

Analisis Penerapan Model UTAUT terhadap Perilaku Pemanfaatan *CoreTax System*

Dadang Wahyudi Wahyu^{1*}, Ita Salsalina Lingga²

^{1,2} Universitas Kristen Maranatha, Indonesia

*E-mail korespondensi: dadang_w1204@yahoo.co.id

Information Article

History Article

Submission: 30-09-2026

Revision: 11-10-2026

Published: 18-10-2026

DOI Article:

10.62421/jibema.v4i2.841

ABSTRAK

Transformasi digital administrasi perpajakan melalui *CoreTax System* menuntut pemahaman faktor yang mendorong pemanfaatan aktual. Sistem ini dikembangkan Direktorat Jenderal Pajak sebagai bagian dari pembaruan sistem inti administrasi perpajakan dan dirancang untuk mengintegrasikan proses registrasi, pengelolaan data, pelaporan, pembayaran, serta aktivitas administrasi lainnya dalam satu platform digital. Integrasi tersebut diharapkan meningkatkan efisiensi, akurasi, transparansi, dan kualitas layanan perpajakan. Penelitian ini menganalisis pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* terhadap perilaku pemanfaatan *CoreTax System* serta peran moderasi *IT ownership*. Survei kuantitatif dilakukan pada 60 wajib pajak yang menyelenggarakan pembukuan dan menggunakan *CoreTax System* melalui *purposive sampling*. Data kuesioner skala Likert dianalisis dengan SEM-PLS SmartPLS. Hasil menunjukkan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* berpengaruh positif signifikan. *Performance expectancy* menjadi prediktor terkuat, sedangkan *IT ownership* tidak berpengaruh langsung maupun memoderasi hubungan tersebut. Keterbatasan penelitian adalah sampel 60 responden. Temuan memberi nilai praktis bahwa penguatan manfaat sistem, kemudahan, dukungan sosial, dan fasilitas lebih penting daripada kepemilikan perangkat.

Kata Kunci: *CoreTax System*, UTAUT, Penerimaan Teknologi, Perilaku Pemanfaatan, *IT Ownership*

ABSTRACT

The digital transformation of tax administration through the *CoreTax System* requires an understanding of the factors driving its actual adoption. This system was developed by the Directorate General of Taxes as part of the modernization of the core tax administration system and is designed to integrate registration, data management, reporting, payment, and other administrative activities into a single digital platform. This integration is expected to improve the efficiency, accuracy, transparency, and quality of tax services. This study analyzes the influence of *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, and *facilitating conditions* on the behavior of *CoreTax System* adoption, as well as the moderating role of *IT ownership*. A quantitative survey was conducted on 60 taxpayers who maintain their own accounting records and use the *CoreTax System* through

Acknowledgment

purposive sampling. Data from the Likert-scale questionnaire were analyzed using SEM-PLS SmartPLS. The results indicate that performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions have a significant positive effect. Performance expectancy emerged as the strongest predictor, while IT ownership had neither a direct effect nor a moderating effect on these relationships. A limitation of this study is the sample size of 60 respondents. The findings provide practical insights that emphasizing the system's benefits, ease of use, social support, and facilitating conditions is more important than device ownership.

Key words: CoreTax System, UTAUT, Technology Acceptance, Utilization Behavior, IT Ownership

©2026 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

PENDAHULUAN

Transformasi digital administrasi perpajakan di Indonesia memasuki tahap penting melalui penerapan *Core Tax Administration System (CoreTax System)*. Sistem ini dikembangkan Direktorat Jenderal Pajak sebagai bagian dari pembaruan sistem inti administrasi perpajakan dan dirancang untuk mengintegrasikan proses registrasi, pengelolaan data, pelaporan, pembayaran, serta aktivitas administrasi lainnya dalam satu *platform* digital. Integrasi tersebut diharapkan meningkatkan efisiensi, akurasi, transparansi, dan kualitas layanan perpajakan (DJP, 2025; Muttiwijaya *et al.*, 2025). Namun, manfaat teknologi tidak otomatis menghasilkan pemanfaatan yang optimal apabila pengguna masih menghadapi kendala teknis, proses adaptasi, keterbatasan literasi digital, atau dukungan operasional yang belum memadai.

Berbagai kajian awal menunjukkan bahwa implementasi *CoreTax* pada fase transisi menghadirkan peluang sekaligus tantangan. Sistem dinilai strategis untuk modernisasi administrasi pajak, tetapi pengguna masih dapat mengalami *error* sistem, akses lambat, kesulitan *login*, kompleksitas antarmuka, dan kebutuhan sosialisasi yang lebih intensif (Arianty, 2024; Erstiawan, 2025). Kondisi tersebut menjadikan perilaku pengguna sebagai salah satu aspek kunci keberhasilan implementasi. Evaluasi *CoreTax* karena itu tidak cukup hanya menilai kualitas teknis sistem, tetapi juga perlu menjelaskan mengapa pengguna bersedia dan mampu memanfaatkannya dalam aktivitas perpajakan sehari-hari.

