

Evaluation of User Acceptance and Experience of the Coretax System Among Corporate Taxpayers in Indonesia

Khairunnisa Rahmah¹⁾, Deli Yansyah²⁾, dan Agung Prabowo³⁾

^{1,2,3}Bisnis Digital, Sains dan Teknologi Informasi, Institut Teknologi Kalimantan

^{1,2,3}Jl. Soekarno Hatta No.KM 15, Karang Joang, Kec. Balikpapan Utara, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76127

E-mail: khairunnisa.rahmah@lecturer.itk.ac.id¹⁾, deli.yansyah@lecturer.itk.ac.id²⁾, agung.prabowo@lecturer.itk.ac.id³⁾

ABSTRACT

The rapid digital transformation in public administration has encouraged the Direktorat Jenderal Pajak (DJP) of Indonesia to implement the Coretax system as part of its modernization agenda for tax administration. This study aims to evaluate the level of user acceptance and experience of the Coretax system among corporate taxpayers in Indonesia using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. The research focuses on examining the relationships between perceived ease of use (PEOU), perceived usefulness (PU), behavioral intention (BI), and use behavior (UB), with an additional variable (usage barriers) to explore external factors that may hinder technology adoption. The study employed a quantitative method involving a survey of 136 corporate taxpayers who actively use Coretax. Data were analyzed using descriptive statistics, regression analysis, and mediation testing through the PLS-SEM approach. The results indicate that all primary hypotheses (H1–H5b) are significantly supported ($p < 0.05$). PU emerged as the most dominant factor influencing BI and UB, while PEOU plays a significant role in shaping PU and BI. Behavioral intention acts as a full mediator between users' perceptions and actual usage behavior. Moreover, perceived usage barriers negatively affect both PEOU and BI. These findings validate TAM within the Indonesian digital taxation context and highlight that successful Coretax implementation depends not only on system usability and benefits but also on continuous technical support and user training to ensure a positive digital experience.

Keywords: Coretax, Digital Tax Administration, Technology Acceptance Model (TAM), Perceived Usefulness, User Experience, Digital Governance.

Evaluasi Tingkat Penerimaan dan Pengalaman Pengguna Sistem Coretax pada Perusahaan Wajib Pajak di Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat penerimaan dan pengalaman pengguna terhadap sistem administrasi perpajakan digital Coretax pada perusahaan wajib pajak di Indonesia dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Fokus penelitian diarahkan pada analisis hubungan antara *perceived ease of use* (PEOU), *perceived usefulness* (PU), *behavioral intention* (BI), dan *use behavior* (UB), serta penambahan variabel eksternal berupa hambatan penggunaan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei terhadap 136 perusahaan wajib pajak yang telah menggunakan sistem Coretax. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif, regresi berganda, dan uji mediasi dengan pendekatan PLS-SEM untuk menguji hubungan langsung maupun tidak langsung antarvariabel dalam model TAM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis utama (H1–H5b) diterima secara signifikan ($p < 0,05$). Variabel *perceived usefulness* terbukti sebagai faktor paling dominan yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan sistem, sementara *perceived ease of use* berperan penting dalam membentuk persepsi manfaat dan niat perilaku. Selain itu, *behavioral intention* berperan sebagai mediator penuh dalam hubungan antara kemudahan, manfaat, dan perilaku aktual. Variabel hambatan penggunaan berpengaruh negatif signifikan terhadap kemudahan dan niat penggunaan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi Coretax tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada dukungan teknis dan pelatihan pengguna yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Coretax, Administrasi Pajak Digital, *Technology Acceptance Model* (TAM), Persepsi Manfaat, Pengalaman Pengguna, Tata Kelola Digital

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam administrasi publik merupakan salah satu agenda utama pemerintah Indonesia dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efisien, transparan, dan akuntabel (Suriadi, 2025). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga yang memiliki peran strategis dalam penerimaan negara telah meluncurkan sistem administrasi perpajakan digital bernama *Coretax System* (Purnamasari dkk., 2025). Sistem ini dikembangkan sebagai bagian dari reformasi pajak nasional untuk mengintegrasikan berbagai layanan perpajakan seperti pendaftaran, pelaporan, pembayaran, dan pengawasan dalam satu platform digital yang terpadu.

