

Implementasi Coretax terhadap Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan dan Kepuasan Wajib Pajak di Era Digital

(Studi Kasus Di KPP Pratama Kediri)

Abrilla Hani Artavia¹, Miladiah Kusumaningarti^{2*}, Puji Rahayu³

Universitas Islam Kediri¹, Universitas Islam Kediri², Universitas Islam Kediri³

abrillahaniartavia@student.uniska-kediri.ac.id

¹, miladiah@uniska-kediri.ac.id, pujirahayu@uniska-kediri.ac.id³

*Corresponding Author

Submitted: Dec 23, 2025

Accepted: Januari 7, 2026

Published: January 14, 2026

ABSTRACT

Starting in 2025, the integrated tax administration system (also known as Coretax) will be implemented in Indonesia with the aim of increasing the effectiveness and transparency of the country's tax administration system. The purpose of this study is to examine the effect of administrative process efficiency (y1) on taxpayer satisfaction (y2) after the implementation of Coretax (x). The method used is purposive sampling, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the large variable of administrative process efficiency (Y1) has a more dominant effect on the level of taxpayer satisfaction (Y2) after the implementation of Coretax (X), that the administrative process efficiency (Y1) has a more dominant effect. The implications of this study are to encourage taxpayer digital literacy so that services become faster and more effective.

Keywords: *Coretax implementation, tax administration process efficiency, and taxpayer satisfaction in the digital era*

PENDAHULUAN

Mulai tahun 2025, Sistem Administrasi Pajak Terpadu (juga dikenal sebagai Coretax) akan diterapkan di Indonesia dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan transparansi sistem administrasi pajak negara. Dengan menggunakan sistem pajak layanan multi dan desain digital terpadu, Coretax bertujuan untuk menyederhanakan regulasi yang relevan. Namun, seiring dengan penerapan sistem ini. Banyak wajib pajak telah mengatakan bahwa mereka tidak puas dengan akses sistem yang sulit, pemadaman server yang sering, dan kesalahan pencocokan data yang membuat proses pengajuan dan pembayaran pajak lebih sulit (Lestari & Selfiani, 2025). Karena berbagai kesulitan ini, Coretax mendapat kecaman dan bahkan mengalami masalah hukum atas klaim pelanggaran dalam akuisisi sistem. Pada kenyataannya, Coretax memiliki potensi yang sangat besar untuk mereformasi tata kelola perpajakan Indonesia terlepas dari berbagai masalah tersebut. Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan ketergantungan sistem dan kebahagiaan pengguna, maka diperlukan perubahan (Direktorat Jendral Pajak, 2024). Perubahan yang dimaksud mencakup peningkatan keandalan sistem CoreTax melalui perbaikan stabilitas dan kapasitas server agar gangguan teknis dapat diminimalkan, penyederhanaan alur dan tampilan sistem supaya lebih mudah digunakan oleh wajib pajak, serta penguatan keamanan data untuk meningkatkan kepercayaan pengguna. Selain itu, perubahan juga perlu dilakukan melalui peningkatan kompetensi pegawai pajak dan sosialisasi yang berkelanjutan kepada wajib pajak, sehingga penggunaan CoreTax menjadi lebih efektif, efisien, dan mampu meningkatkan kepuasan pengguna.

Coretax adalah Sistem Informasi Administrasi Pajak yang mengkonsolidasikan semua operasi bisnis pajak ke dalam satu platform digital (Jahadu & Santosa, 2024). Sistem ini memungkinkan proses audit, pembayaran pajak, pelaporan dan pengawasan menjadi lebih padat. Sejak diharapkan menghasilkan sistem perpajakan yang lebih kontemporer, transparan dan bebas campur tangan manusia, Coretax telah menarik beberapa sorotan dalam tatanan tertentu. Seiring peningkatan ambisi pengembang sistem perpajakan, tingkat transparansi dan risiko korupsi dalam proses memperoleh pajak dapat ditentukan (Suwanda et al., 2019).

Implementasi Core Tax Administration System (Coretax) oleh Direktorat Jenderal Pajak menjadi langkah besar dalam modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia. Namun, pada tingkat operasional, khususnya di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri, masih ditemukan sejumlah ketidaksesuaian antara tujuan sistem dan realitas di lapangan. Efisiensi proses administrasi yang diharapkan meningkat belum sepenuhnya terwujud karena masih terjadi keterlambatan pemrosesan data, gangguan sistem, dan antrean digital saat volume pengguna tinggi. Selain itu, tidak semua pegawai dan wajib pajak cepat beradaptasi dengan sistem baru sehingga beberapa layanan masih memerlukan pendampingan manual. Meskipun Coretax dirancang untuk menyederhanakan proses, tingkat kepuasan wajib pajak belum menunjukkan peningkatan yang signifikan, terutama terkait kecepatan layanan dan kejelasan informasi. Kondisi ini menunjukkan adanya gap antara ekspektasi modernisasi dengan realitas pelayanan perpajakan di daerah, serta menunjukkan adanya ruang penelitian yang belum banyak dieksplorasi, terutama pada konteks Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri.