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) memberikan kerangka untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi melalui empat konstruk utama, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* (Venkatesh *et al.*, 2003). *Performance expectancy* menjelaskan keyakinan pengguna bahwa teknologi membantu meningkatkan kinerja. *Effort expectancy* menggambarkan persepsi kemudahan penggunaan. *Social influence* menunjukkan dorongan dari pihak yang dianggap penting, sedangkan *facilitating conditions* mencerminkan

ketersediaan sumber daya dan dukungan yang membantu penggunaan sistem. Keempat konstruk tersebut tetap banyak digunakan untuk menganalisis penerimaan layanan digital, termasuk layanan publik dan perpajakan elektronik (Xue *et al.*, 2024).

Dalam konteks perpajakan digital, *performance expectancy* menjadi relevan karena pengguna akan lebih terdorong menggunakan sistem apabila manfaatnya terlihat nyata dalam bentuk efisiensi waktu, penyederhanaan proses, ketepatan pengolahan data, dan peningkatan produktivitas. Penelitian pada administrasi pajak digital menunjukkan bahwa persepsi manfaat dapat menjadi determinan penting penerimaan sistem (Salleh *et al.*, 2025). Temuan pada pengguna *CoreTax* di Indonesia juga menunjukkan bahwa *performance expectancy* memiliki hubungan positif dengan penerimaan sistem, sehingga manfaat yang dirasakan menjadi salah satu pertimbangan utama pengguna (Ridwan *et al.*, 2025).

Effort expectancy juga penting karena perubahan dari sistem lama ke *platform* baru menuntut proses belajar dan penyesuaian. Sistem yang mudah dipahami, memiliki prosedur jelas, serta tidak memerlukan usaha berlebihan cenderung lebih mudah diterima. Pada layanan pelaporan pajak daring di Indonesia, kemudahan penggunaan berperan dalam mendorong penerimaan teknologi perpajakan (Hermanto *et al.*, 2022). Di sisi lain, *social influence* dapat terbentuk melalui dukungan pimpinan, rekan kerja, konsultan pajak, petugas pajak, dan lingkungan profesional. Dorongan sosial menjadi semakin relevan ketika penggunaan sistem digital berkaitan dengan tuntutan administratif dan koordinasi di lingkungan kerja.

Facilitating conditions meliputi ketersediaan perangkat, koneksi internet, pengetahuan teknis, dokumentasi, pelatihan, serta layanan bantuan. Ketersediaan dukungan tersebut dapat mengurangi hambatan operasional dan meningkatkan keyakinan pengguna untuk memanfaatkan teknologi secara berkelanjutan. Kajian UTAUT pada *e-government* menunjukkan bahwa kondisi pendukung tetap menjadi faktor penting dalam adopsi layanan publik digital (Zeebaree *et al.*, 2022). Pada *CoreTax*, kondisi fasilitas tidak hanya berkaitan dengan kepemilikan perangkat, tetapi juga stabilitas sistem, kompatibilitas, akses bantuan, dan kesiapan pengguna.

Riset mengenai *CoreTax* masih relatif baru karena implementasi sistem berlangsung pada fase awal transformasi perpajakan digital. Sebagian penelitian terdahulu lebih banyak menilai implementasi, kualitas sistem, efisiensi, kepatuhan, atau persepsi umum pengguna, sedangkan pengujian komprehensif konstruk UTAUT terhadap perilaku pemanfaatan aktual masih terbatas (Anugrah *et al.*, 2025; Wibowo & Mariani, 2026). Penelitian ini juga menempatkan *IT ownership* sebagai variabel moderasi. Kepemilikan laptop, komputer, telepon pintar, dan akses teknologi diperkirakan dapat memperkuat pengaruh persepsi manfaat, kemudahan, dukungan sosial, dan kondisi fasilitas terhadap perilaku pemanfaatan. Namun, kepemilikan perangkat secara fisik belum tentu identik dengan kemampuan, literasi digital, atau kesiapan pengguna.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* terhadap perilaku pemanfaatan *CoreTax System* pada wajib pajak yang menyelenggarakan pembukuan dan menggunakan *CoreTax System*. Selain itu, penelitian menguji apakah *IT ownership* memoderasi masing-masing hubungan tersebut. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan memberikan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dan pengelola sistem untuk menentukan prioritas pengembangan yang lebih berorientasi pada manfaat nyata, kemudahan penggunaan, dukungan sosial, fasilitas operasional, dan kesiapan pengguna.

