

Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Penggunaan Coretax terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo

Veronica Agustin¹, Yulia Setyarini²

^{1,2} Program Studi Pendidikan Akuntansi, Universitas Widya Kartika Surabaya
e-mail: veronicaagustin310@gmail.com yulia@widyakartika.ac.id

Abstrak

Coretax merupakan sistem administrasi perpajakan yang dikembangkan sebagai bagian dari reformasi perpajakan di Indonesia untuk meningkatkan efisiensi administrasi, kualitas pelayanan, serta kepatuhan Wajib Pajak. Meskipun demikian, pada tahap awal implementasinya masih ditemukan berbagai kendala, seperti gangguan teknis, penyesuaian sistem, dan kurang optimalnya sosialisasi kepada pengguna. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi persepsi Wajib Pajak terhadap kemudahan penggunaan dan tingkat kepuasan dalam memanfaatkan sistem *Coretax*, yang pada akhirnya dapat berdampak pada kepatuhan perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan penggunaan *Coretax* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Penelitian menggunakan pendekatan mixed methods dengan mengombinasikan metode kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *Coretax*, sedangkan data kualitatif diperoleh melalui wawancara dengan beberapa responden untuk memperdalam hasil penelitian. Analisis data kuantitatif dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis (uji t), sedangkan data kualitatif dianalisis secara deskriptif sebagai pendukung hasil kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian, semakin mudah sistem *Coretax* digunakan dan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *Coretax* tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi juga pada pengalaman pengguna dan kualitas layanan yang diberikan.

Kata Kunci: Coretax, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kepatuhan

Abstract

Coretax was developed as part of Indonesia's tax administration reform to improve administrative efficiency, enhance service quality, and strengthen taxpayer compliance. However, during its early implementation, several challenges were encountered, including technical disruptions, system adjustments, and limited dissemination of information to users. These issues were likely to influence taxpayers' perceptions of the system's ease of use and their level of satisfaction, which could eventually affect their tax compliance. This study aimed to examine the effect of perceived ease of use and perceived satisfaction with the use of *Coretax* on the compliance of individual taxpayers at KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. A mixed methods approach was employed by integrating quantitative and qualitative methods. Quantitative data were collected through questionnaires distributed to 100 individual taxpayers who had used *Coretax*, while qualitative data were gathered through interviews with selected respondents to provide a more comprehensive understanding of the research findings. The quantitative data were analyzed using validity and reliability tests, classical

assumption tests, multiple linear regression analysis, the coefficient of determination, and t-tests, whereas the qualitative data were analyzed descriptively to support the quantitative findings. The results indicate that perceived ease of use and perceived satisfaction have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. These findings suggest that the easier Coretax is to use and the higher the level of user satisfaction, the greater the level of taxpayer compliance. Therefore, the successful implementation of Coretax depends not only on technological capability but also on users' experiences and the quality of services provided, both of which play an important role in encouraging sustainable tax compliance.

Keywords : Coretax, Perceived Satisfaction, Taxpayer Compliance.

LATAR BELAKANG

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang berperan penting dalam membiayai pembangunan nasional serta penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, pajak merupakan kontribusi wajib yang dipungut oleh negara dari orang pribadi maupun badan usaha berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penerimaan pajak digunakan untuk membiayai berbagai sektor strategis, seperti pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, serta pelayanan publik lainnya yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ulung & Ekowati, 2025). Oleh sebab itu, diperlukan sistem administrasi perpajakan yang mampu mendukung pengelolaan pajak secara efektif, efisien, dan transparan.

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi administrasi perpajakan menuju sistem digital. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengembangkan berbagai layanan elektronik, seperti *e-Filing*, *e-Billing*, dan *e-Faktur*, sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan (Nurhaeni et al., 2025). Meskipun demikian, tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan masih belum mencapai kondisi yang optimal. Hingga tahun 2024, rasio kepatuhan penyampaian SPT tercatat sebesar 73,71%, sehingga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas administrasi perpajakan masih menjadi kebutuhan penting.

Sebagai bagian dari reformasi perpajakan, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 mengenai Penerapan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP). Implementasi kebijakan tersebut diwujudkan melalui *Core Tax Administration System* yang mulai diberlakukan sejak 1 Januari 2025 untuk menggantikan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). *Coretax* dirancang sebagai sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi guna meningkatkan efisiensi proses bisnis, kualitas pelayanan, transparansi, serta pengawasan perpajakan (Arianty, 2024). Sistem ini mengintegrasikan berbagai layanan perpajakan mulai dari registrasi wajib pajak, pelaporan, pembayaran, pemeriksaan, hingga penagihan dalam satu platform digital.