Meskipun implementasi *Coretax* diharapkan mampu meningkatkan efisiensi serta kepatuhan wajib pajak, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai tantangan yang berkaitan dengan tingkat penerimaan dan pengalaman pengguna (*user experience*) (Rimba, 2025). Beberapa perusahaan wajib pajak masih menghadapi kendala dalam memahami antarmuka sistem, stabilitas server, dan keterbatasan panduan teknis. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa adopsi teknologi dalam sistem perpajakan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis, tetapi juga oleh persepsi dan kesiapan pengguna (Vientiany dkk., 2024).

Dari sisi *state of the art*, sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji penerimaan teknologi perpajakan digital dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM). Model ini menekankan bahwa penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan). Penelitian-penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Sriwahyuni (2022) serta Grant (2024), membuktikan bahwa kedua faktor tersebut berpengaruh signifikan terhadap niat dan perilaku penggunaan sistem pajak daring. Namun, penelitian yang secara khusus mengevaluasi penerimaan dan pengalaman pengguna terhadap sistem *Coretax* di Indonesia masih terbatas.

Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi variabel eksternal berupa hambatan penggunaan (*usage barriers*) ke dalam model TAM untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor non-teknis terhadap tingkat penerimaan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengukur pengaruh kemudahan dan manfaat, tetapi juga menilai bagaimana hambatan teknis dan operasional dapat menurunkan persepsi pengguna terhadap sistem digital (Athaya, 2025). Pendekatan ini memberikan kontribusi teoretis dalam memperluas model TAM di konteks administrasi perpajakan digital di Indonesia.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi DJP dalam meningkatkan kualitas implementasi *Coretax* melalui penyempurnaan antarmuka, peningkatan keandalan sistem, serta penguatan pelatihan dan dukungan teknis

bagi pengguna. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan teori penerimaan teknologi, tetapi juga pada peningkatan efektivitas kebijakan digitalisasi perpajakan nasional.

2. RUANG LINGKUP

Penelitian ini berfokus pada evaluasi tingkat penerimaan dan pengalaman pengguna terhadap sistem administrasi perpajakan digital *Coretax* yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai bagian dari transformasi digital perpajakan di Indonesia. Kajian ini menitikberatkan pada analisis faktor-faktor yang memengaruhi perilaku adopsi teknologi berdasarkan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), dengan tambahan variabel eksternal berupa hambatan penggunaan (*usage barriers*) yang berpotensi menurunkan tingkat penerimaan sistem oleh pengguna (Haedar, 2025).

2.1 Cakupan Permasalahan

Cakupan penelitian ini meliputi analisis hubungan antara empat konstruk utama dalam model TAM, yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), *Behavioral Intention* (BI), dan *Use Behavior* (UB). Selain itu, penelitian ini juga mengevaluasi bagaimana hambatan penggunaan, seperti kendala teknis, keterbatasan panduan, dan keandalan sistem, memengaruhi persepsi kemudahan dan niat perilaku pengguna. Fokus penelitian diarahkan untuk memahami sejauh mana faktor-faktor kognitif dan eksternal memengaruhi penerimaan teknologi pada konteks administrasi perpajakan digital.

2.2 Batasan-batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada responden yang merupakan perusahaan wajib pajak yang telah menggunakan sistem *Coretax* minimal selama tiga bulan, baik dari sektor jasa, perdagangan, maupun industri. Data dikumpulkan melalui survei kuantitatif menggunakan kuesioner berbasis skala Likert lima poin. Penelitian tidak mencakup aspek kebijakan perpajakan makro, analisis keuangan, atau perbandingan antarnegara. Selain itu, penelitian hanya berfokus pada persepsi pengguna akhir (*end users*) dan tidak mencakup pandangan pengembang atau administrator sistem.

