

JURNAL

AKUNTANSI & KEUANGAN

Volume 17, No. 1, Maret 2026

ISSN: 2087-2054

Pengaruh Pengungkapan Corporate Social Responsibility Dan Kinerja Lingkungan Terhadap Return On Asset

Nur Afifah Insani, Syamsul Huda

Analisis Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pembelian Kredit Menggunakan Metode PIECES Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Internal Di Hotel Morazen Surabaya

Joshua Yonathan Sugianto, Mulyanto Nugroho

Pengaruh Penggunaan E-Wallet Dalam Meningkatkan Pendapatan UMKM Di Kabupaten Karawang

Eva Solina, Fista Apriani Sujaya, Thomas Nadeak

Analisis Carbon Disclosure Di Laporan Keberlanjutan PT PLN Tahun 2021-2023

Camelia Thandiwe P Marang, Moni W Muskanan, Yemima Eka Christi Windya

Pengaruh Struktur Modal, Profitabilitas, dan Pertumbuhan Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Sub Sektor Food and Beverage Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2017-2024

Trisya Sandriana, Kartika Berliani, Deni Hamdani

Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Aset Pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur

Dania Salsabela, Mulyanto Nugroho

Pengaruh Opportunity, Kepemilikan Insider, Dan Leverage Terhadap Konservatisme Akuntansi (Studi Kasus Pada Sub Sektor Farmasi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2020-2023)

Marischa Aulia Dewi, Syamsul Huda

Pengaruh Independensi Dan Kompetensi Auditor Terhadap Kualitas Audit Pada BPK Perwakilan Provinsi Lampung

Aisyah Paramitha Chandramurti, Aminah

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Coretax, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus, Terhadap Kepatuhan Pelaporan PPN (Studi Pada KPP Madya Bandar Lampung)

Aurellia Putri Artameivia, Haninun

Pengaruh Penggunaan Platform Digital Dan Inovasi Keuangan Terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM Di Bandar Lampung

Vina Melani, Luke Suciya Amna

JURNAL

AKUNTANSI & KEUANGAN

Volume 17, No. 1, Maret 2026

ISSN: 2087-2054

Dewan Pembina

Prof. Dr. Ir. M. Yusuf S. Barusman, M.B.A
Prof. Dr. Iskandar Ali Alam S.E., M.M.

Editor in Chief

Dr. Aminah, S.E., M.S.Ak.CSRS.

Managing Editor

Luke Suciwati Amna, S.E., M.S.Ak.

Editor

Dr. Khairudin S.E., M.S.Ak.

Penyuting Ahli (Mitra Bestari)

Dr. Tina Miniawati, S.E., M.B.A. (Universitas Trisakti)
Dr. Khomsiyah, S.E., M.M. (Universitas Trisakti)
Dr. Lindrianasari, S.E., M.Si.Akt., C.A. (Universitas Lampung)
Sujoko Efferin, Mcom (Hons), MA(Econ), Ph.D. (Universitas Surabaya)

Penerbit

Universitas Bandar Lampung
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
SENARAI-Jurnal Akuntansi & Keuangan Terbit 2 kali setahun pada bulan Maret &
September
Artikel yang dimuat berupa hasil riset Empiris dan telah teoritis konseptual yang kritis
dalam kajian bidang akuntansi, auditing, perpajakan, dan keuangan.

Alamat Redaksi

Gedung F- Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bandar Lampung
Kampus A Jalan Z.A Pagar Alam No. 26 Labuan Ratu Bandar Lampung 35142
Telp: (0721) 701979, Fax: (0721) 701467, Email: *Prodi.akuntansi@ubl.ac.id*

JURNAL

AKUNTANSI & KEUANGAN

Volume 17, No. 1, Maret 2026

ISSN: 2087-2054

Pengaruh Pengungkapan Corporate Social Responsibility Dan Kinerja Lingkungan Terhadap Return On Asset

Nur Afifah Insani, Syamsul Huda

Analisis Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pembelian Kredit Menggunakan Metode PIECES Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Internal Di Hotel Morazen Surabaya

Joshua Yonathan Sugianto, Mulyanto Nugroho

Pengaruh Penggunaan E-Wallet Dalam Meningkatkan Pendapatan UMKM Di Kabupaten Karawang

Eva Solina, Fista Apriani Sujaya, Thomas Nadeak

Analisis Carbon Disclosure Di Laporan Keberlanjutan PT PLN Tahun 2021-2023

Camelia Thandiwe P Marang, Moni W Muskanan, Yemima Eka Christi Windya

Pengaruh Struktur Modal, Profitabilitas, dan Pertumbuhan Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Sub Sektor Food and Beverage Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2017-2024

Trisya Sandriana, Kartika Berliani, Deni Hamdani

Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Aset Pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur

Dania Salsabela, Mulyanto Nugroho

Pengaruh Opportunity, Kepemilikan Insider, Dan Leverage Terhadap Konservatisme Akuntansi (Studi Kasus Pada Sub Sektor Farmasi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2020-2023)

Marischa Aulia Dewi, Syamsul Huda

Pengaruh Independensi Dan Kompetensi Auditor Terhadap Kualitas Audit Pada BPK Perwakilan Provinsi Lampung

Aisyah Paramitha Chandramurti, Aminah

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Coretax, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus, Terhadap Kepatuhan Pelaporan PPN (Studi Pada KPP Madya Bandar Lampung)

Aurellia Putri Artameivia, Haninun

Pengaruh Penggunaan Platform Digital Dan Inovasi Keuangan Terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM Di Bandar Lampung

