

FAKTOR KEPUASAN WPOP ATAS IMPLEMENTASI CORETAX: KEMUDAHAN, KEBERMANFAATAN, DAN KUALITAS SISTEM

Dea Paramitha ¹⁾, I.G.A.N. Alit Sumantri ²⁾, I Gusti Agung Ayu Pramita Indraswari ³⁾

Universitas Pendidikan Nasional
deaparamitha2004@gmail.com¹, alitsumantri@undiknas.ac.id²,
pramitaindraswari@undiknas.ac.id³

ABSTRACT

This study examines factors influencing the satisfaction of Individual Taxpayers (WPOP) toward the implementation of Coretax in Denpasar. The research focuses on three main variables: perceived ease of use, perceived usefulness, and system quality. We used a quantitative technique based on primary data obtained from surveys given to Coretax WPOP users. Using SPSS, we ran several linear regressions on the collected data. The findings indicate that "perceived ease of use, perceived usefulness, and system quality have positive and significant effects on taxpayer satisfaction, with system quality emerging as the most dominant factor." These results suggest that improving system stability, usability, and perceived benefits is essential to enhance user satisfaction in digital tax services. The study contributes to the development of technology acceptance research in the context of digital tax administration and provides practical implications for optimizing Coretax implementation.

Keywords: *perceived ease of use, perceived usefulness, system quality, taxpayer satisfaction, Coretax*

1. PENDAHULUAN

Tata kelola administrasi publik di banyak negara, termasuk Indonesia, telah mengalami perubahan signifikan karena pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi. Transformasi digital menjadi instrumen penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pemerintah, mempercepat proses birokrasi, serta memperkuat akuntabilitas pengelolaan data. Dalam bidang perpajakan, penerapan teknologi digital tidak sekadar dimaksudkan untuk memperbarui sistem yang ada, tetapi juga untuk memperbaiki pola layanan antara otoritas pajak dan wajib pajak. Proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual dan terpisah kini diarahkan pada penggunaan sistem berbasis digital yang terintegrasi, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien, terbuka, serta terdokumentasi secara sistematis.

Reformasi administrasi perpajakan berbasis teknologi menjadi semakin relevan seiring meningkatnya kompleksitas aktivitas ekonomi dan kebutuhan pengelolaan data yang akurat. Sistem yang terintegrasi memungkinkan pengolahan data secara real time, meminimalkan duplikasi informasi, serta mendukung pengawasan yang lebih efektif. Dalam kerangka tersebut, Direktorat Jenderal Pajak mengimplementasikan Coretax Administration System sebagai sistem administrasi perpajakan terintegrasi yang menggabungkan pendaftaran, pelaporan, pembayaran, dan pengelolaan data dalam satu platform berbasis data terpadu. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2025), Coretax dirancang untuk menyederhanakan prosedur administrasi sekaligus meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi informasi. Implementasi sistem ini menandai perubahan signifikan dalam pola pelayanan perpajakan, karena seluruh proses kini terpusat dalam satu sistem yang saling terhubung.

Keberhasilan implementasi sistem informasi tidak semata-mata bergantung pada kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi lebih ditentukan oleh tingkat penerimaan pengguna serta manfaat yang benar-benar mereka rasakan dalam penggunaannya. Dalam layanan publik berbasis digital, kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas implementasi sistem. Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai pengguna utama layanan Coretax memiliki peran sentral dalam menentukan keberhasilan sistem tersebut. Apabila sistem dinilai mudah digunakan, memberikan manfaat nyata, serta memiliki kualitas teknis yang baik, maka tingkat kepuasan pengguna cenderung meningkat. Sebaliknya, apabila sistem dianggap rumit atau kurang responsif, maka pengalaman penggunaan dapat menjadi kurang optimal.

Data DJP Kanwil Bali (2025) menunjukkan bahwa penggunaan layanan perpajakan digital di Kota Denpasar menjumpai perkembangan di dua tahun ke belakang, terutama setelah implementasi Coretax secara lebih luas. Hal ini mencerminkan adanya kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis daring serta meningkatnya kepercayaan terhadap sistem digital yang disediakan pemerintah. Namun, peningkatan penggunaan tersebut perlu diikuti dengan evaluasi terhadap pengalaman dan tingkat kepuasan pengguna agar transformasi digital yang dilakukan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi wajib pajak.

