

Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan Sistem Coretax di KPP Pratama Cileungsi

Sekarsari Feby Rianti¹, Fitrawansyah², Sopian³

^{1,2,3}Universitas Pertiwi, Indonesia

E-mail: 23110163@pertiwi.ac.id¹, fitrawansyahbila@gmail.com², sopian@pertiwi.ac.id³

Article History:

Received: 29 Juli 2026

Revised: 06 Agustus 2026

Accepted: 07 Agustus 2026

Keywords: Coretax; persepsi kegunaan; persepsi kemudahan; penerimaan teknologi; wajib pajak; administrasi perpajakan digital.

Abstract: Transformasi administrasi perpajakan melalui Sistem Coretax menuntut penerimaan pengguna agar implementasinya dapat berjalan secara optimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan Sistem Coretax pada Wajib Pajak di KPP Pratama Cileungsi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 75 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis dengan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan Sistem Coretax. Secara simultan, kedua variabel juga memberikan pengaruh yang signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa penerimaan terhadap Coretax sangat dipengaruhi oleh sejauh mana wajib pajak menilai sistem tersebut bermanfaat, efisien, dan mudah digunakan. Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas antarmuka, kemudahan navigasi, keandalan sistem, serta edukasi pengguna untuk memperkuat adopsi layanan perpajakan digital.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang memiliki peran dominan dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional. Penerimaan pajak digunakan untuk membiayai berbagai sektor strategis, seperti pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, serta berbagai program kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya meningkatkan efektivitas pengelolaan perpajakan agar penerimaan negara dapat dioptimalkan sekaligus memberikan pelayanan yang semakin berkualitas kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi administrasi perpajakan yang berorientasi pada pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi, transparansi, akurasi, dan akuntabilitas pelayanan publik (Ahmad & Dasuki, 2023).

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital pada berbagai sektor pemerintahan, termasuk administrasi perpajakan. Digitalisasi tidak lagi dipandang sebagai sarana pendukung operasional semata, tetapi telah menjadi kebutuhan dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam sektor perpajakan, pemanfaatan sistem informasi diharapkan mampu menyederhanakan

prosedur administrasi, meningkatkan kualitas pengelolaan data, mempercepat proses pelayanan, serta memperkuat pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak (Laudon & Laudon, 2022; OECD, 2022).

Sebagai bagian dari transformasi digital tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengembangkan Core Tax Administration System (Coretax) sebagai sistem administrasi perpajakan terintegrasi yang menggabungkan seluruh proses bisnis perpajakan ke dalam satu platform digital. Sistem ini mendukung berbagai layanan perpajakan, mulai dari registrasi wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, hingga pengawasan administrasi secara terpadu. Implementasi Coretax diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, mengurangi potensi kesalahan pengelolaan data, serta memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya (Riyadi et al., 2021).

Meskipun menawarkan berbagai keunggulan, implementasi Coretax pada tahap awal belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan. Berbagai kendala teknis masih ditemukan selama proses implementasi, seperti kegagalan masuk (*login*), validasi data yang tidak berjalan dengan baik, gangguan pada proses pembuatan faktur pajak, hingga munculnya berbagai pesan *error* yang menghambat penyelesaian administrasi perpajakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi yang dikembangkan, tetapi juga oleh kesiapan sistem dalam memberikan layanan yang stabil dan pengalaman penggunaan yang baik. Berbagai permasalahan tersebut juga menjadi perhatian Ombudsman Republik Indonesia yang menerima laporan mengenai gangguan sistem dan potensi maladministrasi selama implementasi Coretax. Selain itu, Direktorat Jenderal Pajak melalui layanan Kring Pajak masih menerima berbagai laporan gangguan teknis, termasuk munculnya pesan Error 404 Not Found pada beberapa fitur layanan Coretax selama tahun 2026 (DDTC News, 2026; Ombudsman Republik Indonesia, 2025; Ortax, 2025).