Vina Melani, Luke Suciwati Amna

JURNAL

AKUNTANSI & KEUANGAN

Volume 17, No. 1, Maret 2026

ISSN: 2087-2054

Daftar Isi

	Halaman
Pengaruh Pengungkapan Corporate Social Responsibility Dan Kinerja Lingkungan Terhadap Return On Asset Nur Afifah Insani, Syamsul Huda	1-12
Analisis Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pembelian Kredit Menggunakan Metode PIECES Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Internal Di Hotel Morazen Surabaya Joshua Yonathan Sugianto, Mulyanto Nugroho	13-26
Pengaruh Penggunaan E-Wallet Dalam Meningkatkan Pendapatan UMKM Di Kabupaten Karawang Eva Solina, Fista Apriani Sujaya, Thomas Nadeak	27-36
Analisis Carbon Disclosure Di Laporan Keberlanjutan PT PLN Tahun 2021-2023 Camelia Thandiwe P Marang, Moni W Muskanan, Yemima Eka Christi	37-54
Pengaruh Struktur Modal, Profitabilitas, dan Pertumbuhan Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Sub Sektor Food and Beverage Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2017-2024 Trisya Sandriana, Kartika Berliani, Deni Hamdani	55-73
Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Aset Pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur Dania Salsabela, Mulyanto Nugroho	74-91
Pengaruh Opportunity, Kepemilikan Insider, Dan Leverage Terhadap Konservatisme Akuntansi (Studi Kasus Pada Sub Sektor Farmasi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2020-2023) Marischa Aulia Dewi, Syamsul Huda	92-106

JURNAL

AKUNTANSI & KEUANGAN

Volume 17, No. 1, Maret 2026

ISSN: 2087-2054

Daftar Isi

Halaman

- | | |
|---|---------|
| Pengaruh Independensi Dan Kompetensi Auditor Terhadap Kualitas Audit Pada BPK Perwakilan Provinsi Lampung
Aisyah Paramitha Chandramurti, Aminah | 107-114 |
| Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Coretax, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus, Terhadap Kepatuhan Pelaporan PPN (Studi Pada KPP Madya Bandar Lampung)
Aurellia Putri Artameivia, Haninun | 115-127 |
| Pengaruh Penggunaan Platform Digital Dan Inovasi Keuangan Terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM Di Bandar Lampung
Vina Melani, Luke Suciwati Amna | 128-141 |

JURNAL

AKUNTANSI & KEUANGAN

Volume 17, No. 1, Maret 2026

ISSN: 2087-2054

Informasi Kebijakan dan Selingkung Berkala

I. Kebijakan editorial

JURNAL Akuntansi & Keuangan adalah sebuah berkala yang dipublikasikan oleh Universitas Bandar Lampung, yang bertujuan untuk menjadi wadah kreatifitas para akademisi, profesional, peneliti, dan mahasiswa di bidang Akuntansi dan Keuangan termasuk juga bidang Auditing, Sistem Informasi Akuntansi, Tata kelola Perusahaan, Perpajakan, Akuntansi Internasional, Akuntansi Manajemen, Akuntansi Keperilakuaan, Pasar Modal dan lain sebagainya. Topik yang semakin meluas di bidang kajian riset Akuntansi diakomodir publikasinya di dalam berkala ini.

Paper yang akan dipublikasikan di dalam berkala **JURNAL** Akuntansi & Keuangan harus ditulis di dalam bahasa Indonesia yang baik dan sesuai dengan EYD. Semua instrumen yang digunakan untuk memperoleh data penelitian harus dimasukkan di dalam lampiran paper penelitian, paling tidak, penulis bersedia memberikan klarifikasi atas instrumen yang digunakan saat ada permintaan dari peneliti lainnya.

Sekretariat Editor Berkala

Gedung F - Fakultas Ekonomi Universitas Bandar Lampung

Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi

Kampus A Jalan Z.A. Pagar Alam No. 26 Labuhan Ratu Bandar Lampung 35142

Telp.: (0721) 701979, Fax.: (0721) 701467, Email:

II. Petunjuk penulisan

Artikel yang dikirim ke **JURNAL** Akuntansi & Keuangan harus mengikuti petunjuk seperti berikut:

1. Naskah merupakan naskah asli yang belum pernah diterbitkan atau sedang dilakukan penilaian pada berkala lain. Naskah ditulis dalam bahasa Indonesia dengan jarak 1 spasi, sepanjang 20-30 halaman kertas A4 dengan tipe huruf Times New Roman.. Naskah dikirim atau diserahkan ke sekretariat **JURNAL** Akuntansi & Keuangan rangkap satu disertai disket berikut dengan biodata penulis dan alamat lengkap (kantor dan rumah) pada lembaran yang terpisah dari halaman pertama artikel.
2. Judul naskah dapat ditulis dengan menggambarkan isi pokok tulisan, dan atau ditulis secara ringkas, jelas, dan menarik.
3. Nama Penulis disertai catatan kaki tentang profesi dan lembaga tempat penulis bekerja dalam naskah yang telah diterima untuk diterbitkan.
4. Abstrak ketik satu spasi, tidak lebih dari 250 kata dalam bahasa Inggris. Abstrak memuat tujuan penelitian, isu, permasalahan, sampel dan metode penelitian, serta hasil dan simpulan (jika memungkinkan).

