

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the quality of tax service provided by the Tax Service Office (KPP) in assisting the implementation of the Core Tax Administration System (Coretax), which includes tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, on individual taxpayer compliance in Lhokseumawe City. This study employed a quantitative approach using primary data collected through questionnaires distributed to individual taxpayers registered at KPP Pratama Lhokseumawe. The sample consisted of 100 respondents selected using purposive sampling with the Slovin formula. Data were analyzed using multiple linear regression with IBM SPSS. The results showed that tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy each had a positive and significant effect on taxpayer compliance. Furthermore, the Adjusted R Square value of 0.450 indicates that the five dimensions of service quality explain 45.0% of the variation in taxpayer compliance, while the remaining 55.0% is explained by other factors outside the research model. Therefore, improving the quality of services in Coretax assistance is necessary to support increased individual taxpayer compliance in Lhokseumawe City.

Keywords: *Coretax, service quality, taxpayer compliance, individual taxpayers, KPP Pratama Lhokseumawe.*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang – undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Resmi, 2013: 1). Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), “pajak berkontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh individu atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Dalam upaya meningkatkan efektifitas pengelolaan perpajakan pemerintah memerlukan sistem administrasi pajak yang mampu mengelola pajak dengan efektif. Untuk melakukan ini, pemerintah modernisasi sistem dengan menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan modern adalah sistem pengelolaan pajak yang menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi proses administrasi pajak. Dalam penerapannya, sistem administrasi perpajakan modern tidak hanya berkonsentrasi pada digitalisasi layanan, mereka juga memperbaiki prosedur administrasi, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, dan meningkatkan sistem pengawasan yang terintegrasi. Sistem ini memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, seperti proses pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak yang lebih cepat dan praktis (Budiman Napitulu, 2014) .

Sebagai implementasi dari sistem administrasi perpajakan modern, Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan *Core Tax Administration System* (*Coretax*) sebagai sistem terintegrasi berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi