teori kepatuhan (Tyler, 1990), kepatuhan sukarela muncul ketika wajib pajak memandang prosedur yang diterapkan otoritas pajak sebagai adil dan dapat dipercaya. Implementasi Coretax sebagai sistem administrasi pajak terintegrasi merupakan bentuk reformasi yang bertujuan meningkatkan keadilan prosedural melalui kemudahan akses, kejelasan proses, dan perlakuan yang setara bagi seluruh wajib pajak (Azzahro et al., 2025). Namun, keberadaan sistem digital tidak serta-merta meningkatkan kepatuhan apabila tidak diimbangi dengan pemahaman dan pengalaman pengguna dalam mengikuti prosedur yang ditetapkan (Magribi & Yulianti, 2022).

Tingkat pemahaman perpajakan menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi keadilan prosedural. Wajib pajak yang memahami hak, kewajiban, serta dasar hukum perpajakan cenderung menilai sistem sebagai sah dan wajar, sehingga lebih patuh secara sukarela (Rahmad, 2025). Selain itu, sosialisasi perpajakan berperan sebagai sarana

komunikasi institusional yang transparan dan partisipatif (Sari et al., 2020), yang menurut Tyler merupakan elemen kunci dalam membangun legitimasi otoritas pajak. Perbedaan hasil empiris terkait pengaruh penggunaan Coretax, pemahaman perpajakan, dan sosialisasi terhadap kepatuhan menunjukkan adanya celah penelitian, khususnya terkait peran pengalaman penggunaan teknologi. Pengalaman teknologi memengaruhi kemampuan wajib pajak dalam mengikuti prosedur digital, yang pada akhirnya dapat memperkuat atau melemahkan persepsi keadilan prosedural. Kota Denpasar dipilih sebagai lokasi penelitian karena tingginya aktivitas ekonomi dan penerapan layanan perpajakan digital, namun kepatuhan WPOP belum optimal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menguji pengaruh penggunaan Coretax, tingkat pemahaman perpajakan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di Kota Denpasar dengan pengalaman penggunaan teknologi sebagai variabel moderasi berdasarkan perspektif teori kepatuhan Tyler.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan upaya untuk mengidentifikasi dan mengumpulkan berbagai literatur yang relevan dengan objek atau permasalahan penelitian. Tujuan dari kegiatan ini adalah memastikan bahwa isu yang akan diteliti belum pernah dibahas oleh peneliti sebelumnya, atau jika sudah ada, pembahasannya memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan.

### Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan perbandingan sekaligus sebagai rujukan. Selain itu, keberadaannya membantu mencegah adanya anggapan bahwa penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian lain. Berbagai penelitian sebelumnya memberikan landasan penting bagi pengembangan penelitian ini. Studi yang dilakukan oleh (Ernawatiningsih & Sudiartana, 2023) menyoroti pengaruh sosialisasi, kualitas pelayanan, serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Denpasar Timur. Penelitian tersebut memiliki kesamaan pada variabel sosialisasi dan fokus pada kepatuhan WPOP di wilayah Denpasar, namun belum memasukkan aspek teknologi atau penggunaan Coretax. Penelitian lain oleh (Laksmi & Lasmi, 2021) membahas pengaruh kesadaran, sanksi, serta modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP. Meski memuat unsur modernisasi teknologi, studi ini belum secara khusus meneliti penggunaan Coretax maupun peran moderasi pengalaman teknologi.

Selanjutnya, penelitian oleh (Yansion et al., 2023) meneliti pengaruh sosialisasi dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di Denpasar Barat. Walaupun memiliki kesamaan pada variabel sosialisasi dan pemahaman perpajakan, penelitian tersebut tidak menyinggung penggunaan Coretax atau variabel moderasi pengalaman penggunaan teknologi. Penelitian oleh Jane Amara Cantika Setiawan dan timnya mengkaji pengaruh e-filing dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan UMKM dengan literasi internet sebagai variabel moderasi selama masa pandemi. Walaupun memiliki kesamaan pada fokus kepatuhan dan unsur teknologi, penelitian ini lebih menitikberatkan pada literasi digital secara umum sehingga berbeda dari konteks penggunaan Coretax.