2.3 Rencana Hasil yang Didapatkan

Penelitian ini diharapkan menghasilkan model empiris penerimaan teknologi berbasis *Technology Acceptance Model* (TAM) yang disesuaikan dengan konteks sistem *Coretax*. Hasil analisis diharapkan memberikan pemahaman mendalam mengenai hubungan antarvariabel utama dalam model, termasuk peran mediasi *behavioral intention* dan pengaruh negatif hambatan penggunaan. Secara praktis, penelitian ini menargetkan rekomendasi strategis bagi DJP dalam meningkatkan keandalan sistem, efektivitas pelatihan pengguna, serta optimalisasi pengalaman pengguna (*user experience*) untuk mendukung keberlanjutan implementasi sistem perpajakan digital di Indonesia.

3. BAHAN DAN METODE

Dalam penelitian ini mencakup bahan dan metode berupa :

3.1 Bahan Penelitian

Penelitian ini didasarkan pada beberapa teori utama yang mendukung analisis penerimaan teknologi dalam konteks administrasi perpajakan digital. Teori pertama yang menjadi dasar penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Model ini menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU). Kedua konstruk tersebut membentuk niat perilaku (*Behavioral Intention*), yang selanjutnya berpengaruh terhadap perilaku penggunaan aktual (*Use Behavior*) (Niqotaini & Budiman, 2021).

Teori kedua berasal dari *Theory of Planned Behavior* (TPB) menurut Farhan (2024). Teori ini menekankan bahwa niat perilaku individu terhadap suatu tindakan dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dalam konteks penelitian ini, TPB digunakan untuk memperkuat kerangka analisis tentang bagaimana persepsi pengguna terhadap kemudahan dan manfaat sistem *Coretax* membentuk niat dan perilaku penggunaannya (Simanihuruk dkk., 2025).

Selain itu, penelitian ini juga merujuk pada model perluasan TAM oleh Dewi (2025), yang menambahkan variabel eksternal seperti pengalaman pengguna dan kondisi fasilitasi untuk menjelaskan variasi dalam penerimaan teknologi di sektor publik. Dengan mengacu pada teori-teori tersebut, penelitian ini berupaya mengintegrasikan variabel eksternal berupa hambatan penggunaan (*usage barriers*) untuk mengidentifikasi faktor non-teknis yang dapat menurunkan persepsi kemudahan dan niat perilaku pengguna (Wulandari, 2024).

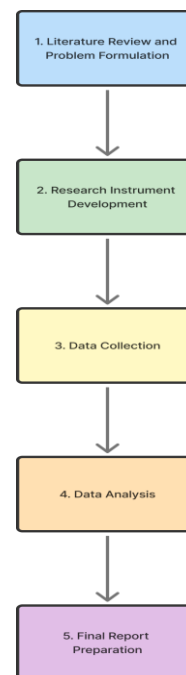
3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang dirancang untuk mengukur hubungan antarvariabel dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM). Tahapan penelitian meliputi perumusan masalah, pengumpulan data, analisis statistik, dan interpretasi hasil. Populasi penelitian adalah perusahaan wajib pajak di Indonesia yang telah menggunakan sistem *Coretax* minimal selama tiga bulan. Sampel ditentukan dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 136 responden.

Instrumen penelitian berupa kuesioner berbasis skala Likert 1–5 yang terdiri dari lima bagian utama: *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), *Behavioral Intention* (BI), *Use Behavior* (UB), dan *Usage Barriers*. Sebelum digunakan, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan korelasi item-total dan nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$ (Nunnally & Bernstein, 1994).