Tabel 1. Perkembangan Penggunaan Layanan Pajak di Denpasar

Keterangan	2024	2025
Pengguna layanan pajak digital	±70%	±83%
Status implementasi Coretax	Tahap transisi	Implementasi penuh

Sumber : DJP Kanwil Bali (2025)

Peningkatan penggunaan sistem digital menunjukkan bahwa masyarakat telah beradaptasi dengan layanan berbasis teknologi. Akan tetapi, penggunaan yang tinggi belum tentu mencerminkan tingkat kepuasan yang optimal. Dalam perspektif teori sistem informasi, Technology Acceptance Model yang menjabarkan persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan ialah aspek dasar yang memengaruhi sikap serta kepuasan pengguna terhadap suatu sistem. Sistem yang dinilai mudah dipahami dan membantu dalam menyelesaikan kewajiban administrasi akan lebih mungkin menghasilkan pengalaman penggunaan yang positif. Selain itu, kualitas sistem seperti stabilitas, keamanan data, dan kecepatan akses turut berperan sebagai aspek yang penting dalam membentuk persepsi pengguna.

Penelitian sebelumnya menjabarkan “persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan perpajakan digital” (Agung et al., 2021). Kualitas sistem, juga ditemukan berhubungan positif dengan tingkat kepuasan pengguna pada sistem informasi sektor publikasi (Muslichah et al., 2023). Meskipun demikian, implementasi Coretax sebagai sistem terpadu yang relatif baru menghadirkan karakteristik penggunaan yang berbeda dibandingkan sistem sebelumnya, sehingga temuan penelitian terdahulu belum tentu sepenuhnya relevan untuk konteks tersebut. Oleh karena itu, pengujian kembali faktor – faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam implementasi Coretax menjadi penting untuk dilakukan.

Seperti halnya inovasi teknologi lainnya dalam sektor publik, implementasi Coretax memerlukan evaluasi dari sisi pengalaman pengguna untuk menilai efektivitasnya. Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dipandang sebagai tolak ukur yang merefleksikan kualitas sistem yang diterapkan serta sejauh mana sistem tersebut mampu memenuhi harapan penggunaannya. Dengan demikian, analisis terhadap persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, dan kualitas sistem menjadi relevan untuk memahami bagaimana ketiga faktor tersebut membentuk kepuasan pengguna dalam penggunaan Coretax di kota Denpasar. Tingkat kepuasan ini selanjutnya dapat menggambarkan sejauh mana reformasi administrasi perpajakan berbasis digital telah berjalan secara efektif dan memberikan nilai tambah bagi wajib pajak.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Technology Acceptance Model (TAM) yang dirancang Davis (1989) menjabarkan penerimaan suatu sistem informasi terpengaruhi oleh persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan. Persepsi kemudahan menggambarkan sejauh mana individu meyakini sebuah sistem bisa dimanfaatkan tanpa upaya berlebihan, sedangkan persepsi kebermanfaatan merujuk pada keyakinan bahwa sistem tersebut mampu meningkatkan kinerja atau memberikan manfaat nyata dalam menyelesaikan tugas tertentu. Dalam konteks layanan perpajakan berbasis digital, kedua konstruk ini menjadi relevan karena penggunaan sistem seperti Coretax menuntut interaksi langsung antara wajib pajak dan platform digital yang terintegrasi. Apabila sistem dinilai mudah dioperasikan dan membantu dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara lebih efektif, maka pengguna cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif terhadap sistem tersebut.

Beberapa studi sebelumnya mendukung korelasi persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna. Agung et al. (2021) menjabarkan “persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan e-Filling.” Hasil serupa juga ditunjukkan dalam penelitian sistem informasi sektor publik yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan meningkatkan kenyamanan dan mengurangi hambatan teknis dalam proses administrasi (Pratama & Rahman, 2023). Secara teoritis, sistem yang mudah digunakan akan mempermudah pemrosesan informasi pengguna dan meningkatkan rasa percaya diri dalam mengoperasikan sistem tersebut, sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan. Maka, hipotesis yang diajukan ialah seperti berikut:

H1: “Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan Coretax.”