Penelitian (Marilyn et al., 2022) turut membahas peran teknologi informasi dalam memoderasi hubungan antara pengetahuan pajak, sanksi, dan kepatuhan pajak. Meskipun memiliki relevansi pada aspek pemahaman perpajakan dan moderasi berbasis teknologi, objek penelitiannya berbeda dan tidak secara spesifik menyoroti Coretax. Studi oleh Deviana Putri dan Dewi Murdiawati juga memiliki kemiripan pada variabel terkait teknologi dan kepatuhan wajib pajak, namun konteks digitalisasi yang digunakan tidak sama dengan Coretax. Sementara itu, penelitian Ni Wayan Melayani (2023) yang meninjau pengaruh sosialisasi, pengetahuan perpajakan, sanksi, tarif, dan sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di Gianyar memiliki kesamaan pada variabel sosialisasi, pemahaman, dan sistem administrasi, tetapi tidak berfokus pada Coretax dan tidak mengikutsertakan moderasi pengalaman teknologi.

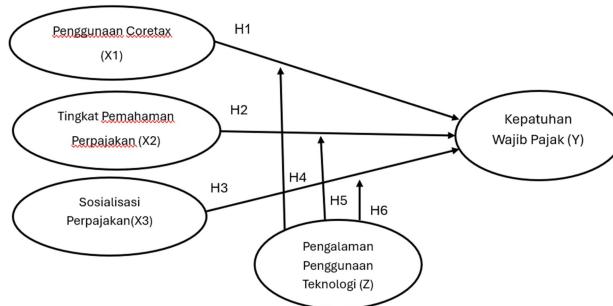
Secara keseluruhan, berbagai penelitian terdahulu menunjukkan adanya keterkaitan antara sosialisasi, pemahaman perpajakan, teknologi, dan kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian ini memiliki keunikan karena secara khusus menyoroti penggunaan Coretax serta

memasukkan pengalaman penggunaan teknologi sebagai variabel moderasi dalam konteks Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Denpasar.

### Kerangka Pemikiran

Berdasarkan Gambar 2.1 dibawah ini, penelitian bertujuan untuk melihat apa saja yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Denpasar. Salah satu inovasi penting yang dilakukan oleh pemerintah adalah penerapan sistem digital Coretax, yang dirancang untuk mempermudah proses administrasi pajak. Harapannya, penggunaan Coretax dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh karena prosesnya menjadi lebih mudah dan transparan. Namun, tidak semua wajib pajak langsung bisa menerima dan menggunakan sistem ini dengan baik. Pemahaman perpajakan menjadi faktor penting. Jika seseorang memahami aturan dan prosedur pajak, mereka akan lebih mudah untuk patuh.

Sosialisasi perpajakan juga berperan besar dalam memberikan informasi dan edukasi yang dibutuhkan wajib pajak agar tahu cara memenuhi kewajibannya. Di sisi lain, ada faktor yang bisa memperkuat atau memperlemah pengaruh dari ketiga hal tadi, yaitu pengalaman penggunaan teknologi. Wajib pajak yang terbiasa menggunakan teknologi akan lebih mudah mengakses dan memahami Coretax maupun informasi perpajakan yang disampaikan secara digital. Sebaliknya, yang kurang berpengalaman mungkin akan kesulitan dan menjadi tidak patuh. Dengan demikian, penelitian ini ingin menguji pengaruh penggunaan Coretax, pemahaman perpajakan, dan sosialisasi terhadap kepatuhan pajak, serta melihat apakah pengalaman teknologi memperkuat atau memperlemah hubungan tersebut.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian

Kerangka pemikiran penelitian ini menggambarkan hubungan antara tiga variabel independent penggunaan Coretax (X1), tingkat pemahaman perpajakan (X2), dan sosialisasi perpajakan (X3) terhadap variabel dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak (Y). Masing-masing hubungan ini diuji melalui hipotesis H1, H2, dan H3 yang memprediksi adanya pengaruh positif signifikan.