METODE PENELITIAN

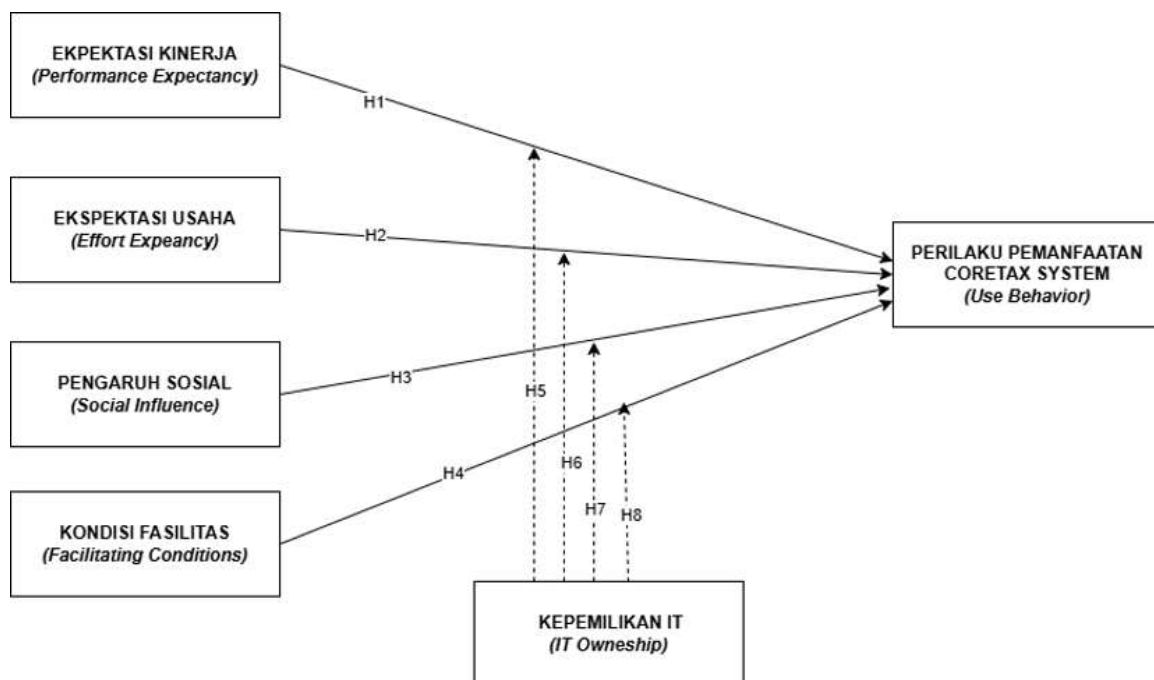
Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah wajib pajak yang menyelenggarakan pembukuan dan menggunakan *CoreTax System* dalam aktivitas administrasi perpajakan digital. Sampel ditentukan dengan *purposive sampling*, yaitu responden yang memenuhi kriteria menyelenggarakan pembukuan dan menggunakan *CoreTax System*, memiliki pengalaman menggunakan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi, dan bersedia mengisi kuesioner penelitian. Berdasarkan pendekatan *10-times rule*, kebutuhan minimum sampel adalah 40 responden dari empat konstruk eksogen utama. Data yang berhasil diperoleh dan diolah berjumlah 60 responden.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert 1-5. Instrumen mengukur *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, perilaku pemanfaatan *CoreTax System*, dan *IT ownership*. *Performance expectancy* merepresentasikan persepsi manfaat dan peningkatan kinerja; *effort expectancy* mengukur kemudahan mempelajari dan mengoperasikan sistem; *social influence* mengukur dukungan pihak penting di lingkungan pengguna; *facilitating conditions* mengukur ketersediaan perangkat, internet, panduan, pelatihan, dan bantuan teknis; sedangkan *IT ownership* mengukur kepemilikan dan kecukupan perangkat teknologi untuk mengakses sistem.

Analisis dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan SmartPLS. Evaluasi model pengukuran mencakup reliabilitas konstruk, validitas konvergen, validitas diskriminan, dan *collinearity statistics*. Kriteria evaluasi adalah *outer loading* di atas 0,70, *Average Variance Extracted* (AVE) di atas 0,50, *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,70, serta HTMT di bawah 0,90. Model struktural dievaluasi menggunakan *R-square* (R^2), *f-square* (f^2), koefisien jalur, *t-statistics*, *p-values*, dan *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR). Pengujian signifikansi dilakukan melalui *bootstrapping* pada tingkat signifikansi 5%, dengan *t-statistics* di atas 1,96 dan *p-values* di bawah 0,05 sebagai dasar signifikansi hubungan.

Model penelitian menguji empat pengaruh langsung, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* terhadap perilaku pemanfaatan *CoreTax System*. Selain itu, empat interaksi antara *IT ownership* dan masing-masing konstruk UTAUT diuji untuk menilai peran moderasi pada setiap hubungan.

Model riset penelitian disajikan pada Gambar 1. Model tersebut menempatkan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* sebagai konstruk utama yang memengaruhi perilaku pemanfaatan *CoreTax System*. *IT ownership* ditempatkan sebagai variabel moderasi pada masing-masing hubungan tersebut.



Gambar 1. Model Riset Penelitian

Sumber: Diolah peneliti (2026)

HASIL

Karakteristik Responden

Sebanyak 60 responden dianalisis. Responden perempuan berjumlah 32 orang (53,3%) dan laki-laki 28 orang (46,7%). Kelompok usia terbesar adalah di atas 50 tahun sebanyak 27 responden (45,0%), diikuti usia 41-50 tahun sebanyak 17 responden (28,3%). Berdasarkan status wajib pajak, 54 responden (90,0%) merupakan wajib pajak orang pribadi dan 6 responden (10,0%) wajib pajak badan. Dari sisi pekerjaan, kelompok terbesar adalah konsultan pajak sebanyak 26 orang (43,3%) dan pegawai swasta sebanyak 25 orang (41,7%). Mayoritas responden telah menggunakan *CoreTax System* setidaknya satu tahun, dan 23 responden (38,3%) melaporkan penggunaan setiap hari. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa sampel didominasi pengguna yang telah memiliki pengalaman relatif

memadai dalam aktivitas perpajakan digital.

Tabel 1. Ringkasan Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori Dominan	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Perempuan	32	53,3%
Usia	> 50 tahun	27	45,0%
Status wajib pajak	Orang pribadi	54	90,0%
Pekerjaan	Konsultan pajak	26	43,3%
Lama menggunakan CoreTax	≥ 1,5 tahun	28	46,7%
Frekuensi penggunaan	Setiap hari	23	38,3%

Sumber: Data primer diolah (2026)

Evaluasi Model Pengukuran

Seluruh konstruk memenuhi kriteria reliabilitas dan validitas konvergen. *Cronbach's Alpha* berada pada rentang 0,818-0,919, *Composite Reliability* (ρ_c) pada rentang 0,882-0,943, dan AVE pada rentang 0,654-0,805. Seluruh indikator utama memiliki *outer loading* di atas 0,70. Hasil HTMT juga berada di bawah 0,90, sehingga konstruk dinyatakan memiliki validitas diskriminan yang memadai. Secara umum, nilai VIF berada di bawah 5,00; satu indikator IT3 mencatat VIF 5,232 namun tetap dipertahankan karena memiliki *outer loading* 0,951 dan tidak dinilai menurunkan kualitas model secara keseluruhan.

Tabel 2. Reliabilitas dan Validitas Konstruk

Konstruk	<i>Cronbach's Alpha</i>	CR (ρ_c)	AVE	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i> (PE)	0,891	0,924	0,753	Reliabel dan valid
<i>Effort Expectancy</i> (EE)	0,864	0,906	0,708	Reliabel dan valid
<i>Social Influence</i> (SI)	0,880	0,917	0,734	Reliabel dan valid
<i>Facilitating Conditions</i> (FC)	0,919	0,943	0,805	Reliabel dan valid
<i>IT Ownership</i> (IT)	0,850	0,900	0,695	Reliabel dan valid
Perilaku Pemanfaatan CoreTax (PPPCS)	0,818	0,882	0,654	Reliabel dan valid

Sumber: Hasil pengolahan SmartPLS (2026)

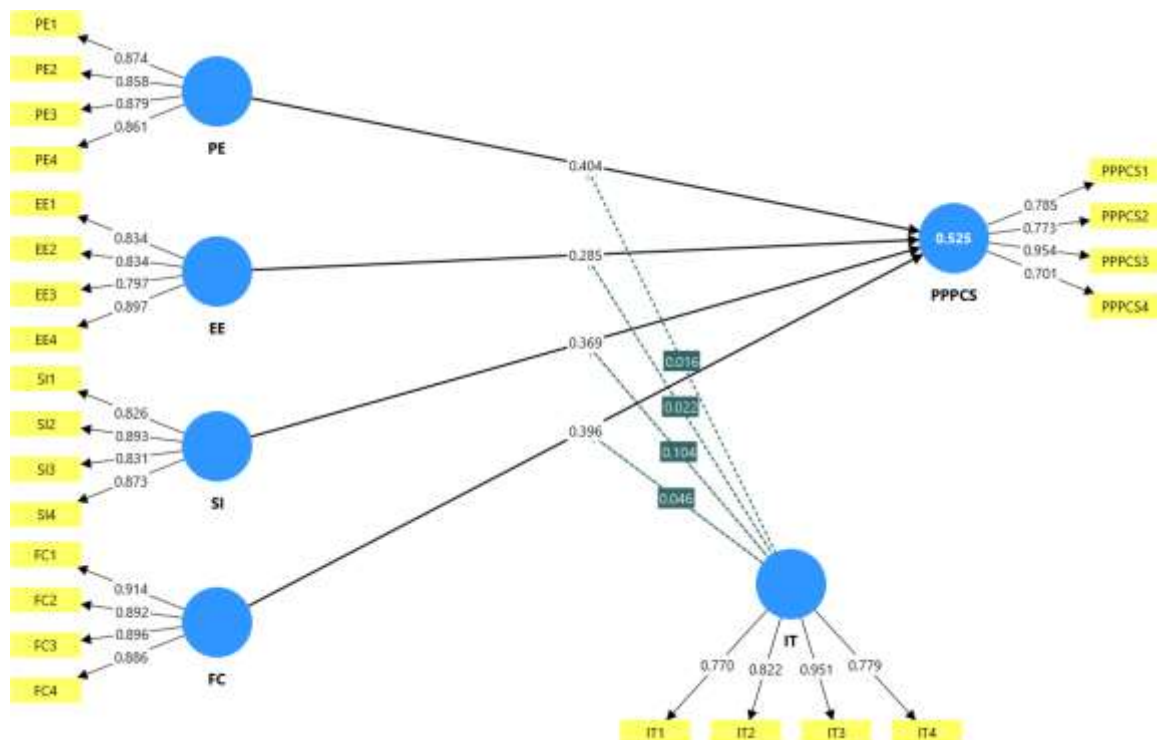
Evaluasi Model Struktural dan Kesesuaian Model

Nilai *R-square* perilaku pemanfaatan dan penggunaan *CoreTax System* sebesar 0,525 dengan *R-*

square adjusted 0,440. Artinya, 52,5% variasi perilaku pemanfaatan dapat dijelaskan oleh variabel dalam model, sedangkan 47,5% sisanya dijelaskan oleh faktor di luar model. Nilai tersebut menunjukkan daya jelas model pada kategori sedang. Berdasarkan *effect size*, *performance expectancy* memiliki f^2 0,240, *facilitating conditions* 0,238, dan *social influence* 0,203 yang berada pada kategori pengaruh sedang, sedangkan *effort expectancy* memiliki f^2 0,109 atau pengaruh kecil. *IT ownership* memiliki f^2 0,000, sementara seluruh konstruk interaksi juga menunjukkan *effect size* sangat kecil (0,000-0,016).

Kesesuaian model diuji dengan SRMR. *Saturated model* dan *estimated model* sama-sama menghasilkan SRMR 0,079. Nilai tersebut berada di bawah batas konservatif 0,08. Nilai *original sample* juga lebih rendah daripada batas hasil *bootstrapping* pada tingkat kepercayaan 95% dan 99%. Dengan demikian, model dinilai memiliki tingkat kesesuaian yang memadai untuk menginterpretasikan hubungan struktural.

Hasil *PLS Algorithm* pada Gambar 2 memperlihatkan model struktural beserta nilai *outer loading*, koefisien jalur, dan *R-square*. Nilai *R-square* pada perilaku pemanfaatan *CoreTax System* sebesar 0,525. Koefisien jalur PE, EE, SI, dan FC masing-masing sebesar 0,404; 0,285; 0,369; dan 0,396, sedangkan koefisien interaksi *IT ownership* sebesar 0,016; 0,022; 0,104; dan 0,046. Signifikansi setiap jalur selanjutnya dikonfirmasi melalui *bootstrapping* pada Tabel 3.



Gambar 2. Hasil PLS Algorithm Model Struktural

Sumber: Hasil pengolahan SmartPLS (2026)

Pengaruh Langsung dan Moderasi
Tabel 3. Hasil Pengujian Koefisien Jalur

Hubungan	β	<i>t-statistics</i>	<i>p-values</i>	Keputusan
PE → Perilaku Pemanfaatan <i>CoreTax</i>	0,404	3,015	0,003	Positif, signifikan
EE → Perilaku Pemanfaatan <i>CoreTax</i>	0,285	2,231	0,026	Positif, signifikan
SI → Perilaku Pemanfaatan <i>CoreTax</i>	0,369	2,915	0,004	Positif, signifikan
FC → Perilaku Pemanfaatan <i>CoreTax</i>	0,396	3,365	0,001	Positif, signifikan
IT Ownership → Perilaku Pemanfaatan <i>CoreTax</i>	0,003	0,020	0,984	Tidak signifikan
IT × PE → Perilaku Pemanfaatan <i>CoreTax</i>	0,016	0,128	0,898	Tidak signifikan
IT × EE → Perilaku Pemanfaatan <i>CoreTax</i>	0,022	0,188	0,851	Tidak signifikan
IT × SI → Perilaku Pemanfaatan <i>CoreTax</i>	0,104	0,806	0,420	Tidak signifikan
Hubungan	β	<i>t-statistics</i>	<i>p-values</i>	Keputusan
IT × FC → Perilaku Pemanfaatan <i>CoreTax</i>	0,046	0,431	0,667	Tidak signifikan

Sumber: Hasil pengolahan SmartPLS melalui *bootstrapping* (2026)

Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap Perilaku Pemanfaatan *CoreTax*

Performance expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pemanfaatan *CoreTax System* ($\beta=0,404$; $t=3,015$; $p=0,003$). Koefisien ini merupakan yang terbesar di antara konstruk UTAUT utama. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin kuat keyakinan pengguna bahwa *CoreTax* meningkatkan efektivitas, produktivitas, ketepatan, dan efisiensi pekerjaan perpajakan, semakin tinggi pula pemanfaatan sistem. Bagi pengguna, nilai praktis sistem muncul ketika proses administrasi dapat diselesaikan lebih cepat, data lebih terintegrasi, aktivitas manual berkurang, dan penyelesaian kewajiban perpajakan menjadi lebih efektif.

Temuan ini konsisten dengan penelitian administrasi pajak digital pada UMKM di Malaysia yang menempatkan persepsi manfaat sebagai salah satu determinan penting penerimaan sistem (Salleh *et al.*, 2025). Hasilnya juga sejalan dengan penelitian pengguna *CoreTax* di Indonesia yang menunjukkan hubungan positif *performance expectancy* dengan penerimaan sistem (Ridwan *et al.*, 2025). Dalam konteks implementasi *CoreTax*, hasil tersebut menekankan bahwa strategi peningkatan penggunaan perlu memprioritaskan manfaat nyata yang dapat dirasakan pengguna, bukan sekadar penambahan fitur. Kecepatan pemrosesan, integrasi layanan, ketepatan data, dan pengurangan proses berulang menjadi aspek yang langsung terkait dengan ekspektasi kinerja.

Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap Perilaku Pemanfaatan *CoreTax*

Effort expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pemanfaatan *CoreTax System* ($\beta=0,285$; $t=2,231$; $p=0,026$). Semakin mudah sistem dipelajari, dipahami, dan dioperasikan, semakin tinggi kecenderungan pengguna memanfaatkannya. Kemudahan penggunaan mencakup navigasi yang jelas, prosedur pengisian yang sederhana, fitur yang mudah ditemukan, notifikasi kesalahan yang informatif, serta petunjuk yang membantu pengguna menyelesaikan aktivitas tanpa usaha yang berlebihan.

Besarnya koefisien *effort expectancy* merupakan yang terendah di antara empat konstruk utama, namun tetap signifikan. Kondisi tersebut dapat menunjukkan bahwa pengguna tetap menggunakan *CoreTax* karena kebutuhan administratif, tetapi pengalaman penggunaan yang lebih sederhana membantu meningkatkan intensitas pemanfaatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian pelaporan pajak daring di Indonesia yang menegaskan pentingnya persepsi kemudahan (Hermanto *et al.*, 2022), serta penelitian administrasi pajak digital di Malaysia. (Salleh *et al.*, 2025). Implikasinya, penyederhanaan tampilan, tutorial berbasis kasus, simulasi, pesan kesalahan yang jelas, dan layanan bantuan yang responsif tetap dibutuhkan untuk menurunkan beban adaptasi.

Pengaruh *Social Influence* terhadap Perilaku Pemanfaatan *CoreTax*

Social influence berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pemanfaatan *CoreTax System* ($\beta=0,369$; $t=2,915$; $p=0,004$). Dukungan dan dorongan dari pimpinan, rekan kerja, konsultan pajak, petugas pajak, organisasi profesi, serta lingkungan kerja memengaruhi keputusan pengguna untuk memanfaatkan sistem. Pengaruh sosial menjadi relevan karena administrasi perpajakan tidak dilakukan secara terisolasi; pengguna berinteraksi dengan aturan, prosedur organisasi, konsultan, dan pihak lain yang membentuk norma penggunaan teknologi.

Temuan tersebut mendukung hasil penelitian *CoreTax* yang menunjukkan bahwa pengaruh sosial dapat meningkatkan minat penggunaan (Ridwan *et al.*, 2025). Bukti pada layanan publik digital juga menunjukkan bahwa informasi dan dorongan berbasis norma sosial dapat meningkatkan adopsi layanan daring, terutama pada kelompok pengguna yang lebih lambat beradaptasi (Hyytinen *et al.*, 2022). Dengan demikian, sosialisasi yang konsisten, pendamping pengguna di lingkungan kerja, pelibatan konsultan pajak dan organisasi profesi, serta komunikasi pengalaman positif dapat memperkuat keyakinan pengguna dan mempercepat penyesuaian terhadap *CoreTax*.

Pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap Perilaku Pemanfaatan *CoreTax*

Facilitating conditions berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pemanfaatan *CoreTax System* ($\beta=0,396$; $t=3,365$; $p=0,001$). Koefisien ini merupakan yang terbesar kedua setelah *performance expectancy*. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa ketersediaan perangkat, jaringan internet, pengetahuan teknis, panduan, pelatihan, dan layanan bantuan memberikan dukungan nyata terhadap penggunaan. Pengguna yang meyakini bahwa fasilitas tersedia ketika dibutuhkan memiliki hambatan operasional yang lebih rendah dan lebih mampu memanfaatkan sistem secara konsisten.

Hasil ini sejalan dengan penelitian penerimaan administrasi pajak digital yang menegaskan pentingnya sumber daya pendukung (Salleh *et al.*, 2025). Dalam konteks Indonesia, tantangan digitalisasi perpajakan masih terkait dengan literasi digital, infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, dan keamanan data (Mara & Munandar, 2024). Karena itu, peningkatan *facilitating conditions* perlu diarahkan pada stabilitas server, kompatibilitas perangkat, kapasitas sistem, dokumentasi yang mudah dipahami, pelatihan, serta kanal bantuan yang cepat dan mudah diakses. Ketersediaan perangkat tanpa dukungan operasional yang memadai belum cukup untuk menjamin penggunaan yang efektif.

Peran *IT Ownership* sebagai Variabel Moderasi

Seluruh interaksi *IT ownership* dengan konstruk UTAUT tidak signifikan. Interaksi $IT \times performance expectancy$ menghasilkan $\beta=0,016$ ($p=0,898$), $IT \times effort expectancy$ $\beta=0,022$ ($p=0,851$), $IT \times social influence$ $\beta=0,104$ ($p=0,420$), dan $IT \times facilitating conditions$ $\beta=0,046$ ($p=0,667$). Pengaruh langsung *IT ownership* terhadap perilaku pemanfaatan juga tidak signifikan ($\beta=0,003$; $p=0,984$). Dengan demikian, kepemilikan perangkat teknologi tidak terbukti memperkuat hubungan antara persepsi penerimaan teknologi dan perilaku pemanfaatan *CoreTax System*.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepemilikan laptop, komputer, *smartphone*, atau akses teknologi lebih tepat dipahami sebagai prasyarat dasar daripada faktor pembeda utama perilaku penggunaan. Dua pengguna dapat memiliki perangkat yang sama tetapi berbeda pada literasi digital, pengalaman, pemahaman perpajakan, kesiapan menghadapi perubahan, dan kemampuan menyelesaikan masalah. Kajian transformasi digital pemerintahan juga menekankan perlunya sinergi antara teknologi, organisasi, lingkungan, keterampilan, dan kesiapan perubahan (Alfiani *et al.*, 2024; Anedi *et al.*, 2025). Dalam konteks *CoreTax*, ketersediaan teknologi fisik karena itu perlu diikuti oleh kualitas sistem, dukungan operasional, sosialisasi, dan kompetensi pengguna.

Hasil ini juga selaras dengan temuan yang menilai *CoreTax* bermanfaat dan cukup mudah digunakan tetapi masih menghadapi kebutuhan peningkatan aspek teknis, sosialisasi, serta layanan (Wibowo & Mariani, 2026). Pada sistem yang penggunaannya terkait kewajiban administrasi, dorongan institu-

sional dan kebutuhan menyelesaikan pekerjaan dapat lebih kuat daripada variasi kepemilikan perangkat. Dengan demikian, kebijakan untuk meningkatkan pemanfaatan *CoreTax* sebaiknya tidak berhenti pada penyediaan atau kepemilikan perangkat, tetapi diarahkan pada peningkatan literasi digital, kualitas dukungan, pengalaman pengguna, dan kesiapan proses bisnis.

Implikasi Temuan

Secara keseluruhan, urutan kekuatan pengaruh menunjukkan *performance expectancy* sebagai faktor paling dominan, diikuti *facilitating conditions*, *social influence*, dan *effort expectancy*. Pola tersebut menunjukkan bahwa pengguna terutama mempertimbangkan manfaat nyata dan dukungan operasional. Kemudahan penggunaan tetap penting, tetapi pemanfaatan yang berkelanjutan membutuhkan sistem yang benar-benar membantu pekerjaan dan dapat diakses dalam kondisi teknis yang mendukung. Hasil ini memperkuat kerangka UTAUT dalam konteks perpajakan digital sekaligus menunjukkan bahwa variabel kepemilikan perangkat belum memberikan nilai moderasi tambahan pada sampel penelitian.

Bagi Direktorat Jenderal Pajak, prioritas pengembangan dapat difokuskan pada kecepatan proses, ketepatan data, integrasi layanan, kestabilan sistem, dan pengurangan langkah administratif yang berulang. Bagi pengelola layanan, petunjuk penggunaan, tutorial, simulasi, pusat bantuan, dan pendampingan perlu dibuat lebih mudah diakses. Bagi organisasi dan konsultan pajak, dukungan sosial dapat dimanfaatkan melalui pelatihan, komunikasi, dan pendampingan. Temuan juga menunjukkan bahwa program peningkatan kompetensi pengguna lebih penting daripada hanya memastikan mereka memiliki perangkat teknologi.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pemanfaatan *CoreTax System*. *Performance expectancy* menjadi prediktor terkuat, diikuti *facilitating conditions*, *social influence*, dan *effort expectancy*. Temuan tersebut menunjukkan bahwa perilaku pemanfaatan lebih tinggi ketika pengguna merasakan manfaat yang nyata, menilai sistem relatif mudah digunakan, memperoleh dorongan dari lingkungan, dan memiliki dukungan fasilitas yang memadai. Model memiliki *R-square* sebesar 0,525 dan SRMR 0,079, sehingga model memiliki daya jelas sedang dan tingkat kesesuaian yang memadai.

IT ownership tidak berpengaruh langsung dan tidak memoderasi pengaruh keempat konstruk UTAUT terhadap perilaku pemanfaatan *CoreTax System*. Kepemilikan perangkat teknologi karena itu belum cukup untuk memperkuat pemanfaatan apabila tidak disertai kemampuan pengguna, literasi

digital, kesiapan sistem, pelatihan, dan dukungan operasional. Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan pengelola *CoreTax*, peningkatan penggunaan perlu diarahkan pada penguatan manfaat sistem, penyerahan proses, stabilitas infrastruktur, layanan bantuan, sosialisasi, serta pengembangan kompetensi pengguna. Bagi wajib pajak, peningkatan pemahaman dan pemanfaatan panduan resmi dapat membantu mengurangi kesalahan dalam penggunaan.