Keberhasilan implementasi suatu sistem informasi pada dasarnya tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem tersebut. Salah satu model yang banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku penerimaan teknologi adalah Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Model ini menjelaskan bahwa keputusan seseorang untuk menggunakan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* (*persepsi kegunaan*) dan *perceived ease of use* (*persepsi kemudahan penggunaan*). Persepsi kegunaan menggambarkan keyakinan bahwa suatu sistem mampu meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja, sedangkan persepsi kemudahan menunjukkan keyakinan bahwa sistem dapat dipelajari dan dioperasikan tanpa memerlukan usaha yang besar. Kedua konstruk tersebut terbukti menjadi faktor utama yang memengaruhi sikap, niat, dan penggunaan aktual suatu teknologi informasi pada berbagai bidang, termasuk sektor perpajakan (Laudon & Laudon, 2022).

Dalam konteks implementasi Coretax, persepsi kegunaan mencerminkan keyakinan wajib pajak bahwa sistem mampu memberikan manfaat nyata, seperti mempercepat proses administrasi perpajakan, meningkatkan efisiensi pelaporan dan pembayaran pajak, serta mempermudah pengelolaan data perpajakan. Sementara itu, persepsi kemudahan berkaitan dengan keyakinan bahwa sistem mudah dipelajari, mudah dioperasikan, serta memiliki antarmuka yang sederhana sehingga dapat digunakan tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Semakin tinggi manfaat dan kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak, semakin besar pula kemungkinan mereka menerima dan menggunakan Coretax secara berkelanjutan (Al-Emran et al., 2020; Taherdoost, 2018; Venkatesh & Davis, 2000).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan merupakan determinan penting dalam penggunaan sistem perpajakan berbasis digital. Nadia et al. (2025) menemukan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan Coretax pada wajib pajak di Kota Malang. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengguna yang merasakan manfaat dan kemudahan dalam menggunakan Coretax cenderung memiliki tingkat penerimaan yang lebih tinggi. Hasil serupa juga dikemukakan oleh Ermawati & Delima (2022) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam memanfaatkan layanan perpajakan elektronik. Temuan tersebut memperkuat bahwa aspek manfaat dan kemudahan merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem perpajakan berbasis digital.

Meskipun demikian, penelitian mengenai penggunaan sistem Coretax masih relatif terbatas karena sistem ini merupakan inovasi baru dalam modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak mengkaji penerimaan teknologi pada layanan e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur, sedangkan kajian mengenai Coretax masih belum banyak dilakukan, khususnya pada tingkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Selain itu, karakteristik wajib pajak pada setiap wilayah memiliki tingkat literasi digital, pengalaman penggunaan sistem elektronik, dan kondisi sosial ekonomi yang berbeda sehingga memungkinkan munculnya variasi persepsi terhadap kegunaan maupun kemudahan penggunaan Coretax. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya pada implementasi Coretax di KPP Pratama Cileungsi.

Berdasarkan fenomena, landasan teori, dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap penggunaan Core Tax Administration System (Coretax) pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cileungsi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan Technology Acceptance Model (TAM) pada konteks administrasi perpajakan digital, sekaligus menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas implementasi Coretax sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*) untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap penggunaan Core Tax Administration System (Coretax) di KPP Pratama Cileungsi. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menguji hubungan antarvariabel secara objektif melalui analisis statistik sehingga dapat memberikan bukti empiris terhadap hipotesis penelitian (Sugiyono, 2019). Penelitian ini didasarkan pada Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cileungsi, dengan populasi penelitian yaitu wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan atau memiliki pengalaman menggunakan Coretax. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden meliputi: (1) wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cileungsi; (2) berusia minimal 18 tahun; (3) pernah menggunakan Coretax minimal satu kali. Karena jumlah populasi pengguna Coretax tidak diketahui secara pasti (*unknown population*), jumlah sampel ditentukan berdasarkan pedoman Hair et al. (2022), yaitu minimal lima kali jumlah

indikator penelitian. Penelitian ini menggunakan 15 indikator sehingga jumlah sampel minimum yang diperoleh adalah 75 responden.

Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas persepsi kegunaan (X_1) dan persepsi kemudahan (X_2), sedangkan variabel dependen adalah penggunaan sistem Coretax (Y). Operasionalisasi variabel disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Persepsi Kegunaan (X_1)	Keyakinan wajib pajak bahwa penggunaan Coretax mampu meningkatkan efektivitas dan kinerja dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Davis, 1989).	1) Mempermudah pekerjaan perpajakan; 2) Meningkatkan efektivitas; 3) Meningkatkan produktivitas; 4) Mempercepat penyelesaian administrasi perpajakan; 5) Memberikan manfaat dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan.	Likert 1–5
Persepsi Kemudahan (X_2)	Keyakinan wajib pajak bahwa Coretax mudah dipelajari, dipahami, dan dioperasikan (Davis, 1989).	1) Mudah dipelajari; 2) Mudah dipahami; 3) Mudah digunakan; 4) Mudah diakses; 5) Fitur mudah dioperasikan.	Likert 1–5
Penggunaan Sistem Coretax (Y)	Tingkat pemanfaatan Coretax oleh wajib pajak dalam melaksanakan administrasi perpajakan secara berkelanjutan.	1) Frekuensi penggunaan; 2) Intensitas penggunaan; 3) Pemanfaatan fitur; 4) Konsistensi penggunaan; 5) Keinginan menggunakan Coretax secara berkelanjutan.	Likert 1–5

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap indikator mampu mengukur konstruk penelitian secara tepat dan konsisten. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas sebagai prasyarat analisis regresi linear berganda. Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26. Pengujian hipotesis meliputi uji parsial (t -test) untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, uji simultan (F -test) untuk menguji pengaruh kedua variabel independen secara bersama-sama, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan dalam menjelaskan variasi penggunaan Coretax.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Karakteristik responden disajikan untuk memberikan gambaran mengenai komposisi sampel penelitian berdasarkan jenis kelamin dan usia. Informasi ini diperlukan untuk menjelaskan karakteristik wajib pajak yang menjadi responden dalam penelitian mengenai penggunaan sistem Coretax di KPP Pratama Cileungsi. Ringkasan karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	44	58,7
	Perempuan	31	41,3
	Total	75	100,0
Usia	18–25 tahun	13	17,3
	26–35 tahun	40	53,3
	36–45 tahun	15	20,0
	>45 tahun	7	9,3
	Total	75	100,0

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 2 mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 44 orang (58,7%), sedangkan responden perempuan berjumlah 31 orang (41,3%). Berdasarkan kelompok usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 26–35 tahun sebanyak 40 orang (53,3%), diikuti usia 36–45 tahun sebanyak 15 orang (20,0%), usia 18–25 tahun sebanyak 13 orang (17,3%), dan usia lebih dari 45 tahun sebanyak 7 orang (9,3%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh wajib pajak pada usia produktif yang umumnya memiliki tingkat adaptasi yang baik terhadap pemanfaatan teknologi digital. Kondisi ini mendukung relevansi penelitian karena mayoritas responden merupakan pengguna yang berpotensi aktif memanfaatkan sistem Coretax dalam pelaksanaan administrasi perpajakan.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data penelitian berdasarkan nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), standar deviasi, *skewness*, dan *kurtosis*. Hasil analisis statistik deskriptif disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Persepsi Kegunaan (X ₁)	75	10,00	25,00	19,3067	4,5677
Persepsi Kemudahan (X ₂)	75	10,00	25,00	19,0133	4,1865
Penggunaan Sistem Coretax (Y)	75	10,00	25,00	19,3467	4,1962

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 3, seluruh variabel memiliki nilai rata-rata yang relatif tinggi, yaitu Persepsi Kegunaan (19,3067), Persepsi Kemudahan (19,0133), dan Penggunaan Sistem Coretax (19,3467). Seluruh variabel juga memiliki nilai standar deviasi yang lebih kecil dibandingkan nilai rata-ratanya, sehingga menunjukkan bahwa jawaban responden relatif homogen. Selain itu, nilai *skewness* dan *kurtosis* yang bernilai negatif mengindikasikan distribusi data cenderung menceng ke kiri dan bersifat platikurtik, sehingga sebagian besar responden memberikan penilaian pada kategori yang tinggi terhadap variabel yang diteliti.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi dasar sehingga layak digunakan dalam pengujian hipotesis. Pengujian meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

