

Faktor Penentu dan Hambatan Transisi Sistem Administrasi Coretax di Kalangan Wajib Pajak Perorangan

Penulis: Nazriela Raya Ardani ^{1*} Fadjar Harimurti ² Aris Eddy Sarwono ³ Sinta Putriana ⁴	Abstrak: Peluncuran Sistem Administrasi Pajak Inti pada tanggal 1 Januari 2025 menandai modernisasi administrasi perpajakan Indonesia yang paling luas dalam dua dekade, namun peluncuran awal sistem ini disertai dengan keluhan operasional yang luas dari para pembayar pajak. Penelitian ini mengkaji determinan transisi ke Coretax dan mengidentifikasi hambatan utama yang dialami Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Karanganyar. Berdasarkan Model Penerimaan Teknologi dan kerangka Teknologi-Organisasi-Lingkungan, penelitian ini mengadopsi desain studi kasus kuantitatif. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner Likert lima poin dari 109 wajib pajak orang pribadi yang dipilih secara purposive sampling, dengan ukuran minimum ditentukan melalui rumus Slovin dengan margin kesalahan 10%. Data dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling pada SmartPLS 4.0, dilengkapi dengan analisis deskriptif rerata indikator. Model struktural menjelaskan 65,1% varian transisi Coretax ($R^2 = 0,651$) dengan relevansi prediktif yang kuat ($Q^2 = 0,603$). Literasi pajak digital ($\beta = 0.324$; $t = 3.333$), kesiapan infrastruktur teknologi ($\beta = 0.297$; $t = 3.073$) dan dukungan teknis ($\beta = 0.357$; $t = 4.388$) masing-masing memberikan pengaruh positif dan signifikan, dengan dukungan teknis menjadi prediktor paling dominan ($f^2 = 0.241$). Analisis deskriptif menemukan tiga hambatan nyata: kemampuan pelaporan pajak digital yang terbatas, ketidakcocokan perangkat, dan akses yang tidak merata ke layanan bantuan otoritas pajak.
Afiliasi: Universitas Slamet Riyadi, Surakarta, Indonesia	
Korespondensi: nazrielaraya@gmail.com	
Histori Naskah: Submit: 02-07-2026 Diterima: 07-07-2026 Terbit: 13-07-2026	Kata Kunci: <i>Digitalisasi Pajak; Dukungan Teknis; Kesiapan Infrastruktur Teknologi; Literasi Pajak Digital; Sistem Administrasi Coretax</i>

Pendahuluan

Perubahan paling jelas terlihat pada sistem pajak yang beradaptasi dengan perangkat digital. Pemerintah menghadapi tekanan yang meningkat untuk melakukan modernisasi, didorong oleh kelompok-kelompok seperti OECD, yang bersikeras bahwa penanganan pajak digital sangat penting jika negara-negara menginginkan tingkat pengumpulan pajak yang lebih baik dan lebih sedikit kesalahan pelaporan (OECD, 2023). Di lebih dari delapan puluh negara, pengajuan formulir dan pembayaran pajak secara online kini mendefinisikan sebagian besar interaksi antara warga negara dan kantor pajak, sementara draf pengembalian pajak otomatis perlahan meluas dari penerima upah ke kelompok yang lebih luas (OECD, 2023). Namun, manfaatnya tidak muncul begitu saja karena keberhasilan perangkat lunak terkait erat dengan akses internet yang stabil, pendanaan berkelanjutan untuk peningkatan birokrasi, dan apakah orang benar-benar mengadopsi apa yang ditawarkan (Nose & Mengistu, 2023).



Gelombang perubahan administratif telah membentuk jalur tata kelola Indonesia baru-baru ini. Dimulai pada tahun 2000-an, perangkat digital seperti *e-Filing* dan *e-Billing* muncul di bawah pengawasan lembaga pajak yang kemudian disatukan dalam sistem DJP Online, yang aktif selama lebih dari sepuluh tahun sebagai pusat utama untuk penanganan pajak elektronik (Direktorat Jenderal Pajak, 2024). Di balik upaya-upaya ini terdapat kebutuhan mendesak: penerimaan pajak negara hanya mencapai 10,08% dari PDB pada tahun 2024, jauh tertinggal dari tingkat negara-negara OECD pada umumnya, sebuah kesenjangan yang menyoroti keterbatasan lama dalam pengumpulan pendapatan negara (Asosiasi Konsultan Pajak Indonesia, 2025). Fase baru dimulai pada Hari Tahun Baru, 2025, ketika Sistem Administrasi Coretax mulai beroperasi. Dikembangkan menggunakan solusi perangkat lunak siap pakai, sistem ini mengikuti arahan yang tercantum dalam Peraturan Presiden No. 40 Tahun 2018. Berfungsi sebagai satu lingkungan yang terhubung, Coretax menggabungkan sistem-sistem terpisah sebelumnya termasuk *e-Faktur*, *e-SPT*, *e-Billing*, dan *e-Registration* yang pernah beroperasi secara terpisah (Direktorat Jenderal Pajak, 2024).