Masalah utama dalam penelitian ini adalah belum optimalnya implementasi Coretax dalam meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan dan kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Kediri. Ketidaksesuaian antara tujuan sistem dan kondisi lapangan menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana Coretax telah berfungsi efektif dalam mendukung pelayanan perpajakan digital. Masih adanya masalah adaptasi, gangguan teknis, ketidakkonsistenan layanan, dan persepsi pengguna yang beragam menimbulkan kebutuhan untuk menguji lebih jauh pengaruh implementasi Coretax terhadap efisiensi dan kepuasan wajib pajak sebagai indikator keberhasilan modernisasi sistem perpajakan.

Kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri merupakan ukuran penting dalam menilai kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Kepuasan ini tercermin dari persepsi wajib pajak terhadap kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan kejelasan layanan yang mereka terima, baik melalui layanan tatap muka maupun layanan digital seperti Coretax. Pada konteks Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri, kepuasan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh profesionalitas pegawai, keakuratan informasi, responsivitas terhadap keluhan, serta performa sistem teknologi yang digunakan dalam proses administrasi pajak. Meskipun digitalisasi pelayanan melalui Coretax memberikan kemajuan signifikan dalam hal efisiensi dan integrasi data, namun tingkat kepuasan wajib pajak tidak selalu meningkat sejalan dengan modernisasi sistem tersebut.

Kesadaran wajib pajak perlu dilakukan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dalam upaya mencapai target penerimaan. Kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dilihat dari kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Masyarakat harus diberitahu tentang perannya sebagai warga negara yang harus membayar pajak (Erlindawati & Novianti, 2020).

Implementasi Coretax di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri diharapkan dapat meningkatkan efisiensi proses administrasi, misalnya kecepatan pemrosesan layanan, integrasi data otomatis, serta pengurangan kesalahan dalam pemutakhiran data pegawai (Rahayu & Suaidah, 2025). Efisiensi ini menjadi kebutuhan penting bagi Wajib Pajak pegawai/karyawan, karena mayoritas dari mereka membutuhkan layanan perpajakan yang cepat dan pasti untuk memenuhi kewajiban pelaporan SPT Tahunan secara tepat waktu. Semakin efisien layanan yang diberikan, semakin kecil potensi terjadinya antrian layanan dan kendala administrasi (Sari & Nugroho, 2020).

Beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa modernisasi sistem perpajakan, termasuk penerapan sistem terpadu seperti Coretax, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pegawai. Hal ini karena proses administrasi menjadi lebih ringkas, akurat, serta mudah

diakses kapan pun dan dari mana pun. Dengan demikian, implementasi Coretax pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama khususnya yang melayani pegawai/karyawan menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kepatuhan dan kepuasan wajib pajak (Andriyanto & Ramayanti, 2023).

Penelitian mengenai digitalisasi administrasi perpajakan telah banyak dilakukan, khususnya terkait penerapan e-filing, e-billing, dan e-SPT yang terbukti mampu meningkatkan efisiensi administrasi serta kepuasan wajib pajak. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada sistem perpajakan generasi sebelumnya dan belum secara spesifik mengkaji implementasi Coretax sebagai sistem terintegrasi terbaru yang dikembangkan Direktorat Jenderal Pajak. Selain itu, penelitian terdahulu umumnya menilai kepuasan wajib pajak tanpa mengaitkannya secara simultan dengan efisiensi proses administrasi dari perspektif internal dan eksternal organisasi pajak.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian pengaruh implementasi Coretax secara simultan terhadap efisiensi proses administrasi perpajakan dan kepuasan wajib pajak dalam satu model penelitian, dengan objek studi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri sebagai unit pelaksana langsung sistem Coretax. Penelitian ini juga menggabungkan persepsi pegawai KPP sebagai pengguna internal untuk menilai efisiensi administrasi dan wajib pajak sebagai pengguna eksternal untuk menilai kepuasan, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif dibandingkan penelitian sebelumnya.

Kebaruan riset ini adalah berkaitan dengan pengujian pengaruh kepuasan pengguna CoreTax terhadap kepatuhan wajib pajak bendahara pemerintah yang belum pernah dilakukan sepanjang pemberlakuan CoreTax di tahun 2025 ini. Meskipun telah banyak studi menggunakan model DeLone & McLean dalam konteks sistem perpajakan digital, masih terdapat gap empiris pada pengguna khusus seperti bendahara pemerintah yang memiliki peran dan karakteristik berbeda dibanding wajib pajak lainnya. Selain itu, belum banyak yang menguji secara spesifik sistem CoreTax dalam lingkungan bendahara pemerintah serta dinamika kepatuhan dari perspektif internal instansi. Maka, penelitian Anda menjadi penting untuk mengisi kekosongan tersebut yakni menguji bagaimana faktor-faktor dalam kerangka DeLone & McLean memengaruhi kepuasan pengguna (Putriana et al., 2026).