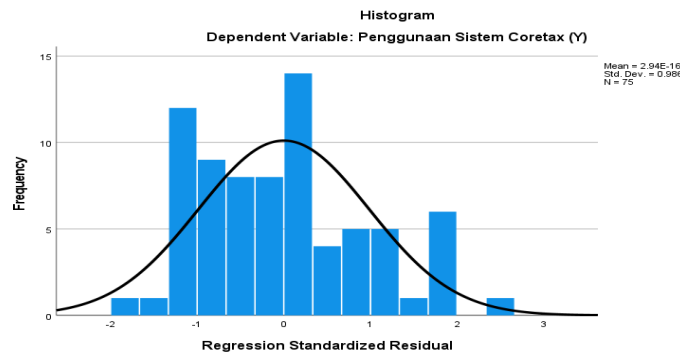
Hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

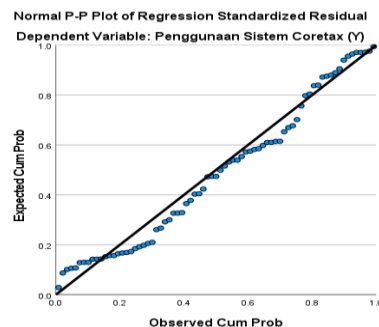
Keterangan	Nilai
Jumlah Sampel (N)	75
Test Statistic	0,100
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,060
Keputusan	Data berdistribusi normal

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,060 dan Monte Carlo Sig. (2-tailed) sebesar 0,063, yang keduanya lebih besar dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal.



Gambar 1. Histogram Residual



Gambar 2. Normal P-P Plot Residual

Histogram residual menunjukkan pola yang mendekati distribusi normal, sedangkan grafik Normal P-P Plot memperlihatkan titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal. Hasil tersebut memperkuat bahwa asumsi normalitas telah terpenuhi sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Heteroskedastisitas

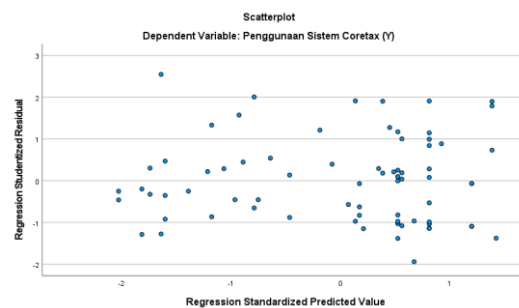
Uji heteroskedastisitas dilakukan memakai metode Glejser untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Hasil pengujian disajikan Tabel 4.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Koefisien (B)	t	Sig.	Keterangan
Persepsi Kegunaan (X_1)	-0,017	-0,867	0,389	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Persepsi Kemudahan (X_2)	-0,007	-1,830	0,071	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 5, variabel Persepsi Kegunaan (X_1) memiliki nilai signifikansi 0,389, sedangkan Persepsi Kemudahan (X_2) sebesar 0,071. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Hasil ini juga didukung oleh Gambar 3, yang menunjukkan penyebaran titik-titik secara acak tanpa membentuk pola tertentu, sehingga asumsi homoskedastisitas telah terpenuhi.



Gambar 3. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui adanya korelasi antarvariabel independen dengan menggunakan nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Hasil pengujian disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Persepsi Kegunaan (X_1)	0,163	6,138	Tidak terjadi multikolinearitas
Persepsi Kemudahan (X_2)	0,163	6,138	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 6, variabel Persepsi Kegunaan (X_1) dan Persepsi Kemudahan (X_2) masing-masing memiliki nilai Tolerance sebesar 0,163 ($>0,10$) dan nilai VIF sebesar 6,138 (<10). Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas, sehingga seluruh variabel independen layak digunakan dalam analisis regresi linear berganda.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur variabel secara tepat dan konsisten.