Meskipun secara teori berjalan lancar, beberapa kendala awal menandai peralihan tersebut. Dalam beberapa hari, masalah mulai muncul, laporan resmi mengkonfirmasi dua lusin gangguan. Masalah-masalah tersebut termasuk pengenalan wajah yang salah terkait dengan ID digital. Kode penagihan dihasilkan secara tidak benar pada beberapa kesempatan. Ketidaksesuaian data muncul di seluruh profil pengguna. Setiap kekurangan sedikit memperlambat proses. MUC Consulting mendokumentasikan kejadian-kejadian ini secara menyeluruh pada tahun 2025. Studi yang dilakukan selama periode implementasi awal juga mendokumentasikan kegagalan akses, kesalahan integrasi data, dan sosialisasi yang lemah sebagai hambatan yang berulang (Nurhaeni, 2025; Permatasari dkk., 2025). Gangguan implementasi Coretax menunjukkan bahwa keberhasilan platform pajak digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga penerimaan pengguna. Abu-Silake dkk. (2024) menekankan kemudahan, manfaat, kepercayaan, dan kualitas layanan, sedangkan Hesami dkk. (2024) menyoroti kesiapan teknologi, desain berorientasi pengguna, serta keamanan data untuk mendorong kepatuhan dan efektivitas administrasi perpajakan.

Situasi serupa diamati di wilayah kerja Kantor Pajak Primer Karanganyar di Jawa Tengah. Pengamatan lapangan langsung oleh peneliti, yang bertugas sebagai sukarelawan pajak di kantor tersebut, menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak perorangan yang mengunjungi loket layanan kesulitan mengoperasikan Coretax. Kesulitan tersebut terkonsentrasi di antara wajib pajak berusia dua puluh lima tahun hingga pensiun, yang biasanya merupakan karyawan sektor swasta, sedangkan wajib pajak yang lebih muda dan lebih adaptif secara digital relatif sedikit. Pola ini menunjukkan kesenjangan yang signifikan dalam literasi pajak digital di antara wajib pajak perorangan dan menunjukkan bahwa kesiapan infrastruktur teknologi yang memadai dan dukungan teknis merupakan prasyarat mendesak untuk transisi yang sukses di tingkat kantor.

Meskipun studi-studi Indonesia sebelumnya telah meneliti Coretax, sebagian besar mengandalkan deskripsi kualitatif atau memperlakukan sistem secara agregat, sehingga bobot relatif dari faktor-faktor yang mendorong transisi sebagian besar belum diuji (Misbahuddin & Kurniawati, 2025; Sofia, 2025). Karya kuantitatif yang secara simultan memodelkan literasi pajak digital, kesiapan infrastruktur, dan dukungan teknis, sekaligus mengisolasi indikator spesifik di mana wajib pajak mengalami kesulitan, masih langka, terutama di tingkat kantor pajak tunggal selama bulan-bulan awal peluncuran nasional. Studi ini mengatasi kesenjangan tersebut. Penelitian ini memiliki dua tujuan: menganalisis pengaruh literasi pajak digital, kesiapan infrastruktur teknologi, dan dukungan teknis terhadap transisi ke Coretax di kalangan wajib pajak perorangan di Kantor Pajak Primer Karanganyar; dan mengidentifikasi, melalui analisis deskriptif, hambatan konkret yang paling membatasi transisi tersebut. Kontribusinya ada dua. Secara teoritis, penelitian ini mengintegrasikan Model Penerimaan Teknologi dengan kerangka kerja Teknologi-Organisasi-Lingkungan untuk menjelaskan adopsi sistem publik wajib di tingkat individu. Secara praktis,

penelitian ini mengubah bukti statistik menjadi agenda prioritas yang dapat ditindaklanjuti oleh otoritas pajak untuk menstabilkan transisi secara nasional.

Studi Literatur

Model Penerimaan Teknologi dan Kerangka Kerja TOE

Meskipun diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989, Model Penerimaan Teknologi tetap menjadi landasan dalam menjelaskan adopsi platform pajak digital melalui dua konstruk utama, yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Abu-Silake dkk. (2024) menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut, bersama kepercayaan dan kualitas layanan digital, berperan penting dalam mendorong penggunaan aktual platform pajak digital. Dalam konteks ini, model tersebut menjelaskan mengapa wajib pajak yang menganggap Coretax mudah dipahami dan bermanfaat lebih mungkin bermigrasi dari DJP Online dengan percaya diri.

Di mana Model Penerimaan Teknologi berkonsentrasi pada kognisi individu, kerangka kerja Teknologi-Organisasi-Lingkungan dari Tornatzky dan Fleischer (1990) menempatkan adopsi dalam tiga dimensi kontekstual: teknologi (ketersediaan infrastruktur), organisasi (sumber daya dan dukungan kelembagaan), dan lingkungan (tekanan eksternal pemangku kepentingan). Kerangka ini banyak diterapkan pada adopsi teknologi sektor publik, termasuk *e-government* dan administrasi pendapatan (Mensah & Mwakapesa, 2023; Badghish & Soomro, 2024). Menggabungkan kedua perspektif memungkinkan studi ini memperlakukan literasi sebagai penentu kognitif individu serta kesiapan infrastruktur dan dukungan teknis sebagai penentu kontekstual, menghasilkan gambaran transisi yang lebih lengkap.