Selanjutnya, pengalaman penggunaan teknologi (Z) ditempatkan sebagai variabel moderasi yang memengaruhi kekuatan atau arah hubungan antara X1, X2, dan X3 terhadap Y. Hubungan ini diuji pada H4, H5, dan H6. Moderasi ini diasumsikan memperkuat pengaruh variabel independen terhadap kepatuhan, khususnya karena adaptasi terhadap sistem perpajakan digital seperti Coretax memerlukan keterampilan teknologi yang memadai.

### 3. METODE PENELITIAN

#### Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan cara menyebutkan tempat yang akan digunakan untuk melakukan proses penelitian tersebut. Dikarenakan penelitian ini bersifat kuantitatif dengan cara mengumpulkan data primer yang berbentuk kuisioner, maka penelitian mengambil lokasi di Denpasar, Bali.

#### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang berdomisili di Kota Denpasar dan telah memanfaatkan sistem administrasi perpajakan digital (Coretax) dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemilihan populasi tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa Denpasar merupakan kota dengan aktivitas ekonomi

yang tinggi serta menjadi pusat penerapan sistem perpajakan berbasis teknologi di Bali. Adapun penentuan sampel dilakukan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada kriteria atau pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini dipilih agar responden yang dijadikan sampel benar-benar memenuhi kriteria yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan penelitian secara valid. Adapun kriteria inklusi dalam *purposive sampling* ini adalah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi yang berdomisili atau beraktivitas di Kota Denpasar.
2. Telah menggunakan sistem Coretax setidaknya satu kali dalam periode 1 Januari 2025 hingga saat pengisian kuesioner.
3. Memiliki penghasilan yang wajib dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.

4. Bersedia mengisi kuesioner penelitian secara lengkap dan jujur.

Jumlah sampel ditentukan menggunakan pendekatan lemesho dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5%. Proporsi populasi tidak diketahui, jadi penelitian ini menggunakan  $p = 0,5$ .

$$n = (1.96^2 * 0.5 * (1-0.5)) / 0.05^2$$

$$n = (3.8416 * 0.25) / 0.0025$$

$$n = 0.9604 / 0.0025$$

$$n = 384.16$$

Jadi, jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah sekitar 384 responden.

### **Jenis Data**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif, dimana data kuantitatif ini merupakan data yang berbentuk angka atau bilangan yang dapat dihitung, ataupun data yang dinyatakan dengan angka. (Arioen et al., 2023) menjelaskan data kuantitatif sebagai metodologi penelitian yang berbasis pada data positif atau konkret. Data penelitian berupa nilai-nilai numerik yang akan dibandingkan dengan topik yang diteliti kemudian diukur dengan menggunakan statistik sebagai alat uji hitung untuk menarik suatu kesimpulan. Dalam Penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data kuisioner pada individual khususnya wajib pajak orang pribadi di Kota Denpasar yang pernah menggunakan minimal satu kali layanan Coretax dihitung per Januari 2025.

### **Sumber Data**

Sumber data penelitian merupakan pihak atau tempat asal informasi yang digunakan peneliti untuk menjawab rumusan masalah. Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui observasi dan survei. Sumber data tersebut berupa respon dari Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Denpasar. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model regresi logistik biner dengan bantuan PLS, melalui instrumen penelitian berupa kuesioner serta teknik pengambilan sampel yang sesuai.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan survei sebagai metode pengumpulan data. Survei adalah kegiatan pengumpulan data dari sekelompok responden, umumnya untuk penelitian kuantitatif. Survei mengumpulkan informasi tentang keyakinan, keterampilan, dan tindakan pasar sasaran. Untuk survei ini, kuesioner akan menjadi alat penelitian. Kuesioner adalah daftar pertanyaan survei yang sah. Setelah survei diubah menjadi *Google Form*, survei tersebut dapat dilihat secara online. Responden yang memenuhi persyaratan di atas dapat mengisi kuesioner kapan saja dan dari lokasi mana saja selama mereka memiliki akses ke internet dan tautan Google Form. Hal ini memungkinkan pengumpulan data yang lebih efektif.