Meskipun menawarkan berbagai manfaat, implementasi *Coretax* masih menghadapi sejumlah kendala. Pada tahap awal penerapannya, beberapa wajib pajak mengalami kesulitan seperti gagal masuk ke sistem, tidak menerima kode OTP, kegagalan pembuatan kode billing, serta kendala pada tampilan data profil. Selain permasalahan teknis, keterbatasan sosialisasi dan rendahnya pemahaman pengguna juga menjadi tantangan yang memengaruhi penerimaan terhadap sistem baru (Febrianti, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *Coretax* tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh bagaimana pengguna memandang kemudahan penggunaan dan tingkat kepuasan terhadap sistem tersebut.

Secara teoritis, penelitian ini mengacu pada Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). TAM menjelaskan bahwa persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) merupakan keyakinan individu bahwa suatu sistem dapat digunakan tanpa memerlukan usaha yang besar. Semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin tinggi kecenderungan seseorang untuk menerima dan memanfaatkannya. Selain itu,

kepuasan pengguna menggambarkan tingkat kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang diperoleh setelah menggunakan suatu sistem. Apabila sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta memberikan pengalaman yang positif, maka tingkat kepuasan akan meningkat dan mendorong perilaku penggunaan yang berkelanjutan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Saputro et al. (2025) menemukan bahwa implementasi *Coretax* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, meskipun kontribusinya masih relatif kecil. Penelitian Arianty (2024) menyatakan bahwa *Coretax* berpotensi meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan, namun masih menghadapi tantangan berupa kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia. Nurhaeni et al. (2025) juga menjelaskan bahwa efektivitas *Coretax* dipengaruhi oleh kesiapan teknis serta tingkat kepercayaan masyarakat. Di sisi lain, Nugraha (2025), Afiah et al. (2025), dan Dimetheo et al. (2023) menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Meskipun demikian, penelitian-penelitian sebelumnya masih lebih banyak membahas implementasi *Coretax* dari sisi efisiensi administrasi, digitalisasi layanan, maupun tantangan teknis. Penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi setelah implementasi *Coretax* masih relatif terbatas. Kesenjangan penelitian tersebut menjadi dasar dilakukannya penelitian ini.

Sebagai upaya untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini menganalisis pengaruh persepsi kemudahan dan kepuasan atas implementasi *Coretax* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Penelitian ini dilaksanakan pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo karena memiliki jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang besar serta telah menerapkan *Coretax* dalam pelayanan perpajakan. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah apakah persepsi kemudahan atas implementasi *Coretax* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan apakah kepuasan atas implementasi *Coretax* juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian dilakukan dengan menganalisis pengaruh kedua variabel tersebut menggunakan data yang diperoleh dari Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak sekaligus menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam menyempurnakan implementasi *Coretax* dan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan berbasis digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed methods dengan memanfaatkan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner, baik secara langsung maupun melalui Google Form, serta wawancara kepada Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *Coretax* di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi literatur dan dokumentasi dari KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Data kuantitatif dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics 27 melalui uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji *t*, dan koefisien determinasi (R^2), sedangkan data kualitatif dianalisis secara deskriptif menggunakan model Miles dan Huberman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dilakukan menggunakan metode *Corrected Item-Total Correlation* dengan bantuan IBM SPSS Statistics 27. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel persepsi kemudahan, persepsi kepuasan, dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r-tabel

(0,195) serta nilai signifikansi $< 0,05$. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Metode *Corrected Item-Total Correlation*