Literasi Pajak Digital, Kesiapan Infrastruktur, dan Dukungan Teknis

Literasi pajak digital menunjukkan kemampuan wajib pajak menggunakan, memahami, dan memanfaatkan teknologi digital untuk memenuhi kewajiban pajak secara mandiri, menggabungkan literasi digital umum dengan pengetahuan pajak (Nashiruddin dkk., 2025). Karena Coretax menuntut kompetensi teknis lebih tinggi daripada pendahulunya, literasi yang memadai menjadi prasyarat migrasi yang lancar. Studi empiris mengkonfirmasi bahwa pemahaman digital yang lebih kuat diikuti kepatuhan pelaporan digital yang lebih tinggi (Idris dkk., 2025; Pradnyadewi, 2025).

Kesiapan infrastruktur teknologi mengacu pada kecukupan perangkat keras, perangkat lunak, konektivitas internet, dan ekosistem pendukung untuk menjalankan sistem pajak digital secara andal. Analisis mengaitkan sebagian gangguan awal Coretax dengan kapasitas server terbatas dan arsitektur sistem yang belum matang (Persadha, 2025). Bukti internasional konsisten: konektivitas digital yang andal dan kapasitas teknis memadai merupakan kondisi penting agar investasi pajak digital berubah menjadi penggunaan aktual (Nose & Mengistu, 2023; Okunogbe & Santoro, 2023).

Dukungan teknis mencakup bantuan, bimbingan, dan pendampingan kepada wajib pajak saat mengoperasikan sistem baru, baik melalui *helpdesk*, sosialisasi, panduan tertulis, *chatbot*, maupun pendampingan langsung petugas dan sukarelawan (Sofia, 2025). Dukungan yang responsif terbukti penting bagi adopsi teknologi pajak, terutama bagi kelompok dengan kemampuan digital terbatas, sejalan dengan laporan kualitatif tentang peluncuran Coretax (Nurhaeni, 2025; Sofia, 2025).

Penelitian Sebelumnya

Studi-studi terbaru di Indonesia memberikan landasan sekaligus mengungkap kesenjangan. Pradnyadewi (2025) meneliti niat perilaku adopsi Coretax menggunakan PLS-SEM dan menemukan persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, dan pengaruh sosial sebagai motivator utama. Idris dkk. (2025) mencatat pendapatan pajak lebih tinggi di mana keterampilan digital solid dan biaya pengajuan rendah. Permatasari dkk. (2025) dan Misbahuddin dan Kurniawati (2025) menyimpulkan bahwa hasil implementasi bergantung



pada akses teknologi yang stabil dan kesiapan pengguna. Astuti dkk. (2025) mendokumentasikan bahwa data Coretax yang telah terisi meningkatkan pengajuan SPT perusahaan, namun data lama dan kurva pembelajaran yang curam tetap menjadi kendala, sementara Sofia (2025) menggarisbawahi pentingnya dukungan teknis responsif. Abu-Silake dkk. (2024) menunjukkan bahwa penggunaan platform pajak digital dipengaruhi oleh faktor teknologi dan perilaku pengguna, terutama persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan, pengaruh sosial, dan kualitas layanan. Namun, hubungan faktor-faktor tersebut dalam konteks implementasi Coretax di Indonesia masih memerlukan kajian lebih lanjut.

Pengembangan Hipotesis

Literasi Pajak Digital dan Transisi Coretax

Dari sudut pandang Model Penerimaan Teknologi, kemampuan wajib pajak untuk memahami dan mengoperasikan suatu sistem, yang diukur dari kemudahan penggunaan yang dirasakan, sangat memengaruhi penerimaan (Davis, 1989). Wajib pajak dengan literasi pajak digital yang lebih tinggi dapat menginterpretasikan antarmuka Coretax yang asing, menemukan fungsi pelaporan, dan menyelesaikan kesalahan kecil tanpa bantuan eksternal, sedangkan mereka yang memiliki literasi lebih lemah akan mengalami hambatan di setiap langkah. Bukti dari Pradnyadewi (2025) dan Idris dkk. (2025) secara konsisten menghubungkan pemahaman digital yang lebih kuat dengan adopsi layanan pajak digital yang lebih lancar. Oleh karena itu:

H₁: Literasi pajak digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap transisi ke Sistem Administrasi Coretax.