### **Instrumen Penelitian dan Pengujinya**

Instrumen penelitian ini menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur persepsi responden, mulai dari "sangat setuju" hingga "sangat tidak setuju". Penggunaan skala ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai sikap responden serta menyediakan pilihan netral bagi yang berada di tengah. Instrumen tersebut kemudian diuji coba pada 30 responden di luar sampel penelitian guna menilai validitas dan

reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan melalui analisis korelasi Pearson Product Moment, sedangkan reliabilitas ditentukan menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Selanjutnya, data dianalisis dengan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui SmartPLS, yang memungkinkan pengujian hubungan antar variabel laten serta penilaian model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Proses evaluasi mencakup pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, reliabilitas konstruk, serta analisis  $R^2$ ,  $Q^2$ ,  $F^2$ , dan uji kelayakan model untuk memastikan kualitas model penelitian.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

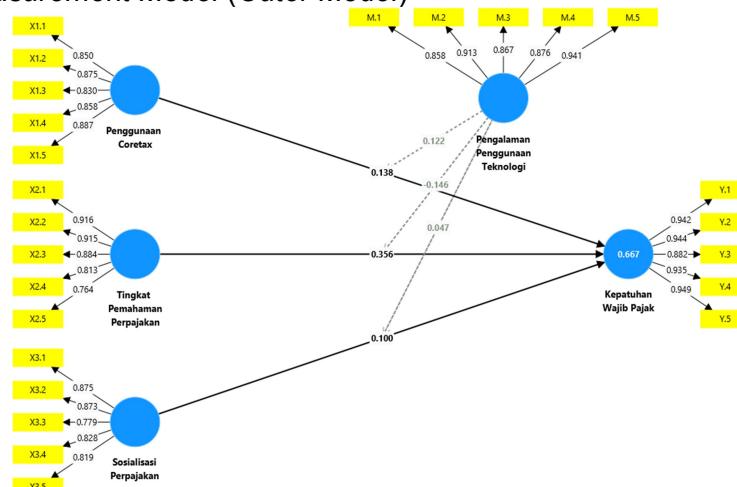
##### Teknik Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner berbasis Google Forms, yang berfungsi sebagai alat utama untuk mengumpulkan data primer dari responden. Kuesioner tersebut disebarluaskan secara *online* dan *offline* kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) di Kota Denpasar yang telah menggunakan sistem Coretax.

##### Hasil Analisis Data

Pada tahap akhir penyebaran kuesioner, terkumpul sebanyak 384 data responden Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) di Kota Denpasar yang telah memenuhi kriteria penelitian, yakni telah menggunakan sistem Coretax minimal satu kali dan bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Dengan demikian, jumlah data yang diolah dalam penelitian ini berjumlah 384 responden. Selanjutnya, karakteristik responden dijabarkan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil partisipan penelitian, yang mencakup kelompok usia responden serta wilayah domisili atau tempat tinggal di Kota Denpasar.

##### A. Evaluasi Measurement Model (*Outer Model*)



**Gambar 4.2**  
**Hasil Algoritma smartPLS 4.0 Sampel**

Sumber: Output Pengolahan dengan smartPLS 4.0

Berdasarkan tabel tersebut, seluruh indikator pada variabel penelitian dinyatakan valid karena masing-masing memiliki nilai *Outer Loadings* di atas 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item kuesioner layak digunakan pada tahap analisis berikutnya. Selain itu, nilai AVE yang telah melebihi 0,50 mengindikasikan bahwa seluruh indikator memenuhi kriteria yang ditetapkan serta memiliki reliabilitas yang memadai untuk diuji lebih lanjut. Untuk memastikan tidak terdapat permasalahan dalam proses pengukuran, tahap akhir dari evaluasi *outer model* adalah melakukan pengujian reliabilitas. Reliabilitas model dinilai melalui dua indikator utama, yaitu *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*.

