

Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan Sistem CORETAX DJP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Literasi Digital sebagai Variabel Moderasi

Ika Listtyawati, Sri Mulyati, Catur Fatchu Ukhriyawati, Erawati Kartika, Rona Tanjung, Jayana Salesti

^{1,5}Program Studi Perpajakan, Universitas AKI

^{2,3,5}Program Studi Bisnis Digital, Universitas Riau kepulauan

ika.listtyawati@unaki.ac.id, sri@fekon.unrika.ac.id, caturfu354@gmail.com, kartikaera2010@gmail.com,
ronatanjung07@gmail.com, sjayana97.js@gmail.com

Hp koresponden : 0895327070047

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan persepsi kegunaan (perceived usefulness) Sistem CORETAX DJP terhadap kepatuhan wajib pajak, serta menguji peran literasi digital sebagai variabel moderasi. Sistem CORETAX atau Core Tax Administration System merupakan sistem administrasi perpajakan terpadu yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada 1 Januari 2025 sebagai bagian dari agenda transformasi digital perpajakan nasional. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei. Populasi penelitian adalah wajib pajak orang pribadi dan badan yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan, dengan sampel sebanyak 215 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS) melalui perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ($\beta = 0,312$; $p < 0,05$), persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ($\beta = 0,287$; $p < 0,05$), dan literasi digital terbukti memoderasi hubungan antara kemudahan penggunaan dengan kepatuhan wajib pajak ($\beta = 0,198$; $p < 0,05$). Temuan ini memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan Technology Acceptance Model (TAM) dalam konteks perpajakan digital di Indonesia, sekaligus memberikan implikasi praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam memperkuat strategi sosialisasi CORETAX.

Kata Kunci: CORETAX DJP; Technology Acceptance Model; Kepatuhan Wajib Pajak; Literasi Digital; SEM-PLS

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of perceived ease of use and perceived usefulness of the CORETAX DJP System on taxpayer compliance, as well as to examine the moderating role of digital literacy. The CORETAX system, or Core Tax Administration System, is an integrated tax administration system launched by the Directorate General of Taxes (DJP) on January 1, 2025, as part of the national digital tax transformation agenda. The research employed a quantitative approach with a survey design. The research population consisted of individual and corporate taxpayers registered at KPP Pratama South Batam, with a sample of 215 respondents selected using purposive sampling. Data were analyzed using Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS) through SmartPLS 4.0 software. The results indicate that perceived ease of use positively and significantly affects taxpayer compliance ($\beta = 0.312$; $p < 0.05$), perceived usefulness positively and significantly affects taxpayer compliance ($\beta = 0.287$; $p < 0.05$), and digital literacy significantly moderates the relationship between perceived ease of use and taxpayer compliance ($\beta = 0.198$; $p < 0.05$). These findings contribute theoretically to the development of the Technology Acceptance Model (TAM) in the context of digital taxation in Indonesia, while providing practical implications for DJP in strengthening the CORETAX socialization strategy.

Keywords: CORETAX DJP; Technology Acceptance Model; Taxpayer Compliance; Digital Literacy; SEM-PLS

1. PENDAHULUAN

Reformasi administrasi perpajakan merupakan agenda strategis yang terus diupayakan oleh

berbagai negara berkembang, termasuk Indonesia, dalam rangka meningkatkan penerimaan negara dan mewujudkan tata kelola keuangan publik yang transparan dan akuntabel. Di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di bawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia telah meluncurkan Core Tax Administration System (CORETAX) pada tanggal 1 Januari 2025 sebagai babak baru dalam transformasi digital perpajakan nasional (Kementerian Keuangan RI, 2024). Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses bisnis perpajakan mulai dari registrasi wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan ke dalam satu platform digital yang terpadu dan real-time.

