

IMPLEMENTASI CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM (CORETAX) DALAM PELAPORAN PAJAK: ANALISIS TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DI PT ABC

Gemilang Ramadhan ¹⁾; Suparna Wijaya ²⁾

¹⁾ 2210102004@mahasiswa.upnvj.ac.id, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

²⁾ suparnawijaya@upnvj.ac.id, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Abstract

The implementation of the Core Tax Administration System (Coretax) represents Indonesia's digital transformation in taxation aimed at improving administrative efficiency and taxpayer compliance. This study analyzes the implementation of Coretax at PT ABC using the Technology Acceptance Model (TAM) framework. The research objectives are to identify factors influencing system acceptance, implementation constraints, and their impact on tax reporting compliance. The study employs a qualitative approach with a case study method. Data were collected through direct observation, in-depth interviews with Taxation Department staff, and analysis of tax reporting documentation for the January-March 2025 period. Data analysis used descriptive-analytical techniques with source triangulation. The research findings indicate that the perceived usefulness of Coretax is rated highly due to system integration that accelerates the reporting process. However, perceived ease of use remains constrained by interface complexity, server technical disruptions, and limited socialization. External factors influencing system acceptance include technological infrastructure quality, management support, and human resource readiness. The main implementation constraints are server downtime, role access management complexity, and minimal internal training. This research contributes theoretically to the development of TAM for the context of digital tax systems in Indonesia, as well as practical contributions in the form of recommendations for enhanced socialization, infrastructure improvement, and continuous assistance for optimizing Coretax implementation.

Keywords: Coretax; Digital Tax System; Digital Transformation; Tax Compliance; Technology Acceptance Model

Abstrak

Implementasi Core Tax Administration System (Coretax) merupakan transformasi digital perpajakan Indonesia yang bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menganalisis implementasi Coretax di PT ABC menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM). Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem, kendala implementasi, dan dampaknya terhadap kepatuhan pelaporan pajak. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan staf Departemen Taxation, dan analisis dokumentasi pelaporan pajak periode Januari-Maret 2025. Analisis data menggunakan teknik deskriptif-analitik dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perceived usefulness (manfaat yang dirasakan) Coretax dinilai tinggi dengan integrasi sistem yang mempercepat proses pelaporan. Namun, perceived ease of use (kemudahan penggunaan) masih terkendala oleh kompleksitas antarmuka, gangguan teknis server, dan keterbatasan sosialisasi. Faktor eksternal yang mempengaruhi penerimaan sistem meliputi kualitas infrastruktur teknologi, dukungan manajemen, dan kesiapan sumber daya manusia. Kendala utama implementasi adalah gangguan server (downtime), kompleksitas role access management, dan minimnya pelatihan internal. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan TAM untuk konteks sistem perpajakan digital di Indonesia, serta kontribusi praktis berupa rekomendasi peningkatan sosialisasi, perbaikan infrastruktur, dan pendampingan berkelanjutan untuk optimalisasi implementasi Coretax.

Kata kunci: Coretax; Kepatuhan Pajak; Sistem Perpajakan Digital; Technology Acceptance Model; Transformasi Digital

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk administrasi perpajakan. Di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meluncurkan Core Tax Administration System (Coretax) pada 1 Januari 2025 sebagai bagian dari reformasi perpajakan tahap ketiga. Sistem ini dirancang untuk menggantikan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang dinilai sudah tidak memadai dan tersegmentasi, sehingga menghambat efisiensi administrasi perpajakan (Rahmawati &



Nurchayani, 2025). Coretax mengintegrasikan seluruh proses administrasi perpajakan mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan dalam satu platform digital yang terhubung secara real-time.

Pentingnya implementasi Coretax tidak terlepas dari kondisi penerimaan pajak Indonesia yang masih menghadapi tantangan. Menurut data Kementerian Keuangan, realisasi penerimaan pajak hingga Mei 2025 hanya mencapai 31,2% dari target APBN 2025 sebesar Rp2.189,3 triliun, mengalami penurunan 10,1% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya (Kompas, 2025). Tax ratio Indonesia yang berada di kisaran 10,02% masih jauh di bawah rata-rata negara OECD sebesar 34,1% dan rata-rata negara Asia-Pasifik sebesar 19,1% (OECD, 2024). Kondisi ini menunjukkan perlunya sistem administrasi perpajakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan negara.

Namun, implementasi Coretax di bulan-bulan awal menghadapi berbagai kendala teknis yang signifikan. Berdasarkan laporan dari berbagai media, sistem mengalami gangguan server, kesulitan akses, dan proses validasi yang sering gagal, yang menyebabkan keluhan dari wajib pajak dan konsultan pajak (Tempo, 2025). Bahkan DJP terpaksa mengoperasikan sistem lama (DJP Online dan e-Faktur Desktop) secara paralel dengan Coretax untuk memastikan layanan perpajakan tetap berjalan (Indoned Consultancy, 2025). Situasi ini mencerminkan kompleksitas transisi dari sistem konvensional ke sistem digital yang terintegrasi, yang memerlukan kajian mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan adopsi teknologi.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji implementasi sistem perpajakan digital dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). Arianty (2024) menganalisis tantangan dan peluang implementasi Coretax dengan metode SWOT, menemukan bahwa tantangan utama meliputi kesiapan infrastruktur teknologi, adaptasi sumber daya manusia, dan resistensi dari wajib pajak. Wulandari & Dasman (2023) meneliti kepatuhan wajib pajak menggunakan TAM dan menemukan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak, sementara *perceived ease of use* memiliki pengaruh yang lebih rendah. Tambun et al. (2020) mengidentifikasi bahwa digitalisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi. Penelitian internasional juga menunjukkan relevansi TAM dalam konteks sistem perpajakan digital. Wang (2014) mengembangkan *extended TAM* dengan menambahkan konstruk *perceived credibility* untuk sistem e-filing di Taiwan, menemukan bahwa kredibilitas sistem berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*. Hussein et al. (2010) mengintegrasikan TAM dengan *Theory of Planned Behavior* dalam konteks adopsi pajak online di Malaysia, menemukan bahwa sikap, *perceived usefulness*, dan *perceived ease of use* secara bersama-sama menjelaskan 52% varians dalam *behavioral intention*. Inasius (2019) mengidentifikasi bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* dalam konteks kepatuhan pajak UKM di Indonesia.