Kesiapan Infrastruktur Teknologi dan Transisi Coretax

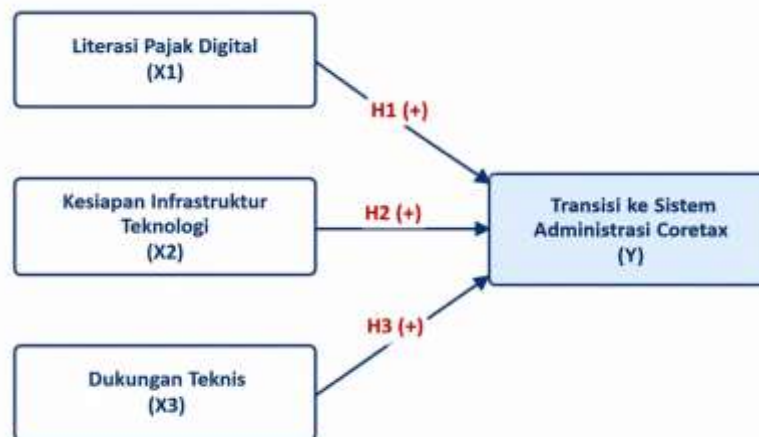
Dalam dimensi teknologi dari kerangka Teknologi-Organisasi-Lingkungan, ketersediaan dan kecukupan infrastruktur merupakan penentu utama adopsi (Tornatzky & Fleischer, 1990). Tanpa perangkat yang kompatibel dan koneksi yang stabil, bahkan wajib pajak yang bersedia pun menghadapi kendala teknis yang mengganggu migrasi ke Coretax. Septa (2024) dan Permatasari dkk. (2025) melaporkan bahwa peningkatan infrastruktur merupakan prasyarat untuk implementasi yang sukses, dan observasi lapangan di kantor Karanganyar menunjukkan bahwa wajib pajak dengan perangkat dan konektivitas yang memadai mengakses Coretax dengan lebih lancar. Oleh karena itu:

H₂: Kesiapan infrastruktur teknologi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap transisi ke Sistem Administrasi Coretax.

Dukungan Teknis dan Transisi Coretax

Dimensi organisasi dan lingkungan dari kerangka Teknologi-Organisasi-Lingkungan menyatakan bahwa dukungan kelembagaan dan bantuan eksternal membentuk hasil adopsi (Tornatzky & Fleischer, 1990). Wajib pajak yang menerima bimbingan yang responsif dan kompeten menjadi lebih percaya diri dan mampu dalam mengoperasikan Coretax. Astuti dkk. (2025) dan Sofia (2025) menemukan bahwa dukungan teknis sangat menentukan efektivitas implementasi, dan observasi lapangan menunjukkan bahwa wajib pajak yang didampingi langsung oleh relawan pajak menyelesaikan prosedur Coretax lebih berhasil daripada mereka yang tidak dibantu. Oleh karena itu:

H₃: Dukungan teknis memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap transisi ke Sistem Administrasi Coretax.

**Gambar 1. Kerangka Penelitian**

Sumber: Dikembangkan oleh penulis (2026)

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain studi kasus kuantitatif yang berpusat pada satu lokasi yang jelas dan terbatas: Kantor Pajak Primer Karanganyar. Pendekatan studi kasus tepat digunakan ketika fenomena yang diteliti bersifat spesifik dan kontemporer, yaitu transisi dari DJP Online ke Sistem Administrasi Coretax yang mulai berlaku pada 1 Januari 2025 (Rustendi, 2022; Sugiyono, 2019). Populasi terdiri dari seluruh wajib pajak perorangan yang terdaftar di kantor tersebut hingga tahun 2025, berjumlah 543.440 wajib pajak menurut data yang diperoleh berdasarkan izin penelitian resmi. Karena populasinya besar, pengambilan sampel bertujuan diterapkan dengan menggunakan empat kriteria: terdaftar sebagai wajib pajak perorangan di kantor tersebut, pernah mengakses Coretax setidaknya satu kali, usia minimal delapan belas tahun, dan bersedia mengisi kuesioner. Sampel minimum ditentukan melalui rumus Slovin dengan margin kesalahan 10%, yang menghasilkan seratus responden; Hal ini juga memenuhi aturan praktis sepuluh pengamatan per indikator (Hair et al., 2019). Pada kenyataannya, 109 tanggapan valid dikumpulkan dan dianalisis, melebihi jumlah minimum dan memperkuat stabilitas estimasi.

Selama Mei dan Juni 2026, tanggapan dikumpulkan melalui survei daring berformat pertanyaan tertutup di *Google Forms*, didampingi observasi terorganisir oleh peneliti selaku sukarelawan pajak. Dua puluh pertanyaan dibagi rata ke empat kelompok berisi lima pertanyaan, masing-masing menargetkan satu konstruk dan dinilai pada skala Likert. Item transisi Coretax mengacu pada Davis (1989) dan Pradnyadewi (2025); literasi pajak digital mengacu pada Idris dkk. (2025); kesiapan infrastruktur mengacu pada Tornatzky dan Fleischer (1990) dan Permatasari dkk. (2025); dan dukungan teknis mengacu pada Sofia (2025) dan Astuti dkk. (2025).