Variabel	Indikator	r-hitung	>/<	r-tabel	Keterangan
Persepsi Kemudahan (X_1)	PEOU1	0,704	>	0,195	Valid
	PEOU2	0,712	>	0,195	Valid
	PEOU3	0,668	>	0,195	Valid
	PEOU4	0,718	>	0,195	Valid
	PEOU5	0,667	>	0,195	Valid
	PEOU6	0,698	>	0,195	Valid
Persepsi Kepuasan (X_2)	US1	0,700	>	0,195	Valid
	US2	0,698	>	0,195	Valid
	US3	0,574	>	0,195	Valid
	US4	0,635	>	0,195	Valid
	US5	0,623	>	0,195	Valid
	US6	0,680	>	0,195	Valid
	US7	0,692	>	0,195	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	KP1	0,636	>	0,195	Valid
	KP2	0,566	>	0,195	Valid
	KP3	0,644	>	0,195	Valid
	KP4	0,617	>	0,195	Valid
	KP5	0,558	>	0,195	Valid
	KP6	0,605	>	0,195	Valid
	KP7	0,643	>	0,195	Valid

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan memperoleh nilai 0,785, persepsi kepuasan 0,779, dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 0,718. Seluruh nilai tersebut melebihi batas minimum 0,70, sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	>/<	Alpha Standard	Keterangan
Persepsi Kemudahan (X_1)	0,785	>	0,70	Reliabel
Persepsi Kepuasan (X_2)	0,779	>	0,70	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	0,718	>	0,70	Reliabel

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov (K-S) untuk mengetahui apakah data residual berdistribusi normal. Kriteria pengujian menyatakan bahwa

data berdistribusi normal apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,087, yang lebih besar dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal, sehingga model regresi telah memenuhi asumsi normalitas dan dapat digunakan pada analisis selanjutnya.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Asymp. Sig. (2-tailed)	>/<	Signifikansi	Keterangan
0,087	>	0,05	Normal

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan menggunakan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk mengetahui adanya korelasi antarvariabel independen. Model dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila memiliki nilai *Tolerance* > 0,10 dan *VIF* < 10. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan masing-masing memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,782 dan VIF sebesar 1,279. Nilai tersebut telah memenuhi kriteria, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari gejala multikolinearitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>			<i>VIF</i>			Keterangan
	Hasil	>/<	Batas	Hasil	>/<	Batas	
Persepsi Kemudahan (X ₁)	0,782	>	0,10	1,279	<	10,00	Bebas dari gejala multikolinearitas
Persepsi Kepuasan (X ₂)	0,782	>	0,10	1,279	<	10,00	Bebas dari gejala multikolinearitas

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode Glejser untuk mengetahui ada tidaknya ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Model dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas apabila memiliki nilai signifikansi > 0,05. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan memiliki nilai signifikansi 0,723, sedangkan persepsi kepuasan sebesar 0,111. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari gejala heteroskedastisitas dan memenuhi asumsi untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Glejser

Variabel	Signifikansi	>/<	Batas	Keterangan
Persepsi Kemudahan (X ₁)	0,723	>	0,05	Bebas dari gejala heteroskedastisitas
Persepsi Kepuasan (X ₂)	0,111	>	0,05	Bebas dari gejala heteroskedastisitas

Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh persamaan regresi $KP = 16,932 + 0,253 \text{ PEOU} + 0,335 \text{ US} + \varepsilon$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki koefisien regresi positif. Variabel persepsi kemudahan memiliki koefisien sebesar 0,253, sedangkan persepsi kepuasan sebesar 0,335, yang mengindikasikan bahwa peningkatan persepsi kemudahan maupun persepsi kepuasan cenderung diikuti oleh peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Selain itu, nilai konstanta sebesar 16,932 menunjukkan nilai kepatuhan ketika variabel independen dianggap konstan.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
	B	Std. Error	Beta		
1. Constant	16.932	2.317		7.309	< 0.001
Persepsi Kemudahan	0.213	0.083	0.253	2.558	0,012
Persepsi Kepuasan	0.297	0.088	0.335	3.377	0,001

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (Adjusted R²) digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai Adjusted R² sebesar 0,240 atau 24%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan mampu menjelaskan sebesar 24% variasi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan 76% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.505	0.256	0.240	2.21736

Uji Hipotesis (Statistik t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Hipotesis diterima apabila nilai signifikansi < 0,05. Berdasarkan hasil pengujian, variabel persepsi kemudahan memiliki nilai signifikansi 0,012, sedangkan persepsi kepuasan memiliki nilai signifikansi 0,001. Kedua nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga H₁ dan H₂ diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis (Statistik t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
	B	Std. Error	Beta		
1. Constant	16.932	2.317		7.309	< 0.001
Persepsi Kemudahan	0.213	0.083	0.253	2.558	0,012
Persepsi Kepuasan	0.297	0.088	0.335	3.377	0,001