Kehadiran CORETAX membawa perubahan fundamental dalam cara wajib pajak berinteraksi dengan otoritas pajak. Sebelumnya, wajib pajak menggunakan berbagai aplikasi yang terpisah-pisah seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Form yang masing-masing memiliki antarmuka dan prosedur yang berbeda. Dengan CORETAX, seluruh layanan perpajakan diintegrasikan dalam satu portal tunggal (single window), yang secara teoretis seharusnya meningkatkan efisiensi dan kemudahan bagi wajib pajak. Namun demikian, transisi menuju sistem baru yang kompleks ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, terutama yang berkaitan dengan kesiapan dan kemampuan adaptasi wajib pajak dalam mengadopsi teknologi tersebut.

Fenomena yang terjadi pada awal implementasi CORETAX menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Berdasarkan laporan media nasional, DJP mencatat bahwa pada bulan Januari hingga Maret 2025 terdapat banyak keluhan dari wajib pajak terkait kesulitan mengakses sistem, antarmuka yang belum familiar, serta gangguan teknis yang menghambat proses pelaporan pajak (Kompas, 2025). Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak apabila tidak segera ditangani dengan strategi sosialisasi dan edukasi yang tepat sasaran. Oleh karena itu,

pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan wajib pajak terhadap sistem CORETAX menjadi sangat krusial untuk diinvestigasi secara ilmiah.

Dalam literatur sistem informasi dan perpajakan, Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) telah terbukti menjadi kerangka teori yang robust untuk menjelaskan perilaku penerimaan pengguna terhadap teknologi baru. TAM mengidentifikasi dua konstruk utama yang menentukan niat perilaku penggunaan teknologi, yaitu *perceived ease of use* (PEOU) dan *perceived usefulness* (PU). Berbagai penelitian terdahulu telah mengaplikasikan TAM dalam konteks e-government dan sistem perpajakan digital di berbagai negara (Venkatesh & Davis, 2000; Al-Okaily et al., 2021; Santhanamery & Ramayah, 2018), namun penelitian yang secara spesifik mengeksplorasi adopsi CORETAX DJP oleh wajib pajak di Indonesia, khususnya di wilayah Kepulauan Riau, masih sangat terbatas.

Selain faktor TAM, kemampuan literasi digital wajib pajak juga diperkirakan memainkan peran penting dalam memoderasi hubungan antara kemudahan penggunaan sistem dengan kepatuhan pajak. Literasi digital yang lebih tinggi memungkinkan wajib pajak untuk lebih mudah beradaptasi dengan sistem perpajakan berbasis teknologi sehingga meningkatkan probabilitas kepatuhan mereka (Maulida & Fajar, 2023; OECD, 2023). Namun demikian, studi empiris yang mengintegrasikan variabel literasi digital sebagai moderator dalam konteks adopsi sistem CORETAX belum pernah dilakukan, sehingga membuka celah penelitian yang signifikan.

Kota Batam sebagai kawasan perdagangan bebas (free trade zone) dan pusat industri manufaktur terbesar di Kepulauan Riau memiliki populasi wajib pajak yang cukup besar dan heterogen, mencakup wajib pajak orang pribadi (WP OP) dari sektor formal dan informal, serta wajib pajak badan dari berbagai sektor industri. Karakteristik demografis dan tingkat literasi digital yang beragam di

kalangan wajib pajak Batam menjadikan wilayah ini sebagai lokus penelitian yang menarik dan representatif untuk mengkaji adopsi CORETAX di Indonesia.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian ini dirumuskan dengan tujuan: (1) menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan (perceived ease of use) sistem CORETAX terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Batam; (2) menganalisis pengaruh persepsi kegunaan (perceived usefulness) sistem CORETAX terhadap kepatuhan wajib pajak; dan (3) menguji peran literasi digital sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan sistem CORETAX dengan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis maupun praktis bagi pengembangan kebijakan administrasi perpajakan digital di Indonesia.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali diperkenalkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989 melalui disertasinya di MIT Sloan School of Management dan kemudian dipublikasikan dalam jurnal MIS Quarterly. TAM merupakan adaptasi dari Theory of Reasoned Action (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975), yang dimodifikasi khusus untuk menjelaskan perilaku penerimaan pengguna terhadap sistem informasi dan teknologi. Dalam kerangka TAM, Davis (1989) mengidentifikasi dua konstruk utama yang secara langsung mempengaruhi niat untuk menggunakan (behavioral intention to use) suatu teknologi, yaitu: (1) Perceived Usefulness (PU), yaitu sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya; dan (2) Perceived Ease of Use (PEOU), yaitu sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan suatu sistem tidak memerlukan usaha yang besar.