5. Pendahuluan berisikan uraian tentang latar belakang masalah, ruang lingkup penelitian, dan telaah pustaka yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, serta rumusan hipotesis (jika ada). Uraian pendahuluan maksimum 10% total halaman.
6. Untuk penelitian kuantitatif,
 - a. Telaah Literatur dan Pengembangan Hipotesis memuat paling tidak satu buah teori yang menjadi dasar pemikiran penelitian. Hipotesis dikembangkan menggunakan asumsi dasar teori dan hasil penelitian sebelumnya. Telah literatur maksimum 40 % total halaman.
 - b. Metodologi Penelitian meliputi uraian yang rinci tentang bahan yang digunakan, metoda yang dipilih, teknik, dan cakupan penelitian. Uraian bahan dan metoda maksimum 20 % total halaman.
7. Untuk penelitian kualitatif menyesuaikan dengan metodologi kualitatif.
8. Hasil dan Pembahasan merupakan uraian obyektif dari-hasil penelitian dan pembahasan dilakukan untuk memperkaya makna hasil penelitian. Uraian hasil dan pembahasan minimum 25 % total halaman.
9. Simpulan yang merupakan rumusan dari hasil-hasil penelitian. Harus ada sajian dalam satu kalimat inti yang menjadi simpulan utama. Simpulan maksimum 10% dari keseluruhan lembar artikel.
10. Referensi (Daftar Pustaka) ditulis berurutan berdasarkan alphabetical, disusun menggunakan suku kata terakhir dari nama penulisnya, atau institusi jika dikeluarkan oleh organisasi.
 - a. Buku: nama penulis, tahun penerbitan, judul lengkap buku, penyunting (jika ada), nama penerbit, dan kota penerbitan.
 - b. Artikel dalam buku: nama penulis, tahun penerbitan, judul artikel/tulisan, judul buku, nama penyunting, kota penerbitan, nama penerbit, dan halaman.
 - c. Terbitan berkala: nama penulis, tahun penerbitan, judul tulisan, judul terbitan (bila disingkat, sebaiknya menggunakan singkatan yang baku), volume, nomor, dan halaman.
 - d. Artikel dalam internet: nama penulis, judul, dan situsnya.
 - e. Tabel diberi nomor dan judul dilengkapi dengan sumber data yang ditulis dibawah badan tabel, diikuti tempat dan waktu pengambilan data.
 - f. Ilustrasi dapat berupa gambar, grafik, diagram, peta, dan foto diberi nomor dan judul.
11. Setiap referensi yang digunakan di dalam naskah artikel menggunakan petunjuk yang dirujuk pada The Indonesian Journal of Accounting Research, sebagai berikut:
 - A. Kutipan dalam tubuh naskah paper harus disesuaikan dengan contoh berikut:
 - I. Satu sumber kutipan dengan satu penulis (Brownell, 1981).
 - II. Satu sumber kutipan dengan dua penulis (Frucot dan Shearon, 1991).
 - III. Satu sumber kutipan dengan lebih dari satu penulis (Hotstede et al., 1990).
 - IV. Dua sumber kutipan dengan penulis yang berbeda (Dunk, 1990; Mia, 1988).
 - V. Dua sumber kutipan dengan satu penulis (Brownell, 1981, 1983).
 - VI. Dua sumber kutipan dengan satu penulis diterbitkan pada tahun yang sama (Brownell, 1982a, 1982b).
 - VII. Sumber kutipan dari lembaga harus dinyatakan dengan menggunakan akronim institusi (FASB, 1994)
 - B. Setiap artikel harus menulis referensi menggunakan panduan berikut:
 - I. Referensi harus tercantum dalam urutan abjad dari nama belakang penulis atau nama lembaga.

- II. Referensi harus dinyatakan dengan urutan sebagai berikut: penulis (s) nama, tahun publikasi, judul kertas atau buku teks, nama jurnal atau penerbit dan nomor halaman. Contoh:
- a) Amerika Akuntansi Association, Komite Konsep dan Standar Laporan Keuangan Eksternal. 1977. Pernyataan tentang Teori Akuntansi dan Teori Penerimaan. Sarasota, FL: AAA.
 - b) Demski, J. S., dan D. E. M. Sappington. 1989. Struktur hirarkis dan akuntansi pertanggungjawaban, *Jurnal Akuntansi Penelitian* 27 (Spring): 40-58.
 - c) Dye, R. B., dan R. Magee. 1989. Biaya Kontijensi untuk perusahaan audit. Kertas kerja, Northwestern University, Evanston, IL.
 - d) Indriantoro, N. 1993. Pengaruh Penganggaran Partisipatif Terhadap Prestasi Kerja dan Kepuasan Kerja dengan Locus of Control dan Dimensi Budaya sebagai Moderating Variabel. Ph.D. Disertasi. University of Kentucky, Lexington.
 - e) Naim, A. 1997. Analisis Penggunaan Akuntansi Biaya Produk Dalam Keputusan Harga oligopolistik. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia* 12 (3): 43-50.
 - f) Porcano, T. M. 1984a. Keadilan distributif dan Kebijakan Pajak. *Akuntansi Ulasan* 59 (4): 619-636.
 - g) ----- . 1984b. Pengaruh Persepsi Kebijakan Pajak Niat Investasi Perusahaan. *The Journal of American Association Perpajakan* 6 (Fall): 7-19.
 - h) Pyndyk, R. S. dan D. L. Rubinfeld. 1987. Model ekonometrik & Forecasts Ekonomi, 3rd ed. NY: McGraw-Hill Publishing, Inc.
12. Author(s) harus melampirkan CV, alamat email, alamat korespondensi dan pernyataan yang menyatakan pasal tersebut tidak sedang disampaikan kepada atau diterbitkan oleh jurnal lain dalam email tersebut dan /atau pos.

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Coretax, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus, Terhadap Kepatuhan Pelaporan PPN (Studi Pada KPP Madya Bandar Lampung)

Aurellia Putri Artameivia¹,
Haninun²,

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung

E-Mail:
paurelia859@gmail.com,
haninun@ubl.ac.id.

ABSTRAK

Sistem perpajakan di Indonesia kembali mengalami transformasi besar melalui penerapan *Core Tax Administration System* (CTAS) yang mulai diimplementasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sejak tahun 2024 untuk menggantikan sistem Direktorat Jenderal Pajak (DJP) *online* secara bertahap. Perubahan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, serta integrasi data wajib pajak secara nasional. Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi coretax, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pelaporan PPN di KPP Madya Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, populasi adalah Wajib Pajak Badan yang terdaftar dan memiliki kewajiban pelaporan PPN di KPP Madya Bandar Lampung tercatat sebanyak 2.845 wajib pajak dengan sampel 150 orang. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem Coretax tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak di KPP Madya Bandar Lampung. Sebaliknya, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan PPN.

