

Transformasi Kepatuhan Pajak di Era Coretax: Dari Voluntary ke System-Driven Compliance

Tri Winarsih^{1*}, Mesra Berlyn Hakim², Jihan Khonitatillah³, Qosim⁴, Devira Yolla Aulia⁵

¹ Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan, win@ahmaddahlan.ac.id,

² Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan, berlynhakim@gmail.com,

³ Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan, jihan.khonitatillah@gmail.com

⁴ Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan, qosim@ahmaddahlan.ac.id

⁵ Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan, devirayolla@ahmaddahlan.ac.id

ABSTRACT

Keywords:

Coretax, Transformasi
Kepatuhan Pajak, Voluntary
Compliance, System-Driven
Compliance, Digitalisasi
Perpajakan

Received : 29 Juni 2026

Accepted : 16 Juli 2026

Published : 24 Juli 2026

This study examines the transformation of tax compliance in the era of Coretax implementation, focusing on the shift from voluntary compliance to system-driven compliance. Employing a qualitative interpretive approach, data were collected through semi-structured in-depth interviews with taxpayers, tax consultants, and tax authorities, complemented by observations and document analysis. The findings reveal that Coretax has transformed tax compliance from an individual-driven process into a system-enabled mechanism through automated validation, integrated data, and embedded procedural controls. While the system improves consistency and reduces administrative errors, it also generates new challenges, including adaptation complexity, increased dependence on digital infrastructure, and the reconfiguration of taxpayers' roles from decision-makers to system operators. This study contributes to the tax compliance literature by proposing system-driven compliance as a conceptual framework that explains how technological, behavioral, and institutional factors jointly shape compliance in a digital tax administration environment.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital dalam satu dekade terakhir telah mengubah banyak aspek tata kelola pemerintahan, termasuk cara negara mengelola sistem perpajakan. Pajak yang sebelumnya identik dengan proses administratif yang kompleks dan berlapis, kini bergerak menuju sistem yang lebih terintegrasi, cepat, dan berbasis data. Perubahan ini tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat transparansi serta akurasi dalam pengelolaan penerimaan negara.

Organisasi internasional seperti OECD menegaskan bahwa administrasi pajak modern semakin bergeser ke arah sistem berbasis data *real-time* yang mampu melakukan validasi otomatis, pencocokan data lintas sumber, hingga pengawasan berbasis risiko (OECD, 2023). Sejalan dengan itu, penelitian IMF menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi pajak berkorelasi positif dengan peningkatan penerimaan negara karena mampu mengurangi kesalahan pelaporan dan mempersempit ruang manipulasi (Atsebi, 2025; Bellon, 2022). Temuan ini mengindikasikan bahwa teknologi tidak lagi sekadar alat bantu, tetapi telah menjadi bagian inti dari sistem perpajakan itu sendiri.

Indonesia turut mengikuti arah transformasi tersebut melalui implementasi Coretax sebagai sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi. Coretax dirancang untuk menyatukan berbagai layanan perpajakan yang sebelumnya tersebar dalam beberapa aplikasi, seperti pelaporan, pemotongan, dan faktur pajak. Sebelum sistem ini hadir, wajib pajak harus beradaptasi dengan berbagai platform yang tidak selalu terhubung, sehingga meningkatkan risiko kesalahan, duplikasi data, serta ketidakefisienan proses.

Kepatuhan pajak sangat bergantung pada kemampuan dan kesadaran individu. Wajib pajak dituntut untuk memahami aturan, melakukan perhitungan secara mandiri, dan memastikan bahwa seluruh proses pelaporan berjalan sesuai ketentuan. Model kepatuhan seperti ini dikenal sebagai *voluntary compliance*, yaitu kepatuhan yang muncul dari kesadaran dan niat individu untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Kepatuhan jenis ini sangat dipengaruhi oleh faktor psikologis, seperti moral pajak, persepsi keadilan, serta tingkat kepercayaan terhadap pemerintah (Alm, 2018).

Hadirnya Coretax membawa perubahan yang cukup mendasar. Sistem tidak lagi berfungsi sebagai alat bantu pasif, tetapi mulai mengambil peran aktif dalam mengarahkan proses pelaporan. Data yang sebelumnya harus dimasukkan secara manual kini dapat diintegrasikan secara otomatis. Validasi sistem mampu mendeteksi ketidaksesuaian secara langsung, bahkan dalam beberapa kasus tidak memberikan ruang bagi pengguna untuk melanjutkan proses jika terjadi kesalahan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem mulai “mengatur” alur kepatuhan, bukan sekedar memfasilitasi. Perubahan tersebut memunculkan pertanyaan yang semakin relevan dalam konteks perpajakan digital, yakni: apakah kepatuhan pajak masih sepenuhnya berasal dari kesadaran individu, atau justru telah bergeser menjadi kepatuhan yang dibentuk oleh sistem? Pertanyaan ini penting karena menyentuh aspek mendasar dari konsep kepatuhan itu sendiri.

Sejumlah penelitian terbaru menunjukkan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan kepatuhan pajak, tetapi mekanisme yang terjadi tidak selalu sederhana. Temuan Su (2025) bahwa sistem digital dapat menekan praktik penghindaran pajak melalui peningkatan transparansi dan integrasi data (Su, 2025). Di sisi lain, Kepatuhan juga dapat muncul sebagai respons terhadap kontrol dan tekanan sistem, bukan semata-mata karena kesadaran (Kirchler, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan dalam era digital tidak lagi dapat dipahami hanya dari perspektif individual. Digitalisasi perpajakan juga menghadirkan dinamika yang beragam. Sebagian wajib pajak merasakan kemudahan karena proses menjadi lebih cepat dan terstruktur. Namun, tidak sedikit yang justru mengalami kesulitan, terutama dalam tahap awal adaptasi. Perbedaan pengalaman ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak selalu menghasilkan dampak yang seragam bagi seluruh pengguna.

Fenomena ini sering disebut sebagai *digital compliance paradox*, yaitu kondisi di mana sistem yang dirancang untuk mempermudah justru dapat menjadi tantangan bagi sebagian pihak. Transformasi digital sering kali menciptakan ketegangan antara efisiensi teknologi dan kesiapan pengguna (Vial, 2019; Vial, 2021). Hal ini menjadi penting karena keberhasilan sistem tidak hanya ditentukan oleh kecanggihannya, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam mengoperasikannya. Selain itu, muncul pula kecenderungan meningkatnya ketergantungan terhadap sistem digital. Dalam sistem yang terintegrasi, gangguan teknis dapat berdampak langsung terhadap aktivitas perpajakan. Wajib pajak menjadi semakin bergantung pada sistem untuk menjalankan kewajibannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya membawa efisiensi, tetapi juga menciptakan bentuk risiko baru yang sebelumnya tidak terlalu terlihat.

Perubahan lain yang tidak kalah penting adalah pergeseran cara berpikir wajib pajak. Sebelumnya, mereka harus memahami aturan secara mendalam dan melakukan perhitungan secara mandiri. Namun, dengan sistem yang semakin otomatis, fokus beralih pada bagaimana mengikuti alur yang telah disediakan. Verhoef menjelaskan bahwa transformasi digital tidak hanya mempengaruhi proses, tetapi juga cara individu dalam mengambil keputusan (Verhoef, 2021). Terjadi pergeseran dari *rule-based thinking* menuju *system-based thinking*. Wajib pajak tidak lagi selalu bertanya apakah tindakan yang dilakukan sesuai aturan, tetapi apakah sudah sesuai dengan sistem. Pergeseran ini menunjukkan bahwa teknologi memiliki peran dalam membentuk cara berpikir, bukan hanya tindakan. Meskipun fenomena ini semakin nyata, sebagian besar penelitian

sebelumnya masih berfokus pada pendekatan kuantitatif, dengan menekankan pada pengukuran tingkat kepatuhan atau peningkatan penerimaan pajak. Pendekatan tersebut memang penting, tetapi belum mampu menjelaskan bagaimana kepatuhan itu terbentuk dalam praktik sehari-hari. Penelitian yang menggali pengalaman langsung para pelaku, khususnya dalam konteks sistem terintegrasi seperti Coretax, masih relatif terbatas.

Keterbatasan ini menunjukkan adanya celah penelitian yang perlu diisi. Pemahaman mengenai transformasi kepatuhan tidak cukup hanya melihat hasil akhir, tetapi juga perlu menelusuri proses yang terjadi di baliknya. Pendekatan kualitatif menjadi relevan karena mampu menggali pengalaman, persepsi, dan interpretasi para pelaku secara lebih mendalam. Penelitian ini mengambil posisi tersebut dengan mengkaji transformasi kepatuhan pajak di era Coretax melalui pendekatan kualitatif. Fokus utama diarahkan pada pergeseran dari *voluntary compliance* menuju *system-driven compliance* yakni kondisi di mana kepatuhan tidak lagi sepenuhnya berasal dari kesadaran individu, tetapi juga dibentuk oleh desain sistem digital.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif, penelitian ini menggunakan pendekatan triangulasi dengan melibatkan tiga kelompok informan, yaitu wajib pajak, konsultan pajak, dan fiskus. Pendekatan ini diharapkan mampu menangkap dinamika yang terjadi dari berbagai sudut pandang, sehingga memberikan pemahaman yang lebih utuh mengenai transformasi kepatuhan pajak. Penelitian ini tidak hanya berupaya menjelaskan perubahan yang terjadi, tetapi juga menawarkan perspektif baru dalam memahami kepatuhan pajak di era digital. Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi melalui pengembangan konsep *system-driven compliance*. Secara praktis, temuan penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi otoritas pajak dalam merancang sistem yang tidak hanya efisien, tetapi juga adaptif terhadap kebutuhan pengguna.

Tinjauan Pustaka

2.1 Memahami Ulang Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak sering kali dipahami sebagai tindakan sederhana, wajib pajak membayar dan melaporkan pajak sesuai aturan. Namun, apabila ditelusuri lebih dalam, kepatuhan sebenarnya merupakan hasil dari proses yang kompleks. Ia tidak hanya berkaitan dengan kewajiban administratif, tetapi juga mencerminkan bagaimana individu memahami aturan, merespons sistem, dan menyesuaikan diri dengan lingkungan institusional.

Pendekatan klasik melihat kepatuhan sebagai hasil dari kesadaran individu. Wajib pajak dianggap patuh karena memiliki niat, memahami aturan, dan percaya bahwa sistem perpajakan berjalan secara adil. Alm menegaskan bahwa faktor seperti moral pajak, kepercayaan terhadap pemerintah, serta persepsi keadilan memainkan peran penting dalam membentuk kepatuhan (Alm, 2018). Artinya, kepatuhan tidak hanya soal “takut sanksi”, tetapi juga soal nilai dan keyakinan. Namun, pendekatan ini mulai menghadapi keterbatasan ketika sistem perpajakan menjadi semakin kompleks dan berbasis teknologi. Tidak semua wajib pajak memiliki kapasitas yang sama untuk memahami regulasi yang terus berkembang. Dalam kondisi seperti ini, mengandalkan kesadaran individu saja menjadi tidak cukup.