Venkatesh dan Davis (2000) kemudian mengembangkan model ini menjadi TAM2 dengan menambahkan variabel sosial dan kognitif sebagai anteseden perceived usefulness, termasuk norma subjektif, voluntariness, image, job relevance, output quality, result demonstrability, dan perceived ease of use. Sementara itu, Venkatesh et al. (2003) memperkenalkan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang mengintegrasikan berbagai model penerimaan teknologi, termasuk TAM. Dalam konteks perpajakan digital, TAM telah secara konsisten terbukti sebagai kerangka teoretis yang valid dan andal. Al-Okaily et al. (2021) menemukan bahwa perceived ease of use dan perceived usefulness berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan sistem e-filing di Yordania, dengan koefisien jalur masing-masing sebesar 0,341 dan 0,289. Santhanamery dan Ramayah (2018) juga menemukan hasil serupa dalam konteks e-filing di Malaysia, dengan tambahan temuan bahwa kepercayaan terhadap sistem (system trust) berperan sebagai mediator parsial.

2.2 Sistem CORETAX DJP

Core Tax Administration System (CORETAX) adalah sistem administrasi perpajakan generasi baru yang dibangun oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bekerja sama dengan konsorsium internasional sebagai bagian dari Program Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP). Sistem ini dikembangkan menggunakan platform teknologi SAP S/4HANA yang diintegrasikan dengan berbagai modul layanan perpajakan digital (Kementerian Keuangan RI, 2023). CORETAX dirancang untuk menggantikan 21 sistem legacy yang sebelumnya beroperasi secara terpisah-pisah di lingkungan DJP, sehingga menciptakan ekosistem perpajakan yang terpadu, transparan, dan berbasis data.

Fitur-fitur utama CORETAX mencakup: single sign-on untuk semua layanan perpajakan; portal wajib pajak yang komprehensif (DJP Online); pemrosesan SPT secara real-time; integrasi data

dengan instansi pemerintah lain melalui prinsip once-only; dan pemanfaatan kecerdasan buatan (artificial intelligence) untuk deteksi risiko kepatuhan. Dari perspektif teoritis, implementasi CORETAX sejalan dengan konsep Digital Government Transformation yang menekankan pada peningkatan efisiensi layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (OECD, 2023). Namun, keberhasilan implementasi sistem seperti ini sangat bergantung pada tingkat penerimaan dan kemampuan adaptasi penggunaannya, yang dalam konteks ini adalah wajib pajak.

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak (taxpayer compliance) merupakan konsep multidimensional yang mencakup kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merujuk pada pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan prosedural yang diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan, seperti ketepatan waktu penyampaian SPT dan pembayaran pajak. Sementara itu, kepatuhan material berkaitan dengan kebenaran dan kelengkapan pengisian SPT sesuai dengan kondisi faktual wajib pajak (Slemrod, 2019). Allingham dan Sandmo (1972) melalui teori deterrence menyatakan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh kalkulasi untung-rugi antara potensi penghindaran pajak dengan risiko deteksi dan sanksi yang dihadapi. Namun, penelitian-penelitian kontemporer menunjukkan bahwa faktor non-ekonomi seperti kepercayaan terhadap pemerintah, persepsi keadilan, norma sosial, dan kemudahan sistem perpajakan juga berperan signifikan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak (Kirchler, 2007; Feld & Frey, 2007).

