

Pengaruh Penggunaan Aplikasi Coretax terhadap Kepuasan Pengguna di KPP Pratama Gianyar

Muhammad Furqon Al Madany¹, I G.A. Desy Arlita², Putu Pande R. Aprilyani Dewi³, Ida Bagus Gde Agung Yoga Pramana⁴

^{1,2,3,4}Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Nasional

E-mail: furqonalmadany1@gmail.com¹

Korespondensi penulis: Muhammad Furqon Al Madany

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi CoreTax terhadap kepuasan pengguna di KPP Pratama Gianyar. Latar belakang penelitian ini muncul karena peningkatan digitalisasi pelayanan perpajakan menuntut sistem yang lebih efektif, mudah digunakan, dan mampu memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi wajib pajak. Aplikasi CoreTax sebagai sistem terbaru di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan melalui fitur yang lebih terintegrasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei terhadap pengguna aplikasi di KPP Pratama Gianyar. Variabel yang diteliti mencakup kemudahan penggunaan, keandalan sistem, dan kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas implementasi CoreTax dan menjadi dasar bagi peningkatan kualitas pelayanan perpajakan di masa mendatang.

Kata kunci: *CoreTax, kepuasan pengguna, pelayanan perpajakan, digitalisasi.*

Abstract

This study aims to analyze the influence of the CoreTax application on user satisfaction at KPP Pratama Gianyar. The background of this research arises from the increasing digitalization of taxation services, which requires a system that is more effective, easy to use, and capable of providing a satisfying service experience for taxpayers. CoreTax, as the latest system implemented by the Directorate General of Taxes, is expected to improve service quality through more integrated features. This research employs a quantitative approach using survey techniques conducted with users of the application at KPP Pratama Gianyar. The variables examined include ease of use, system reliability, and service quality, which are then linked to the level of user satisfaction. The results of this study are expected to provide an overview of the effectiveness of CoreTax implementation and serve as a basis for improving taxation service quality in the future.

Keywords: *CoreTax, user satisfaction, taxation services, digitalization.*

Pendahuluan

Perkembangan era globalisasi telah mengubah dan menggeser berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem perpajakan. Perpajakan di Indonesia saat ini telah menunjukkan komitmen yang kuat terhadap modernisasi administrasi melalui digitalisasi. Transformasi digital telah mendorong perubahan fundamental dalam berbagai bidang, termasuk pengelolaan administrasi perpajakan. Dalam satu dekade terakhir, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berupaya mengadopsi teknologi digital guna meningkatkan efektivitas sistem perpajakan nasional (Rahman et al., 2023).

Implementasi CoreTax bertujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui analisis big data yang mampu mendeteksi ketidaksesuaian data secara otomatis. Selain itu, sistem ini memberikan kemudahan akses bagi wajib pajak, bahkan bagi mereka yang belum memiliki pemahaman mendalam mengenai administrasi, pembayaran, maupun pelaporan pajak. CoreTax juga berperan dalam menekan praktik penghindaran pajak melalui mekanisme pengawasan otomatis berbasis analisis informasi digital. Dari sisi negara, penerapan sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi penerimaan pajak dengan mempercepat proses administrasi dan memperkuat basis data perpajakan nasional.

Meskipun demikian, rasio pajak Indonesia pada tahun 2023 masih berada pada angka 10,1%, jauh di bawah rata-rata kawasan Asia Pasifik sebesar 19% dan negara-negara OECD sebesar 34% (Alamsyah & Saragih, 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa kepatuhan pajak nasional masih belum optimal. Sebagai langkah korektif, pemerintah kemudian meluncurkan sistem baru CoreTax Administration System (CATS) yang mulai diuji coba pada 23 September 2024. Sistem ini diharapkan menjadi solusi digitalisasi menyeluruh bagi pelayanan dan pelaporan perpajakan di Indonesia (Arum et al., 2026).

Pengembangan CoreTax diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 sebagai strategi untuk memperkuat sistem perpajakan nasional dan mendukung pencapaian target penerimaan pajak yang optimal. Transformasi ini semakin penting di tengah meningkatnya kompleksitas transaksi ekonomi digital yang menuntut transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2025). CoreTax tidak hanya merevolusi sistem administrasi perpajakan, tetapi juga menjadi pendorong utama pembangunan ekonomi digital berkelanjutan (Susanto et al., 2023). Inovasi ini sejalan dengan agenda Transformasi Digital Nasional dan tuntutan Revolusi Industri 4.0 (Wala & Tesalonika, 2024).

Digitalisasi administrasi perpajakan melalui CoreTax membawa berbagai keuntungan strategis seperti peningkatan akurasi data, efisiensi waktu pemrosesan, dan pengurangan kesalahan manusia (Gunawan et al., 2023). Sistem ini juga mendorong integrasi data antarinstansi serta meningkatkan transparansi dan

kepatuhan wajib pajak (Wala & Tesalonika, 2024). Namun demikian, implementasi CoreTax juga menghadapi tantangan dalam aspek keamanan data, kesiapan infrastruktur, serta adaptasi pengguna terhadap teknologi baru (Wala & Tesalonika, 2024).