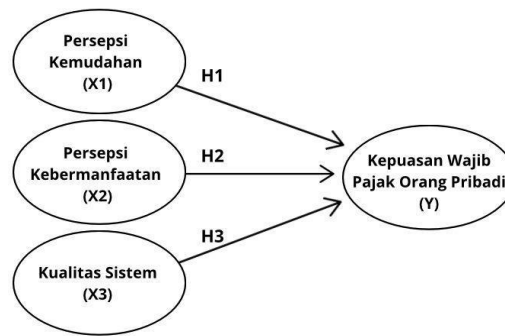
Kemudian, persepsi kebermanfaatan turut menjadi aspek penting dalam menentukan respons pengguna terhadap suatu sistem. Davis (1989) menegaskan bahwa ketika individu merasa suatu teknologi memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan efektivitas pekerjaan, maka kecenderungan untuk menilai sistem tersebut secara positif akan meningkat. Dalam konteks perpajakan, manfaat tersebut dapat berupa efisiensi waktu, kemudahan akses informasi, serta penyederhanaan prosedur administrasi. Penelitian Agung et al. (2021) menjabarkan “persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan perpajakan digital.” Temuan tersebut mengindikasikan kian besar kegunaan yang dirasakan, akan kian besar juga tingkat kepuasan yang terbentuk. Maka, hipotesis yang diajukan yakni seperti berikut:

H2 : “Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan Coretax”

Disamping faktor persepsi individu, kualitas sistem juga berperan dalam membentuk kepuasan pengguna. Dalam konteks penggunaan Coretax, kualitas sistem mencerminkan sejauh mana sistem tersebut stabil, aman, responsif, dan mudah di akses oleh wajib pajak. Sistem yang jarang mengalami gangguan, memiliki kecepatan akses yang baik, serta mampu melindungi data pengguna akan memberikan pengalaman penggunaan yang lebih nyaman. Pengalaman yang positif tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian Muslichah et al. (2023) menunjukkan “kualitas sistem memiliki hubungan positif dengan kepuasan pengguna pada sistem informasi sektor publik.” Hal ini menunjukkan bahwa aspek teknis sistem tetap menjadi faktor krusial untuk menumbuhkan evaluasi pengguna pada layanan digital. Maka, dalam implementasi Coretax, kualitas sistem diperkirakan turut memengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Maka, hipotesis yang diajukan ialah seperti berikut:

H3 : “Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan Coretax”

Gambar 1. Kerangka Konseptual



3. METODE PENELITIAN

Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terhadap Coretax di Denpasar diteliti dalam studi kuantitatif ini dengan melihat korelasi antara WPOP dan persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kualitas sistem. Kami memilih metode ini karena memberikan kerangka kerja kuantitatif untuk menguji hipotesis dan mengukur korelasi antar variabel secara objektif.

Subjek penelitian adalah individu dari WPOP yang telah menggunakan Coretax untuk keperluan pajak mereka. Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive*, wajib pajak yang telah menggunakan Coretax untuk pelaporan atau administrasi pajak setidaknya sekali dipilih sebagai responden. Kriteria ini digunakan untuk menentukan bahwa 150 responden memenuhi syarat untuk analisis.

Informasi yang digunakan berasal dari sumber primer, khususnya kuesioner. Dengan menggunakan Coretax sebagai studi kasus, instrumen penelitian dirancang dengan mempertimbangkan indikator yang dapat berubah. Skala Likert lima poin digunakan untuk menilai tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada instrumen sebelum studi utama untuk memastikan instrumen tersebut mengukur secara akurat dan konsisten. Setelah itu, kami melihat bagaimana setiap variabel independen memengaruhi kepuasan menggunakan regresi linier berganda. Uji t diterapkan dalam pengujian parsial, dan uji F diterapkan dalam menilai kepraktisan model. Koefisien determinasi (R^2) menilai besaran variabel independen berkontribusi dalam menjelaskan perubahan kepuasan. Perangkat lunak SPSS digunakan untuk semua pengolahan data.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden yang diterapkan yakni Wajib Pajak Orang pribadi dan telah menggunakan Coretax minimal satu kali. Jumlah responden yang dikumpulkan sebanyak 150 orang melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Form.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki – laki	81	54
2	Perempuan	69	46
Total		150	100