Meskipun penelitian tentang adopsi sistem perpajakan digital sudah banyak dilakukan, terdapat beberapa kesenjangan (gap) yang perlu diisi. Pertama, penelitian empiris tentang implementasi Coretax masih sangat terbatas karena sistem ini baru diluncurkan pada Januari 2025. Penelitian yang ada umumnya bersifat konseptual atau normatif tentang regulasi dan desain sistem (Rahmawati & Nurchayani, 2025; Sujianto, 2025), namun belum mengeksplorasi pengalaman aktual pengguna dalam mengadopsi sistem ini. Kedua, penelitian sebelumnya lebih banyak fokus pada wajib pajak orang pribadi atau UKM, sementara implementasi Coretax di perusahaan besar dengan kompleksitas transaksi tinggi belum banyak diteliti. Ketiga, penelitian terdahulu belum mengkaji secara mendalam faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* dalam konteks transisi dari sistem lama (DJP Online dan e-Faktur) ke sistem baru (Coretax).

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menganalisis persepsi *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* pengguna Coretax di PT ABC berdasarkan *Technology Acceptance Model*; (2) Mengidentifikasi faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi penerimaan sistem Coretax dalam pelaporan pajak Perusahaan; (3) Mengidentifikasi kendala dan keunggulan implementasi Coretax dibandingkan dengan sistem sebelumnya (DJP Online dan e-Faktur); (4) Merumuskan rekomendasi untuk optimalisasi implementasi Coretax guna meningkatkan kepatuhan perpajakan.

KAJIAN PUSTAKA

Teori Pajak dan Sistem Perpajakan

Menurut Sinaga (2016), pajak adalah iuran wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak memiliki empat fungsi utama: (1) fungsi anggaran sebagai sumber pendanaan pengeluaran negara, (2) fungsi mengatur sebagai alat kebijakan ekonomi untuk mendorong investasi, (3) fungsi stabilitas untuk menjaga kestabilan ekonomi dan mengendalikan inflasi, dan (4) fungsi redistribusi pendapatan untuk meningkatkan kesejahteraan melalui pendanaan pembangunan (Sihombing & Sibagariang, 2020).

Indonesia menganut sistem pemungutan pajak *self-assessment*, di mana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, menyeter, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang (Rizki, 2018). Sistem ini berbeda dengan *official assessment* di mana pemerintah menentukan besaran pajak, dan *withholding system* di mana pihak ketiga memungut pajak atas nama pemerintah (Suastika, 2021). Keberhasilan sistem *self-assessment* sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak dan efektivitas administrasi perpajakan dalam memberikan pelayanan dan pengawasan.

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh Davis (1989) untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi. TAM diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975), yang menyatakan bahwa perilaku individu ditentukan oleh niat berperilaku (*behavioral intention*), yang pada gilirannya dipengaruhi oleh sikap (*attitude*) terhadap perilaku tersebut (Davis et al., 1989).

TAM mengidentifikasi dua faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi: (1) *Perceived Usefulness (PU)* atau persepsi kegunaan, yaitu tingkat kepercayaan seseorang bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya, dan (2) *Perceived Ease of Use (PEOU)* atau persepsi kemudahan penggunaan, yaitu tingkat kepercayaan seseorang bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha (Davis, 1989). Kedua faktor ini mempengaruhi sikap pengguna terhadap teknologi (*attitude toward using*), yang kemudian mempengaruhi niat untuk menggunakan (*behavioral intention to use*), dan akhirnya menentukan penggunaan aktual sistem (*actual system use*).

Dalam perkembangannya, TAM telah mengalami beberapa ekstensi. Venkatesh dan Davis (2000) mengembangkan TAM2 dengan menambahkan faktor-faktor eksternal seperti *subjective norm*, *image*, *job relevance*, *output quality*, dan *result demonstrability* yang mempengaruhi *perceived usefulness*. Venkatesh dan Bala (2008) mengembangkan TAM3 yang menambahkan anteseden dari *perceived ease of use*, termasuk *computer self-efficacy*, *perception of external control*, *computer anxiety*, dan *computer playfulness*. Model TAM telah terbukti valid dalam berbagai konteks, dengan kemampuan menjelaskan 40-53% varians dalam *behavioral intention* dan sekitar 36% varians dalam penggunaan aktual sistem (Venkatesh & Bala, 2008).

Penerapan TAM dalam Sistem Perpajakan Digital

Penerapan TAM dalam konteks sistem perpajakan digital telah banyak diteliti. Hung et al. (2006) menemukan bahwa TAM valid dalam menjelaskan penerimaan wajib pajak terhadap sistem e-filing di Taiwan, dengan *perceived usefulness* memiliki pengaruh lebih besar daripada *perceived ease of use* terhadap *intention to use*. Faktor-faktor yang mempengaruhi *perceived usefulness* meliputi *information system quality*, *information quality*, dan *perceived credibility* (Wang, 2014).