Menggunakan SmartPLS 4.0, data diproses melalui Partial Least Squares Structural Equation Modelling - metode ini cocok ketika normalitas multivariat tidak ada. Keandalannya dengan sampel yang lebih kecil menjadikannya pilihan praktis, seperti yang dicatat oleh Hair dan rekan-rekannya pada tahun 2019. Analisis dilakukan dalam dua tahap. Model pengukuran (luar) dievaluasi melalui validitas konvergen, menggunakan outer loading di atas 0,70 dan rata-rata varians yang diekstrak di atas 0,50; validitas

diskriminan, menggunakan rasio heterotrait-monotrait di bawah 0,85 dan kriteria Fornell-Larcker; dan reliabilitas, menggunakan reliabilitas komposit dan alpha Cronbach di atas 0,70. Model struktural (internal) dievaluasi melalui koefisien determinasi, ukuran efek, relevansi prediktif, dan pengujian hipotesis bootstrap, dengan jalur yang diterima jika statistik *t* melebihi 1,96 dan nilai *p* kurang dari 0,05. Analisis deskriptif rata-rata indikator, yang diinterpretasikan terhadap interval standar, digunakan untuk menemukan hambatan spesifik terhadap transisi.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Transisi Coretax (Y)	Migrasi wajib pajak dari DJP Online ke sistem Coretax terintegrasi, termasuk kemampuan untuk mengadopsi, mengoperasikan, dan menggunakannya secara mandiri.	Adopsi; kemudahan pengoperasian; penggunaan yang konsisten; kepatuhan pelaporan; kepuasan keseluruhan	Liker 1–5
Literasi Pajak Digital (X1)	Kemampuan wajib pajak untuk menggunakan, memahami, dan memanfaatkan teknologi digital untuk memenuhi kewajiban pajak secara mandiri.	Akses akun; navigasi; kesadaran keamanan data; kemampuan pelaporan digital; penggunaan mandiri	Liker 1–5
Kesiapan Infrastruktur (X2)	Kecukupan perangkat keras, perangkat lunak, konektivitas, dan ekosistem pendukung yang dimiliki oleh wajib pajak.	Kepemilikan perangkat; kompatibilitas perangkat; stabilitas koneksi; konsistensi akses; keandalan keseluruhan	Liker 1–5
Dukungan Teknis (X3)	Bantuan, bimbingan, dan pendampingan yang diberikan kepada wajib pajak selama masa transisi oleh otoritas pajak, kantor, atau sukarelawan.	Ketersediaan <i>helpdesk</i> ; sosialisasi; panduan tertulis; responsivitas petugas; efektivitas pendampingan	Liker 1–5

Sumber: Diadaptasi dari studi sebelumnya (2026)

Hasil

Profil Responden

Dari 109 responden, 55 (50,5%) adalah perempuan dan 54 (49,5%) laki-laki, menunjukkan representasi gender yang seimbang. Sampel didominasi oleh wajib pajak di bawah usia dua puluh lima tahun (40 responden, 36,7%), diikuti oleh kelompok usia 26–35 tahun (39, 35,8%), dengan sisanya tersebar di kelompok usia yang lebih tua. Dari segi pendidikan, 62 responden (56,9%) memiliki gelar sarjana dan 33 (30,3%) telah menyelesaikan sekolah menengah atas. Pekerjaan beragam, dipimpin oleh kategori 'lainnya' (30, 27,5%), karyawan swasta (28, 25,7%) dan pegawai negeri sipil (27, 24,8%). Sebaran profil ini memperkuat keterwakilan persepsi yang ditangkap pada transisi Coretax.

Penilaian Model Pengukuran



Masing-masing dari dua puluh indikator menunjukkan muatan luar di atas angka 0,70, berkisar antara 0,803 dan 0,921 - bukti yang menunjukkan reliabilitas yang solid. Di atas level 0,50 terdapat rata-rata varians yang diekstrak untuk setiap konstruk, sebuah tanda bahwa validitas konvergen tetap kuat, seperti yang dilaporkan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Validitas Konvergen, Reliabilitas, dan Konsistensi Internal

Variabel	Rentang Beban Luar	AVE	Keandalan Komposit	Alfa Cronbach
Literasi Pajak Digital (X1)	0.811–0.896	0.723	0.929	0.904
Kesiapan Infrastruktur (X2)	0.803–0.910	0.781	0.947	0.929
Dukungan Teknis (X3)	0.822–0.921	0.783	0.947	0.930
Transisi Coretax (Y)	0.850–0.884	0.755	0.939	0.919

Sumber: Data primer yang diproses dengan SmartPLS 4.0 (2026)

Reliabilitas komposit dan alpha Cronbach seluruh konstruk berada di atas 0,90, menandakan konsistensi internal yang sangat tinggi. Validitas diskriminan terkonfirmasi pada dua kriteria: rasio heterotrait-monotrait berkisar 0,492–0,727 (di bawah batas 0,85), dan kriteria Fornell-Larcker terpenuhi karena akar kuadrat AVE setiap konstruk melebihi korelasinya dengan konstruk lain, seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Validitas Diskriminan (Kriteria Fornell-Larcker)

Variabel	X1	X2	X3	Y
Literasi Pajak Digital (X1)	0.850			
Kesiapan Infrastruktur (X2)	0.559	0.884		
Dukungan Teknis (X3)	0.452	0.556	0.885	
Transisi Coretax (Y)	0.652	0.677	0.669	0.869

Sumber: Data primer diproses dengan SmartPLS 4.0 (2026). Nilai diagonal (tebal) adalah akar kuadrat dari AVE.