Berdasarkan Kirchler melalui kerangka *slippery slope* menunjukkan bahwa kepatuhan terbentuk dari kombinasi antara kepercayaan dan kekuatan (Kirchler, 2023). Kepercayaan mendorong kepatuhan sukarela, sedangkan kekuatan baik dalam bentuk pengawasan maupun sistem mendorong kepatuhan yang lebih terstruktur. Pada konteks digitalisasi, “kekuatan” ini tidak hanya datang dari otoritas, tetapi juga dari sistem yang mampu mengontrol proses secara langsung. Kepatuhan pajak perlu dipahami ulang sebagai fenomena yang tidak hanya bersifat individual, tetapi juga struktural. Ia terbentuk dari interaksi antara niat wajib pajak dan desain sistem yang digunakan.

2.2 Digitalisasi Perpajakan: Lebih dari Sekedar Teknologi

Digitalisasi perpajakan sering dipersepsikan sebagai upaya meningkatkan efisiensi. Sistem dibuat lebih cepat, proses menjadi lebih sederhana, dan data dapat diakses dengan mudah. Namun, apabila dilihat lebih jauh, digitalisasi tidak hanya mengubah cara kerja, tetapi juga mengubah struktur dan logika sistem perpajakan itu sendiri.

Berdasarkan Laporan OECD administrasi pajak modern kini beralih ke sistem berbasis data yang terintegrasi (OECD, 2023). Sistem tidak hanya mencatat transaksi, tetapi juga mampu melakukan validasi otomatis, pencocokan data lintas sumber, hingga analisis risiko. Dengan kemampuan ini, sistem dapat berfungsi sebagai alat pengawasan yang sangat efektif. Nose menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki dampak nyata terhadap peningkatan penerimaan pajak (Nose, 2025). Hal ini terjadi karena teknologi mampu mengurangi kesalahan manual dan mempersempit ruang manipulasi. Digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat kontrol. Hal ini penting untuk dipahami bahwa digitalisasi bukan sekedar alat netral.

Vial menekankan bahwa transformasi digital selalu membawa perubahan pada struktur organisasi dan perilaku pengguna (Vial, 2019). Ketika sistem berubah, cara individu bekerja dan berinteraksi juga ikut berubah. Pada konteks perpajakan, hal ini berarti bahwa digitalisasi tidak hanya mempermudah proses, tetapi juga membentuk cara wajib pajak menjalankan kewajibannya. Sistem menentukan alur, mengatur langkah, dan membatasi pilihan. Di titik ini, teknologi menjadi bagian aktif dalam sistem, bukan sekedar pendukung.

2.3 Digitalisasi dan Perilaku Kepatuhan

Hubungan antara digitalisasi dan kepatuhan pajak tidak bisa dilihat secara sederhana. Banyak penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan kepatuhan karena mengurangi hambatan administratif. Proses yang sebelumnya rumit menjadi lebih mudah, sehingga wajib pajak lebih terdorong untuk patuh. Su menemukan bahwa digitalisasi mampu menekan praktik penghindaran pajak melalui peningkatan transparansi dan integrasi data (Su, 2025). Sistem yang saling terhubung membuat informasi lebih mudah diverifikasi, sehingga peluang untuk melakukan penyimpangan menjadi semakin kecil. Namun, peningkatan kepatuhan ini tidak selalu mencerminkan peningkatan kesadaran. Dalam banyak kasus, kepatuhan terjadi karena sistem tidak memberikan ruang bagi pengguna untuk melakukan kesalahan. Pada Laporan OECD menyebut pendekatan ini sebagai *compliance by design*, yaitu kepatuhan yang dibangun melalui desain sistem (OECD, 2023). Di sisi lain, digitalisasi juga membawa tantangan. Tidak semua wajib pajak memiliki literasi digital yang memadai. Bagi sebagian pihak, sistem baru justru menimbulkan kebingungan. Hal ini menciptakan fenomena yang dikenal sebagai *digital compliance paradox*, di mana sistem yang dirancang untuk mempermudah justru menjadi hambatan bagi sebagian pengguna. Verhoef menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kesiapan pengguna. Tanpa dukungan yang memadai, teknologi justru dapat memperlebar kesenjangan antara wajib pajak yang siap dan yang belum siap (Verhoef, 2021).

2.4 Pergeseran Cara Berpikir: Dari Aturan ke Sistem

Salah satu dampak paling signifikan dari digitalisasi adalah perubahan cara berpikir wajib pajak. Sebelumnya, kepatuhan sangat bergantung pada pemahaman terhadap aturan. Wajib pajak harus membaca regulasi, melakukan perhitungan, dan memastikan bahwa setiap langkah sesuai dengan ketentuan. Namun, dengan hadirnya sistem digital yang terintegrasi, banyak proses telah diotomatisasi. Wajib pajak tidak lagi selalu menghitung secara manual, tetapi mengikuti alur yang disediakan oleh sistem. Fokus mereka bergeser dari memahami aturan menjadi memastikan bahwa proses yang dilakukan sesuai dengan sistem.

Bharadwaj menjelaskan bahwa dalam era digital, keputusan individu semakin dipengaruhi oleh sistem yang digunakan. Sistem menyediakan struktur yang memudahkan, tetapi

sekaligus membatasi pilihan (Bharadwaj, 2013). Hal ini menciptakan pola berpikir baru yang disebut *system-based thinking*. Perubahan ini penting karena menunjukkan bahwa teknologi tidak hanya mempengaruhi tindakan, tetapi juga cara individu memahami kewajiban. Kepatuhan tidak lagi sepenuhnya berbasis pada pengetahuan aturan, tetapi juga pada kemampuan mengikuti sistem.

2.5 Integrasi Teori: Memahami Transformasi Secara Menyeluruh

Untuk memahami fenomena ini secara komprehensif, penelitian ini menggabungkan beberapa perspektif teori. Technology Acceptance Model (TAM) digunakan untuk menjelaskan bagaimana wajib pajak menerima sistem Coretax. Persepsi terhadap kemudahan dan manfaat menjadi faktor utama dalam menentukan apakah sistem dapat digunakan secara efektif.

Theory of Planned Behavior (TPB) membantu memahami bagaimana sikap, norma sosial, dan niat mempengaruhi perilaku kepatuhan. Namun, dalam konteks digital, peran niat menjadi lebih kompleks karena sistem turut mempengaruhi keputusan. Institutional Theory melihat bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh tekanan eksternal, termasuk regulasi dan sistem. Coretax dapat dipahami sebagai bentuk tekanan institusional yang mendorong kepatuhan melalui mekanisme sistem. *Socio-Technical Theory* menghubungkan manusia dan teknologi sebagai satu kesatuan. Teori ini menekankan bahwa perilaku tidak dapat dipisahkan dari sistem yang digunakan. Kepatuhan pajak, dalam konteks ini, merupakan hasil dari interaksi antara wajib pajak dan teknologi. Dengan mengintegrasikan keempat teori ini, penelitian dapat melihat transformasi kepatuhan secara lebih utuh baik dari sisi individu maupun sistem.

2.6 Penelitian Terdahulu dan Posisi Penelitian

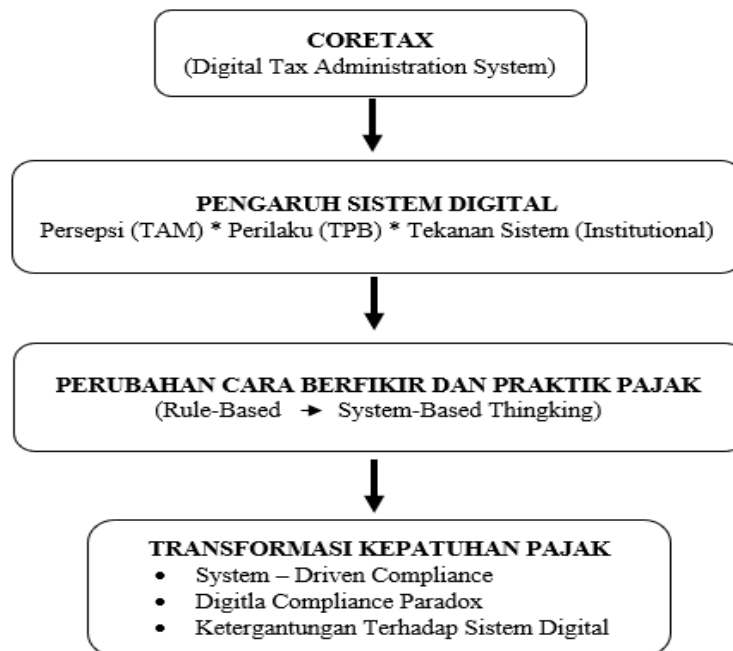
Penelitian tentang kepatuhan pajak cenderung terbagi ke dalam dua pendekatan utama. Pendekatan pertama menekankan faktor internal, seperti kesadaran dan moral pajak. Pendekatan kedua menekankan faktor eksternal, seperti teknologi dan pengawasan. Namun, masih terdapat keterbatasan dalam menggabungkan kedua perspektif tersebut. Sebagian besar penelitian masih berfokus pada hasil akhir berupa tingkat kepatuhan, bukan pada proses terbentuknya kepatuhan itu sendiri. Selain itu, pendekatan kualitatif yang menggali pengalaman langsung wajib pajak masih relatif terbatas, terutama dalam konteks sistem terintegrasi seperti Coretax. Padahal, pemahaman mengenai pengalaman ini sangat penting untuk melihat bagaimana kepatuhan terbentuk dalam praktik. Penelitian ini mengambil posisi untuk mengisi celah tersebut dengan fokus pada proses transformasi kepatuhan. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali pengalaman wajib pajak, konsultan, dan fiskus, sehingga memberikan perspektif yang lebih komprehensif.

2.7 Pengembangan Konsep: System-Driven Compliance

Berdasarkan kajian yang telah dilakukan, penelitian ini mengusulkan konsep *system-driven compliance*. Konsep ini merujuk pada kondisi di mana kepatuhan tidak lagi sepenuhnya bergantung pada kesadaran individu, tetapi juga dibentuk oleh sistem digital yang digunakan. Sistem berperan sebagai pengarah perilaku. Ia menentukan alur, membatasi pilihan, dan memastikan bahwa proses berjalan sesuai aturan. Wajib pajak tetap memiliki peran, tetapi ruang untuk bertindak di luar sistem menjadi semakin terbatas. Konsep ini melengkapi pendekatan *voluntary compliance*. Apabila sebelumnya kepatuhan dipahami sebagai hasil dari niat individu, maka dalam era digital kepatuhan juga dipengaruhi oleh bagaimana sistem dirancang.

