

TESIS

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI, & KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN PAJAK YANG DIMODERASI DUKUNGAN
KONSULTAN PAJAK PADA PENGGUNA SISTEM
CORETAX DI WILAYAH KOTA SURABAYA**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Magister Akuntansi



Diajukan Oleh:

ARYA PUTRA DWI KUSUMA

NPM : 23440005

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2026

TESIS

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, & KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK YANG DIMODERASI DUKUNGAN KONSULTAN PAJAK PADA PENGGUNA SISTEM *CORETAX* DI WILAYAH KOTA SURABAYA

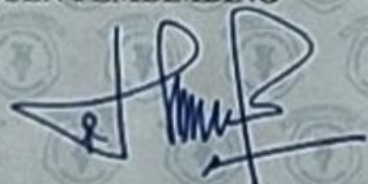
Diajukan oleh:

ARYA PUTRA DWIKUSUMA

NPM : 23440005

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Dr. Titik Inayati, S.E., M.M., CRA.,

Tanggal, 9-7-2026

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Nurul Aini, SE., Ak., M.Ak.,

Tanggal, 9-7-2026

TESIS

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK YANG
DIMODERASI DUKUNGAN KONSULTAN PAJAK PADA PENGGUNA
SISTEM *CORETAX* DI WILAYAH KOTA SURABAYA

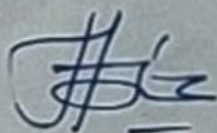
Diajukan oleh:

ARYA PUTRA DWI KUSUMA

NPM : 23440005

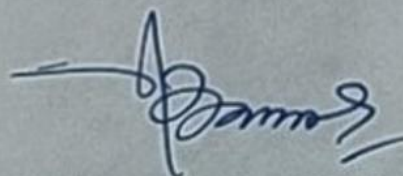
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji



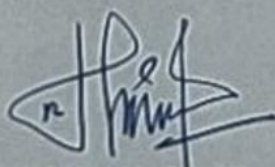
Dr. NURUL AINI, SE., Ak., M.Ak.

Anggota Dewan Penguji



Dr. TANTRI BARAROH, SE., M.Ak

Pembimbing Utama



Dr. TITIK INAYATI, SE., MM., CRA., CHQA.

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Magister Akuntansi

Tanggal 23-7-2026



Dr. NURUL AINI, SE., Ak., M.Ak.

Ketua Program Studi

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arya Putra Dwi Kusuma

NPM : 23440005

Program Studi : Magister Akuntansi

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Menyatakan bahwa tesis yang berjudul PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, & KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK YANG DIMODERASI DUKUNGAN KONSULTAN PAJAK PADA PENGGUNA SISTEM *CORETAX* DI WILAYAH KOTA SURABAYA merupakan karya saya sendiri dan bebas plagiat, apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20-08-2026



Arya Putra Dwi Kusuma

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan *Coretax* terhadap kepatuhan pajak, serta menguji peran dukungan konsultan pajak sebagai variabel moderasi pada masa transisi *digitalisasi* perpajakan. Penelitian kuantitatif ini melibatkan 140 Wajib Pajak yang menggunakan konsultan pajak dan Wajib Pajak yang melaporkan sendiri laporan pajaknya pengguna aktif *Coretax* di Kota Surabaya yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data primer dilakukan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan pendekatan *Structural Equation Modeling - Partial Least Squares* (SEM-PLS) melalui perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak, sedangkan kualitas sistem tidak terbukti signifikan. Dukungan konsultan pajak terbukti memperkuat pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepatuhan pajak, namun tidak memoderasi pengaruh kualitas informasi. Temuan ini menegaskan pentingnya sinergi antara layanan otoritas pajak dan pendampingan konsultan guna mempertahankan kepatuhan di tengah kendala awal infrastruktur sistem.

Kata Kunci: *Coretax*, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepatuhan Pajak, Konsultan Pajak.

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of system quality, information quality, and service quality of Coretax on tax compliance, as well as to test the moderating role of tax consultant support during the transition to tax digitalization. This quantitative research involved 140 Taxpayers who use tax consultant services in Surabaya City, selected through purposive sampling. Primary data were collected using questionnaires and analyzed using the Structural Equation Modeling - Partial Least Squares (SEM-PLS) approach via SmartPLS software. The results indicate that information quality and service quality have a positive and significant effect on tax compliance, while system quality is not significant. Tax consultant support is proven to strengthen the effect of system quality and service quality on tax compliance, but does not moderate the effect of information quality. These findings confirm the importance of synergy between tax authority services and consultant assistance to maintain compliance amidst early system infrastructure constraints.

Keywords: *Coretax, System Quality, Information Quality, Service Quality, Tax Compliance, Tax Consultant.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, & Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak Yang Dimoderasi Dukungan Konsultan Pajak Pada Pengguna Sistem *Coretax* Di Wilayah Kota Surabaya”.

Dalam penyusunan penelitian ini. peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak untuk itu perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Keluarga tercinta, terutama kepada kedua orang tua yang telah membimbing dan mendidik saya sejak kecil baik secara materi maupun desakan emosional untuk cepat lulus.
2. Ibu Dr. Titik Inayati, S.E., M.M., CRA., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing, memberikan arahan serta masukan yang sangat berharga selama penulisan karya ini. Dedikasi dan kesabaran beliau dalam membimbing sangat berarti bagi penulis.
3. Kepada rekan dan teman–teman seperjuangan di Magister Akuntansi angkatan 2023, atas kebersamaan, kerjasama dan semangat yang terus tumbuh bersama selama masa studi.
4. Bu Endang Soemaryati selaku pimpinan KKP (Kantor Konsultan Pajak) Ensuka dan bu Eny serta jajarannya yang telah sabar mendampingi dan mengajari penulis untuk mendapatkan pengalaman kerja yang sangat berharga dan menjadi salah satu penyokong data Wajib Pajak yang

menggunakan konsultan pajak dan Wajib Pajak yang melaporkan sendiri laporan pajaknya untuk diolah peneliti.