Sumber: Hasil pengolahan data (2026)

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	< 25 tahun	32	21,3
2	25 – 35 tahun	80	53,3
3	> 35 tahun	38	25,3
Total		150	100

Sumber: Hasil pengolahan data (2026)

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Coretax

No	Lama menggunakan sistem Coretax	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Kurang dari 3 bulan	67	44,7
2	3 – 6 bulan	51	34
3	Lebih dari 6 bulan	32	21,3
Total		150	100

Sumber : Hasil pengolahan data (2026)

Uji Validitas

Untuk menilai kesesuaian item pernyataan dengan indikator variabel, dilakukan uji validitas terlebih dahulu. Hasil pengujian ini dirangkum dalam tabel berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	Persepsi kemudahan (X1)	X1.1	0,926	Valid
		X1.2	0,893	Valid
		X1.3	0,926	Valid
		X1.4	0,912	Valid
		X1.5	0,901	Valid
2	Persepsi kebermanfaatan (X2)	X2.1	0,862	Valid
		X2.2	0,903	Valid
		X2.3	0,914	Valid
		X2.4	0,918	Valid
		X2.5	0,890	Valid
3	Kualitas sistem (X3)	X3.1	0,876	Valid
		X3.2	0,865	Valid
		X3.3	0,882	Valid
		X3.4	0,885	Valid
		X3.5	0,928	Valid
4	Kepuasan wajib pajak orang pribadi (Y)	Y.1	0,914	Valid
		Y.2	0,854	Valid
		Y.3	0,905	Valid
		Y.4	0,901	Valid
		Y.5	0,888	Valid

Sumber : Data diolah melalui SPSS (2026)

Uji Reliabilitas

Uji ini dilaksanakan dalam mengevaluasi konsistensi jawaban pada item pernyataan dalam setiap variabel penelitian. Instrumen dinyatakan reliabel apabila mampu menghasilkan pengukuran yang stabil. Temuan uji reliabilitas ada di tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Persepsi Kemudahan (X1)	0,949	Reliabel
2	Persepsi kebermanfaatan (X2)	0,939	Reliabel
3	Kualitas sistem (X3)	0,932	Reliabel
4	Kepuasan wajib pajak orang pribadi (Y)	0,936	Reliabel

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS (2026)

Uji Normalitas

Untuk memastikan kelayakan penggunaan regresi, dilakukan uji normalitas guna melihat kesesuaian distribusi data. Apabila skor signifikansi $> 0,05$, data memenuhi asumsi normalitas. Temuan uji tersebut disajikan di tabel berikut.

**Tabel 7. Hasil Uji Normalitas
One – Sample Kolmogorov – Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.63498758
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.062
	Negative	-.056
Test Statistic		.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

1. Test distribution is Normal
 2. Calculated from data
 3. Lilliefors Significance Correction
 4. This is a Lower bound of the true significance
- Sumber : Data diolah menggunakan SPSS (2026)

Temuan uji normalitas menjabarkan skor Asymp. Sig. (2-tailed) yakni $0,200 > 0,05$. Skor tersebut menjabarkan data pada studi ini sudah mencukupi asumsi normalitas, yang menjadikannya bisa diterapkan untuk analisis regresi lanjutan.