2.8 Kerangka Pemikiran

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber: Dikelola oleh Peneliti (2026)

Kerangka ini menunjukkan bahwa Coretax sebagai sistem perpajakan digital mempengaruhi persepsi, perilaku, dan tekanan sistem terhadap wajib pajak. Interaksi tersebut mendorong perubahan cara berpikir dari berbasis aturan menuju berbasis sistem, yang kemudian menghasilkan transformasi kepatuhan pajak berupa *system-driven compliance*, fenomena *digital compliance paradox*, serta meningkatnya ketergantungan terhadap sistem digital.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan perspektif interpretif untuk memahami secara mendalam transformasi kepatuhan pajak dalam era implementasi Coretax. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak hanya berfokus pada tingkat kepatuhan, tetapi pada proses, pengalaman, serta makna yang dibentuk oleh para pelaku dalam berinteraksi dengan sistem perpajakan digital (Creswell, 2018; Walsham, 2006). Kepatuhan pajak dipahami sebagai fenomena yang dinamis, yang terbentuk melalui interaksi antara wajib pajak, sistem digital, dan lingkungan institusional.

Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) secara semi-terstruktur dengan informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Informan terdiri dari tiga kelompok utama, yaitu tiga orang wajib pajak (WP), dua orang konsultan pajak (KP), dan satu orang fiskus (FS), yang masing-masing memiliki pengalaman langsung terkait penggunaan Coretax. Untuk menjaga konsistensi dan etika penelitian, setiap informan diberi kode (WP1, KP1, FS1, dan seterusnya). Pemilihan informan didasarkan pada beberapa kriteria, yaitu: (1) memiliki pengalaman langsung menggunakan atau mendampingi penggunaan Coretax; (2) telah berinteraksi dengan sistem tersebut minimal selama masa implementasi awal; (3) memahami proses administrasi perpajakan sebelum dan sesudah Coretax; serta (4) bersedia memberikan informasi secara terbuka selama proses penelitian. Jumlah informan ditetapkan berdasarkan prinsip *data saturation*, yaitu ketika wawancara tambahan tidak lagi menghasilkan informasi atau tema baru yang

signifikan. Selain wawancara, data juga diperkuat melalui observasi terhadap praktik penggunaan sistem serta dokumentasi kebijakan dan panduan resmi terkait Coretax.

Analisis data dilakukan secara tematik dengan mengikuti proses yang berlangsung secara iteratif sejak tahap pengumpulan hingga interpretasi data. Seluruh hasil wawancara terlebih dahulu ditranskripsikan secara verbatim, kemudian dilakukan reduksi data untuk menyeleksi informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, peneliti melakukan proses *open coding* untuk mengidentifikasi unit-unit makna yang muncul dari narasi informan. Kode-kode yang memiliki keterkaitan kemudian dikelompokkan ke dalam kategori melalui proses *axial coding*, sehingga diperoleh pola-pola yang menggambarkan pengalaman, persepsi, dan perubahan perilaku para informan terhadap implementasi Coretax. Tahap berikutnya adalah *selective coding* untuk mengintegrasikan kategori-kategori tersebut menjadi tema-tema utama yang menjelaskan transformasi kepatuhan pajak dari *voluntary compliance* menuju *system-driven compliance*.

Interpretasi dengan mengaitkan tema-tema yang terbentuk dengan kerangka konseptual penelitian, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), dan *Institutional Theory*. Ketiga teori tersebut digunakan sebagai lensa analitis untuk memahami bagaimana penerimaan teknologi, perubahan intensi dan perilaku, serta pengaruh lingkungan kelembagaan membentuk pola kepatuhan pajak pada era digital. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menerapkan triangulasi sumber melalui perbandingan informasi dari wajib pajak, konsultan pajak, dan fiskus, triangulasi metode melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta triangulasi teori dalam proses interpretasi temuan. Selain itu, peneliti melakukan pengecekan kembali hasil interpretasi terhadap transkrip wawancara dan membandingkannya dengan data observasi serta dokumen pendukung guna memastikan konsistensi makna dan meningkatkan kredibilitas, dependabilitas, serta konfirmabilitas hasil penelitian.

Hasil dan Pembahasan

4.1 Transformasi Kepatuhan: Dari Beban Individu ke Logika Sistem

Transformasi kepatuhan pajak yang terjadi pasca implementasi Coretax tidak sekedar perubahan teknis, tetapi mencerminkan pergeseran mendasar bagaimana kepatuhan itu dibentuk dan dijalankan. Sebelum sistem ini hadir, kepatuhan pajak merupakan hasil dari proses individual yang cukup kompleks. Wajib pajak harus memahami regulasi, melakukan perhitungan, serta memastikan akurasi pelaporan secara mandiri. Kepatuhan sangat bergantung pada kapasitas kognitif, pengalaman, dan tingkat kehati-hatian individu. Hal ini tergambar jelas dari pengalaman informan:

“Dulu itu benar-benar manual. Kami harus cek sendiri, hitung sendiri, dan pastikan tidak salah. Kalau tidak teliti, bisa kena sanksi.” (WP1 – UMKM, 7 tahun pengalaman).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan bersifat beban individual (*individual burden*). Wajib pajak tidak hanya menjalankan kewajiban, tetapi juga memikul tanggung jawab penuh atas kebenaran proses. Dalam banyak kasus, keterbatasan pemahaman justru menjadi sumber ketidakpatuhan yang tidak disengaja (*unintentional non-compliance*). Namun, dengan hadirnya Coretax yang merupakan sistem administrasi perpajakan terintegrasi yang menggabungkan pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan dalam satu platform digital terjadi perubahan signifikan. Sistem mulai mengambil alih sebagian besar proses yang sebelumnya dilakukan secara manual, termasuk validasi data dan integrasi informasi lintas sumber. Perubahan ini dirasakan langsung oleh wajib pajak:

“Sekarang sistem sudah bantu banyak. Data sudah muncul otomatis, jadi kami tinggal cek saja.” (WP2 – Perusahaan jasa, 10 tahun pengalaman).

Pernyataan ini menandai pergeseran penting bahwa kepatuhan tidak lagi sepenuhnya dihasilkan dari proses refleksi individu, tetapi dari interaksi dengan sistem. Wajib pajak tidak lagi menjadi satu-satunya aktor yang menentukan kepatuhan, melainkan berbagi

peran dengan sistem digital yang dirancang untuk mengarahkan proses. Lebih jauh, temuan menunjukkan bahwa sistem tidak hanya membantu, tetapi juga membatasi. Dalam banyak kasus, Coretax tidak memberikan ruang bagi pengguna untuk melanjutkan proses jika terjadi ketidaksesuaian data.

“Kalau datanya tidak sinkron, sistem langsung blok. Jadi mau tidak mau harus sesuai.” (KP1 – Konsultan pajak, 12 tahun pengalaman).

Fenomena ini menunjukkan bahwa kepatuhan mulai bergeser dari yang bersifat sukarela menjadi lebih bersifat struktural. Wajib pajak tidak lagi sepenuhnya “memilih” untuk patuh, tetapi diarahkan untuk patuh melalui mekanisme sistem. Dengan kata lain, sistem menciptakan kondisi di mana ketidakpatuhan menjadi semakin sulit untuk dilakukan. Namun, transformasi ini tidak sepenuhnya linear. Dalam praktiknya, muncul dinamika baru yang menunjukkan bahwa pergeseran ke logika sistem juga membawa konsekuensi tertentu. Salah satunya adalah munculnya ketergantungan terhadap sistem.

“Kalau sistemnya bermasalah, kami tidak bisa apa-apa. Semua proses berhenti.” (WP3 – Retail, 5 tahun pengalaman).

Temuan ini penting karena menunjukkan bahwa beban kepatuhan memang berkurang di satu sisi, tetapi berpindah ke bentuk lain, yaitu ketergantungan terhadap stabilitas sistem. Bahkan dalam beberapa kasus, gangguan sistem dapat menghambat aktivitas bisnis secara langsung, sebagaimana juga dilaporkan bahwa implementasi Coretax sempat mengalami kendala seperti gangguan sistem dan ketidaksesuaian data yang mengganggu pelaporan pajak. Dari sisi fiskus, perubahan ini justru dipandang sebagai kemajuan dalam pengelolaan kepatuhan:

“Dengan sistem, kami tidak lagi hanya mengandalkan laporan wajib pajak. Data sudah terintegrasi, jadi lebih mudah mengawasi.” (FS1 – Fiskus, 15 tahun pengalaman).

Pernyataan ini menegaskan bahwa Coretax tidak hanya mengubah perilaku wajib pajak, tetapi juga mengubah cara negara melakukan pengawasan. Kepatuhan tidak lagi sepenuhnya berbasis pada deklarasi, tetapi pada data yang tervalidasi secara sistemik. Apabila ditelaah secara lebih mendalam, transformasi yang terjadi tidak hanya menyentuh aspek teknis administrasi perpajakan, tetapi juga mengubah logika dasar terbentuknya kepatuhan itu sendiri. Pada periode sebelum implementasi Coretax, kepatuhan pajak cenderung bertumpu pada kapasitas individual wajib pajak. Proses kepatuhan dibangun melalui pemahaman terhadap regulasi, niat untuk memenuhi kewajiban, serta kehati-hatian dalam menjalankan prosedur pelaporan. Kualitas kepatuhan sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi pajak dan kemampuan individu dalam mengelola kewajibannya secara mandiri. Namun, setelah Coretax diterapkan, pola tersebut mengalami pergeseran yang cukup mendasar. Kepatuhan tidak lagi sepenuhnya bergantung pada kesadaran dan kemampuan individu, melainkan semakin dipengaruhi oleh peran sistem digital yang terintegrasi. Mekanisme seperti validasi otomatis, integrasi data, dan pembatasan prosedural dalam sistem menjadikan proses kepatuhan lebih terstruktur dan terstandarisasi. Kepatuhan tidak hanya merupakan hasil dari niat individu, tetapi juga merupakan konsekuensi dari desain sistem yang secara aktif mengarahkan dan mengontrol proses pelaporan.

Perubahan ini menunjukkan bahwa kepatuhan pajak telah bergerak dari pendekatan yang berpusat pada individu menuju pendekatan yang berorientasi pada sistem. Dengan kata lain, kepatuhan tidak lagi semata-mata ditentukan oleh kesadaran wajib pajak, tetapi juga oleh bagaimana sistem dirancang untuk membentuk, membatasi, dan memastikan terjadinya kepatuhan tersebut.