Uji Validitas

Hasil uji validitas instrumen penelitian disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Persepsi Kegunaan (X_1)	P1	0,921	0,227	Valid
	P2	0,898	0,227	Valid
	P3	0,884	0,227	Valid
	P4	0,860	0,227	Valid
	P5	0,898	0,227	Valid
Persepsi Kemudahan (X_2)	P1	0,903	0,227	Valid
	P2	0,981	0,227	Valid
	P3	0,870	0,227	Valid
	P4	0,879	0,227	Valid
	P5	0,833	0,227	Valid
Penggunaan Sistem Coretax (Y)	P1	0,896	0,227	Valid
	P2	0,844	0,227	Valid
	P3	0,892	0,227	Valid
	P4	0,863	0,227	Valid
	P5	0,909	0,227	Valid

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 7, seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,227), sehingga seluruh indikator pada variabel Persepsi Kegunaan (X_1), Persepsi Kemudahan (X_2), dan Penggunaan Sistem Coretax (Y) dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Persepsi Kegunaan (X_1)	0,935	0,60	Reliabel
Persepsi Kemudahan (X_2)	0,922	0,60	Reliabel
Penggunaan Sistem Coretax (Y)	0,922	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 8, seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel, sehingga seluruh item kuesioner memiliki tingkat konsistensi yang baik dan layak digunakan pada analisis selanjutnya.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kegunaan (X_1) dan Persepsi Kemudahan (X_2) terhadap Penggunaan Sistem Coretax (Y). Selain itu, dilakukan pengujian koefisien determinasi, uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji F).

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kegunaan

(X₁) dan Persepsi Kemudahan (X₂) terhadap Penggunaan Sistem Coretax (Y). Hasil analisis disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	1,410	0,667	–	2,115	0,038
Persepsi Kegunaan (X ₁)	0,487	0,078	0,530	6,264	0,000
Persepsi Kemudahan (X ₂)	0,449	0,085	0,448	5,290	0,000

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 9, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,410 + 0,487X_1 + 0,449X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap Penggunaan Sistem Coretax. Koefisien regresi positif mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi wajib pajak terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan Coretax, maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan sistem tersebut. Selain itu, nilai koefisien beta menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan ($\beta = 0,530$) memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan Persepsi Kemudahan ($\beta = 0,448$) dalam meningkatkan penggunaan Sistem Coretax.

Koefisien Determinasi

Hasil uji koefisien determinasi disajikan pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,957	0,916	0,914	1,23327

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 9, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,914, yang menunjukkan bahwa 91,4% variasi penggunaan Sistem Coretax dapat dijelaskan oleh variabel persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan. Adapun sisanya 8,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Uji Parsial (Uji t)

Hasil uji parsial disajikan pada Tabel 11.

Tabel 11. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	t Hitung	Sig.	Keputusan
Persepsi Kegunaan (X ₁)	6,264	0,000	H ₁ diterima
Persepsi Kemudahan (X ₂)	5,290	0,000	H ₂ diterima

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 10, variabel Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan masing-masing memiliki nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan Sistem Coretax, sehingga H₁ dan H₂ diterima.

Uji Simultan (Uji F)

Hasil uji simultan disajikan pada Tabel 12.

Tabel 12. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Sumber Variasi	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1193,478	2	596,739	392,344	0,000
Residual	109,509	72	1,521		
Total	1302,987	74			

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 12, diperoleh nilai F hitung sebesar 392,344 dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan Sistem Coretax. Dengan demikian, model regresi dinyatakan layak digunakan dan hipotesis penelitian diterima.

Hasil Wawancara Tindak Lanjut

Wawancara tindak lanjut dilakukan untuk mengonfirmasi hasil analisis kuantitatif mengenai pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan Sistem Coretax di KPP Pratama Cileungsi. Informan merupakan pengguna Sistem Coretax yang terlibat langsung dalam pelaksanaan administrasi perpajakan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa informan menilai Sistem Coretax memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi pekerjaan melalui proses administrasi yang lebih cepat, pengelolaan data yang terintegrasi, serta kemudahan akses informasi. Selain itu, informan juga menyampaikan bahwa meskipun pada awal penggunaan diperlukan proses penyesuaian, sistem menjadi lebih mudah dipahami setelah digunakan secara berulang sehingga mampu mendukung penyelesaian pekerjaan sehari-hari.