Dalam konteks Indonesia, Tambun et al. (2020) menemukan bahwa *Technology Acceptance Model* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi. Wulandari dan Dasman (2023) mengidentifikasi bahwa sistem digitalisasi pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara TAM berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan teknologi (*technology acceptance*) lebih penting daripada keberadaan teknologi itu sendiri dalam mempengaruhi kepatuhan pajak.

Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem perpajakan digital meliputi: (1) kualitas sistem informasi (*system quality*), (2) kualitas informasi (*information quality*), (3) kualitas layanan (*service quality*), (4) dukungan manajemen (*management support*), (5) pelatihan dan sosialisasi (*training and socialization*), (6) infrastruktur teknologi (*technology infrastructure*), dan (7) karakteristik pengguna seperti *computer self-efficacy* dan pengalaman sebelumnya (Arianty, 2023; Hussein et al., 2010; Inasius, 2019).

Core Tax Administration System (Coretax)

Core Tax Administration System (Coretax) adalah sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi yang dikembangkan oleh DJP untuk memodernisasi dan mengintegrasikan seluruh proses administrasi perpajakan di Indonesia (Korat & Munandar, 2025). Sistem ini menggantikan *Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)* yang dinilai sudah tidak memadai karena: (1) belum terintegrasi antar modul, (2) menggunakan teknologi yang sudah usang dan sulit dikembangkan, dan (3) tidak mendukung pertukaran data secara efisien (Rahmawati & Nurcahyani, 2025).

Coretax memiliki beberapa keunggulan utama dibandingkan sistem sebelumnya: (1) integrasi penuh dalam satu platform untuk semua jenis pajak, (2) otomatisasi proses administrasi perpajakan, (3) pemrosesan data secara *real-time*, (4) peningkatan akurasi data melalui validasi otomatis, (5) peningkatan transparansi dan akuntabilitas, (6) kemudahan akses melalui berbagai perangkat, dan (7) pengurangan biaya administrasi (Rahmi et al., 2023). Sistem ini dirancang untuk meningkatkan *tax ratio* Indonesia dari 10,02% menjadi 11,5% melalui peningkatan efisiensi administrasi dan kepatuhan wajib pajak.

Dasar hukum implementasi Coretax meliputi: (1) UU No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) sebagaimana telah beberapa kali diubah, (2) Peraturan Presiden No. 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan, dan (3) Peraturan Menteri Keuangan No. 81 Tahun 2024 tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan, yang mencabut 42 peraturan perpajakan sebelumnya dan mengkonsolidasikannya menjadi satu kerangka regulasi yang lebih efisien (Sujiyanto, 2025).

METODE

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus (*case study*). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi Coretax dari perspektif pengguna, termasuk persepsi, pengalaman, dan tantangan yang dihadapi. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti

untuk mengeksplorasi kasus kontemporer secara intensif dan komprehensif dalam konteks kehidupan nyata (Creswell, 2015).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di PT ABC, sebuah perusahaan agribisnis yang bergerak di bidang perkebunan kelapa sawit. Perusahaan ini dipilih karena: (1) merupakan wajib pajak badan dengan kompleksitas transaksi tinggi, (2) telah mengimplementasikan Coretax sejak peluncuran resmi pada Januari 2025, (3) memiliki Departemen Taxation yang terstruktur dengan staf yang berpengalaman dalam penggunaan sistem perpajakan digital sebelumnya (DJP Online dan e-Faktur). Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari-Maret 2025, periode di mana PT ABC telah menggunakan Coretax untuk beberapa siklus pelaporan pajak bulanan.

Sumber Data

Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui: (1) Wawancara mendalam (in-depth interview) dengan staf Departemen Taxation PT ABC, khususnya Agra V yang bertanggung jawab dalam pelaporan pajak menggunakan Coretax. (2) Observasi langsung terhadap proses penggunaan Coretax dalam pembuatan faktur pajak dan pelaporan SPT Masa PPN periode Januari-Maret 2025.

Data sekunder diperoleh dari: (1) Dokumentasi pelaporan pajak PT ABC, termasuk faktur pajak elektronik, bukti pelaporan SPT, dan dokumentasi terkait. (2) Literatur ilmiah berupa jurnal, artikel, dan laporan resmi tentang implementasi Coretax dan sistem perpajakan digital. (3) Regulasi dan panduan penggunaan Coretax dari DJP.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. **Wawancara Mendalam:** Wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan panduan pertanyaan yang dikembangkan berdasarkan konstruk TAM (perceived usefulness, perceived ease of use, faktor eksternal, attitude, dan behavioral intention). Wawancara dilakukan secara tatap muka di kantor PT ABC dengan durasi 60-90 menit per sesi. Pertanyaan wawancara mencakup pengalaman penggunaan Coretax, perbandingan dengan sistem sebelumnya, kendala yang dihadapi, dan saran perbaikan.
2. **Observasi Partisipatif:** Peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses penggunaan Coretax, termasuk login ke sistem, pembuatan faktur pajak elektronik, pelaporan SPT Masa PPN, dan pembayaran pajak. Observasi difokuskan pada aspek kemudahan penggunaan antarmuka, kecepatan sistem, dan permasalahan teknis yang muncul.
3. **Studi Dokumentasi:** Peneliti mengumpulkan dan menganalisis dokumen terkait, termasuk screenshot antarmuka Coretax, bukti pelaporan SPT, dan laporan kendala teknis yang pernah dialami.