Kata Kunci: Teknologi Coretax, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Pelaporan PPN.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang mendukung pembiayaan pembangunan dan layanan publik di Indonesia. Di antara jenis pajak, Pajak Pertambahan Nilai (PPN) berkontribusi besar terhadap penerimaan negara. Namun, rasio pajak Indonesia terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) masih rendah bila dibandingkan dengan rata-rata negara ASEAN, OECD, dan G20, mencerminkan tantangan dalam optimalisasi penerimaan pajak termasuk kepatuhan wajib pajak. Pemerintah terus melakukan reformasi sistem perpajakan agar lebih adil, efisien, dan transparan, termasuk upaya memperluas basis pajak dan meningkatkan kepatuhan. Salah satu payung hukum utama saat ini adalah Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP), yang bertujuan mengharmonisasikan aturan pajak, memperbaiki administrasi, memperluas basis pajak, serta meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2021).

Undang-undang ini mencakup berbagai ketentuan penting yaitu, Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) undang-undang ini mengatur tata cara, hak, dan kewajiban wajib pajak. Pajak Penghasilan (PPh), merevisi tarif PPh orang pribadi dan badan, serta menetapkan penggunaan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi orang Pribadi. Pajak Pertambahan Nilai (PPN) mengubah tarif PPN, termasuk pengenalan PPN final untuk barang dan jasa tertentu, Program Pengungkapan Sukarela (PPS) Memberikan kesempatan bagi wajib pajak untuk mengungkapkan aset yang belum dilaporkan (Riyanti & Riana, 2024).

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) ini mencakup, hak dan kewajiban wajib pajak, Ketentuan terkait surat pemberitahuan (SPT), surat ketetapan pajak, dan surat tagihan pajak, sanksi administrasi dan pidana perpajakan, serta peraturan lain yang bersifat pelengkap, seperti peraturan pemerintah. Upaya untuk menyempurnakan sistem perpajakan agar lebih transparan dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Melalui UU HPP, pemerintah melakukan harmonisasi terhadap UU KUP, PPh, dan PPN untuk menciptakan sistem perpajakan yang lebih adil, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan global (Direktorat Jendral Pajak, 2021).

Menyadari urgensi peningkatan penerimaan dan efisiensi administrasi, Pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) secara berkelanjutan melakukan reformasi perpajakan. Salah satu pilar utama reformasi ini adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan. Langkah monumental terbaru dalam upaya modernisasi ini adalah implementasi *Core Tax Administration System (Coretax* atau CTAS), sebuah sistem administrasi perpajakan terpadu berbasis teknologi yang dijadwalkan untuk implementasi penuh mulai 1 Januari 2025 (Shelvi et,al 2025).

Coretax dirancang sebagai sistem yang terintegrasi, berbasis *Commercial Off-the-Shelf* (COTS), untuk menggantikan Sistem Informasi DJP (SIDJP) sebelumnya yang dinilai sudah usang dan kurang terintegrasi. Sistem baru ini bertujuan menyederhanakan dan mengotomatisasi berbagai proses bisnis perpajakan, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pengelolaan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan, dalam satu *platform* digital terpusat (Gandhi Pawitan et,al 2025).

Kementerian Keuangan Sri Mulyani Indrawati (2022), sistem *coretax* merupakan bagian dari reformasi perpajakan yang bertujuan untuk memperkuat infrastruktur digital Direktorat Jenderal Pajak. *Coretax* dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti perpajakan, mulai dari pendaftaran, pelaporan, hingga pengawasan, guna meningkatkan efisiensi administrasi dan kepatuhan wajib pajak. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (2023), *coretax system* adalah sistem inti administrasi perpajakan yang dibangun untuk menggantikan sistem lama Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP), dengan tujuan mengintegrasikan data dan proses bisnis perpajakan ke dalam satu platform digital.

Sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi. Salah satu inovasi tersebut adalah implementasi sistem *Coretax Administration System* (CTAS) atau yang dikenal sebagai *coretax system*, yaitu sistem inti administrasi perpajakan yang terintegrasi dan modern. Sistem ini bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memperkuat pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak. Melalui sistem ini, proses pelaporan, pembayaran, dan pengawasan PPN diharapkan menjadi lebih efisien, akurat, dan transparan (Riyanto & Kusnadi, 2023).

Sistem *Coretax* (termasuk CTAS) merupakan *platform* digital terintegrasi yang menyederhanakan proses pelaporan, pembayaran, dan pemantauan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Dengan fitur-fitur seperti *e-Filing* dan *e-SPT*, wajib pajak dapat melaporkan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) secara daring tanpa perlu datang ke kantor pajak, sehingga mengurangi kesalahan manual dan mempercepat proses (Direktorat Jendral Pajak 2024).

Inovasi ini meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi, dan akurasi data, sehingga mendorong wajib pajak untuk melaporkan pajak tepat waktu dan akurat. Sebagai contoh, integrasi data nasional memungkinkan pemantauan secara real-time, sehingga mengurangi risiko keterlambatan pelaporan pajak. Pemanfaatan Sistem *Coretax* (aplikasi pajak online seperti *e-Filing* dan *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan pajak, termasuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Sistem ini memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Pajak Pertambahan Nilai (PPN) merupakan salah satu jenis pajak tidak langsung yang memiliki kontribusi signifikan terhadap penerimaan negara (Rudi Syaf Putra et.al 2025).