Sejak awal tahun 2025, penerapan CoreTax di Indonesia mulai menimbulkan berbagai permasalahan empiris yang menjadi perhatian publik dan akademisi. Banyak wajib pajak melaporkan kesulitan dalam mengakses sistem, seringnya gangguan server, serta ketidaksesuaian data yang menyebabkan proses pelaporan dan pembayaran pajak menjadi tidak stabil, sehingga menurunkan tingkat kepuasan pengguna (Lestari, 2025). Hambatan teknis juga diperparah oleh keterbatasan infrastruktur digital dan persoalan privasi data yang belum sepenuhnya teratasi (Korat & Munandar, 2025). Selain itu, resistensi terhadap perubahan serta rendahnya literasi digital baik di kalangan pegawai pajak maupun wajib pajak turut menghambat efektivitas sistem ini di lapangan (Wiraditha & Tripriyono, 2025). Kurangnya pelatihan teknis dan pendampingan intensif bagi pengguna baru menyebabkan terjadinya kesalahan operasional dalam pelaporan dan penginputan data pajak (Purnomo et al., 2025). Dari sisi hukum dan kebijakan, implementasi CoreTax juga masih menghadapi tantangan dalam perlindungan data dan adaptasi pengguna terhadap prosedur digital baru yang menuntut sinergi antara keamanan sistem dan kepatuhan fiskal jangka panjang (Wala & Tesalonika, 2024).

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa meskipun CoreTax diharapkan menjadi tonggak modernisasi sistem perpajakan Indonesia, realitas implementasinya masih menghadapi berbagai hambatan yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna sebagai indikator utama keberhasilan sistem digital pajak. Oleh karena itu, analisis empiris terhadap pengaruh penggunaan aplikasi CoreTax terhadap kepuasan pengguna, khususnya di KPP Pratama Gianyar, menjadi penting untuk menilai efektivitas penerapan sistem ini dalam konteks pelayanan publik berbasis digital.

Adapun beberapa informen dari Perusahaan yang telah menggunakan coretax administration system (CTAS) mengungkapkan bahwa meskipun sistem ini membantu dalam proses digitalisasi dan efisiensi administrasi perpajakan, terdapat sejumlah kendala teknis yang signifikan dalam implementasinya. Salah satu informan dari PT KPL Jakarta menyatakan bahwa CTAS mendukung pengoptimalan sistem perpajakan, namun sering mengalami gangguan teknis seperti kegagalan dalam pencetakan dan pembuatan faktur pajak, kesulitan melakukan impersonating ke akun panagguang jawab (PIC) dan akun badan, eror sistem yang intensitasnya meningkat menjelang batas waktu pelaporan pajak. gangguan tersebut berdampak langsung terhadap beban kerja, termasuk peningkatan frekuensi lembur.

Berdasarkan informen dari kpp pratama Gianyar juga mengemukakan hal serupa. CTAS dinilai bermanfaat, namun mengalami kondisi Dimana sistem tidak dapat diakses sama sekali dan proses pemuatan (loading) berlangsung sangat lama sehingga pekerjaan tertunda dan mengharuskan penyelesaian di luar jam kerja akibat kendala teknis seperti gagal login dan eror yang berulang, yang berdampak negatif terhadap efektivitas kerja dan menyebabkan tambahan beban kerja.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa meskipun CoreTax diharapkan menjadi tonggak modernisasi sistem perpajakan Indonesia, realitas implementasinya masih menghadapi berbagai hambatan yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna sebagai indikator utama keberhasilan sistem digital pajak. Oleh karena itu, analisis empiris terhadap pengaruh penggunaan aplikasi CoreTax terhadap kepuasan pengguna, khususnya di KPP Pratama Gianyar, menjadi penting untuk menilai efektivitas penerapan sistem ini dalam konteks pelayanan publik berbasis digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulisan ini bertujuan untuk menjawab permasalahan mengenai pengaruh penggunaan aplikasi coretax terhadap kepuasan penggunaan bagi wajib pajak . Oleh karena itu penulis mengajukan penulisan dengan judul pengaruh “**penggunaan aplikasi coretax terhadap kepuasan pengguna di kpp pratama Gianyar.**”

Metode

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar, Provinsi Bali, yang dipilih karena tingginya tingkat adopsi teknologi digital di wilayah tersebut, baik pada sektor publik maupun swasta. KPP Pratama Gianyar sebagai unit kerja Direktorat Jenderal Pajak telah mengimplementasikan sistem administrasi perpajakan berbasis digital melalui *CoreTax Administration System (CTAS)*, sehingga dinilai relevan untuk mengkaji kesiapan serta kepuasan pengguna. Karakteristik masyarakat Bali yang adaptif terhadap teknologi turut memperkuat representativitas lokasi dalam menilai efektivitas transformasi digital pada sistem perpajakan nasional (Sugiyono, 2024).