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif-analitik dengan tahapan sebagai berikut:

1. **Reduksi Data:** Data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dikumpulkan dan dipilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu implementasi Coretax berdasarkan kerangka TAM.
2. **Penyajian Data:** Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk naratif deskriptif, tabel perbandingan, dan kutipan wawancara untuk memberikan gambaran komprehensif tentang implementasi Coretax.
3. **Analisis Berdasarkan TAM:** Data dianalisis menggunakan kerangka TAM dengan mengidentifikasi: (a) perceived usefulness Coretax, (b) perceived ease of use Coretax, (c) faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi PU dan PEOU, (d) sikap pengguna terhadap Coretax, dan (e) niat dan perilaku penggunaan aktual.

4. **Triangulasi:** Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber (wawancara, observasi, dan dokumentasi) untuk memastikan konsistensi dan kredibilitas temuan.
5. **Penarikan Kesimpulan:** Berdasarkan analisis data, peneliti menarik kesimpulan tentang implementasi Coretax di PT ABC, termasuk faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerimaan sistem, serta merumuskan rekomendasi untuk optimalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil PT ABC

PT ABC adalah perusahaan agribisnis yang bergerak di bidang perkebunan dan pengolahan kelapa sawit. Sebagai wajib pajak badan, PT ABC memiliki kewajiban perpajakan yang kompleks, meliputi Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21, 23, 25, 29, dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Departemen Taxation PT ABC terdiri dari beberapa staf yang bertanggung jawab dalam penghitungan, penyetoran, dan pelaporan pajak perusahaan. Sebelum implementasi Coretax, PT ABC menggunakan sistem DJP Online untuk pelaporan SPT dan aplikasi e-Faktur Desktop untuk pembuatan dan pelaporan faktur pajak.

Implementasi Coretax di PT ABC: Proses Pelaporan SPT Masa PPN

Sejak Januari 2025, PT ABC telah menggunakan Coretax untuk pembuatan faktur pajak dan pelaporan SPT Masa PPN. Berbeda dengan sistem sebelumnya yang mengharuskan penggunaan dua aplikasi terpisah (e-Faktur Desktop dan DJP Online), Coretax menyediakan integrasi dalam satu platform. Proses pelaporan SPT Masa PPN melalui Coretax meliputi beberapa tahapan:

1. **Login ke Sistem Coretax:** Pengguna mengakses website Coretax di pajak.go.id dengan memasukkan NPWP dan password. Sistem Coretax menggunakan autentikasi yang sama dengan DJP Online sebelumnya, sehingga pengguna tidak perlu membuat akun baru.
2. **Pembuatan Faktur Pajak Elektronik:** Setelah login, pengguna memilih menu 'Faktur' untuk membuat faktur pajak keluaran. Sistem Coretax menyediakan formulir digital yang harus diisi dengan informasi transaksi, termasuk identitas lawan transaksi, detail barang/jasa, Dasar Pengenaan Pajak (DPP), dan PPN yang dipungut. Sistem secara otomatis menghitung PPN berdasarkan DPP yang diinput dan memberikan nomor seri faktur pajak secara otomatis.
3. **Validasi dan Approval Faktur Pajak:** Setelah faktur pajak dibuat oleh drafter, faktur harus divalidasi oleh signer (atasan yang berwenang). Sistem Coretax menerapkan role-based access control di mana drafter hanya dapat membuat draft faktur, sementara signer memiliki kewenangan untuk menyetujui dan mengirimkan faktur ke DJP.
4. **Pelaporan SPT Masa PPN:** Setelah semua faktur pajak keluaran dan masukan untuk satu masa pajak diinput, sistem Coretax secara otomatis mengakumulasi data dan mengisi formulir SPT Masa PPN. Pengguna tinggal memeriksa kebenaran data dan mengirimkan SPT secara elektronik. Sistem memberikan Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) sebagai tanda bahwa SPT telah diterima oleh DJP.
5. **Pembayaran Pajak:** Jika terdapat pajak yang harus dibayar (kurang bayar), sistem Coretax menyediakan fitur pembayaran digital yang terintegrasi dengan berbagai metode pembayaran elektronik, menggantikan sistem pembayaran manual melalui teller bank yang digunakan sebelumnya.

Analisis Perceived Usefulness (Manfaat yang Dirasakan)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, perceived usefulness Coretax oleh staf Departemen Taxation PT ABC dapat dikategorikan sebagai tinggi dengan beberapa manfaat utama yang dirasakan:



1. **Integrasi Sistem dalam Satu Platform:** Staf taxation menyatakan bahwa keunggulan utama Coretax adalah integrasi seluruh proses perpajakan dalam satu platform. Seperti yang diungkapkan Agra V: 'Dengan Coretax, kami tidak perlu lagi login ke e-Faktur Desktop untuk membuat faktur, lalu login lagi ke DJP Online untuk lapor SPT. Semuanya sudah jadi satu, jadi lebih cepat dan efisien.' Hal ini sejalan dengan penelitian Hung et al. (2006) yang menemukan bahwa integrasi sistem meningkatkan perceived usefulness karena mengurangi redundansi dan mempercepat proses.
2. **Otomatisasi Perhitungan dan Validasi:** Sistem Coretax secara otomatis menghitung PPN, mengisi SPT berdasarkan data faktur yang telah diinput, dan melakukan validasi data secara real-time. Fitur ini mengurangi kemungkinan kesalahan input manual dan meningkatkan akurasi data. Temuan ini konsisten dengan penelitian Inasius (2019) yang mengidentifikasi bahwa kualitas sistem informasi, termasuk akurasi dan otomatisasi, berpengaruh positif terhadap perceived usefulness.
3. **Kemudahan Monitoring Status Pelaporan:** Coretax menyediakan dashboard yang memungkinkan pengguna untuk memantau status pembayaran, pelaporan, dan validasi data secara real-time. Staf dapat langsung mengetahui apakah SPT sudah diterima DJP atau masih dalam proses, sehingga meningkatkan transparansi dan kepastian. Hal ini mendukung temuan Wang (2014) bahwa perceived credibility dan transparency meningkatkan perceived usefulness sistem perpajakan digital.
4. **Komunikasi Real-time antara Drafter dan Signer:** Dengan sistem role-based, komunikasi antara staf pembuat faktur (drafter) dan atasan yang menyetujui (signer) menjadi lebih cepat karena notifikasi dikirim secara real-time melalui sistem. Agra V menyatakan: 'Kalau dulu harus email atau WhatsApp untuk minta approval, sekarang langsung di sistem, asisten manager bisa langsung approve.'