Badan usaha, dalam hal ini Pengusaha Kena Pajak (PKP), berkewajiban untuk memungut, menyetorkan, dan melaporkan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) atas kegiatan usahanya. Tingkat kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) oleh badan usaha sangat berpengaruh terhadap kelancaran dan akurasi proses penerimaan negara. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai pengaruh pemanfaatan sistem *coretax* pengetahuan perpajakan, dan pelayanan *fiskus* terhadap kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Bandar Lampung. Prastika & Priono (2025).

Peran pelayanan *fiskus* (petugas pajak) juga tidak kalah penting dalam mendorong kepatuhan. Pelayanan yang cepat, responsif, ramah, dan informatif dapat memberikan dorongan positif bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memuaskan dapat menjadi hambatan dalam proses pelaporan pajak. Fenomena ini juga dirasakan oleh sebuah perusahaan yang telah menjadi Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan wajib melakukan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) secara rutin. (Cindy Audria Surjadjaja ,2025).

Direktorat Jendral Pajak (DJP) harus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan petugas, *hotline* responsif, dan dukungan digital. Hal ini penting untuk mengatasi tantangan seperti kenaikan tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN), di mana wajib pajak membutuhkan bantuan untuk memahami dan melaporkan dengan benar.

Dalam beberapa tahun terakhir, perusahaan ini mengalami berbagai tantangan dalam pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN), mulai dari kendala teknis dalam penggunaan sistem *coretax*, keterbatasan pemahaman pegawai terkait perpajakan, hingga hambatan komunikasi dengan pihak *fiskus*. Hal ini berdampak pada ketepatan waktu dan akurasi pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang menjadi salah satu indikator kepatuhan. Kualitas pelayanan *fiskus* merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang cepat, ramah, dan informatif dapat meningkatkan kepuasan serta motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Andi Sri Kumala Putri P et, al 2022).

Pada perkembangan terbaru, sistem perpajakan di Indonesia kembali mengalami transformasi besar melalui penerapan *Core Tax Administration System* (CTAS) yang mulai diimplementasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sejak tahun 2024 untuk menggantikan sistem Direktorat Jendral Pajak (DJP) *online* secara bertahap. Perubahan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, serta integrasi data wajib pajak secara nasional. Namun, dalam praktiknya, banyak perusahaan, termasuk Pengusaha Kena Pajak (PKP), masih mengalami kesulitan dalam beradaptasi terhadap sistem baru ini karena perbedaan tampilan, fitur, dan prosedur pelaporan yang lebih kompleks dibandingkan sistem sebelumnya (Direktorat Jenderal Pajak DJP, 2024).

Fenomena kenaikan tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dari 11% menjadi 12% pada tahun 2025 sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) juga menimbulkan tantangan tersendiri bagi wajib pajak badan. Di tengah peningkatan tarif ini, tingkat kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) justru belum menunjukkan peningkatan yang signifikan (T. Georgina Anggrenyuta Putri, 2023).

Beberapa faktor yang memengaruhi hal tersebut antara lain keterbatasan pemahaman pegawai bagian keuangan terhadap perubahan regulasi perpajakan, kendala teknis dalam penggunaan aplikasi Direktorat Jendral Pajak (DJP). Imaupun sistem *Core Tax Administration System* (CTAS), serta masih terbatasnya kualitas pelayanan *fiskus*, terutama dalam memberikan bimbingan teknis dan solusi atas permasalahan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) secara digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, populasi adalah Wajib Pajak Badan yang terdaftar dan memiliki kewajiban pelaporan PPN di KPP Madya Bandar Lampung tercatat sebanyak 2.845 wajib pajak dengan sampel 150 orang. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a			t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.428	1.499		6.959	.000
	Pemanfaatan_ sistemcortex	.045	.084	.044	.529	.597
	Pengetahuan_ perpajakan	.327	.070	.392	4.648	.000
	Pelayanan_ fiskus	.215	.064	.255	3.352	.001

a. Dependent Variable: Kepatuhan pelaporan
Sumber: Data Diolah dengan SPSS 27, 2026

1. Nilai konstanta (α) sebesar 10,428 menunjukkan bahwa apabila variabel pemanfaatan sistem *Coretax* (X_1), pengetahuan perpajakan (X_2), dan pelayanan *fiskus* (X_3) dianggap konstan atau bernilai nol, maka tingkat kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak adalah sebesar 10,428.
2. Koefisien regresi variabel pemanfaatan sistem *Coretax* (X_1) sebesar 0,045 dengan nilai signifikansi 0,597 ($p\text{-value} > 0,05$) menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem *Coretax* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan pelaporan PPN. Hal ini berarti peningkatan pemanfaatan sistem *Coretax* belum mampu secara signifikan meningkatkan kepatuhan pelaporan PPN pada wajib pajak.
3. Koefisien regresi variabel pengetahuan perpajakan (X_2) sebesar 0,327 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p\text{-value} < 0,05$) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan PPN. Artinya, semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan pelaporan PPN.
4. Koefisien regresi variabel pelayanan *fiskus* (X_3) sebesar 0,215 dengan nilai signifikansi 0,001 ($p\text{-value} < 0,05$) menunjukkan bahwa pelayanan *fiskus* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan PPN. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh *fiskus*, maka tingkat kepatuhan pelaporan PPN pada wajib pajak akan semakin meningkat.

