

**PENGARUH PENERAPAN *CORETAX ADMINISTRATION SYSTEM*,
KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN TRANSPARANSI TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Akuntansi

Oleh

Arini Farhatain Juni

NPM : 41183403220058



Strata 1

Program Studi Akuntansi

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2026**

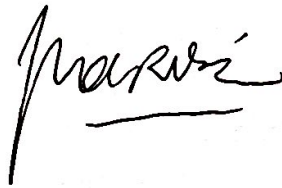
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN *CORTEX ADMINISTRATION SYSTEM*, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN TRANSPARANSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Tanggal: 23 Juli 2026

Oleh:
Arini Farhatain Juni
NPM: 41183403220058

Disetujui,
Pembimbing



Dr. Nurma Risa, S.E., M.Ak., CA., BKP

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.,Si.



Dr. Vita Aprilina, S.E., M.Si., Ak.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN *CORTEX ADMINISTRATION SYSTEM*, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN TRANSPARANSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Tanggal: 28 Juli 2026

Oleh:

Arini Farhatain Juni
NPM: 41183403220058

Disetujui oleh:

Penguji I

Dr. Vita Aprilina, S.E., M.Si., Ak.

Penguji II

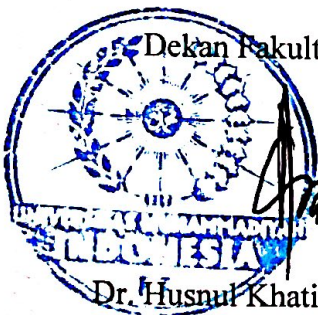
Dr. Yuha Nadhirah Q, S.E., M.Ak

Mengetahui,

Pembimbing

Dr. Nurma Risa, S.E., M.Ak., CA., BKP

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.,Si.

Ketua Program Studi Akuntansi

Dr. Vita Aprilina, S.E., M.Si., Ak.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arini Farhatain Juni

NPM : 41183403220058

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

e-mail : a.farhatain@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul “ Pengaruh Penerapan *Coretax Administration System*, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Transparansi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” bebas dari plagiarisme. Rujukan penulisan sudah sesuai dengan Teknik penulisan karya ilmiah yang berlaku umum.

Apabila di kemudian hari dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme tersebut, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 15 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Arini Farhatain Juni

ABSTRAK

Arini Farhatain Juni (41183403220058)

Pengaruh Penerapan *Coretax Administration System*, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Transparansi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

xv + 100 halaman + 3 gambar + 16 tabel + 2026 + 15 Lampiran

Kata Kunci : *Coretax Administration System*, Kualitas Pelayanan Fiskus, Transparansi, Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan *Coretax Administration System*, kualitas pelayanan fiskus, dan transparansi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non-karyawan yang memiliki usaha.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi wajib pajak orang pribadi non-karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Barat. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling dengan jumlah 132 responden. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui software SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Coretax Administration System* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, kualitas pelayanan fiskus dan transparansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam menyempurnakan sosialisasi dan strategi pelayanan sistem baru. Penelitian ini terbatas pada waktu pengumpulan data yang relatif singkat dan dilakukan pada masa awal implementasi *Coretax Administration System*, sehingga hasil penelitian mencerminkan persepsi responden pada saat penelitian berlangsung.

Daftar Pustaka : 40 (2017-2026)

ABSTRACT

Arini Farhatain Juni (41183403220058)

The Influence of Coretax Administration System Application, Tax Authority Service Quality, and Transparency on Taxpayer Compliance

xv + 100 pages + 3 figures + 16 tables + 2026 + 15 Appendices

Keywords: Coretax Administration System, Tax Authority Service Quality, Transparency, Taxpayer Compliance.

This study aims to analyze the effect of the implementation of the Coretax Administration System, the quality of tax officers' services, and transparency on the tax compliance of self-employed individual taxpayers.

This study employed a quantitative approach with a population consisting of self-employed individual taxpayers registered at KPP Pratama Bekasi Barat. The sampling technique used was simple random sampling, resulting in 132 respondents. Data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS software.

The results indicate that the implementation of the Coretax Administration System has no significant effect on taxpayer compliance. In contrast, the quality of tax officers' services and transparency have a positive and significant effect on taxpayer compliance. The findings of this study are expected to provide input for the Directorate General of Taxes in improving the socialization and service strategies related to the implementation of the new tax administration system. This study is limited by the relatively short data collection period and was conducted during the early stage of the Coretax Administration System implementation. Therefore, the findings reflect the respondents' perceptions at the time the study was conducted.

Bibliography: 40 (2017-2026)

KATA PENGANTAR

Bismillahir rohmaanir rohiim.