Tingginya perceived usefulness Coretax di PT ABC sejalan dengan penelitian Wulandari dan Dasman (2023) yang menemukan bahwa TAM, khususnya perceived usefulness, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Manfaat yang dirasakan dari Coretax mendorong staf taxation untuk menggunakan sistem ini meskipun menghadapi beberapa kendala teknis.

Analisis Perceived Ease of Use (Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan)

Berbeda dengan perceived usefulness yang dinilai tinggi, perceived ease of use Coretax masih menghadapi beberapa tantangan. Hasil wawancara dan observasi mengidentifikasi beberapa kendala yang mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan:

1. **Gangguan Teknis dan Server Downtime:** Kendala utama yang dihadapi adalah gangguan server yang sering terjadi, terutama pada jam kerja (working hours) ketika banyak wajib pajak mengakses sistem secara bersamaan. Agra V menyatakan: 'Sistem sering error, loading lama, bahkan kadang tidak bisa diakses sama sekali. Ini sangat mengganggu karena kita punya deadline pelaporan.' Gangguan ini menyebabkan keterlambatan pelaporan dan meningkatkan risiko kesalahan input. Temuan ini sejalan dengan laporan media yang menyebutkan bahwa Coretax mengalami berbagai kendala teknis sejak diluncurkan pada Januari 2025 (Tempo, 2025).
2. **Kompleksitas Role Access Management:** Sistem role-based access control yang diterapkan Coretax, meskipun meningkatkan kontrol internal, menambah kompleksitas proses. Drafter harus menunggu approval dari signer sebelum faktur dapat dikirim ke DJP, dan jika signer tidak segera memberikan persetujuan, proses akan tertunda. Hal ini kontras dengan sistem sebelumnya di mana staf taxation memiliki akses penuh untuk membuat dan mengirim faktur tanpa perlu approval bertingkat.
3. **Kurangnya Sosialisasi dan Pelatihan Internal:** PT ABC mengungkapkan bahwa sosialisasi Coretax dari DJP hanya diberikan kepada pimpinan perusahaan, sementara

staf yang akan mengoperasikan sistem tidak mendapatkan pelatihan yang memadai. Agra V menyatakan: 'Kami harus belajar sendiri, trial and error. Tidak ada panduan yang jelas, jadi awalnya bingung.' Kurangnya pelatihan ini menghambat adopsi sistem dan menurunkan perceived ease of use. Temuan ini sejalan dengan penelitian Arianty (2024) yang mengidentifikasi bahwa kurangnya sosialisasi dan pelatihan merupakan tantangan utama dalam implementasi Coretax.

4. **Antarmuka yang Belum User-Friendly:** Beberapa fitur Coretax dinilai kurang intuitif dan memerlukan beberapa langkah untuk menyelesaikan satu tugas. Misalnya, untuk membuat satu faktur pajak, pengguna harus mengisi beberapa halaman formulir dengan banyak field yang harus diisi manual, berbeda dengan e-Faktur Desktop yang lebih sederhana.

Temuan tentang perceived ease of use ini konsisten dengan penelitian Hussein et al. (2010) yang menemukan bahwa perceived ease of use dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas sistem, pelatihan, dan dukungan teknis. Gangguan server dan kurangnya pelatihan menurunkan perceived ease of use, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi sikap dan niat pengguna untuk terus menggunakan sistem.

Faktor-Faktor Eksternal yang Mempengaruhi Penerimaan Coretax

Berdasarkan extended TAM (Venkatesh & Davis, 2000; Venkatesh & Bala, 2008), beberapa faktor eksternal mempengaruhi perceived usefulness dan perceived ease of use Coretax di PT ABC:

1. **Kualitas Infrastruktur Teknologi:** Gangguan server Coretax menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi yang mendukung sistem masih belum optimal. Server yang tidak mampu menangani beban pengguna yang tinggi pada jam kerja mengindikasikan perlunya peningkatan kapasitas dan redundansi sistem. Hal ini sejalan dengan penelitian Arianty (2024) yang mengidentifikasi kesiapan infrastruktur teknologi sebagai salah satu tantangan utama implementasi Coretax.
2. **Dukungan Manajemen dan Organisasi:** Meskipun manajemen PT ABC mendukung implementasi Coretax dengan mewajibkan seluruh pelaporan pajak menggunakan sistem baru, dukungan dalam bentuk pelatihan dan pendampingan internal masih kurang. Penelitian Tambun et al. (2020) menemukan bahwa dukungan manajemen berpengaruh signifikan terhadap penerimaan teknologi perpajakan.
3. **Pengalaman Pengguna dengan Sistem Sebelumnya:** Staf Departemen Taxation PT ABC memiliki pengalaman menggunakan DJP Online dan e-Faktur Desktop selama beberapa tahun. Pengalaman ini mempengaruhi ekspektasi mereka terhadap Coretax dan mempercepat proses pembelajaran sistem baru. Namun, perbedaan antarmuka dan proses antara sistem lama dan Coretax juga menyebabkan kebingungan awal.
4. **Tekanan Regulasi dan Kepatuhan:** Implementasi Coretax bersifat mandatory sesuai PMK No. 81 Tahun 2024, sehingga PT ABC tidak memiliki pilihan selain mengadopsi sistem baru ini. Tekanan regulasi ini mendorong penggunaan sistem meskipun masih terdapat kendala teknis. Hal ini sejalan dengan penelitian Venkatesh dan Davis (2000) yang mengidentifikasi subjective norm sebagai faktor yang mempengaruhi perceived usefulness.