Motivasi penelitian ini didorong oleh masih ditemukannya kendala teknis dan adaptasi pengguna dalam implementasi Coretax, seperti gangguan sistem, kompleksitas penggunaan, serta perbedaan tingkat penerimaan antar pengguna. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana Coretax benar-benar mampu meningkatkan efisiensi administrasi dan kepuasan wajib pajak di era digital. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan bukti empiris yang dapat menjadi dasar evaluasi kebijakan dan pengembangan sistem Coretax secara berkelanjutan.

Penelitian ini berfokus pada pengukuran pengaruh implementasi CoreTax terhadap efisiensi proses administrasi perpajakan dan kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Kediri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi CoreTax berpengaruh signifikan terhadap peningkatan efisiensi proses administrasi perpajakan, yang berdampak pada percepatan layanan dan penyederhanaan prosedur perpajakan, sementara pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak ditemukan lebih bervariasi. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris dalam mengevaluasi efektivitas sistem CoreTax sebagai bagian dari transformasi digital perpajakan serta menghasilkan temuan bahwa optimalisasi sistem dan kesiapan pengguna menjadi faktor kunci dalam memaksimalkan manfaat CoreTax di era digital. Temuan yang dihasilkan juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi DJP dan Kementerian Keuangan dalam merancang kebijakan berbasis data untuk meningkatkan efektivitas sistem administrasi perpajakan di era digital yang akan berdampak pada tingkat kepatuhan yang tinggi dalam pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak termasuk bendahara pemerintah.

STUDI LITERATUR

Penelitian ini didasarkan pada Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behavior (TPB). Menurut Davis (1989), TAM menjelaskan bahwa penerimaan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan (perceived usefulness) dan persepsi

kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), yang berdampak pada efektivitas dan efisiensi kinerja pengguna. Dalam konteks CoreTax, sistem yang mudah digunakan dan bermanfaat akan meningkatkan efisiensi proses administrasi perpajakan. Selanjutnya, Ajzen (1991) melalui TPB menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan. Teori ini relevan untuk menjelaskan kepuasan wajib pajak, karena sikap dan persepsi kontrol dalam penggunaan CoreTax memengaruhi tingkat kepuasan terhadap layanan perpajakan di era digital.

Berdasarkan TAM, implementasi CoreTax (X) diperkirakan memiliki pengaruh langsung terhadap efisiensi proses administrasi perpajakan. Efisiensi tercermin dari penyederhanaan prosedur, percepatan waktu pelayanan, integrasi data perpajakan, serta penurunan potensi kesalahan administrasi. Dengan demikian, semakin optimal implementasi CoreTax, semakin tinggi tingkat efisiensi administrasi perpajakan yang dihasilkan.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) untuk menjelaskan hubungan antara implementasi CoreTax (X) dan kepuasan wajib pajak. TPB menjelaskan bahwa sikap terhadap penggunaan sistem, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku akan memengaruhi perilaku penggunaan serta evaluasi pengguna terhadap layanan. Apabila CoreTax dipandang mendukung kebutuhan, mudah dikendalikan, dan mendapat dukungan lingkungan, maka hal tersebut akan membentuk pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap layanan perpajakan di era digital.

Secara khusus TAM dan TPB, penelitian ini juga didukung oleh Teori Kualitas Layanan (*Service Quality Theory*) yang dikemukakan oleh (Parasuraman et al., 1988). Teori ini menyatakan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima. Dalam konteks CoreTax, kualitas layanan tercermin melalui keandalan sistem, kemudahan akses, responsivitas layanan, dan jaminan keamanan data

Implementasi Coretax

Coretax bertujuan untuk memperkuat basis data perpajakan dan memungkinkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pajaknya secara daring, sehingga mengurangi ketergantungan pada interaksi fisik dengan kantor pajak. Perpres No. 40 Tahun 2018 Pasal 2 Ayat 1 menyebutkan bahwa tujuan pembaruan sistem administrasi perpajakan adalah untuk menciptakan institusi perpajakan yang kuat, kredibel, dan akuntabel, membangun sinergi antar lembaga, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan mendukung peningkatan penerimaan negara (DJP, 2024)

Efisiensi Proses Administrasi Pajak

Administrasi pajak di Indonesia adalah bagian penting dari sistem keuangan negara yang bertugas untuk mengelola, mengumpulkan, dan mengawasi penerimaan pajak untuk mendukung pembiayaan pembangunan nasional. Sistem administrasi pajak ini di bawah bagian Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang merupakan unit di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Secara umum, administrasi pajak mencakup seluruh langkah mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan, pembayaran, pemeriksaan, penagihan, hingga penyelesaian perselisihan pajak. Tujuan utama dari administrasi pajak adalah untuk memastikan bahwa setiap subjek pajak memenuhi kewajibannya dengan benar, lengkap, dan tepat waktu sesuai aturan yang berlaku (Direktorat Jenderal Pajak, 2022).

Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan pajak dibagi menjadi dua yaitu kepatuhan formal, wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan pajak yaitu upaya memenuhi kewajiban perpajakan dengan membayar pajak sebagai kontribusi untuk membiayai pengeluaran negara demi pembangunan bangsa (Sitorus & Suciati, 2020).

Literasi Digital Literasi



Digital yaitu keahlian dalam memahami sesuatu hal yang didapat dari piranti digital (Syafrial, 2023). Adapun indikator pengukuran untuk Literasi digital yaitu Culture, Cognitif, constructive, communicative, confident, creativity, critical, dan civic (Rahayu et al., 2022). Adanya literasi digital pelaku UMKM dapat meningkatkan usahanya melalui penjualan dengan ecommerce serta meningkatkan pengetahuan tentang bisnis maupun kewajiban perpajakan (Prasetyo & Utomo, 2023).

Pengaruh implementasi Coretax terhadap efisiensi proses administrasi perpajakan

Implementasi Coretax terbukti meningkatkan integrasi data, akurasi proses, dan percepatan layanan administrasi perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2025; Arianty, 2025). Hal ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa digitalisasi pajak berpengaruh terhadap efisiensi layanan publik (Nurhaliza et al., 2025). Implementasi Coretax oleh Direktorat Jenderal Pajak bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi, meningkatkan integrasi data, serta memperbaiki kualitas layanan melalui sistem perpajakan digital berbasis *core system* (Direktorat Jenderal Pajak, 2025). Efisiensi administrasi perpajakan ditandai oleh percepatan proses, pengurangan biaya administrasi, serta minimnya kesalahan input data. Thaha et al. (2024) menemukan bahwa digitalisasi layanan pajak mampu menurunkan waktu layanan hingga lebih dari 40% pada beberapa jenis layanan

H1 : Implementasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan

Pengaruh implementasi Coretax terhadap kepuasan wajib pajak

Mulainya implementasi sistem Coretax membawa berbagai macam perubahan bagi Wajib Pajak (WP). Menurut Ademe & Simret (2020), keadilan, pemerataan, dan kesetaraan memiliki dampak yang signifikan pada kepatuhan pajak (enforce tax compliance). Tidak hanya itu Assfaw & Sebhath (2019), Jemberie (2020), dan (Deyganto, 2018), juga membahas bagaimana pengetahuan pajak juga mempengaruhi kepuasan wajib pajak

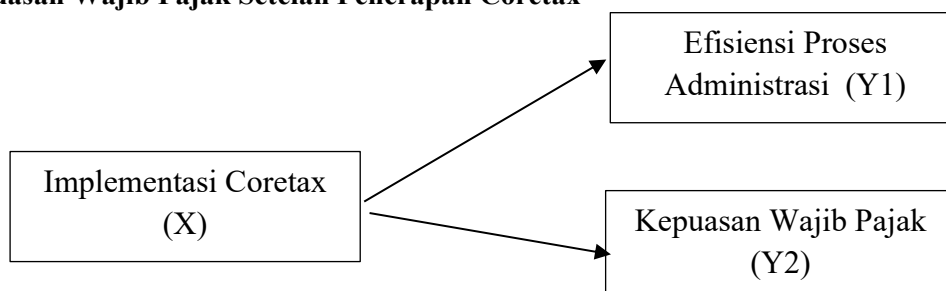
H2 : Implementasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Pengaruh efisiensi proses administrasi terhadap tingkat kepuasan wajib pajak setelah penerapan Coretax

Dalam konteks Coretax, efisiensi tercermin melalui penyederhanaan alur pendaftaran, pelaporan, hingga pembayaran pajak berkat integrasi sistem data yang lebih baik. Peningkatan efisiensi ini mempengaruhi rasa kepercayaan wajib pajak karena mereka merasakan adanya peningkatan transparansi, akurasi informasi, serta kepastian waktu layanan (Wijayanti, 2022).

Lubis (2021) menegaskan bahwa pengguna layanan pajak akan merasa puas ketika sistem digital mampu bekerja dengan andal dan meminimalkan kesalahan manusia. Hal ini menunjukkan bahwa semakin efisien proses administrasi setelah penerapan Coretax, semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak yang merasakan manfaat langsung dari reformasi digital perpajakan.