4.2 Coretax sebagai Instrumen Kontrol Terselubung

Implementasi Coretax tidak hanya merepresentasikan modernisasi administrasi perpajakan, tetapi juga memperkenalkan bentuk kontrol baru yang bekerja secara lebih

halus dan tidak selalu disadari oleh pengguna. Sebagai sistem administrasi perpajakan terintegrasi yang mencakup seluruh proses mulai dari registrasi, pelaporan, pembayaran hingga pengawasan Coretax pada dasarnya dirancang untuk menyatukan dan mengendalikan alur data perpajakan secara menyeluruh. Kontrol tidak lagi hadir dalam bentuk pemeriksaan langsung atau sanksi eksplisit, tetapi tertanam dalam desain sistem itu sendiri. Dari hasil wawancara, terlihat bahwa wajib pajak merasakan adanya “pengarahan tidak langsung” dalam menjalankan kewajiban pajaknya. Sistem tidak memberi ruang luas untuk interpretasi atau fleksibilitas seperti sebelumnya, melainkan mengunci proses dalam alur yang telah ditentukan.

“Sekarang itu bukan diawasi langsung, tapi sistemnya yang ‘ngatur’. Kalau tidak sesuai, ya tidak bisa lanjut.” (WP2 – Perusahaan jasa, 10 tahun pengalaman).

Pernyataan ini menunjukkan bahwa kontrol telah bergeser dari bentuk eksternal (otoritas) ke bentuk internal (sistem). Wajib pajak tidak lagi merasakan tekanan langsung dari fiskus, tetapi tetap berada dalam kerangka kontrol yang kuat melalui sistem. Hal ini mencerminkan apa yang dapat disebut sebagai *embedded control*, yaitu kontrol yang bekerja melalui mekanisme operasional sehari-hari tanpa harus terlihat sebagai pengawasan. Temuan serupa juga muncul dari perspektif konsultan pajak:

“Dulu masih bisa ada interpretasi, sekarang sistem sudah ‘fix’. Jadi klien mau tidak mau harus mengikuti.” (KP1 – Konsultan pajak, 12 tahun pengalaman).

Kutipan ini memperlihatkan bahwa Coretax tidak hanya mengurangi kesalahan, tetapi juga mengurangi ruang diskresi, ini dapat meningkatkan kepastian hukum. Namun di sisi lain membatasi fleksibilitas yang sebelumnya dimiliki oleh wajib pajak maupun konsultan dalam menafsirkan aturan. Dari perspektif fiskus, mekanisme ini justru dipandang sebagai bentuk penguatan pengawasan yang lebih efektif:

“Sekarang kontrolnya bukan lagi di akhir, tapi dari awal proses sudah dikunci di sistem.” (FS1 – Fiskus, 15 tahun pengalaman).

Pernyataan ini mengindikasikan adanya pergeseran dari *ex-post control* (pengawasan setelah pelaporan) menjadi *ex-ante control* (pengawasan sejak awal proses). Sistem tidak hanya memeriksa hasil, tetapi juga mengarahkan proses sejak awal sehingga potensi ketidaksesuaian dapat dicegah sebelum terjadi. Karakter kontrol yang terselubung ini menciptakan dinamika yang menarik. Di satu sisi, wajib pajak merasa terbantu karena sistem meminimalkan kesalahan:

“Lebih aman sih, karena sistem sudah kasih warning kalau ada yang tidak sesuai.” (WP3 – Retail, 5 tahun pengalaman).

Di sisi lain, muncul kesadaran bahwa ruang gerak semakin terbatas:

“Kadang kita tidak tahu kenapa ditolak, tapi sistem bilang tidak bisa. Jadi ya harus ikut saja.” (WP1 – UMKM, 7 tahun pengalaman).

Ambiguitas ini menunjukkan bahwa kontrol sistem tidak selalu dipersepsikan sebagai tekanan, melainkan sebagai kombinasi antara bantuan dan pembatasan. Di sinilah letak “terselubung”-nya: kontrol tidak terasa sebagai kontrol, tetapi tetap efektif dalam mengarahkan perilaku. Lebih jauh, sifat terintegrasi dan berbasis data dari Coretax memperkuat fungsi kontrol ini. Sistem yang mampu menggabungkan berbagai sumber data dan melakukan validasi otomatis menjadikan setiap tindakan wajib pajak lebih mudah dilacak dan diverifikasi secara *real-time*. Kontrol tidak lagi bergantung pada intervensi manusia, tetapi berjalan secara sistemik dan berkelanjutan. Namun demikian, temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kontrol berbasis sistem ini tidak sepenuhnya tanpa risiko. Ketika sistem mengalami gangguan, kontrol yang kuat justru dapat berubah menjadi hambatan.

“Kalau sistemnya error, semua jadi berhenti. Tidak bisa dilanjutkan walaupun kita sudah benar.” (KP2 – Konsultan pajak).

Kondisi ini menunjukkan bahwa kontrol yang terpusat dalam sistem menciptakan ketergantungan tinggi. Ketika sistem berfungsi optimal, kontrol berjalan efektif. Namun ketika sistem terganggu, proses kepatuhan juga ikut terhambat. Dengan demikian, kontrol sistem tidak hanya memperkuat kepatuhan, tetapi juga memperkenalkan risiko baru yang bersifat sistemik. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa Coretax telah mengubah wajah kontrol dalam administrasi perpajakan. Kontrol tidak lagi bersifat kasat mata dan represif, tetapi menjadi bagian dari desain sistem yang mengatur, membatasi, dan mengarahkan perilaku wajib pajak secara simultan. Inilah yang menjadikan Coretax sebagai instrumen kontrol terselubung tidak terlihat sebagai pengawasan langsung, tetapi memiliki daya pengaruh yang kuat dalam membentuk kepatuhan. Transformasi ini sekaligus memperkuat argumen utama penelitian bahwa kepatuhan pajak di era digital tidak lagi dapat dipahami semata-mata sebagai hasil kesadaran individu. Kepatuhan semakin mengarah pada hasil dari interaksi antara manusia dan sistem, di mana sistem memainkan peran yang semakin dominan dalam menentukan bagaimana kepatuhan itu terjadi.

4.3 Re-konfigurasi Peran Wajib Pajak: Dari Aktor ke Operator

Transformasi digital melalui implementasi Coretax tidak hanya mengubah sistem administrasi perpajakan, tetapi juga secara fundamental mengubah posisi dan peran wajib pajak dalam ekosistem kepatuhan. Apabila sebelumnya wajib pajak berperan sebagai aktor utama yang secara aktif memahami, menafsirkan, dan mengeksekusi kewajiban perpajakan, maka dalam sistem Coretax peran tersebut mengalami penyederhanaan menjadi lebih operasional dan prosedural.

Perubahan ini tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan merupakan konsekuensi logis dari desain sistem yang terintegrasi dan terstandarisasi. Coretax sebagai sistem administrasi perpajakan terpadu menggabungkan seluruh proses mulai dari registrasi, pelaporan hingga pengawasan dalam satu platform digital yang terstruktur. Pada sistem seperti ini, ruang interpretasi individu menjadi semakin sempit karena alur kerja telah ditentukan oleh sistem. Hasil wawancara, perubahan peran ini terasa sangat nyata di tingkat praktik.

"Dulu saya harus paham dulu, ini masuk biaya atau bukan, kena pajak atau tidak. Sekarang... ya tinggal isi sesuai yang diminta sistem." (WP1 – UMKM, 7 tahun pengalaman).

Pernyataan ini menunjukkan bahwa peran kognitif wajib pajak mengalami reduksi. Wajib pajak tidak lagi menjadi "pengambil keputusan utama", melainkan lebih sebagai pelaksana langkah-langkah yang sudah diformat oleh sistem. Proses berpikir yang sebelumnya analitis berubah menjadi prosedural.

Hal serupa juga disampaikan oleh informan lain:

"Kalau sekarang jujur, saya tidak terlalu mikir aturan detailnya. Yang penting ikut alurnya, jangan sampai error." (WP3 – Retail, 5 tahun pengalaman).

Hal ini menggambarkan adanya pergeseran orientasi dari *understanding the rule* menjadi *following the system*. Wajib pajak tidak lagi selalu bertanya "apakah ini sesuai aturan?", tetapi "apakah ini sesuai sistem?". Ini merupakan perubahan yang sangat mendasar dalam praktik kepatuhan. Dari perspektif konsultan pajak, perubahan ini bahkan lebih terlihat karena mereka berinteraksi dengan berbagai tipe wajib pajak:

"Sekarang klien itu lebih seperti user aplikasi. Mereka tidak lagi tanya soal aturan, tapi tanya 'klik yang mana', 'isi yang mana'." (KP1 – Konsultan pajak, 12 tahun pengalaman).

Pernyataan ini menegaskan bahwa terjadi transformasi peran dari aktor yang berpikir menjadi operator yang menjalankan sistem. Wajib pajak menjadi bagian dari mekanisme sistem, bukan lagi aktor independen yang sepenuhnya mengendalikan proses. Namun, transformasi ini tidak hanya berdampak pada cara kerja, tetapi juga pada kualitas pemahaman. Dalam beberapa kasus, peneliti menemukan indikasi menurunnya kedalaman pemahaman wajib pajak terhadap regulasi perpajakan.

"Kalau ditanya detail aturan, sekarang malah saya kurang ingat. Karena sudah lama tidak

hitung manual." (WP2 – Perusahaan jasa, 10 tahun pengalaman).

Fenomena ini menunjukkan adanya *deskilling effect*, yaitu berkurangnya keterampilan analitis karena fungsi tersebut diambil alih oleh sistem. Kondisi ini dapat menciptakan ketergantungan tidak hanya pada sistem, tetapi juga pada logika sistem itu sendiri. Menariknya, dari sisi fiskus, perubahan ini justru dipandang sebagai bentuk efisiensi dan standardisasi:

"Dengan sistem, peran wajib pajak memang lebih sederhana, tapi itu justru membuat proses lebih konsisten dan minim kesalahan." (FS1 – Fiskus, 15 tahun pengalaman).

Pernyataan ini menunjukkan adanya perbedaan perspektif antara pengguna dan otoritas. Bagi fiskus, penyederhanaan peran berarti peningkatan kualitas data dan kepatuhan. Namun bagi wajib pajak, hal ini juga berarti berkurangnya ruang kontrol dan pemahaman. Lebih jauh, temuan lapangan juga menunjukkan bahwa peran operator ini tidak sepenuhnya pasif. Wajib pajak tetap memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa data yang dimasukkan sesuai, meskipun prosesnya telah diarahkan oleh sistem.

"Walaupun sistem bantu, tetap kita yang isi. Kalau salah input, ya tetap tanggung jawab kita." (WP1).