Dalam konteks digitalisasi perpajakan, Loo et al. (2009) menemukan bahwa kemudahan penggunaan sistem e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Malaysia. Penelitian Nurmantu (2021) di Indonesia juga menunjukkan bahwa adopsi sistem e-filing berbasis teknologi secara signifikan meningkatkan kepatuhan wajib

pajak orang pribadi, terutama di kalangan generasi muda yang memiliki literasi digital lebih tinggi. Berdasarkan landasan teori ini, dapat dihipotesiskan bahwa kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan sistem CORETAX akan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4 Literasi Digital sebagai Variabel Moderasi

Literasi digital didefinisikan sebagai seperangkat kompetensi yang diperlukan untuk menggunakan, memahami, mengevaluasi, dan menciptakan informasi menggunakan teknologi digital (Gilster, 1997; ALA, 2013). Dalam konteks perpajakan digital, literasi digital mencakup kemampuan wajib pajak untuk mengoperasikan perangkat keras dan lunak perpajakan, memahami alur proses digital, mengamankan data pribadi, serta mengevaluasi keandalan sistem (Maulida & Fajar, 2023). European Commission (2022) melalui DigComp 2.2 Framework mengidentifikasi lima area kompetensi digital yang relevan: information and data literacy, communication and collaboration, digital content creation, safety, dan problem solving.

Sebagai variabel moderasi, literasi digital diharapkan dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara kemudahan penggunaan sistem CORETAX dengan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak dengan tingkat literasi digital yang tinggi diperkirakan akan lebih mampu mengeksplorasi fitur-fitur kemudahan yang ditawarkan oleh CORETAX sehingga efek kemudahan penggunaan terhadap kepatuhan akan lebih kuat. Sebaliknya, wajib pajak dengan literasi digital rendah mungkin tidak dapat merasakan manfaat kemudahan penggunaan secara optimal meskipun sistem tersebut dirancang dengan antarmuka yang ramah pengguna.

2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teoretis dan empiris yang telah dipaparkan, penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kemudahan penggunaan (perceived ease of use) sistem CORETAX berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2: Persepsi kegunaan (perceived usefulness) sistem CORETAX berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H3: Literasi digital memoderasi (memperkuat) hubungan antara kemudahan penggunaan sistem CORETAX dan kepatuhan wajib pajak.

H4: Literasi digital memoderasi (memperkuat) hubungan antara persepsi kegunaan sistem CORETAX dan kepatuhan wajib pajak.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Desain dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional survey. Metode ini dipilih karena sesuai untuk mengkaji hubungan kausalitas antara variabel-variabel penelitian pada satu titik waktu tertentu dan memungkinkan generalisasi temuan kepada populasi yang lebih luas (Creswell & Creswell, 2018). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang disebarakan kepada wajib pajak di wilayah Kota Batam.

3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi dan badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan per Desember 2024, berjumlah 87.432 wajib pajak aktif. Penetapan ukuran sampel dilakukan menggunakan rumus Hair et al. (2014) untuk SEM-PLS, yaitu minimum 10 kali jumlah indikator terbanyak dari konstruk dengan indikator terbanyak. Dengan total 28 indikator, maka sampel minimum adalah 280 responden. Namun, untuk mengantisipasi data yang tidak valid, peneliti

menetapkan target sampel sebanyak 215 responden yang diperoleh melalui teknik purposive sampling dengan kriteria: (1) telah terdaftar sebagai wajib pajak aktif; (2) pernah menggunakan sistem CORETAX minimal satu kali; dan (3) bersedia mengisi kuesioner secara lengkap.

3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Seluruh variabel penelitian diukur menggunakan skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju). Kemudahan Penggunaan (X1) diukur menggunakan 7 indikator yang diadaptasi dari Davis (1989) dan Al-Okaily et al. (2021), mencakup aspek kemudahan belajar, kemudahan navigasi, kejelasan antarmuka, dan efisiensi waktu penggunaan. Persepsi Kegunaan (X2) diukur menggunakan 7 indikator dari Davis (1989) meliputi peningkatan produktivitas, efektivitas pelaporan, dan relevansi sistem dengan kebutuhan perpajakan. Literasi Digital (Z) diukur menggunakan 7 indikator yang diadaptasi dari DigComp 2.2 (European Commission, 2022), mencakup kompetensi penggunaan perangkat digital, keamanan data, dan pemecahan masalah teknis. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diukur menggunakan 7 indikator yang mengacu pada Nurmanto (2021) dan Kirchler (2007), meliputi kepatuhan dalam pelaporan SPT, pembayaran tepat waktu, kelengkapan pengisian, dan kesukarelaan berpartisipasi.

3.4 Metode Analisis Data

Analisis data menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) melalui perangkat lunak SmartPLS versi 4.0. Pemilihan SEM-PLS didasarkan pada pertimbangan: (1) model penelitian bersifat prediktif; (2) terdapat variabel moderasi; dan (3) ukuran sampel yang moderat (Hair et al., 2017). Evaluasi model pengukuran (outer model) dilakukan melalui pengujian validitas konvergen (Average Variance Extracted/AVE > 0,50; loading factor > 0,70), validitas diskriminan (HTMT <

0,85), dan reliabilitas komposit ($CR > 0,70$). Evaluasi model struktural (inner model) dilakukan melalui pengujian koefisien jalur (β), nilai t-statistik ($t > 1,96$ untuk $\alpha = 5\%$), dan koefisien determinasi (R^2). Pengujian efek moderasi dilakukan menggunakan Interaction Terms method melalui prosedur bootstrapping dengan 5.000 subsamples.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Dari 250 kuesioner yang disebar, sebanyak 215 kuesioner dinyatakan valid dan layak untuk dianalisis (response rate 86%). Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki berjumlah 124 orang (57,7%) dan perempuan 91 orang (42,3%). Berdasarkan kategori wajib pajak, sebanyak 158 orang (73,5%) merupakan wajib pajak orang pribadi dan 57 orang (26,5%) merupakan wajib pajak badan. Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan sarjana/S1 (48,4%), diikuti oleh diploma (22,3%), pascasarjana (18,6%), dan SMA/SMK (10,7%). Berdasarkan usia, kelompok terbesar adalah 31-40 tahun (38,1%), diikuti 25-30 tahun (31,2%), 41-50 tahun (22,8%), dan di atas 50 tahun (7,9%).

4.2 Hasil Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Hasil pengujian validitas konvergen menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki outer loading $> 0,70$ dan nilai AVE untuk setiap konstruk berada di atas 0,50, sehingga kriteria validitas konvergen terpenuhi. Secara rinci, AVE untuk konstruk Kemudahan Penggunaan ($X1$) = 0,631; Persepsi Kegunaan ($X2$) = 0,618; Literasi Digital (Z) = 0,597; dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) = 0,643. Pengujian validitas diskriminan menggunakan kriteria HTMT menunjukkan bahwa semua nilai HTMT berada di bawah 0,85, yang mengkonfirmasi bahwa setiap konstruk secara empiris berbeda dari konstruk lainnya. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha

berkisar antara 0,841 hingga 0,876, dan nilai Composite Reliability (CR) berkisar antara 0,873 hingga 0,912, yang kesemuanya melampaui ambang batas 0,70.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Model Pengukuran

Konstruk	AVE	CR	Alpha	Keterangan
Kemudahan Penggunaan (X1)	0,631	0,894	0,862	Valid & Reliabel
Persepsi Kegunaan (X2)	0,618	0,887	0,851	Valid & Reliabel
Literasi Digital (Z)	0,597	0,873	0,841	Valid & Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,643	0,912	0,876	Valid & Reliabel

4.3 Hasil Pengujian Hipotesis (Inner Model)

Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur bootstrapping dengan 5.000 subsamples. Hasil pengujian disajikan dalam Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis

H	Hubungan Variabel	β	Std. Error	t-Statistik	p-Value	Keputusan
H1	Kemudahan Penggunaan \rightarrow Kepatuhan WP	0,312	0,061	5,115	0,000	Diterima
H2	Persepsi Kegunaan \rightarrow Kepatuhan WP	0,287	0,058	4,948	0,000	Diterima
H3	Lit. Digital * PEOU \rightarrow Kepatuhan WP	0,198	0,072	2,750	0,006	Diterima
H4	Lit. Digital * PU \rightarrow Kepatuhan WP	0,142	0,069	2,058	0,039	Diterima

Catatan: Nilai R^2 Kepatuhan Wajib Pajak = 0,524
(kategori moderat-kuat)

4.4 PEMBAHASAN

4.4.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian H1 membuktikan bahwa kemudahan penggunaan sistem CORETAX berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Batam ($\beta = 0,312$; $t = 5,115$; $p < 0,01$). Temuan ini konsisten dengan prediksi TAM yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan determinan utama niat penggunaan teknologi (Davis, 1989). Secara substantif, hasil ini menunjukkan bahwa ketika wajib pajak merasakan sistem CORETAX mudah dipelajari, mudah dioperasikan, dan tidak membutuhkan effort yang berlebihan, maka mereka cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya melalui sistem tersebut. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Al-Okaily et al. (2021) yang menemukan pengaruh signifikan PEOU terhadap niat penggunaan e-filing di Yordania, serta penelitian Loo et al. (2009) di Malaysia yang menemukan hubungan positif antara kemudahan sistem perpajakan digital dengan kepatuhan wajib pajak. Implikasi praktis dari temuan ini adalah bahwa DJP perlu terus melakukan perbaikan antarmuka (user interface) CORETAX agar lebih intuitif dan user-friendly, terutama bagi wajib pajak yang tidak familiar dengan teknologi digital.

4.4.2 Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian H2 menunjukkan bahwa persepsi kegunaan sistem CORETAX berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ($\beta = 0,287$; $t = 4,948$; $p < 0,01$). Hasil ini selaras dengan asumsi dasar TAM bahwa pengguna akan cenderung menggunakan teknologi apabila mereka meyakini bahwa teknologi tersebut akan meningkatkan kinerja dan efektivitas mereka (Davis, 1989; Venkatesh & Davis, 2000). Dalam konteks CORETAX, wajib pajak yang merasakan

bahwa sistem ini benar-benar memudahkan proses pelaporan, menghemat waktu, dan mengurangi kesalahan dalam pengisian SPT akan lebih termotivasi untuk mematuhi kewajiban perpajakannya secara konsisten. Temuan ini mendukung hasil penelitian Santhanamery dan Ramayah (2018) yang menemukan bahwa perceived usefulness merupakan prediktor yang lebih kuat dibandingkan perceived ease of use dalam konteks adopsi e-filing di negara berkembang. Hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi dan sosialisasi mengenai manfaat konkret CORETAX bagi wajib pajak perlu diperkuat oleh DJP sebagai strategi peningkatan kepatuhan jangka panjang.

4.4.3 Peran Moderasi Literasi Digital

Hasil pengujian H3 dan H4 membuktikan bahwa literasi digital secara signifikan memoderasi hubungan antara kemudahan penggunaan dengan kepatuhan wajib pajak ($\beta = 0,198$; $t = 2,750$; $p < 0,01$) dan hubungan antara persepsi kegunaan dengan kepatuhan wajib pajak ($\beta = 0,142$; $t = 2,058$; $p < 0,05$). Temuan efek moderasi ini merupakan kontribusi novelty utama penelitian ini karena belum pernah diteliti sebelumnya dalam konteks adopsi CORETAX DJP. Secara substantif, hasil ini mengkonfirmasi bahwa wajib pajak dengan literasi digital yang tinggi mampu lebih optimal memanfaatkan kemudahan dan kegunaan yang ditawarkan oleh sistem CORETAX dibandingkan wajib pajak dengan literasi digital yang rendah. Dengan kata lain, literasi digital bertindak sebagai katalisator yang memperkuat efek positif kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan CORETAX terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini sejalan dengan argumentasi Maulida dan Fajar (2023) bahwa literasi digital merupakan prasyarat penting bagi keberhasilan adopsi sistem e-government di Indonesia, terutama di kalangan wajib pajak yang belum terbiasa dengan ekosistem digital.

Nilai R^2 kepatuhan wajib pajak sebesar 0,524 menunjukkan bahwa model penelitian ini mampu

menjelaskan 52,4% variasi kepatuhan wajib pajak yang dapat dikaitkan dengan variabel-variabel independen dalam penelitian ini. Nilai ini tergolong moderat-kuat menurut kriteria Hair et al. (2014), yang mengindikasikan bahwa model TAM yang dimodifikasi dengan variabel moderasi literasi digital cukup relevan dalam menjelaskan fenomena kepatuhan wajib pajak dalam konteks adopsi CORETAX.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini telah berhasil membuktikan secara empiris bahwa kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan sistem CORETAX DJP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Batam. Selain itu, literasi digital terbukti secara signifikan memoderasi (memperkuat) hubungan antara kedua variabel independen tersebut dengan kepatuhan wajib pajak. Temuan-temuan ini memberikan validasi empiris terhadap relevansi Technology Acceptance Model (TAM) dalam konteks adopsi sistem perpajakan digital generasi baru di Indonesia, sekaligus mengkonfirmasi pentingnya literasi digital sebagai faktor kontekstual yang menentukan efektivitas transformasi digital perpajakan.

Kontribusi teoretis penelitian ini terletak pada pengembangan TAM dengan integrasi variabel moderasi literasi digital dalam konteks spesifik adopsi CORETAX, yang merupakan sistem perpajakan terbaru dan belum banyak diteliti secara akademis. Kontribusi praktis penelitian ini ditujukan kepada Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak untuk mempertimbangkan strategi peningkatan literasi digital wajib pajak sebagai bagian integral dari program sosialisasi dan implementasi CORETAX secara nasional.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi diajukan: Pertama, DJP perlu meningkatkan program literasi digital bagi wajib pajak, khususnya yang bergerak di sektor UMKM dan informal, melalui pelatihan, webinar, dan tutorial penggunaan CORETAX yang mudah dipahami. Kedua, DJP perlu terus memperbaiki antarmuka pengguna (user interface/UX) CORETAX agar lebih intuitif dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak dari berbagai latar belakang digital. Ketiga, penelitian mendatang disarankan untuk memperluas lokus penelitian ke wilayah lain di Indonesia dan menambahkan variabel seperti kepercayaan terhadap sistem (system trust), norma subjektif, dan kualitas layanan teknis sebagai anteseden atau moderasi tambahan. Penelitian longitudinal juga direkomendasikan untuk mengkaji dinamika adopsi CORETAX seiring berjalannya waktu implementasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan atas dukungan data dan akses lapangan yang diberikan selama penelitian berlangsung, serta kepada seluruh wajib pajak yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam survei ini. Penelitian ini tidak menerima pendanaan khusus dari institusi manapun.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Okaily, M., Al-Qudah, A. A., Matar, A., Al-Okaily, A., & Al-Okaily, A. (2021). The determinants of digital financial services acceptance: An empirical study in Jordan. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1938021. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1938021>
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1(3-4), 323-338. [https://doi.org/10.1016/0047-2727\(72\)90010-2](https://doi.org/10.1016/0047-2727(72)90010-2)