Hasil Wawancara

Hasil wawancara mendukung temuan kuantitatif bahwa implementasi Coretax memberikan kemudahan dan kepuasan bagi sebagian besar Wajib Pajak Orang Pribadi melalui proses pelaporan yang lebih praktis, pelayanan yang lebih cepat, serta kemudahan akses secara daring. Meskipun masih terdapat kendala, seperti gangguan sistem, proses penggunaan yang cukup kompleks, dan perlunya adaptasi pengguna, secara keseluruhan Coretax tetap berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan atas implementasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kepuasan terhadap sistem dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama Surabaya Mulyorejo perlu terus meningkatkan kualitas, stabilitas, serta sosialisasi Coretax. Wajib pajak diharapkan meningkatkan pemahaman dalam penggunaan sistem, sedangkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel maupun objek penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiah, N., Rais, A. H., Anwar, A., Septiary, K., & Musa, P. (2025). Pengaruh Implementasi Coretax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Makassar. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 6(2), 1–13. <https://doi.org/10.29303/jap.v6i2.459>
- Almaiah, M. A., Alhumaid, K., Aldhuhoori, A., Alnazzawi, N., Aburayya, A., Alfaisal, R., Salloum, S. A., Lutfi, A., Al Mulhem, A., Alkhedour, T., Awad, A. B., & Shehab, R. (2022). Factors Affecting the Adoption of Digital Information Technologies in Higher Education: An Empirical Study. *Electronics (Switzerland)*, 11(21), 1–14. <https://doi.org/10.3390/electronics11213572>
- Alsyouf, A., Lutfi, A., Alsubahi, N., Alhazmi, F. N., Al-Mugheed, K., Anshasi, R. J., Alharbi, N. I., & Albugami, M. (2023). The Use of a Technology Acceptance Model (TAM) to Predict Patients' Usage of a Personal Health Record System: The Role of Security, Privacy, and Usability. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2), 1–24. <https://doi.org/10.3390/ijerph20021347>
- Andini, M., & Rahmiati, A. (2020). Tax Moral and Compliance of Individual Taxpayer. *Journal of Security and Sustainability Issues*, 10(Oct), 426–437. [https://doi.org/10.9770/jssi.2020.10.Oct\(34\)](https://doi.org/10.9770/jssi.2020.10.Oct(34))
- Andreoni, J. , E. B. , & F. J. (1998). Andreoni 1998. In *Journal of Economic Literature*, 36(2)(June), 818–860. <https://msuweb.montclair.edu/~lebelp/AndreTaxCompl1998JEL.pdf>
- Arianty, F. (2024). Implementation Challenges and Opportunities Coretax Administration System on The Efficiency of Tax Administration. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 12(2)(2), 98. <https://doi.org/10.7454/jvi.v12i2.1227>
- Bougie, R. , S. U. (2020). *Research Methods For Business*.
- Creswell, John. W. (2021). *A Concise Introduction to Mixed Methods Research*.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Desmal, A. J., Hamid, S., Othman, M. K., & Zolait, A. (2022). A user satisfaction model for mobile government services: a literature review. *PeerJ Computer Science*, 8, 1–20. <https://doi.org/10.7717/PEERJ-CS.1074>
- Dimetheo, G., Salsabila, A., Ceysha, N., & Izaak, A. (2023). Implementasi Core Tax Administration System sebagai Upaya Mendorong Kepatuhan Pajak di Indonesia. In *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Perpajakan* (Vol. 3, Number 1).
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Pajak*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Diakses dari <https://pajak.go.id/en/node/34246>
- Febrianti, A. P. (2025). Diberlakukan Core Tax Administration System Pada PT X. *Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi*, 23(5)(5). <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hassan Norzillah, Nawawi Anuar, & Salin Ahmad Saiful Azlin Puteh. (2016). *Improving Tax Compliance Via Tax Education - Malaysian Experience*.