Penilaian Model Struktural

Model struktural dari variasi yang terlihat dalam adopsi Coretax, 65,1%, dapat dijelaskan melalui literasi pajak digital, kesiapan infrastruktur, dan bantuan teknis secara gabungan - angka yang dianggap bermakna menurut Hair et al. (2019), mengingat R^2 model tersebut berada pada angka 0,651. Faktor-faktor di luar ini hanya menyumbang kurang dari sepertiga dari perbedaan yang diamati. Daya prediksi tampak kuat, karena ukuran Q^2 mencapai 0,603 - jelas melampaui ambang batas nol. Ukuran efek menunjukkan bahwa dukungan teknis memberikan kontribusi terbesar ($f^2 = 0,241$), diikuti oleh literasi pajak digital ($f^2 = 0,198$) dan kesiapan infrastruktur ($f^2 = 0,145$), seperti yang dirangkum dalam Tabel 4.

Tabel 4. Koefisien Jalur, Ukuran Efek, dan Relevansi Prediktif

Jalur	β	f^2	R^2	Q^2
X1 → Y	0.324	0.198		
X2 → Y	0.297	0.145	0.651	0.603



Jalur	β	f^2	R^2	Q^2
X3 → Y	0.357	0.241		

Sumber: Data primer yang diproses dengan SmartPLS 4.0 (2026). Koefisien jalur (β) adalah estimasi sampel asli dari prosedur bootstrapping.

Bootstrapping mengkonfirmasi ketiga hipotesis tersebut. Setiap jalur mencatat statistik t di atas 1,96 dan nilai p di bawah 0,05, seperti yang disajikan dalam Tabel 5. Dukungan teknis memiliki statistik t tertinggi (4,388), memperkuat posisinya sebagai penentu dominan.

Tabel 5. Pengujian Hipotesis (Bootstrapping)

Jalur	t-statistik	p-value	β	Keputusan
X1 → Y	3.333	0.001	0.324	H1 didukung
X2 → Y	3.073	0.002	0.297	H2 didukung
X3 → Y	4.388	0.000	0.357	H3 didukung

Sumber: Data primer yang diproses dengan SmartPLS 4.0 (2026). Signifikansi dinilai pada $t > 1,96$ dan $p < 0,05$.



Gambar 2. Model Struktural dengan Estimasi Jalur

Sumber: Data primer yang diproses dengan SmartPLS 4.0 (2026)

Analisis Deskriptif Hambatan

Di lima rentang - dari sangat rendah (1,00–1,80) hingga sangat tinggi (4,21–5,00) - nilai rata-rata setiap konstruk berkisar 3,644–3,719, berada di tingkat atas dan menunjukkan keberhasilan umum wajib pajak dalam menghadapi perubahan.

Tabel 6. Hambatan Utama dalam Transisi Pajak Inti (Indikator Rata-rata Terendah)

Variabel	Indikator Terlemah	Rata-rata	Interpretasi
Literasi Pajak Digital (X1)	Kemampuan pelaporan pajak digital (pengajuan SPT tahunan secara mandiri)	3.385	Memadai; hambatan utama

Variabel	Indikator Terlemah	Rata-rata	Interpretasi
Kesiapan Infrastruktur (X2)	Kompatibilitas perangkat dengan sistem Coretax	3.486	Tinggi; persepsi paling beragam
Dukungan Teknis (X3)	Ketersediaan layanan bantuan otoritas pajak	3.532	Tinggi; akses tidak merata
Transisi Coretax (Y)	Kepuasan keseluruhan dengan sistem baru	3.532	Tinggi; masih ada ruang untuk perbaikan

Sumber: Data primer dari kuesioner responden (2026)

Pembahasan

Literasi Pajak Digital dan Transisi

Penerimaan H1 menegaskan bahwa literasi pajak digital secara positif dan signifikan membentuk transisi Coretax. Sesuai Model Penerimaan Teknologi, wajib pajak yang menganggap sistem mudah digunakan dan bermanfaat bermigrasi dengan lebih percaya diri (Davis, 1989). Sampel Karanganyar yang cenderung muda dan berpendidikan tinggi mungkin mendasari skor literasi yang umumnya tinggi. Namun, indikator literasi dengan skor terendah, yakni kemampuan mengajukan SPT tahunan secara mandiri, berada pada kategori memadai dengan dispersi tertinggi, menunjukkan kompetensi yang tidak merata pada tugas paling penting. Temuan ini selaras dengan Pradnyadewi (2025) dan Idris dkk. (2025), serta memperkuat temuan Audia dkk. (2026) bahwa literasi pajak digital berperan penting dalam meningkatkan kesiapan dan penggunaan sistem perpajakan digital, sehingga penguatan kompetensi pada aspek perpajakan yang masih lemah menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan transisi Coretax.