H3 : Efisiensi Proses Administrasi berpengaruh positif dan simultan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Setelah Penerapan Coretax



Gambar 2. Kerangka Berpikir | Sumber : Diolah Penulis,2025
METODE

Menurut Ghozali (2016) metode kuantitatif digunakan untuk mengukur variabel untuk menguji dan memvalidasi teori yang ada. Dengan demikian, data yang dikumpulkan dapat dianalisis secara statistik untuk menghasilkan hasil yang objektif dan dapat digeneralisasi, yang memberikan pemahaman lebih dalam tentang fenomena yang diteliti. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu 85 responden pegawai KPP Pratama Kediri. Alasan penelitian memilih Pegawai KPP dilibatkan dalam penelitian ini karena mereka merupakan pihak internal yang secara langsung mengoperasikan dan mengelola sistem Coretax dalam proses administrasi perpajakan sehari-hari. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan menyebarkan kuesioner di kantor KPP Pratama Kediri. Jawaban responden akan diukur menggunakan skala Likert dengan rentang 1 hingga 5. Skor 5 menunjukkan "sangat setuju", skor 4 menunjukkan "setuju", skor 3 menunjukkan "netral", skor 2 menunjukkan "tidak setuju", dan skor 1 menunjukkan "sangat tidak setuju". Teknik analisis data menggunakan SPSS dan (SEM/Path Analysis). Tabel 1 menyajikan variabel dan indikator penelitian sebagai berikut :

Tabel 1. Indikator Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Referensi
1	Implementasi Coretax (X)	Kemudahan akses sistem, Kemudahan penggunaan, Kelengkapan Fitur Layanan, Keandalan Sistem , Kecepatan Proses Sistem	Davis, F. D. (1989)
2	Efisiensi Proses Administrasi (Y1)	Efisiensi Waktu Pelayanan, Pengurangan Prosedur Administratif, Efisiensi Biaya, Ketepatan dan Akurasi Data, Produktivitas Pelayanan	DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003).
3	Kepuasan Wajib Pajak (Y2)	Kepuasan terhadap Kualitas Layanan, Kemudahan dan Kenyamanan, Keandalan dan Keamanan Sistem, Reposivitas Layanan, Kepuasan Secara Keseluruhan	Hidayat (2015)

Sumber : Diolah oleh Penulis (2025)

HASIL

Deskripsi Statistik

Tabel 1. Hasil Deskripsi Statistik

Variabel	N	Mean	Std.dev	Max	Min	Sum
Implementasi Coretax (X)	85	31,41	4,147	35	21	2670
Efisiensi Proses Administrasi (Y1)	85	21,80	1,564	25	18	1853
Kepuasan Wajib Pajak (Y2)	85	22,19	2,096	25	17	1886

Berdasarkan Tabel 1, statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel implementasi Coretax (X) memiliki nilai minimum 21 dan maksimum 35, yang menggambarkan adanya variasi persepsi responden dari cukup hingga sangat baik terhadap penerapan sistem Coretax, dengan nilai rata-rata 31,41 yang menunjukkan penilaian responden cenderung positif, serta standar deviasi 4,147 yang menandakan variasi jawaban masih dalam batas wajar; nilai sum sebesar 2.670 merupakan akumulasi keseluruhan skor responden. Variabel efisiensi proses administrasi perpajakan (Y1) memiliki nilai minimum 18 dan maksimum 25 dengan rata-rata 21,80, yang menunjukkan bahwa efisiensi administrasi setelah implementasi Coretax dinilai tinggi oleh responden, diperkuat dengan standar deviasi 1,564 yang menandakan persepsi responden relatif homogen, serta nilai sum sebesar 1.853. Selanjutnya, variabel kepuasan wajib pajak (Y2) memiliki nilai minimum 17 dan maksimum 25 dengan nilai rata-rata 22,19, yang mengindikasikan tingkat kepuasan wajib pajak berada pada kategori tinggi, dengan standar deviasi 2,096 yang menunjukkan adanya variasi penilaian namun

masih wajar, serta nilai sum sebesar 1.886 sebagai gambaran total penilaian responden terhadap kepuasan layanan perpajakan berbasis Coretax.