Analisis data dilakukan menggunakan dua pendekatan: analisis deskriptif untuk menggambarkan

karakteristik responden dan kecenderungan jawaban, serta analisis inferensial menggunakan regresi berganda dan uji mediasi dengan metode *Partial Least Squares – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS 26 dan SmartPLS 3.0, yang umum digunakan untuk penelitian kuantitatif berbasis model struktural (Astuti & Bakri, 2021)



Gambar 1. Diagram Alur Penelitian

Figure 1. Research Flowchart

Diagram alur penelitian pada Gambar 1 menggambarkan tahapan pelaksanaan penelitian yang dilakukan secara sistematis, dimulai dari studi literatur dan perumusan masalah hingga penyusunan laporan akhir. Setiap tahap dirancang untuk menghasilkan keluaran yang saling berhubungan sehingga mendukung tujuan utama penelitian, yaitu mengevaluasi tingkat penerimaan dan pengalaman pengguna terhadap sistem *Coretax* menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM).

Tahap pertama, studi literatur dan perumusan masalah, dilakukan untuk mengidentifikasi teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan serta menentukan kesenjangan penelitian (*research gap*) (Sijal, 2024). Tahap kedua, pengembangan instrumen penelitian, meliputi proses perancangan dan validasi kuesioner berbasis model TAM untuk memastikan bahwa setiap konstruk diukur secara akurat dan reliabel (Anggraeni dkk., 2025). Tahap ketiga, pengumpulan data, dilakukan melalui survei terhadap perusahaan wajib pajak pengguna sistem *Coretax* (Amiliyah & Prihastiwi, 2025). Selanjutnya, tahap keempat yaitu analisis data, bertujuan untuk menguji hubungan antarvariabel dalam model menggunakan metode statistik regresi linier dan analisis mediasi. Tahap terakhir adalah penyusunan laporan akhir

yang merangkum hasil temuan dan rekomendasi strategis bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Tabel 1. Konstruk dan Jumlah Item Penelitian

Table 1. Constructs and Number of Items

No	Construct	Number of Items	Sample Statement
1	Perceived Ease of Use (PEOU)	5	"I find the Coretax system easy to use."
2	Perceived Usefulness (PU)	5	"The Coretax system improves my work efficiency."
3	Behavioral Intention (BI)	5	"I intend to continue using Coretax in the future."
4	Behavior (UB)	5	"I routinely use the e-Faktur feature in the Coretax system."
5	Usage Barriers	6	"The lack of user guidance hinders the use of the Coretax system."

Sebagai bagian dari tahap pengembangan instrumen penelitian, konstruk dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini disusun berdasarkan model TAM dengan penambahan variabel eksternal berupa hambatan penggunaan (*Usage Barriers*). Rincian konstruk, jumlah item, serta contoh pernyataannya disajikan pada Tabel 1

4. PEMBAHASAN

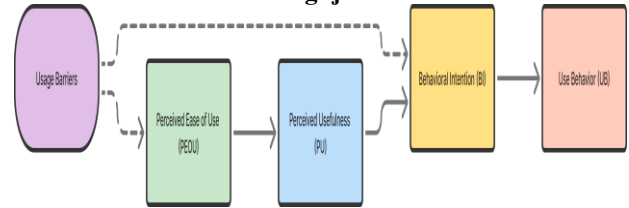
Pada penelitian ini membahas mengenai :

4.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian diperoleh dari pengumpulan data melalui survei terhadap 136 perusahaan wajib pajak yang telah menggunakan sistem *Coretax*. Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi karakteristik responden, menguji validitas dan reliabilitas instrumen, serta menganalisis hubungan antarvariabel dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM).

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari sektor jasa dan perdagangan dengan pengalaman penggunaan *Coretax* lebih dari enam bulan. Sebagian besar responden menggunakan sistem ini secara berkala untuk pelaporan pajak dan pengisian dokumen elektronik seperti *e-Faktur* dan *e-Bupot*.