Tabel 2. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Pengaruh	t_{hitung}	$t_{tabel}(n-2;\alpha 0,05)$	Kondisi	Kesimpulan
X_1 ke Y	0,529	1,656	$t_{hitung} > t_{tabel}$ (0,028 < 0,05)	Ho diterima dan Ha ditolak
X_2 ke Y	4,648	1,656	$t_{hitung} > t_{tabel}$ (0,000 < 0,05)	Ho ditolak dan Ha diterima
X_3 ke Y	3,352	1,656	$t_{hitung} > t_{tabel}$ (0,001 < 0,05)	Ho ditolak dan Ha diterima

Sumber: Data Diolah dengan SPSS 27, 2026

1. Uji Hipotesis Pemanfaatan sistem *Coretax* Terhadap Kepatuhan Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak
Berdasarkan hasil uji t, variabel pemanfaatan sistem *Coretax* (X_1) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 0,529 yang lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1,656 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,597 ($p-value > 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti pemanfaatan sistem *Coretax* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak.
2. Uji Hipotesis Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak
Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan (X_2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 4,648 yang lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,656 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($p-value < 0,05$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak.
3. Uji Hipotesis Pelayanan *fiskus* Terhadap Kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak
Berdasarkan hasil uji t, variabel pelayanan fiskus (X_3) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,352 yang lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,656 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 ($p-value < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak.

Tabel 3. Uji Hipotesis Secara Anova (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	345.320	3	115.107	24.204	.000 ^b
	Residual	694.340	146	4.756		
	Total	1039.660	149			

a. Dependent Variable: Kepatuhan_pelaporan

b. Predictors: (Constant), Pelayanan_fiskus, Pemanfaatan_sistem_cortex, Pengetahuan_perpajakan

Sumber: Data Diolah dengan SPSS 27, 2026

Hasil uji hipotesis secara simultan menggunakan uji ANOVA (uji F) menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 24,204 lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 2,6049 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($p-value < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti secara simultan variabel pemanfaatan sistem *Coretax*, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan layak dan mampu menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama.

Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.576 ^a	.332	.318	2.18077

a. Predictors: (Constant), Pelayanan_fiskus, Pemanfaatan_sistem_cortex, Pengetahuan_perpajakan

Sumber: Data Diolah dengan SPSS 27, 2026

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,332 dan *Adjusted R Square* sebesar 0,318. Hal ini berarti bahwa variabel pemanfaatan sistem *Coretax*, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 31,8% variasi kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak, sedangkan sisanya sebesar 68,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Nilai *R* sebesar 0,576 menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara variabel independen dengan variabel dependen, sementara nilai *standar error of the estimate* sebesar 2,18077 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi model yang relatif kecil.

Pengaruh Pemanfaatan Sistem *Coretax* Terhadap Kepatuhan Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pada Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pemanfaatan sistem *Coretax* (X_1) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 0,529 yang lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1,656 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,597 ($p\text{-value} > 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti pemanfaatan sistem *Coretax* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem *Coretax* telah diterapkan sebagai sarana pelaporan pajak secara elektronik, keberadaannya belum sepenuhnya mampu mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Masa PPN. Kondisi tersebut kemungkinan disebabkan oleh faktor lain, seperti tingkat pemahaman wajib pajak terhadap penggunaan sistem, kebiasaan pelaporan yang telah terbentuk sebelumnya, serta kendala teknis yang masih dihadapi dalam pengoperasian sistem *Coretax*. Pemanfaatan sistem *Coretax* perlu didukung oleh upaya peningkatan literasi perpajakan dan pendampingan teknis yang lebih intensif agar dapat berkontribusi secara optimal terhadap peningkatan kepatuhan pelaporan PPN.

Dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), pemanfaatan sistem *Coretax* terhadap Kepatuhan Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Karena sistem *Coretax* merupakan inovasi dalam administrasi perpajakan yang berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan integrasi data perpajakan. Pemanfaatan sistem ini diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan, pembayaran, dan pemantauan kewajiban perpajakannya secara *online*. Semakin optimal pemanfaatan *Coretax* oleh wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

Konteks pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN), pemanfaatan *Coretax* memiliki implikasi langsung terhadap kemudahan, kecepatan, dan keakuratan proses pelaporan. Sistem ini menyediakan berbagai fitur seperti integrasi data transaksi, validasi otomatis, *e-filing*, pengawasan elektronik, hingga pelacakan kewajiban secara mandiri oleh wajib pajak. Melalui digitalisasi tersebut, hambatan administratif yang sebelumnya sering menjadi kendala seperti kesalahan *input* manual, duplikasi data, atau keterlambatan pelaporan dapat diminimalkan secara signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan bahwa pemanfaatan sistem *Coretax* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Bandar Lampung. Temuan ini berbeda dengan beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan penggunaan sistem *Coretax* terhadap kepatuhan pajak.

Misalnya, Sari (2021) menyatakan bahwa pemanfaatan sistem *Coretax* mendorong wajib pajak untuk melaporkan PPN tepat waktu karena sistem yang mudah dan terintegrasi, sedangkan AR Afandi (2025) dan RA Lestari (2025) menekankan bahwa implementasi *Coretax*, khususnya e-Faktur dan modernisasi sistem, meningkatkan efisiensi, akurasi data, dan pengawasan sehingga mendukung kepatuhan pelaporan. Khotmi (2025) juga menambahkan bahwa literasi digital dapat memperkuat pengaruh *Coretax* terhadap kepatuhan. Perbedaan temuan ini kemungkinan disebabkan oleh faktor kesiapan infrastruktur, tingkat pemahaman wajib pajak, atau minimnya pendampingan dan sosialisasi terkait penggunaan *Coretax* di KPP Madya Bandar Lampung. Meskipun *Coretax* memiliki potensi untuk meningkatkan kepatuhan, keberhasilan sistem ini bergantung pada dukungan pengetahuan, pelatihan, dan kesiapan teknis dari wajib pajak serta petugas pajak itu sendiri.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dianalisis bahwa kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak tidak hanya ditentukan oleh keberadaan dan pemanfaatan sistem *Coretax* semata, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti tingkat pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, serta pemahaman dan kesiapan wajib pajak dalam menggunakan sistem perpajakan elektronik. Penerapan teknologi perpajakan perlu diimbangi dengan edukasi, pendampingan, dan peningkatan kualitas pelayanan agar tujuan peningkatan kepatuhan pelaporan PPN dapat tercapai secara optimal.