Salah satu informan menyatakan bahwa *"Coretax sangat membantu karena proses administrasi menjadi lebih cepat dan data dapat diakses dalam satu sistem sehingga pekerjaan menjadi lebih efisien."* Informan lain juga mengungkapkan bahwa *"setelah beberapa kali digunakan, menu-menu di Coretax mudah dipahami sehingga pekerjaan menjadi lebih praktis."*

Temuan wawancara tersebut memperkuat hasil analisis regresi yang menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan Sistem Coretax. Dengan demikian, hasil kualitatif memberikan konfirmasi bahwa manfaat dan kemudahan penggunaan sistem menjadi faktor penting dalam mendorong pemanfaatan Coretax oleh wajib pajak maupun pegawai di KPP Pratama Cileungsi.

Pembahasan**Pembahasan Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan Sistem Coretax (H_1)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Sistem Coretax di KPP Pratama Cileungsi. Hal ini dibuktikan oleh nilai t hitung sebesar 6,264 dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$), sehingga hipotesis pertama (H_1) diterima. Koefisien regresi sebesar 0,487 menunjukkan bahwa semakin tinggi manfaat yang dirasakan wajib pajak terhadap Sistem Coretax, semakin tinggi pula tingkat penggunaan sistem tersebut. Temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan merupakan faktor utama yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan suatu teknologi karena pengguna akan cenderung memanfaatkan sistem yang dianggap mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Nadia et al. (2025), Natalia et al. (2019), Kasriana & Indrasari (2020) serta Ermawati & Delima (2016) yang menyimpulkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan perpajakan berbasis digital. Dengan demikian, peningkatan penggunaan Sistem Coretax tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknologi yang dimiliki, tetapi juga oleh sejauh mana pengguna merasakan manfaat sistem dalam mempermudah administrasi perpajakan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas fitur, kemudahan akses informasi, serta sosialisasi mengenai manfaat Coretax perlu terus dilakukan untuk meningkatkan penerimaan dan penggunaan sistem oleh wajib pajak.

Pembahasan Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan Sistem Coretax (H_2)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Sistem Coretax di KPP Pratama Cileungsi. Hal ini dibuktikan oleh nilai t hitung sebesar 5,290 dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$), sehingga hipotesis kedua (H_2) diterima. Koefisien regresi sebesar 0,449 menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi wajib pajak terhadap kemudahan penggunaan Coretax, maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan sistem tersebut. Temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan merupakan faktor penting yang memengaruhi penerimaan teknologi karena sistem yang mudah dipahami dan dioperasikan akan lebih mudah diterima oleh pengguna.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Nadia et al. (2025), Fauzi et al. (2025), dan Abuur et al. (2022) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem perpajakan digital. Meskipun demikian, hasil ini berbeda dengan penelitian Herutono et al. (2024) yang menemukan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan. Perbedaan tersebut diduga dipengaruhi oleh karakteristik responden, tingkat literasi digital, maupun objek penelitian yang berbeda. Oleh karena itu, peningkatan penggunaan Sistem Coretax perlu didukung melalui penyederhanaan antarmuka, penyediaan panduan penggunaan, serta program edukasi bagi wajib pajak agar sistem semakin mudah dipahami dan dimanfaatkan.

Pembahasan Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan Sistem Coretax secara Simultan (H_3)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Sistem Coretax di KPP Pratama Cileungsi. Hal ini dibuktikan oleh nilai F hitung sebesar 392,344 dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$), sehingga hipotesis ketiga (H_3) diterima. Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,914 menunjukkan bahwa sebesar 91,4% variasi penggunaan Sistem Coretax dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan sisanya 8,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menjelaskan bahwa penerimaan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Nadia et al. (2025), Kasriana & Indrasari (2020), serta Natalia et al. (2019) yang menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan secara bersama-sama berpengaruh terhadap penggunaan sistem perpajakan digital. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi Coretax tidak hanya ditentukan oleh kemampuan sistem dalam mendukung administrasi perpajakan, tetapi juga oleh sejauh mana pengguna merasakan manfaat serta kemudahan dalam mengoperasikan sistem. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan, penyederhanaan fitur, serta edukasi dan pendampingan

kepada wajib pajak perlu terus dilakukan untuk mendorong optimalisasi penggunaan Sistem Coretax.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa: 1) Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Sistem Coretax pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cileungsi. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan wajib pajak, semakin tinggi pula tingkat penggunaan Sistem Coretax. 2) Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Sistem Coretax. Artinya, sistem yang mudah dipelajari dan dioperasikan mendorong wajib pajak untuk lebih memanfaatkan Coretax dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. 3) Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Sistem Coretax. Kedua variabel mampu menjelaskan 91,4% variasi penggunaan Sistem Coretax, dengan Persepsi Kegunaan menjadi variabel yang memberikan pengaruh lebih dominan.

DAFTAR REFERENSI

- Abuur, E. S., Kambuaya, M. K. P., & Salle, H. T. (2022). Persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap kepatuhan wajib pajak dimediasi oleh penggunaan e-filing. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 17(2), 168–177. DOI: 10.52062/jaked.v17i2.2585
- Ahmad, E. F., & Dasuki, T. M. S. (2023). Modernisasi sistem administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business*, 2(2), 68–77. DOI: 10.56916/jimab.v2i2.386
- Al-Emran, M., & Teo, T. (2020). Do knowledge acquisition and knowledge sharing really affect e-learning adoption? An empirical study. *Education and Information Technologies*, 25(3), 1983–1998. DOI: 10.1007/s10639-019-10062-w
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. DOI: 10.2307/249008
- DDTCNews, Redaksi. (2026, April 23). WP ramai keluhkan gagal akses Coretax “Error 404”, DJP jawab begini. *DDTCNews*.
- Ermawati, N., & Delima, Z. M. (2016). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, dan pengalaman terhadap minat wajib pajak menggunakan sistem e-filing (Studi kasus wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Pati). *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 5(2), 163–174. DOI: 10.30659/jai.5.2.163-174
- Hair, J. F., Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Springer. DOI: 10.1007/978-3-030-80519-7
- Herutono, S., Astuti, R. P., & Ali, K. (2024). Pengaruh persepsi wajib pajak tentang kemudahan, kegunaan, dan kepercayaan terhadap minat penggunaan e-filing. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 5(1), 104–111. DOI: 10.47065/jtear.v5i1.1429
- Kasriana, & Indrasari, A. (2020). Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing. *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 15–32. DOI: 10.18196/rabin.v4i2.10708
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). *Management information systems: Managing the digital firm* (17th ed.). Pearson.
- Nadia, N. A., Sudaryanti, D., & Hidayati, I. (2025). Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi

- kemudahan, dan persepsi risiko terhadap keputusan penggunaan Coretax di Kota Malang. *E-Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 14(1), 927–936.
- Natalia, K., Ompusunggu, A. P., & Sarwono, J. (2019). Pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan e-filing dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Gambir Tiga. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 186–197. DOI: 10.24912/jmieb.v3i1.1922
- OECD. (2022). *Trends shaping education 2022*. OECD Publishing. DOI: 10.1787/6ae8771a-en
- Ombudsman Republik Indonesia. (2025, February 12). *Ombudsman pelototi Coretax, ingatkan DJP potensi maladministrasi*.
- Ortax, Redaksi. (2025, January 10). DJP pastikan tidak ada sanksi akibat gangguan sistem Coretax. *Ortax*.
- Ramadhan Al Fauzi, R., Rachmadi, A., & Wijoyo, S. H. (2025). Analisis penerimaan penggunaan Coretax oleh wajib pajak orang pribadi non-karyawan dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) (Studi kasus: DKI Jakarta). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 9(11), 1–9.
- Riyadi, S. P., Setiawan, B., & Alfarago, D. (2021). Pengaruh kepatuhan wajib pajak, pemeriksaan pajak, dan pemungutan pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan badan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan (JRAP)*, 8(2), 57–67. DOI: 10.35838/jrap.2021.008.02.16
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Taherdoost, H. (2016). Sampling methods in research methodology: How to choose a sampling technique for research. *International Journal of Academic Research in Management*, 5(2), 18–27.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. DOI: 10.1287/mnsc.46.2.186.11926