Pernyataan ini penting karena menunjukkan bahwa meskipun peran berubah, akuntabilitas tetap berada pada wajib pajak. Dengan kata lain, terjadi pemisahan antara kontrol proses (oleh sistem) dan tanggung jawab hasil (oleh wajib pajak). Apabila dianalisis lebih dalam, re-konfigurasi ini menghasilkan tiga implikasi utama:

1. Simplifikasi peran
Wajib pajak tidak lagi harus memahami seluruh kompleksitas aturan, tetapi cukup mengikuti sistem.
2. Perubahan locus kontrol
Kontrol berpindah dari individu ke sistem, namun tanggung jawab tetap berada pada individu.
3. Ketergantungan kognitif terhadap sistem
Pemahaman terhadap aturan berkurang karena sistem mengambil alih fungsi analitis.

Re-konfigurasi peran ini tidak hanya mengubah cara wajib pajak bekerja, tetapi juga mengubah relasi antara wajib pajak dan sistem perpajakan itu sendiri. Wajib pajak tidak lagi sepenuhnya menjadi subjek aktif, tetapi menjadi bagian dari ekosistem digital yang lebih besar, di mana sistem memainkan peran dominan dalam mengarahkan perilaku. Transformasi ini sekaligus memperkuat temuan utama penelitian bahwa kepatuhan pajak di era Coretax tidak lagi dapat dipahami sebagai tindakan individual semata. Kepatuhan menjadi hasil dari interaksi yang semakin intens antara manusia dan sistem, di mana peran manusia bergeser dari pengambil keputusan menjadi pelaksana dalam kerangka sistem yang telah ditentukan.

4.4 Digital Compliance Paradox: Ketika Kemudahan Menjadi Kompleksitas Baru

Salah satu temuan paling menarik dalam penelitian ini adalah munculnya fenomena yang dapat disebut sebagai *digital compliance paradox*, yaitu kondisi ketika sistem digital yang dirancang untuk menyederhanakan kepatuhan justru dalam praktiknya menciptakan bentuk kompleksitas baru. Transformasi digital dalam administrasi perpajakan memang terbukti mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi data melalui integrasi sistem serta validasi otomatis (Han,, 2025). Namun, temuan lapangan menunjukkan bahwa kemudahan tersebut tidak selalu dirasakan secara merata oleh seluruh wajib pajak. Pada tahap awal implementasi Coretax, sebagian wajib pajak justru mengalami kebingungan dalam beradaptasi dengan sistem yang baru. Proses yang sebelumnya dipahami secara manual kini berubah menjadi berbasis sistem, yang membutuhkan pemahaman teknis berbeda.

“Awal pakai itu jujur bingung, Bu. Dulu tinggal hitung dan lapor, sekarang harus ngerti alur sistemnya dulu... salah klik saja bisa ulang dari awal.” (WP1 – UMKM, 7 tahun pengalaman).

Pernyataan ini menunjukkan bahwa kemudahan sistem tidak otomatis berarti kemudahan bagi pengguna. Ada fase transisi yang menuntut adaptasi kognitif dan teknis. Digitalisasi tidak menghilangkan kompleksitas, tetapi menggeser bentuk kompleksitas dari kompleksitas regulasi menjadi kompleksitas sistem. Namun, setelah melewati fase adaptasi, sebagian wajib pajak mulai merasakan manfaat sistem:

“Kalau sekarang sudah terbiasa, malah lebih cepat. Tidak perlu cek manual lagi, sistem sudah bantu.” (WP2 – Perusahaan jasa, 10 tahun pengalaman).

Fenomena ini menunjukkan bahwa *digital compliance paradox* bersifat dinamis. Sistem yang awalnya terasa rumit dapat menjadi efisien setelah pengguna beradaptasi. Kemudahan dalam sistem digital bukan bersifat langsung (*instant ease*), melainkan bersifat bertahap (*learned ease*). Dari perspektif konsultan pajak, dinamika ini terlihat lebih jelas karena mereka berhadapan dengan berbagai tipe wajib pajak:

“Yang sudah biasa pakai teknologi, mereka cepat menyesuaikan. Tapi yang tidak, justru merasa sistem ini lebih menyulitkan dibanding dulu.” (KP2 – Konsultan pajak, 9 tahun pengalaman).

Temuan ini mengindikasikan adanya *digital divide* dalam kepatuhan pajak. Tidak semua wajib pajak memiliki kapasitas yang sama dalam beradaptasi dengan teknologi. Akibatnya, sistem yang sama dapat menghasilkan pengalaman yang berbeda, bahkan bertolak belakang. Literatur juga menguatkan temuan ini. Digitalisasi memang mampu menurunkan biaya kepatuhan dan meningkatkan efisiensi, tetapi manfaat tersebut tidak selalu dirasakan secara merata, terutama oleh usaha kecil atau pengguna dengan kapasitas terbatas. Dengan demikian, digitalisasi bukan solusi universal, melainkan solusi yang sangat bergantung pada kesiapan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bentuk paradoks lain yang lebih subtil, yakni paradoks antara kemudahan dan ketergantungan. Sistem yang mempermudah proses justru menciptakan ketergantungan yang tinggi terhadap teknologi.

“Sekarang semua serba sistem. Begitu sistemnya error, kami benar-benar stuck, tidak bisa lanjut apa-apa.” (WP3 – Retail, 5 tahun pengalaman).

Kemudahan yang diberikan sistem memiliki “biaya tersembunyi”, yaitu hilangnya fleksibilitas. Jika sebelumnya wajib pajak masih dapat mencari alternatif ketika terjadi kendala, dalam sistem digital terintegrasi, seluruh proses menjadi sangat bergantung pada satu platform. Dari sisi fiskus, fenomena ini dipahami sebagai konsekuensi dari modernisasi sistem:

“Memang ada fase adaptasi. Tapi setelah itu, sistem justru membantu memastikan kepatuhan lebih konsisten.” (FS1 – Fiskus, 15 tahun pengalaman).

Pernyataan ini menunjukkan bahwa dari sudut pandang otoritas, kompleksitas awal dianggap sebagai bagian dari proses menuju sistem yang lebih stabil dan terkendali. Namun, bagi wajib pajak, pengalaman tersebut tetap menjadi realitas yang mempengaruhi persepsi mereka terhadap sistem. Apabila ditarik secara konseptual, *digital compliance paradox* dalam penelitian ini dapat dipahami dalam tiga dimensi utama:

1. Kemudahan vs Adaptasi
Sistem mempermudah, tetapi membutuhkan proses belajar yang tidak sederhana.
2. Efisiensi vs Ketimpangan Kapasitas
Sistem efisien, tetapi tidak semua pengguna mampu memanfaatkannya secara optimal.
3. Otomatisasi vs Ketergantungan
Sistem mengurangi beban kerja, tetapi meningkatkan ketergantungan pada teknologi.

Temuan ini sejalan dengan literatur yang menyebut bahwa digitalisasi perpajakan

membawa manfaat signifikan seperti efisiensi dan akurasi, tetapi juga memunculkan risiko baru seperti berkurangnya interaksi manusia, tantangan adaptasi, dan potensi ketidakpercayaan pengguna terhadap sistem (Bassey, 2022). Penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi kepatuhan pajak bukanlah proses yang sepenuhnya linear menuju kemudahan. Sebaliknya, ini merupakan proses yang penuh dinamika, di mana kemudahan dan kompleksitas hadir secara bersamaan. Inilah yang menjadi inti dari *digital compliance paradox* bahwa dalam upaya menyederhanakan sistem, justru muncul bentuk kompleksitas baru yang harus dikelola.

4.5 Ketergantungan terhadap Sistem: Risiko yang Tidak Terlihat

Transformasi digital melalui Coretax memang berhasil mengurangi beban administratif wajib pajak dan meningkatkan efisiensi kepatuhan. Namun, di balik kemudahan tersebut, penelitian ini menemukan adanya konsekuensi yang jarang disadari, yaitu meningkatnya ketergantungan terhadap sistem digital sebagai pusat seluruh aktivitas perpajakan. Ketergantungan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga kognitif dan struktural.

Coretax mengintegrasikan berbagai fungsi perpajakan ke dalam satu sistem yang saling terhubung. Kondisi ini menciptakan efisiensi sekaligus menjadikan sistem sebagai satu-satunya “gerbang” dalam menjalankan kewajiban pajak. Literatur menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi pajak memang mampu meningkatkan kepatuhan dan efisiensi, tetapi juga memperkuat ketergantungan pada infrastruktur digital serta kualitas sistem yang digunakan (Cheng, 2024). Temuan lapangan memperlihatkan bahwa wajib pajak mulai merasakan perubahan ini secara nyata:

“Sekarang semuanya tergantung sistem. Kalau sistemnya tidak bisa diakses, ya kami tidak bisa lapor, tidak bisa apa-apa.” (WP2 – Perusahaan jasa, 10 tahun pengalaman).

Hal ini menunjukkan bahwa sistem tidak lagi sekadar alat bantu, tetapi telah menjadi prasyarat utama dalam kepatuhan. Tanpa sistem, aktivitas perpajakan praktis tidak dapat dijalankan. Ini menandai pergeseran penting dari *support system* menjadi *critical system*. Lebih jauh, ketergantungan ini juga terlihat dalam situasi ketika sistem mengalami gangguan.

“Pernah waktu itu sistem error, semua pekerjaan tertunda. Padahal deadline sudah dekat, tapi kami tidak bisa lanjut.” (WP3 – Retail, 5 tahun pengalaman).

Situasi ini menunjukkan bahwa risiko kepatuhan tidak lagi hanya berasal dari kesalahan wajib pajak, tetapi juga dari faktor eksternal yang berada di luar kendali mereka, yaitu stabilitas sistem. Risiko kepatuhan mengalami transformasi dari risiko individual menjadi risiko sistemik. Dari perspektif konsultan pajak, ketergantungan ini bahkan menjadi perhatian serius:

“Sekarang tantangannya bukan lagi salah hitung, tapi kalau sistemnya bermasalah. Karena semua klien bergantung di situ.” (KP2 – Konsultan pajak, 9 tahun pengalaman).

Pernyataan ini menegaskan bahwa dalam ekosistem digital, satu gangguan pada sistem dapat berdampak luas terhadap banyak wajib pajak secara simultan. Artinya, risiko tidak lagi terisolasi pada individu, tetapi bersifat kolektif. Selain aspek teknis, penelitian ini juga menemukan adanya bentuk ketergantungan yang lebih subtil, yaitu ketergantungan kognitif. Wajib pajak mulai terbiasa mengandalkan sistem dalam menentukan langkah, sehingga kemampuan analitis terhadap aturan perpajakan cenderung menurun.

“Sekarang lebih percaya sama sistem. Kalau sistem bilang sudah benar, ya kami ikut saja.” (WP1 – UMKM, 7 tahun pengalaman).