Penelitian memiliki keterbatasan berupa jumlah responden yang relatif terbatas, yaitu 60 responden, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan secara luas untuk seluruh wajib pajak pengguna *CoreTax*. Penelitian berikutnya disarankan menggunakan sampel yang lebih besar dan wilayah yang lebih luas, serta mempertimbangkan variabel seperti literasi digital, kualitas sistem, kualitas informasi, keamanan data, kepercayaan, pengalaman pengguna, persepsi risiko, kepuasan, dan dukungan organisasi. Variabel moderasi lain seperti usia, pengalaman teknologi, pendidikan, jenis wajib pajak, atau tingkat pemahaman perpajakan juga dapat diuji untuk memperluas penjelasan mengenai perilaku pemanfaatan *CoreTax System*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, H., Kurnia Aditya, S., Lusa, S., Indra Sensuse, D., Wibowo Putro, P. A., & Indriasari, S. (2024). E-Government Issues in Developing Countries Using TOE and UTAUT Frameworks: A Systematic Review. *Policy & Governance Review*, 8(2), 169. <https://doi.org/10.30589/pgr.v8i2.932>
- Anedi, A. E., Suparto Wijoyo, & Setijaningrum, E. (2025). Technology Adoption in Local Governance: Moderating Effects of Readiness for Change on Digital Leadership and Information Technology Capability. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 7(2), 1006-1024. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i2.6768>
- Anugrah, S., Hermawan, S., Wiradendi Wolor, C., Septariana Puspa, E., Permata Suyono, W., & Handarini, D. (2025). Evaluating the Effectiveness of Indonesia's Core Tax Administration System: Challenges, Early Impacts, and Lessons for Digital Tax Reform. *World Conference on Information Systems for Business Management*, 411-419.
- Arianty, F. (2024). Implementation Challenges and Opportunities *CoreTax* Administration System on the Efficiency of Tax Administration. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 12(2), 98. <https://doi.org/10.7454/jvi.v12i2.1227>
- DJP. (2025). *CoreTax*. Direktorat Jenderal Pajak.
- Erstiawan, M. S. (2025). Modernisasi Perpajakan Indonesia Dengan Aplikasi *CoreTax*: Perspektif Content Analysis. *Majalah Ekonomi*, 31(1), 1-17. <https://doi.org/10.36456/majeko.vol31.no1.a10168>
- Hermanto, A. H., Windasari, N. A., & Purwanegara, M. S. (2022). Taxpayers' adoption of online tax return reporting: extended meta-UTAUT model perspective. *Cogent Business and Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2110724>

- Hyttinen, A., Tuimala, J., & Hammar, M. (2022). Enhancing the adoption of digital public services: Evidence from a large-scale field experiment. *Government Information Quarterly*, 39(3), 101687. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101687>
- Mara, U. L., & Munandar, A. (2024). Digitalization of the Tax System in Indonesia: Opportunities and Challenges of *CoreTax* Implementation. *IJSE*, 2(3), 306-312.
- Muttwijaya, G. T. P., Padang, R. R., Yasa, I. N. P., & Adiputra, I. M. P. (2025). Digital Transformation in Tax Administration: The Role of *CoreTax*, Service Quality, and Morality in Enhancing MSME Compliance in Indonesia. *The Indonesian Journal of Accounting Research*, 28(2), 359-410. <https://doi.org/10.33312/ijar.947>
- Ridwan, M., Masruddin, M., Jamaluddin, J., Zahra, F., & Erwinsyah, E. (2025). Acceptance Analysis of the Core Tax Using the Utaut. *Journal of Governance, Taxation and Auditing*, 4(2025), 92-99.
- Salleh, M. B. A. A., Majid, W. Z., Marzuki, M. M., Zakaria, M., & Ibrahim, Z. (2025). The Acceptance of Digital Tax Administration among SMEs in Malaysia: The Application of Utaut Model. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences (PJLSS)*, 23(1), 5738-5748. <https://doi.org/10.57239/pjlss-2025-23.1.00449>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Wibowo, H. T., & Mariani, D. (2026). Taxpayer perceptions of the *CoreTax* System: A TAM-ISSM approach. *Journal of Contemporary Accounting*, 8(1), 102-125. <https://doi.org/10.20885/jca.vol8.iss1.art8>
- Xue, L., Rashid, A. M., & Ouyang, S. (2024). The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) in Higher Education: A Systematic Review. *SAGE Open*, 14(1), 1-22. <https://doi.org/10.1177/21582440241229570>
- Zeebaree, M., Agoyi, M., & Aqel, M. (2022). Sustainable Adoption of E-Government from the UTAUT Perspective. *Sustainability*, 14(9). <https://doi.org/10.3390/su14095370>