Pengaruh Pengetahuan perpajakan Terhadap Kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan (X_2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 4,648 yang lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,656 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($p-value < 0,05$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik pemahaman wajib pajak mengenai ketentuan, prosedur, dan kewajiban perpajakan, khususnya terkait PPN, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka dalam menyampaikan SPT Masa PPN secara tepat waktu dan sesuai ketentuan. Pengetahuan perpajakan yang memadai membantu wajib pajak memahami pentingnya pelaporan pajak serta konsekuensi yang timbul apabila tidak memenuhi kewajiban tersebut, sehingga mendorong perilaku patuh dalam pelaporan PPN.

Dalam *Taxpayer Compliance Theory*, pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yaitu karena, pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak berperan penting dalam menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak yang memahami ketentuan, prosedur, dan manfaat perpajakan akan lebih mampu melaksanakan kewajiban pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dengan benar dan tepat waktu. Pengetahuan perpajakan mencakup pemahaman mengenai ketentuan hukum, mekanisme penghitungan, tata cara pelaporan, hak dan kewajiban wajib pajak, serta manfaat kepatuhan terhadap sistem perpajakan nasional. Dengan pemahaman yang memadai, wajib pajak dapat menjalankan kewajibannya secara lebih tepat, akurat, dan konsisten.

Wajib pajak yang memiliki tingkat pemahaman yang baik atas ketentuan-ketentuan tersebut akan lebih mampu menghindari kesalahan dalam pencatatan, penghitungan, dan pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Pemahaman yang kuat juga meminimalkan potensi terjadinya sengketa pajak akibat kesalahan administratif atau ketidaktahuan terhadap regulasi.

Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menekankan peran penting pengetahuan perpajakan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Penelitian Putra (2022) menunjukkan bahwa wajib pajak yang memahami ketentuan perpajakan memiliki kesadaran lebih tinggi untuk melaporkan PPN dengan benar. Z. P. Melando (2022) juga menemukan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, meskipun faktor lain seperti penerapan e-filing dan sanksi turut berkontribusi. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik pemahaman wajib pajak terhadap peraturan, prosedur, dan mekanisme perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan mereka dalam melaporkan PPN secara tepat waktu dan sesuai ketentuan, sehingga literasi perpajakan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dianalisis bahwa pengetahuan perpajakan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak terhadap peraturan, prosedur, dan mekanisme pelaporan PPN, semakin besar kemungkinan mereka untuk melaksanakan kewajibannya secara tepat waktu dan sesuai ketentuan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan literasi perpajakan, melalui sosialisasi, pelatihan, dan panduan penggunaan sistem perpajakan elektronik, sangat penting untuk mendorong kepatuhan yang lebih optimal.

Pengaruh Pelayanan *Fiskus* Terhadap Kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan fiskus (X_3) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,352 yang lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,656 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 ($p-value < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, termasuk kecepatan, responsivitas, serta sikap ramah dan profesional, memiliki peran penting dalam mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pelaporan PPN dengan tepat waktu dan sesuai ketentuan. Pelayanan fiskus yang baik tidak hanya mempermudah proses pelaporan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak terhadap sistem perpajakan secara keseluruhan.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, pelayanan *fiskus* terhadap kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) karena pelayanan *fiskus* yang baik, cepat, ramah, dan informatif dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak. Hubungan yang harmonis antara *fiskus* dan wajib pajak mendorong timbulnya motivasi untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela. Oleh karena itu, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh *fiskus*, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

Pelayanan *fiskus* merupakan salah satu instrumen penting dalam administrasi perpajakan yang berfungsi untuk memberikan bantuan, informasi, serta pendampingan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pelayanan fiskus mencerminkan kualitas interaksi petugas pajak dengan wajib pajak, meliputi kejelasan informasi, kecepatan respons, kompetensi, dan profesionalisme. Pada pelaporan PPN yang bersifat teknis, pelayanan fiskus berperan penting dalam membantu pemahaman mekanisme administrasi perpajakan. Kualitas pelayanan yang baik membentuk persepsi positif dan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak, sehingga mendorong terciptanya kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*).

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan dalam mendorong kepatuhan pajak. Misalnya, Andini (2023) menemukan bahwa pelayanan fiskus yang cepat, ramah, dan responsif meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak, sehingga mereka lebih patuh dalam melaporkan PPN. Zainal *et al.* (2020) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang profesional dan responsif tidak hanya mempermudah proses pelaporan, tetapi juga membangun kepercayaan dan motivasi wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dengan tepat waktu dan sesuai ketentuan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dianalisis bahwa kualitas pelayanan fiskus menjadi faktor penting yang memengaruhi kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak. Pelayanan yang cepat, responsif, dan profesional dapat mempermudah wajib pajak dalam memahami dan melaksanakan kewajiban pelaporan, sekaligus meningkatkan kepercayaan mereka terhadap sistem perpajakan. Peningkatan kualitas pelayanan fiskus perlu terus dilakukan agar dapat mendorong kepatuhan wajib pajak secara lebih optimal.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Pemanfaatan sistem *Coretax* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Bandar Lampung.
2. Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Bandar Lampung.
3. Pelayanan *fiskus* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Bandar Lampung.