4.2 Desain dan Hasil Pengujian Model TAM



Gambar 2. Model Konseptual Penelitian

Figure 2. Research Conceptual Model

Rancangan model konseptual penelitian pada gambar 2 menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan empat variabel utama, yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), *Behavioral Intention* (BI), dan *Use Behavior* (UB), serta satu variabel eksternal yaitu hambatan penggunaan (*Usage Barriers*). Model ini bertujuan menjelaskan bagaimana persepsi kemudahan dan manfaat sistem memengaruhi niat serta perilaku penggunaan aktual pengguna *Coretax*.

4.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel

Rata-rata skor setiap konstruk menunjukkan tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem *Coretax* tergolong tinggi. Hasil analisis deskriptif disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel

Table 2. Descriptive Analysis Results

Construct	Mean	Standard Deviation	Interpretation
Perceived Ease of Use (PEOU)	3.34	1.09	Fairly easy to use
Perceived Usefulness (PU)	3.51	1.09	Provides tangible benefits
Behavioral Intention (BI)	3.77	0.94	High intention to use
Use Behavior (UB)	3.65	1.14	Relatively high actual usage

Tabel 2 menunjukkan bahwa variabel *Behavioral Intention* (BI) memiliki nilai rata-rata tertinggi, menandakan bahwa pengguna memiliki komitmen tinggi untuk terus menggunakan sistem *Coretax*. Sementara itu, nilai *Perceived Ease of Use* (PEOU) masih dapat ditingkatkan melalui penyempurnaan antarmuka dan peningkatan dukungan teknis pengguna.

4.4 Hasil Analisis Inferensial

Analisis regresi dilakukan untuk menguji hubungan antarvariabel dalam model TAM. Hasil pengujian ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Pengujian Model TAM

Table 3. TAM Model Test Results

Hipotesis	Path	Koefisien β	p-value	Remark
H1	PEOU → PU	0.65	< 0.001	Significant positive effect
H2	PEOU → BI	0.32	< 0.01	Significant positive effect
H3	PU → BI	0.58	< 0.001	Significant positive effect

H4	BI → UB	0.73	< 0.001	Significant positive effect	
H5a	PU → BI → UB (Indirect effect)	0.42	< 0.001	Significant mediation	full
H5b	PEOU → BI → UB (Indirect effect)	0.23	< 0.01	Significant mediation	full
H6	Usage Barriers → PEOU & BI	-0.31 ; -0.22	< 0.05	Significant positive effect	

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh hipotesis utama (H1–H4) diterima secara signifikan, sementara variabel hambatan penggunaan memiliki pengaruh negatif terhadap persepsi kemudahan dan niat penggunaan. *Perceived Usefulness (PU)* muncul sebagai faktor paling dominan dalam memengaruhi niat dan perilaku penggunaan sistem, sedangkan *Behavioral Intention (BI)* berperan sebagai mediator utama dalam hubungan antara persepsi dan perilaku aktual.

H5a (PU → BI → UB) menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap perilaku penggunaan aktual (*use behavior*) melalui niat perilaku (*behavioral intention*). *H5b (PEOU → BI → UB)* menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) juga memengaruhi perilaku aktual melalui niat perilaku. Keduanya memiliki efek tidak langsung signifikan ($p < 0.05$), dengan *BI* sebagai mediator penuh dimana artinya pengaruh PEOU dan PU terhadap UB tidak langsung, tetapi sepenuhnya melalui niat penggunaan.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa *Technology Acceptance Model (TAM)* masih relevan dalam menjelaskan perilaku adopsi sistem administrasi perpajakan digital di Indonesia. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Abu-Silake dkk., 2024) serta (Grant, 2024) yang menunjukkan bahwa *perceived usefulness (PU)* atau persepsi manfaat merupakan faktor yang paling kuat dalam menentukan niat perilaku (*behavioral intention*) pengguna terhadap adopsi sistem perpajakan digital.