Perbandingan Coretax dengan Sistem Sebelumnya (DJP Online dan e-Faktur)

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf Departemen Taxation PT ABC, perbandingan Coretax dengan sistem sebelumnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Aspek	Coretax	DJP Online & e-Faktur
Integrasi Sistem	Terintegrasi penuh dalam satu platform untuk semua jenis pajak (e-Filing, e-Faktur, e-Bupot, e-Billing)	Sistem terpisah: e-Faktur Desktop untuk faktur pajak, DJP Online untuk

Aspek	Coretax	DJP Online & e-Faktur
		pelaporan SPT, e-Billing untuk pembayaran
Aksesibilitas	Berbasis web, dapat diakses dari berbagai perangkat (desktop, laptop, tablet) tanpa perlu instalasi aplikasi	e-Faktur memerlukan instalasi aplikasi desktop, DJP Online berbasis web tetapi tidak terintegrasi dengan e-Faktur
Otomatisasi	Validasi dan penghitungan otomatis secara real-time, SPT terisi otomatis berdasarkan data faktur pajak	Perhitungan otomatis di e-Faktur, tetapi perlu input manual di DJP Online untuk pelaporan SPT
Waktu Operasional	24/7, dapat diakses kapan saja (secara konsep, meskipun dalam praktik masih sering mengalami gangguan)	DJP Online mengikuti jam operasional kantor pajak, e-Faktur Desktop dapat diakses kapan saja
Stabilitas Sistem	Masih sering mengalami gangguan (server down, error, loading lama) terutama pada jam sibuk	Relatif stabil, e-Faktur Desktop tidak bergantung pada server online sehingga lebih konsisten
Kemudahan Penggunaan	Antarmuka masih kurang intuitif, memerlukan beberapa langkah untuk satu tugas, role access management menambah kompleksitas	Antarmuka lebih sederhana dan familiar bagi pengguna yang sudah terbiasa, proses lebih straightforward

Sumber: Hasil Wawancara dengan Staf Departemen Taxation PT ABC, 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa Coretax memiliki keunggulan signifikan dalam hal integrasi sistem, otomatisasi, dan aksesibilitas. Namun, sistem ini masih menghadapi kendala dalam stabilitas dan kemudahan penggunaan, yang mempengaruhi *perceived ease of use* pengguna.

Sikap dan Niat Penggunaan Coretax

Meskipun menghadapi beberapa kendala dalam *perceived ease of use*, sikap (*attitude*) staf Departemen Taxation PT ABC terhadap Coretax cenderung positif. Hal ini dipengaruhi oleh tingginya *perceived usefulness* sistem dan tekanan regulasi yang mewajibkan penggunaan Coretax. Agra V menyatakan: 'Memang sistemnya masih banyak masalah, tapi kami paham ini adalah sistem baru yang akan terus diperbaiki. Manfaatnya jelas ada, jadi kami tetap mendukung penggunaan Coretax.'

Niat untuk terus menggunakan (*behavioral intention to use*) Coretax sangat tinggi, bukan hanya karena manfaat yang dirasakan tetapi juga karena tidak ada alternatif lain. Sejak 1 Januari 2025, Coretax menjadi sistem wajib untuk pelaporan pajak, sehingga wajib pajak harus beradaptasi dengan sistem baru ini. Namun, penggunaan aktual (*actual system use*) masih menghadapi hambatan akibat gangguan teknis yang sering terjadi. Dalam beberapa kasus, PT ABC terpaksa menunda pelaporan pajak karena sistem tidak dapat diakses.

Implikasi Teoretis: Pengembangan TAM untuk Konteks Sistem Perpajakan Digital Mandatory

Temuan penelitian ini memberikan beberapa implikasi teoretis untuk pengembangan Technology Acceptance Model, khususnya dalam konteks adopsi sistem perpajakan digital yang bersifat mandatory:

- Dominasi Perceived Usefulness atas Perceived Ease of Use dalam Konteks Mandatory System:** Penelitian ini menemukan bahwa meskipun *perceived ease of use* Coretax masih rendah akibat gangguan teknis dan kurangnya sosialisasi, penggunaan aktual sistem tetap tinggi karena *perceived usefulness* yang tinggi dan sifat mandatory dari regulasi. Hal ini berbeda dengan penelitian TAM sebelumnya yang umumnya dilakukan pada konteks *voluntary adoption*, di mana *perceived ease of use* memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap *behavioral intention* (Davis, 1989; Venkatesh &

Bala, 2008). Dalam konteks mandatory system seperti Coretax, subjective norm dan perceived usefulness menjadi faktor yang lebih dominan dibandingkan perceived ease of use.