5. *Last but not least*, kepada diri saya sendiri selaku penulis yang selalu berusaha konsisten untuk ber*progress* menyelesaikan tesis walaupun ditengah hiruk pikuk dan tuntutan duniawi, serta motor kesayangan panjul yang setia mengantar penulis sampai ke titik tujuan tanpa hambatan walaupun kekurangannya boros bensin, penulis tetap berterimakasih.

Surabaya, 14 Juli 2026

Arya Putra Dwi K.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.5 Sistematika Tesis.....	12
BAB II	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Perpajakan.....	15
2.1.2 <i>Coretax</i> Dalam Sistem Administrasi Perpajakan.....	17
2.1.3 Model Kesuksesan Teori DeLone dan McLean.....	19
2.1.4 Kepatuhan Pajak.....	24
2.1.5 Dukungan Konsultan Pajak.....	25
2.2. Penelitian Terdahulu	26
2.3 Pengertian Pengembangan Hipotesis	38
2.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem <i>Coretax</i> terhadap Kepatuhan Pajak	39
2.3.2 Pengaruh Kualitas Informasi <i>Coretax</i> terhadap Kepatuhan Pajak.....	40
2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan <i>Coretax</i> terhadap Kepatuhan Pajak.....	41
2.3.4 Peran Dukungan Konsultan Pajak dalam Memperkuat Pengaruh Kualitas Sistem <i>Coretax</i> terhadap Kepatuhan Pajak.....	42
2.3.5 Peran Dukungan Konsultan Pajak dalam Memperkuat Pengaruh Kualitas Informasi <i>Coretax</i> terhadap Kepatuhan Pajak	43
2.3.6 Peran Dukungan Konsultan Pajak dalam Memperkuat Pengaruh Kualitas Layanan <i>Coretax</i> terhadap Kepatuhan Pajak	43
2.4. Kerangka Konseptual	44
BAB III.....	46
3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	46
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	46

3.3 Lokasi dan Waktu	47
3.4 Identifikasi Variabel.....	48
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	48
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	51
3.7 Pengujian dan Pengolahan Data.....	51
3.7.1 Uji Kualitas Data (<i>Outer Model</i>).....	51
3.7.2 Uji Hipotesis.....	53
BAB IV	56
4.1 Hasil Penelitian	56
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.1.2 Statistik Deskriptif	60
4.1.3 Hasil Pengujian dan Pengolahan Data	80
4.2 Pembahasan.....	91
4.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem <i>Coretax</i> terhadap Kepatuhan Pajak	91
4.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi <i>Coretax</i> terhadap Kepatuhan Pajak.....	93
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan <i>Coretax</i> terhadap Kepatuhan Pajak.....	96
4.2.4 Peran Dukungan Konsultan Pajak dalam Memoderasi Pengaruh Kualitas Sistem <i>Coretax</i> terhadap Kepatuhan Pajak.....	98
4.2.5 Peran Dukungan Konsultan Pajak dalam Memoderasi Pengaruh Kualitas Informasi <i>Coretax</i> terhadap Kepatuhan Pajak	101
4.2.6 Peran Dukungan Konsultan Pajak dalam Memoderasi Pengaruh Kualitas Layanan <i>Coretax</i> terhadap Kepatuhan Pajak	104
BAB V.....	107
5.1. Simpulan Penelitian	107
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	108
5.3 Saran Penelitian.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Permasalahan Implementasi Aplikasi Pajak di Beberapa Negara	19
Tabel 2.2 Daftar Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Kriteria Realibilitas	53
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	61
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pengalaman di Bidang Perpajakan.....	63
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Sertifikasi Brevet.....	64
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Intensitas Penggunaan <i>Coretax</i>	65
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Sistem (X1)	66
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi (X2).....	69
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X3)	72
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Dukungan Konsultan Pajak (Z) ...	74
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepatuhan Pajak (Y)	77
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Konvergen (<i>Outer Loading</i>).....	81
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas dan AVE	83
Tabel 4.14 Validitas Diskriminan – Kriteria Fornell-Larcker	84
Tabel 4.15 Validitas Diskriminan – Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).....	84
Tabel 4.16 Hasil Uji Kolinearitas (Inner VIF)	85
Tabel 4.17 Nilai R-Square dan Q-Square	86
Tabel 4.18 Hasil Uji Effect Size (f-Square)	87
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Hipotesis (Path Coefficients – Bootstrapping)	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Komparasi Antara Negara Indonesia Dengan Negara OECD Dalam Implementasi Sistem Perpajakan	2
Gambar 1.2 Komparasi Antara Penerimaan Pendapatan & Penerimaan Perpajakan Negara Tahun 2020-2025.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Dalam Bentuk Bagan.....	44
Gambar 4.1 Tampilan Sistem <i>Coretax</i>	58
Gambar 4.2 Hasil Estimasi Model (PLS Algorithm).....	81
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Bootstrapping (Nilai T-Statistics).....	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	116
Lampiran 2 Karakteristik & Profil Responden	121
Lampiran 3 Jawaban Responden.....	123
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data SmartPLS	127