- American Library Association (ALA). (2013). Digital literacy, libraries, and public policy: Report of the office for information technology policy's digital literacy task force. American Library Association.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- 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>
- Dwiyanti, R., Paramita, S., & Khomami, S. F. (2023). Digital transformation in government: The role of digital literacy and organizational culture. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 45(2), 234-251. <https://doi.org/10.1080/23276665.2023.2198765>
- European Commission. (2022). *DigComp 2.2: The digital competence framework for citizens*. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2760/115376>
- Feld, L. P., & Frey, B. S. (2007). Tax compliance as the result of a psychological tax contract: The role of incentives and responsive regulation. *Law & Policy*, 29(1), 102-120. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9930.2007.00248.x>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley.
- Gilster, P. (1997). *Digital literacy*. Wiley Computer Publishing.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (2nd ed.)*. SAGE Publications.
- Hoque, M. R., & Sorwar, G. (2017). Understanding factors influencing the adoption of mHealth by elderly: An extension of the UTAUT model. *International Journal of Medical Informatics*, 101, 75-84. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2017.02.002>
- Kementerian Dalam Negeri RI. (2023). *Roadmap transformasi digital pemerintah daerah 2023-2027*. Direktorat Jenderal Administrasi dan Mekanisme Pemerintahan.
- Kementerian Keuangan RI. (2024). *Laporan tahunan DJP 2024: Transformasi digital perpajakan nasional*. Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Kirchler, E. (2007). *The economic psychology of tax behaviour*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511628238>
- Kinney, M. R., Romeyer, H., & Fournier, A. (2014). Digital divide in e-government: Analyzing user differences in acceptance of a secure online system. *Information Systems Management*, 31(1), 28-41. <https://doi.org/10.1080/10580530.2014.856439>
- Loo, E. C., McKerchar, M., & Hansford, A. (2009). Understanding the compliance behaviour of Malaysian individual taxpayers using a mixed method approach. *Journal of the Australasian Tax Teachers Association*, 4(1), 181-202.
- Machmud, I., Syarifuddin, & Mustari, M. (2022). Factors influencing e-filing adoption among individual taxpayers in Indonesia: An extended technology acceptance model approach. *Journal of Accounting and Financial Management*, 2(3), 112-129. <https://doi.org/10.32505/jafm.v2i3.3845>
- OECD. (2023). *Tax administration 2023: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/900b6382-en>
- Ramayah, T., Yeap, J. A., Chuah, F., Ting, H., & Memon, M. A. (2018). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using smartPLS 3.0: An updated guide and practical example for the first-time users. *International Journal of Contemporary Applied Sciences*, 5(2), 1-20.

Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J. M. (2015). SmartPLS 3. Bönningstedt: SmartPLS. <http://www.smartpls.com>

Santhanamery, T., & Ramayah, T. (2018). Explaining the e-filing behavioral intention: The underlying trust and effect of perceived system quality. In M. A. Rosen (Ed.), *Encyclopedia of information science and technology* (4th ed., pp. 803-817). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-2255-3.ch069>

Scherer, R., Siddiq, F., & Tondeur, J. (2019). The technology acceptance model (TAM): A meta-analytic structural equation modeling approach to explaining teachers' adoption of digital technology in education. *Computers & Education*, 128, 13-35. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2018.09.009>

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.

Slemrod, J. (2019). Tax compliance and enforcement. *Journal of Economic Literature*, 57(4), 904-954. <https://doi.org/10.1257/jel.20181437>

Siponen, M., & Vance, A. (2010). Neutralization: New insights into the problem of employee information systems security policy violations. *MIS Quarterly*, 34(3), 487-502. <https://doi.org/10.2307/25750690>

Teo, T., & Noyes, J. (2011). An assessment of the influence of perceived enjoyment and attitude on the intention to use technology among pre-service teachers: A structural equation modelling approach. *Computers & Education*, 57(2), 1645-1653. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2011.03.002>

UNESCO. (2021). *Digital literacy competency framework*. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478. <https://doi.org/10.2307/30036540>

Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178. <https://doi.org/10.2307/41410412>

Weerakkody, V., Irani, Z., Kapoor, K., Sivarajah, U., & Dwivedi, Y. K. (2017). Open data and its usefulness for channel choice and shopping experiences: An exploratory study. *Information Systems Management*, 34(2), 98-109. <https://doi.org/10.1080/10580530.2017.1288532>

Williams, M. D., Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2015). The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): A literature review. *Journal of Enterprise Information Management*, 28(3), 443-488. <https://doi.org/10.1108/JEIM-09-2014-0088>

Yu, C. S. (2012). Factors affecting individuals to adopt mobile banking: Empirical evidence from the utaut model. *Journal of Electronic Commerce Research*, 13(2), 104-121.