Populasi penelitian mencakup seluruh wajib pajak dan pegawai yang menggunakan aplikasi CoreTax di KPP Pratama Gianyar, karena mereka memiliki pengalaman langsung dalam pengoperasian sistem. Sampel ditentukan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*, berdasarkan kriteria tertentu seperti status sebagai wajib pajak aktif, berdomisili atau bekerja di Bali, serta pernah menggunakan CoreTax. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95%, sehingga diperoleh 100 responden. Data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner tertutup berskala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan keakuratan pengukuran variabel penelitian (Sugiyono, 2024).

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS 4.0* melalui metode *Structural Equation Modeling-*

Partial Least Square (SEM-PLS). Metode ini dipilih karena mampu menganalisis hubungan kompleks antarvariabel laten tanpa mensyaratkan distribusi normal dan cocok untuk ukuran sampel relatif kecil. Evaluasi model dilakukan melalui dua tahap, yaitu model pengukuran (*outer model*) untuk menguji validitas dan reliabilitas (melalui *Average Variance Extracted*, *cross loading*, *Cronbach's Alpha*, dan *Composite Reliability*), serta model struktural (*inner model*) untuk menguji hipotesis melalui nilai koefisien determinasi (R^2) dan uji signifikansi *bootstrapping*. Pendekatan ini memungkinkan pengujian pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan dukungan manajemen terhadap kepuasan pengguna CoreTax secara komprehensif (Setia et al., 2024).

Hasil dan Diskusi

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Status Responden (Wajib Pajak)	Ya	100	100
	Tidak	0	0
Bekerja di Wilayah Provinsi Bali	Ya	100	100
	Tidak	0	0
Pernah Menggunakan Coretax	Ya	100	100
	Tidak	0	0
Jenis Kelamin	Laki-laki	60	60,0
	Perempuan	40	40,0
Usia	20-30 Tahun	45	45,0
	31-40 Tahun	30	30,0
	41-50 Tahun	25	25,0
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK Sederajat	35	35,0
	Diploma	20	20,0
	S1	45	45,0

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 1, seluruh responden dalam penelitian ini merupakan wajib pajak yang bekerja di wilayah Provinsi Bali dan telah menggunakan aplikasi Coretax, sehingga data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian. Dari segi jenis kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 60 orang (60,0%), sedangkan perempuan sebanyak 40 orang (40,0%). Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi responden laki-laki lebih dominan dalam penelitian ini.

Berdasarkan usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 20-30 tahun sebanyak 45 orang (45,0%), diikuti usia 31-40 tahun sebanyak 30 orang (30,0%),

dan usia 41–50 tahun sebanyak 25 orang (25,0%). Kondisi ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Coretax didominasi oleh kelompok usia produktif.

Dilihat dari tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan S1 sebanyak 45 orang (45,0%), diikuti SMA/SMK sederajat sebanyak 35 orang (35,0%) dan diploma sebanyak 20 orang (20,0%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi Coretax memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi, yang dapat mempengaruhi pemahaman dan persepsi mereka terhadap penggunaan sistem perpajakan berbasis digital.

Deskripsi Variabel Penelitian

Tabel 2. Kriteria Pengukuran Deskripsi Variabel Penelitian

No.	Rentangan Pengukuran	Kriteria
1	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
2	1,81 – 2,60	Tidak Baik
3	2,61 – 3,40	Cukup
4	3,41 – 4,20	Baik
5	4,21 – 5,00	Sangat Baik

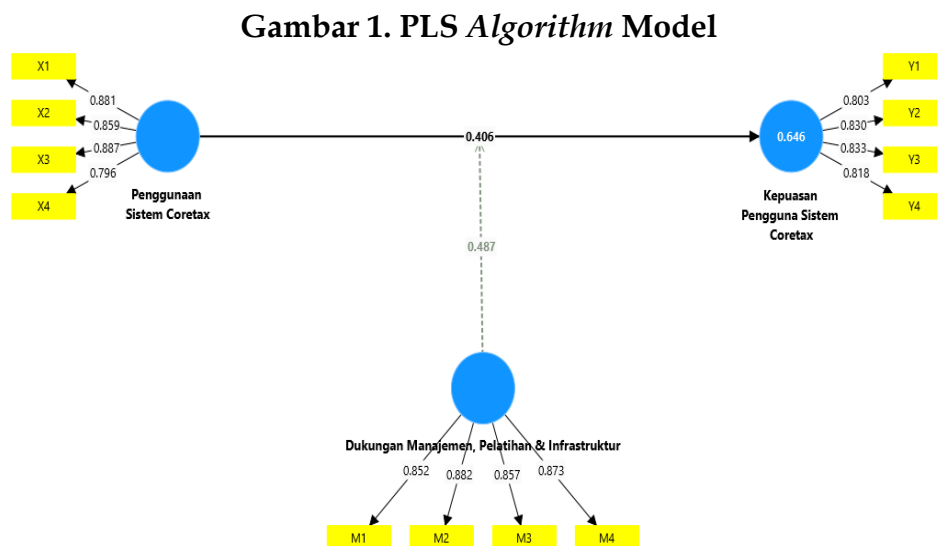
Sumber: (Sugiyono, 2021)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel penggunaan aplikasi *Coretax* memperoleh rata-rata sebesar 3,09 dengan kategori cukup, yang menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi oleh wajib pajak di KPP Pratama Gianyar masih belum optimal. Responden cenderung merasa nyaman menggunakan teknologi informasi seperti komputer, internet, dan aplikasi *Coretax*, namun masih mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan melalui sistem. Sementara itu, variabel kepuasan pengguna memperoleh rata-rata sebesar 2,93 dengan kategori cukup, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Coretax* masih berada pada tingkat sedang. Aspek yang paling dirasakan manfaatnya adalah kemampuan sistem dalam membantu menyelesaikan tugas perpajakan lebih cepat, sedangkan kemudahan penggunaan dan pemahaman sistem masih menjadi kendala utama bagi pengguna.