Uji Hipotesis

Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana X-Y1

Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	16,190	1,156	
	total_x	,179	,036	,473

Sumber : Data diolah SPSS 27 (2025)

Berdasarkan tabel 6 di atas maka di peroleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$EPA = a + b1.X + e$$

$$EPA = 16,190 + 0,179 + e$$

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana X-Y2

Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	8,002	,789	
	total_x	,452	,025	,894

Sumber : Data diolah SPSS 27 (2025)

Berdasarkan tabel 7 di atas maka di peroleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$KWP = a + b1.X + e$$

$$KWP = 8,002 + 0,452 + e$$

Uji F

Tabel 4. Hasil Uji F X-Y1
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46,078	1	46,078	23,975	,000 ^b
	Residual	159,522	83	1,922		
	Total	205,600	84			

Sumber : Data diolah SPSS 27 (2025)

Berdasarkan tabel 8 hasil Uji F diatas, dapat diketahui bahwa nilai F hitung 23,975 > F tabel 2,96 dan nilai sig. 0,000. Maka dapat dikatakan bahwa hasil uji F terdapat pengaruh, artinya variabel implementasi Coretax (X) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi proses administrasi perpajakan (Y1)

Uji T

Tabel 5. Hasil Uji t X-Y1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,190	1,156		14,010	,000
	total_x	,179	,036	,473	4,896	,000

Sumber : Data diolah SPSS 27 (2025)

Dari data uji t tabel 10 di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Pengaruh Implementasi Coretax (X) terhadap Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan (Y1)

Pada tabel 10 di atas diketahui bahwa nilai signifikansi adalah $0,000 < 0,05$ dan t hitung $4,896 > t$ tabel $2,052$. Maka hasil uji partial (uji-t) menunjukkan bahwa pengaruh implementasi Coretax (X) terhadap efisiensi proses administrasi perpajakan (Y1) adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh secara parsial implementasi Coretax (X) terhadap efisiensi proses administrasi perpajakan (Y1) secara signifikan.

Tabel 6. Hasil Uji t X-Y2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,002	,789		10,143	,000
	total_x	,452	,025	,894	8,137	,000

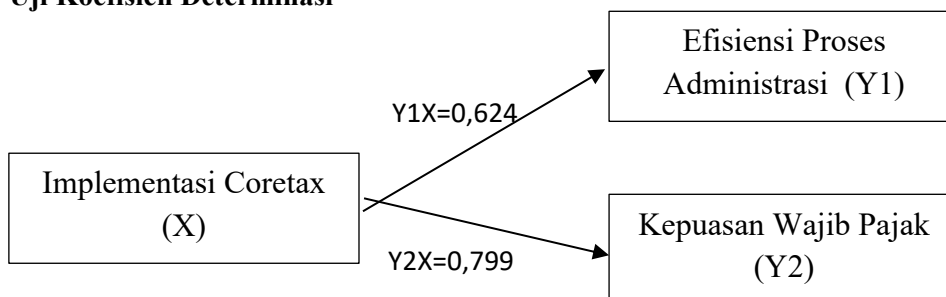
Sumber : Data diolah SPSS 27 (2025)

Dari data uji t tabel 11 di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Pengaruh Implementasi Coretax (X) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y2)

Pada tabel 10 di atas diketahui bahwa nilai signifikansi adalah $0,000 < 0,05$ dan t hitung $8,137 > t$ tabel $2,052$. Maka hasil uji partial (uji-t) menunjukkan bahwa pengaruh implementasi Coretax (X) terhadap kepuasan wajib pajak (Y2) adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh secara parsial implementasi Coretax (X) terhadap kepuasan wajib pajak (Y2) secara signifikan.

Uji Koefisien Determinasi



Gambar 1. Persamaan 2 Pengaruh variabel X dan variabel Y1 Sebagai Variabel Intervening terhadap variabel Y2

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi X-Y1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,473 ^a	,624	,215	1,386

Sumber : Data diolah SPSS 27 (2025)

Berdasarkan tabel 12 di atas diketahui nilai koefisien R Square (R²) sebesar 0,624 atau 62,4%. Jadi dapat diambil kesimpulan besarnya pengaruh variabel implementasi Coretax (X) terhadap efisiensi proses administrasi perpajakan (Y1) sebesar 0,624 (62,4%).

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi X-Y2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,894 ^a	,799	,796	,946

Sumber : Data diolah SPSS 27 (2025)

Berdasarkan tabel 12 di atas diketahui nilai koefisien R Square (R²) sebesar 0,799 atau 79,9%. Jadi dapat diambil kesimpulan besarnya pengaruh variabel implementasi Coretax (X) terhadap kepuasan wajib pajak (Y2) sebesar 0,799 (79,9%).