Pernyataan ini menunjukkan bahwa sistem tidak hanya mengatur proses, tetapi juga mempengaruhi cara berpikir. Wajib pajak mulai mengalihkan kepercayaan dari pemahaman pribadi ke output sistem. Kondisi ini berpotensi mengurangi kapasitas kritis wajib pajak dalam memahami regulasi. Di sisi lain, fiskus melihat ketergantungan ini sebagai bagian dari modernisasi sistem:

“Memang sekarang semua terpusat di sistem, tapi itu justru membuat pengawasan lebih efektif dan data lebih akurat.” (FS1 – Fiskus, 15 tahun pengalaman).

Pandangan ini menunjukkan adanya perbedaan perspektif. Dari sisi otoritas, ketergantungan dianggap sebagai bentuk efisiensi dan kontrol yang lebih baik. Namun dari sisi pengguna, ketergantungan ini juga berarti berkurangnya fleksibilitas dan meningkatnya risiko jika sistem tidak berjalan optimal. Apabila dianalisis lebih dalam, ketergantungan terhadap sistem dalam penelitian ini dapat dipetakan ke dalam tiga bentuk utama:

1. Ketergantungan Operasional
Seluruh proses perpajakan bergantung pada sistem, sehingga tanpa sistem, aktivitas tidak dapat berjalan.
2. Ketergantungan Kognitif
Wajib pajak mulai mengandalkan sistem dalam menentukan kebenaran, bukan lagi pada pemahaman aturan.
3. Ketergantungan Struktural
Ekosistem perpajakan secara keseluruhan terpusat pada sistem digital, sehingga gangguan sistem berdampak luas.

Literatur juga menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan memang meningkatkan transparansi dan mengurangi penyimpangan, tetapi pada saat yang sama menciptakan kebutuhan tinggi terhadap kesiapan infrastruktur dan literasi pengguna (Anggraeni, 2024). Tanpa kesiapan tersebut, sistem justru dapat menjadi sumber risiko baru. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi kepatuhan pajak melalui Coretax tidak hanya membawa efisiensi, tetapi juga memperkenalkan bentuk risiko yang lebih kompleks dan tidak selalu terlihat di permukaan. Risiko ini tidak berasal dari niat atau kesalahan wajib pajak, melainkan dari ketergantungan terhadap sistem yang menjadi pusat seluruh proses. Pada titik ini, kepatuhan pajak tidak lagi sepenuhnya berada dalam kendali wajib pajak, tetapi menjadi hasil dari interaksi antara manusia dan sistem yang saling bergantung. Inilah yang memperkuat argumen bahwa transformasi menuju *system-driven compliance* tidak hanya mengubah cara wajib pajak patuh, tetapi juga mengubah sumber risiko dalam sistem perpajakan itu sendiri.

4.6 System-Driven Compliance sebagai Bentuk Kepatuhan Baru

Hasil penelitian ini mengarah pada satu temuan utama yang menjadi benang merah dari seluruh analisis sebelumnya, yaitu munculnya pola kepatuhan baru yang dapat dikonseptualisasikan sebagai *system-driven compliance*. Temuan ini tidak hanya menunjukkan adanya perubahan teknis dalam administrasi perpajakan, tetapi mengindikasikan transformasi yang lebih mendasar yakni perubahan dalam bagaimana kepatuhan itu dibentuk, dijalankan, dan dipertahankan.

Sebelum digitalisasi kepatuhan pajak dipahami sebagai hasil dari kesadaran individu (*voluntary compliance*), yang sangat dipengaruhi oleh pemahaman, niat, dan persepsi wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan. Namun, perkembangan sistem digital seperti Coretax memperlihatkan bahwa kepatuhan tidak lagi sepenuhnya bertumpu pada dimensi tersebut. Sistem mulai mengambil peran aktif dalam membentuk perilaku, bukan sekadar memfasilitasi. Temuan ini sejalan dengan konsep *tax compliance by design* yang menekankan bahwa kepatuhan dapat “ditanamkan” dalam sistem sehingga menjadi bagian dari proses bisnis itu sendiri (OECD, 2014). Dengan kata lain, sistem tidak hanya mendukung kepatuhan, tetapi merancang kepatuhan agar terjadi secara otomatis dan konsisten. Hal ini tercermin kuat dari pengalaman informan:

“Sekarang sebenarnya kita tidak punya banyak pilihan. Sistemnya sudah mengarahkan dari awal, jadi ya tinggal ikut saja.” (WP2 – Perusahaan jasa, 10 tahun pengalaman).

Ini membuktikan bahwa kepatuhan tidak lagi sepenuhnya merupakan hasil dari keputusan aktif wajib pajak, tetapi merupakan konsekuensi dari alur sistem yang telah ditentukan.

Sistem berfungsi sebagai “arsitek perilaku” yang membentuk tindakan pengguna. Dari perspektif konsultan pajak, perubahan ini bahkan terlihat sebagai pergeseran paradigma: *“Dulu kepatuhan itu tergantung orangnya. Sekarang tergantung sistemnya. Kalau sistemnya bagus, otomatis kepatuhan ikut naik.”* (KP1 – Konsultan pajak, 12 tahun pengalaman).

Pernyataan ini mengindikasikan bahwa locus kepatuhan telah bergeser dari individu ke sistem. Kepatuhan tidak lagi sepenuhnya dipandang sebagai tanggung jawab personal, tetapi sebagai hasil dari kualitas desain sistem yang digunakan. Namun, menariknya, perubahan ini tidak sepenuhnya menghilangkan peran individu. Wajib pajak tetap terlibat, tetapi dalam kapasitas yang berbeda lebih sebagai pelaksana dalam kerangka sistem.

“Kami tetap input data, tetap cek. Tapi arahnya sudah jelas dari sistem, jadi tidak banyak ruang untuk beda cara.” (WP1 – UMKM, 7 tahun pengalaman).

Temuan ini menunjukkan bahwa *system-driven compliance* bersifat hibrid. Ia tidak sepenuhnya menggantikan *voluntary compliance*, tetapi mengkombinasikan keduanya. Sistem menyediakan struktur dan kontrol, sementara individu tetap menjalankan dan bertanggung jawab atas proses tersebut. Dari sisi fiskus, konsep ini dipahami sebagai evolusi dari model kepatuhan konvensional:

“Sekarang bukan lagi hanya mengandalkan kesadaran wajib pajak, tapi bagaimana sistem bisa memastikan mereka patuh sejak awal.” (FS1 – Fiskus, 15 tahun pengalaman).

Pernyataan ini memperkuat bahwa sistem telah menjadi instrumen utama dalam strategi kepatuhan modern. Hal ini juga sejalan dengan tren global menuju *Tax Administration 3.0*, di mana administrasi pajak bergerak ke arah sistem digital yang terintegrasi dan berbasis data real-time. Apabila dianalisis lebih dalam, *system-driven compliance* dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik utama:

1. Kepatuhan yang Terstruktur
Kepatuhan tidak lagi bersifat fleksibel, tetapi mengikuti alur sistem yang telah ditentukan.
2. Kepatuhan yang Tertanam (*Embedded Compliance*)
Proses kepatuhan menjadi bagian dari sistem operasional, bukan aktivitas terpisah.
3. Kepatuhan yang Dikendalikan Sistem
Sistem memiliki peran aktif dalam memvalidasi, membatasi, dan mengarahkan tindakan wajib pajak.
4. Kepatuhan yang Bersifat Hybrid
Merupakan kombinasi antara kesadaran individu dan kontrol sistem.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa *system-driven compliance* bukan tanpa konsekuensi. Sebagaimana dibahas pada sub-bab sebelumnya, sistem yang dominan juga dapat menimbulkan ketergantungan, mengurangi fleksibilitas, dan menciptakan paradoks dalam pengalaman pengguna.

“Kalau sistemnya jalan, semua terasa mudah. Tapi kalau tidak, kita seperti kehilangan kendali.” (WP3 – Retail, 5 tahun pengalaman).

Kutipan ini menjadi refleksi penting bahwa dalam model ini, kepatuhan tidak hanya bergantung pada individu, tetapi juga pada stabilitas dan kualitas sistem. Dengan demikian, tanggung jawab kepatuhan menjadi terbagi antara pengguna dan penyedia sistem. Temuan ini memperluas pemahaman tentang kepatuhan pajak yang selama ini didominasi oleh pendekatan psikologis dan ekonomi. *System-driven compliance* menawarkan perspektif baru yang menempatkan teknologi sebagai aktor sentral dalam membentuk perilaku kepatuhan. Temuan ini juga mengindikasikan bahwa masa depan kepatuhan pajak akan semakin bergeser ke arah sistem yang proaktif, terintegrasi, dan berbasis data. Dalam model ini, kepatuhan tidak lagi menunggu untuk diperiksa, tetapi sudah “dibangun sejak awal” melalui desain sistem. Dapat ditegaskan bahwa Coretax tidak hanya mengubah cara wajib pajak melapor, tetapi juga mengubah cara kepatuhan itu sendiri diproduksi. Kepatuhan tidak lagi

semata-mata lahir dari kesadaran, tetapi dari interaksi yang semakin erat antara manusia dan sistem digital yang mengelilinginya.

4.7 Integrasi Temuan dengan Teori

Transformasi kepatuhan pajak di era Coretax sebagaimana ditemukan dalam penelitian ini tidak dapat dijelaskan secara memadai melalui satu pendekatan teoretis tunggal. Fenomena yang muncul justru memperlihatkan adanya interaksi kompleks antara dimensi perilaku, teknologi, dan struktur kelembagaan. Hal ini sejalan dengan temuan riset mutakhir yang menegaskan bahwa kepatuhan pajak di era digital merupakan hasil integrasi antara faktor behavioral, technological, dan institutional yang saling berkelindan (Wulandari, 2025). Oleh karena itu, integrasi beberapa teori menjadi penting untuk memahami perubahan kepatuhan secara komprehensif.

a. Technology Acceptance Model (TAM): Dari Penerimaan Menuju Integrasi Sistem

Kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), adopsi sistem digital ditentukan oleh persepsi kemudahan dan manfaat. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan dan persepsi kegunaan sistem berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Wulandari D. S., 2023). Temuan penelitian ini mengkonfirmasi hal tersebut, di mana wajib pajak pada akhirnya menerima Coretax karena dianggap mempermudah proses administrasi. Namun, hasil penelitian ini melampaui TAM klasik. Penerimaan sistem tidak berhenti pada tahap adopsi, tetapi berkembang menjadi ketergantungan operasional.

