



Pengaruh Kualitas Sistem dan Kemudahan Penggunaan Coretax terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Timur Palembang)

Juliani^{1*}, Mutiara Maimunah²

¹ Prodi Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Akuntansi, Universitas Katolik Misi Charitas, Jl. Bangau No.60, Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia, 30113

² Prodi Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Akuntansi, Universitas Katolik Misi Charitas, Jl. Bangau No.60, Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia, 30113

*Penulis Korespondensi: juliani.ac29@gmail.com

Abstract. *The rollout of the Coretax Administration System (Coretax) by the Directorate General of Taxes (DJP) marks an important step in the digital modernization of Indonesia's tax management, aiming to improve efficiency and encourage compliance from taxpayers. This research looks into how the quality of the system and the ease of use as seen by taxpayers affect their satisfaction, focusing on individual taxpayers at the Ilir Timur Pratama Tax Office in Palembang. Based on the Technology Acceptance Model (TAM), this study uses a quantitative approach with a causal-associative design. Data was gathered from 49 participants chosen through purposive sampling and analyzed with multiple linear regression methods. The results show that the quality of the system positively influences user satisfaction. On the other hand, how easy the system is to use does not have a significant impact on satisfaction, indicating that users value functional stability more than how easy it is to navigate. At the same time, both factors together influence satisfaction significantly, accounting for 44.1% of the changes. This study suggests that the DJP should focus on ensuring the reliability and security of the system to keep users satisfied over the long run.*

Keywords: Coretax; Ease of Use; System Quality; TAM; User Satisfaction

Abstrak. Pelaksanaan Sistem Administrasi Coretax (Coretax) oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah langkah penting dalam perubahan digital untuk pengelolaan pajak di Indonesia, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kepatuhan dari para wajib pajak. Penelitian ini mengevaluasi bagaimana kualitas sistem dan kemudahan penggunaan memengaruhi tingkat kepuasan para wajib pajak, khususnya bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Timur Palembang. Dengan dasar pada Model Penerimaan Teknologi (TAM), penelitian kuantitatif ini dilakukan dengan desain yang asosiatif kausal. Data diperoleh dari 49 responden yang dipilih secara purposive sampling dan dianalisis melalui metode regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, kemudahan penggunaan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan, yang berarti pengguna lebih mengutamakan stabilitas fungsi dibandingkan dengan kemudahan navigasi. Secara keseluruhan, kedua variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan menjelaskan 44,1% variasi. Penelitian ini menyarankan agar DJP lebih mengutamakan keandalan dan keamanan sistem agar kepuasan pengguna dapat terjaga dalam jangka waktu yang panjang.

Kata kunci: Coretax; Kemudahan Penggunaan; Kepuasan Pengguna; Kualitas Sistem; TAM

1. LATAR BELAKANG

Pajak adalah salah satu cara penting bagi negara untuk mendapatkan uang yang dibutuhkan dalam pembangunan nasional. Uang dari pajak digunakan oleh pemerintah untuk membiayai berbagai kebutuhan, seperti membangun jalan, pendidikan, kesehatan,

dan program untuk kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, meningkatkan penerimaan pajak sangat penting bagi pemerintah untuk menjaga kestabilan ekonomi dan kelanjutan pembangunan. Untuk mencapai hal ini, diperlukan sistem pengaturan pajak yang efektif, efisien, dan memudahkan para wajib pajak dalam menjalankan kewajiban mereka.

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi yang cepat, pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus memperbarui sistem pengaturan pajak. Salah satu langkah strategis yang diambil oleh DJP adalah mengembangkan sistem pengaturan pajak yang menggunakan teknologi informasi dan terintegrasi, yaitu Coretax Administration System atau Coretax. Coretax dirancang untuk menggabungkan semua proses administrasi pajak mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga pengelolaan data secara menyeluruh.

Penerapan sistem informasi digital seperti Coretax tidak hanya tergantung pada kecanggihan teknologinya, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kemudahan penggunaan bagi penggunanya. Kualitas sistem mencakup aspek keandalan, keamanan data, dan kecepatan akses, sementara kemudahan penggunaan berhubungan dengan seberapa mudah sistem bisa digunakan tanpa usaha yang berat. Namun, dalam pelaksanaannya, masih ada masalah seperti gangguan teknis, akses yang lambat, dan tampilan yang sulit dipahami yang bisa menurunkan kepuasan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya tentang tema ini masih menunjukkan hasil yang bervariasi. Korat dan Munandar (2025) menemukan bahwa kualitas sistem memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, Ilham (2025) menemukan bahwa kemudahan penggunaan tidak selalu berpengaruh besar terhadap kepuasan, karena ada faktor lain seperti kualitas layanan yang ikut memengaruhi. Dengan mengingat bahwa Coretax adalah sistem yang terbaru, penelitian ini sangat penting untuk menilai seberapa efektifnya bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Timur Palembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kemudahan penggunaan Coretax, baik secara terpisah maupun bersamaan, terhadap kepuasan pengguna.