Assalamualaikum wr.wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT dan atas rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Penerapan *Coretax Administration System*, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Transparansi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Indonesia.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih atas segala bantuan, bimbingan dan saran kepada:

1. Ibu Dr. Nurma Risa, S.E., M.Ak. selaku dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Vita Aprilina, S.E, M.Si., A.k. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Indonesia.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Indonesia.
4. Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama Bekasi Barat yang telah memberikan izin riset dan memberikan data untuk penulisan skripsi ini.
5. Ibunda Tercinta, pilar kekuatan utama dalam hidup penulis. Terima kasih karena Ibu selalu menjadi orang pertama yang memeluk penulis di kala rapuh, meyakinkan penulis di saat ragu, dan tak pernah putus melangitkan untaian doa di setiap sujud malam demi kelancaran, kemudahan, serta keberhasilan studi penulis. Keberhasilan menyelesaikan skripsi ini bukan semata-mata milik penulis, melainkan buah dari setiap tetes keringat, air mata, dan doa-doa mustajab Ibu. Skripsi ini penulis persembahkan sepenuhnya sebagai wujud bakti, rasa hormat, dan rasa terima kasih

yang teramat dalam untuk Ibu. Semoga pencapaian kecil ini dapat mengukir senyum bahagia dan rasa bangga di hati Ibu.

6. Kakak-Kakak Tercinta, yang selalu memberikan dukungan moral, nasihat, serta semangat yang luar biasa di setiap tahapan kehidupan penulis, khususnya selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Seseorang yang tidak bisa saya sebutkan namanya, terima kasih telah menjadi sistem pendukung yang luar biasa, memberikan ruang aman, kesabaran yang tiada batas, serta motivasi yang tiada henti di kala penulis menghadapi masa-masa sulit selama perkuliahan. Kehadiranmu yang berharga senantiasa tersimpan rapi dalam doa dan hati penulis.
8. Nadila, sahabat tercinta penulis sejak kecil. Terima kasih karena meskipun waktu terus berjalan dan kita tumbuh dewasa, kamu selalu ada sebagai tempat berbagi cerita yang paling setia. Dukungan dan kehadiranmu yang melintasi waktu adalah salah satu kekuatan terbesar penulis untuk sampai di titik ini.
9. Sahabat-Sahabat terbaik "Nadas Gurl" (Nanda, Amel, Dinda, dan Sasa), tempat pulang paling nyaman di luar rumah bagi penulis. Terima kasih atas ketulusan persahabatan kita, tawa pereda stres, serta kesediaan kalian menjadi pendengar setia segala keluh kesah dan drama perkuliahan dari pertama kuliah hingga akhir masa tugas akhir ini. Terima kasih telah menjadi *support system* luar biasa yang selalu hadir dengan pelukan hangat dan motivasi saat penulis merasa jenuh. Bersama kalian, masa perkuliahan yang sulit ini terasa jauh lebih ringan dan penuh memori manis yang takkan terlupakan.
10. Teman-Teman KKN "Lembaga Cute" (Diah, Davina, Risma, Fara, dan Dinda), terima kasih atas kebersamaan, keceriaan, dukungan semangat, serta memori indah yang mewarnai hari-hari penulis selama masa ini.
11. Cahya, teman awal masuk kuliah yang sangat berharga. Terima kasih atas pertemanan hangat yang terjalin sejak awal kita menginjakkan kaki di dunia kampus. Walaupun kita menempuh disiplin ilmu dan jurusan yang berbeda, dukungan dan semangat yang saling kita pertukarkan tidak pernah berkurang.

12. Yang Yang, aktor dan idola inspiratif penulis, yang melalui karya-karya dan dedikasi profesionalnya senantiasa menjadi hiburan positif, memberikan suntikan semangat, serta motivasi ekstra bagi penulis untuk tetap konsisten dan pantang menyerah dalam menuntaskan tugas akhir ini.
13. Teruntuk Diri Sendiri, terima kasih yang sebesar-besarnya karena telah berjuang dengan sangat hebat dan luar biasa hingga detik ini. Terima kasih karena tidak memilih untuk menyerah di kala semua terasa berat dan melelahkan. Terima kasih sudah bersedia bertahan, memeluk erat setiap rasa cemas, mengusap air mata sendiri, dan tetap melangkah maju melewati malam-malam panjang yang penuh tekanan selama proses penyusunan skripsi ini. Kamu telah membuktikan kekuatan, ketangguhan, dan komitmen yang luar biasa untuk menyelesaikan apa yang telah kamu mulai. Perjalanan ini tidak mudah, namun kamu berhasil melewatinya dengan kepala tegak. Semoga pencapaian ini menjadi gerbang awal bagi keberhasilan-keberhasilan besar lainnya di masa depan. *I am so proud of you.*

Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Wassalamualaikum wr. wb.

Bekasi, 15 Juli 2026

Penulis



Arini Farhatain Juni

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR, GRAFIK, DAN DIAGRAM	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
1.4 Pembatasan Masalah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Teori Perilaku Terencana (<i>Theory of Planned Behavior</i> - TPB)	7
2.2 Model Penerimaan Teknologi (<i>Technology Acceptance Model</i> - TAM)	7
2.3 Kepatuhan Wajib Pajak	9
2.4 <i>Coretax Administration System</i>	10
2.5 Kualitas Pelayanan Fiskus	10
2.6 Transparansi	11
2.7 Peneliti Terdahulu	12
2.8 Kerangka Pemikiran	17
2.9 Pengembangan Hipotesis	18

2.9.1 Pengaruh Penerapan <i>Coretax Administration System</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	18
2.9.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.9.3 Pengaruh Transparansi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Populasi dan Sampel	22
3.3 Jenis Sumber dan Teknik Pengambilan Data.....	23
3.4 Model Penelitian, Deskripsi Variabel Penelitian, Dan Pengukurannya.....	24
3.5 Metode Analisa Data Yang Digunakan.....	27
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	27
3.5.2 Persamaan Regresi	28
3.5.3 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	28
3.5.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	29
3.5.5 Pengujian Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian	31
4.2 Statistik Deskriptif	32
4.3 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	40
4.3.1 Model Pengukuran Awal.....	41
4.3.2 Model Pengukuran Setelah Eliminasi Indikator	42
4.3.3 <i>Outer Loading</i>	43
4.3.4 <i>Cross Loading</i>	44
4.3.5 <i>Composite Reliability</i>	46
4.3.6 Kolinieritas	47
4.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	48
4.4.1 Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	49
4.4.2 Ukuran Efek (f^2).....	49
4.5 Pengujian Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	50
4.6 Pembahasan.....	52
4.6.1 Pengaruh Penerapan <i>Coretax Administration System</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	52
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	53

4.6.3 Pengaruh Transparansi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Keterbatasan Penelitian	57
5.3 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rasio Kepatuhan Di KPP Pratama Bekasi Barat	2
Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu	12
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....	24
Tabel 4. 1 Data Sampel Penelitian	31
Tabel 4. 2 Data Statistik Dekriptif.....	32
Tabel 4.2. 1 Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak	33
Tabel 4.2. 2 Statistik Deskriptif <i>Coretax</i>	35
Tabel 4.2. 3 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Fiskus	37
Tabel 4.2. 4 Statistik Deskriptif Tranparansi	39
Tabel 4.3. 1 Outer Loading	43
Tabel 4.3. 2 Hasil Cross Loading.....	45
Tabel 4.3. 3 <i>Composite Reliability</i>	46
Tabel 4.3. 4 Kolinieritas.....	47
Tabel 4.4. 1 R-Square.....	49
Tabel 4.4. 2 f-square.....	50
Tabel 4.5. 1 Uji Hipotesis	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 4.3. 1 Model Pengukuran Awal.....	41
Gambar 4.3. 2 Model Pengukuran Setelah Eliminasi Indikator.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Kuesioner	65
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	69
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	75
Lampiran 4 Hasil Outer Loadings	76
Lampiran 5 Hasil Uji Discriminant Validity	77
Lampiran 6 Hasil Construct Reliability and Validity	78
Lampiran 7 Hasil Uji Kolinieritas	78
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	79
Lampiran 9 Hasil Uji Ukuran Efek.....	79
Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis	79
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup	80
Lampiran 12 Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi	81
Lampiran 13 Kartu Bimbingan	82
Lampiran 14 Kartu Seminar Proposal	83
Lampiran 15 Bukti <i>Plagiarisme</i>	85

Arini Farhatain Juni

Pengaruh Penerapan Coretax Administration System, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Transparansi Terhadap Kepatuhan Waj...

Quick Submit
Quick Submit
UNIGA Online

Document Details

Submission ID:
161446171017000100

Submission Date:
Jul 15, 2026, 3:18 PM GMT+7

Download Date:
Jul 16, 2026, 4:18 PM GMT+7

File Name:
SKRIPSI_PENGARUH_CORETAX_ADMINISTRATION_SYSTEM.docx

File Size:
886.9 KB

88 Pages

18,097 Words

106,225 Characters

21% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping matches, for your document.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 12 words)

Top Sources

- 13% Internet Sources
- 16% Publications
- 17% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious or manipulated text found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any similarities you have with text apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A flag is not necessarily an indication of a problem. However, we'll recommend you review your submission there for further context.