Saran

1. Pada variabel pemanfaatan sistem *Coretax* terlihat bahwa nilai paling kecil terdapat pada pernyataan nomor 3, yaitu "*Coretax membantu mengurangi kesalahan dalam pelaporan PPN*" dengan nilai 602 (80,3%). Oleh karena itu, disarankan agar pihak Direktorat Jenderal Pajak meningkatkan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan teknis kepada wajib pajak terkait penggunaan fitur *Coretax* secara optimal, khususnya

dalam proses pengisian dan pelaporan PPN, sehingga sistem tersebut benar-benar dapat meminimalkan kesalahan pelaporan dan meningkatkan tingkat kepercayaan serta kepatuhan wajib pajak.

2. Pada variabel pengetahuan perpajakan terlihat bahwa nilai paling kecil terdapat pada pernyataan nomor 4, yaitu *“Apakah wajib pajak memahami cara menggunakan sistem perpajakan elektronik (Coretax)”* dengan nilai 618 (82,4%). Oleh karena itu, disarankan agar pihak Direktorat Jenderal Pajak meningkatkan program edukasi dan bimbingan teknis secara berkelanjutan, baik melalui pelatihan langsung, media digital, maupun panduan penggunaan yang mudah dipahami, sehingga pemahaman wajib pajak terhadap penggunaan sistem perpajakan elektronik dapat meningkat dan mendukung kepatuhan pelaporan pajak.
3. Pada variabel pelayanan fiskus terlihat bahwa nilai paling kecil terdapat pada pernyataan nomor 1, yaitu *“Petugas pajak (fiskus) memberikan pelayanan dengan cepat dan responsif”* dengan nilai 639 (85,2%). Oleh karena itu, disarankan agar pihak otoritas perpajakan meningkatkan kecepatan dan responsivitas pelayanan melalui peningkatan jumlah dan kompetensi petugas, pemanfaatan layanan digital yang lebih optimal, serta perbaikan sistem antrean dan mekanisme pelayanan, sehingga wajib pajak dapat memperoleh pelayanan yang lebih efisien dan memuaskan.
4. Pada variabel kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada wajib pajak terlihat bahwa nilai paling kecil terdapat pada pernyataan nomor 3, yaitu *“Wajib pajak tidak pernah terlambat dalam menyampaikan SPT Masa PPN”* dengan nilai 669 (71,2%). Oleh karena itu, disarankan agar pihak otoritas perpajakan meningkatkan pengawasan dan pengingat pelaporan melalui notifikasi otomatis, sosialisasi mengenai batas waktu pelaporan, serta pemberian edukasi dan pendampingan kepada wajib pajak, sehingga keterlambatan pelaporan SPT Masa PPN dapat diminimalkan dan tingkat kepatuhan wajib pajak dapat lebih ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior*. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Anggraini, D., Pratama, R., & Yusuf, M. (2023). Pengaruh teknologi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 18(2), 145–158.
- Becker, G. S. (2024). *Economic deterrence and compliance behavior*. Chicago: University of Chicago Press.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2021). *Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan*. Jakarta: DJP. <https://www.pajak.go.id>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). *Core tax administration system: Transformasi digital perpajakan Indonesia*. Jakarta: DJP. <https://www.pajak.go.id>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). *Statistik kepatuhan wajib pajak nasional*. Jakarta: DJP. <https://www.pajak.go.id>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Gandhi, P., Pawitan, A., & Lestari, R. (2025). Implementasi core tax administration system dalam meningkatkan kepatuhan pajak. *Jurnal Sistem Informasi Akuntansi*, 9(1), 22–35.
- Gunawan, A., & Sari, D. P. (2024). Faktor demografis dan kepatuhan pajak wajib pajak badan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 16(1), 55–69.
- Haninun. (2020). Reformasi administrasi perpajakan dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 11(2), 101–112.
- Herawati, K., Putra, R. S., & Lestari, A. (2025). Tantangan adaptasi sistem coretax bagi wajib pajak badan. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 7(1), 88–102.
- Ilmi, Z. (2020). Technology Acceptance Model dalam penerimaan sistem informasi perpajakan. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 11(3), 421–435.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2021). *Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan*. Jakarta: Kemenkeu RI. <https://www.kemenkeu.go.id>
- Lestari, R. A., & Pratama, B. (2024). Pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Publik*, 14(2), 77–90.
- Mardiasmo. (2022). *Perpajakan* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi.

Musgrave, R. A., & Musgrave, P. B. (2023). *Public finance in theory and practice*. New York: McGraw-Hill.

Putra, R. S., & Rachmawati, D. (2024). Pemanfaatan coretax dan kepatuhan pelaporan PPN. *Jurnal Akuntansi Pajak*, 6(2), 133–147.

Putri, T. G. A. (2023). Dampak kenaikan tarif PPN terhadap kepatuhan wajib pajak badan. *Jurnal Perpajakan Nasional*, 5(1), 41–54.

Riyanti, N., & Riana, E. (2024). Harmonisasi regulasi perpajakan pasca UU HPP. *Jurnal Kebijakan Fiskal*, 12(1), 25–39.

Riyanto, B., & Kusnadi, D. (2023). Digitalisasi administrasi pajak dan kepatuhan pelaporan PPN. *Jurnal Akuntansi Kontemporer*, 10(2), 90–104.

Rizky, M., & Pratama, A. (2025). Slippery slope framework dalam kepatuhan pajak. *Jurnal Akuntansi Perilaku*, 3(1), 1–15.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Syaf Putra, R., Lestari, A., & Priono, H. (2025). Kepatuhan pelaporan PPN pada wajib pajak badan. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 17(1), 66–80.

Tene, O., Polonetsky, J., & Finch, K. (2022). Tax technology and compliance. *Journal of Tax Administration*, 8(2), 101–118.

Wulandari, S., & Harahap, R. (2024). Pelayanan fiskus dan kepatuhan pajak. *Jurnal Akuntansi Pemerintah*, 9(2), 112–126.

Zainal, A., Siregar, H., & Melando, Z. P. (2020). Sistem administrasi pajak modern dan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Publik*, 8(1), 55–68.