Selanjutnya, variabel dukungan manajemen, pelatihan, dan infrastruktur sebagai variabel mediasi memperoleh rata-rata sebesar 2,83 yang juga termasuk kategori cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa dukungan organisasi terhadap implementasi sistem *Coretax* belum sepenuhnya optimal. Dukungan manajemen terhadap penerapan sistem dinilai relatif baik oleh responden, namun aspek infrastruktur teknologi seperti komputer dan jaringan internet masih dinilai kurang memadai. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas infrastruktur, pelatihan, serta dukungan organisasi diperlukan agar implementasi sistem *Coretax* dapat berjalan lebih efektif dan mampu meningkatkan kepuasan pengguna secara optimal.

Outer Model

Outer model digunakan untuk menilai hubungan antara indikator dengan konstruk laten. Tujuan utama dari analisis ini adalah menguji validitas dan reliabilitas indikator penelitian.



Sumber: (Data primer diolah, 2025)

a. Hasil Validitas Konvergen (*Outer Loading*)

Tabel 3. Hasil Validitas Konvergen (*Outer Loading*)

	Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur	Penggunaan Sistem Coretax	Kepuasan Pengguna Sistem Coretax	Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur x Penggunaan Sistem Coretax
M1	0,852			
M2	0,882			
M3	0,857			
M4	0,873			
X1		0,881		
X2		0,859		
X3		0,887		
X4		0,796		
Y1			0,803	
Y2			0,830	
Y3			0,833	
Y4			0,818	

Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur x Penggunaan Sistem Coretax	1,000
---	-------

Sumber: Output Pengolahan dengan smartPLS 4.0

Berdasarkan tabel 3, dapat dilihat bahwa semua indikator variabel penelitian ini dinyatakan valid, karena nilai *Outer Loadings* masing-masing indikator lebih besar dari 0,7. Dengan demikian item kuesioner dapat digunakan pada analisis-analisis selanjutnya.

b. Discriminant Validity

Tabel 4. Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)

	Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur	Kepuasan Pegguna Sistem Coretax	Penggunaan Sistem Coretax
Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur	0,866		
Kepuasan Pegguna Sistem Coretax	0,467	0,821	
Penggunaan Sistem Coretax	0,044	0,469	0,857

Sumber: Output Pengolahan dengan smartPLS 4.0

Dari table 4 di atas dapat disimpulkan bahwa akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk yang satu dan konstruk lainnya dalam model. Nilai berdasarkan pernyataan diatas maka konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity*. Adapun di bawah ini adalah hasil dari Cross Loading:

Tabel 5. Hasil Cross Loading

	Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur	Penggu naan Sistem Coretax	Kepuasan Pegguna Sistem Coretax	Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur x Peggunaan Sistem Coretax
M1	0,852	0,165	0,414	-0,223
M2	0,882	-0,007	0,395	-0,180
M3	0,857	0,062	0,399	-0,220
M4	0,873	-0,069	0,409	-0,131
X1	0,076	0,881	0,438	0,105
X2	0,029	0,859	0,364	-0,035

X3	0,065	0,887	0,476	0,126
X4	-0,053	0,796	0,284	0,040
Y1	0,297	0,425	0,803	0,384
Y2	0,438	0,408	0,830	0,304
Y3	0,407	0,372	0,833	0,297
Y4	0,383	0,333	0,818	0,338
Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur x Penggunaan Sistem Coretax	-0,218	0,078	0,400	1,000

Sumber : Diolah oleh peneliti

c. HTMT

Tabel 6. Hasil HTMT

	Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)
Kepuasan Pengguna Sistem Coretax <-> Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur	0,537
Penggunaan Sistem Coretax <-> Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur	0,115
Penggunaan Sistem Coretax <-> Kepuasan Pengguna Sistem Coretax	0,529

Sumber : Diolah oleh peneliti

Sementara itu, tingkat ambang validitas diskriminan yang dapat diterima juga diperoleh dilihat dari nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) yang lebih kecil dari 0,90 seperti yang disarankan oleh (Hair et al., 2017). Semua nilai HTMT lebih rendah dari 0,9.

d. Average Variance Extracted (AVE)

Tabel 7. Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)

	Average variance extracted (AVE)
Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur	0,750
Kepuasan Pengguna Sistem Coretax	0,674
Penggunaan Sistem Coretax	0,734