Uji Multikolinearitas

Uji ini dilaksanakan dalam mengevaluasi apakah ada korelasi yang kuat antar variabel independen pada model regresi. Model regresi yang baik tidak mengandung multikolinearitas sebab bisa memengaruhi ketepatan estimasi. Data dinyatakan bebas multikolinearitas jika skor Tolerance $> 0,10$ dan skor VIF < 10 . Temuan uji multikolinearitas dijabarkan di tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.213	1.194		1.853	.066		
	Persepsi kemudahan	.196	.065	.202	3.031	.003	.601	1.665
	Persepsi kebermanfaatan	.174	.059	.185	2.937	.004	.672	1.489
	Kualitas sistem	.523	.060	.541	8.706	.000	.690	1.449

a. Dependent Variable: Kepuasan wajib pajak orang pribadi
Sumber : Data diolah menggunakan SPSS (2026)

Uji Heteroskedastisitas

Kelayakan model regresi juga diuji melalui pengujian heteroskedastisitas dalam mengevaluasi varians residual ialah konstan. Kriteria yang digunakan adalah skor signifikansi > 0,05, yang menjabarkan tidak ada indikasi heteroskedastisitas. Temuan uji tersebut ditampilkan di tabel berikut.

Tabel 9. Hasil Uji heteroskedastisitas Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.777	.798		4.731	.000
	Persepsi kemudahan	-.018	.043	-.044	-.426	.671
	Persepsi kebermanfaatan	-.006	.040	-.016	-.163	.871
	Kualitas sistem	-.071	.040	-.172	-1.765	.080

a. Dependent Variable: Absolute_Residual

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS (2026)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel tersebut, nilai signifikansi tiap variabel independen > 0.05. Temuan tersebut menjabarkan model regresi tidak mengindikasikan isu heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Hubungan antara persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, serta kualitas sistem dan kepuasan WPOP diuji melalui model regresi linear berganda. Analisis dilangsungkan melalui SPSS dalam memperoleh nilai koefisien dan tingkat signifikansi. Hasil estimasi model disajikan di tabel 10.

Tabel 10. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.213	1.194		1.853	.066
	Persepsi kemudahan	.196	.065	.202	3.031	.003
	Persepsi kebermanfaatan	.174	.059	.185	2.937	.004
	Kualitas sistem	.523	.060	.541	8.706	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan wajib pajak orang pribadi

Sumber : Data diolah melalui SPSS (2026)

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

$$Y = 2,213 + 0,196X_1 + 0,174X_2 + 0,523X_3 + \epsilon$$

Penjabarannya yakni seperti berikut:

1. Skor koefisien konstanta yakni 2,213 menjabarkan jika semua variabel independen = nol, kepuasan WPOP ada di angka 2,213. Nilai ini menggambarkan tingkat kepuasan dasar sebelum terpengaruh persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, dan kualitas sistem
2. Nilai koefisien regresi persepsi kemudahan yakni 0,196 dan positif. Temuan tersebut menunjukkan tiap peningkatan persepsi kemudahan akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, disertai asumsi variabel lain konstan.
3. Skor koefisien regresi persepsi kebermanfaatan yakni 0,174 dan bernilai positif. Artinya, kian besar manfaat bagi pengguna Coretax, akan kian besar juga tingkat kepuasan.
4. Skor koefisien regresi kualitas sistem yakni 0,523 dan nilai positif. Temuan tersebut menjabarkan bahwa kualitas sistem yang lebih baik, seperti stabilitas, keandalan kinerja, dan keamanan data, akan meningkatkan kepuasan WPOP.

Hasil Uji F (Kelayakan Model)

Uji kelayakan model (Uji F) diterapkan dalam mengevaluasi apakah model regresi yang dibangun layak diterapkan dalam menjabarkan hubungan antara variabel independen dan dependen.

Tabel 11. Hasil Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1624.729	3	541.576	76.431	.000 ^b
	Residual	1034.531	146	7.086		
	Total	2659.260	149			

a. Dependent Variable: Kepuasan wajib pajak orang pribadi

b. Predictors: (Constant), Kualitas sistem, Persepsi kebermanfaatan, Persepsi kemudahan

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2026)

Evaluasi kelayakan model melalui uji F menghasilkan skor signifikansi yakni $0,000 < 0,05$. Temuan tersebut menegaskan model regresi memenuhi syarat untuk diterapkan dalam analisis. Dengan kata lain, kombinasi variabel persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, dan kualitas sistem mampu menjelaskan kepuasan WPOP secara memadai.

