

Evaluasi Coretax Berbasis *Technology Acceptance Model*: Perspektif Aparat Pajak

Pricilia Joice Pesak¹, Lenny Leorina Evinita², Michael Miran³, Ahmad Gazali⁴, Alfred Salindeho⁵

^{1,2,3}Department of Accounting, Universitas Negeri Manado, Indonesia

^{4,5}Department of Accounting, Sekolah Tinggi Bisnis dan Manajemen Dua Saudara, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 29 September 2025

Revised: 18 Oktober 2025

Accepted: 01 November 2025

Keywords:

Cortax

Technology Acceptance Model

Perspektif Aparat Pajak

ABSTRACT

Penelitian ini menganalisis penerimaan sistem pajak digital Coretax oleh aparat pajak menggunakan kerangka kerja *Technology Acceptance Model* (TAM). Berbeda dengan studi sebelumnya yang berfokus pada sektor swasta, penelitian ini menekankan konteks sistem wajib dalam lembaga pemerintah. Data dikumpulkan dari 32 responden di KPP Pratama Bitung dan dianalisis menggunakan SEM-PLS. Hasil menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat ($t = 9,763$; $p < 0,000$) dan penggunaan aktual ($t = 84,538$; $p < 0,000$). Persepsi ini juga memediasi pengaruh pelatihan terhadap niat menggunakan. Di sisi lain, persepsi tentang kegunaan tidak secara signifikan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem. Pelatihan memainkan peran penting dalam menciptakan persepsi positif terhadap sistem, sementara kualitas sistem hanya mempengaruhi seberapa mudah sistem tersebut digunakan. Temuan ini menyoroti pentingnya pelatihan berdasarkan kebutuhan dan antarmuka yang ramah pengguna dalam mendorong adopsi teknologi di sektor publik. DJP sebaiknya memanfaatkan implikasi praktis ini untuk meningkatkan strategi mereka dalam mengadopsi sistem digital.

This study analyzes revenue from the Coretax digital tax system for tax officers using the Technology Adoption Model (TAM) framework. In contrast to previous studies that focused on the private sector, this study emphasizes the context of mandatory systems in government institutions. Data were collected from 32 respondents at KPP Pratama Bitung and analyzed using SEM-PLS. Results showed that ease of use perception significantly influenced intent ($t = 3.729$; $p < 0.001$) and actual use ($t = 4.025$; $p < 0.001$). This perception also mediates the effect of training on intention. On the other hand, perceptions of usability do not significantly affect the intention to use the system. Training plays an essential role in shaping a positive perception of the system, while the system's quality only affects how easy it is to use. These findings highlight the importance of need-based training and a user-friendly interface in driving technology adoption in the public sector. DJP should leverage these practical implications to improve its strategy for adopting digital systems.

This is an open-access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Pricilia Joice Pesak

Department of Accounting, Universitas Negeri Manado, Indonesia

Jl. Kampus Unima, Tonsaru, Kec. Tondano Sel., Kabupaten Minahasa, Sulawesi Utara 95618

Email: priciliapesak@unima.ac.id

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sistem administrasi perpajakan telah menjadi agenda strategis di berbagai negara, termasuk Indonesia, sebagai bagian dari upaya modernisasi birokrasi dan peningkatan kualitas layanan public (Belahouaoui & Attak, 2024; Fajrina & Setiawan, 2023). Pemerintah Indonesia, melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP), telah mulai menerapkan teknologi informasi dalam sistem perpajakan melalui Coretax, sebuah sistem digital yang bertujuan untuk mengintegrasikan secara otomatis pelaporan pajak dan pengawasan (Jannah & Rifai, 2025; Silalahi & Haryati, 2025; Yasar et al., 2025). Coretax diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi beban administratif, serta mempromosikan transparansi dan akuntabilitas (Abigail & Wijaya, 2025). Meskipun sistem informasi perpajakan berbasis digital seperti Coretax memiliki potensi besar dalam mendukung efisiensi dan transparansi layanan administrasi perpajakan, implementasinya di tingkat operasional masih menghadapi berbagai hambatan. Misalnya, tingkat adopsi Coretax di wilayah KPP Pratama Bitung relatif rendah. Beberapa aparat pajak mengakui kesulitan dalam mengakses dan menggunakan sistem tersebut akibat kurangnya pelatihan, kurangnya pemahaman tentang fitur digital, serta kualitas sistem yang

kurang optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kesuksesan transformasi digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada seberapa siap orang-orang yang akan menggunakannya dan bagaimana mereka memandang sistem tersebut. Selain itu, menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi teknologi yang ditawarkan dan kenyataan bagaimana sistem ini digunakan oleh aparat pajak (Komariyah & Widodo, 2025).

Dalam konteks ini, memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi menjadi semakin penting. Model Penerimaan Teknologi atau *Technology Acceptance Model* (TAM), yang dikembangkan oleh (Davis, 1989), merupakan salah satu kerangka teoritis yang paling relevan untuk menjelaskan perilaku adopsi teknologi. Model ini berfokus pada dua konstruk utama, yaitu kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*). Lebih lanjut, TAM telah digunakan secara luas untuk mengevaluasi adopsi sistem digital di berbagai sektor, termasuk layanan publik dan e-government (Deaa, 2025; Maliki, 2025). TAM juga relevan untuk menguji bagaimana kualitas sistem dan pelatihan, sebagai variabel eksternal memengaruhi persepsi dan perilaku pengguna terhadap sistem digital seperti Coretax. Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi teknologi di sektor publik sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pelatihan pengguna, kualitas sistem, dan kesiapan organisasi. Sebagai contoh, studi oleh (Prastiawan et al., 2021; Priyashantha & Dilhani, 2022) menegaskan bahwa *perceived usefulness* lebih berpengaruh terhadap sikap pengguna dibandingkan *perceived ease of use*. Selanjutnya, (Adi & Supriyanto, 2025; Lu et al., 2023; Saptono et al., 2023) menemukan bahwa kualitas layanan dan *perceived usefulness* lebih signifikan dalam memengaruhi adopsi sistem e-filing dibandingkan kemudahan penggunaan. Penelitian lain oleh (Ajibade et al., 2017; Ndaro et al., 2024) menunjukkan bahwa pelatihan pra-implementasi memiliki peran strategis dalam memperkuat persepsi pengguna terhadap kegunaan sistem.

Banyak studi yang telah dilakukan untuk mengkaji TAM dalam berbagai domain, namun masih terdapat kesenjangan penelitian terkait penerapannya secara spesifik pada sistem perpajakan digital berbasis Coretax di lingkungan aparat pajak Indonesia (Abigail & Wijaya, 2025; Maliki, 2025; Yasar et al., 2025). Selain itu, penelitian-penelitian ini umumnya dilakukan dalam konteks e-government secara umum, seperti e-filing, e-learning, atau aplikasi pelayanan publik daring, dan jarang membahas aspek unik dari sistem perpajakan seperti Coretax (Darmayasa & Hardika, 2024; Saptono et al., 2023). Lebih lanjut, terdapat kekurangan dalam eksplorasi hubungan antara kualitas sistem dan pelatihan terhadap persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan dalam kerangka kerja yang terintegrasi secara empiris, terutama dengan pendekatan SEM-PLS. Artikel ini berusaha mengisi kekosongan literatur tersebut dengan mengkaji bagaimana pelatihan dan kualitas sistem memengaruhi persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan Coretax dalam lingkungan KPP Pratama. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan model TAM sebagai kerangka teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi empiris yang relevan bagi pemangku kepentingan di sektor perpajakan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya memfasilitasi pelatihan yang efektif dan memperbaiki kualitas sistem agar implementasi teknologi dapat berjalan optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara sistematis 1) apakah kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan yang dirasakan; 2) apakah kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan coretax; 3) apakah pelatihan berpengaruh positif terhadap kegunaan yang dirasakan; 4) apakah pelatihan berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan coretax; 5) apakah kemudahan penggunaan coretax berpengaruh positif terhadap niat menggunakan coretax; 6) apakah kegunaan yang dirasakan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan coretax; 7) niat menggunakan berpengaruh positif terhadap penggunaan actual coretax; 8) kemudahan penggunaan coretax memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap niat menggunakan ; 9) kegunaan coretax memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap niat menggunakan ; 10) kemudahan penggunaan memediasi pengaruh pelatihan terhadap niat menggunakan ; 11) kegunaan coretax memediasi pengaruh pelatihan terhadap niat menggunakan; 12) niat menggunakan memediasi pengaruh kemudahan penggunaan terhadap penggunaan coretax; 13) niat menggunakan memediasi pengaruh kegunaan terhadap penggunaan coretax. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual terhadap pengembangan model adopsi teknologi di sektor perpajakan, serta menghasilkan rekomendasi kebijakan berbasis data untuk memfasilitasi digitalisasi administrasi perpajakan yang sukses di

Indonesia.

KAJIAN TEORI

Technology Acceptance Model (TAM)

Model Penerimaan Teknologi atau *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah kerangka teoritis yang dirancang untuk menjelaskan dan memprediksi perilaku individu terkait penerimaan dan penggunaan teknologi (Davis, 1989). Model ini menekankan dua konstruk utama, yaitu kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*), yang memengaruhi niat dan tindakan penggunaan teknologi. Dalam konteks implementasi sistem perpajakan berbasis digital seperti Coretax, model TAM sangat berguna untuk memahami sejauh mana aparat perpajakan menerima dan menggunakan sistem tersebut. Seiring perkembangan, penelitian terkini menunjukkan bahwa model TAM masih relevan dan akurat dalam berbagai konteks, terutama dalam lingkungan kerja sektor publik, dengan beberapa perluasan variabel eksternal seperti pelatihan dan kualitas sistem yang meningkatkan prediktabilitas model (Iramaidha et al., 2025; Rasheed et al., 2020; Sapari & Bakar, 2025).

Secara konseptual, kualitas sistem berkaitan dengan keandalan, keamanan, kecepatan akses, dan kemudahan navigasi sistem informasi. Kualitas sistem yang tinggi meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan karena pengguna merasa sistem tersebut tidak sulit digunakan dan dapat diandalkan (Saptono et al., 2023). Ketika suatu sistem dianggap mudah digunakan, orang juga menganggapnya berguna karena mereka dapat dengan cepat melihat bagaimana sistem tersebut membantu mereka bekerja lebih efisien (Iramaidha et al., 2025). Dalam konteks Coretax, sistem yang sering mengalami gangguan atau memiliki antarmuka yang rumit akan mengurangi persepsi kemudahan penggunaan, dan pada gilirannya mengurangi niat untuk menggunakannya secara konsisten.

Sementara itu, pelatihan berfungsi sebagai intervensi organisasi untuk membangun pemahaman awal pengguna tentang fitur dan prosedur sistem. Pelatihan yang baik tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga menciptakan sikap positif terhadap sistem yang akan digunakan (Sapari & Bakar, 2025). Hal ini berarti bahwa pelatihan yang dirancang dengan baik akan meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan dengan meningkatkan kepercayaan pengguna, dan pada akhirnya memperkuat persepsi kegunaan karena pengguna dapat melihat relevansi sistem dengan tugas kerja mereka. Model TAM juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan secara langsung memengaruhi niat perilaku untuk menggunakan sistem. Ketika pengguna menemukan sistem tersebut mudah digunakan dan bermanfaat untuk menyelesaikan tugas, mereka lebih cenderung ingin terus menggunakannya (Gunawan et al., 2023). Selanjutnya, niat tersebut menjadi prediktor kuat terhadap penggunaan sistem yang sebenarnya dalam aktivitas operasional sehari-hari (Darmayasa & Hardika, 2024). Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami bagaimana variabel-variabel dalam TAM saling terkait agar dapat merumuskan strategi intervensi yang mendorong orang untuk terus menggunakan sistem informasi di tempat kerja.

Selain itu, kemudahan penggunaan yang dirasakan secara langsung memengaruhi persepsi kegunaan sistem. Ketika pengguna menemukan sistem mudah dipahami dan digunakan, mereka lebih cenderung berpikir bahwa sistem tersebut membantu mereka bekerja lebih efisien dan efektif (Iramaidha et al., 2025). Selanjutnya, baik persepsi kemudahan maupun kegunaan memengaruhi niat perilaku atau niat untuk menggunakan sistem. Individu dengan niat yang kuat untuk menggunakan teknologi, menurut TAM, sangat mungkin untuk benar-benar menggunakannya dalam aktivitas sehari-hari (Darmayasa & Hardika, 2024; Gunawan et al., 2023). Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana variabel-variabel dalam TAM saling berhubungan agar dapat merancang intervensi yang mendorong orang untuk menggunakan sistem informasi seperti Coretax. Untuk memperkuat kerangka teoritis, beberapa peneliti telah mengembangkan Model Penerimaan Teknologi (TAM) menjadi model yang lebih komprehensif seperti TAM2 dan Teori Terpadu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (UTAUT). TAM2 menambahkan norma subjektif dan kontrol perilaku, di antara faktor lain, untuk

membuat model ini lebih dapat diprediksi dalam konteks organisasi. (Venkatesh et al., 2016) mengembangkan UTAUT, yang mencakup faktor-faktor tambahan seperti pengaruh sosial dan kondisi pendukung, yang dapat menjelaskan dinamika adopsi teknologi di sektor publik, termasuk perpajakan. Meskipun model TAM klasik sudah cukup baik, menggabungkan elemen-elemen dari TAM2 dan UTAUT dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang penerimaan teknologi seperti Coretax di kalangan pegawai pajak, yang bekerja dalam struktur birokrasi formal dan terikat oleh prosedur. Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini menganggap kualitas sistem dan pelatihan sebagai variabel eksogen yang memengaruhi persepsi pengguna, yang kemudian membentuk niat dan penggunaan aktual sistem Coretax. Model ini tidak hanya mencerminkan kerangka teoritis yang kuat, tetapi juga menjawab kebutuhan empiris untuk mengevaluasi keberhasilan transformasi digital di sektor perpajakan Indonesia.

Kualitas Sistem dan Kemudahan Penggunaan

Kualitas suatu sistem merujuk pada karakteristik teknisnya, seperti seberapa andal, seberapa cepat responsnya, seberapa aman, dan seberapa fleksibel sistem tersebut (Iramaidha et al., 2025; Saptono et al., 2023). Dalam konteks TAM, kualitas sistem sering dianggap sebagai variabel eksternal yang memengaruhi cara pengguna menilai seberapa mudah sistem tersebut digunakan. Pengguna cenderung menganggap suatu sistem mudah digunakan jika sistem tersebut responsif, mudah diakses, dan memiliki antarmuka yang mudah dipahami. Penelitian (Iramaidha et al., 2025) menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan sistem pembelajaran daring. Temuan serupa juga ditemukan dalam studi tentang e-government dan e-tax, yang menunjukkan bahwa kualitas sistem memperkuat keyakinan bahwa penggunaan sistem tersebut memerlukan usaha minimal (Rachman* et al., 2023).

H1: kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan coretax

Kualitas Sistem dan Kegunaan yang dirasakan

Kualitas sistem merupakan salah satu faktor eksternal yang sangat penting dalam konteks penerimaan teknologi informasi (Iramaidha et al., 2025; Saptono et al., 2023). Kualitas ini mencakup hal-hal seperti seberapa andal sistem tersebut, seberapa cepat aksesnya, seberapa aman datanya, seberapa fleksibelnya, dan seberapa mudah penggunaannya. Menurut TAM, sistem berkualitas tinggi diyakini dapat meningkatkan persepsi kegunaan atau manfaat yang dirasakan pengguna, karena sistem yang berfungsi baik akan memudahkan tugas dan meningkatkan efisiensi kerja (Iramaidha et al., 2025; Saptono et al., 2023). (Fitria et al., 2024) melakukan penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas sistem secara signifikan mempengaruhi persepsi kegunaan dalam sistem e-learning dan sistem informasi digital lainnya. Dalam konteks sistem perpajakan, seperti Coretax, jika sistem dianggap cepat, aman, dan stabil, petugas pajak akan menemukannya bermanfaat dalam mendukung administrasi perpajakan dan kinerja pelaporan. Hal ini menunjukkan bahwa bagaimana orang memandang manfaat sistem sangat dipengaruhi oleh seberapa baik mereka menilai kinerja sistem tersebut.

H2: kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan yang dirasakan

Pelatihan dan Kemudahan Penggunaan

Pelatihan memberi pengguna pengetahuan teknis dan operasional yang membuat mereka lebih memahami fitur-fitur sistem (Nurhasan et al., 2020; Sapari & Bakar, 2025; Suriyanto et al., 2023). Dalam konteks adopsi teknologi, pelatihan dapat meningkatkan kepercayaan diri pengguna dan mengurangi kecemasan teknologi, yang pada akhirnya membentuk persepsi bahwa sistem tersebut mudah digunakan. (Nurdin et al., 2023; Sapari & Bakar, 2025) menyatakan bahwa pelatihan yang sistematis dan tepat sasaran meningkatkan efektivitas penggunaan sistem digital di sektor publik. Dalam sistem perpajakan digital seperti Coretax, pelatihan untuk pegawai pajak sangat penting karena kontennya sangat rumit dan prosedurnya sering berubah.

H3: pelatihan berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan coretax

Pelatihan dan Kegunaan yang dirasakan

Pelatihan berfungsi sebagai strategi untuk membentuk persepsi pengguna tentang manfaat sistem informasi (Sapari & Bakar, 2025; Susilawati & Suhari, 2023). Dengan pelatihan yang baik, pengguna tidak hanya belajar cara menggunakan sistem, tetapi juga memahami fitur-fitur yang dapat membantu mereka menyelesaikan lebih banyak tugas. Ketika pengguna memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang fungsi dan manfaat sistem melalui pelatihan, mereka lebih cenderung menganggap sistem tersebut sebagai alat yang berguna dalam pekerjaan mereka. (Sapari & Bakar, 2025) melakukan penelitian yang membuktikan korelasi yang kuat antara pelatihan dan persepsi kegunaan, karena pelatihan meningkatkan literasi digital dan kesiapan pengguna untuk sistem baru. Dalam konteks petugas pajak yang menggunakan Coretax, pelatihan dapat membantu mengatasi kebingungan atau resistensi awal dan membantu mereka memahami bahwa sistem ini dapat memudahkan pelaporan pajak, audit, dan pemantauan. Oleh karena itu, pelatihan yang efektif akan memiliki dampak langsung pada persepsi bahwa sistem tersebut benar-benar bermanfaat dan layak untuk digunakan secara berkelanjutan.

H4: pelatihan berpengaruh positif terhadap kegunaan yang dirasakan

Kemudahan dan Niat Menggunakan

Kemudahan penggunaan juga memengaruhi niat untuk menggunakan sistem atau niat perilaku (Adi & Supriyanto, 2025; Azisyah et al., 2024; Fazriansyah et al., 2022). Jika pengguna menganggap sistem tersebut mudah digunakan, mereka cenderung lebih terbuka terhadapnya dan ingin terus menggunakannya (Azisyah et al., 2024; Fazriansyah et al., 2022; Iramaidha et al., 2025). Hal ini sejalan dengan Model TAM (Davis, 1989), di mana kemudahan penggunaan yang dirasakan merupakan faktor yang menentukan niat untuk menggunakan teknologi. (Venkatesh & Bala, 2008) dalam revisi model TAM menunjukkan bahwa kemudahan sistem sangat menentukan niat menggunakan, terutama dalam adopsi sistem baru yang bersifat wajib seperti sistem informasi pemerintahan.

H5: kemudahan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan coretax

Kegunaan yang dirasakan dan Niat Menggunakan

Kegunaan yang dirasakan menggambarkan keyakinan pengguna bahwa sistem tersebut akan meningkatkan kinerja mereka (Nadia & Wiryawan, 2022; Rachmawati & Budiarti, 2024). Menurut teori TAM dasar, kegunaan merupakan faktor terpenting dalam menentukan apakah akan menggunakan sistem atau tidak (Davis, 1989). Jika pengguna percaya bahwa sistem Coretax mempermudah pelaporan pajak, pemantauan, atau pengolahan data, mereka akan terdorong untuk menggunakannya secara terus-menerus. (Iramaidha et al., 2025) melakukan penelitian yang menunjukkan dampak signifikan kegunaan terhadap niat menggunakan sistem di sektor publik, terutama dalam bidang perpajakan dan layanan pemerintah.

H6: kegunaan yang dirasakan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan coretax

Niat Menggunakan dan Penggunaan Aktual

TAM menyatakan bahwa niat perilaku merupakan prediktor utama penggunaan sistem yang sebenarnya atau penggunaan yang sebenarnya. Artinya, semakin kuat keinginan pengguna untuk menggunakan sistem, semakin besar kemungkinan mereka akan menggunakannya secara teratur. Dalam sistem perpajakan, niat untuk menggunakan mencerminkan tingkat kesiapan mental dan motivasi petugas pajak untuk memanfaatkan Coretax dalam tugas sehari-hari mereka. Al-Emran dkk. (2020) melakukan penelitian yang membuktikan pengaruh signifikan niat penggunaan terhadap perilaku aktual terkait pemanfaatan teknologi digital.

H7: niat menggunakan berpengaruh positif terhadap penggunaan actual coretax

H8: kemudahan penggunaan coretax memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap niat menggunakan

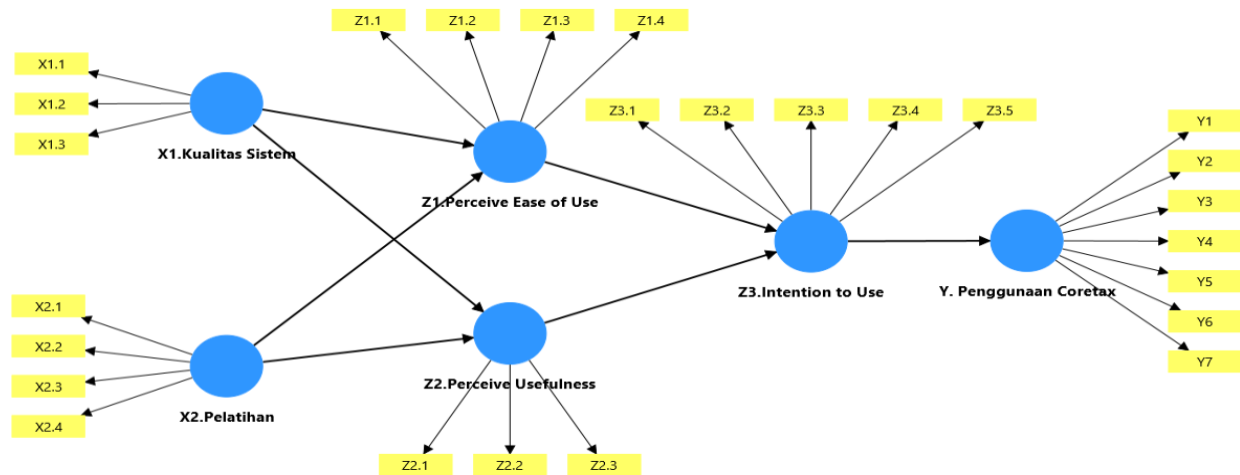
H9: kegunaan coretax memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap niat menggunakan

H10: kemudahan penggunaan memediasi pengaruh pelatihan terhadap niat menggunakan

H11: kegunaan coretax memediasi pengaruh pelatihan terhadap niat menggunakan

H12: niat menggunakan memediasi pengaruh kemudahan penggunaan terhadap penggunaan coretax

H13: niat menggunakan memediasi pengaruh kegunaan terhadap penggunaan coretax



Gambar 1. Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori untuk menganalisis hubungan kausal antara variabel-variabel dalam TAM yang dimodifikasi. Teknik analitis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS), dengan memanfaatkan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Pemilihan SEM-PLS didasarkan pada karakteristik prediktif dan kompleks model, yang melibatkan konstruksi laten dan indikator yang beragam, serta tidak memerlukan distribusi data normal. Metode ini juga cocok untuk ukuran sampel sedang dan ketika fokus utama adalah memprediksi variabel endogen daripada sekadar mengonfirmasi teori, berbeda dengan kovarian SEM (CB-SEM), yang lebih sesuai untuk model teoretis murni dan sampel besar. (J. Hair & Alamer, 2022; Jr. et al., 2017; Rode et al., 2025).

Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden, yaitu aparat pajak di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bitung. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner daring menggunakan platform Google Form. Alat penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 5 poin, berkisar dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Kuesioner ini dirancang untuk mengukur enam konstruk utama yang meliputi kualitas sistem, pelatihan, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *intention to use*, dan penggunaan aktual Coretax. Setiap konstruk diukur menggunakan beberapa item indikator yang disusun berdasarkan validasi konseptual dari TAM serta dimodifikasi sesuai konteks perpajakan. Semua indikator dalam studi ini diadaptasi dari studi sebelumnya yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Indikator untuk pelatihan diadaptasi dari (Sapari & Bakar, 2025), sedangkan kualitas sistem diadaptasi dari (Saptono et al., 2023). Sementara itu, indikator untuk kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, niat untuk menggunakan, dan penggunaan aktual didasarkan pada TAM (Davis, 1989), dan telah disesuaikan dengan konteks sektor publik oleh (Darmayasa & Hardika, 2024) dan (Gunawan et al., 2023). Teknik pengumpulan data berbasis kuesioner merupakan metode yang umum digunakan dalam studi TAM karena mampu mengumpulkan data kuantitatif dalam jumlah besar secara efisien dan sistematis (Desmaryani et al., 2024).

Kriteria yang diterapkan dalam seleksi responden adalah aparat pajak aktif di KPP Pratama Kota Bitung yang telah memiliki pengalaman menggunakan aplikasi Coretax dalam kegiatan administrasi perpajakan minimal selama tiga bulan terakhir. Responden harus telah mengikuti pelatihan resmi terkait penggunaan Coretax dan bersedia mengisi seluruh bagian dalam kuesioner. Kriteria eksklusi mencakup pegawai non-operasional atau administratif yang tidak terlibat langsung dalam aktivitas perpajakan

digital, serta responden yang tidak menyelesaikan pengisian kuesioner secara lengkap. Kriteria ini bertujuan untuk memastikan validitas dan relevansi data yang dikumpulkan terhadap tujuan penelitian (Ponterotto, 2005)

Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu, yakni aparat pajak di lingkungan KPP Pratama Kota Bitung. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 88 pegawai, dengan teknik purposive sampling digunakan untuk menentukan sampel yang relevan dengan karakteristik yang telah ditetapkan. Sampel yang terkumpul dan dianalisis berjumlah 32 responden. Penggunaan purposive sampling sesuai dengan studi kuantitatif yang mengedepankan keterwakilan subjek yang benar-benar memiliki pengalaman dan pemahaman terhadap sistem yang diteliti (Farina & Opti, 2023; Pesak et al., 2022). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS) yang dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi terbaru. SEM-PLS dipilih karena mampu mengakomodasi model struktural dengan kompleksitas tinggi, termasuk pengujian terhadap jalur mediasi antarvariabel laten serta analisis data dengan jumlah sampel kecil hingga sedang (J. Hair & Alamer, 2022; Jr. et al., 2017).

Ukuran sampel sebesar 32 responden dalam studi ini dianggap memadai, berdasarkan pendekatan analisis daya simulasi oleh (Cohen, 1992), yang disesuaikan dengan konteks SEM-PLS. (J. F. Hair et al., 2021) menyatakan bahwa untuk menguji model dengan ukuran efek sedang ($f^2 = 0.15$), tingkat signifikansi 5%, dan daya uji 80%, jumlah sampel minimum berkisar antara 25–35, tergantung pada jumlah konstruk dan indikator. Dalam studi ini, model terdiri dari 2 variabel eksogen (pelatihan dan kualitas sistem) dan 4 variabel endogen, memastikan daya statistik yang cukup untuk mendeteksi efek dengan ukuran sampel 32.

SEM-PLS juga cocok digunakan dalam pengujian model dengan variabel laten yang diukur secara reflektif, seperti *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* (Iramaidha et al., 2025). Prosedur analisis meliputi pengujian validitas konvergen, reliabilitas konstruk, serta signifikansi jalur pengaruh langsung dan tidak langsung (J. Hair & Alamer, 2022; J. F. Hair et al., 2021). Seluruh proses pengolahan data dilakukan setelah tahap pembersihan data dan pengecekan kelengkapan respons. Validitas konvergen diukur dengan melihat nilai loading factor ($>0,7$) dan nilai Average Variance Extracted ($AVE > 0,5$), sedangkan reliabilitas konstruk dievaluasi menggunakan nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha ($>0,7$). Selanjutnya, uji hipotesis dilakukan dengan menginterpretasikan nilai koefisien jalur (β), t-statistik, dan p-value untuk menentukan signifikansi hubungan antarvariabel, sesuai dengan pedoman analisis dalam SEM-PLS (J. Hair & Alamer, 2022). Analisis jalur mediasi juga dilakukan untuk menguji efek tidak langsung *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap penggunaan aktual Coretax melalui niat menggunakan, dengan menggunakan prosedur bootstrapping pada 5.000 sampel.

HASIL PENELITIAN

Statistik Deskriptif

Penelitian ini menganalisis hubungan antara variabel pelatihan, kualitas sistem, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, niat menggunakan, dan penggunaan aktual aplikasi Coretax menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis Partial Least Squares Structural Equation Modeling (SEM-PLS). Hasil analisis didasarkan pada data primer yang dikumpulkan dari 32 aparat pajak di KPP Pratama Kota Bitung yang telah memenuhi kriteria inklusi penelitian.

Tabel 1. Statistik Deskriptif

Variabel	Rata-Rata	Titik Tengah	Minimum	Maximum
X1.1	3.531	4.000	1.000	5.000
X1.2	3.594	4.000	1.000	5.000
X1.3	4.281	5.000	1.000	5.000
X2.1	3.938	4.000	1.000	5.000
X2.2	3.844	4.000	1.000	5.000

Variabel	Rata-Rata	Titik Tengah	Minimum	Maximum
X2.3	3.750	4.000	1.000	5.000
X2.4	3.844	4.000	1.000	5.000
Z1.1	3.938	4.000	1.000	5.000
Z1.2	3.750	4.000	1.000	5.000
Z1.3	3.906	4.000	1.000	5.000
Z1.4	4.031	4.000	1.000	5.000
Z2.1	3.656	4.000	1.000	5.000
Z2.2	3.781	4.000	1.000	5.000
Z2.3	3.812	4.000	1.000	5.000
Z3.1	4.125	4.000	1.000	5.000
Z3.2	4.031	4.000	1.000	5.000
Z3.3	4.250	5.000	1.000	5.000
Z3.4	4.156	4.000	1.000	5.000
Z3.5	4.125	4.000	1.000	5.000
Y1	4.125	5.000	1.000	5.000
Y2	4.125	4.000	1.000	5.000
Y3	4.062	4.000	1.000	5.000
Y4	4.188	5.000	1.000	5.000
Y5	4.031	5.000	1.000	5.000
Y6	4.219	5.000	1.000	5.000
Y7	3.844	4.000	1.000	5.000

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif yang terlihat pada tabel 1 diatas, variabel kualitas sistem (X1), yang diukur melalui tiga indikator, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap kinerja teknis Coretax. Skor rata-rata berkisar antara 3,531 hingga 4,281 pada skala lima, yang menunjukkan bahwa meskipun sistem dianggap stabil dan andal, beberapa pengguna mungkin masih mengalami masalah teknis pada fitur tertentu. Hal ini terutama berlaku untuk skor rata-rata terendah pada indikator X1.1. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya meningkatkan kualitas sistem, terutama di area di mana pengguna masih menganggapnya tidak berfungsi dengan baik.

Selanjutnya, variabel pelatihan (X2) yang terdiri dari empat pernyataan memperoleh rata-rata skor antara 3,750 hingga 3,938. Skor yang mendekati titik tengah (4,000) menunjukkan bahwa pelatihan yang diterima oleh petugas pajak tentang cara menggunakan Coretax sudah cukup baik, meskipun belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna yang ingin mempelajari lebih lanjut tentang fitur-fitur sistem dan cara kerjanya. Hal ini dapat menjadi pertanda bagi lembaga terkait untuk meninjau metode, durasi, dan konten pelatihan agar lebih relevan dan bermanfaat.

Untuk variabel kemudahan penggunaan (Z1), skor rata-rata relatif stabil, berkisar antara 3,750 dan 4,031. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, pengguna menganggap sistem Coretax mudah digunakan, meskipun sebagian kecil responden mungkin memerlukan waktu lebih lama untuk terbiasa dengan antarmuka dan alur kerja sistem. Persepsi ini penting untuk diperhatikan, karena kemudahan penggunaan merupakan faktor utama dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif.

Sementara itu, kegunaan sistem (Z2) yang mencerminkan sejauh mana pengguna merasakan manfaat Coretax dalam mendukung pekerjaan, menunjukkan rata-rata skor antara 3.656 hingga 3.812. Nilai ini tergolong moderat, yang berarti bahwa sebagian pengguna belum sepenuhnya merasakan dampak langsung sistem terhadap efisiensi kerja mereka. Hal ini membuka kemungkinan untuk memberikan pendidikan lebih lanjut mengenai fitur-fitur strategis yang mungkin belum sepenuhnya dimanfaatkan.

Pada variabel niat menggunakan Coretax (Z3), kelima indikator memperoleh skor rata-rata yang tinggi, yaitu antara 4,031 dan 4,250. Hal ini menunjukkan bahwa secara psikologis, responden memiliki kecenderungan yang kuat untuk terus menggunakan sistem tersebut di masa depan. Hal ini berarti pengguna puas dengan sistem tersebut, yang merupakan faktor penting dalam kesuksesan jangka panjang implementasi sistem digital.

Variabel penggunaan aktual (Y), yang menunjukkan bagaimana orang sebenarnya menggunakan sistem Coretax, mendapatkan skor yang cukup tinggi, antara 4,031 dan 4,219 untuk enam indikator pertama. Namun, indikator terakhir (Y7) menunjukkan penurunan kecil dengan nilai rata-rata 3,844, yang mungkin berarti bahwa frekuensi atau kedalaman penggunaan sistem bervariasi dari satu pengguna ke pengguna lainnya. Meskipun penggunaan aktual secara umum tinggi, variasi ini perlu diatasi agar semua pengguna memiliki pemahaman dan keterlibatan yang sama dalam menggunakan sistem secara penuh.

Outer Model

Tujuan dari uji model luar dalam pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) adalah untuk menilai apakah indikator dalam instrumen penelitian telah mewakili konstruk secara valid dan reliabel. Penilaian dilakukan pada dua aspek utama: validitas konvergen dan reliabilitas konstruk, dengan mengacu pada nilai beban luar, Average Variance Extracted (AVE), Cronbach's Alpha, dan reliabilitas komposit (Jr. et al., 2017).

Pertama, dari sudut pandang validitas konvergen, suatu indikator dianggap valid jika nilai beban luarnya lebih besar dari atau sama dengan 0,70 (Hair dkk., 2021). Dalam hasil penelitian ini seperti pada tabel 2, semua indikator memiliki nilai beban luar yang memenuhi kriteria. Nilai terendah terdapat pada indikator X1.3, yaitu 0,786, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada indikator X2.2, yaitu 0,976. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator telah mampu mewakili konstruksinya dengan kuat dan konsisten. Selanjutnya, nilai AVE untuk setiap konstruk juga lebih tinggi dari nilai minimum yang disarankan, yaitu 0,50. Misalnya, AVE untuk variabel kualitas sistem (X1) adalah 0,767; untuk pelatihan (X2), 0,889; untuk kemudahan penggunaan (Z1), nilainya 0,868; untuk kegunaan (Z2), nilainya 0,790; untuk niat penggunaan (Z3), nilainya 0,869; dan untuk penggunaan aktual (Y), nilainya 0,845. Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa lebih dari 50% varians indikator berhasil dijelaskan oleh konstruk laten, sehingga mencapai validitas konvergen yang sangat baik dalam model ini (Hair et al., 2021; Henseler et al., 2015).

Tabel 2. Validitas Konvergen dan Reliabilitas Konstruk

Variabel	Outer Loading	CA	Composite reliability (rho_a)	AVE
X1.1	0,914	0,846	0,843	0,767
X1.2	0,921			
X1.3	0,786			
X2.1	0,943	0,958	0,959	0,889
X2.2	0,976			
X2.3	0,951			
X2.4	0,899			
Z1.1	0,976	0,949	0,952	0,868
Z1.2	0,930			
Z1.3	0,877			
Z1.4	0,942			
Z2.1	0,813	0,865	0,869	0,790
Z2.2	0,915			
Z2.3	0,934			
Z3.1	0,958	0,962	0,964	0,869
Z3.2	0,937			
Z3.3	0,873			

Variabel	Outer Loading	CA	Composite reliability (rho_a)	AVE
Z3.4	0,957			
Z3.5	0,933			
Y1	0,918			
Y2	0,941			
Y3	0,951		0,971	
Y4	0,810	0,969		0,845
Y5	0,938			
Y6	0,975			
Y7	0,892			

Kedua, untuk menilai reliabilitas konstruk, dua ukuran utama digunakan, yaitu Cronbach's Alpha (CA) dan reliabilitas komposit (CR). Keduanya menunjukkan hasil yang sangat memuaskan. Semua nilai CA berada di atas 0,70, menunjukkan bahwa indikator dalam setiap konstruk saling terkait. Misalnya, nilai CA untuk variabel pelatihan (X2) adalah 0,958 dan nilai CA untuk variabel niat penggunaan (Z3) adalah 0,962. Hal ini berarti indikator dalam konstruk tersebut sangat konsisten. Reliabilitas komposit untuk semua variabel juga melebihi nilai ambang 0,70. Nilai tertinggi dicapai oleh variabel penggunaan aktual (Y) dengan CR sebesar 0,971. Hal ini memperkuat kesimpulan bahwa semua konstruksi dalam model ini memiliki reliabilitas tinggi dan bahwa instrumen yang digunakan dapat diandalkan untuk mengukur variabel penelitian (Fornell & Larcker, 1981; Hair et al., 2021). Hal ini menunjukkan bahwa konstruk penelitian memiliki validitas konvergen dan reliabilitas yang baik. Validitas konvergen menunjukkan bahwa indikator dalam setiap konstruk dapat secara konsisten menjelaskan variabel yang diukur. Sementara itu, reliabilitas yang tinggi menunjukkan bahwa alat tersebut menghasilkan data yang stabil dan dapat diandalkan, sehingga dapat digunakan untuk mengukur persepsi pengguna secara akurat dalam konteks sistem Coretax.

Tabel 3. Validitas Diskriminan

Variabel	X1.Kualitas Sistem	X2.Pelatihan	Y. Penggunaan Coretax	Z1.Perceive Ease of Use	Z2.Perceive Usefulness	Z3.Intention to Use
X1.Kualitas Sistem	0,876					
X2.Pelatihan	0,726	0,943				
Y. Penggunaan Coretax	0,741	0,779	0,989			
Z1.Perceive Ease of Use	0,817	0,913	0,899	0,932		
Z2.Perceive Usefulness	0,752	0,787	0,683	0,821	0,889	
Z3.Intention to Use	0,778	0,824	0,902	0,901	0,729	0,932

Validitas diskriminan merupakan salah satu indikator penting dalam evaluasi model pengukuran (measurement model) pada analisis SEM-PLS. Tujuan dari uji ini adalah untuk memastikan bahwa setiap konstruk dalam model benar-benar berbeda dan mengukur elemen-elemen yang secara konseptual tidak tumpang tindih. Kriteria Fornell-Larcker adalah salah satu cara untuk menguji validitas diskriminan. Kriteria ini menyatakan bahwa akar kuadrat dari nilai AVE (Average Variance Extracted) untuk setiap konstruk (tercantum pada diagonal tabel) harus lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk lain dalam kolom atau baris yang sama (Fornell & Larcker, 1981; Hair et al., 2021).

Berdasarkan Tabel 3, nilai akar kuadrat AVE pada diagonal tabel (ditandai dengan huruf tebal) menunjukkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria Fornell-Larcker. Misalnya, nilai konstruksi X1 (Kualitas Sistem) adalah 0.876, yang lebih tinggi daripada korelasinya dengan pelatihan (0.726), penggunaan Coretax (0.741), kemudahan penggunaan (0.817), kegunaan (0.752), dan niat untuk menggunakan (0.778). Hal yang sama tampaknya terjadi pada konstruksi X2 (Pelatihan), yang memiliki nilai 0.943, yang juga lebih tinggi daripada semua nilai korelasinya dengan konstruksi lain.

Konstruk Z1 (Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan) memiliki nilai AVE sebesar 0,932, yang lebih tinggi daripada nilai korelasinya dengan semua konstruk lainnya, seperti niat menggunakan (0,902), kegunaan (0,821), dan penggunaan aktual (0,899). Demikian pula, konstruk Z2 (Persepsi Kegunaan) menunjukkan nilai AVE sebesar 0,889, lebih besar dari korelasi tertingginya, yaitu 0,821 dengan Z1. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan Coretax jelas berbeda dari konstruk lainnya. Sementara itu, konstruk Z3 (Niat Penggunaan) memiliki nilai akar kuadrat AVE sebesar 0,932, yang masih lebih tinggi dibandingkan korelasi tertingginya dengan penggunaan aktual (0,901) dan kemudahan penggunaan (0,902). Meskipun korelasinya tinggi, nilai AVE tetap dominan, yang berarti validitas diskriminatifnya masih secara statistik valid.

Konstruk Y (Penggunaan Aktual) juga menunjukkan nilai AVE yang sangat tinggi yaitu 0,989, jauh melampaui korelasinya dengan konstruk lain seperti pelatihan (0,779), kemudahan penggunaan (0,899), dan niat menggunakan (0,901). Hal ini memperkuat bahwa variabel penggunaan aktual memiliki pengukuran yang berbeda dan tidak tumpang tindih dengan konstruk lain. Secara keseluruhan, hasil uji ini menunjukkan bahwa seluruh konstruk dalam model, meliputi kualitas sistem, pelatihan, kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), kegunaan (*perceived usefulness*), niat menggunakan, dan penggunaan aktual Coretax telah memenuhi kriteria validitas diskriminan, sebagaimana disyaratkan oleh pendekatan Fornell-Larcker. Akibatnya, setiap konstruk telah menunjukkan kemampuan yang kuat untuk membedakan, yang esensial untuk memfasilitasi interpretasi struktural dalam analisis SEM PLS.

Inner Model

Penelitian ini menguji 13 hipotesis untuk melihat bagaimana variabel-variabel yang berbeda mempengaruhi niat dan penggunaan sistem Cortex. Hasil analisis menunjukkan bahwa 7 dari 13 hipotesis menunjukkan pengaruh yang signifikan ($p < 0.05$), sementara 6 hipotesis sisanya tidak menunjukkan signifikansi ($p > 0.05$). Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 4 dibawah ini:

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis

No	Hubungan Variabel	Original sample	Sample mean	Standard deviation	T statistics	P values
1	X1.Kualitas Sistem -> Z1.Perceive Ease of Use	0,325	0,304	0,166	1,963	0,050
2	X1.Kualitas Sistem -> Z2.Perceive Usefulness	0,382	0,375	0,140	2,725	0,006
3	X2.Pelatihan -> Z1.Perceive Ease of Use	0,678	0,702	0,149	4,553	0,000
4	X2.Pelatihan -> Z2.Perceive Usefulness	0,510	0,512	0,116	4,383	0,000
5	Z1.Perceive Ease of Use -> Z3.Intention to Use	1,013	1,037	0,104	9,763	0,000
6	Z2.Perceive Usefulness -> Z3.Intention to Use	-0,102	-0,134	0,122	0,837	0,402
7	Z3.Intention to Use -> Y. Penggunaan Coretax	0,982	0,981	0,012	84,538	0,000
8	X1.Kualitas Sistem -> Z2.Perceive Usefulness -> Z3.Intention to Use	-0,039	-0,051	0,054	0,727	0,467
9	X1.Kualitas Sistem -> Z1.Perceive Ease of Use -> Z3.Intention to Use	0,329	0,318	0,180	1,825	0,068

No	Hubungan Variabel	Original sample	Sample mean	Standard deviation	T statistics	P values
10	X2.Pelatihan -> Z2.Perceive Usefulness -> Z3.Intention to Use	-0,052	-0,073	0,075	0,697	0,486
11	X2.Pelatihan -> Z1.Perceive Ease of Use -> Z3.Intention to Use	0,686	0,725	0,159	4,318	0,000
12	Z2.Perceive Usefulness -> Z3.Intention to Use -> Y. Penggunaan Coretax	-0,100	-0,131	0,119	0,844	0,399
13	Z1.Perceive Ease of Use -> Z3.Intention to Use -> Y. Penggunaan Coretax	0,995	1,017	0,101	9,829	0,000

Berdasarkan data pada tabel 4, Hipotesis pertama dan kedua menunjukkan bahwa kualitas sistem (X1) memiliki pengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan (Z1) ($p = 0,050$) dan persepsi kegunaan (Z2) ($p = 0,006$). Selanjutnya, pelatihan (X2) memberikan pengaruh positif terhadap Z1 ($p = 0,000$) dan Z2 ($p = 0,000$). Z1 atau Persepsi Kemudahan Penggunaan juga memiliki pengaruh positif terhadap Z3 (Niat untuk Menggunakan) ($p = 0,000$), yang kemudian memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap Y (Penggunaan Cortex) ($p = 0,000$). Hipotesis ke-13 menunjukkan bahwa Z1 melalui Z3 berpengaruh sangat signifikan terhadap Y, dengan nilai $p = 0,000$ dan $t\text{-statistic} = 9,829$, memperkuat peran penting persepsi kemudahan dalam mendorong penggunaan sistem. Namun, hipotesis 6 dan 12, yang menguji efek langsung dan tidak langsung dari Z2 (Kegunaan yang Dirasakan) terhadap Z3 dan Y, menghasilkan hasil yang tidak signifikan ($p = 0,402$ dan $0,399$). Demikian pula, beberapa jalur mediasi, seperti $X1 \rightarrow Z2 \rightarrow Z3$ (hipotesis 8), $X1 \rightarrow Z1 \rightarrow Z3$ (hipotesis 9), dan $X2 \rightarrow Z2 \rightarrow Z3$ (hipotesis 10), juga tidak signifikan ($p > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi tentang kegunaan sistem tidak secara langsung atau tidak langsung berkontribusi secara signifikan terhadap niat atau perilaku penggunaan sistem.

Secara keseluruhan, dari 13 hipotesis yang diuji, hasil menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (Z1) merupakan faktor kunci dalam mendorong niat (Z3) dan pada akhirnya penggunaan aktual sistem Cortex (Y). Upaya untuk meningkatkan kualitas sistem dan pelatihan pengguna sebaiknya difokuskan untuk menciptakan pengalaman yang mudah dan efisien, karena kemudahan penggunaan terbukti memiliki dampak paling kuat dalam keseluruhan model.

Efek Langsung dan Tidak Langsung

Dalam hal efek tidak langsung, baik kualitas sistem maupun pelatihan memiliki dampak besar terhadap niat menggunakan sistem melalui persepsi kemudahan penggunaan. Namun, jalur tidak langsung melalui persepsi kegunaan tidak signifikan karena persepsi kegunaan tidak secara langsung memengaruhi niat. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan adalah mediator utama yang mendorong niat dan perilaku untuk menggunakan sistem, terutama dalam konteks sistem wajib seperti Coretax. Oleh karena itu, strategi implementasi sistem digital di lingkungan birokrasi harus memprioritaskan kemudahan penggunaan dan pelatihan teknis yang dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna. Temuan ini juga memperkuat perluasan Model Penerimaan Teknologi (TAM) dalam konteks e-government, di mana faktor institusional dan teknis berinteraksi untuk mempengaruhi adopsi teknologi.

PEMBAHASAN

Kualitas Sistem Berpengaruh Positif Terhadap Kemudahan Penggunaan

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemudahan penggunaan aplikasi Coretax, dengan nilai p sebesar $0,050$ dan statistik t sebesar $1,963$. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang dirasakan oleh

pengguna, semakin mudah bagi mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut. Kualitas sistem dalam studi ini mencakup tiga aspek utama: keandalan sistem, kecepatan respons, dan keamanan data, yang semuanya dinilai tinggi oleh responden. Secara rinci, hasil kuesioner menunjukkan bahwa 59,4% responden memberikan skor 4 atau 5 untuk pernyataan bahwa aplikasi Coretax berjalan dengan andal dan minim kesalahan, menunjukkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap stabilitas sistem. 56,3% responden juga memberikan skor tinggi (4 atau 5) untuk kecepatan sistem dalam merespons perintah. Hal ini berarti sistem mampu menjalankan perintah dengan cepat dan tanpa penundaan yang signifikan. Mengenai keamanan, sistem ini mendapatkan skor tertinggi, dengan 84,4% responden memberikan skor 4 atau 5, yang menunjukkan bahwa mereka merasa data mereka terlindungi dengan baik. Skor rata-rata yang tinggi pada ketiga indikator ini menunjukkan bahwa sistem Coretax berkualitas tinggi dan mudah digunakan.