Sumber: Output Pengolahan dengan smartPLS 4.0

Berdasarkan tabel 7 di atas, dapat dilihat bahwa nilai AVE telah lebih besar dari 0,50 yang berarti semua indikator tersebut telah memenuhi kriteria yang sudah

ditetapkan dan mempunyai reliabilitas yang potensial untuk dilakukan pengujian lebih lanjut.

e. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Tabel 8. Hasil Uji *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)
Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur	0,889	0,889	0,923
Kepuasan Pengguna Sistem Coretax	0,839	0,843	0,892
Penggunaan Sistem Coretax	0,880	0,907	0,917

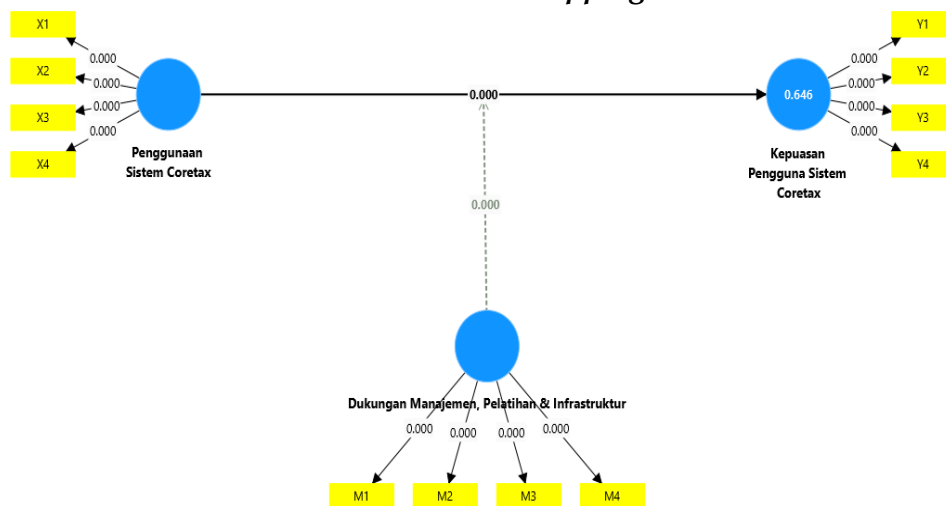
Sumber: Output Pengolahan dengan smartPLS 4.0

Berdasarkan tabel 8 di atas dapat dilihat bahwa hasil pengujian *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai yang memuaskan, yaitu semua variabel laten telah reliabel karena seluruh nilai variabel laten memiliki nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$. Jadi dapat disimpulkan bahwa, kuesioner yang digunakan sebagai alat penelitian ini telah andal atau konsisten.

Inner Model

Inner model digunakan untuk menguji hubungan kausalitas antar konstruk laten sesuai dengan kerangka teori yang diajukan.

Gambar 2. PLS Bootstrapping Model



Sumber: (Data primer diolah, 2026)

Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria Outer Model, berikutnya dilakukan pengujian model struktural (Inner Model). Pengujian inner model adalah pengembangan model berbasis konsep dari teori dalam rangka menganalisis pengaruh variabel eksogen dan endogen telah dijabarkan dalam kerangka konseptual. Tahapan

pengujian terhadap model structural (inner model) dilakukan dengan langkah-langkah berikut ini:

Uji Model

Tabel 9. Hasil Model Goodness of Fit

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0,070	0,070
d_ULS	0,379	0,377
d_G	0,154	0,153
Chi-square	87,600	87,139
NFI	0,870	0,870

Sumber : Diolah oleh peneliti

Nilai SRMR (Standardized Root Mean Square Residual) pada model ini adalah sebesar 0,070, baik pada saturated model maupun estimated model, yang menunjukkan bahwa model memiliki kecocokan yang baik (good fit) karena nilai tersebut berada di bawah ambang batas yang disyaratkan yaitu 0,08.

Nilai R-Square (R²)

Tabel 10. Hasil Uji Nilai R-Square (R²)

	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Pengguna Sistem Coretax	0,646	0,635

Sumber: Output Pengolahan dengan smartPLS 4.0

Nilai R-Square untuk variabel Kepuasan Pengguna Sistem Coretax adalah sebesar 0,646, yang menunjukkan bahwa variabel-variabel independen dalam model ini secara simultan mampu menjelaskan variabilitas atau keberagaman Kepuasan Pengguna Sistem Coretax sebesar 64,6%, sedangkan sisanya sebesar 35,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini; selain itu, nilai R-Square Adjusted sebesar 0,635 menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kebaikan suai (Goodness of Fit) yang cukup kuat dan stabil dalam memprediksi variabel endogen tersebut.

f² Effect Size

Tabel 11. Hasil Uji f² Effect Size

	f-square
Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur -> Kepuasan Pengguna Sistem Coretax	0,827
Penggunaan Sistem Coretax -> Kepuasan Pengguna Sistem Coretax	0,461
Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur x	0,640