"Sekarang kalau tidak pakai sistem, malah bingung sendiri harus mulai dari mana." (WP2)
Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks Coretax, teknologi tidak lagi sekadar "digunakan", tetapi telah menjadi bagian dari praktik kepatuhan sehari-hari. Hal ini sejalan dengan studi terbaru yang menyatakan bahwa model adopsi teknologi tradisional tidak cukup menjelaskan kesenjangan antara penggunaan sistem dan praktik nyata dalam administrasi pajak digital (Nguyen, 2024). Sehingga TAM dalam konteks ini perlu diperluas: dari sekadar menjelaskan penerimaan teknologi menjadi menjelaskan bagaimana teknologi membentuk dan mengikat perilaku pengguna dalam jangka panjang.

b. Theory of Planned Behavior (TPB): Pergeseran dari Niat ke Prosedur

Theory of Planned Behavior (TPB) selama ini menjadi kerangka dominan dalam menjelaskan kepatuhan pajak berbasis niat. Studi terbaru menunjukkan bahwa sikap, norma, dan kontrol perilaku masih berperan signifikan dalam membentuk kepatuhan wajib pajak (Nurhayati, 2025). Namun, temuan penelitian ini menunjukkan adanya pergeseran penting. Pada sistem Coretax, kepatuhan tidak lagi sepenuhnya didorong oleh niat, tetapi oleh mekanisme sistem yang membatasi pilihan.

"Sekarang bukan soal mau patuh atau tidak, tapi memang harus mengikuti alurnya." (WP1)

Hal ini mengindikasikan bahwa dalam konteks digital, niat tetap relevan, tetapi tidak lagi menjadi faktor dominan. Sistem telah mengambil alih sebagian fungsi kontrol perilaku. Dengan kata lain, TPB perlu direinterpretasi dalam konteks digital sebagai teori yang menjelaskan niat dalam ruang yang telah dibatasi oleh sistem.

c. Institutional Theory: Dari Tekanan Eksplisit ke Kontrol Tertanam

Institutional Theory menjelaskan bahwa perilaku dipengaruhi oleh tekanan regulatif, normatif, dan mimetik. Dalam sistem perpajakan konvensional, tekanan ini biasanya hadir dalam bentuk aturan dan sanksi. Namun, dalam Coretax, tekanan tersebut mengalami transformasi menjadi lebih implisit dan tertanam dalam sistem.

"Tidak ada yang menekan langsung, tapi sistemnya sudah tidak memberi ruang untuk salah." (KP1).

Temuan ini memperlihatkan bahwa regulasi kini tidak hanya hadir dalam bentuk

kebijakan, tetapi juga dalam bentuk kode sistem. Hal ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi pajak meningkatkan pengawasan melalui integrasi data dan mekanisme sistem otomatis (Luthfiyati, 2025). Institutional Theory dalam konteks digital perlu diperluas untuk mencakup embedded regulation, yaitu regulasi yang tertanam dalam sistem teknologi.

d. Socio-Technical Perspective: Kepatuhan sebagai Hasil Interaksi

Pendekatan socio-technical menjadi kerangka yang paling mampu menjelaskan temuan penelitian ini secara utuh. Kepatuhan tidak lagi dapat dipahami sebagai produk individu atau sistem semata, tetapi sebagai hasil interaksi keduanya.

"Kami tetap yang menjalankan, tapi sistem yang menentukan apakah bisa lanjut atau tidak." (WP3).

Kutipan ini menegaskan bahwa kepatuhan merupakan hasil *co-production* antara manusia dan sistem. Hal ini juga diperkuat oleh studi terbaru yang menunjukkan bahwa dalam era digital, kepatuhan dan tata kelola tidak lagi bersifat individual, melainkan terbentuk dalam jaringan interaksi antara aktor dan teknologi (Zhang, 2024). Sehingga kepatuhan pajak tidak lagi bersifat linear, tetapi merupakan hasil dari dinamika interaksi antara pengguna, sistem, dan institusi.

e. Sintesis Teoretis: Menuju System-Driven Compliance

Secara keseluruhan temuan penelitian ini dibaca secara menyeluruh, terlihat bahwa tidak ada satu pun kerangka teori yang mampu menjelaskan transformasi kepatuhan pajak di era Coretax secara utuh. Setiap teori memberikan kontribusi penting, tetapi sekaligus menyisakan ruang kosong yang tidak dapat dijangkau ketika dihadapkan pada realitas digital yang semakin kompleks.

Technology Acceptance Model (TAM), membantu menjelaskan mengapa wajib pajak pada akhirnya menerima dan menggunakan sistem Coretax. Persepsi kemudahan dan manfaat terbukti menjadi pintu masuk penting dalam proses adopsi teknologi. Namun, dalam konteks penelitian ini, penerimaan tersebut ternyata bukanlah titik akhir. Sistem tidak hanya digunakan, tetapi juga mulai "mengikat" perilaku pengguna melalui alur yang terstruktur dan pembatasan yang melekat. Dengan kata lain, TAM menjelaskan mengapa sistem digunakan, tetapi belum cukup menjelaskan bagaimana sistem kemudian mengontrol tindakan.

Theory of Planned Behavior (TPB) selama ini menempatkan niat sebagai pusat dari perilaku kepatuhan. Pendekatan ini relevan dalam konteks ketika individu memiliki ruang untuk memilih apakah akan patuh atau tidak. Namun, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dalam sistem Coretax, ruang tersebut semakin menyempit. Pilihan tidak lagi sepenuhnya berada di tangan wajib pajak, melainkan dibatasi oleh desain sistem. Dalam situasi ini, niat tetap ada, tetapi tidak lagi menjadi faktor dominan. Perilaku kepatuhan lebih banyak terbentuk karena "tidak ada alternatif lain" selain mengikuti sistem.

Sementara itu *Institutional Theory* memberikan pemahaman bahwa kepatuhan dapat dibentuk melalui tekanan regulatif dan normatif. Dalam konteks digital, tekanan tersebut tidak lagi selalu hadir dalam bentuk aturan eksplisit atau pengawasan langsung, melainkan tertanam dalam sistem itu sendiri. Sistem menjadi medium baru bagi institusi untuk menegakkan kepatuhan. Namun demikian, pendekatan ini masih cenderung melihat teknologi sebagai alat, bukan sebagai aktor yang memiliki peran aktif dalam membentuk perilaku.

Pendekatan socio-technical kemudian melengkapi pemahaman ini dengan menunjukkan bahwa perilaku tidak dapat dipisahkan dari interaksi antara manusia dan teknologi. Kepatuhan tidak lagi semata-mata merupakan hasil keputusan individu, tetapi merupakan produk dari hubungan dinamis antara pengguna dan sistem. Meski demikian,

pendekatan ini masih bersifat umum dan belum secara spesifik menjelaskan bagaimana interaksi tersebut membentuk kepatuhan dalam konteks perpajakan digital yang sangat terstruktur. Dari keterbatasan-keterbatasan inilah muncul kebutuhan untuk merumuskan kerangka konseptual yang lebih integratif. Penelitian ini kemudian mengajukan konsep *system-driven compliance* sebagai upaya untuk menjembatani berbagai perspektif tersebut. Dalam kerangka ini, kepatuhan tidak lagi dipahami sebagai hasil dari satu faktor dominan, melainkan sebagai hasil integrasi antara persepsi teknologi, niat individu, dan tekanan institusional yang semuanya terartikulasikan dalam desain sistem digital. Temuan empiris dalam penelitian ini memperkuat konstruksi tersebut. Salah satu informan menyampaikan dengan sederhana namun sangat reflektif: "*Sekarang kalau sistemnya benar, otomatis kita ikut benar.*" (WP2)

Pernyataan ini menunjukkan pergeseran mendasar dalam locus kepatuhan. Kepatuhan tidak lagi sepenuhnya dihasilkan dari kesadaran individu, tetapi dari bagaimana sistem dirancang untuk mengarahkan dan membatasi tindakan. Sistem tidak hanya memfasilitasi, tetapi juga "mendisiplinkan" perilaku pengguna secara halus namun efektif. Dengan demikian, *system-driven compliance* dapat dipahami sebagai bentuk kepatuhan baru yang bersifat hibrid. Ia tidak menghilangkan peran individu, tetapi juga tidak lagi menempatkan individu sebagai pusat utama. Sebaliknya, kepatuhan menjadi hasil dari orkestrasi antara manusia, teknologi, dan institusi dalam satu ekosistem digital yang terintegrasi.

Secara teoretis, konsep ini memberikan kontribusi penting dengan memperluas cara pandang terhadap kepatuhan pajak. Apabila sebelumnya kepatuhan lebih banyak dipahami melalui lensa psikologis atau normatif, maka penelitian ini menunjukkan bahwa di era digital, kepatuhan juga merupakan fenomena struktural-teknologis. Artinya, untuk memahami kepatuhan secara utuh, tidak cukup hanya melihat apa yang dipikirkan atau dirasakan oleh wajib pajak, tetapi juga bagaimana sistem dirancang untuk membentuk perilaku tersebut. Sehingga *system-driven compliance* bukan sekadar istilah baru, tetapi merupakan refleksi dari perubahan paradigma dalam administrasi perpajakan. Kepatuhan tidak lagi hanya "dipilih", tetapi semakin "dibentuk". Sistem digital seperti Coretax telah menjadi aktor sentral yang menghubungkan, mengarahkan, sekaligus menentukan bagaimana kepatuhan itu terjadi.

f. Refleksi Kritis: Pergeseran Paradigma Kepatuhan

Temuan penelitian ini menunjukkan perlunya peninjauan ulang terhadap cara memahami kepatuhan pajak di era digital. Selama ini, teori kepatuhan pajak cenderung berpusat pada individu, dengan menempatkan niat, kesadaran, dan pertimbangan rasional sebagai faktor utama yang menentukan apakah wajib pajak akan patuh atau tidak. Dalam kerangka tersebut, kepatuhan dipandang sebagai hasil dari keputusan sadar yang diambil oleh individu berdasarkan pemahaman dan preferensinya. Namun, hasil penelitian ini memperlihatkan realitas yang berbeda. Implementasi Coretax, kepatuhan tidak lagi sepenuhnya ditentukan oleh kehendak individu, melainkan semakin dipengaruhi oleh desain dan mekanisme sistem digital yang digunakan. Sistem tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, tetapi juga mengarahkan, membatasi, dan memastikan proses kepatuhan berjalan sesuai dengan struktur yang telah ditetapkan. Hal ini tercermin dalam pernyataan informan berikut:

"*Kadang rasanya bukan kita yang menentukan, tapi sistem yang sudah mengarahkan semuanya.*" (WP1).

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya pergeseran locus kontrol dari individu ke sistem. Kepatuhan yang sebelumnya dipahami sebagai hasil dari niat (*compliance as intention*), kini lebih tepat dipahami sebagai hasil dari mekanisme sistem (*compliance as system outcome*). Pada sistem yang terintegrasi, pilihan untuk tidak patuh menjadi

semakin terbatas karena sistem telah menetapkan alur, validasi, dan batasan yang harus diikuti oleh pengguna. Secara teoritis, pergeseran ini menantang pendekatan klasik seperti *Theory of Planned Behavior* yang menempatkan niat sebagai determinan utama perilaku. Dalam konteks digital, niat tetap memiliki peran, tetapi tidak lagi menjadi faktor dominan karena sistem telah mengambil alih sebagian fungsi pengendalian perilaku. Kepatuhan tidak lagi sepenuhnya bersifat deliberatif, melainkan juga bersifat prosedural dan sistemik.