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)
Kepatuhan Wajib Pajak	0,961	0,964	0,970
Pengalaman Penggunaan Teknologi	0,935	0,938	0,951
Penggunaan Coretax	0,912	0,922	0,934
Sosialisasi Perpajakan	0,892	0,905	0,920
Tingkat Pemahaman Perpajakan	0,911	0,922	0,934

Sumber: Output Pengolahan dengan smartPLS 4.0

Berdasarkan tabel tersebut, hasil pengujian *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai yang memadai, di mana seluruh variabel laten dinyatakan reliabel karena memiliki nilai  $\geq 0,70$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki tingkat keandalan dan konsistensi yang baik.

### B. Inner Model

Pengujian *inner model* dilakukan untuk menilai pengembangan model yang dibangun berdasarkan konsep dan teori, guna menguji hubungan antara variabel eksogen dan endogen sebagaimana dijelaskan dalam kerangka konseptual. Proses evaluasi terhadap model struktural (*inner model*) dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

#### a. Uji Model

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0,068	0,069
d_ULS	1,509	1,527
d_G	1,824	1,848
Chi-square	3160,609	3129,128
NFI	0,715	0,718

Berdasarkan Tabel berikut, nilai SRMR untuk model estimasi (*estimated model*) adalah 0,069. Nilai ini memenuhi kriteria *goodness of fit* karena lebih kecil dari batas yang diterima secara umum yaitu 0,080. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini menunjukkan tingkat *fit* yang baik, yang mengindikasikan bahwa selisih antara matriks korelasi yang dihasilkan dari data aktual dan matriks korelasi yang diperkirakan oleh model relatif kecil.

#### b. Nilai R-Square (R<sup>2</sup>)

Melihat nilai R-Square yang merupakan uji *Goodness of Fit* model.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Nilai R-Square (R<sup>2</sup>)**

	R-square	R-square adjusted
Kepatuhan Wajib Pajak	0,667	0,661

Sumber: Output Pengolahan dengan smartPLS 4.0

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel, diperoleh nilai R-Square (R<sup>2</sup>) sebesar 0,667 untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, variabel-variabel independen dalam model mampu menjelaskan 66,7% variasi yang terjadi pada Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang kuat. Sementara itu, sisanya sebesar 33,3% (hasil dari 100% – 66,7%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

#### c. f<sup>2</sup> Effect Size

Hasil analisis menunjukkan bahwa Pengalaman Penggunaan Teknologi memberikan pengaruh medium terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai f-square sebesar **0,343**, dan Tingkat Pemahaman Perpajakan juga menunjukkan pengaruh medium dengan nilai **0,272**. Sementara itu, Penggunaan Coretax dan Sosialisasi Perpajakan hanya memiliki pengaruh lemah, masing-masing dengan nilai f-square **0,037** dan **0,029**. Adapun seluruh

variabel interaksi menunjukkan pengaruh yang lemah hingga sangat lemah, yaitu interaksi Pengalaman Teknologi × Sosialisasi sebesar **0,007**, Pengalaman Teknologi × Pemahaman sebesar **0,087**, dan Pengalaman Teknologi × Penggunaan Coretax sebesar **0,092**.

d. Q-Square (*Goodness of Fit Model*)

**Hasil Uji Q-Square**

	SSO	SSE	$Q^2 (=1 - SSE/SSO)$
Kepatuhan Wajib Pajak	1920,000	824,839	0,570

Sumber: Output Pengolahan dengan smartPLS 4.0

Nilai Q-Square untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak tercatat sebesar 0,570. Karena nilai tersebut berada di atas 0, dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini memiliki *predictive relevance* yang baik.

e. Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variable Pengalaman Penggunaan Teknologi, Penggunaan Coretax, Sosialisasi Perpajakan, serta Tingkat Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Pengalaman Penggunaan Teknologi memberikan pengaruh yang kuat dengan nilai T-statistik 9,010 dan P-value 0,000. Penggunaan Coretax juga terbukti signifikan dengan T-statistik 3,773 dan P-value 0,000, begitu pula Sosialisasi Perpajakan yang menghasilkan T-statistik 3,152 dan P-value 0,002. Tingkat Pemahaman Perpajakan menunjukkan pengaruh yang sangat kuat, tercermin dari T-statistik 7,978 dan P-value 0,000. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik pengalaman responden dalam menggunakan teknologi, semakin optimal pemanfaatan Coretax, semakin intensif sosialisasi, serta semakin tinggi pemahaman perpajakan, maka semakin meningkat pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

**C. Uji Hipotesis Moderasi**

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
Pengalaman Penggunaan Teknologi x Sosialisasi Perpajakan -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,047	0,04	0,028	1,667	0,096
Pengalaman Penggunaan Teknologi x Tingkat Pemahaman Perpajakan -> Kepatuhan Wajib Pajak	-	-	0,026	5,540	0,000
Pengalaman Penggunaan Teknologi x Penggunaan Coretax -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,146	0,12	0,024	5,147	0,000

Sumber: Output Pengolahan dengan smartPLS 4.0

Hasil menunjukkan bahwa interaksi antara Pengalaman Penggunaan Teknologi dan Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, ditunjukkan oleh T-statistik 1,667 dan P-value 0,096. Sebaliknya, interaksi antara Pengalaman Teknologi dan Tingkat Pemahaman Perpajakan terbukti negatif dan signifikan, dengan T-statistik 5,540, P-value 0,000, dan koefisien -0,146, sehingga keduanya memberikan efek moderasi yang melemahkan. Sementara itu, interaksi antara Pengalaman Teknologi dan Penggunaan Coretax menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, dibuktikan dengan T-statistik 5,147 dan P-value 0,000, sehingga penggunaan Coretax dan pengalaman teknologi saling memperkuat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

#### 4.3 PEMBAHASAN

##### Pengaruh Penggunaan Coretax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian menunjukkan bahwa penggunaan Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (koefisien 0,138;  $t = 3,773$ ;  $p = 0,000$ ). Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi pemanfaatan Coretax, semakin meningkat kepatuhan pelaporan pajak. Kemudahan penggunaan, fitur pelaporan otomatis, dan kejelasan menu pada Coretax mampu mengurangi hambatan administratif seperti kesalahan pengisian dan keterlambatan pelaporan, sehingga mendorong perilaku patuh. Hasil ini sejalan dengan (Yap & Mulyani, 2022) serta penelitian sebelumnya terkait sistem e-tax yang memengaruhi kepatuhan sukarela. Dalam perspektif teori kepatuhan (Tyler, 1990), Coretax mencerminkan keadilan prosedural melalui sistem yang transparan dan mudah diakses, sehingga meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak dan memperkuat kepatuhan.

### **Pengaruh Tingkat Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (koefisien 0,356;  $t = 7,978$ ;  $p = 0,000$ ). Semakin baik pemahaman terhadap aturan perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan, karena wajib pajak mampu memahami prosedur secara logis, mengurangi kesalahan pelaporan, dan menghindari risiko sanksi. Temuan ini sejalan dengan (Utari et al., 2020) serta penelitian sebelumnya yang menegaskan pemahaman perpajakan sebagai prediktor utama kepatuhan. Hasil ini juga mendukung teori kepatuhan (Tyler, 1990), di mana pemahaman terhadap prosedur yang transparan dan sah meningkatkan persepsi keadilan, kepercayaan, dan kepatuhan sukarela. Oleh karena itu, peningkatan edukasi perpajakan menjadi strategi penting dalam memperkuat legitimasi otoritas pajak dan mendorong kepatuhan.

### **Pengaruh Soialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (koefisien 0,100;  $t = 3,152$ ;  $p = 0,002$ ). Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas dan intensitas sosialisasi DJP meningkatkan kesadaran, pemahaman, dan kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sejalan dengan (Permana F, 2021) serta penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa edukasi dan informasi perpajakan mendorong kepatuhan sukarela. Dalam perspektif teori Tyler, sosialisasi yang jelas dan transparan mencerminkan keadilan prosedural, sehingga meningkatkan kepercayaan dan legitimasi otoritas pajak. Oleh karena itu, perluasan sosialisasi, khususnya melalui kanal digital, penting untuk memperkuat kepatuhan secara berkelanjutan.