Kesiapan Infrastruktur Teknologi dan Transisi

Penerimaan H2 mendukung premis teknologi dari kerangka Teknologi-Organisasi-Lingkungan bahwa infrastruktur memadai merupakan prasyarat adopsi (Tornatzky & Fleischer, 1990). Meski kesiapan infrastruktur mencatat rata-rata tertinggi, indikator terlemahnya, kompatibilitas perangkat, menunjukkan varians terbesar, mengindikasikan bahwa wajib pajak dengan perangkat atau sistem operasi lebih lama tidak dapat menjalankan Coretax tanpa hambatan. Hal ini menguatkan temuan lintas negara (Nose & Mengistu, 2023) dan domestik (Septa, 2024; Permatasari dkk., 2025). Ukuran efek infrastruktur yang relatif kecil menunjukkan bahwa setelah dasar perangkat terpenuhi, peningkatan lebih bergantung pada literasi dan dukungan daripada perangkat keras semata.

Dukungan Teknis dan Transisi

Penerimaan H3, dengan koefisien, ukuran efek, dan statistik t terbesar, mengidentifikasi dukungan teknis sebagai penentu dominan, sejalan dengan dimensi organisasi dan lingkungan dari kerangka Teknologi-Organisasi-Lingkungan (Tornatzky & Fleischer, 1990). Observasi lapangan memperkuat statistik ini: wajib pajak yang dibimbing langsung sukarelawan menyelesaikan prosedur lebih andal. Indikator terlemah, ketersediaan *helpdesk* pusat, menunjukkan bahwa permintaan bantuan melebihi pasokan pada tahap awal peluncuran nasional, selaras dengan Sofia (2025) dan Astuti dkk. (2025): dukungan langsung memengaruhi hasil lebih besar daripada kemampuan teknologi yang terisolasi.



Implikasi Teoritis

Studi ini menunjukkan nilai pengintegrasian Model Penerimaan Teknologi dengan kerangka Teknologi-Organisasi-Lingkungan untuk menjelaskan adopsi individu terhadap sistem publik wajib. Literasi berperan sebagai saluran kognitif individu, sementara infrastruktur dan dukungan berperan sebagai saluran kontekstual; kekuatan penjelasan gabungan ($R^2 = 0,651$) melebihi capaian masing-masing lensa secara terpisah. Dominasi dukungan atas faktor teknis dan kognitif memperkaya teori adopsi dengan menyoroti peran lingkungan organisasi dalam konteks teknologi wajib.

Implikasi Praktis

Bagi Direktorat Jenderal Pajak, prioritasnya adalah memperluas kapasitas dan aksesibilitas *helpdesk* serta sosialisasi berbasis praktik untuk pengajuan SPT tahunan mandiri. Bagi kantor Karanganyar, implikasinya adalah memperluas program relawan pajak dan menerbitkan panduan spesifikasi perangkat minimum yang kompatibel dengan Coretax. Bagi wajib pajak, bukti ini menyarankan penggunaan aktif pendampingan yang tersedia dan verifikasi kesiapan perangkat sebelum musim pengajuan SPT.

Keterbatasan dan Penelitian Masa Depan

Tiga keterbatasan membatasi temuan ini: cakupan kantor tunggal yang membatasi generalisasi ke wilayah metropolitan atau terpencil; model yang hanya mencakup tiga penentu, sehingga konstruk seperti persepsi keamanan data, kepercayaan institusional, dan pengalaman teknologi sebelumnya perlu diteliti lebih lanjut; dan waktu implementasi awal lintas sektoral yang hanya menangkap satu momen dalam transisi yang terus berkembang. Penelitian masa depan dapat memperluas model ke beberapa kantor, memasukkan variabel mediasi atau moderasi, dan mengadopsi desain metode campuran atau longitudinal.

Kesimpulan

Studi ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penentu transisi Coretax di kalangan wajib pajak perorangan di PPN Karanganyar dan mengidentifikasi hambatan yang paling membatasinya. Studi ini mengkonfirmasi bahwa literasi pajak digital, kesiapan infrastruktur teknologi, dan dukungan teknis masing-masing memberikan pengaruh positif dan signifikan, yang secara bersama-sama menjelaskan 65,1% varians dalam transisi dengan relevansi prediktif yang kuat, sementara dukungan teknis menonjol sebagai faktor penentu dominan pada setiap kriteria struktural. Bukti deskriptif lebih lanjut melokalisasi hambatan pada tiga indikator konkret, yaitu kemampuan untuk mengajukan SPT tahunan secara mandiri, kompatibilitas perangkat, dan ketersediaan *helpdesk* pusat. Dengan demikian, kontribusi praktis dari penelitian ini adalah untuk mengubah transisi yang umumnya berhasil tetapi tidak merata menjadi agenda yang diprioritaskan di mana otoritas pajak memperkuat kapasitas *helpdesk* dan pendidikan pelaporan langsung, kantor lokal memperluas pendampingan dan menerbitkan panduan kompatibilitas perangkat, dan wajib pajak mempersiapkan keterampilan dan peralatan mereka. Hal ini memberikan dasar empiris untuk menstabilkan transformasi digital administrasi pajak Indonesia di luar kantor tunggal ini.