- Hilton, S. K., Effisah, E. D., Khalid, A. A., & Nyarko, S. (2025). *Tax compliance: a catalyst for business growth for indigenous contractors*. *Rajagiri Management Journal*, 19(2)(2), 98–112. <https://doi.org/10.1108/RAMJ-11-2024-0305>
- Kala, D., Chaubey, D. S., Meet, R. K., & Al-Adwan, A. S. (2024). Impact of User Satisfaction With E-Government Services On Continuance Use Intention and Citizen Trust Using TAM-ISSM Framework. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 19, 1–22. <https://doi.org/10.28945/5248>
- Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia. In *Jurnal Riset Akuntansi Politika* (Vol. 8, Number 1). <http://jra.politika.ac.id/index.php/JRA/index>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, Perceived Value, and Citi5zens' Continuous-use Intention Regarding E-Government: Empirical Evidence From China. *Information and Management*, 57(3), 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Limantoro, A. C., Iswati, S., & Rahmianti, A. (2022). The Power of Tax Incentives on Motorized Vehicle Tax Compliance Moderated By Tax Socialization In East Java. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 19(2), 202–220. <https://doi.org/10.21002/jaki.2022.10>
- Masdar, N. A. (2024). Analisis Teori TAM Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Makassar Utara. *Jurnal Riset Perpajakan*, 3(1), 19–26.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*.
- Mimi, & Mulyani, S. D. (2022). Pengaruh Pelayanan, Pengawasan dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Dimoderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan. *Jurnal Magister Akuntansi Trisakti*, 9(1), 37–54. <https://doi.org/10.25105/jmat.v9i1.10573>
- Moreno, M., Periáñez-Cristóbal, R., & Calvo-Mora, A. (2023). Reflections on Sustainable Urban Mobility, Mobility as a Service (MaaS) and Adoption Models. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1), 1–14. <https://doi.org/10.3390/ijerph20010274>
- Nugraha, Y. R. Y. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan Melalui Sistem Coretax Terhadap Efisiensi Biaya Kepatuhan Pajak Oleh Wajib Pajak Menengah. *Jurnal Administrasi Profesional*, 06(01).
- Nurhaeni, D. F., Masitoh, D., Shofurani, H., Khansa Livtanta, N., Studi Ilmu Politik, P., Ilmu Sosial dan Politik, F., & Veteran Jakarta, U. (2025). Analisis Efektifitas dan Efisiensi Sistem Coretax: Mengukur Kepercayaan Publik di Tengah Transisi Sistem Perpajakan 2025. *Jurnal Sosial Politika (JSP)*, 6(1)(1), 21–37. <https://doi.org/10.54144/jsp.v6i1>
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. In *Journal of Marketing Research* (Vol. 17). <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/3150499>
- Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). Analisis Implementasi Aplikasi Pajak Core Tax 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>
- Saputro, D. C., Suryati, A., & Siahaan, L. H. (2025). Pengaruh Penerapan Aplikasi Coretax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kelapa Gading. *Jurnal Astina Mandiri*, 4(3), 812–825.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tofan, A. (2023). Core Tax System Menurut Persepsi Konsultan dan Usulan Implementasi untuk Pemerintah. *Ratio: Reviu Akuntansi Kontemporer Indonesia*, 4(2), 121. <https://doi.org/10.30595/ratio.v4i2.18121>
- Tyler, T. R. & Melossi, D. (1990). Why People Obey the Law. In *Contemporary Sociology* 20(6), 914.

- Ulung, W. M. B., & Ekowati, L. (2025). *Analisis Persepsi Wajib Pajak terhadap Implementasi Core Tax Administration System Ditinjau dari Relative Advantage (Studi Kasus PT XYZ)* 8(3).
- Uzir, M. U. H., Al Halbusi, H., Lim, R., Jerin, I., Abdul Hamid, A. B., Ramayah, T., & Haque, A. (2021). Applied Artificial Intelligence and User Satisfaction: Smartwatch Usage For Healthcare In Bangladesh During COVID-19. *Technology in Society*, 67. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101780>
- Veikkolainen, P., Tuovinen, T., Jarva, E., Tuomikoski, A. M., Männistö, M., Pääkkönen, J., Pihlajasalo, T., & Reponen, J. (2023). eHealth competence building for future doctors and nurses – Attitudes and Capabilities. *International Journal of Medical Informatics*, 169. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2022.104912>
- Williams, C. (2020). Evaluating Public Administration Approaches Towards Tax Non-Compliance In Europe. *Administrative Sciences*, 10(3). <https://doi.org/10.3390/admsci10030043>
- Yulianto, A., Subhan, A., Andayasari, L., & Susianti, N. (2022). *Ease of Use Technology as a Dominant Factor in Technology Acceptance Hospital Information System by Officers at the Jambi Provincial Government Hospital*.