### **Peran Moderasi Pengalaman Penggunaan Teknologi Pada Penggunaan Coretax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan teknologi memoderasi secara positif dan signifikan pengaruh penggunaan Coretax terhadap kepatuhan ( $\beta = 0,122$ ;  $t = 5,147$ ;  $p = 0,000$ ). Semakin berpengalaman wajib pajak dalam menggunakan teknologi, semakin kuat pengaruh Coretax dalam mendorong kepatuhan. Temuan ini sejalan dengan (Ciptawan et al., 2025) yang menegaskan bahwa literasi digital meningkatkan efektivitas sistem perpajakan digital. Dalam perspektif Tyler, pengalaman teknologi mempermudah pemahaman prosedur digital sehingga meningkatkan persepsi keadilan prosedural dan memperkuat kepatuhan sukarela.

## **Peran Moderasi Pengalaman Penggunaan Teknologi Pada Tingkat Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil moderasi menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan teknologi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap hubungan pemahaman perpajakan dan kepatuhan ( $\beta = -0,146$ ;  $t = 5,540$ ;  $p = 0,000$ ). Pada wajib pajak dengan pemahaman perpajakan yang tinggi, pengalaman teknologi justru melemahkan pengaruh pemahaman terhadap kepatuhan karena kepatuhan sudah terbentuk dan teknologi hanya berperan sebagai faktor pendukung. Temuan ini sejalan dengan (Pradana, 2024) serta studi *usability* yang menempatkan teknologi sebagai *supporting factor*, bukan *driving factor*, bagi pengguna berkompetensi tinggi. Dalam perspektif Tyler, pengguna yang mahir teknologi cenderung langsung mempercayai prosedur digital sebagai adil, sehingga ketergantungan pada pemahaman substantif berkurang. Oleh karena itu, edukasi perpajakan tetap perlu diberikan agar kepatuhan didasarkan pada pemahaman, bukan semata kepercayaan pada sistem.

## **Peran Moderasi Pengalaman Penggunaan Teknologi Pada Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan teknologi tidak memoderasi secara signifikan pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan ( $\beta = 0,047$ ;  $t = 1,667$ ;  $p = 0,096$ ). Meskipun sosialisasi berpengaruh langsung, pengalaman teknologi tidak memperkuat maupun memperlemah hubungan tersebut karena sosialisasi lebih menekankan penyampaian informasi substantif daripada aspek teknis. Temuan ini sejalan dengan (Putri & Murdiawati, 2025) yang menyatakan bahwa kualitas pesan sosialisasi lebih menentukan kepatuhan dibanding kemampuan teknologi penerima. Dalam perspektif Tyler, kepatuhan dipengaruhi oleh keadilan dan keterbukaan komunikasi, sehingga efektivitas sosialisasi tetap berlaku bagi seluruh wajib pajak tanpa bergantung pada pengalaman teknologi.

## **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menyimpulkan bahwa penggunaan Coretax, tingkat pemahaman perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan pengalaman penggunaan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Denpasar. Variabel yang memberikan kontribusi paling signifikan adalah pengalaman penggunaan teknologi ( $T = 9,010$ ) dan tingkat pemahaman perpajakan ( $T = 7,978$ ). Analisis moderasi menunjukkan bahwa pengalaman teknologi mampu memperkuat pengaruh penggunaan Coretax terhadap kepatuhan wajib pajak, namun justru melemahkan hubungan antara tingkat pemahaman perpajakan dan kepatuhan. Sementara itu, pengalaman penggunaan teknologi tidak terbukti memoderasi hubungan antara sosialisasi perpajakan dan kepatuhan. Secara keseluruhan, model penelitian ini mampu menjelaskan 66,7% variasi kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat dikatakan memiliki daya prediksi yang kuat.