Referensi

- Abu-Silake, S. A., Alshurufat, H., Alaqrabawi, M., & Shehadeh, M. (2024). Exploring the key factors influencing the actual usage of digital tax platforms. *Discover Sustainability*, 5(88), 1–19. <https://doi.org/10.1007/s43621-024-00241-2>
- Astuti, Irwansyah, I., Utami, M. A., & Aziz, F. A. (2025). The transition from e-Filing to Coretax: Technology readiness, technical support and taxpayer compliance. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 11(1), 45–62.
- Audi, P. S., Tjaraka, H. & Utama, A. A. G. S. (2026). Digital tax compliance: the role of literacy, ease, and trust. *Advances in Taxation Research*, 4(2): 144–158. <https://doi.org/10.60079/atr.v4i2.850>
- Badghish, S., & Soomro, Y. A. (2024). Artificial intelligence adoption by SMEs to achieve sustainable business performance: Application of the technology-organization-environment framework. *Sustainability*, 16(5), 1864. <https://doi.org/10.3390/su16051864>
- 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>
- Directorate General of Taxes. (2024). *Annual performance report and Coretax implementation guidance*. Directorate General of Taxes, Ministry of Finance of the Republic of Indonesia.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hesami, S., Jenkins, H., & Jenkins, G. P. (2024). Digital transformation of tax administration and compliance: a systematic literature review on e-invoicing and prefilled returns. *Digital Government: Research and Practice*, 5(3), 1–20. <https://doi.org/10.1145/3643687>
- Idris, H., Saleh, M., & Rahman, A. (2025). Digital tax literacy and tax compliance cost in optimising tax revenue. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 16(1), 1–18.
- Indonesian Tax Consultants Association. (2025). *Indonesia tax ratio review 2024*. Ikatan Konsultan Pajak Indonesia.
- Mensah, I. K., & Mwakapesa, D. S. (2023). The impact of e-government information quality dimensions on the adoption of electronic government services. *Information Development*, 39(4), 1–18. <https://doi.org/10.1177/02666669231155164>
- Misbahuddin, M. H., & Kurniawati, Y. (2025). The implementation of the Coretax Administration System and digital tax policy readiness in Indonesia. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 6(2), 110–124.
- MUC Consulting. (2025). *Twenty-two technical issues in the early implementation of Coretax*. MUC Tax Research Institute.
- Nashiruddin, A. M. R., Putra, R. D., & Lestari, W. (2025). Digital tax literacy and the readiness of taxpayers for the Coretax transition. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*, 12(1), 33–49.
- Nose, M., & Mengistu, A. (2023). *Exploring the adoption of selected digital technologies in tax administration: A cross-country perspective (IMF Notes 2023/008)*. International Monetary Fund. <https://doi.org/10.5089/9798400258183.068>
- Nurhaeni, D. F. (2025). Effectiveness and efficiency of Coretax: Digital infrastructure, socialisation and public trust. *Jurnal Administrasi Publik dan Perpajakan*, 7(1), 21–38.
- OECD. (2023). *Tax administration 2023: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/900b6382-en>
- Okunogbe, O., & Santoro, F. (2023). Increasing tax collection in African countries: The role of information technology. *Journal of African Economies*, 32(Supplement_1), i57–i83. <https://doi.org/10.1093/jae/ejac036>



- Permatasari, R., Hidayat, A., & Wibowo, S. (2025). Constraints and optimisation strategies in Coretax implementation. *Jurnal Inovasi Administrasi Perpajakan*, 4(1), 55–70.
- Persadha, P. D. (2025). Infrastructure readiness and the early disruption of Coretax implementation. *Indonesia Cyber Security Review*, 3(1), 12–20.
- Pradnyadewi, I. D. A. A. (2025). Behavioural intention to use Coretax: The moderating role of system reliability. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 20(1), 88–104. <https://doi.org/10.24843/JIAB.2025.v20.i01.p06>
- Rustendi, T. (2022). The case-study method in accounting research. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 130–145.
- Septa, R. (2024). Taxpayer perspectives on the Core Tax Administration System. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 5(2), 77–90.
- Sofia, I. (2025). User perspectives on Coretax implementation: Technical support, efficiency and administrative accuracy. *Jurnal Riset Perpajakan dan Keuangan*, 8(1), 40–56.
- Sugiyono. (2019). *Quantitative, qualitative and R&D research methods (2nd ed.)*. Alfabeta.
- Tornatzky, L. G., & Fleischer, M. (1990). *The processes of technological innovation*. Lexington Books.