Temuan ini sejalan dengan Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang dikembangkan oleh (Davis, 1989), yang menyatakan bahwa faktor eksternal, seperti kualitas sistem, akan mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan. Sistem yang cepat, andal, dan aman akan mengurangi hambatan teknis dan kognitif pengguna, sehingga aplikasi menjadi lebih mudah dipahami dan digunakan, yang pada akhirnya akan meningkatkan niat dan kenyamanan pengguna dalam menggunakannya.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya. (Fitria et al., 2024) melakukan penelitian yang menunjukkan dampak positif kualitas sistem informasi terhadap persepsi kemudahan penggunaan dalam konteks sistem e-learning, di mana kecepatan dan stabilitas sistem merupakan faktor utama yang mempengaruhi kenyamanan pengguna. (Saputra et al., 2023) menegaskan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan memediasi dampak kualitas sistem terhadap kinerja karyawan, sehingga menyoroti pentingnya sistem berkualitas tinggi dalam meningkatkan produktivitas. (Karunarathne & Abeyratne, 2020) juga menunjukkan bahwa pelatihan dan sistem berkualitas tinggi secara signifikan meningkatkan kemudahan penggunaan sistem baru di lingkungan industri. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas tinggi sistem Coretax, dalam hal keandalan, kecepatan, dan keamanan memainkan peran penting dalam meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi. Untuk mendorong penggunaan sistem yang lebih optimal, organisasi perlu secara terus-menerus memastikan dan meningkatkan kualitas teknis sistem, termasuk mengurangi kesalahan, mempercepat respons sistem, dan memastikan keamanan data pengguna.

Kualitas Sistem Berpengaruh Positif Terhadap Kegunaan Coretax

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan aplikasi Coretax, dengan nilai p sebesar 0.006 dan statistik t sebesar 2.725. Nilai ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kualitas sistem, semakin besar keyakinan bahwa sistem Coretax memberikan manfaat dan mendukung produktivitas kerja mereka. Dalam konteks ini, kualitas sistem mencakup keandalan, kecepatan, dan keamanan, yang semuanya dinilai tinggi oleh responden berdasarkan hasil kuesioner. 59,4% responden menyatakan bahwa sistem berfungsi dengan baik dan memiliki sedikit kesalahan, 56,3% menyatakan bahwa sistem merespons dengan cepat, dan 84,4% menyatakan bahwa data mereka terlindungi dengan baik. Persepsi positif terhadap aspek teknis ini menjadi landasan yang kokoh bagi pengguna untuk menilai bahwa sistem benar-benar bermanfaat dan meningkatkan kinerja mereka.

Temuan ini sejalan dengan Model Penerimaan Teknologi (TAM) oleh (Davis, 1989), yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi cara orang menerima teknologi. TAM menjelaskan bahwa kualitas sistem akan memengaruhi persepsi kegunaan karena sistem yang berkinerja tinggi memungkinkan pengguna menyelesaikan tugasnya secara lebih efektif, efisien, dan nyaman. Jadi, jika sistem Coretax memiliki kecepatan yang baik, tingkat kesalahan yang rendah, dan perlindungan data yang kuat, maka pengguna akan menganggap sistem tersebut sangat berguna untuk mendukung pekerjaan dan pengambilan keputusan.

Penelitian ini juga didukung oleh beberapa studi sebelumnya. Fitria et al. (2024) menemukan bahwa kualitas sistem secara signifikan memengaruhi persepsi kegunaan dalam konteks sistem informasi pendidikan, karena sistem yang cepat dan stabil meningkatkan efisiensi kerja pengguna. Selanjutnya, (Saputra et al., 2023) menyatakan bahwa kualitas sistem dan informasi yang baik memengaruhi persepsi kegunaan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kinerja pegawai. (Karunarathne & Abeyratne,

2020) juga meneliti bahwa pengalaman pengguna terhadap sistem berkualitas tinggi akan membentuk persepsi bahwa sistem tersebut memberikan manfaat nyata dalam pelaksanaan tugas. Dengan mempertimbangkan data uji hipotesis yang signifikan, tingginya penilaian responden terhadap kualitas sistem, serta dukungan dari teori dan literatur sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang tinggi menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi kegunaan pengguna terhadap Coretax. Oleh karena itu, pengembangan dan pemeliharaan sistem harus berfokus pada peningkatan keandalan, kecepatan, dan keamanan guna meningkatkan persepsi manfaat sistem dan mendorong adopsi yang lebih luas.

Pelatihan Berpengaruh Positif Terhadap Kemudahan Penggunaan Coretax

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kemudahan penggunaan aplikasi Coretax, dengan nilai p sebesar 0.000 dan statistik t sebesar 4.553. Nilai ini menunjukkan bahwa semakin baik pelatihan yang diterima pengguna, semakin mereka merasa bahwa sistem Coretax mudah digunakan. Pelatihan tidak hanya membantu pengguna memahami cara kerja sistem dan fungsinya, tetapi juga memberikan kepercayaan diri dalam menggunakannya. Temuan ini didukung oleh data kuesioner yang menunjukkan bahwa 75% responden (skor 4 dan 5) menyatakan bahwa pelatihan diberikan tepat waktu, sesuai dengan persyaratan pekerjaan, dan kompatibel dengan penggunaan sistem Coretax. Lebih dari 93% responden (skor 3, 4, dan 5) juga mengatakan bahwa setelah pelatihan, mereka merasa percaya diri dalam menggunakan sistem.

Temuan ini sejalan dengan Model Penerimaan Teknologi (TAM) (Davis, 1989), yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti pelatihan dan pengalaman pengguna. Pelatihan yang baik mengurangi keraguan tentang cara menggunakan sistem baru dan membantu pengguna lebih cepat memahami cara kerja aplikasi, sehingga mereka cenderung berpikir bahwa sistem itu mudah digunakan. Dalam konteks ini, pelatihan berperan sebagai fasilitator dalam adopsi teknologi, terutama pada sistem berbasis digital seperti Coretax. Temuan ini juga didukung oleh hasil penelitian sebelumnya. (Karunaratne & Abeyratne, 2020) melakukan studi yang menunjukkan bahwa pelatihan secara signifikan mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan dalam sistem manajemen pemeliharaan digital, dengan pengalaman yang diperoleh dari pelatihan memungkinkan pengguna mengoperasikan sistem dengan percaya diri. (Fitria et al., 2024) melakukan penelitian yang menegaskan bahwa pelatihan yang efektif secara langsung meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan sistem informasi dan mempengaruhi penggunaannya secara berkelanjutan. (Hizkia & Ariadi, 2023) juga mengatakan hal serupa. Mereka menyatakan bahwa pelatihan memediasi hubungan antara kualitas sistem dan dampaknya terhadap individu dengan meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan secara bersamaan.

Berdasarkan data kuantitatif dan pendapat responden, serta didukung oleh teori dan literatur yang relevan, dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kemudahan penggunaan sistem Coretax. Pelatihan yang tepat waktu, relevan, dan disampaikan dengan baik mampu membentuk persepsi positif terhadap sistem, serta mendorong rasa percaya diri pengguna dalam menjalankan aplikasi. Oleh karena itu, program pelatihan berkualitas tinggi dan berkelanjutan perlu menjadi prioritas utama untuk mendukung penggunaan teknologi sistem informasi pajak seperti Coretax.

Pelatihan Berpengaruh Positif Terhadap Kegunaan Coretax

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan aplikasi Coretax. Uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai p adalah 0,000 dan statistik t adalah 4,383. Hal ini berarti terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara kualitas pelatihan dan keyakinan bahwa sistem Coretax berguna untuk membantu pengguna dalam melaksanakan tugas mereka. Dengan kata lain, pelatihan yang efektif tidak hanya memudahkan pengguna untuk memahami cara kerja sistem, tetapi juga membuat mereka menyadari nilai tambah dan manfaat sistem dalam meningkatkan efisiensi kerja. Hal ini sejalan dengan data kuesioner yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian tinggi terhadap kualitas pelatihan: 75% responden mengatakan bahwa pelatihan diberikan pada waktu yang tepat, 68,8% mengatakan bahwa materi pelatihan mudah dipahami dan relevan dengan kebutuhan pekerjaan mereka, dan lebih

dari 90% mengatakan bahwa pelatihan yang mereka terima sesuai untuk menggunakan sistem Coretax. 93,9% dari responden juga mengatakan bahwa mereka merasa lebih percaya diri menggunakan sistem setelah pelatihan, yang menunjukkan bahwa pelatihan berhasil membuat pengguna merasa bahwa sistem berguna.

Dari sudut pandang teoritis, hasil ini didukung oleh Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh (Davis, 1989). Dalam TAM, persepsi kegunaan adalah salah satu faktor utama yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan sistem. Faktor eksternal seperti pelatihan pengguna dan pengalaman diyakini mempengaruhi persepsi kemudahan dan kegunaan. Ketika pelatihan membantu pengguna memahami manfaat praktis sistem, persepsi bahwa sistem berguna untuk menyelesaikan tugas akan meningkat. Oleh karena itu, pelatihan bukan hanya cara untuk berbagi pengetahuan; tetapi juga cara penting untuk menciptakan persepsi positif tentang kegunaan teknologi yang digunakan.

Temuan ini didukung oleh berbagai hasil penelitian sebelumnya. (Karunarathne & Abeyratne, 2020) menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh positif terhadap persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan dalam sistem manajemen pemeliharaan, di mana pengguna yang dilatih merasa sistem memberikan manfaat langsung terhadap tugas mereka. (Fitria et al., 2024) juga menemukan bahwa pelatihan meningkatkan persepsi mahasiswa terhadap kegunaan sistem e-learning, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan niat untuk menggunakannya. Studi lain oleh (Hizkia & Ariadi, 2023) menunjukkan bahwa pelatihan dapat menjembatani hubungan antara kualitas sistem dan persepsi kegunaan, menjadikan pelatihan sebagai komponen esensial dalam menghasilkan dampak positif dari penggunaan sistem informasi.

Berdasarkan hasil uji statistik yang signifikan, penilaian positif dari pengguna dalam kuesioner, serta dukungan dari teori dan penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelatihan yang efektif berperan penting dalam meningkatkan persepsi kegunaan aplikasi Coretax. Ketika pelatihan diberikan pada waktu yang tepat, dengan materi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, pengguna akan merasa bahwa sistem benar-benar membantu mereka dalam melakukan tugas sehari-hari. Oleh karena itu, pelatihan berkualitas tinggi harus terus menjadi bagian penting dari strategi adopsi dan penggunaan teknologi informasi di sektor publik.

Kemudahan Penggunaan Coretax Berpengaruh Positif Niat Menggunakan Coretax

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan memiliki efek positif dan sangat signifikan terhadap niat untuk menggunakan sistem Coretax, dengan nilai p sebesar 0.000 dan nilai t sebesar 9.763. Nilai ini menunjukkan bahwa semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin besar keinginan pengguna untuk terus menggunakannya. Hal ini berarti bahwa seberapa mudah pengguna berinteraksi dengan sistem yang intuitif, tidak rumit, dan mudah dipahami merupakan salah satu faktor utama yang akan menentukan apakah mereka akan terus menggunakan sistem Coretax. Data kuesioner mendukung temuan ini, karena sebagian besar responden memberikan penilaian tinggi terhadap pernyataan yang menilai kemudahan penggunaan yang dirasakan. Sebanyak 87,5% responden (skor 3, 4, dan 5) menyatakan bahwa aplikasi Coretax mudah digunakan untuk aktivitas perpajakan sehari-hari. 93,7% responden menyatakan mereka tidak memerlukan keterampilan khusus untuk menggunakan sistem, dan 93,7% menyatakan mereka dapat dengan mudah mempelajari cara menggunakan fitur-fitur Coretax sesuai kebutuhan. Temuan ini menunjukkan bahwa, secara umum, pengguna menganggap sistem ini ramah pengguna, memerlukan usaha minimal, dan memudahkan pelaksanaan tugas-tugas terkait pajak.

Secara teoritis, temuan ini sejalan dengan Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang dikembangkan oleh (Davis, 1989). Dalam TAM, kemudahan penggunaan yang dirasakan merupakan salah satu variabel kunci yang memengaruhi niat untuk menggunakan sistem. Ketika pengguna menemukan sistem mudah digunakan, mereka cenderung memiliki sikap positif terhadapnya dan bersedia menggunakannya kembali di masa depan. Kemudahan dalam memahami antarmuka, navigasi fitur, serta kejelasan alur kerja sistem adalah hal-hal yang membuat pengguna ingin terus menggunakannya. Hasil ini konsisten dengan beberapa studi sebelumnya. Studi oleh (Panergayo & Alias, 2021) menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan secara signifikan mempengaruhi niat penggunaan dalam konteks pemanfaatan sistem manajemen pembelajaran. Sementara itu, (Saputra et al., 2023) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan variabel mediasi penting

antara kualitas sistem dan peningkatan penggunaan sistem dalam konteks lembaga pemerintah. Studi oleh (Fitria et al., 2024) mengonfirmasi bahwa sistem informasi yang dianggap ramah pengguna meningkatkan kepuasan dan niat untuk penggunaan berulang.

Berdasarkan hasil uji statistik yang signifikan, dukungan kuat dari data persepsi pengguna, serta landasan teori dan bukti empiris, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan sistem Coretax merupakan faktor utama dalam membentuk dan mendorong niat penggunaan. Oleh karena itu, pengembangan antarmuka dan fitur-fitur Coretax harus terus difokuskan pada prinsip kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan pengguna agar sistem ini dapat terus digunakan secara optimal oleh seluruh pegawai pajak.

Kegunaan Coretax Tidak Berpengaruh Terhadap Niat Menggunakan Coretax

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan (*intention to use*) sistem Coretax, dengan nilai p sebesar 0,402 dan t -statistic sebesar 0,837. Angka ini jauh di bawah ambang batas signifikansi statistik ($t > 1,96$ untuk $p < 0,05$), sehingga hubungan antara persepsi kegunaan dan niat menggunakan Coretax tidak signifikan secara statistik. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna merasa sistem Coretax bermanfaat dalam pekerjaan mereka, persepsi tersebut tidak secara otomatis meningkatkan keinginan mereka untuk terus menggunakan sistem secara sukarela.

Menariknya, hasil ini terlihat bertentangan dengan data kuantitatif dari kuesioner. Banyak responden memberikan penilaian tinggi terhadap kegunaan Coretax: 68,8% mengatakan sistem ini membantu mereka dalam mengurus pajak, 59,4% mengatakan sistem ini mempercepat pelaporan dan administrasi, dan 68,8% mengatakan sistem ini membantu mereka memahami aturan pajak. Faktanya, 81,3% responden mengatakan mereka akan merekomendasikan Coretax kepada rekan kerja karena berguna. Ini berarti meskipun pengguna secara sadar menyadari manfaat sistem ini, niat mereka untuk menggunakannya secara terus-menerus tampaknya dipengaruhi oleh faktor lain yang mungkin lebih dominan, seperti kemudahan penggunaan, kewajiban institusional, atau kebijakan internal.

Dalam kerangka Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang dikembangkan oleh (Davis, 1989), persepsi kegunaan merupakan penentu utama niat penggunaan. TAM juga menyatakan bahwa hubungan ini dapat dipengaruhi atau dimediasi oleh persepsi kemudahan penggunaan, sikap terhadap penggunaan, atau faktor eksternal lain seperti kewajiban organisasi. Oleh karena itu, ketika sistem seperti Coretax wajib digunakan oleh pegawai pemerintah, persepsi kegunaan mungkin bukan faktor utama yang mendorong niat penggunaan, karena pengguna akan tetap menggunakan sistem terlepas dari apakah mereka merasa sistem itu berguna atau tidak. Temuan ini didukung oleh beberapa studi sebelumnya. Misalnya, (Nugroho et al., 2018) dalam studinya menemukan bahwa dalam konteks sistem yang wajib digunakan, seperti e-learning wajib atau sistem informasi pemerintahan, persepsi kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja atau niat penggunaan. Hal ini disebabkan oleh dominasi faktor kewajiban dan regulasi dibandingkan persepsi pribadi tentang manfaat sistem. (Jo & Park, 2023) juga menyatakan bahwa dalam sistem ERP yang wajib, pengaruh kegunaan terhadap niat penggunaan sering kali lemah karena niat tersebut lebih ditentukan oleh budaya organisasi dan partisipasi karyawan.

Secara keseluruhan, meskipun sebagian besar responden menganggap sistem Coretax berguna, hasil statistik menunjukkan bahwa persepsi kegunaan tersebut tidak cukup kuat untuk memengaruhi niat penggunaan secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks organisasi pemerintah, seperti sistem pajak Coretax, penggunaan sistem lebih dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan kewajiban kerja daripada persepsi manfaat. Untuk secara alami meningkatkan niat penggunaan, organisasi perlu tidak hanya meningkatkan manfaat sistem, tetapi juga menyediakan pengalaman pengguna yang positif, dukungan pelatihan, dan sistem yang mudah digunakan.

Niat Menggunakan Coretax Berpengaruh Positif Terhadap Penggunaan Coretax

Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel niat penggunaan (Z_3) memiliki efek positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem Coretax (Y), dengan nilai t -statistik sebesar 84,538 dan nilai p sebesar 0,000, yang jauh di bawah tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar niat atau keinginan individu untuk menggunakan sistem, semakin tinggi kemungkinan penggunaannya dalam aktivitas perpajakan sehari-hari. Hasil tersebut diperkuat oleh jawaban responden dalam kuesioner, yang

menunjukkan tingkat niat penggunaan yang sangat tinggi. 43,8% responden memberikan skor 5 (sangat setuju) untuk pernyataan "Saya ingin menggunakan Coretax untuk membayar pajak", dan 34,4% memberikan skor 4. Lebih dari 80% responden juga bersedia menggunakan Coretax untuk kegiatan rutin, merekomendasikan penggunaannya, mempelajari lebih lanjut, serta menggunakannya untuk optimalisasi pelaporan dan administrasi pajak. Hal ini menunjukkan bahwa niat yang tinggi telah berubah menjadi komitmen dan kesiapan nyata untuk menggunakan sistem Coretax.

Dari segi teori, temuan ini konsisten dengan Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang dikembangkan oleh (Davis, 1989), yang menyatakan bahwa niat untuk menggunakan sistem merupakan prediktor langsung dari penggunaan sistem yang sebenarnya. Artinya, jika seseorang sudah berniat menggunakan sistem, ada kemungkinan besar mereka akan benar-benar menggunakannya. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya. (Juniarto, 2024) melakukan studi yang mengungkapkan bahwa niat untuk menggunakan teknologi secara signifikan mempengaruhi keterlibatan aktual dalam sistem pembelajaran digital. Dalam konteks sistem ERP, (Jo & Park, 2023) menyimpulkan bahwa niat yang kuat untuk menggunakan sistem memiliki dampak langsung pada perilaku aktual terkait penggunaan sistem informasi. (Susilawati & Suhari, 2023) melakukan penelitian yang menunjukkan peran signifikan niat dalam menentukan tingkat penggunaan teknologi di organisasi pemerintah.

Dalam konteks sistem pajak digital seperti Coretax, niat untuk menggunakan sistem sangat penting karena sistem ini memerlukan partisipasi aktif pengguna agar dapat berfungsi dengan baik. Berdasarkan data kuesioner tambahan, responden tidak hanya menyatakan niat mereka tetapi juga secara aktif menggunakan sistem: 50% menggunakan Coretax secara teratur, 68,8% merasa sistem tersebut relevan untuk mendukung tugas mereka, dan 40,6% merasa pekerjaan mereka menjadi lebih efisien berkat penggunaan Coretax. Dapat disimpulkan bahwa niat untuk menggunakan Coretax merupakan alasan utama penggunaan sistem secara aktual, dan strategi implementasi sistem digital di sektor pemerintah seharusnya berfokus pada peningkatan niat pengguna melalui pelatihan, pendidikan manfaat, dan dukungan teknis.

Kualitas Sistem, Pelatihan, Kegunaan Coretax dan Niat Menggunakan

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas sistem dan niat menggunakan melalui kegunaan ($X1 \rightarrow Z2 \rightarrow Z3$) serta pelatihan dan niat menggunakan melalui kegunaan ($X2 \rightarrow Z2 \rightarrow Z3$) keduanya memiliki nilai p di atas 0.05, 0,467 dan 0,486 masing-masing, serta nilai t-statistik yang rendah, 0,727 dan 0,697 masing-masing. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari kualitas sistem atau pelatihan terhadap niat menggunakan sistem Coretax melalui persepsi kegunaannya. Ini berarti bahwa meskipun pengguna menganggap sistem tersebut berguna, pendapat tersebut tidak cukup kuat untuk membuat mereka ingin menggunakannya segera.

Temuan ini dapat dijelaskan oleh konteks struktural cara sistem digunakan di lembaga pemerintah, terutama di Direktorat Jenderal Pajak. Coretax adalah sistem digital yang wajib digunakan, sehingga niat untuk menggunakannya tidak lagi sepenuhnya didasarkan pada persepsi subjektif tentang manfaatnya. Dengan kata lain, meskipun pengguna menganggap sistem ini berguna, hal itu tidak berarti mereka akan secara otomatis ingin menggunakannya. Hal ini karena kewajiban struktural menghilangkan pilihan individu dalam mengambil keputusan. Hal ini berbeda dengan konteks adopsi teknologi di sektor swasta atau layanan publik yang tidak wajib, di mana persepsi kegunaan memainkan peran utama dalam membentuk niat pengguna. Ketidakpentingan jalur mediasi ini juga menunjukkan pergeseran dalam determinan niat dalam konteks sistem wajib, dari orientasi utilitarian (bermanfaat atau tidak) ke orientasi operasional (mudah digunakan atau tidak). Akibatnya, persepsi kemudahan penggunaan muncul sebagai faktor mediasi yang lebih kuat dalam menjembatani dampak kualitas sistem dan pelatihan terhadap niat, seperti yang dibuktikan oleh hasil uji jalur signifikan lainnya. Hal ini memperkuat posisi bahwa dalam konteks birokrasi digital, kemudahan pelaksanaan tugas dan adaptasi sistem merupakan faktor krusial, melampaui persepsi fungsional semata terhadap sistem.

Oleh karena itu, pengembangan dan implementasi sistem digital di sektor pemerintah harus mempertimbangkan tidak hanya kualitas teknis dan manfaat sistem, tetapi juga pengalaman pengguna yang praktis, terutama dalam hal antarmuka, pelatihan, dan dukungan teknis. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan pengguna tetapi juga memperkuat adopsi dan penggunaan berkelanjutan sistem dalam kerangka transformasi digital sektor publik.

Hasil penelitian ini didukung oleh TAM yang dikembangkan oleh (Davis, 1989), di mana persepsi kegunaan berfungsi sebagai penentu utama niat untuk menggunakan, sementara juga dipengaruhi oleh faktor tambahan seperti persepsi kemudahan penggunaan, sikap terhadap penggunaan, dan dukungan kontekstual, termasuk insentif atau tekanan organisasi. Dalam situasi tertentu, persepsi kegunaan saja tidak cukup untuk menetapkan niat, terutama ketika sistem belum menjadi kebutuhan mendesak atau ketika pengguna merasa belum siap secara pribadi maupun organisasional.

Temuan tentang ketidakberartian pengaruh ini juga konsisten dengan beberapa studi sebelumnya. Misalnya, (Mensah et al., 2017; Verianto, 2023) menemukan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan ketika pengguna belum merasa familiar atau ketika kebijakan belum mendorong penggunaan aktif. (Sijabat, 2020) melakukan studi dalam konteks sistem e-Filing, mengungkapkan bahwa pengguna mungkin menganggap sistem tersebut bermanfaat namun tetap enggan menggunakannya jika merasa kurang nyaman atau kurang terlatih. Dalam konteks penelitian ini, meskipun kualitas sistem dan pelatihan telah memberikan kontribusi terhadap persepsi kegunaan Coretax, hal tersebut belum cukup mendorong munculnya niat untuk menggunakan sistem secara aktif. Hal ini mungkin disebabkan oleh hambatan teknis yang masih ada, kebiasaan kuat dalam pekerjaan manual, atau ketergantungan pada prosedur lama, yang mengurangi motivasi pengguna untuk beralih ke sistem baru meskipun mengakui manfaatnya.

Kualitas Sistem, Pelatihan, Kemudahan Penggunaan dan Niat Menggunakan

Berdasarkan hasil uji hipotesis, jalur mediasi kualitas sistem → kemudahan penggunaan → niat menggunakan ($X1 \rightarrow Z1 \rightarrow Z3$) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai p sebesar 0.068, yang lebih tinggi dari tingkat signifikansi 0.05, dan nilai t sebesar 1.825, yang menunjukkan bahwa hubungan tersebut tidak cukup kuat untuk dianggap signifikan. Di sisi lain, jalur pelatihan → kemudahan penggunaan → niat menggunakan ($X2 \rightarrow Z1 \rightarrow Z3$) memiliki efek yang signifikan dan positif, dengan nilai p sebesar 0.000 dan statistik t sebesar 4.318. Hal ini berarti pelatihan yang efektif dapat meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan, yang pada akhirnya akan mendorong pengguna untuk menggunakan Coretax.

Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh (Davis, 1989), persepsi kemudahan penggunaan adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi niat untuk menggunakan, baik secara langsung maupun melalui variabel eksternal seperti kualitas sistem dan pelatihan. TAM juga menekankan bahwa pengaruh ini tergantung pada cara persepsi itu terbentuk. Dalam konteks studi ini, meskipun kualitas sistem meningkatkan persepsi kemudahan, persepsi ini tidak cukup kuat untuk merangsang niat untuk menggunakan. Pengguna mungkin merasa bahwa kualitas teknis sistem tidak terlalu penting hingga mereka memiliki keterampilan atau kepercayaan diri untuk menggunakannya. Di sisi lain, pelatihan memiliki dampak nyata dalam mengubah cara orang memandang kemudahan penggunaan sistem. Hasil kuesioner mendukung hal ini, di mana mayoritas responden menyatakan bahwa pelatihan yang mereka terima membantu mereka lebih percaya diri dan merasa Coretax mudah digunakan. Lebih dari 60% responden memberi penilaian 4 atau 5 pada pernyataan seperti "Setelah pelatihan, saya merasa percaya diri menggunakan Coretax" dan "Saya dapat dengan mudah mempelajari fitur-fitur Coretax".

Hasil ini didukung oleh beberapa studi sebelumnya. (Sijabat, 2020; Yusuf et al., 2023) menunjukkan bahwa pelatihan secara signifikan meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan dan niat untuk mengadopsi teknologi sistem perpajakan. (Orlov et al., 2024) menemukan bahwa pelatihan pengguna merupakan faktor kunci yang menghubungkan kemudahan penggunaan dan peningkatan niat untuk menggunakan sistem informasi di sektor publik. Di sisi lain, (Sijabat, 2020) mencatat bahwa persepsi kemudahan penggunaan yang diciptakan oleh sistem saja tidak selalu cukup, terutama jika pengguna merasa sistem tersebut kompleks atau tidak sepenuhnya dipahami. Oleh karena itu, temuan ini menunjukkan bahwa meningkatkan niat untuk menggunakan lebih efektif ketika kemudahan penggunaan berasal dari pengalaman langsung, seperti pelatihan, daripada hanya dari persepsi kualitas sistem.

Kegunaan Coretax, Niat Menggunakan dan Penggunaan Coretax

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa pengaruh kegunaan (kegunaan yang dirasakan) terhadap penggunaan Coretax melalui niat untuk menggunakan ($Z2 \rightarrow Z3 \rightarrow Y$) tidak signifikan, dengan nilai p sebesar 0.399 dan statistik t hanya 0.844. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna menganggap sistem Coretax bermanfaat, penilaian terhadap manfaat tersebut tidak secara otomatis membentuk niat, dan pada akhirnya tidak berdampak langsung pada penggunaan aktual sistem. Hal ini memperkuat kesimpulan bahwa niat untuk menggunakan tidak berfungsi sebagai mediator yang efektif dalam hubungan antara persepsi kegunaan dan penggunaan sistem, bertentangan dengan sebagian besar asumsi dalam model adopsi teknologi konvensional.

Dalam kerangka Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang dikembangkan oleh (Davis, 1989), persepsi manfaat dianggap sebagai prediktor utama niat untuk menggunakan, yang kemudian mempengaruhi perilaku penggunaan aktual. Namun, model ini juga mengakui bahwa hubungan tersebut tidak selalu linier atau otomatis, terutama jika terdapat faktor-faktor lain seperti tekanan organisasi, keterbatasan infrastruktur, atau resistensi terhadap perubahan yang menghambat implementasi aktual meskipun persepsi manfaatnya tinggi. Akibatnya, kegunaan sistem tidak selalu memaksa pengguna untuk terlibat secara aktif tanpa motivasi pribadi, lingkungan kerja yang mendukung, atau kepercayaan diri dalam penggunaannya.

Teori Terpadu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (UTAUT), yang dikembangkan oleh (Venkatesh et al., 2016), juga relevan untuk menjelaskan hasil-hasil ini. Dalam UTAUT, niat untuk menggunakan dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi memfasilitasi. Model ini menekankan bahwa kondisi memfasilitasi (dukungan teknis, kebijakan organisasi, dan kesiapan sistem) dapat berpengaruh langsung terhadap perilaku penggunaan tanpa melalui niat menggunakan. Jadi, meskipun orang-orang berpikir sistem itu berguna, mereka bisa langsung menggunakannya karena ada dukungan atau tekanan dari luar, bukan karena niat pribadi. Hal ini sejalan dengan cara kerja pemerintah, di mana sistem seperti Coretax dapat digunakan secara top-down atau diwajibkan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya. (Sijabat, 2020) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dapat berkontribusi langsung terhadap perilaku penggunaan tanpa memengaruhi niat terlebih dahulu, terutama ketika penggunaan teknologi bersifat wajib atau terstruktur secara formal. (Yusuf et al., 2023) juga menemukan bahwa dalam lingkungan kerja formal, pengaruh niat terhadap perilaku aktual menjadi lemah ketika sistem sudah terintegrasi dalam alur kerja dan dianggap sebagai bagian dari kewajiban. Sebuah studi serupa oleh (Sapari & Bakar, 2025) menegaskan bahwa pemanfaatan sistem e-government lebih signifikan dipengaruhi oleh kondisi eksternal seperti pelatihan dan infrastruktur daripada hanya oleh niat individu.

Kemudahan Penggunaan, Niat Menggunakan dan Penggunaan Coretax

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan ($Z1$) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel niat penggunaan ($Z3$), dengan nilai p sebesar 0.000 dan nilai t sebesar 9.763. Selanjutnya, niat penggunaan ($Z3$) juga memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan aktual (Y), dengan nilai p sebesar 0.000 dan statistik t sebesar 84.538. Kombinasi kedua hubungan signifikan ini menunjukkan efek mediasi penuh dari niat penggunaan dalam hubungan antara kemudahan penggunaan dan penggunaan aktual Coretax. Artinya, kemudahan penggunaan akan mendorong penggunaan sistem apabila terlebih dahulu membentuk niat untuk menggunakannya.

Temuan ini sejalan dengan kerangka dasar Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang dikembangkan oleh (Davis, 1989), di mana persepsi kemudahan penggunaan merupakan konstruksi signifikan yang mempengaruhi niat untuk menggunakan, yang pada akhirnya mendorong penggunaan sistem yang sebenarnya. Pengguna yang menemukan sistem mudah dipelajari, tidak rumit, dan efisien akan lebih termotivasi untuk menggunakannya secara aktif, dan dari niat tersebut, perilaku mereka akan berubah. Dalam konteks implementasi sistem pajak seperti Coretax, persepsi kemudahan merupakan elemen kunci karena sistem ini memerlukan keterlibatan pengguna dari berbagai latar belakang non-teknis. Temuan ini didukung oleh hasil kuesioner, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap Coretax mudah dipahami dan digunakan, serta menyatakan niat yang kuat untuk menggunakan dan merekomendasikan sistem tersebut. Misalnya, lebih dari 60% responden memberikan

nilai tinggi (4 atau 5) pada pernyataan seperti “Saya tidak memerlukan keterampilan khusus untuk menggunakan Coretax” dan “Saya berencana menggunakan Coretax untuk pekerjaan pajak saya.” Hal ini menunjukkan bahwa persepsi positif tentang kemudahan penggunaan memang mendorong perkembangan niat yang kuat untuk menggunakannya secara aktif.

Penelitian sebelumnya juga mendukung hasil ini. (Azisyah et al., 2024) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan e-invoice secara signifikan mempengaruhi niat dan pada akhirnya mendorong adopsi sistem. (Sijabat, 2020) juga mengonfirmasi bahwa niat adalah variabel penting yang menghubungkan persepsi kemudahan dengan perilaku penggunaan dalam layanan digital publik. (Rachman* et al., 2023) menegaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan sistem meningkatkan motivasi internal pengguna, yang kemudian tercermin dalam peningkatan niat dan frekuensi penggunaan.

PENUTUP

Berdasarkan analisis dan pembahasan penelitian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem Coretax oleh aparat pajak dipengaruhi secara signifikan oleh beberapa variabel dalam model penerimaan teknologi. Pertama, kualitas sistem dan pelatihan telah terbukti memiliki dampak positif terhadap kemudahan penggunaan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas teknis Coretax dan semakin bermanfaat pelatihan yang diberikan, semakin mudah sistem tersebut digunakan oleh pengguna. Namun, hanya pelatihan yang terbukti berpengaruh terhadap persepsi kegunaan, sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan. Kedua, variabel kemudahan penggunaan memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap niat untuk menggunakan Coretax, dan bahkan berfungsi sebagai mediator pengaruh pelatihan terhadap niat tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna lebih cenderung menggunakan sistem ketika mereka menganggapnya mudah dipahami dan dioperasikan, yang disebabkan oleh pelatihan yang efektif. Ketiga, berbeda dengan temuan umum dalam teori TAM, persepsi kegunaan tidak secara signifikan mempengaruhi niat untuk menggunakan, dan niat tidak berfungsi sebagai mediator pengaruh kegunaan terhadap penggunaan aktual. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat sistem tidak cukup kuat untuk mempengaruhi keinginan atau tindakan penggunaan, kemungkinan disebabkan oleh faktor seperti kewajiban kerja atau kebijakan organisasi. Terakhir, niat untuk menggunakan memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap penggunaan aktual, dan merupakan mediator yang signifikan dalam hubungan antara kemudahan penggunaan dan penggunaan aktual. Artinya, untuk mendorong lebih banyak orang menggunakan Coretax, penting untuk terlebih dahulu membangun niat untuk menggunakannya melalui pengalaman pengguna yang positif.

Temuan ini menyarankan bahwa desain strategi implementasi teknologi digital di lembaga pemerintah sebaiknya berfokus pada pengguna, bukan hanya pada sistem. Direktorat Jenderal Pajak disarankan untuk memprioritaskan program pelatihan yang lebih interaktif, praktis, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna agar dapat membentuk persepsi positif terhadap sistem. Penting juga untuk menyederhanakan antarmuka dan fitur Coretax agar lebih mudah digunakan, sehingga pengguna dapat secara alami mengembangkan rasa nyaman dari pengalaman mereka. Strategi komunikasi mengenai manfaat sistem juga perlu disesuaikan, dengan fokus pada narasi konkret dan relevan terkait pekerjaan sehari-hari karyawan daripada penjelasan normatif tentang tujuan sistem. Selain itu, pembangunan niat menggunakan harus menjadi fokus utama karena berperan sebagai jembatan penting menuju penggunaan aktual. Pengalaman pengguna yang menyenangkan, dukungan organisasi, dan pelatihan berkelanjutan adalah cara-cara yang baik untuk memperkuat niat tersebut.

Studi ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan dalam interpretasi hasil. Ukuran sampel yang relatif kecil dan keterbatasan pada satu Kantor Pelayanan Pajak (KPP Pratama Bitung) mengurangi generalisasi temuan. Selain itu, kurangnya penjelasan mengenai pengaruh faktor eksternal seperti dukungan organisasi, beban kerja, atau

resistensi terhadap teknologi menjadi keterbatasan dalam memahami kompleksitas perilaku adopsi teknologi di sektor publik. Penelitian selanjutnya sebaiknya memperluas cakupan lokasi dan ukuran sampel, serta menganalisis variabel moderator seperti dukungan manajerial atau kepemimpinan digital. Pendekatan longitudinal dapat digunakan untuk memantau perubahan persepsi dan perilaku penggunaan seiring waktu. Di masa depan, model pengembangan seperti TAM2 atau UTAUT dapat digunakan untuk menangkap interaksi variabel yang lebih kompleks dalam sistem pemerintahan elektronik, memberikan pemahaman yang lebih baik tentang cara kerjanya dan cara menggunakannya.

REFERENSI

- Abigail, C. N., & Wijaya, K. A. S. (2025). *Implementasi Sistem Coretax Dalam Digitalisasi Sistem Perpajakan Indonesia: Studi Kasus Bidang Keberatan, Banding, Dan Pengurangan Kanwil DJP Jakarta Pusat*. <https://doi.org/10.61292/shkr.278>
- Adi, W. P., & Supriyanto, A. (2025). Analysis Of Service Quality And User Acceptance Of BMKG Info Application Using EgovQual Model And Technology Acceptance Model (TAM) In Central Java. *Information Technology International Journal*, 3(1), 44–56. <https://doi.org/10.33005/itij.v3i1.51>
- Ajibade, O., Ibietan, J., & Ayelabola, O. (2017). E - Governance Implementation and Public Service Delivery in Nigeria: The Technology Acceptance Model (TAM) Application. In *Journal of Public Administration and Governance*. <https://doi.org/10.5296/jpag.v7i4.11475>
- Azisyah, N., Pontoh, G. T., & Nirwana, N. (2024). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Niat Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Menggunakan QRIS. In *Jurnal Bisnis Mahasiswa*. <https://doi.org/10.60036/jbm.v4i4.art1>
- Belahouaoui, R., & Attak, E. H. (2024). Digital Taxation, Artificial Intelligence and Tax Administration 3.0: Improving Tax Compliance Behavior – A Systematic Literature Review Using Textometry (2016–2023). In *Accounting Research Journal*. <https://doi.org/10.1108/arj-12-2023-0372>
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112(1), 155–159. <https://doi.org/https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0033-2909.112.1.155>
- Darmayasa, I. N., & Hardika, N. S. (2024). Core tax administration system: the power and trust dimensions of slippery slope framework tax compliance model. *Cogent Business and Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2337358>
- Davis, F. A. (1989). The Technology Acceptance Model. In *Inter-Organizational Information Systems and Business Management* (pp. 1–36). <https://doi.org/10.4018/978-1-60960-768-5.ch015>
- Deaa, D. F. N. (2025). Analisis Efektifitas Dan Efisiensi Sistem CORETAX: Mengukur Kepercayaan Publik Di Tengah Transisi Sistem Perpajakan 2025. In *Jurnal Sosial-Politika*. <https://doi.org/10.54144/jsp.v6i1.103>
- Desmaryani, S., Soleh, A., Irmanelly, & Wiarta, I. (2024). Integration of technology acceptance models and government support to improve digital literacy. *Heliyon*, 10(14), e34086. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e34086>
- Fajrina, A. S. I., & Setiawan, B. (2023). The Effects of Digitalization and GDP Per-Capita Growth on Tax Revenue in ASEAN Countries. In *Optimum Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*. <https://doi.org/10.12928/optimum.v13i1.5780>
- Farina, K., & Opti, S. (2023). Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi Dan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Umkm. *Jesya*, 6(1), 704–713. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.1007>
- Fazriansyah, F., Sari, N. A., & Mawardi, M. (2022). Apakah Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Kegunaan Berpengaruh Terhadap Niat Untuk Menggunakan Dan Penggunaan Aktual Pada Aplikasi Pembayaran Digital? In *Jurnal Manajemen*. <https://doi.org/10.30872/jmmn.v14i2.11126>
- Fitria, F., Yahya, M. W., Ali, M. I., Purnamawati, P., & Mappalotteng, A. M. (2024). The Impact of System Quality and User Satisfaction: The Mediating Role of Ease of Use and Usefulness in E-Learning

- Systems. In *International Journal of Environment Engineering and Education*. <https://doi.org/10.55151/ijeedu.v6i2.134>
- Gunawan, A., Farrah, A., & Fatikasari, F. (2023). ScienceDirect ScienceDirect The The Effect Effect of of Using Using Transactions Using Using Transactions Cashless Cashless (QRIS) (QRIS) on on Daily Daily Payment Payment the Technology Technology Acceptance Acceptance Model Model the. *Procedia Computer Science*, 227, 548–556. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.10.557>
- Hair, J., & Alamer, A. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example. *Research Methods in Applied Linguistics*, 1(3), 100027. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rmal.2022.100027>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *An Introduction to Structural Equation Modeling*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_1
- Hizkia, M., & Ariadi, G. (2023). The Influence of Management Information System Transition on Individual Impact Mediated by Perceived Ease of Use and Usefulness. *MIX: JURNAL ILMIAH MANAJEMEN*. https://doi.org/10.22441/jurnal_mix.2023.v13i3.001
- Iramaidha, A. E., Hidayat, K., Fahrudi, A., & Nurrohmah, R. (2025). Assessing the Impact of Service Quality, Perceived Usefulness, and Ease of Use on E-Filing Adoption: A Technology Acceptance Model (TAM) Perspective on Taxpayer Satisfaction and Compliance. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*. <https://doi.org/10.47772/ijriss.2025.914mg0047>
- Jannah, U., & Rifai, A. (2025). Transformation of DGT Tax Intelligence in Coretax. In *Ilomata International Journal of Tax and Accounting*. <https://doi.org/10.61194/ijtc.v5i3.1644>
- Jo, H., & Park, D.-H. (2023). Mechanisms for successful management of enterprise resource planning from user information processing and system quality perspective. *Scientific Reports*, 13. <https://doi.org/10.1038/s41598-023-39787-y>
- Jr., J. F. H., Matthews, L. M., Matthews, R. L., & Sarstedt, M. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. *International Journal of Multivariate Data Analysis*, 1(2), 107. <https://doi.org/10.1504/ijmda.2017.087624>
- Juniarto, H. (2024). Pengaruh Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Minat Penggunaan E Filing Dalam Pelaporan Spt Orang Pribadi Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4, 10710–10730.
- Karunarathne, E., & Abeyratne, A. (2020). Role of employee training and experience on the adaption of computerized maintenance management system. 25, 3–16. <https://doi.org/10.5937/straman2004003k>
- Komariyah, F. N., & Widodo, U. P. W. (2025). Analisis Persepsi Konsultan Pajak Terhadap Pelaporan PPN Melalui Coretax. In *Knowledge Jurnal Inovasi Hasil Penelitian Dan Pengembangan*. <https://doi.org/10.51878/knowledge.v5i3.6320>
- Lu, H., Shin, J. E., & Zhang, M. (2023). Financial reporting and disclosure practices in China. *Journal of Accounting and Economics*, 76(1), 101598. <https://doi.org/10.1016/j.jaccoco.2023.101598>
- Maliki, M. A. Al. (2025). Studi Literatur: Analisis Penerapan Aplikasi CoreTax Dalam Sistem Perpajakan. In *Ekoma Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i3.6914>
- Mensah, I. K., Mi, J., & Durrani, D. K. (2017). Factors Influencing Citizens' Intention to Use E-Government Services. In *International Journal of Electronic Government Research*. <https://doi.org/10.4018/ijegr.2017010102>
- Nadia, G., & Wiryawan, D. (2022). PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP NIAT PENGGUNAAN E-Wallet SHOPEEPAY (Studi Pada Pengguna ShopeePay Di Bandar Lampung). In *Revenue Jurnal Manajemen Bisnis Islam*. <https://doi.org/10.24042/revenue.v3i2.13486>
- Ndaro, I. M., Bassey, M. M., Sylvanus, U. M., & Bassey, E. J. (2024). Professional Training of Librarians and Service Delivery in Public Libraries in Nigeria. In *Global Journal of Educational Research*. <https://doi.org/10.4314/gjedr.v23i1.8>
- Nugroho, M. A., Dewanti, P. W., & Novitasari, B. T. (2018). The Impact of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Student's Performance in Mandatory E-Learning Use. 2018 *International Conference on Applied Information Technology and Innovation (ICAITI)*, 26–30. <https://doi.org/10.1109/icaiti.2018.8686742>
- Nurdin, I., Musaad, F., Putri, Y. M., & Airlangga, D. (2023). Efektifitas Penilaian Kinerja Pegawai Sektor

- Publik Di Indonesia. In *Musamus Journal of Public Administration*. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v6i1.5324>
- Nurhasan, U., Fajrin, B., Abdillah, D. F., & Ughay, F. V. Y. (2020). Implementasi Metode MVC Untuk Pembangunan Sistem Informasi Pelatihan Kerja: Studi Kasus UPT Pelatihan Kerja Singosari. In *Eksplora Informatika*. <https://doi.org/10.30864/eksplora.v10i1.250>
- Orlov, A. K., Saxena, A. B., Mittal, A., Ranjan, R., Singh, B., & Yellanki, V. S. (2024). User Satisfaction and Technology Adoption in Smart Homes: A User Experience Test. In *Bio Web of Conferences*. <https://doi.org/10.1051/bioconf/20248601087>
- Panergayo, A., & Aliazas, J. V. (2021). Students' Behavioral Intention to Use Learning Management System: The Mediating Role of Perceived Usefulness and Ease of Use. *International Journal of Information and Education Technology*. <https://doi.org/10.18178/ijiet.2021.11.11.1562>
- Pesak, P. J., Tanor, L. A. O., & Sumual, F. M. (2022). Tax Avoidance During a Pandemic. *Journal of International Conference Proceedings*, 5(2), 418–427. <https://doi.org/10.32535/jicp.v5i2.1704>
- Prastiawan, D. I., Aisjah, S., & Rofiaty, R. (2021). The Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Social Influence on the Use of Mobile Banking through the Mediation of Attitude Toward Use. *Asia Pacific Management and Business Application*, 009(03), 243–260. <https://doi.org/10.21776/ub.apmba.2021.009.03.4>
- Priyashantha, K. G., & Dilhani, V. I. (2022). Determinants of E-government Adoption: A Systematic Literature Review. *Kelaniya Journal of Human Resource Management*, 17(1), 105–126. <https://doi.org/10.4038/kjhrm.v17i1.107>
- Rachman*, A., Alvita, M., & Widjadja, W. (2023). Enhancing User Satisfaction with Local Government E-Government: The Influence of E-Government Quality (E-GovQual). *JURISMA : Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, 13(2), 273–284. <https://doi.org/10.34010/jurisma.v13i2.8566>
- Rachmawati, I., & Budiarti, L. (2024). Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Kualitas Sistem Terhadap Niat Untuk Menggunakan Sistem Informasi Pendapatan. In *Artikel Ilmiah Sistem Informasi Akuntansi*. <https://doi.org/10.31294/akasia.v4i1.3303>
- Rasheed, R. A., Kamsin, A., & Abdullah, N. A. (2020). Challenges in the online component of blended learning: A systematic review. *Computers & Education*, 144, 103701. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103701>
- Rode, J. B., Remshard, M., Groot, L. J., & Linden, S. Van Der. (2025). A meta-analytic structural equation analysis of the Gateway Belief Model : highlighting scientific consensus increases support for public action on climate change. *Current Opinion in Behavioral Sciences*, 63, 101521. <https://doi.org/10.1016/j.cobeha.2025.101521>
- Sapari, A., & Bakar, S. A. N. A. (2025). Emerging Technologies on Tax Education in Shaping Tax Compliance among SMEs in Malaysia. *Information Management and Business Review*. [https://doi.org/10.22610/imbr.v17i1\(i\)s.4418](https://doi.org/10.22610/imbr.v17i1(i)s.4418)
- 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>
- Saputra, D., Rahma, V. M., Eliyana, A., Pratama, A. S., Anggraini, R. D., Kamil, N. L. M., & Ismail, I. (2023). Do system quality and information quality affect job performance? The mediation role of users' perceptions. *PLOS ONE*, 18. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0285293>
- Sijabat, R. (2020). Analysis of E-Government Services: A Study of the Adoption of Electronic Tax Filing in Indonesia. In *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*. <https://doi.org/10.22146/jsp.52770>
- Silalahi, O. Y., & Haryati, T. (2025). Dampak Penerapan Coretax Pada Pt Yekape Surabaya. <https://doi.org/10.69714/fyqm1k19>
- Surianto, D. F., Wahid, M. S. N., Parenreng, J. M., Wahid, A., Zain, S. G., Edy, M. R., & Risal, A. A. N. (2023). PKM Pelatihan Figma Untuk Desain Prototipe Sistem Informasi. <https://doi.org/10.61255/vokatekjp.v1i2.88>
- Susilawati, A. I., & Suhari, Y. (2023). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Tatapraja. In *Intecom Journal of Information Technology and Computer Science*. <https://doi.org/10.31539/intecom.v6i2.6897>
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on

- Interventions; *Decision Sciences*, Vol. 39 (2) pp 273 – 315. *Decision Sciences Institute*, 39(2), 273–315.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead by Viswanath Venkatesh, James Y.L. Thong, Xin Xu :: SSRN. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2800121
- Verianto, V. V. (2023). Factors Influencing Segari E-Grocery's Purchase Intention Moderated by Gender and Age. In *Journal of Business Management Review*. <https://doi.org/10.47153/jbmr42.6082023>
- Yasar, M., Nurhidayat, M. R., & Rizky, A. (2025). The Future of Tax Services: Coretax as a Technology-Based Breakthrough. In *Educoretax*. <https://doi.org/10.54957/educoretax.v5i5.1593>
- Yusuf, M., Sutawidjaya, A. H., Witjaksono, G., & Oktaviani, I. (2023). How Technology Information Advancement Mediates the Effect of Taxpayer Perception Toward Digitalization in Personal Tax Payer Filing. In *Mix Jurnal Ilmiah Manajemen*. https://doi.org/10.22441/jurnal_mix.2023.v13i3.002