Hasil Uji t (Uji Parsial)

Uji t diterapkan dalam menganalisis dampak tiap variabel independen pada variabel dependen dilangsungkan melalui uji t. Hasil estimasi dan tingkat signifikansi tiap variabel ditampilkan di tabel berikut.

Tabel 12. Hasil Uji t Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.213	1.194		1.853	.066
	Persepsi kemudahan	.196	.065	.202	3.031	.003
	Persepsi kebermanfaatan	.174	.059	.185	2.937	.004
	Kualitas sistem	.523	.060	.541	8.706	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan wajib pajak orang pribadi

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS (2026)

Temuan pengujian parsial menunjukkan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh signifikan pada kepuasan WPOP. Persepsi kemudahan memperoleh koefisien

yakni 0,196 dan skor t yakni 3,031 dan tingkat signifikansi 0,003 ($<0,05$), yang menjadikan hipotesis pertama dinyatakan diterima. Persepsi kebermanfaatan juga menunjukkan pengaruh signifikan dengan koefisien 0,174, skor t 2,937, dan signifikansi 0,004 ($<0,05$), yang mengindikasikan diterimanya hipotesis kedua. Sementara itu, kualitas sistem memiliki koefisien terbesar yaitu 0,523 dengan nilai t 8,706 dan signifikansi 0,000 ($<0,05$), yang menjadikan hipotesis ketiga turut diterima. Skor koefisien yang seluruhnya positif menjabarkan peningkatan di tiap variabel diikuti peningkatan kepuasan pengguna.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan diukur melalui koefisien determinasi, yang menunjukkan proporsi kontribusi variabel independen pada variabel dependen.

Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 ^a	.611	.603	2.662

a. Predictors: (Constant), Kualitas sistem, Persepsi kebermanfaatan, Persepsi kemudahan

Sumber : Data diolah melalui SPSS (2026)

Temuan estimasi menunjukkan skor R^2 yakni 0,603, yang berarti model mampu menjelaskan 60,3% perubahan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sisanya, yaitu 39,7%, kemungkinan dipengaruhi oleh aspek lain di luar studi, termasuk aspek kepercayaan, kualitas layanan, keamanan, kualitas informasi, maupun karakteristik masing-masing wajib pajak.

Hasil Pembahasan Penelitian

Persepsi Kemudahan sebagai Faktor Kepuasan WPOP atas Implementasi Coretax

“Persepsi kemudahan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas implementasi Coretax”, dengan skor koefisien regresi yakni 0,196 dan signifikansi $0,003 < 0,05$, yang menjadikan hipotesis pertama diterima. Koefisien yang bernilai positif menunjukkan kian mudah Coretax dipahami dan dimanfaatkan, akan kian besar kepuasan wajib pajak. Persepsi kemudahan mencerminkan keyakinan bahwa sistem tidak rumit dan dapat dioperasikan secara mandiri, sehingga membantu kelancaran proses pelaporan dan pembayaran pajak. Dalam sistem perpajakan berbasis digital yang mengahruskan wajib pajak melakukan pelaporan secara mandiri, tingkat kemudahan penggunaan menjadi faktor penting karena dapat mengurangi kebingungan, meminimalkan kesalahan, waktu dan usaha yang diperlukan. Ketika proses penggunaan terasa sederhana dan tidak menyulitkan, pengalaman pengguna menjadi lebih positif dan berdampak pada peningkatan kepuasan. Temuan tersebut relevan terhadap TAM (Davis, 1989) yang menjabarkan kemudahan penggunaan mendorong sikap positif terhadap teknologi, serta didukung oleh penelitian Agung et al. (2021) dan Sari & Prasetyo (2021) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dalam penggunaan sistem perpajakan digital. Maka, kemudahan penggunaan ialah suatu aspek penting untuk membentuk kepuasan WPOP atas Coretax.