2. **Pentingnya Faktor Eksternal: Kualitas Infrastruktur Teknologi:** Penelitian ini mengkonfirmasi pentingnya kualitas infrastruktur teknologi sebagai faktor eksternal yang mempengaruhi perceived ease of use, seperti yang diidentifikasi dalam TAM3 (Venkatesh & Bala, 2008). Gangguan server dan ketidakstabilan sistem menjadi hambatan utama yang menurunkan perceived ease of use Coretax. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks sistem e-government seperti perpajakan digital, kualitas infrastruktur teknologi menjadi prasyarat fundamental yang harus dipenuhi sebelum mengharapkan adopsi yang sukses.
3. **Peran Sosialisasi dan Pelatihan dalam Meningkatkan Perceived Ease of Use:** Kurangnya sosialisasi dan pelatihan internal di PT ABC menjadi faktor yang menurunkan perceived ease of use Coretax. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hussein et al. (2010) dan Arianty (2024) yang mengidentifikasi bahwa pelatihan dan sosialisasi merupakan faktor kritis dalam adopsi sistem perpajakan digital. Hal ini memperkuat argumen bahwa dalam extended TAM, facilitating conditions (termasuk pelatihan dan dukungan teknis) harus menjadi variabel yang diperhitungkan dalam model.

Berdasarkan temuan penelitian, peneliti mengusulkan pengembangan TAM untuk konteks sistem perpajakan digital mandatory dengan menambahkan beberapa konstruk: (1) regulatory compliance pressure sebagai faktor yang mempengaruhi behavioral intention, (2) system stability dan infrastructure quality sebagai anteseden dari perceived ease of use, dan (3) organizational support (termasuk training dan internal socialization) sebagai moderator antara perceived usefulness/ease of use dengan attitude. Model yang dikembangkan ini dapat menjadi kerangka kerja untuk penelitian selanjutnya tentang implementasi sistem e-government yang bersifat mandatory.

PENUTUP

Simpulan

Implementasi Coretax di PT ABC menunjukkan tingkat perceived usefulness yang tinggi dengan manfaat utama berupa integrasi sistem dalam satu platform, otomatisasi perhitungan dan validasi, kemudahan monitoring status pelaporan, dan komunikasi real-time antara drafter dan signer. Manfaat-manfaat ini mendorong sikap positif terhadap sistem dan niat untuk terus menggunakan Coretax meskipun menghadapi beberapa kendala teknis.

Perceived ease of use Coretax masih terkendala oleh beberapa faktor, yaitu: (a) gangguan teknis berupa server downtime yang sering terjadi terutama pada jam kerja, (b) kompleksitas role access management yang menambah tahapan dalam proses pelaporan, (c) kurangnya sosialisasi dan pelatihan internal yang menyebabkan staf harus belajar secara mandiri (trial and error), dan (d) antarmuka yang belum sepenuhnya user-friendly dengan beberapa fitur yang memerlukan langkah-langkah kompleks.

Faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi penerimaan Coretax meliputi: kualitas infrastruktur teknologi yang masih perlu ditingkatkan, dukungan manajemen yang belum optimal dalam bentuk pelatihan dan pendampingan, pengalaman pengguna dengan sistem sebelumnya yang mempengaruhi ekspektasi, dan tekanan regulasi yang mewajibkan penggunaan sistem. Faktor-faktor ini secara bersama-sama membentuk persepsi pengguna terhadap sistem dan mempengaruhi keberhasilan implementasi.

Coretax memiliki keunggulan signifikan dibandingkan sistem sebelumnya (DJP Online dan e-Faktur) dalam hal integrasi sistem, otomatisasi, aksesibilitas, dan waktu operasional 24/7.



Namun, dalam hal stabilitas sistem dan kemudahan penggunaan, sistem lama masih lebih unggul karena lebih stabil dan memiliki antarmuka yang lebih familiar bagi pengguna.

Dalam konteks mandatory system seperti Coretax, perceived usefulness dan regulatory compliance pressure memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap behavioral intention dibandingkan perceived ease of use. Meskipun menghadapi kendala dalam kemudahan penggunaan, pengguna tetap menggunakan sistem karena manfaat yang dirasakan tinggi dan adanya kewajiban regulasi.

Saran

Berdasarkan temuan dan simpulan penelitian, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Saran untuk Direktorat Jenderal Pajak:

Meningkatkan kapasitas dan stabilitas server Coretax untuk mengurangi gangguan teknis, terutama pada jam-jam sibuk. Perlu dilakukan load balancing dan penambahan redundansi sistem untuk memastikan ketersediaan layanan 24/7 secara konsisten.

Mengintensifkan sosialisasi dan pelatihan kepada wajib pajak, tidak hanya kepada pimpinan perusahaan tetapi juga kepada staf yang akan mengoperasikan sistem secara langsung. Pelatihan sebaiknya dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan dengan menyediakan panduan penggunaan yang komprehensif, video tutorial, dan helpdesk yang responsif.

Menyederhanakan antarmuka dan mengurangi kompleksitas proses, terutama dalam fitur-fitur yang sering digunakan seperti pembuatan faktur pajak dan pelaporan SPT. Perlu dilakukan user experience (UX) testing untuk mengidentifikasi pain points dan melakukan perbaikan secara iteratif.

Memberikan masa transisi yang lebih panjang dengan mengoperasikan sistem lama (DJP Online dan e-Faktur) secara paralel dengan Coretax, sehingga wajib pajak memiliki backup ketika mengalami kendala teknis. Selama masa transisi, tidak memberikan sanksi kepada wajib pajak yang terlambat melapor akibat gangguan sistem.

Saran untuk PT ABC dan Wajib Pajak Lainnya:

Mengadakan pelatihan internal bagi seluruh staf yang terlibat dalam administrasi perpajakan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan menggunakan Coretax. Pelatihan dapat dilakukan melalui sharing session antar staf atau mengundang konsultan pajak yang telah berpengalaman dengan sistem.