Dominasi variabel *perceived usefulness (PU)* menunjukkan bahwa wajib pajak perusahaan lebih menekankan pada manfaat fungsional yang nyata seperti efisiensi kerja, pengurangan kesalahan, dan penghematan waktu dibandingkan dengan aspek tampilan atau kemudahan antarmuka. Hal ini sesuai dengan pola adopsi utilitarian yang sering ditemukan dalam penerapan teknologi di sektor publik, di mana aspek kegunaan dan produktivitas lebih diutamakan dibandingkan aspek estetika atau kenyamanan penggunaan (Farhan dkk., 2024).

Sementara itu, variabel *perceived ease of use (PEOU)* atau persepsi kemudahan juga berpengaruh terhadap *behavioral intention (BI)*, namun efeknya bersifat tidak

langsung melalui *perceived usefulness (PU)*. Artinya, kemudahan penggunaan meningkatkan persepsi manfaat, yang pada gilirannya memperkuat niat untuk terus menggunakan sistem. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kemudahan operasional sistem *Coretax* melalui desain antarmuka yang lebih intuitif dan proses input data yang efisien akan berdampak langsung pada peningkatan persepsi manfaat sistem di mata pengguna.

Konsistensi hasil ini juga terlihat pada penelitian (Sriwahyuni, 2022) mengenai penerimaan sistem *e-Faktur* serta Hikmah (2024) mengenai sistem *e-SPT*, di mana *perceived usefulness* terbukti sebagai determinan utama penerimaan teknologi pajak digital. Namun, perbedaan muncul pada konteks penelitian ini karena *Coretax* merupakan sistem yang lebih kompleks dan terintegrasi, mencakup beberapa modul seperti *e-Faktur*, *e-Bupot*, dan pelaporan SPT elektronik. Kompleksitas tersebut menuntut tingkat adaptasi pengguna yang lebih tinggi, sehingga aspek kemudahan dan dukungan teknis menjadi lebih penting pada tahap awal adopsi sistem (Setiawan dkk., 2024).

Dari sisi teoretis, penelitian ini memperkuat validitas model TAM sekaligus memperluas cakupan model tersebut dengan memasukkan variabel eksternal berupa hambatan penggunaan (*usage barriers*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan penggunaan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *perceived ease of use (PEOU)* dan *behavioral intention (BI)*. Temuan ini memperkuat gagasan yang dikemukakan oleh (Sriwahyuni, 2022) dalam pengembangan TAM 3 bahwa faktor-faktor kontekstual seperti kendala teknis, keterbatasan panduan, dan ketidakstabilan sistem dapat menurunkan motivasi dan kesiapan pengguna dalam mengadopsi teknologi baru. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memvalidasi model TAM klasik, tetapi juga memberikan kontribusi dalam konteks perluasan model untuk sektor publik digital di Indonesia.

Secara praktis, hasil penelitian memberikan implikasi strategis bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai pengembang dan pengelola sistem *Coretax*. Upaya peningkatan kualitas sistem perlu difokuskan pada optimalisasi keandalan server, kecepatan pemrosesan data, dan peningkatan sistem dukungan pengguna seperti *helpdesk* daring dan panduan interaktif. DJP juga disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan dan sosialisasi berkelanjutan agar pengguna lebih memahami fitur-fitur sistem dan dapat memanfaatkannya secara optimal. Selain itu, mekanisme *feedback loop* atau umpan balik berkelanjutan perlu dibangun melalui survei kepuasan dan evaluasi rutin agar pengembang dapat mengidentifikasi kendala teknis yang muncul di lapangan secara cepat dan adaptif.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi *Coretax* tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada sejauh mana pengguna mampu memahami, mempersepsikan, dan merasakan manfaat nyata dari sistem dalam kegiatan administrasi perpajakan sehari-