Dari perspektif kelembagaan, perubahan ini juga menunjukkan bahwa mekanisme regulasi mengalami transformasi. Regulasi tidak lagi hanya diwujudkan dalam bentuk aturan dan sanksi, tetapi juga dalam bentuk desain sistem yang secara otomatis mengarahkan tindakan pengguna. Sistem menjadi media implementasi regulasi yang bekerja secara langsung dalam proses operasional, tanpa harus selalu melibatkan intervensi manusia. Temuan ini menegaskan bahwa kepatuhan pajak di era digital merupakan hasil interaksi antara manusia dan teknologi. Sistem tidak bersifat netral, tetapi memiliki peran aktif dalam membentuk perilaku. Wajib pajak tetap menjalankan proses, tetapi ruang geraknya dibentuk oleh sistem yang digunakan. Implikasi dari pergeseran ini cukup signifikan. Analisis kepatuhan tidak lagi cukup hanya berfokus pada aspek psikologis individu, tetapi perlu memperhatikan dimensi struktural dan teknologi. Selain itu, tanggung jawab kepatuhan tidak sepenuhnya berada pada wajib pajak, tetapi juga pada kualitas dan desain sistem yang digunakan dalam administrasi perpajakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak telah memasuki fase baru. Teknologi tidak lagi sekadar alat bantu, tetapi telah menjadi struktur yang membentuk perilaku kepatuhan. Kepatuhan tidak hanya ditentukan oleh pilihan individu, tetapi juga dihasilkan dari sistem yang mengatur dan mengarahkan proses tersebut secara langsung.

Simpulan dan saran

Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital melalui implementasi Coretax telah mengubah secara mendasar cara kepatuhan pajak dipahami dan dijalankan. Kepatuhan yang sebelumnya sangat bergantung pada kesadaran, pemahaman, dan kehati-hatian individu, kini bergeser menuju pola yang lebih terstruktur dan berbasis sistem. Wajib pajak tidak lagi sepenuhnya berperan sebagai pengambil keputusan utama, tetapi semakin menjadi bagian dari alur sistem yang telah dirancang untuk mengarahkan perilaku kepatuhan. Hasil penelitian mengungkap bahwa Coretax tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi, tetapi juga sebagai mekanisme kontrol yang bekerja secara halus melalui validasi otomatis, integrasi data, dan pembatasan prosedural. Dalam kondisi ini, kepatuhan tidak lagi sepenuhnya bersifat sukarela (*voluntary compliance*), melainkan terbentuk melalui desain sistem yang secara aktif membentuk dan memastikan kepatuhan terjadi. Perubahan ini sekaligus menandai pergeseran dari kepatuhan berbasis niat menuju kepatuhan berbasis sistem. penelitian ini juga menemukan adanya dinamika yang tidak sederhana. Kemudahan yang ditawarkan oleh sistem digital ternyata diiringi dengan munculnya kompleksitas baru, terutama pada fase adaptasi awal dan pada kelompok wajib pajak dengan kapasitas teknologi yang terbatas. Selain itu, ketergantungan terhadap sistem menjadi konsekuensi yang tidak dapat dihindari. Ketika sistem berjalan optimal, kepatuhan menjadi lebih mudah dan terarah. Namun, ketika terjadi gangguan, proses kepatuhan juga ikut terhambat.

Peran wajib pajak telah mengalami re-konfigurasi. Dari sebelumnya sebagai aktor yang aktif memahami dan mengelola kewajiban, kini bergeser menjadi operator yang menjalankan proses dalam kerangka sistem. Perubahan ini tidak hanya berdampak pada cara kerja, tetapi juga pada cara berpikir dan tingkat pemahaman terhadap regulasi perpajakan. Temuan ini menegaskan bahwa pendekatan klasik yang berpusat pada individu tidak lagi cukup untuk menjelaskan kepatuhan pajak di era digital. Kepatuhan merupakan hasil interaksi antara

persepsi teknologi, niat individu, dan tekanan institusional yang terintegrasi dalam sistem digital. Dari sinilah penelitian ini menawarkan konsep *system-driven compliance* sebagai bentuk kepatuhan baru, di mana sistem menjadi aktor utama yang membentuk, mengarahkan, dan menjaga kepatuhan secara berkelanjutan.

Saran yang dapat dipertimbangkan, baik untuk pengembangan kebijakan, praktik administrasi perpajakan, maupun penelitian selanjutnya. Pertama, bagi otoritas perpajakan, penting untuk tidak hanya berfokus pada penguatan sistem, tetapi juga memastikan bahwa sistem tersebut inklusif dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan wajib pajak. Pendampingan, edukasi, dan penyederhanaan antarmuka sistem menjadi krusial agar transformasi digital tidak justru menciptakan kesenjangan baru dalam kepatuhan. Kedua, stabilitas dan keandalan sistem perlu menjadi prioritas utama. Mengingat tingginya ketergantungan wajib pajak terhadap Coretax, gangguan teknis tidak hanya berdampak pada administrasi, tetapi juga pada keberlangsungan aktivitas ekonomi wajib pajak. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur digital dan mekanisme respons terhadap gangguan sistem menjadi hal yang tidak dapat diabaikan. Ketiga, perlu adanya keseimbangan antara kontrol sistem dan ruang fleksibilitas bagi wajib pajak. Sistem yang terlalu kaku berpotensi mengurangi kemampuan adaptasi dalam kondisi tertentu. Oleh karena itu, desain sistem perlu mempertimbangkan kemungkinan variasi kasus di lapangan tanpa mengorbankan prinsip kepatuhan. Keempat, bagi wajib pajak dan praktisi perpajakan, penting untuk tidak sepenuhnya bergantung pada sistem. Pemahaman terhadap regulasi tetap perlu dipertahankan agar wajib pajak tidak kehilangan kapasitas analitis dalam menghadapi perubahan kebijakan atau kondisi yang tidak sepenuhnya dapat diakomodasi oleh sistem. Kelima, untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan kajian kuantitatif yang dapat mengukur secara empiris pengaruh *system-driven compliance* terhadap tingkat kepatuhan pajak. Selain itu, penelitian juga dapat diperluas dengan membandingkan implementasi sistem serupa di negara lain untuk memperoleh perspektif yang lebih komprehensif.

Referensi

- Alm. (2018). What motivates tax compliance? *Journal of Economic Surveys*, <https://doi.org/10.1111/joes.12272>, 33(2), 353–388.
- Anggraeni, R. N. (2024). Evaluating The Impact Of Digital Services Tax On Compliance and Economic Equity. *Sinergi International Journal Of Accounting & Taxation*, Vol. 2, Issue 1.
- Atsebi, N. G. (2025). Enhancing Tax Capacity: Revenue Gains From Strengthening Tax Administration. *IMF Working Papers*, Vol. 75, 219.
- Bassey, E. M. (2022). A Conceptual Framework For Digital Tax Administration - A Systematic Review. *Government Information Quarterly*, Vol. 39, Issue 4.
- Bellon, M. (2022). Digitalization and tax compliance spillovers: Evidence from a VAT e-invoicing reform in Peru. *International Monetary Fund* <https://doi.org/10.5089/9798400204876.001>, No. 057.
- Bharadwaj, A. E. (2013). Digital business strategy: Toward a next generation of insights. *MIS Quarterly*, <https://doi.org/10.25300/MISQ/2013/37.2.03>, 37(2), 471–482.
- Cheng, B. C. (2024). The Impact Of Digital Tax Administration On Local Government Debt: Based On The Revision Of The Tax Collection and Administration Law. *Finance Research Letters*, Vol. 67, Part B.
- Creswell, J. (2018). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.). *SAGE Publications*.
- Han, (2025). How Does Digital Technology Application Affect Tax Compliance ? *Finance Research Letters*, Vol. 85, Part B.
- Kirchler, H. W. (2023). Enforced versus voluntary tax compliance: The slippery slope

- framework revisited. *Journal of Economic Psychology*, <https://doi.org/10.1016/j.joep.2023.102574>, 94, 102574.
- Luthfiyati. (2025). Taxpayer compliance determinants in digital tax administration. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, <https://doi.org/10.21070/ijler.v20i4.1461>, 20 (4).
- Nguyen et. al. (2024). Digitalization and tax compliance: Evidence from developing countries. *Economic Analysis and Policy*, <https://doi.org/10.1016/j.eap.2024.01.012>, 82, 215–228.
- Nose et al. (2025). Leveraging digital technologies in boosting tax collection. *International Monetary Fund*, <https://doi.org/10.5089/9798229008402.001>, 089.
- Nurhayati, N. M. (2025). Determinant factor of individual taxpayer compliance in Indonesia: Integrates of theory of planned behavior and social identity theory. *Journal of Risk and Financial Management*, <https://doi.org/10.3390/jrfm18110595>, 18(11), 595.
- OECD. (2014). *Tax Compliance By Design ACHIEVING IMPROVED SME TAX COMPLIANCE BY ADOPTING A SYSTEM PERSPECTIVE*. Jerusalem: OECD Publishing .
- OECD. (2023). *Tax administration 2023: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies*. Yerusalem: OECD Publishing. Retrieved from <https://doi.org/10.1787/1f8b5f06-en>
- Su. (2025). Tax administration digitization and corporate tax avoidance: A quasi-natural experiment based on the Golden Tax III project in China. *Baltic Journal of Economics*, <https://doi.org/10.1080/1406099X.2025.2488723>, 25(1), 175–199.
- Verhoef, P. C. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>, 122, 889–901.
- Vial. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>, 28(2), 118–144.
- Vial. (2021). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Hinterhuber et al. (Eds.), Managing digital transformation*, (pp. 13–66). Routledge.
- Walsham, G. (2006). Doing interpretive research. *European Journal of Information Systems*, <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000589>, 15(3), 320–330.
- Wulandari, D. S. (2023). Taxpayer compliance: The role of taxation digitalization system and Technology Acceptance Model (TAM) with internet understanding as a mediating variable. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, <https://doi.org/10.55927/eajmr.v2i6.4653>, 2(6), 2385–2396.
- Wulandari, W. D. (2025). Digital era tax compliance: A systematic review integrating behavioral, technological, and institutional perspectives. *International Journal of Current Science Research and Review*, <https://doi.org/10.47191/ijcsrr/V8-i12-58>, 8(12).
- Zhang, Y. (2024). Digital governance and compliance behavior: A socio-technical analysis. *Government Information Quarterly*, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101876>, 41(3), 101876.