Menyediakan waktu buffer yang lebih panjang sebelum deadline pelaporan untuk mengantisipasi gangguan teknis sistem. Sebaiknya pelaporan dilakukan beberapa hari sebelum batas waktu, bukan pada hari terakhir ketika server cenderung overload.

Mengalokasikan sumber daya khusus untuk mendampingi transisi ke Coretax, termasuk personel IT yang dapat membantu troubleshooting ketika mengalami kendala teknis.

Saran untuk Penelitian Selanjutnya:

Melakukan penelitian dengan sampel yang lebih luas, mencakup berbagai jenis wajib pajak (orang pribadi, UKM, perusahaan besar) di berbagai sektor industri untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang implementasi Coretax di Indonesia.

Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengembangkan instrumen pengukuran berbasis TAM untuk menguji secara statistik pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use, dan faktor-faktor eksternal terhadap behavioral intention dan actual system use Coretax.

Melakukan penelitian longitudinal untuk mengamati perkembangan penerimaan dan penggunaan Coretax seiring dengan perbaikan sistem dan peningkatan familiaritas pengguna dari waktu ke waktu.

Mengintegrasikan TAM dengan model lain seperti UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) atau DeLone & McLean IS Success Model untuk

mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem perpajakan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianty, F. (2024). Implementation challenges and opportunities Coretax Administration System on the efficiency of tax administration. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 12(2), Article 2. <https://doi.org/10.7454/jvi.v12i2.1088>
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian kualitatif & riset desain: Memilih di antara lima pendekatan* (3rd ed.). Pustaka Pelajar.
- 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>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Hung, S. Y., Chang, C. M., & Yu, T. J. (2006). Determinants of user acceptance of the e-Government services: The case of online tax filing and payment system. *Government Information Quarterly*, 23(1), 97-122. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.11.005>
- Hussein, R., Mohamed, N., Ahlan, A. R., Mahmud, M., & Aditiawarman, U. (2010). An integrated model on online tax adoption in Malaysia. *Proceedings of the European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems 2010 (EMCIS2010)*, Abu Dhabi, UAE.
- Inasius, F. (2019). Factors influencing SME tax compliance: Evidence from Indonesia. *International Journal of Public Administration*, 42(5), 367-379. <https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1464578>
- Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) langkah meningkatkan kepatuhan perpajakan di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 8(1), 78-89. <https://doi.org/10.34128/jra.v8i1.245>
- Kompas. (2025, Juni 26). Coretax dan ujian terbesar penerimaan pajak. <https://www.kompas.id/artikel/en-coretax-dan-ujian-terbesar-penerimaan-pajak>
- OECD. (2024). *Revenue statistics 2024: Tax revenue trends in the OECD*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/b4e4b9e1-en>
- Rahmawati, R., & Nurcahyani, N. (2025). Coretax System dalam upaya reformasi administrasi perpajakan, apa urgensinya? *Jurnal Financia*, 6(1), 1-12. <https://doi.org/10.37476/financia.v6i1.3245>
- Rahmi, N., Arimbhi, P., & Hidayat, V. S. (2023). Analisis manajemen strategi kebijakan pembaharuan Core Tax Administration System (CTAS) dalam upaya penguatan reformasi administrasi perpajakan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 456-468. <https://doi.org/10.31334/jia.v6i2.2876>
- Rizki, I. (2018). Self assessment system sebagai dasar pungutan pajak di Indonesia: Analisa hukum tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. *Al-Adalah: Jurnal Hukum dan Politik Islam*, 11(2), 141-160. <https://doi.org/10.35673/ajmpi.v11i2.312>
- Sihombing, S., & Sibagariang, S. A. (2020). *Perpajakan: Teori dan aplikasi*. Penerbit Widina. <https://repository.penerbitwidina.com/id/publications/340912/>
- Sinaga, N. A. (2016). Pemungutan pajak dan permasalahannya di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi*, 7(1), 60-72.
- Suastika, I. N. (2021). Tata cara pemungutan pajak dalam perspektif hukum pajak. *Jurnal Konstruksi Hukum*, 7(1), 83-88. <https://doi.org/10.22225/jkh.7.1.3104.83-88>

- Sujianto, C. (2025). Pemberlakuan Coretax di Indonesia: Dasar hukum, arah tujuan, kemanfaatan bagi wajib pajak, dan keamanan data wajib pajak. *Besolution Law Firm*. <https://www.besolutionlawfirm.com/artikels?judul=Pemberlakuan-Coretax-di-Indonesia>
- Tambun, S., Sitorus, R. R., & Pramudya, T. A. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model dan digital taxation terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel moderating. *Balance Vocation Accounting Journal*, 4(1), 1-12. <https://doi.org/10.31000/bvaj.v4i1.2699>
- Tempo. (2025, Januari 12). DJP claims Coretax system issues are starting to get fixed. <https://en.tempo.co/read/1979013/meet-coretax-the-controversial-modernization-of-indonesias-tax-system>
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273-315. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>
- 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>
- Wang, Y. S. (2014). Assessing e-commerce systems success: A respecification and validation of the DeLone and McLean model of IS success. *Information Systems Journal*, 18(5), 529-557. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2007.00268.x>
- Wulandari, D. S., & Dasman, S. (2023). Taxpayer compliance: The role of taxation digitalization system and Technology Acceptance Model (TAM) with internet understanding as a mediating variable. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 2(6), 2385-2396. <https://doi.org/10.55927/eajmr.v2i6.4653>