hari. Dengan mengoptimalkan kombinasi antara manfaat fungsional, kemudahan penggunaan, serta dukungan teknis yang memadai, DJP dapat memperkuat keberlanjutan transformasi digital perpajakan nasional yang lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada pengalaman pengguna (*user-centered digital governance*).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa tingkat penerimaan dan pengalaman pengguna terhadap sistem administrasi perpajakan digital *Coretax* tergolong tinggi. Seluruh hipotesis utama dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM) terbukti signifikan dan mendukung hubungan antarvariabel yang diuji. Variabel *perceived usefulness* (PU) memiliki pengaruh paling dominan terhadap *behavioral intention* (BI) dan *use behavior* (UB), menandakan bahwa manfaat sistem menjadi faktor utama yang mendorong keberlanjutan penggunaan *Coretax*.

Selain itu, *perceived ease of use* (PEOU) berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* dan *behavioral intention*, yang menunjukkan bahwa semakin mudah sistem digunakan, semakin besar persepsi manfaat dan niat pengguna untuk memanfaatkannya secara berkelanjutan. *Behavioral intention* (BI) juga terbukti menjadi mediator penuh dalam hubungan antara kemudahan, manfaat, dan perilaku aktual penggunaan, sehingga memperkuat relevansi TAM dalam konteks sistem perpajakan digital di Indonesia.

Sementara itu, variabel eksternal berupa hambatan penggunaan (*usage barriers*) memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap PEOU dan BI. Artinya, kendala teknis, keterbatasan panduan, dan kurangnya pelatihan dapat menurunkan persepsi kemudahan serta niat penggunaan sistem. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi *Coretax* tidak hanya bergantung pada keandalan teknologi, tetapi juga pada peningkatan dukungan teknis, pelatihan pengguna, dan pengalaman interaksi yang positif.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam administrasi perpajakan ditentukan oleh kombinasi antara persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan pengelolaan pengalaman pengguna secara berkelanjutan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

6. SARAN

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan responden ke berbagai sektor industri seperti manufaktur, energi, dan keuangan guna memperoleh gambaran penerimaan *Coretax* yang lebih representatif secara nasional. Selain itu, pengembangan model penelitian dapat dilakukan dengan menambahkan variabel eksternal seperti *system quality*, *trust*, *training effectiveness*, atau *organizational support* untuk memperkaya analisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi.

Dari sisi metodologi, penelitian mendatang dapat menggunakan pendekatan longitudinal agar mampu menangkap perubahan persepsi, niat, dan perilaku pengguna seiring dengan perkembangan fitur dan kebijakan sistem *Coretax*. Pendekatan campuran (*mixed methods*) juga dapat dipertimbangkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam melalui kombinasi data kuantitatif dan wawancara kualitatif.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan digital berbasis pengalaman pengguna (*user experience*), serta menjadi rujukan bagi peneliti lain dalam mengembangkan studi tentang penerimaan teknologi di sektor publik dan tata kelola digital pemerintahan.

