

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KUALITAS INFORMASI
DAN DUKUNGAN TEKNIS CORETAX TERHADAP EFEKTIVITAS
LAYANAN DIGITAL PERPAJAKAN PADA WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA KEDIRI**

Puspita Sari Asri Hamzah^{1)*}, Siti Isnaniati²⁾, M. Alfa Niam³⁾
¹²³Universitas Islam Kediri - Kediri

*Nama Penulis Korespondensi: puspitassari80@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan dukungan teknis CoreTax terhadap efektivitas layanan digital perpajakan pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kediri. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal dan data primer yang diperoleh melalui kuesioner kepada 100 wajib pajak orang pribadi. Pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sampling, sedangkan jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dengan margin of error 10%. Instrumen diukur menggunakan skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, statistik deskriptif, asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item instrumen valid dan seluruh variabel reliabel. Secara parsial, kemudahan penggunaan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap efektivitas layanan digital perpajakan, sedangkan kualitas informasi dan dukungan teknis berpengaruh positif dan signifikan. Dukungan teknis menjadi variabel yang paling dominan dengan nilai Beta 0,486. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan digital perpajakan dengan F hitung 112,950 dan signifikansi <0,001. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,772 menunjukkan bahwa 77,2% variasi efektivitas layanan digital perpajakan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel, sedangkan 22,8% dipengaruhi faktor lain di luar model. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas informasi dan dukungan teknis perlu menjadi prioritas dalam optimalisasi layanan CoreTax.

Kata-kata kunci: CoreTax, efektivitas layanan digital perpajakan, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dukungan teknis.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of CoreTax ease of use, information quality, and technical support on the effectiveness of digital tax services among individual taxpayers at the Kediri Primary Tax Office (KPP Pratama Kediri). This research employed a quantitative approach using a survey method by distributing questionnaires to 100 individual taxpayer respondents at KPP Pratama Kediri. Data were analyzed using validity testing, reliability testing, classical assumption testing, and multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS software. The findings indicate that the research instrument is both valid and reliable, and that the regression model satisfies the classical assumptions. Partially, information quality and technical support have a positive and significant effect on the effectiveness of digital tax services, whereas ease of use has no

significant effect. Simultaneously, ease of use, information quality, and technical support have a significant effect on the effectiveness of digital tax services, as indicated by an F-value of 112.950 with a significance level of $p < 0.001$. The Adjusted R Square value of 0.772 indicates that 77.2% of the variation in the effectiveness of digital tax services can be explained by the three independent variables, while the remaining 22.8% is influenced by other factors outside the research model. Based on these findings, improving the information quality and technical support of CoreTax should be prioritized to enhance the effectiveness of digital tax services. Future studies are recommended to examine other factors that may influence the effectiveness of digital tax services..

Key words: CoreTax, digital tax service effectiveness, ease of use, information quality, technical support

Pendahuluan

Transformasi digital telah mengubah cara organisasi publik menyelenggarakan pelayanan, termasuk administrasi perpajakan. Pemanfaatan teknologi informasi diarahkan untuk meningkatkan efisiensi proses, kualitas pelayanan, serta kemampuan pemerintah dalam mengelola data dan informasi. Dalam konteks perpajakan, digitalisasi menjadi bagian dari reformasi administrasi yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak sekaligus memperkuat pengawasan dan kepatuhan. Penelitian dalam skripsi ini menempatkan transformasi tersebut pada penggunaan CoreTax sebagai sistem administrasi perpajakan terintegrasi.

CoreTax diterapkan sebagai bagian dari pembaruan administrasi perpajakan dan dirancang untuk mengintegrasikan proses bisnis perpajakan dalam satu platform digital. Implementasi sistem baru tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan teknologi, tetapi juga dengan pengalaman wajib pajak ketika menggunakan layanan. Pada tahap awal penerapan, pengguna dapat menghadapi kendala seperti penyesuaian terhadap sistem, perlambatan akses, ketidaksesuaian data, maupun kebutuhan bantuan teknis. Karena itu, efektivitas layanan digital perlu dinilai dari perspektif pengguna yang benar-benar berinteraksi dengan sistem.