## REFERENSI

- Arioen, R., Hi Ahmaludin, M., Junaidise MM Ir Indriyani, Sa. M., & Dra Wisnaningsih, Ms. S. (2023). *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. Eurekamediaaksara@Gmail.Com
- Azzahro, L., Kusumawardani, N., Syafis, K. S., & Septiyanti, R. (2025). IMPLEMENTATION OF CORETAX IN GENERATING E-BUPOT UNIFICATION AT PT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE LAMPUNG. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Perpajakan Dan Tata Kelola Perusahaan*, 2(4), 1202–1212.
- Ciptawan, Parerungan, S. D., & Hantono. (2025). Dampak Kebijakan Perpajakan Digital Terhadap Pelaporan Pajak UMKM Di Era Ekonomi Platform. *Journal Scientific Of Mandalika (JSM)* E-ISSN 2745-5955 | P-ISSN 2809-0543, 6(2), 456–465. <Https://Doi.Org/10.36312/10.36312/Vol6iss2pp456-465>
- Ernawatiningsih, N. P. L., & Sudiartana, I. M. (2023). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 14(03), 482–491. <Https://Doi.Org/10.23887/Jap.V14i03.70119>
- Laksmi, K., & Lasmi, N. W. (2021). Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(1), 291–299.
- Magribi, R. M., & Yulianti, D. (2022). PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI DAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus Pada WPOP Yang Terdaftar Di KPP Mikro Piloting Majalengka). *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 5(3), 358–367. <Https://Doi.Org/10.35446/Akuntansikompetif.V5i3.1137>
- Marilyn, M., Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (2022). Peran Moderasi Teknologi Informasi Dalam Hubungan Antara Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Kepatuhan Pajak. *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 6(1), 143–151. <Https://Doi.Org/10.31092/Jpi.V6i1.1603>
- Nugroho, E. (2025). *Tumbuh 10,21%, Kanwil DJP Bali Capai Rp5,13 Triliun Penerimaan Pajak Hingga April 2025*. Pajak.Go.Id. <Https://Www.Pajak.Go.Id/Siaran-Pers/Tumbuh-1021-Kanwil-Djp-Bali-Capai-Rp513-Triliun-Penerimaan-Pajak-Hingga-April-2025>
- Permana F, S. E. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening Pada KPP Pratama Surabaya Karang Pilang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 12(03), 1027–1037. <Www.Ortax.Com>,
- Pradana, M. R. A. (2024). Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Efektifitas Pemungutan Pajak Di Indonesia. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 6855–6860. <Https://Journal.Universitaspahlawan.Ac.Id/Index.Php/Jrpp/Article/View/29286>
- Putri, D., & Murdiawati, D. (2025). The Effect Of Tax Knowledge And Tax Digitalization On Compliance Of SME Taxpayers: The Moderating Role Of Tax Socialization. *Golden Ratio Of Finance Management*, 5(1), 219–227. <Https://Doi.Org/10.52970/Grfm.V5i1.1093>
- Rahmad, R. (2025). Implementasi Core Tax Administration System Sebagai Upaya Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 14(1), 10–14.
- Sari, H. A. Y., Makaryanawati, M., & Edwy, F. M. (2020). Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Realisasi Penerimaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Owner (Riset Dan Jurnal Akuntansi)*, 4(2), 603.

- Https://Doi.Org/10.33395/Owner.V4i2.289
- Tyler, T. R. (1990). Why People Obey The Law. In *Why People Obey The Law*. Yale University Press.
- Utari, D., Datrini, K., & Ekyani, S. (2020). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tabanan. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 1(1), 34–38.
- Yansion, A. K., Pradnyani, P., & Artaningrum, R. G. (2023). Effect Of Socialization And Understanding Of Taxation On Individual Taxpayer Compliance At KPP Pratama West Denpasar Prodi Akuntansi , Universitas Dhyana Pura , Bali , Indonesia. *Jurnal Ekonomika, Bisnis, Dan Humaniora*, 2(2), 1–8.
- Yap, M., & Mulyani, S. D. (2022). Pengaruh Pelayanan, Pengawasan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Dimoderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan. *Jurnal Magister Akuntansi Trisakti*, 9(1), 37–54. Https://Doi.Org/10.25105/Jmat.V9i1.10573