Persepsi Kebermanfaatan sebagai Faktor Kepuasan WPOP atas Implementasi Coretax

“Persepsi kebermanfaatan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas implementasi Coretax”, disertai skor koefisien regresi yakni 0,174, skor t hitung 2,937, dan signifikansi $0,004 < 0,05$, yang menjadikan hipotesis kedua diterima. Temuan tersebut menjabarkan kian besar kegunaan yang dirasakan, akan kian besar juga kepuasan pengguna. Persepsi Salah satu ukuran kegunaan yang dirasakan dari suatu sistem adalah sejauh mana penggunaanya percaya bahwa sistem tersebut dapat memfasilitasi administrasi pajak yang lebih terorganisir, mempersingkat proses pelaporan, dan secara umum membuat tanggung jawab pajak wajib pajak lebih mudah dan efisien. Ketika manfaat tersebut benar-benar dirasakan dalam penggunaan sehari-hari, maka kepuasan terhadap sistem akan meningkat karena sistem dinilai memberikan nilai tambah dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Menurut TAM (Davis, 1989), temuan ini sejalan dengan gagasan bahwa kegunaan yang dirasakan memainkan peran penting dalam

penerimaan teknologi. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Muslichah et al. (2023), Agung et al. (2021), serta Nadiyah et al. (2025) yang menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam penggunaan sistem perpajakan digital. Dengan demikian, kepuasan wajib pajak terhadap Coretax sangat dipengaruhi oleh kegunaan yang dirasakan.

Kualitas Sistem sebagai Faktor Kepuasan WPOP atas Coretax

“Kualitas sistem terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas implementasi Coretax”, disertai skor koefisien regresi yakni 0,523, skor t hitung 8,706, dan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang menjadikan hipotesis ketiga diterima. Koefisien yang positif menjabarkan kian baik mutu sistem Coretax, akan kian besar tingkat kepuasan yang dirasakan wajib pajak. Selain itu, nilai koefisien yang paling tinggi daripada variabel lain mengindikasikan kualitas sistem ialah aspek yang paling dominan untuk memengaruhi kepuasan WPOP atas Coretax. Kualitas sistem mencerminkan stabilitas, keandalan, keamanan data, serta konsistensi kinerja sistem saat digunakan. Dalam layanan perpajakan digital, sistem yang berjalan lancar dan minim gangguan akan memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik. Temuan ini relevan terhadap kerangka TAM yang menjabarkan faktor eksternal, termasuk kualitas sistem, memengaruhi evaluasi pengguna terhadap teknologi. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Muslichah et al. (2023) dan Nadiyah et al. (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian, kualitas sistem berperan penting dan menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak orang pribadi terhadap implementasi Coretax di Denpasar.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan “persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, dan kualitas sistem merupakan faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas implementasi Coretax di Denpasar”, dengan kualitas sistem sebagai faktor yang paling dominan. Hasil tersebut menjabarkan peningkatan kemudahan penggunaan, manfaat yang ada, serta kualitas teknis sistem menjadi kunci dalam membentuk kepuasan pengguna layanan perpajakan digital. Secara praktis, pengelola Coretax perlu meningkatkan stabilitas dan konsistensi kinerja sistem, memperkuat sosialisasi serta panduan penggunaan, dan melakukan optimalisasi sistem agar manfaat yang dirasakan wajib pajak semakin maksimal. Penelitian ini terpaku di tiga variabel dan hanya mencakup Kota Denpasar, sehingga hasil penelitian ini masih memiliki keterbatasan dalam ruang lingkup variabel dan wilayah penelitian. Selain itu responden bersifat subjektif. Oleh karena itu, studi selanjutnya direkomendasikan dapat menambahkan variabel lain yakni, kualitas informasi, kualitas layanan, atau faktor kepercayaan serta memperluas wilayah penelitian agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

REFERENSI

- Agung, A., & Tanamal, R. (2021). *Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepuasan, kualitas sistem, dan pemahaman wajib pajak terhadap minat wajib pajak orang pribadi (WPOP) dalam penggunaan e-Filing*. *Teknika*, 10(2), 128–136.
- Agustin, C. (2023). *Pengaruh kualitas sistem e-Filing, pemahaman peraturan perpajakan, dan persepsi kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*. *Equity: Jurnal Akuntansi*, 3(2), 77–83.
- Aini, N., & Nugraha, P. (2022). *Pengaruh persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap minat menggunakan e-Filing dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening*. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 23(1), 50–63.
- Apriliani, C., Suharno, & Widarno, B. (2019). *Pengaruh kualitas sistem informasi, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan wajib pajak badan pengguna e-Filing di KPP Pratama Surakarta*. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*, 15, 468–478.
- Astuti, D., & Fitriani, W. (2022). *Pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan*

- kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna e-Billing*. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, 11(3), 345–358.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- 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. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2024*. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Retrieved from <https://pajak.go.id/id/laporan-kinerja-djp>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 (10 ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendrawan, Y., & Sugiarto, D. (2023). *Analisis pengaruh persepsi kemudahan, keandalan, dan keamanan terhadap kepuasan pengguna e-Filing di Indonesia*. Jurnal Manajemen dan Akuntansi, 15(2), 233–246.
- Imam, M. Y. (2023). *Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wajib pajak dalam sistem perpajakan digital*. Jurnal Ekonomi Modern, 8(4), 221–230.
- Islam. (2020). *Pengaruh kualitas layanan dan sistem administrasi perpajakan elektronik terhadap kepatuhan melalui kepuasan wajib pajak*. Manajemen & Bisnis Jurnal, 6(1), 40–44.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2024). *Laporan Reformasi Perpajakan Jilid III: Implementasi Coretax System*. Jakarta: Kementerian Keuangan RI.
- Kusumawati, R., & Nur, H. (2021). *Pengaruh kualitas sistem informasi dan persepsi kemudahan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna sistem e-SPT*. Jurnal Akuntansi Multiparadigma, 12(1), 155–169.
- Marangunić, N., & Granić, A. (2015). *Technology acceptance model: a literature review from 1986 to 2013*. Universal Access in the Information Society, 14(1), 81–95. <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0348-1>
- Muslichah. (2023). *Pengaruh persepsi kemudahan dan kualitas sistem terhadap kepuasan wajib pajak pengguna e-Filing*. Jurnal Riset Akuntansi, 11(1), 21–34.
- Mulyana, S., & Vonna, S. M. (2024). *Pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-Filing bagi wajib pajak di KPP Pratama Meulaboh*. Innovative: Journal of Social Science Research, 4(2), 1206–1219.
- Nadiyah, L., Putri, R. A., & Hidayat, T. (2025). *The effect of system quality and perceived usefulness on taxpayer satisfaction in e-tax services*. Jurnal Sistem Informasi dan Akuntansi Digital, 9(1), 33–47.
- Nasution, H., & Lestari, F. (2023). *Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wajib pajak dalam penggunaan sistem e-Billing*. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis, 8(1), 45–59.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
- Pradana, M. D., & Wardhani, S. (2022). *Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem perpajakan online*. Jurnal Akuntansi dan Pajak, 24(2), 134–147.
- Putri, D. A., & Saputra, I. N. (2023). *Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan persepsi kemudahan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna e-Filing di Bali*. Jurnal Ilmu Akuntansi, 9(3), 212–225.
- Rachman, A., Siregar, H., & Hidayat, R. (2023). *Reformasi digital dan penerapan CoreTax di Indonesia*. Jurnal Administrasi Fiskal, 8(2), 54–63.
- Sari, D. P., & Prasetyo, E. (2021). *Pengaruh persepsi kemudahan dan kebermanfaatan terhadap kepuasan pengguna sistem perpajakan elektronik*. Jurnal Riset Akuntansi, 11(2), 78–90.

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, Y., & Sari, W. N. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kualitas sistem informasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak*. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 9(2), 174–181.
- Sudarma, K., & Dewi, A. P. (2023). *Analisis penerapan sistem Coretax terhadap efektivitas administrasi pajak di wilayah Bali*. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 8(2), 299–312.
- Susanto, A., & Wijaya, L. (2020). *Pengaruh kualitas sistem informasi dan persepsi kemudahan terhadap penerimaan sistem informasi akuntansi pajak berbasis elektronik*. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 10(1), 59–72.
- Yuliana. (2022). *Pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-Filing bagi wajib pajak di Samarinda*. *Jurnal Ilmu Akuntansi Mulawarman*, 7(2), 1–9.