Efektivitas layanan digital dalam penelitian ini dipandang sebagai tingkat keberhasilan CoreTax dalam memberikan manfaat kepada wajib pajak berupa efisiensi waktu, kemudahan proses administrasi, pengurangan kesalahan pelaporan, pengalaman pengguna yang baik, dan peningkatan efektivitas pelaksanaan kewajiban perpajakan. Perspektif ini sejalan dengan pendekatan keberhasilan sistem informasi yang menempatkan kualitas informasi dan manfaat bersih sebagai bagian penting dalam menilai keberhasilan sistem (DeLone & McLean, 2003).

Selain kualitas informasi, kemudahan penggunaan juga penting karena penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna mengenai seberapa mudah suatu sistem dipelajari, dipahami, dan dioperasikan. Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa *perceived ease of use* merupakan salah satu konstruk penting dalam penerimaan teknologi (Davis, 1989). Dalam penelitian ini, kemudahan penggunaan CoreTax diukur melalui kemudahan dipelajari, dipahami, dioperasikan, fleksibilitas penggunaan, dan kemudahan menjadi terampil.

Kualitas informasi menjadi faktor lain yang relevan. Informasi yang akurat, lengkap, relevan, jelas, dan tersedia pada saat dibutuhkan dapat membantu wajib pajak mengambil keputusan serta menyelesaikan kewajiban perpajakan dengan lebih efektif. Penelitian terdahulu mengenai layanan perpajakan digital menunjukkan bahwa kualitas informasi dapat berhubungan dengan pengalaman dan kepuasan pengguna. Awaliyah, Kartini, dan Pontoh (2024), misalnya, menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-filing, sedangkan Siregar, Supriyadi, dan Hakim (2023) menunjukkan pentingnya kualitas informasi dalam layanan perpajakan elektronik.

Dukungan teknis juga menjadi aspek yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan penerapan sistem baru. Pengguna membutuhkan panduan, bantuan yang mudah diakses, respons yang cepat, dan petugas yang kompeten ketika menghadapi kendala. Mujiarti et al. (2025) menunjukkan bahwa transformasi digital perpajakan perlu didukung kualitas layanan yang memadai. Dalam konteks CoreTax, dukungan teknis dapat membantu mengurangi hambatan penggunaan sehingga layanan dapat berjalan lebih lancar.

Penelitian terdahulu masih banyak berfokus pada adopsi, kepuasan, atau niat penggunaan sistem perpajakan digital seperti e-filing. Arniati et al. (2024) menguji *perceived ease of use*, *usefulness*, dan kualitas sistem informasi terhadap perilaku pengguna layanan edukasi pajak digital. Rina, Supraptiningsih, dan Nuridah (2024) meneliti persepsi kemudahan dan kesiapan teknologi terhadap penggunaan e-filing. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek CoreTax, variabel dependen berupa efektivitas layanan digital perpajakan, serta penggabungan kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan dukungan teknis dalam satu model pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kediri.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis: (1) pengaruh kemudahan penggunaan CoreTax terhadap efektivitas layanan digital perpajakan; (2) pengaruh kualitas informasi terhadap efektivitas layanan digital perpajakan; (3) pengaruh dukungan teknis terhadap efektivitas layanan digital perpajakan; dan (4) pengaruh ketiga variabel tersebut secara simultan terhadap efektivitas layanan digital perpajakan. Penelitian ini diharapkan memberikan bukti empiris mengenai faktor yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan layanan digital perpajakan pada masa transisi penerapan CoreTax.

Ketiga hubungan tersebut selanjutnya diuji secara simultan. Efektivitas layanan digital merupakan hasil interaksi berbagai karakteristik sistem dan layanan, sehingga kemudahan, kualitas informasi, dan dukungan teknis secara bersama-sama diperkirakan dapat memberikan penjelasan yang lebih kuat daripada pengujian masing-masing faktor secara terpisah. Kerangka tersebut menjadi dasar perumusan empat hipotesis, yaitu H1: kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap efektivitas layanan digital perpajakan; H2: kualitas informasi berpengaruh terhadap efektivitas layanan digital perpajakan; H3: dukungan teknis berpengaruh terhadap efektivitas layanan digital

perpajakan; dan H4: kemudahan penggunaan, kualitas informasi, serta dukungan teknis secara simultan berpengaruh terhadap efektivitas layanan digital perpajakan.

Hubungan dukungan teknis dengan efektivitas layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan membantu pengguna ketika terjadi masalah. Sistem digital yang baru diterapkan dapat menimbulkan kebutuhan terhadap panduan, petugas bantuan, dan penyelesaian kendala. Dukungan yang responsif dapat mengurangi waktu tunggu dan mencegah pengguna berhenti pada suatu tahapan proses. Oleh sebab itu, semakin baik dukungan teknis yang diterima, semakin besar kemungkinan layanan CoreTax dipersepsikan efektif.

Hubungan kualitas informasi dengan efektivitas layanan didasarkan pada kebutuhan wajib pajak terhadap informasi yang dapat dipercaya ketika melakukan administrasi perpajakan. Informasi yang salah, tidak lengkap, sulit dipahami, atau tidak tersedia pada saat diperlukan dapat menimbulkan kesalahan dan memperpanjang proses. Sebaliknya, informasi yang berkualitas membantu pengguna memahami prosedur dan mengambil tindakan yang sesuai. Karena itu, kualitas informasi diperkirakan mempunyai pengaruh positif terhadap efektivitas layanan digital perpajakan.

Hubungan antara kemudahan penggunaan dan efektivitas layanan dibangun atas asumsi bahwa sistem yang mudah dipahami akan mengurangi upaya pengguna ketika menjalankan proses digital. Wajib pajak tidak perlu mengalokasikan banyak waktu untuk mempelajari navigasi atau prosedur sistem sehingga proses administrasi dapat dilakukan lebih efisien. Meskipun demikian, kemudahan yang tinggi belum tentu menghasilkan efektivitas apabila informasi yang tersedia tidak memadai atau pengguna tidak memperoleh bantuan ketika mengalami kendala. Dengan demikian, penelitian menguji secara empiris apakah persepsi kemudahan tersebut benar-benar menjadi determinan efektivitas layanan CoreTax.

Model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean digunakan untuk memperkuat penjelasan mengenai kualitas informasi dan manfaat sistem. Model tersebut menempatkan information quality sebagai salah satu dimensi keberhasilan sistem dan menghubungkannya dengan penggunaan, kepuasan, serta net benefits. Dalam penelitian ini, efektivitas layanan digital diposisikan sebagai manfaat yang dirasakan wajib pajak dari penggunaan CoreTax. Oleh karena itu, informasi yang akurat, lengkap, relevan, dan jelas dipandang dapat membantu tercapainya manfaat layanan.

Technology Acceptance Model (TAM) digunakan untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap teknologi. Davis (1989) menempatkan perceived ease of use sebagai persepsi mengenai tingkat kemudahan ketika seseorang mempelajari dan menggunakan suatu sistem. Dalam penelitian ini, konsep tersebut diterapkan pada CoreTax karena wajib pajak berinteraksi langsung dengan sistem untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Apabila sistem mudah dipelajari, dipahami, dan dioperasikan, pengguna diharapkan dapat menyelesaikan proses administrasi dengan lebih lancar. Namun, kemudahan tidak berdiri sendiri karena efektivitas layanan juga dipengaruhi kualitas keluaran informasi dan bantuan yang tersedia.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal. Objek penelitian adalah layanan CoreTax yang digunakan oleh wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan administrasi perpajakan secara digital. Lokasi penelitian adalah KPP Pratama Kediri, Jalan Brawijaya Nomor 6, Kota Kediri, Jawa Timur. Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan langsung dari responden.

Populasi penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan CoreTax untuk keperluan pelaporan atau administrasi perpajakan. Sampel dipilih menggunakan purposive sampling dengan kriteria: wajib pajak orang pribadi yang pernah melakukan pelaporan melalui CoreTax, pernah menggunakan CoreTax, dan menggunakan CoreTax secara mandiri. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow karena jumlah pengguna CoreTax yang aktif berinteraksi dengan sistem tidak diketahui secara pasti. Dengan tingkat kepercayaan 95%, proporsi 0,5, dan margin of error 10%, diperoleh $n = 96,04$ dan dibulatkan menjadi 100 responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin, yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju. Wawancara digunakan sebagai informasi pendukung dalam proses penelitian, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperoleh bukti kegiatan penelitian.

Penelitian menggunakan empat variabel, yaitu kemudahan penggunaan CoreTax (X1), kualitas informasi CoreTax (X2), dukungan teknis CoreTax (X3), dan efektivitas layanan digital perpajakan (Y). Kemudahan penggunaan diukur melalui kemudahan dipelajari, dipahami, dioperasikan, fleksibilitas, dan kemudahan menjadi terampil. Kualitas informasi diukur melalui akurasi, kelengkapan, relevansi, dan kejelasan penyajian. Dukungan teknis diukur melalui responsivitas bantuan, ketersediaan panduan, kompetensi petugas, kecepatan penyelesaian masalah, dan kemudahan akses bantuan. Efektivitas layanan digital diukur melalui efisiensi waktu, kemudahan administrasi, pengurangan kesalahan pelaporan, pengalaman pengguna, dan efektivitas pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Analisis data dilakukan menggunakan SPSS. Tahap analisis meliputi statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Validitas item dinilai dengan membandingkan r hitung dengan r tabel 0,196. Reliabilitas dinilai menggunakan Cronbach's Alpha dengan batas 0,70. Asumsi klasik meliputi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Model regresi yang digunakan adalah $Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$. Pengujian hipotesis menggunakan tingkat signifikansi 5%; pengaruh parsial dinyatakan signifikan apabila nilai Sig. <0,05 dan pengaruh simultan dinilai melalui uji F.

Hasil dan Pembahasan**Karakteristik Responden**

Penelitian memperoleh 100 responden wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan pendidikan terakhir, 52% responden berpendidikan S1, 38% SMA/SMK, 3% Diploma, dan 7% S2 atau lebih. Berdasarkan pekerjaan, 14%

merupakan pegawai negeri/ASN, 26% pegawai swasta, 12% wiraswasta, 4% profesional, dan 44% berada pada kategori lainnya. Dari sisi pengalaman, 93% responden pernah menggunakan layanan CoreTax dan 7% sering menggunakan layanan CoreTax. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan digital yang menjadi objek penelitian.

Karakteristik	Kategori	Persentase
Pendidikan	SMA/SMK	38%
	Diploma	3%
	S1	52%
	S2 atau lebih	7%
Pekerjaan	Pegawai Negeri/ASN	14%
	Pegawai Swasta	26%
	Wiraswasta	12%
	Profesional	4%
	Lainnya	44%
Pengalaman CoreTax	Pernah menggunakan	93%
	Sering menggunakan	7%

Uji Kualitas Instrumen

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pada keempat variabel memiliki r hitung lebih besar daripada r tabel 0,196. Pada variabel kemudahan penggunaan, nilai korelasi item berada pada rentang 0,749–0,888. Kualitas informasi memiliki korelasi item 0,780–0,930, dukungan teknis 0,807–0,913, dan efektivitas layanan digital 0,728–0,912. Dengan demikian, seluruh pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis.

Variabel	Rentang r hitung	r tabel	Kesimpulan
Kemudahan Penggunaan (X1)	0,749–0,888	0,196	Valid
Kualitas Informasi (X2)	0,780–0,930	0,196	Valid
Dukungan Teknis (X3)	0,807–0,913	0,196	Valid
Efektivitas Layanan Digital (Y)	0,728–0,912	0,196	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 27 oleh Penulis, 2026

Uji reliabilitas menghasilkan Cronbach's Alpha sebesar 0,876 untuk kemudahan penggunaan, 0,882 untuk kualitas informasi, 0,914 untuk dukungan teknis, dan 0,892 untuk efektivitas layanan digital perpajakan. Seluruh nilai berada di atas 0,70 sehingga seluruh instrumen dinyatakan reliabel. Hasil tersebut menunjukkan konsistensi internal yang memadai untuk digunakan dalam analisis berikutnya.

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kemudahan Penggunaan (X1)	0,876	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	0,882	Reliabel
Dukungan Teknis (X3)	0,914	Reliabel
Efektivitas Layanan Digital (Y)	0,892	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 27 oleh Penulis, 2026

Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Dev.
Kemudahan Penggunaan (X1)	100	5	25	17,7600	4,36497
Kualitas Informasi (X2)	100	4	20	14,7200	3,36674
Dukungan Teknis (X3)	100	5	25	18,3100	4,22521
Efektivitas Layanan Digital (Y)	100	5	25	19,3000	4,35421

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 27 oleh Penulis, 2026

Nilai rata-rata efektivitas layanan digital merupakan yang tertinggi, yaitu 19,3000, sedangkan kualitas informasi memiliki rata-rata 14,7200. Nilai standar deviasi seluruh variabel lebih rendah daripada nilai mean sehingga penyebaran jawaban relatif terkendali. Pada tingkat item, rata-rata indikator kemudahan penggunaan berada pada 3,41–3,66; kualitas informasi 3,60–3,73; dukungan teknis 3,55–3,73; dan efektivitas layanan digital 3,76–3,95. Seluruh item berada pada interpretasi setuju.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menghasilkan Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, lebih besar dari 0,05, sehingga residual berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan tolerance X1 = 0,300, X2 = 0,249, dan X3 = 0,295, sedangkan VIF masing-masing 3,330; 4,017; dan 3,392. Seluruh tolerance lebih besar dari 0,10 dan VIF lebih kecil dari 10, sehingga tidak terdapat multikolinearitas. Uji Glejser menghasilkan signifikansi X1 = 0,079, X2 = 0,053, dan X3 = 0,079; seluruhnya di atas 0,05 sehingga tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model memenuhi asumsi klasik yang diperlukan untuk regresi linear berganda.

Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis

Hasil regresi menghasilkan persamaan $Y = -17,971 + 2,220X1 + 4,216X2 + 6,900X3 + e$. Koefisien X1, X2, dan X3 bernilai positif, yang berarti peningkatan masing-masing variabel cenderung diikuti peningkatan efektivitas layanan digital ketika variabel lain dianggap konstan. Konstanta negatif tidak diinterpretasikan secara praktis karena skor nol tidak terdapat pada skala pengukuran Likert penelitian.

Variabel	B	Beta	t	Sig.	Keputusan
Konstanta	-17,971	—	-8,810	<0,001	—
Kemudahan Penggunaan (X1)	2,220	0,164	1,898	0,061	H1 ditolak
Kualitas Informasi (X2)	4,216	0,289	3,047	0,003	H2 diterima
Dukungan Teknis (X3)	6,900	0,486	5,424	<0,001	H3 diterima

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 27 oleh Penulis, 2026

Secara parsial, kemudahan penggunaan memiliki t hitung 1,898 dan Sig. 0,061. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh positif tetapi tidak signifikan, sehingga H1 ditolak. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan belum menjadi faktor utama yang menentukan efektivitas layanan digital. Salah satu kemungkinan yang dijelaskan dalam penelitian

adalah pengguna telah terbiasa dengan layanan perpajakan digital, sehingga kemudahan dipandang sebagai karakteristik yang seharusnya tersedia. Hasil ini berbeda dengan Rina et al. (2024) dan Arniati et al. (2024) yang menemukan peran positif kemudahan penggunaan pada penggunaan atau niat penggunaan layanan digital. Perbedaan tersebut dapat berkaitan dengan fokus variabel dependen: penelitian ini menilai efektivitas layanan, bukan sekadar niat atau penggunaan.

Kualitas informasi memiliki t hitung 3,047 dengan Sig. 0,003, sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan digital dan H2 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik informasi yang disediakan CoreTax, semakin baik pula efektivitas layanan yang dirasakan wajib pajak. Informasi yang akurat, lengkap, relevan, jelas, dan tersedia pada waktu yang dibutuhkan dapat membantu wajib pajak menyelesaikan proses administrasi dengan lebih tepat. Temuan ini mendukung Awaliyah et al. (2024) dan Siregar et al. (2023) mengenai pentingnya kualitas informasi dalam layanan perpajakan digital.

Dukungan teknis memiliki t hitung 5,424 dan Sig. <0,001, sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan digital. H3 diterima. Nilai Beta 0,486 merupakan yang terbesar di antara ketiga variabel, sehingga dukungan teknis menjadi variabel paling dominan dalam model. Temuan tersebut menunjukkan bahwa bantuan teknis yang responsif, panduan yang jelas, petugas yang kompeten, penyelesaian kendala yang cepat, dan akses bantuan yang mudah dapat memperkuat efektivitas layanan. Hasil ini sejalan dengan Mujiarti et al. (2025) yang menekankan pentingnya kualitas dukungan layanan dalam transformasi digital perpajakan.

Uji F menghasilkan F hitung 112,950 dengan Sig. <0,001. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan dukungan teknis secara simultan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan digital perpajakan. Artinya, efektivitas CoreTax tidak ditentukan oleh satu aspek saja, tetapi terbentuk dari kombinasi karakteristik penggunaan sistem, kualitas informasi, dan dukungan bantuan teknis.

Model	F hitung	Sig.	Keputusan
X1, X2, X3 → Y	112,950	<0,001	Berpengaruh simultan

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 27 oleh Penulis, 2026

Koefisien determinasi menunjukkan R Square 0,779 dan Adjusted R Square 0,772. Dengan demikian, 77,2% variasi efektivitas layanan digital perpajakan dapat dijelaskan oleh kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan dukungan teknis, sedangkan 22,8% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Temuan ini memperkuat bahwa ketiga variabel memiliki daya jelas yang relatif besar dalam menjelaskan persepsi efektivitas layanan digital CoreTax pada responden penelitian.

Implikasi Hasil

Temuan parsial memberikan gambaran bahwa strategi peningkatan efektivitas CoreTax tidak cukup hanya menekankan kemudahan antarmuka. Ketika kemudahan penggunaan tidak signifikan, perhatian pengelola layanan

dapat diarahkan pada faktor yang lebih dekat dengan kebutuhan penyelesaian masalah pengguna, terutama kualitas informasi dan dukungan teknis. Hal ini penting pada fase awal penerapan sistem karena pengguna dapat memiliki tingkat pengalaman digital yang berbeda-beda. Sistem yang mudah digunakan tetap diperlukan sebagai prasyarat, tetapi manfaat yang dirasakan akan lebih kuat apabila pengguna memperoleh informasi yang benar dan bantuan ketika mengalami kendala.

Kualitas informasi yang signifikan menunjukkan bahwa isi dan penyajian informasi merupakan bagian penting dari pengalaman wajib pajak. Dalam praktiknya, pengguna tidak hanya membutuhkan akses terhadap sistem, tetapi juga membutuhkan informasi yang dapat menjadi dasar tindakan. Informasi yang jelas membantu mengurangi ketidakpastian, sedangkan informasi yang lengkap dan relevan dapat mengurangi kebutuhan pengguna untuk mencari penjelasan dari sumber lain. Dengan demikian, pengelolaan konten, pembaruan informasi, dan konsistensi penyajian perlu diperhatikan bersama dengan pengembangan fitur sistem.

Dukungan teknis sebagai variabel paling dominan menunjukkan bahwa aspek manusia dan layanan pendamping masih memiliki peranan besar dalam implementasi teknologi perpajakan. Nilai Beta 0,486 memperlihatkan kontribusi relatif terbesar dalam model. Temuan ini dapat menjadi masukan agar layanan bantuan tidak hanya tersedia, tetapi juga memiliki respons yang cepat, prosedur penanganan masalah yang jelas, dan petugas yang memahami karakteristik kendala pengguna. Pendampingan yang baik dapat membantu mengurangi dampak kendala teknis terhadap kelancaran pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Secara simultan, nilai Adjusted R Square 0,772 memperlihatkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang cukup besar terhadap efektivitas layanan digital. Namun, 22,8% variasi yang belum dijelaskan menunjukkan bahwa efektivitas layanan tidak hanya berkaitan dengan tiga variabel yang diuji. Faktor seperti kualitas sistem, keamanan, kepercayaan, literasi digital, dan kepuasan pengguna dapat menjadi ruang pengembangan penelitian berikutnya. Karena penelitian menggunakan desain cross-sectional, hasil juga menggambarkan persepsi responden pada periode penelitian dan tidak dimaksudkan untuk menjelaskan perubahan persepsi dalam jangka panjang.

Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan dukungan teknis CoreTax secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan digital perpajakan pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kediri. Secara parsial, kemudahan penggunaan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan dengan Sig. 0,061. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan dengan Sig. 0,003, sedangkan dukungan teknis berpengaruh positif dan signifikan dengan Sig. <0,001 serta menjadi variabel paling dominan dengan Beta 0,486. Model penelitian memiliki Adjusted R Square sebesar 0,772, sehingga 77,2% variasi efektivitas layanan digital dapat dijelaskan oleh ketiga variabel penelitian.

Implikasi penelitian adalah peningkatan kualitas informasi dan dukungan teknis perlu menjadi prioritas dalam pengembangan layanan CoreTax. Informasi perlu disajikan secara akurat, lengkap, relevan, jelas, dan tepat waktu, sedangkan dukungan teknis perlu diarahkan pada respons cepat, panduan yang mudah dipahami, kompetensi petugas, serta akses bantuan yang mudah. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kediri, menggunakan kuesioner berbasis persepsi, dan hanya memasukkan tiga variabel independen. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan kualitas sistem, keamanan data, kepercayaan, literasi digital, atau kepuasan pengguna.

Daftar Pustaka

Daftar pustaka ditulis dengan tipe huruf menggunakan *Times New Roman* ukuran 12 cetak normal. Teks menggunakan jarak baris 1,15 spasi dan perataan teks menggunakan rata kiri dan kanan. Daftar Pustaka berisi informasi tentang sumber pustaka yang telah dirujuk dalam tubuh tulisan. Setiap pustaka yang dirujuk dalam naskah harus muncul dalam daftar Pustaka, dan sebaliknya. Format perujukan pustaka mengikuti *Harvard style* (nama belakang, tahun dan diurutkan berdasar abjad). Daftar pustaka memuat informasi lengkap ketelusuran sumber informasi disusun urut abjad dan sesuai dengan ketentuan penulisan (*Harvard style*). Publikasi dari penulis yang sama dan dalam tahun yang sama ditulis dengan cara menambahkan huruf a, b, atau c dan seterusnya tepat di belakang tahun publikasi (baik penulisan dalam daftar pustaka maupun sitasi dalam naskah tulisan). Alamat Internet ditulis menggunakan huruf miring (*italic*). Daftar Pustaka yang digunakan sebagai rujukan diusahakan jumlahnya minimal 10 rujukan yang bersumber dari tulisan yang diterbitkan maksimal 5 tahun ke belakang dan dari sumber yang dipercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditiya, N. Y., Evani, E. S., & Maghfiroh, S. (2023). Konsep uji asumsi klasik pada regresi linier berganda, 2(2), 102–110.
- Arniati, N. S. Aryaputri, R. Anggraini, D. Kurniawan, Anjelina, A. Hasanah, & R. Lanniari. (2024). The influence of perceived ease of use, perceived usefulness, quality of information systems, and individualism-collectivism on the behavioral intention of users of digital tax education services. *Journal of Applied Accounting and Taxation*, 9(2), 196–204. <https://doi.org/10.30871/jaat.v9i2.8042>
- Awaliyah, N. M., Kartini, & Pontoh, G. T. (2024). Analysis of system quality, information quality, and service quality on e-filing user satisfaction. *International Journal of Education and Life Sciences*, 2(8), 1012–1021.
- Davis, F. D. (1989). Information technology introduction. 13(3), 319–340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of

- information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Dimetheo. (2025). Implementasi Core Tax Administration System sebagai upaya mendorong kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 14(1), 10–14. <https://doi.org/10.32520/jak.v14i1.4428>
- Elvina, S., Pertiwi, D. A., & Hasyim, U. (2025). Kualitas pemahaman pelayanan dan kepuasan wajib pajak setelah penggunaan Coretax System, 5(1), 47–55.
- Fifianti, R., & Rahayu, P. (2026). Pengaruh penggunaan Coretax terhadap ketepatan perhitungan pajak, 2(3), 366–370.
- Liu, P., & Liu, Z. (2023). Optimization of tax structure and high-quality economic development. *Academic Journal of Business & Management*, 5(20), 48–54. <https://doi.org/10.25236/ajbm.2023.052008>
- Mujiarti, Amir, S. B. Santoso, & E. J. Setyadi. (2025). Taxation digitalization transformation: Taxpayer perceptions of the e-system on the quality of tax services. *International Journal of Business and Applied Economics*.
- Murnidayanti, S. A., & Putranti, T. M. (2023). The effectiveness of digitizing tax administration to reduce the compliance cost of taxpayers of micro, small, and medium enterprises (MSMEs). *Jurnal Public Policy*, 9(2), 91. <https://doi.org/10.35308/jpp.v9i2.6561>
- Nafisah, N. A. (2024). Digitalisasi sistem administrasi perpajakan: Pendekatan TAM (Technology Acceptance Model), 1(3), 105–116.
- Nurhaeni et al. (2025). Analisis efektifitas dan efisiensi sistem Coretax: Mengukur kepercayaan publik di tengah transisi sistem perpajakan 2025. *Jurnal Sosial-Politika*, 6(1), 21–37. <https://doi.org/10.54144/jsp.v6i1.103>
- Rina, J. D. Supraptiningsih, & S. Nuridah. (2024). Pengaruh persepsi kemudahan dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan e-filing. *Jurnal Pendidikan Tembusai*, 8(1).
- Siregar, S., Supriyadi, & L. Hakim. (2023). Quality and effectiveness in electronic tax filing: A study of taxpayer satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 7(4).
- Tofan, A. (2023). Core Tax System menurut persepsi konsultan dan usulan implementasi untuk pemerintah. *Ratio: Reviu Akuntansi Kontemporer Indonesia*, 4(2), 121. <https://doi.org/10.30595/ratio.v4i2.18121>