PEMBAHASAN

Pengaruh Implementasi Coretax Terhadap Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi coretax berpengaruh terhadap efisiensi proses administrasi perpajakan. Ketika sistem CoreTax mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lancar, minim kesalahan, dan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka hal tersebut secara langsung meningkatkan efisiensi proses administrasi perpajakan. Efisiensi ini tercermin secara terukur melalui pengurangan waktu penyelesaian administrasi, berkurangnya kebutuhan koreksi atau pengulangan pelaporan, serta penyederhanaan tahapan prosedur perpajakan. Dengan demikian, CoreTax membantu wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakan secara lebih cepat, akurat, dan terstruktur, sehingga beban administrasi dapat diminimalkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Desnia et al. (2025) yang menemukan bahwa implementasi coretax secara signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Implementasi Coretax Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Implementasi Coretax berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak karena sistem ini dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan perpajakan melalui kemudahan akses, kecepatan proses, dan integrasi data perpajakan. Ketika CoreTax mampu memberikan sistem yang stabil, mudah digunakan, serta meminimalkan kesalahan teknis, wajib pajak akan merasakan pelayanan yang lebih nyaman dan efisien, sehingga tingkat kepuasan mereka meningkat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Desnia et al. (2025) yang menyatakan bahwa penerapan CoreTax meningkatkan kepuasan wajib pajak badan melalui perbaikan pengalaman pengguna dan pengurangan beban administrasi. Hasil serupa juga ditemukan oleh Purnomo et al. (2025) yang menyimpulkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan, termasuk CoreTax, berkontribusi positif terhadap kepuasan wajib pajak karena layanan menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah dipahami.

Lebih Besar Pengaruh Antara Efisiensi Proses Administrasi (Y1) Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Y2) Setelah Implementasi Coretax (X).

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi CoreTax memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap efisiensi proses administrasi perpajakan dibandingkan variabel kepuasan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa CoreTax lebih efektif dalam mempercepat alur administrasi, menyederhanakan prosedur, serta mengurangi kesalahan administrasi melalui integrasi dan otomatisasi sistem. Temuan ini sejalan dengan penelitian Desnia et al. (2025) yang menyatakan bahwa penerapan CoreTax mampu meningkatkan efisiensi pelaporan dan administrasi pajak

melalui validasi data otomatis dan pengurangan proses manual. Hasil serupa juga ditemukan oleh Purnomo et al. (2025) yang menegaskan bahwa digitalisasi perpajakan melalui CoreTax berkontribusi signifikan terhadap efisiensi administrasi perpajakan, terutama dalam hal penghematan waktu dan peningkatan akurasi data. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi CoreTax secara nyata berperan sebagai faktor utama dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi perpajakan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi Coretax (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi proses administrasi perpajakan (Y1). Selain itu di temukan hasil juga bahwa Implementasi Coretax (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y2). Lalu seberapa besar pengaruh efisiensi proses administrasi (Y1) terhadap tingkat kepuasan wajib pajak (Y2) setelah implementasi Coretax (X), bahwa lebih dominan berpengaruh pada efisiensi proses administrasi (Y1) . Penelitian ini terbatas pada nilai R² yang relatif rendah, yaitu 62,4%, yang menunjukkan keterbatasan dalam menguji variabel secara simultan, sehingga penelitian ini kurang optimal dalam mencerminkan efisiensi proses administrasi. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menambahkan variabel psikologis dan normatif lainnya, seperti pemahaman dan kesadaran terhadap peraturan, yang diduga memengaruhi efisiensi proses administrasi.

KONTRIBUSI PENELITIAN

Implikasi Teoritis

Penelitian ini memperkuat teori terkait teknologi dan pelayanan publik, bahwa sistem digital seperti Coretax dapat meningkatkan efisiensi administrasi dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian menambah bukti empiris bagi teori TAM dan kualitas sistem informasi.

Implikasi Praktis

Secara praktis, penelitian ini menjadi masukan bagi DJP dan KPP untuk meningkatkan implementasi Coretax, memperbaiki fitur layanan, meningkatkan pelatihan pegawai, serta mendorong literasi digital wajib pajak agar pelayanan menjadi lebih cepat dan efektif.

Implikasi Kebijakan

Hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa Direktorat Jenderal Pajak perlu memperkuat kebijakan reformasi administrasi perpajakan melalui optimalisasi implementasi CoreTax. Kebijakan tersebut dapat diarahkan pada peningkatan sosialisasi dan pelatihan kepada wajib pajak, penyederhanaan prosedur administrasi berbasis digital, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar penggunaan CoreTax dapat berjalan efektif dan merata.

Implikasi Sistem Coretax Nasional

Secara nasional, CoreTax memiliki peran strategis dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas sistem administrasi perpajakan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan

Keterbatasan Penelitian

Penelitian terbatas pada lokasi tertentu, menggunakan data persepsi (kuesioner), serta tidak menggambarkan perubahan sebelum-sesudah implementasi Coretax, dan adanya perbedaan literasi digital responden.

Penelitian Selanjutnya

Disarankan memperluas lokasi penelitian, menggunakan data longitudinal, menambah variabel lain seperti kepatuhan wajib pajak, serta mengombinasikan metode kuantitatif dan kualitatif untuk hasil yang lebih komprehensif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim Penelitian Prodi Akuntansi Universitas Islam Kadiri, mengucapkan terima kasih pada LPPM Universitas Islam Kadiri yang telah berkontribusi atas dana penelitian yang diberikan, serta bagi

pihak-pihak yang mendukung dan berkontribusi terhadap publikasi penelitian ini semoga mendapat limpahan rizky yang berkah.

REFERENSI

- Ademe, H., & Simret, D. (2020). Determinants of Tax Compliance Behavior in Ethiopia: Evidence from South Gondar Zone. *Research Journal of Finance and Accounting*, 11(5), 26–36. <https://doi.org/10.7176/rjfa/11-5-03>
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179–211.
- Andriyanto, B., & Ramayanti, R. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak. *Ikraith-Ekonomika*, 6(3), 19–32. <https://doi.org/10.53654/tangible.v8i1.349>
- Assfaw, A. M., & Sebhat, W. (2019). Analysis of Tax Compliance and Its Determinants: Evidence from Kaffa, Bench Maji and Sheka Zones Category B Tax Payers, SNNPR, Ethiopia. *Journal of Accounting, Finance and Auditing Studies*, 5(1), 32–58. <https://doi.org/10.32602/jafas.2019.2>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Desnia, N., Kristiyanti, & Dewi, M. W. (2025). the Implementation of Coretax on Corporate Taxpayer Compliance and Efficiency in Tax Reporting At CV. X. *Business and Accounting Research (IJEBAR) Peer Reviewed-International Journal*, 9(3), 777–784. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>
- Deyganto, K. O. (2018). Factors Influencing Taxpayers' Voluntary Compliance Attitude with Tax System: Evidence from Gedeo Zone of Southern Ethiopia. *Universal Journal of Accounting and Finance*, 6(3), 92–107. <https://doi.org/10.13189/ujaf.2018.060302>
- Erlindawati, & Novianti, R. (2020). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, Kesadaran dan Pelayanan terhadap Tingkat Motivasi Masyarakat dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 65–79.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Universitas Diponegoro Press.
- Jahadu, J., & Santosa, H. P. (2024). Pengaruh Digitalisasi Pajak dan Technostress terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Pengetahuan Internet pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Edunomika*, 8(3), 1–14.
- Jemberie, D. B. (2020). Investigations of Determinants for Tax Evasion in Category 'C' Taxpayers: A Case of Adet Town. *International Journal of Research in Commerce & Management*, 11(1).
- Lestari, R. A., & Selfiani. (2025). Pengaruh Implementasi Sistem CoreTax dan Akuntabilitas Terhadap Transparansi Perpajakan di Indonesia. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi (JAKPI)*, 5(1), 155–165.
- Nurhaliza, S., Adriyani, R., & Wahyuningsih, W. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Aplikasi DJP (Direktorat Jenderal Pajak) terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Dua. *Cendekia Jaya*, 7(1), 32–50.
- 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.
- Prasetyo, T. M. D., & Utomo, H. (2023). Pengaruh Ekonomi Digital Platform Digital dan Pemasaran Digital terhadap Tingkat Pendapatan UMKM Go Online di Kota Kediri. *Ekonomikawan: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 23(1), 129–145. <https://doi.org/10.30596/ekonomikawan.v23i1.12094>
- Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). Analisis Implementasi Aplikasi Pajak CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan dan Efisiensi Pelaporan Pajak di Indonesia. *Business, Management, Accounting and Social Sciences (JEBMASS)*, 3(2), 114–118. <http://putrajawa.co.id/ojs/index.php/jebmass>
- Putriana, A., Machfiroh, I. S., Mahmudah, Kristin, M. I., & Wildan, M. (2026). Faktor yang

- Mempengaruhi Kepuasan Pengguna CoreTax dan Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bendahara Pemerintah. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 10(1), 161–173.
- Rahayu, P., & Suaidah, I. (2025). Peran Artificial Intelligence dalam Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak E-Commerce: Literasi Digital sebagai mediator. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 9(1), 479–490. <https://doi.org/10.33395/owner.v9i1.2516>
- Sari, S. P., & Nugroho, N. K. (2020). Financial Statements Fraud dengan Pendekatan Vousinas Fraud Hexagon Model: Tinjauan pada Perusahaan Terbuka di Indonesia. In *Proceedings: 1st Annual Conference on Ihtifaz: Islamic Economics, Finance, and Banking* (Vol. 1, pp. 409–430).
- Sitorus, R. R., & Suciati, L. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan E-Commerce terhadap Kepatuhan Wajib dengan Internal Control sebagai Variabel Moderating. *Media Akuntansi Perpajakan*, 5(1), 32–44. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/MAP>
- Suwanda, D., Ali Junjunan, B., Affandi, A., & Rusliati, E. (2019). *Manajemen Risiko Pengelolaan Keuangan Daerah dalam Upaya Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Publik*. Remaja Rosdakarya.
- Syafriah, H. (2023). *Literasi Digital*. Nas Media Pustaka.