Penggunaan Sistem Coretax -> Kepuasan
Pengguna Sistem Coretax

Sumber: Output Pengolahan dengan smartPLS 4.0

1. Nilai f-square untuk pengaruh Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Coretax adalah sebesar 0,827, yang mana nilai ini jauh lebih besar dari ambang batas 0,35, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur memiliki pengaruh yang kuat (large effect) secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Coretax.
2. Nilai f-square untuk pengaruh Penggunaan Sistem Coretax terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Coretax adalah sebesar 0,461, nilai tersebut berada di atas kriteria 0,35 yang menunjukkan bahwa variabel Penggunaan Sistem Coretax memberikan kontribusi atau pengaruh yang kuat terhadap tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Coretax dalam model ini.
3. Nilai f-square untuk interaksi antara Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur dengan Penggunaan Sistem Coretax terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Coretax adalah sebesar 0,640, karena nilai ini melebihi kategori 0,35, maka dapat diinterpretasikan bahwa efek moderasi atau interaksi antar variabel tersebut memiliki pengaruh yang kuat dalam menjelaskan variasi pada variabel Kepuasan Pengguna Sistem Coretax.

Q-Square (Goodness of Fit Model)

Tabel 12. Hasil Uji Q-Square

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Kepuasan Pengguna Sistem Coretax	400,000	232,574	0,419

Sumber: Output Pengolahan dengan smartPLS 4.0

Nilai Q-Square (Q²) untuk variabel Kepuasan Pengguna Sistem Coretax adalah sebesar 0,419, yang karena nilainya lebih besar dari 0 (nol), maka dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini memiliki nilai predictive relevance yang baik, artinya model struktural yang digunakan mampu memprediksi observasi pada variabel endogen tersebut dengan akurat dan memiliki relevansi prediksi yang kuat.

Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)

Tabel 13. Hasil Pengujian Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistic (O/STDEV)	P values
Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur -> Kepuasan	0,555	0,554	0,074	7,530	0,000

Pengguna Sistem Coretax					
Penggunaan Sistem Coretax ->					
Kepuasan Pengguna Sistem Coretax	0,406	0,410	0,078	5,184	0,000
Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur x Penggunaan Sistem Coretax -> Kepuasan Pengguna Sistem Coretax	0,487	0,482	0,060	8,123	0,000

Berikut adalah hasil pengujian hipotesis pada model struktural:

1. Pengaruh Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Coretax menunjukkan nilai koefisien original sample sebesar 0,555 dengan nilai T-statistik sebesar 7,530 yang lebih besar dari T-tabel 1,96, serta nilai P-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Coretax.
2. Pengaruh Penggunaan Sistem Coretax terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Coretax memiliki nilai koefisien original sample sebesar 0,406 dengan nilai T-statistik sebesar 5,184 yang berada di atas ambang batas 1,96 dan P-value sebesar 0,000, hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat Penggunaan Sistem Coretax, maka akan semakin meningkat pula Kepuasan Pengguna Sistem Coretax secara signifikan.
3. Pengaruh interaksi antara Dukungan Manajemen, Pelatihan & Infrastruktur dengan Penggunaan Sistem Coretax terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Coretax menghasilkan nilai koefisien original sample sebesar 0,487 dengan nilai T-statistik tertinggi yaitu 8,123 dan P-value 0,000, yang membuktikan bahwa hubungan moderasi atau interaksi variabel tersebut memiliki pengaruh yang sangat kuat dan signifikan dalam menentukan tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Coretax.

Pembahasan

Pengaruh Penggunaan Sistem Coretax terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa penggunaan sistem Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,406, nilai t-statistik sebesar 5,184 yang lebih besar dari 1,96, serta p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin optimal penggunaan sistem Coretax oleh wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan, efisiensi waktu, serta kemampuan sistem dalam mengurangi kesalahan administrasi memberikan pengalaman positif bagi pengguna. Sistem yang dapat digunakan secara efektif akan membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas perpajakan dengan lebih cepat dan akurat, sehingga meningkatkan persepsi manfaat yang dirasakan.

Berdasarkan teori Kepuasan Pengguna (DeLone & McLean, 1992), keberhasilan suatu sistem informasi ditentukan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan pengguna. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penggunaan Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dapat dijelaskan melalui teori ini, karena sistem Coretax yang efisien, akurat, dan terintegrasi mampu meningkatkan pengalaman pengguna dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak. Semakin mudah dan cepat sistem digunakan, maka semakin tinggi persepsi kualitas sistem yang dirasakan wajib pajak, sehingga kepuasan pengguna juga meningkat. Temuan ini juga selaras dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang menekankan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan akan meningkatkan penerimaan sistem, sehingga penggunaan Coretax yang efektif secara langsung memperkuat kepuasan pengguna melalui pengalaman positif dalam aktivitas perpajakan digital.

Hasil penelitian ini sejalan dengan model keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean (2003) yang menyatakan bahwa penggunaan sistem yang efektif akan berdampak pada kepuasan pengguna. Selain itu, temuan ini juga mendukung penelitian Purnomo et al. (2025b) serta Fathurahman et al. (2024) yang menunjukkan bahwa penggunaan Coretax mampu meningkatkan efisiensi, kecepatan pelayanan, serta kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Pengaruh Dukungan Manajemen, Pelatihan, dan Infrastruktur terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa dukungan manajemen, pelatihan, dan infrastruktur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem Coretax. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,555, nilai t-statistik sebesar 7,530 yang lebih besar dari 1,96, serta p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik dukungan organisasi yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna sistem Coretax. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) dinyatakan diterima.

Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem tidak hanya bergantung pada teknologi itu sendiri, tetapi juga pada faktor pendukung seperti komitmen manajemen, kualitas pelatihan, dan ketersediaan infrastruktur. Dukungan yang memadai akan meningkatkan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem, mengurangi hambatan teknis, serta menciptakan rasa nyaman dalam penggunaan sistem.

Berdasarkan teori keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean serta teori implementasi teknologi organisasi, keberhasilan sistem tidak hanya ditentukan oleh

aspek teknis, tetapi juga oleh dukungan organisasi seperti manajemen, pelatihan, dan infrastruktur. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Coretax dapat dijelaskan karena dukungan manajemen yang kuat meningkatkan komitmen organisasi dalam implementasi sistem, pelatihan meningkatkan kemampuan dan literasi digital pengguna, serta infrastruktur yang memadai memastikan sistem dapat berjalan stabil dan optimal. Ketika ketiga faktor ini terpenuhi, maka kualitas layanan dan pengalaman pengguna meningkat, sehingga kepuasan terhadap sistem juga semakin tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan Coretax tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi dalam mendukung penggunaannya secara berkelanjutan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Purnomo et al. (2025b) yang menekankan pentingnya pelatihan dalam meningkatkan efektivitas penggunaan Coretax. Selain itu, penelitian Korat & Munandar (2025) serta Wiraditha & Tripriyono (2025) juga menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur dan literasi digital dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Dengan demikian, dukungan organisasi menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna sistem informasi.

Peran Moderasi Dukungan Manajemen, Pelatihan, dan Infrastruktur

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa dukungan manajemen, pelatihan, dan infrastruktur mampu memoderasi pengaruh penggunaan sistem Coretax terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien interaksi sebesar 0,487, nilai t-statistik sebesar 8,123 yang jauh lebih besar dari 1,96, serta p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa efek moderasi bersifat positif dan signifikan, sehingga hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

Temuan ini mengindikasikan bahwa ketika dukungan manajemen, pelatihan, dan infrastruktur berada pada tingkat yang tinggi, maka hubungan antara penggunaan sistem Coretax dan kepuasan pengguna akan semakin kuat. Sebaliknya, jika dukungan tersebut rendah, maka manfaat dari penggunaan sistem tidak akan dirasakan secara maksimal oleh pengguna. Dengan kata lain, variabel moderasi ini berperan dalam memperkuat efektivitas penggunaan sistem dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan teori moderasi dalam sistem informasi dan kerangka DeLone & McLean, faktor organisasi seperti dukungan manajemen, pelatihan, dan infrastruktur dapat memperkuat hubungan antara penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian yang menunjukkan efek moderasi positif dan signifikan dapat dijelaskan bahwa dukungan yang tinggi akan meningkatkan efektivitas penggunaan Coretax dalam memberikan manfaat kepada pengguna, sehingga hubungan antara penggunaan sistem dan kepuasan menjadi lebih kuat. Sebaliknya, jika dukungan

rendah, maka manfaat sistem tidak dapat dirasakan secara optimal meskipun sistem digunakan. Hal ini sejalan dengan TAM yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat akan lebih optimal ketika didukung oleh lingkungan organisasi yang memadai. Dengan demikian, variabel moderasi ini berperan penting dalam memastikan implementasi Coretax memberikan dampak maksimal terhadap kepuasan pengguna.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Korat & Munandar (2025) yang menyatakan bahwa keterbatasan infrastruktur dapat menghambat optimalisasi sistem. Selain itu, Purnomo et al. (2025b) juga menegaskan bahwa pelatihan yang memadai sangat diperlukan agar sistem dapat dimanfaatkan secara maksimal. Dengan demikian, keberadaan dukungan organisasi yang kuat menjadi faktor penting dalam memastikan keberhasilan implementasi sistem Coretax serta meningkatkan kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis, serta pembahasan mengenai pengaruh penggunaan sistem Coretax terhadap kepuasan pengguna dengan dukungan manajemen, pelatihan, dan infrastruktur sebagai variabel moderasi pada KPP Pratama Gianyar, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penggunaan sistem Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin optimal penggunaan sistem Coretax, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Sistem yang mudah digunakan, efisien, dan mampu mengurangi kesalahan administrasi memberikan pengalaman positif bagi pengguna.
2. Dukungan manajemen, pelatihan, dan infrastruktur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, semakin baik dukungan organisasi yang diberikan, baik berupa kebijakan, pelatihan, maupun fasilitas teknologi, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem Coretax.
3. Dukungan manajemen, pelatihan, dan infrastruktur terbukti mampu memoderasi pengaruh penggunaan sistem Coretax terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan yang kuat dari organisasi akan memperkuat hubungan antara penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, sehingga sistem dapat dimanfaatkan secara lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, M. D. A., & Saragih, A. H. (2023). Modernisasi sistem administrasi perpajakan Indonesia: Kesiapan penerapan single identity number. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informatika*, 23(2), 225-240.
- Amiliyah, P., & Prihastiwati, 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).
- Arum, M., Lamsah, L., & Fitrianiingsih, D. (2026). Dampak Implementasi Coretax System dalam Praktik Akuntansi Pajak dan Kepatuhan PPN di Indonesia. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 1013-1019.
- Bassey, E., Mulligan, E., & Ojo, A. (2022). A conceptual framework for digital tax administration - A systematic review. *Government Information Quarterly*, 39(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101754>
- Davis, F. D. (1989). erceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information systems research*, 3(1), 60-95.
- Fatmawati, A. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan, Pemahaman peraturan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Nusa Akuntansi*, 1(3), 920-944.
- Gunawan, A., Putri, R. K., & Rahman, S. (2023). Evaluasi Implementasi Sistem CoreTax dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Perpajakan. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 15(2), 45-62.
- Gunawan, K., Akbar, M. A., & Hijuzaman, O. (2024). Analisis Total Productive Maintenance (TPM) Dengan Menggunakan Metode Overall Equipment Effectiveness Pada Mesin Drayer Di PT. IJK. *Jurnal Teknik Logika Matematika*, 14(2), 539-547. <https://doi.org/10.51132/teknologika.v14/2>
- Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 8(1), 17-30. <http://jra.politala.ac.id/index.php/JRA/index>
- Kotler, P., & Keller, P. (2022). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Lestari, R. A. (2025). Pengaruh Implementasi Sistem Coretax dan Akuntabilitas Terhadap Transparansi Perpajakan di Indonesia. *Jurnal Akuntansi Keuangan Pajak Dan Informasi*, 5(1), 155-165.
- Mbise, K. S., & Baseka, L. (2023). Impact of Digital Systems on Tax Compliance Among SMEs. *The Journal of Informatics*, 2(1), 9-82. <https://doi.org/10.59645/tji.v2i1.94>
- Misbahuddin, M. H., & Kurniawati, Y. (2025). Analisis Implementasi Penerapan Pajak di Indonesia Melalui Sistem Coretax Administration System. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 1281-1287.
- Prasetyaningrum, R. F., & Ekastuti, Z. (2025). Evaluasi Kualitas Aplikasi DJP Online Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode EUCS Dan IPA. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 6, 283-300.

- Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025a). Analisis Implementasi Aplikasi Pajak CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan dan Efisiensi Pelaporan Pajak di Indonesia. *Business, Management, Accounting and Social Sciences (JEBMASS)*, 3(2). <http://putrajawa.co.id/ojs/index.php/jebmass>
- Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025b). Analisis Implementasi Aplikasi Pajak CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan dan Efisiensi Pelaporan Pajak di Indonesia. *Business, Management, Accounting and Social Sciences (JEBMASS)*, 3(2), 114-118. <http://putrajawa.co.id/ojs/index.php/jebmass>
- Rahman, A., Handayani, S., & Prasetyo, D. (2023). Transformasi Digital dalam Administrasi Perpajakan: Studi Kasus Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 24(1), 1-18.
- Saptono, P. B., Hodžić, S., Khozen, I., Mahmud, G., Pratiwi, I., Purwanto, D., Aditama, M. A., Haq, N., & Khodijah, S. (2023). Quality of E-Tax System and Tax Compliance Intention: The Mediating Role of User Satisfaction. *Informatics*, 10(1), 1-24. <https://doi.org/10.3390/informatics10010022>
- Setia, S., Ravulakollu, K. K., Verma, K., Garg, S., Mishra, S. K., & Sharan, B. (2024, February). Software defect prediction using Machine learning. In *2024 11th International Conference on Computing for Sustainable Global Development (INDIACom)* (pp. 560-566). IEEE.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta.
- Susanto, D., Sawitri, R., Ali, M., Pratomo, D., & Wijaya, S. (2023). Analisis Dampak Implementasi CoreTax Terhadap Efektivitas Pemungutan Pajak di Indonesia. *Jurnal Perpajakan*, 14(2), 89-104.
- Syam, H. (2022). Penerapan E-Filling, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *PARADOKS Jurnal Ilmu Ekonomi*, 5(2), 274-283.
- Tofan, A. (2023). Core tax system menurut persepsi konsultan dan usulan implementasi untuk pemerintah. *Ratio: Reviu Akuntansi Kontemporer Indonesia*, 4(2), 121-129.
- Wala, G. N., & Tesalonika, R. (2024). Transformasi Administrasi Perpajakan Melalui Coretax: Analisis Hukum dan Akuntansi. *JKIS: Jurnal Komunikasi Dan Ilmu Sosial*, 2(4), 149. <https://doi.org/10.38035/jkis.v2i4>
- Wiraditha, G., & Tripriyono, A. (2025). Transformasi Digital Perpajakan melalui CTAS dan Implikasinya Terhadap Transparansi Serta Efisiensi Layanan di RRI Medan. *Economics and Digital Business Review*, 7(1), 295-308.