7. REFERENSI

- Abu-Silake, S. A., Alshurafat, H., Alaqrabawi, M., & Shehadeh, M. (2024). Exploring The Key Factors Influencing The Actual Usage Of Digital Tax Platforms. *Discover Sustainability*, 5(1), 88.
- Amiliyah, P., & Prihastiwi, D. A. (2025). Penerapan Sistem *Coretax* untuk Meningkatkan Kinerja Pembuatan Bukti Potong (Bupot) pada PPH Pasal 23; Pendekatan Kualitatif (Studi Kasus Kantor Konsultan Pajak Semarang). *Jurnal Akuntansi Edukasi Nusantara*, 3(1).
- Anggraeni, R., Bagye, W., & Akbar, J. (2025). Analysis of Hospital Information System (SIMRS) Acceptance Using the Technology Acceptance Model (TAM) at RSUD Lombok Tengah. *Jambura Journal of Electrical and Electronics Engineering*, 7(2), 149–156.
- Astuti, N. P., & Bakri, R. (2021). Pelatihan Pengolahan Data Menggunakan Aplikasi Smart-Pls 3 Secara Online Di Masa Pandemi Covid 19. *Caradde*, 4(1), 613–619.
- Athaya, M. Z. (2025). Pengaruh Kepuasan Terhadap Penggunaan Qris dengan Pendekatan TAM di Daerah Istimewa Yogyakarta. Universitas Islam Indonesia.
- Dewi, U. T. P., Nabila, A. S. S. M., & Wijaya, A. R. (2025). Pandangan Technology Acceptance Model (TAM) pada Penggunaan DJP Online di DPU Bina Marga Dan Sumber Daya Air Kabupaten Jember. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 44–52.
- Farhan, F., Rukmanah, Y. H., Zalzal, G. G., & Prakosa, A. (2024). Pengaruh Sikap, Norma Subyektif, Persepsi Kontrol Perilaku, Dan Religiositas Pada Niat Menggunakan Layanan Bank Syariah. *REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 5(2), 197–210.
- Grant, K. (2024). A Phenomenological Study: Sensemaking Practices Toward E-Government Adoption in the Public Sector. California Southern University.
- Haedar, S. (2025). Perceived Usefulness, Perceived Ease

- Of Use, dan Quality untuk Mengakselerasi Intention to Use melalui Technology Acceptance Model pada Konsumen E-wallet Generasi Y dan Z. Universitas Islam Indonesia.
- Hikmah, S. E., Ratnawati, A. T., & SE, Ms. (2024). Kepatuhan Pajak dan e-Perpajakan. Cahya Ghani Recovery.
- Niqotaini, Z., & Budiman, B. (2021). Analisis Penerimaan Google Classroom Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 10(3), 637–661.
- Purnamasari, E. D. A., Mboeik, P. M. R., Setiawan, A. L., Stefany, K., Manuputty, S. A. A., Indriani, N. A., Sahasika, A. E., & Kuncoro, B. S. (2025). Digital Tax System: Peluang, Tantangan, dan Implementasi di Indonesia. SIEGA Publisher.
- Rimba, I. (2025). Digitalisasi Pelayanan Pajak Melalui DJP Online dan Coretax: Suatu Evaluasi Komparatif Kepatuhan dan Penerimaan Pajak pada UMKM di Denpasar Barat. Politeknik Negeri Bali.
- Setiawan, Z., Hariyono, R. C. S., Fitriyanto, R., Phan, I. K., & Suprayitno, D. (2024). Pengantar Sistem Informasi: Konsep Dasar dan Aplikasi Praktis. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sijal, M. (2024). Penelitian Hipotesis. Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis, 23.
- Simanihuruk, P., Tamba, D., Simangunsong, E., Sagala, R., & Sinaga, R. V. (2025). Pendidikan Kewirausahaan Sebagai Variabel Moderasi Dalam Membentuk Perilaku Kewirausahaan: Studi Teori Perilaku Terencana Pada Usaha Mikro Kecil Menengah Di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 135–149.
- Sriwahyuni, M. (2022). *Analisis Technology Acceptance Model (Tam) Dalam Penggunaan Aplikasi Platform Digital Untuk Pembayaran Zakat Oleh Muzaki Baznas Di DI Yogyakarta*.
- Suriadi, H. (2025). Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik di Indonesia: Kajian Teoretis atas Prinsip, Tantangan dan Strategi Implementasi. *Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Pendidikan*, 1(1), 42–54.
- Vientiany, D., Chairani, M., & Imaniah, M. (2024). Tantangan Dan Peluang Dalam Implementasi Sistem Pajak Online Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Nusantara*, 1(4), 734–745.
- Wulandari, T. (2024). Strategi Optimalisasi Transaksi Belanja Negara Melalui Penggunaan Kartu Kredit Pemerintah (KKP)(Studi Kasus Pada Satuan Kerja di Wilayah Pengadilan Tinggi Semarang). Universitas Islam Sultan Agung Semarang.