2. KAJIAN TEORITIS

Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai landasan teori utama (*grand theory*). TAM mempostulatkan bahwa penerimaan teknologi oleh individu ditentukan oleh dua persepsi utama: kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kemanfaatan (*perceived usefulness*). Dalam konteks Coretax, jika wajib pajak merasa sistem tersebut mudah dipelajari dan handal secara teknis, maka tingkat kepuasan mereka akan meningkat. Selain itu, model keberhasilan sistem informasi dari DeLone & McLean mendukung variabel kualitas sistem sebagai fondasi utama kepuasan pengguna.

Kualitas Sistem (X1) didefinisikan sebagai mutu teknis dari sistem informasi yang mencakup keandalan, keamanan, dan kecepatan akses. Indikator yang digunakan meliputi minimnya gangguan (*error*), kemudahan akses kapan pun, keamanan data pribadi, fleksibilitas fitur, dan akurasi informasi yang dihasilkan.

Kemudahan Penggunaan (X2) merujuk pada sejauh mana pengguna merasa bahwa operasional sistem tidak memerlukan usaha yang berat. Hal ini diukur melalui indikator kemudahan pemahaman navigasi, kelancaran proses transaksi, tampilan menu yang jelas, dan rendahnya tingkat kerumitan operasional.

Kepuasan Pengguna (Y) merupakan respons afektif pengguna setelah menggunakan sistem. Indikatornya meliputi perasaan nyaman, terpenuhinya harapan, bantuan nyata dalam kewajiban pajak, serta keinginan untuk menggunakan kembali dan merekomendasikan sistem kepada pihak lain.

Berdasarkan tinjauan teori tersebut, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1: Kualitas sistem Coretax berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
- H2: Kemudahan penggunaan Coretax berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
- H3: Kualitas sistem dan kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

3. METODE PENELITIAN

Riset ini termasuk dalam kategori penelitian yang menghubungkan sebab dan akibat dengan menggunakan pendekatan angka melalui metode survei. Target penelitian adalah

semua Wajib Pajak Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Timur Palembang yang pernah menggunakan sistem Coretax.

Metode purposive sampling diterapkan untuk memilih 49 orang responden dengan syarat: (1) terdaftar di area penelitian, (2) telah menggunakan Coretax setidaknya satu kali, (3) memanfaatkan Coretax untuk pelaporan atau pembayaran, (4) berusia sekurang-kurangnya 17 tahun, dan (5) bersedia berpartisipasi sebagai responden. Alat pengumpulan data berupa kuesioner dengan Skala Likert 1–5 (dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju).

Proses analisis data dilakukan dengan regresi linear berganda menggunakan rumus: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$. Pengujian ini mencakup validitas, keandalan, serta uji asumsi klasik (normalitas dan multikolinearitas), dan juga uji hipotesis (uji t, uji F, dan koefisien determinasi).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum dan Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ilir Timur Palembang dengan fokus pada Wajib Pajak Individu yang telah berinteraksi langsung dengan sistem Coretax. Dari kuesioner yang disebarkan, terkumpul 49 responden yang memenuhi kriteria purposive sampling.

- **Profil Demografis:** Responden pria (51,02%) dan wanita (48,98%) memiliki proporsi yang hampir setara, menunjukkan bahwa pandangan terhadap teknologi Coretax tidak didasari oleh jenis kelamin tertentu. Dari segi usia, kelompok di atas 40 tahun (30,61%) merupakan kelompok terbanyak, diikuti oleh usia 20-30 tahun (28,57%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Coretax di Palembang didominasi oleh orang-orang dalam kelompok usia produktif yang memiliki kewajiban pajak yang aktif.
- **Profil Pekerjaan dan Pengalaman:** Sebagian besar responden bekerja sebagai pegawai swasta (21 orang) dan pengusaha (15 orang). Menariknya, sebanyak 17 responden telah menggunakan Coretax lebih dari 5 kali. Tingkat frekuensi penggunaan yang tinggi ini memberikan kevalidan yang kuat pada jawaban para responden karena mereka memiliki pengalaman yang cukup untuk menilai kualitas dan kemudahan sistem tersebut.

4.2. Analisis Deskriptif Variabel

Secara deskriptif, variabel Kepuasan Pengguna (Y) mendapatkan nilai rata-rata (mean) tertinggi mencapai 17,90, diikuti oleh Kualitas Sistem (17,57) dan Kemudahan Penggunaan (17,41). Nilai-nilai ini memperlihatkan bahwa walaupun ada beberapa masalah teknis yang pernah dikeluhkan (seperti akses yang lambat atau kesalahan sistem), secara keseluruhan, wajib pajak di KPP Pratama Ilir Timur merasa puas dengan pelayanan Coretax.

Tabel 4.1 Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Standar Deviasi
Kualitas Sistem	49	9	24	17,57	2,901
Kemudahan Pengguna	49	6	23	17,41	3,640
Kepuasan Pengguna	49	9	24	17,90	2,995

Sumber: Data Olahan (2026)

4.3. Analisis Kualitas Data dan Asumsi Klasik

Sebelum pengujian hipotesis, instrumen penelitian telah dipastikan valid dan reliabel.

- Validitas: Seluruh item pernyataan pada ketiga variabel memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05, sehingga layak digunakan untuk mengukur fenomena yang diteliti.
- Reliabilitas: Nilai Cronbach Alpha untuk Kemudahan Penggunaan mencapai 0,852, yang menunjukkan konsistensi jawaban responden yang sangat tinggi.
- Asumsi Klasik: Uji multikolinearitas menghasilkan nilai VIF 1,334 (< 10), yang berarti tidak ada korelasi berlebihan antar variabel independen; masing-masing variabel (X1 dan X2) berdiri sendiri dalam memengaruhi kepuasan.

4.4. Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis

Analisis Regresi dan Uji Hipotesis Hasil regresi menghasilkan persamaan: $Y = 5,198 + 0,533X_1 + 0,192X_2$.

1. Uji t - Kualitas Sistem (X1): Nilai t hitung 4,054 (Sig. 0,000 < 0,05). Maka H1 diterima. Hal ini membuktikan bahwa kualitas teknis Coretax yang handal dan aman secara langsung meningkatkan kepuasan wajib pajak
2. Uji t - Kemudahan Pengguna (X2): Nilai t hitung 1,831 (Sig. 0,074 > 0,05). Maka H2 ditolak. Temuan ini unik karena menunjukkan bahwa kemudahan navigasi bukan pertimbangan utama kepuasan jika dibandingkan dengan efektivitas fungsional sistem.
3. Uji F (Simultan): Nilai F hitung 18,148 (Sig. 0,000 < 0,05). Maka H3 diterima. Secara bersama-sama, kualitas dan kemudahan sistem memberikan kontribusi yang kuat pada pengalaman pengguna.
4. Koefisien Determinasi (R²): Nilai R² sebesar 44,1%. Artinya, kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas dan kemudahan sistem sebesar 44,1%, sementara 55,9% sisanya dipengaruhi faktor lain seperti kompetensi teknologi atau kualitas layanan.

4.5. Pembahasan

Temuan Temuan yang menunjukkan bahwa kualitas sistem mempunyai dampak besar sesuai dengan studi yang dilakukan oleh Korat dan Munandar (2025). Keandalan server serta ketepatan data di Coretax memberikan jaminan bagi wajib pajak saat melaporkan informasi keuangan mereka. Di sisi lain, penolakan terhadap dampak kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa wajib pajak di Palembang mungkin sudah familiar dengan sistem digital sebelumnya, sehingga mereka lebih mengutamakan "apakah sistem ini berfungsi" daripada "seberapa mudah untuk digunakan". Ini sejalan dengan pendapat Ilham (2025) mengenai adanya faktor lain yang lebih berpengaruh dalam dunia perpajakan digital.

1. Pentingnya Kualitas Sistem: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kestabilan sistem, keamanan data, dan ketepatan informasi yang disediakan oleh Coretax sangat penting bagi wajib pajak. Hal ini sesuai dengan teori DeLone & McLean dan studi Korat dan Munandar (2025) yang menekankan bahwa kualitas sistem informasi merupakan dasar kesuksesan penerapan teknologi. Para pengguna merasa lebih puas ketika sistem jarang mengalami masalah dan data mereka terlindungi.
2. Penolakan terhadap Kemudahan Penggunaan: Tidak adanya pengaruh signifikan dari kemudahan penggunaan menunjukkan adanya perubahan dalam perilaku pengguna.

Wajib pajak di Palembang tampaknya lebih bersedia menghadapi kompleksitas operasional selama sistem tersebut "berhasil" menyelesaikan tugas pajak mereka dengan tepat. Temuan ini didukung oleh penelitian Ilham (2025) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak selalu menjadi faktor utama. Hal ini juga bisa dipengaruhi oleh karakteristik responden yang sebagian besar sudah sering menggunakan sistem lebih dari lima kali, sehingga mereka tidak lagi mempermasalahkan seberapa mudah sistem ini dinavigasi.

4.6. Implikasi Hasil Penelitian

- **Implikasi Teoritis:** Penelitian ini memperkuat Technology Acceptance Model (TAM), namun memberikan catatan bahwa dalam sistem yang bersifat wajib (seperti pajak), kualitas sistem teknis jauh lebih krusial dibandingkan persepsi kemudahan penggunaan dalam membentuk kepuasan.
- **Implikasi Praktis:** Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hasil ini merupakan sinyal kuat untuk memprioritaskan investasi pada infrastruktur TI, seperti stabilitas server dan keamanan siber, guna meminimalkan hambatan teknis yang dapat menghambat kepatuhan wajib pajak.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem adalah indikator utama dari kepuasan wajib pajak ketika menggunakan Coretax secara terpisah. Meskipun kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh yang berarti sendirian, kedua faktor ini tetap saling berkaitan yang berdampak pada kepuasan secara bersamaan. Implikasi praktisnya adalah Direktorat Jenderal Pajak perlu memprioritaskan kestabilan sistem dan perlindungan data untuk menghindari masalah teknis yang bisa mengganggu kewajiban pajak.

Penelitian ini terbatas pada jumlah responden (49 orang) serta hanya terfokus pada satu kantor pajak. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas jumlah responden ke seluruh wilayah Indonesia dan menggunakan metode kualitatif (wawancara mendalam) untuk memahami alasan di balik tidak adanya pengaruh yang signifikan dari kemudahan penggunaan. DJP juga dianjurkan untuk meningkatkan sosialisasi mengenai

fitur Coretax agar persepsi tentang kemudahan penggunaan bisa meningkat di masa mendatang.asa mendatang.

DAFTAR REFERENSI

- Amelia Lestari, R., & Selfiani. (2025). Pengaruh Implementasi Sistem CoreTax dan Akuntabilitas Terhadap Tranparansi Perpajakan di Indonesia. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi (Jakpi)* , 5(1), 155–165.
- Hibrizi, N., Widyastuti, U., & Noviarin, D. (2025). Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna melalui Variabel Kepercayaan : Studi pada Aplikasi Coretax. *Indonesian Journal of Economics , Management , and Accounting*, 2(7), 2125–2134. <https://jurnal.intekom.id/index.php/ijema/article/view/1456/1118>
- Online, I., Print, I., Azizah, A., & Susilo, H. (2025). *Jurnal Bisnis*. 16(April), 1–5.
- P. Budrugeac. (n.d.). *Jurnal 2.Pdf*. In *Journal of thermal analysis*.
- Peikani, M. H., & Shamshiri, M. Mi. (2023). *Jurnal 15.pdf*. In *International Business Management (Vol. 10, Number 17, pp. 4006–4010)*.
- Rapidminer, D. M. T. D. A. (2017). *Jurnal 10.Pdf* (p. 15).
- Sabrina, & M, I. (2018). *Jurnal 4.Pdf*. In *Jurnal Bimbingan Konseling Islam (Vol. 1, pp. 59–77)*.
- Sukirno, S. (2010). *Jurnal 14.Pdf* (pp. 429–432).
- Sukirno, S. (2020). *JURNAL 9.pdf* (p. 423).
- T.M.A. Akbar et al. (2018). *Journal of Informatics and Computer Science. Des. Video Profile S1-Informatik Eng., 4(1), 57–64*.
- Yulida, R. (2002). *Jurnal 3.Pdf*. In *AKTIVITAS PEMOTONGAN DNA SUPERKOIL OLEH FRAKSI-FRAKSI PROTEIN DAUN Morinda citrifolia (pp. 1174–179135)*.
- Yunita, Y., Fahmi, M., & Anfasyah, N. L. (2022). Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing Pada Sistem Djp Online. *Sebatik*, 26(2), 592–599. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v26i2.2054>
- Yusuf, B. B. (2018). *Jurnal 11.pdf*. In *Kajian Pembelajaran dan Keilmuan (Vol. 1, Number 2, p. 13)*.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- 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.
- Mardiasmo. (2023). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta