



Kepuasan Praktisi Perpajakan melalui Literasi serta Kualitas Sistem dengan Mediasi Implementasi Coretax

Aida Fitrin Anjani¹⁾; Melvin Rahma Sayuga Subroto^{2)*}; Gigih Aulia Hilmiawan³⁾

E-mail Korespondensi : melvinrahma@unu-jogja.ac.id.

Program Studi Akuntansi, Universitas Nahdlatul Ulama Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia^{1,2,3)}

INFO ARTIKEL

Proses Artikel

Dikirim : 23/05/2026

Diterima: 06/07/2026

Dipublikasikan: 16/07/2026

Akreditasi oleh
Kemenristekdikti
No.79/E/KPT/2023

ABSTRAK

Akselerasi transformasi digital melalui sistem administrasi perpajakan yang baru menuntut kesiapan adaptasi dan infrastruktur teknologi yang mumpuni agar tidak mengganggu aktivitas operasional para praktisi. Keberhasilan transformasi tersebut tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam memahami dan mengimplementasikan sistem secara efektif sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan. Penelitian ini menguji efek mediasi dari implementasi Coretax dalam menjembatani pengaruh literasi perpajakan serta kualitas sistem perpajakan terhadap tingkat kepuasan praktisi perpajakan. Melalui desain *explanatory survey* berbasis pendekatan kuantitatif, data primer dihimpun melalui penyebaran kuesioner dan diperoleh sebanyak 93 responden praktisi perpajakan di Daerah Istimewa Yogyakarta yang memenuhi kriteria dengan teknik *purposive sampling*. Pemodelan persamaan struktural berbasis *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* diaplikasikan untuk memproses data dengan bantuan *software SmartPLS* versi 4.1.1.7. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh hubungan langsung dan tidak langsung antarvariabel berarah positif dan signifikan. Kualitas sistem perpajakan meningkatkan kepuasan praktisi perpajakan serta mendukung keberhasilan implementasi Coretax. Literasi perpajakan memperkuat implementasi Coretax, sedangkan implementasi Coretax meningkatkan kepuasan praktisi perpajakan sekaligus memediasi hubungan literasi perpajakan dan kualitas sistem perpajakan terhadap kepuasan praktisi. Temuan penelitian membuktikan bahwa kepuasan praktisi pajak yang optimal dapat dicapai melalui keberhasilan implementasi Coretax yang didukung secara efektif oleh keandalan kualitas sistem perpajakan serta tingginya tingkat literasi perpajakan.

Kata Kunci :

Implementasi Coretax; Kepuasan Praktisi Perpajakan; Kualitas Sistem Perpajakan; Literasi Perpajakan.

Abstract

The acceleration of digital transformation through the new tax administration system demands adaptive readiness and robust technological infrastructure to prevent disruptions in practitioners' operational activities. The success of this transformation depends not only on technological readiness but also on users' ability to understand and effectively implement the system as part of tax administration reform. This study examines the mediating role of Coretax implementation in bridging the effects of tax literacy and tax system quality on the level of tax practitioner satisfaction. Using an explanatory survey with a quantitative approach, primary data were collected through a questionnaire survey, resulting in 93 tax practitioners in the Special Region of Yogyakarta who met the research criteria based on purposive sampling. The data were analyzed using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS version 4.1.1.7. The results indicate that all direct and indirect relationships among the variables are positive and significant. Tax system quality enhances tax practitioners' satisfaction and supports the successful implementation of Coretax. Tax literacy strengthens Coretax implementation, while Coretax implementation increases tax practitioners' satisfaction and mediates the relationships between tax literacy, tax system quality, and tax practitioners' satisfaction. The findings demonstrate that optimal tax practitioners' satisfaction can be achieved through successful Coretax implementation, supported by reliable tax system quality and adequate tax literacy.

Keywords:

Coretax Implementation; Tax Literacy; Tax Practitioner Satisfaction; Tax System Quality;



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

PENDAHULUAN

Pajak adalah sumber penerimaan negara yang bersifat memaksa, dipungut kepada orang pribadi maupun badan untuk mendukung kesejahteraan rakyat serta pembiayaan pembangunan di tingkat daerah maupun nasional (Yunita & Rakhman, 2022). Peran strategis pajak tercermin dalam realisasi sementara APBN 2025, dengan pendapatan negara mencapai Rp2.756,3 triliun dan sebesar 80,4% atau Rp2.217,9 triliun berasal dari penerimaan pajak (Kemenkeu, 2025). Strategi pemungutan dan sistem administrasi perpajakan yang optimal juga diperlukan untuk mendukung efektivitas penerimaan negara (Subroto, 2020). Secara konstitusional, pajak dan pemungutan lain di Indonesia yang bersifat memaksa harus berlandaskan pada undang-undang untuk kepentingan negara yang merujuk pada Pasal 23A UUD 1945 (Argawati, 2025). Hal tersebut mendorong pemerintah Indonesia untuk melakukan reformasi administrasi perpajakan yang terpercaya dan dapat beradaptasi dengan kemajuan teknologi melalui transformasi digital (Nasuha, 2023). Transformasi digital berperan dalam meningkatkan efisiensi operasional, transparansi serta mendukung peningkatan kepatuhan pajak melalui integrasi teknologi dalam proses administrasi perpajakan (Fauziah et al., 2025). Pemanfaatan teknologi perpajakan digital selain mempermudah pelayanan, juga mendukung pengelolaan informasi yang lebih akuntabel dan terintegrasi (Sastri et al., 2025).

Direktorat Jenderal Pajak memiliki strategi untuk merealisasikan perubahan digital dalam pengelolaan pajak yang sebelumnya dikembangkan secara terpisah, namun pada akhir tahun 2024 diluncurkan sebuah sistem yang terintegrasi, yaitu *Coretax Administration System* atau Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Putera, 2024). Reformasi perpajakan tersebut merupakan bagian dari perubahan bertahap dari sistem manual yang kini beralih ke sistem perpajakan terintegrasi (Sastri et al., 2025). Implementasi Coretax mulai berlaku di Indonesia pada tahun 2025 dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan transparansi administrasi perpajakan (Lestari & Selfiani, 2025). Sistem ini mencakup proses perencanaan, pengembangan, implementasi, dukungan, dan pemeliharaan sistem administrasi perpajakan (Darmayasa & Hardika, 2024). Coretax dirancang untuk menyatukan berbagai layanan aplikasi perpajakan ke dalam satu sistem terpadu secara *end-to-end* (Putriana et al., 2026). Penerapan sistem perpajakan berbasis digital memiliki peran bagi wajib pajak dalam mematuhi kewajiban pajaknya (Maksum & Widaryanti, 2023). Dalam praktiknya, implementasi sistem tersebut tidak hanya berdampak bagi wajib pajak, tetapi juga mengubah pola kerja praktisi pajak, khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai pengguna aktif dalam pengoperasian sistem Coretax.

Implementasi sistem Coretax memiliki dasar hukum yang kuat dan menjadi kebijakan nasional. Pelaksanaan sistem tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 sebagai tindak lanjut dari Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 tentang pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Munazat, 2024). Regulasi tersebut mengatur berbagai aspek administrasi perpajakan berbasis digital, termasuk pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan hingga legalitas dokumen elektronik, serta menjadi landasan mekanisme distribusi dan penerbitan keputusan perpajakan secara elektronik pada sistem Coretax (BPK RI, 2024). Sistem Coretax dalam penerapan awalnya masih menghadapi berbagai kendala teknis seperti kesulitan mengakses sistem, gangguan pada server, kesalahan dalam mengintegrasikan data, serta keterbatasan sosialisasi kepada pengguna (Nurhaeni et al., 2025). Kompetensi sumber daya manusia dalam menguasai teknologi administrasi perpajakan secara tepat menjadi salah satu kunci keberhasilan implementasi sistem Coretax (IKPI, 2025c). Masa transisi berdampak langsung bagi para praktisi perpajakan di Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki peran strategis dalam membantu memberikan bimbingan kepada wajib pajak sesuai koridor hukum (IKPI, 2025b). Selain itu, pemahaman yang didapatkan juga dapat memengaruhi pada tingkat kepatuhan perpajakan, sehingga literasi dapat mendukung penggunaan sistem secara efektif (Lorista & Subroto, 2025). Sejalan dengan hal tersebut, pemahaman perpajakan yang memadai menjadi faktor penting dalam mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan secara efektif (Kusumawati et al., 2022). Oleh karena itu, implementasi sistem menuntut pengguna, baik praktisi perpajakan maupun wajib pajak, untuk terus meningkatkan kompetensi dan literasi perpajakan tentang sistem administrasi pajak yang terbaru (IKPI, 2025a).

Secara teoretis, penelitian ini mengintegrasikan dua landasan teori yaitu *DeLone and McLean Information System Succes Model* dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) sebagai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi Coretax dan kepuasan praktisi perpajakan. Konstruk *DeLone and McLean IS Success Model* diposisikan untuk menjelaskan performa teknologi informasi melalui indikator kualitas sistem yang merupakan salah satu dimensi penting untuk menentukan bahwa keberhasilan sistem informasi melalui tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna (Delone & McLean, 2003). Sementara itu, TPB digunakan untuk menjelaskan faktor perilaku pengguna dalam menggunakan suatu sistem dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif dan persepsi kontrol perilaku, dalam penelitian ini tercermin melalui literasi perpajakan sebagai kemampuan, keyakinan, dan persepsi kontrol praktisi perpajakan dalam mengoperasikan Coretax (Ajzen, 1991). Kombinasi kedua teori tersebut, memperkuat dasar konseptual bahwa kepuasan praktisi perpajakan tidak hanya ditentukan oleh keandalan teknologi dalam kualitas sistem yang digunakan, tetapi juga oleh kapasitas penggunaan praktisi perpajakan dalam memahami dan mengimplementasikan Coretax secara efektif.

Penelitian terdahulu telah mengkaji keberhasilan sistem perpajakan digital dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna, namun sebagian besar penelitian menitikberatkan pada perspektif wajib pajak sebagai pengguna utama sistem serta belum secara komprehensif mengkaji tentang

implementasi Coretax sebagai variabel mediasi. Penelitian Nasuha (2023) menunjukkan bahwa kualitas sistem dan literasi pajak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem bagi pegawai dan dosen. Selanjutnya, penelitian Muslichah et al. (2023) menemukan bahwa kepuasan pengguna itu dipengaruhi oleh kualitas sistem melalui variabel mediasi *perceived usefulness* (persepsi kegunaan). Dalam konteks Coretax, penelitian Putriana et al. (2026) mengkaji kepuasan pengguna Coretax yang dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak yang berfokus pada bendahara pemerintah. Bukti empiris tambahan dari Artavia et al. (2026) mengindikasikan bahwa di era digital ini implementasi Coretax berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Meskipun demikian, penelitian yang mengintegrasikan literasi perpajakan, kualitas sistem, dan implementasi Coretax dalam menjelaskan kepuasan pengguna masih terbatas, terutama yang menempatkan praktisi perpajakan sebagai pengguna profesional. Tingkat pemahaman dan optimalisasi penggunaan sistem oleh pengguna menjadi faktor penentu keberhasilan transformasi digital perpajakan melalui Coretax, selain dari kualitas teknologi itu sendiri. Dengan kata lain, kecanggihan sistem tidak akan berdampak besar tanpa diimbangi oleh literasi perpajakan yang mumpuni dari para penggunanya.

Kebaruan empiris dihadirkan pada penelitian ini, dengan mengintegrasikan implementasi Coretax sebagai jalur mediasi untuk menguji pengaruh literasi perpajakan dan kualitas sistem perpajakan terhadap kepuasan praktisi perpajakan. Berbeda dari penelitian terdahulu yang didominasi oleh sudut pandang wajib pajak, riset ini sengaja membidik praktisi perpajakan sebagai subjek pengamatan. Pilihan ini didasari atas tingginya frekuensi dan intensitas interaksi mereka terhadap platform digital perpajakan. Melalui fungsi strategis praktisi dalam membantu wajib pajak, evaluasi terhadap pengalaman mereka saat mengoperasikan Coretax menjadi sangat esensial demi menyempurnakan layanan digital ke depan. Pengambilan data dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), sebuah wilayah dengan ekosistem jasa perpajakan yang dinamis yang melibatkan konsultan pajak, kantor jasa akuntansi, akademisi, hingga pelaku usaha. Terlebih lagi, kajian mengenai respons praktisi perpajakan sebagai pengguna profesional di masa transisi Coretax ini masih sangat minim dilakukan. Atas dasar pertimbangan tersebut, penelitian ini diorientasikan untuk menyajikan data riil lapangan terkait dinamika hubungan antarvariabel tersebut, sekaligus memperkaya khazanah literatur mengenai keberhasilan transformasi sistem perpajakan di Indonesia.

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan Praktisi Perpajakan

Kepuasan praktisi perpajakan mencerminkan pandangan individu terhadap pengalaman dalam menggunakan sistem perpajakan berbasis teknologi yang mendukung pelaksanaan pekerjaan seorang praktisi perpajakan. Kepuasan ini mencerminkan kesesuaian antara harapan dan kinerja sistem yang digunakan (Brilian & Haris, 2023). Kepuasan pengguna sistem perpajakan dipengaruhi oleh kualitas sistem yang meliputi kemudahan dalam menggunakannya, keandalan serta keakuratan sistem tersebut dalam memenuhi kebutuhan pengguna (Muslichah et al., 2023). Kepuasan juga ditentukan oleh tingkat literasi pajak yang dimiliki pengguna (Nasuha, 2023). Terlepas dari hal tersebut, kepuasan pengguna bertindak sebagai pilar krusial bagi keberhasilan sistem perpajakan digital yang terbentuk melalui interaksi dari kualitas sistem, layanan maupun pengalaman penggunaan (Haruna et al., 2021). Tingkat kepuasan juga mendorong pengguna sistem untuk lebih mudah beradaptasi dalam mengakses sistem perpajakan secara konsisten dan berkelanjutan (Ramdhony et al., 2023). Dengan demikian, dalam konteks transformasi digital perpajakan, kepuasan praktisi perpajakan mencerminkan tingkat keberhasilan penerapan Coretax sebagai sistem yang mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan. Kepuasan praktisi perpajakan dalam penelitian ini diukur melalui empat indikator yaitu kesesuaian harapan, kenyamanan penggunaan, kepuasan keseluruhan, dan keinginan menggunakan kembali (Emawati et al., 2021; Muslichah et al., 2023; dan Putriana et al., 2026). Keempat indikator tersebut merefleksikan tingkat kepuasan para praktisi atas pengalaman menggunakan sistem dalam menjalankan aktivitas perpajakan.

Delone and McLean's Information System Success Model (IS)

Evaluasi efektivitas platform digital dalam penelitian ini mengacu pada *Delone and McLean's Information System Success Model (D&M IS Success Model)* yang diperkenalkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 2003 sebagai penyempurnaan model sebelumnya yang dikembangkan pada tahun 1992, dengan mempertimbangkan perkembangan teknologi dan sistem informasi (Delone & McLean, 2003). Pada versi awal, model terdiri atas lima dimensi, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), serta dampak individu dan dampak organisasi (DeLone & McLean, 1992). Dalam pengembangannya, model ini menambahkan dimensi kualitas layanan (*service quality*), mengembangkan konsep penggunaan menjadi penggunaan atau niat penggunaan (*use/intention to use*), serta penggabungan dampak individu dan dampak organisasi menjadi satu dimensi yaitu manfaat bersih (*net benefit*) (Ramdhony et al., 2023). Model ini menekankan pentingnya kualitas sistem dalam membentuk kepuasan pengguna, sehingga relevan digunakan dalam menganalisis implementasi sistem perpajakan digital.

Theory of Planned Behavior

Tahun 1991 Icek Ajzen mengembangkan *Theory of Planned Behavior* untuk menyempurnakan *Theory of Reasoned Action* yang sebelumnya dirumuskan tahun 1967 bersama Martin Fishbein (Ajzen, 1991). Langkah pengembangan ini diterapkan untuk mengatasi keterbatasan TRA yang dinilai belum mampu mendeskripsikan perilaku manusia yang berada di luar kontrol penuh individu (Conner & Armitage, 1998). TPB merupakan teori tentang perilaku individu (*behavioral intention*) yang digerakan oleh pembentukan niat perilaku (*behavioral intention*) dibentuk oleh dua elemen krusial, yakni sikap (*attitude towards behavior*) dan norma subjektif (*subjective norm*) yang dirasakan (Krisbiyantara et al., 2024). Teori ini juga didasarkan pada persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) yaitu, keyakinan individu atas kapabilitas dan kendali dirinya dalam melakukan tindakan tersebut (Purwanto et al., 2023). Dengan demikian, Teori ini memberikan kerangka berpikir yang sistematis mengenai keterkaitan antara sikap, niat, dan perilaku individu.

Kerangka teoretis untuk meningkatkan keberhasilan implementasi Coretax secara komprehensif, menggabungkan antara *DeLone and McLean Information System Success Model* dengan *Theory of Planned Behavior*. Konstruksi *DeLone and McLean IS Success Model* diposisikan untuk menjelaskan performa teknologi informasi melalui indikator kualitas sistem, tingkat penggunaan, serta kepuasan pengguna. Sementara, TPB digunakan untuk menjelaskan faktor perilaku pengguna yang berkaitan dengan kemampuan, keyakinan, dan persepsi kontrol dalam menjalankan kewajiban perpajakan, yang tercermin melalui literasi perpajakan. Penggabungan kedua teori tersebut memberikan landasan konseptual yang lebih kuat dalam menjelaskan kepuasan praktisi perpajakan yang tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan infrastruktur sistem, melainkan juga pada kapasitas literasi yang dimiliki praktisi perpajakan. Selain itu, pengaruh tersebut dapat terjadi secara langsung maupun melalui keberhasilan implementasi Coretax sebagai perantara.

Literasi Perpajakan

Literasi perpajakan dalam penelitian ini dimaknai sebagai kemampuan praktisi perpajakan dalam memahami regulasi, menafsirkan ketentuan, serta menerapkan pengetahuan perpajakan secara tepat dalam praktik administrasi dan kepatuhan pajak. Literasi perpajakan berperan sebagai dasar dalam membangun pemahaman mendalam, yang pada gilirannya akan menstimulasi tindakan patuh terhadap regulasi pajak yang berlaku (Nichita et al., 2019). Berperan sebagai faktor yang menentukan kemampuan pengguna dalam memahami dan memanfaatkan sistem perpajakan berbasis digital secara efektif (Nasuha, 2023). Selain itu, literasi dapat ditingkatkan melalui pelatihan, edukasi dan pengalaman praktis yang mendukung pengambilan keputusan perpajakan secara tepat, khususnya dalam menghadapi kompleksitas peraturan dan perubahan kebijakan (Junarti et al., 2025). Literasi ini mencerminkan kemampuan dalam memahami regulasi,

menguasai keterampilan teknis, serta kemampuan adaptasi dalam penggunaan aplikasi perpajakan digital dengan benar dan efisien (Pongsibidang et al., 2025). Keterampilan operasional yang lahir dari tingginya literasi perpajakan mempermudah pengguna dalam memahami serta mengoperasikan sistem perpajakan digital, yang selanjutnya berpotensi besar dalam mendorong kepuasan pengguna. Literasi perpajakan dalam penelitian ini dibentuk oleh tiga indikator yaitu sosialisasi pajak, workshop perpajakan, dan pemahaman pajak (Junarti et al., 2025; Nichita et al., 2019; dan Pongsibidang et al., 2025). Indikator tersebut digunakan untuk merepresentasikan konstruk literasi perpajakan yang mencerminkan kemampuan individu dalam memperoleh, memahami, dan menerapkan pengetahuan perpajakan terhadap ketentuan perpajakan.

Kualitas Sistem Perpajakan

Kualitas sistem perpajakan merujuk pada tingkat ketepatan dan keandalan sistem dalam menyederhanakan pemenuhan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak yang memastikan seluruh prosedur pelaporan dan penyetoran pajak berjalan secara benar. Konsep ini merupakan kerangka dari *DeLone and McLean IS Success Model* yang menekankan karakteristik dari kualitas sistem seperti keandalan sistem, kecepatan respons dan aksesibilitas dalam membangun kepuasan pengguna (Akrong et al., 2023). Kualitas sistem dalam konsep perpajakan digital perlu disesuaikan dengan kebutuhan pengguna agar dapat dimanfaatkan secara optimal dalam proses administrasi pajak (Putriana et al., 2026). Selain itu, juga tercermin dari cara pengguna memandang kemampuan sistem dalam membantu proses pelaporan dan memenuhi kewajiban perpajakan (Muslichah et al., 2023). Melalui penjelasan tersebut, kualitas sistem perpajakan dapat diartikan sebagai cerminan dari baiknya desain, informasi, dan pelayanan sistem, yang secara langsung melandasi persepsi kenyamanan pengguna kala mengoperasikan platform digital tersebut. Kualitas sistem perpajakan dalam penelitian ini diukur melalui tiga indikator yaitu keandalan sistem, aksesibilitas, dan kecepatan respon (Akrong et al., 2023; Muslichah et al., 2023; Putriana et al., 2026). Indikator tersebut mencerminkan karakteristik utama kualitas suatu sistem informasi dalam mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan secara efektif.

Implementasi Coretax

Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan *Coretax Administration System* sebagai sistem perpajakan terintegrasi di Indonesia yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses pelaksanaan administrasi bagi para penggunanya (Lestari & Selfiani, 2025). Langkah transisi ini menjadi bagian strategis dari reformasi perpajakan demi menciptakan tata kelola digital yang efisien dan transparan (Nurhaeni et al., 2025). Sistem tersebut, mulai diimplementasikan pada awal tahun 2025 dengan mengintegrasikan berbagai aplikasi perpajakan yang sebelumnya berjalan secara terpisah ke dalam satu platform terpadu, sehingga mampu memfasilitasi keseluruhan siklus administrasi pajak secara komprehensif (*end-to-end*) (Putriana et al., 2026). Proyeksi implementasi Coretax diharapkan mampu memicu kesadaran atas kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan penggunaan dan manfaat nyata dalam menunjang pelaporan pajak (Darmayasa & Hardika, 2024). Dalam skema *DeLone and McLean Information System Success Model*, dimensi penggunaan (*use*) merepresentasikan intensitas adopsi teknologi oleh user selama menjalankan rutinitas kerjanya (DeLone & McLean, 2003). Cakupan riset ini, implementasi Coretax direpresentasikan sebagai dimensi *use*, yaitu sejauh mana praktisi perpajakan memanfaatkan sistem Coretax dalam melaksanakan administrasi perpajakan. Dengan demikian, keberhasilan implementasi Coretax menjadi aspek yang penting karena dapat menentukan efektivitas sistem dalam mendukung kebutuhan pengguna serta mendongkrak kepuasan mereka terhadap ekosistem digital yang disediakan. Implementasi Coretax dalam penelitian ini diukur oleh empat indikator yaitu infrastruktur Coretax, kemudahan penggunaan, integrasi Coretax, dan penguasaan fitur Coretax (Artavia et al., 2026; Hibrizi et al., 2025; Lestari & Selfiani, 2025). Keempat indikator tersebut mencerminkan tingkat penerapan dan pemanfaatan Coretax dalam mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan.

Pengaruh Kualitas Sistem Perpajakan terhadap Kepuasan Praktisi Perpajakan

Dimensi kualitas sistem memegang peranan kedudukan penting pada *DeLone and McLean IS Success Model* yang menjadi pemicu bagi tingkat kepuasan para pengguna sistem informasi. Sistem perpajakan yang berada pada standar performa terbaik akan memudahkan praktisi perpajakan dalam mengakses data, memproses pelaporan serta meminimalkan kesalahan teknis. Hasil penelitian terdahulu mendukung hubungan tersebut. Penelitian Nasuha (2023) menjelaskan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan serupa juga ditunjukkan pada penelitian Putriana et al. (2026) pada pengguna coretax dan Nurbani et al. (2019) pada pengguna sistem SAP, yang menjelaskan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dari kualitas sistem yang dihasilkan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, dalam penelitian Akrong et al. (2023) menegaskan bahwa kehadiran kualitas sistem yang baik secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna. Atas dasar pertimbangan tersebut, semakin prima keandalan infrastruktur teknologi yang dibangun pada kualitas sistem perpajakan akan mendorong meningkatnya kepuasan praktisi perpajakan dalam menyelesaikan pekerjaannya akan berjalan semakin optimal. Sebaliknya, apabila sistem sering mengalami kendala teknis, sulit digunakan, atau tidak mampu memenuhi kebutuhan pengguna, maka tingkat kepuasan praktisi perpajakan cenderung menurun.

H1. Kualitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan praktisi perpajakan

Pengaruh Literasi Perpajakan terhadap Implementasi Coretax

Hubungan antara literasi perpajakan dengan implementasi Coretax ini dijelaskan melalui *Theory of Planned Behavior*, karena literasi perpajakan mencerminkan kemampuan dan keyakinan individu dalam menggunakan sistem. Penelitian Nichita et al. (2019) mengemukakan bahwa literasi pajak yang baik dapat meningkatkan kesiapan individu dalam menghadapi perubahan sistem perpajakan. Penelitian Sastri et al. (2025) yang mengungkap rendahnya pemahaman praktisi perpajakan dapat menghambat dalam penggunaan Coretax. Penelitian lain dari Junarti et al. (2025) dan Triwahyuni et al. (2025) mengemukakan bahwa pelatihan dan peningkatan literasi pajak mampu memperkuat kesiapan dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem perpajakan digital. Dengan demikian, semakin luas dan mendalam wawasan perpajakan yang dikuasai, maka proses pengadopsian dan penerapan sistem Coretax di lingkungan kerja akan berjalan semakin optimal.

H2. Literasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi Coretax

Pengaruh Kualitas Sistem Perpajakan terhadap Implementasi Coretax

Kualitas sistem juga menjadi faktor krusial dalam penggunaan suatu sistem informasi dalam kerangka *DeLone and McLean IS Success Model*. Faktor utama yang mencerminkan karakteristik teknis pada kualitas sistem, seperti kemudahan penggunaan, sistem yang stabil, dan responsif. Sementara itu, implementasi Coretax menunjukkan bentuk realisasi penggunaan sistem dalam praktik perpajakan. Penelitian Darmayasa & Hardika (2024) menjelaskan bahwa sistem Coretax mampu meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan, namun capaian keberhasilan tersebut ditentukan secara krusial oleh kualitas sistem serta tingkat kesiapan penggunaan. Selanjutnya, Muslichah et al. (2023) mengemukakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) yang dirasakan pengguna. Didukung penelitian Sastri et al. (2025) menjelaskan berbagai kendala adaptasi Coretax dalam mengimplementasikannya banyak disebabkan oleh permasalahan kualitas sistem. Semakin tinggi kualitas sistem perpajakan, semakin optimal pula implementasi Coretax dalam mendukung aktivitas perpajakan. Namun, apabila kualitas sistem rendah dan sering mengalami gangguan, maka implementasi Coretax akan terhambat, sehingga menyulitkan praktisi perpajakan dalam pekerjaan mereka.

H3. Kualitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi Coretax

Pengaruh Implementasi Coretax terhadap Kepuasan Praktisi Perpajakan

Konsep *DeLone and McLean IS Success Model* terdapat dimensi penggunaan (*use*) yang direpresentasikan sebagai Implementasi Coretax, yang menggambarkan tingkat pemanfaatan

sistem oleh pengguna dan memiliki keterkaitan dengan kepuasan praktisi perpajakan. Penelitian Darmayasa & Hardika (2024) mengungkapkan bahwa implementasi Coretax mampu meningkatkan kepercayaan dan persepsi pengguna yang berdampak pada kepuasan layanan pajak. Diperkuat oleh penelitian Muslichah et al. (2023) mengemukakan bahwa persepsi kegunaan yang dirasakan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan sejalan dalam penelitian Artavia et al. (2026) menjelaskan bahwa implementasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak. Dengan demikian, semakin baik pemanfaatan Coretax yang berjalan dalam mendukung proses perpajakan, maka semakin tinggi kepuasan yang didapatkan oleh praktisi perpajakan. Namun, apabila implementasi Coretax kurang optimal, maka kepuasan yang didapat oleh praktisi perpajakan akan menurun.

H4. Implementasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan praktisi perpajakan

Pengaruh Literasi Perpajakan terhadap Kepuasan Praktisi Perpajakan melalui Implementasi Coretax sebagai Mediasi

Literasi perpajakan diperoleh melalui sosialisasi, pelatihan dan pemahaman regulasi yang berkontribusi dalam membentuk pengalaman interaksi pengguna pada sistem administrasi pajak digital. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, kemampuan dan pemahaman yang dimiliki individu dapat memengaruhi perilaku saat menggunakan suatu sistem. Semakin baik pemahaman literasi perpajakan pengguna, maka akan semakin lancar pula proses implementasi Coretax di lapangan, sehingga mendorong lahirnya rasa puas dari para praktisi pajak. Selain itu, dari sudut pandang *DeLone and McLean IS Success Model*, penggunaan sistem yang efektif berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna melalui aktivitas penggunaan yang bernilai positif. Penelitian Putri & Tambun (2018) menunjukkan bahwa pemahaman pengguna terhadap sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, Pongsibidang et al. (2025) mengemukakan bahwa pemahaman terhadap peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan penggunaan sistem perpajakan digital. Literasi juga didapatkan dalam pelatihan dan workshop perpajakan yang mampu meningkatkan pemahaman dan kesiapan pengguna dalam mengoperasikan sistem perpajakan digital (Triwahyuni et al., 2025). Berdasarkan temuan tersebut, literasi perpajakan tidak hanya meningkatkan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan Coretax, tetapi juga berpotensi meningkatkan kepuasan praktisi perpajakan melalui penggunaan sistem yang lebih efektif. Pemanfaatan sistem Coretax yang efektif ini pada akhirnya bertindak sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara literasi perpajakan dan tingkat kepuasan praktisi.

H5. Implementasi Coretax memediasi pengaruh literasi perpajakan terhadap kepuasan praktisi perpajakan

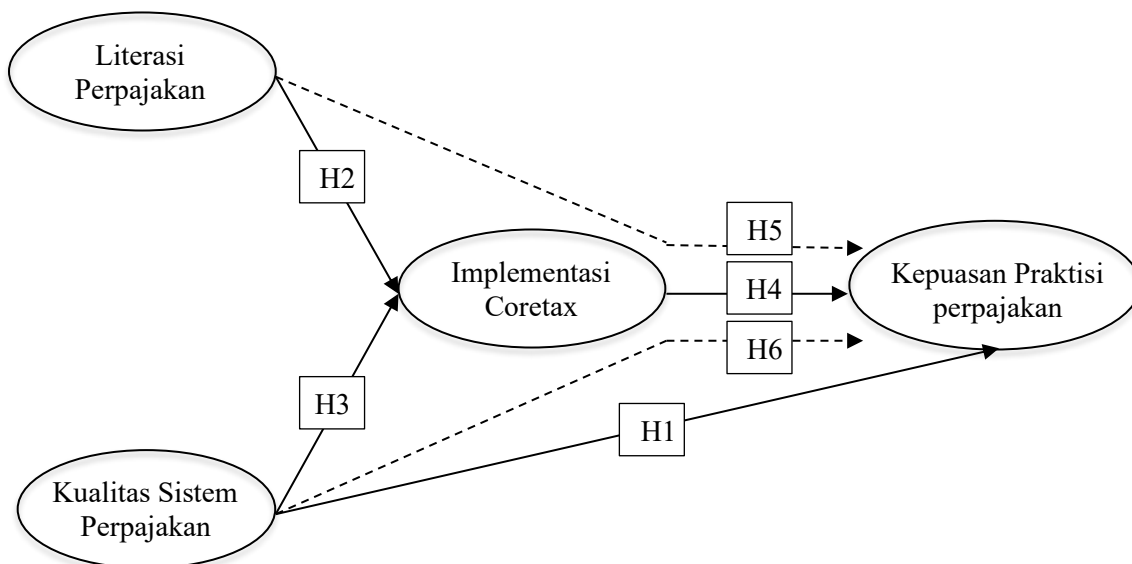
Pengaruh Kualitas Sistem Perpajakan terhadap Kepuasan Praktisi Perpajakan melalui Implementasi Coretax sebagai Mediasi

Kualitas sistem menjadi faktor krusial suatu keberhasilan sistem informasi dalam konsep *DeLone and McLean IS Success Model*, baik secara langsung maupun melalui tingkat penggunaan sistem bagi pengguna. Semakin prima keandalan infrastruktur teknologi yang dibangun, maka proses pengadopsian sistem Coretax akan berjalan semakin optimal seperti yang mana sistem itu mudah digunakan, stabil dan responsif, yang pada akhirnya kepuasan praktisi semakin tinggi. Dalam konteks Coretax, kualitas sistem yang baik memudahkan praktisi perpajakan dalam menggunakan sistem baru. Penelitian Muslichah et al. (2023) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu wajib pajak melalui persepsi kegunaan sebagai variabel mediasi. Selain itu, dalam penelitian Alzahrani et al. (2019) mengemukakan bahwa kualitas sistem dapat meningkatkan kepuasan pengguna melalui penggunaan sistem. Sementara itu, Implementasi Coretax yang baik meningkatkan akuntabilitas dan transparansi, yang mencerminkan keberhasilan adaptasi terhadap sistem (Lestari & Selfiani, 2025). Berdasarkan temuan tersebut, menunjukkan bahwa kualitas sistem perpajakan berpotensi meningkatkan kepuasan praktisi perpajakan melalui implementasi Coretax. Pemanfaatan sistem Coretax secara

optimal ini pada akhirnya bertindak sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara kualitas sistem perpajakan dan kepuasan akhir yang dirasakan para praktisi perpajakan.

H6. Implementasi Coretax memediasi pengaruh kualitas sistem perpajakan terhadap kepuasan praktisi perpajakan

Model penelitian diilustrasikan pada Gambar 1. sebagai berikut



Gambar 1. Model Penelitian

Keterangan: Panah utuh (—) menunjukkan hubungan langsung (*direct effect*) antar variabel yang diuji, sedangkan panah putus-putus (---) menunjukkan hubungan tidak langsung (*indirect effect*) melalui variabel mediasi implementasi Coretax.

METODE PENELITIAN

Desain *explanatory survey* melalui pendekatan kuantitatif yang diterapkan dalam penelitian ini untuk menjelaskan hubungan antarvariabel atau lebih (Sari et al., 2023). Pendekatan diarahkan untuk menguji hubungan kausal antarvariabel, yaitu pengaruh literasi perpajakan dan kualitas sistem perpajakan terhadap kepuasan praktisi perpajakan, dengan menempatkan implementasi Coretax sebagai variabel mediasi dalam struktur model.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 129 praktisi perpajakan yang memanfaatkan sistem Coretax dan bertempat praktik di Daerah Istimewa Yogyakarta. Jumlah populasi tersebut diperoleh melalui pemetaan awal terhadap praktisi perpajakan yang berpotensi memenuhi karakteristik penelitian, kemudian diverifikasi untuk memastikan kesesuaian wilayah praktik, pengalaman sebagai praktisi perpajakan, penggunaan sistem Coretax, serta keterlibatan dalam kegiatan konsultasi atau kepatuhan perpajakan. Proses verifikasi dilakukan untuk meminimalisasi potensi duplikasi data dan memastikan bahwa unit analisis sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik *purposive sampling* diterapkan dalam pengambilan sampel yaitu responden yang dipilih telah memenuhi syarat khusus agar diperoleh subjek yang diinginkan dengan karakteristik yang dibutuhkan dalam penelitian (Syahroni, 2022). Kriteria responden meliputi praktisi perpajakan yang bertempat praktik di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta; memiliki pengalaman sebagai praktisi perpajakan; pernah menggunakan sistem Coretax minimal satu kali; dan terlibat dalam kegiatan konsultasi atau kepatuhan perpajakan. Berdasarkan penerapan kriteria tersebut, diperoleh sebanyak 93 responden yang memenuhi persyaratan penelitian dan bersedia menjadi responden, sehingga jumlah tersebut digunakan sebagai sampel penelitian. Pengujian kecukupan sampel mengacu pada Cohen (1988), melalui pendekatan *power analysis* dengan tingkat

signifikansi (α) sebesar 0,05, *effect size* sebesar 0,15 atau kategori sedang, jumlah prediktor maksimum sebanyak dua variabel, serta *statistical power* sebesar 0,80. Berdasarkan parameter tersebut, kebutuhan minimum sampel sekitar 68 responden. Dengan demikian, jumlah sampel sebanyak 93 responden telah memenuhi persyaratan kecukupan sampel dan dinilai memadai untuk menguji hipotesis penelitian.

Data penelitian dikumpulkan secara primer melalui penyebaran kuesioner (Syahroni, 2022). Akses pengisian kuesioner didistribusikan kepada responden lewat dua jalur utama, yaitu mode daring memanfaatkan *Google Form* dan disebarluaskan secara luring melalui kegiatan seminar Ikatan Konsultan Pajak Indonesia pada 28 Januari dan 7 Februari 2026, baik berupa *hardcopy* maupun melalui *QR Code* untuk akses digital dan kunjungan ke Kantor Konsultan Pajak (KKP) di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Guna memperluas jangkauan responden, langkah penyebaran kuesioner ini dilakukan secara kombinasi. Aspek etika penelitian dijaga dengan responden diberikan informasi mengenai tujuan dan manfaat penelitian memberikan persetujuan secara sukarela untuk berpartisipasi sebelum pengisian, serta jaminan proteksi atas kerahasiaan identitas data. Anonimitas responden yang dijaga ketat, pemisahan waktu pengukuran antarvariabel, serta perancangan desain instrumen yang tepat diaplikasikan dalam studi ini sebagai bentuk mitigasi untuk menekan risiko *common method bias*, yang kemudian diperkuat dengan pengujian statistik menggunakan *full collinearity Variance Inflation Factor* (VIF) (Kock et al., 2021). Operasionalisasi instrumen riset ini mencakup empat variabel laten yang diturunkan ke dalam 14 indikator dan dijabarkan melalui 32 butir pernyataan kuesioner. Pengukuran tiap butir menggunakan jangkar *skala Likert* lima poin, dengan bobot nilai 1 (sangat tidak setuju) hingga bobot nilai 5 (sangat setuju).

Analisis data dilakukan lewat pendekatan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan mengoperasikan perangkat lunak SmartPLS versi 4.1.1.7. Pendekatan ini dipilih karena mampu menguji hubungan maupun pengaruh antarvariabel langsung dan tidak langsung (mediasi) tanpa mensyaratkan data berdistribusi normal. Proses analisis melalui dua tahapan, yaitu *Outer Model* untuk menguji kualitas instrumen penelitian meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji *common method bias*, dan uji model fit, serta *inner model* untuk uji hipotesis penelitian melalui *direct effect* dan *indirect effect*, dengan teknik *bootstrapping* untuk menguji signifikansi hubungan antarvariabel (Haji-Othman & Yusuff, 2022). Hubungan langsung antara literasi perpajakan terhadap kepuasan praktisi perpajakan tidak dimasukkan ke dalam model penelitian. Oleh karena itu, pengaruh literasi perpajakan terhadap kepuasan praktisi perpajakan dianalisis melalui jalur tidak langsung dengan implementasi Coretax sebagai variabel mediasi. Pembuktian efek mediasi tersebut dievaluasi lewat analisis *indirect effect* melalui prosedur *bootstrapping* pada PLS-SEM untuk menguji mutu dan validitas instrumen riset. Indikator variabel dalam penelitian ini, dipaparkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Referensi
1	Literasi Perpajakan (X1)	Sosialisasi Pajak, Workshop Perpajakan, dan Pemahaman Pajak	Junarti et al. (2025); Nichita et al. (2019); dan (Pongsibidang et al., 2025)
2	Kualitas Sistem Perpajakan (X2)	Keandalan Sistem, Aksesibilitas, dan Kecepatan Respon.	Akrong et al. (2023); Muslichah et al. (2023); dan (Putriana et al., 2026)
3	Kepuasan Praktisi Pajak (Y)	Kesesuaian Harapan, Kenyamanan Penggunaan, Kepuasan Keseluruhan, dan Keinginan Menggunakan Kembali	Emawati et al. (2021); Muslichah et al. (2023); dan (Putriana et al., 2026)
4	Implementasi Coretax (Z)	Infrastruktur Coretax, Kemudahan penggunaan, Integrasi Coretax, dan Penguasaan Fitur Coretax	Artavia et al. (2026); Hibrizi et al. (2025); dan (Lestari & Selfiani, 2025)

Sumber : Data Primer yang diolah, 2026

Untuk menghindari tumpang tindih antarkonstruksi dalam model penelitian, setiap variabel dibedakan secara konseptual. Literasi perpajakan berfokus pada aspek kognitif berupa pemahaman dan kemampuan individu dalam bidang perpajakan. Kualitas sistem perpajakan mencerminkan karakteristik teknis sistem seperti stabilitas, kemudahan penggunaan, dan kecepatan respons. Implementasi Coretax menggambarkan realisasi penggunaan sistem dalam praktik, yaitu sejauh mana sistem dapat diterapkan dan dimanfaatkan secara efektif oleh praktisi perpajakan. Sementara itu, kepuasan praktisi perpajakan merepresentasikan evaluasi pengguna terhadap pengalaman penggunaan sistem.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Profil dan demografi dari 93 praktisi perpajakan di Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai sampel berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, data dipaparkan pada Tabel 2.

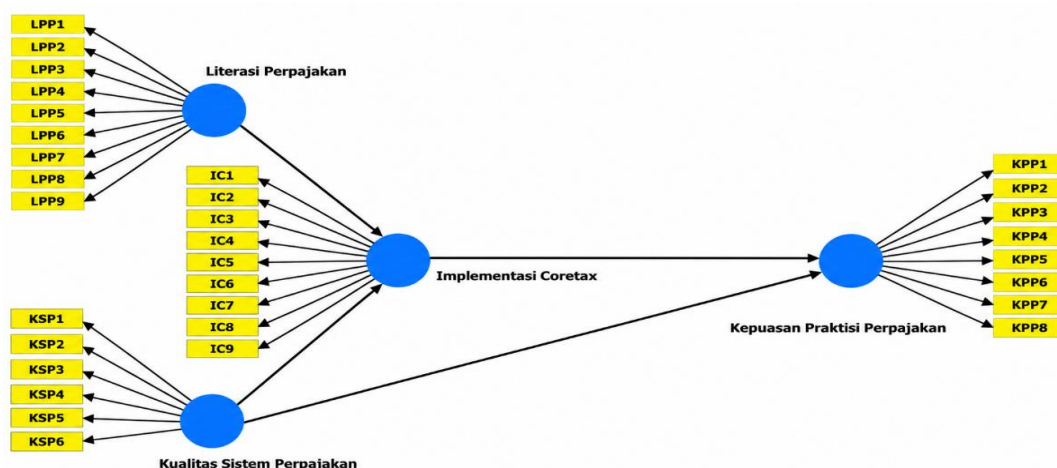
Tabel 2. Karakteristik Praktisi Perpajakan ($N = 93$)

Karakteristik Responden	Klasifikasi / Kategori	Frekuensi (f)	Persentase
Domisili Tempat praktik	Kabupaten Sleman	42	45,16%
	Kabupaten Bantul	17	18,28%
	Kabupaten Kulon Progo	5	5,38%
	Kabupaten Gunungkidul	3	3,23%
	Kota Yogyakarta	26	27,96%
Lama pengalaman menjadi Praktisi Perpajakan	Kurang dari 1 tahun	17	18,28%
	1 - 3 tahun	18	19,35%
	4 - 6 tahun	23	24,73%
	Lebih dari 6 tahun	35	37,63%
Pernah menggunakan Coretax	Ya	93	100%
	Tidak	0	0%
Melakukan kegiatan konsultasi & kepatuhan	Ya	90	96,77%
	Tidak	3	3,23%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2026

Analisis Inferensial

Pengujian hubungan antarvariabel dan penarikan kesimpulan dari sampel menuju populasi yang telah dirumuskan menggunakan teknik statistik *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dijalankan dengan bantuan *software SmartPLS* versi 4.1.1.7. Visualisasi model penelitian yang diuji secara komprehensif disajikan pada Gambar 2.



Sumber : Data Primer yang diolah, 2026

Gambar 2. Model Variabel Laten Penelitian

Evaluasi pada model penelitian terdapat dalam dua tahapan, yaitu pengujian *outer model* dan *inner model*. Analisis *Outer model* untuk mengevaluasi kualitas instrumen penelitian yang berfokus pada uji validitas dan reliabilitas, yang mencakup pengujian *convergent validity*, *discriminant validity*, serta *construct reliability*. Analisis *inner model* diorientasikan untuk memetakan hubungan antarkonstruksi laten serta mengukur signifikansi pengaruhnya melalui nilai R^2 , f^2 , dan uji signifikansi koefisien jalur.

Outer Model / Confirmatory Factor Analysis (CFA)

Pengujian dengan mengukur *outer model* diterapkan untuk mengidentifikasi kapasitas validitas, serta reliabilitas instrumen dalam mengukur konstruk laten secara valid dan reliabel.

Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Convergent Validity diterapkan guna mengukur kemampuan kapabilitas butir-butir instrumen dalam mencerminkan konstruk laten yang sedang dianalisis (Jr. et al., 2021). Parameter evaluasi dilakukan pada besaran nilai *loading factor* serta *Average Variance Extracted* (AVE). Merujuk pada Haji-Othman & Yusuff (2022), sebuah indikator valid apabila nilai *loading factor* $\geq 0,70$. Proses kalkulasi pertama mengidentifikasi adanya butir indikator yang dieliminasi meliputi LPP7, LPP8, LPP9, KSP1, KSP4, KPP7, KPP8, KPP9, IC1, IC6, dan IC8. Rincian indikator final dipaparkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Loading Factor pada Uji Convergent Validity

Literasi Perpajakan		Kualitas Sistem Perpajakan		Kepuasan Praktisi Perpajakan		Implementasi Coretax		Keterangan
LPP1	0,859	KSP2	0,882	KPP1	0,855	IC2	0,803	
LPP2	0,870	KSP3	0,874	KPP2	0,858	IC3	0,844	Valid
LPP3	0,890	KSP5	0,902	KPP3	0,876	IC4	0,782	Valid
LPP4	0,871	KSP6	0,857	KPP4	0,730	IC5	0,884	Valid
LPP5	0,878			KPP5	0,907	IC7	0,732	Valid
LPP6	0,859			KPP6	0,828	IC9	0,805	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2026

Ditunjukkan pada Tabel 3, seluruh butir indikator penelitian telah memenuhi prasyarat validitas konvergen, yang telah mencerminkan pengukuran konstruk secara sah dan akurat. Parameter

selanjutnya validitas konvergen dinyatakan valid apabila nilai *average variance extracted* (AVE) > 0,50 (Kamis et al., 2020). Dipaparkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil AVE pada Uji Convergent Validity

Variabel	<i>Average variance extracted</i> (AVE)	Keterangan
Literasi Perpajakan	0,759	Valid
Kualitas Sistem Pajak	0,773	Valid
Kepuasan Praktisi Perpajakan	0,713	Valid
Implementasi Coretax	0,656	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2026

Hasil Tabel 4, keseluruhan indikator telah memenuhi kriteria dengan nilai AVE > 0,50. Variabel kualitas sistem perpajakan memiliki nilai tertinggi sebesar 0,773, literasi perpajakan sebesar 0,759, kepuasan praktisi perpajakan sebesar 0,713, dan nilai terendah pada implementasi Coretax sebesar 0,656. Pada akhirnya, semua konstruk dapat dianalisis ke tahapan selanjutnya.

Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Pengujian diterapkan untuk menetapkan sejauh mana setiap konstruk mempunyai batasan dengan konstruk lainnya (Kamis et al., 2020). Analisis dilakukan dengan mengukur nilai *cross loading* dan *Fornell-Larcker Criterion* (Yew et al., 2022). Estimasi *cross loading* setelah indikator dieliminasi meliputi KSP5, KPP1, KPP3, KPP5, IC3, dan IC9. Penyempurnaan indikator final nilai *cross loading* yang valid, dipaparkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Cross Loading pada Uji Discriminant Validity

	Literasi Perpajakan	Kualitas Sistem Perpajakan	Kepuasan Praktisi Perpajakan	Implementasi Coretax	Keterangan
LPP1	0,857	0,365	0,534	0,572	Valid
LPP2	0,869	0,444	0,596	0,586	Valid
LPP3	0,888	0,419	0,620	0,681	Valid
LPP4	0,873	0,282	0,566	0,538	Valid
LPP5	0,881	0,377	0,584	0,529	Valid
LPP6	0,861	0,531	0,619	0,572	Valid
KSP2	0,436	0,897	0,584	0,566	Valid
KSP3	0,487	0,890	0,644	0,608	Valid
KSP6	0,302	0,868	0,608	0,490	Valid
KPP2	0,595	0,630	0,879	0,645	Valid
KPP4	0,634	0,418	0,823	0,744	Valid
KPP6	0,495	0,714	0,851	0,607	Valid
IC2	0,521	0,603	0,598	0,809	Valid
IC4	0,457	0,496	0,565	0,793	Valid
IC5	0,689	0,543	0,735	0,907	Valid
IC7	0,517	0,438	0,668	0,791	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2026

Ditunjukkan pada Tabel 5, mengonfirmasi seluruh indikator telah valid karena mencatatkan nilai *cross loading* tertinggi tepat pada konstruk yang diukurnya. Pengukuran tahap berikutnya melalui

Fornell-Larcker Criterion, dengan ketentuan nilai $\sqrt{\text{AVE}}$ sebuah konstruk harus melampaui koefisien korelasinya dengan konstruk lain (Yew et al., 2022). Hasil dipaparkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil *Fornell-Larcker Criterion* pada Uji *Discriminant Validity*

	Literasi Perpajakan	Kualitas Sistem Perpajakan	Kepuasan Praktisi Perpajakan	Implementasi Coretax	Keterangan
Literasi Perpajakan	0,871				Valid
Kualitas Sistem Perpajakan	0,465	0,885			Valid
Kepuasan Praktisi Perpajakan	0,674	0,692	0,851		Valid
Implementasi Coretax	0,670	0,629	0,780	0,826	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2026

Hasil dari Tabel 6, memperlihatkan untuk seluruh konstruk telah valid, dibuktikan pada nilai $\sqrt{\text{AVE}}$ setiap konstruk yang secara konsisten lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi antar-konstruk dibawahnya. Secara keseluruhan, rangkaian evaluasi *convergent validity* dan *discriminant validity* mengonfirmasi bahwa semua indikator telah memenuhi persyaratan validitas secara mutlak untuk dilanjutkan pada tahap analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas (*Construct Reliability*)

Pengujian diterapkan untuk menilai kualitas suatu indikator, yang mana evaluasi difokuskan pada perolehan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*, dinyatakan reliabel dalam merepresentasikan variabel laten apabila koefisien yang dihasilkan $>0,70$ (Haji-Othman et al., 2024). Hasil dipaparkan pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji *Construct Reliability*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Literasi Perpajakan	0,937	0,950	<i>Reliable</i>
Kualitas Sistem Perpajakan	0,862	0,916	<i>Reliable</i>
Kepuasan Praktisi Perpajakan	0,810	0,888	<i>Reliable</i>
Implementasi Coretax	0,844	0,896	<i>Reliable</i>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2026

Paparan pada Tabel 7, seluruh konstruk penelitian terbukti dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* $>0,70$. Indikator tertinggi variabel literasi perpajakan sebesar (0,937 dan 0,950), diikuti oleh kualitas sistem perpajakan (0,862 dan 0,916), implementasi Coretax (0,844 dan 0,896) dan kepuasan praktisi perpajakan (0,810 dan 0,888). Dengan demikian, seluruh konstruk penelitian dapat dianalisis ke tahapan selanjutnya.

Uji *Common Method Bias (CMB)*

Sebelum pengujian tahap selanjutnya, penelitian ini terlebih dahulu menguji *common method bias (CMB)* memakai pendekatan *full collinearity Variance Inflation Factor (VIF)* untuk memastikan bahwa jawaban responden tidak menimbulkan bias pada hasil penelitian. Model penelitian dinyatakan aman dari masalah CMB jika angka *full collinearity VIF* berada $<3,3$ (Kock et al., 2021). Dipaparkan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil *Full Collinearity* VIF pada Uji *Common Method Bias*

Konstruk/Hubungan	Nilai VIF	Keterangan
Literasi Perpajakan → Implementasi Coretax	1.284	Bebas CMB
Literasi Perpajakan → Kepuasan Praktisi Perpajakan	1.820	Bebas CMB
Literasi Perpajakan → Kualitas Sistem Perpajakan	1.000	Bebas CMB
Kualitas Sistem Perpajakan → Implementasi Coretax	1.284	Bebas CMB
Kualitas Sistem Perpajakan → Kepuasan Praktisi Perpajakan	1.672	Bebas CMB
Implementasi Coretax → Kepuasan Praktisi Perpajakan	2.353	Bebas CMB

Sumber : Data Primer yang diolah, 2026

Merujuk pada Tabel 8, diperoleh seluruh nilai *full collinearity* VIF <3,3 dengan rentang nilai antara 1,000 hingga 2,353. Penelitian ini membuktikan bahwa model penelitian terbebas dari *common method bias*. Karena data dinilai bersih dan objektif, pengujian bisa langsung diteruskan ke bagian model struktural serta uji hipotesis.

Uji Model Fit

Evaluasi ini diaplikasikan untuk mengidentifikasi model yang dirancang dalam mencocokkan data riil di lapangan berdasarkan kalkulasi *SmartPLS*. Dipaparkan pada Tabel 9.

Tabel 9. Uji Model Fit

Parameter	Standar Acuan (<i>Rule of Thumb</i>)	Nilai Parameter	Keterangan
SRMR	Nilai Lebih Kecil dari 0,1	0,079	Fit
NFI	Mendekati nilai 1	0,798	Kurang Fit

Sumber : Data Primer yang diolah, 2026

Merujuk pada Tabel 9, nilai SRMR (*Standardized Root Mean Square Residual*) diperoleh sebesar 0,079 telah memenuhi kriteria karena berada <0,10 dan masuk dalam kategori ideal <0,08, sehingga dikonfirmasi bahwa model dirancang dengan bagus (*fit*) (Yew et al., 2022). Sementara itu, perolehan nilai NFI (*Normed Fit Index*) sebesar 0,798 belum mendekati 1, sehingga dikategorikan kurang fit atau model belum sepenuhnya optimal (Yew et al., 2022). Walaupun demikian, model ini tetap dapat dipakai karena karakteristik utama PLS-SEM lebih fokus pada evaluasi validitas, reliabilitas, kemampuan prediksi model, dan signifikansi hubungan antarvariabel dibandingkan hanya ukuran model fit semata.

Inner Model

Inner model merumuskan alur kontribusi antar-konstruk pada model penelitian. Evaluasi diukur memakai koefisien determinasi (R^2), *effect size* (f^2), dan pengujian hipotesis. R^2 berfungsi untuk menunjukkan besaran persentase hubungan yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen laten. R^2 berada di antara 0 hingga 1, dengan skor yang semakin tinggi mencerminkan kemampuan prediktif model (Hair et al., 2019). Hasil dipaparkan pada Tabel 10.

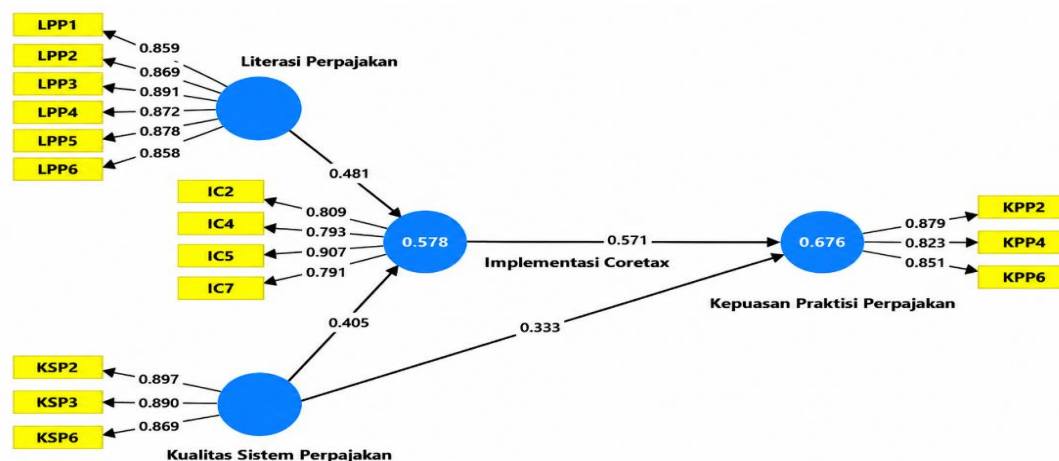
Tabel 10. Nilai *R-square*

Variabel Dependen	Nilai R^2	R^2 Adjusted	Kategori
Implementasi Coretax	0,578	0,568	Moderat (Sedang)
Kepuasan Praktisi Perpajakan	0,676	0,669	Substansial (Kuat)

Sumber : Data Primer yang diolah, 2026

Merujuk pada Tabel 10, perolehan R^2 untuk variabel implementasi Coretax sebesar 0,578, yang menunjukkan bahwa kemampuan variabel literasi perpajakan dan kualitas sistem perpajakan

sebesar 57,8%, sedangkan 42,2% dari luar model, maka dikategori sedang (*moderate*). Nilai R^2 variabel kepuasan praktisi perpajakan sebesar 0,676, yang menandakan untuk kemampuan variabel kualitas sistem perpajakan dan implementasi Coretax sebesar 67.6% dengan sisanya sebesar 32,4% dipengaruhi dari luar model, sehingga dikategori kuat (*substantial*).



Sumber : Data Primer yang diolah, 2026

Gambar 3. Output Model PLS-SEM Algorithm

Effect size (f^2) diaplikasikan guna menilai hubungan spesifik dari variabel independen terhadap variabel dependen yang dituju. Menurut Hair et al. (2019), nilai *effect size* dikategorikan efek sangat kecil apabila $<0,02$, efek kecil berada di antara 0,02 hingga $<0,15$, untuk efek sedang di antara 0,15 hingga $<0,35$, dan efek besar apabila memiliki nilai 0,35 atau lebih. Hasil dipaparkan pada Tabel 11.

Tabel 11. Nilai *Effect Size*

Variabel	Kepuasan Praktisi Perpajakan	Implementasi Coretax
Literasi Perpajakan		0,430
Kualitas Sistem Perpajakan	0,206	0,305
Implementasi Coretax	0,608	

Sumber : Data Primer yang diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 11, pengujian pada konstruk kepuasan praktisi perpajakan, kualitas sistem perpajakan f^2 sebesar 0,206 di kategori efek sedang, dan implementasi Coretax memiliki nilai f^2 sebesar 0,608 di kategori efek besar. Sedangkan pada variabel implementasi Coretax untuk literasi perpajakan sebesar 0,430 yang termasuk efek besar dan kualitas sistem perpajakan sebesar 0,305 kategori efek sedang. Melalui akumulasi angka tersebut, implementasi Coretax merupakan faktor yang paling dominan dalam menentukan kepuasan praktisi perpajakan dibandingkan konstruk lainnya dalam model.

Tahap akhir dari evaluasi model struktural adalah menguji signifikansi hubungan antarvariabel guna membuktikan hipotesis penelitian. Karena riset ini menggunakan pengujian satu arah (*one-tailed*), suatu hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai *p-value* di bawah 0,05 dan nilai *t-statistic* di atas 1,65 (Becker et al., 2022). Hasil pengujian *bootstrapping* untuk *direct effect* dan *indirect effect*, dipaparkan pada Tabel 12.

Tabel 12. Hasil Uji Hipotesis *Path Coefficient Bootstrapping*

Hipotesis	Koefisien Jalur		<i>Original sample</i>	<i>T-statistics</i>	<i>P values</i>	Keterangan
<i>Direct Effect</i>						
H1	Kualitas Sistem Perpajakan → Kepuasan Praktisi Perpajakan		0,333	3.746	0,000	Diterima
H2	Literasi Perpajakan → Implementasi Coretax		0,481	5.338	0,000	Diterima
H3	Kualitas Sistem Perpajakan → Implementasi Coretax		0,405	4.990	0,000	Diterima
H4	Implementasi Coretax → Kepuasan Praktisi Perpajakan		0,571	6.352	0,000	Diterima
<i>Indirect Effect</i>						
H5	Literasi Perpajakan → Implementasi Coretax → Kepuasan Praktisi Perpajakan		0,275	3.380	0,000	Diterima
H6	Kualitas Sistem Perpajakan → Implementasi Coretax → Kepuasan Praktisi Perpajakan		0,232	4.498	0,000	Diterima

Sumber : Data Primer yang diolah, 2026

Merujuk pada Tabel 12, menunjukkan hubungan antarvariabel seluruhnya memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan nilai *p-value* <0,05 dan *t-statistic* >1,65, sehingga seluruh hipotesis penelitian diterima. Hasil pengujian *direct effect* bahwa kualitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan praktisi perpajakan dengan nilai koefisien sebesar 0,333, literasi perpajakan berpengaruh terhadap implementasi Coretax dengan nilai koefisien sebesar 0,481, kualitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap implementasi Coretax dengan nilai koefisien sebesar 0,405, serta implementasi Coretax berpengaruh terhadap kepuasan praktisi perpajakan dengan nilai koefisien sebesar 0,571. Sementara itu, hasil pengujian *indirect effect* menunjukkan bahwa implementasi Coretax berperan dalam menjelaskan pengaruh literasi perpajakan terhadap kepuasan praktisi perpajakan dengan nilai koefisien sebesar 0,275, serta pengaruh kualitas sistem perpajakan terhadap kepuasan praktisi perpajakan dengan nilai koefisien sebesar 0,232. Kedua pengaruh tidak langsung tersebut menunjukkan hasil yang positif dan signifikan. Namun, karena jalur langsung literasi perpajakan terhadap kepuasan praktisi perpajakan tidak diuji dalam model, maka hasil ini hanya menunjukkan adanya pengaruh tidak langsung yang signifikan.

Pengaruh Kualitas Sistem Perpajakan terhadap Kepuasan Praktisi Perpajakan

Hipotesis diterima dengan nilai koefisien jalur 0,333, dengan hasil kualitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan praktisi perpajakan. Temuan menghasilkan bahwa semakin prima keandalan infrastruktur teknologi yang dibangun, maka kenyamanan dan kepuasan praktisi perpajakan dalam menyelesaikan pekerjaannya akan berjalan semakin optimal. Hasil ini sejalan dengan *DeLone and McLean IS Success Model* yang menekankan bahwa kualitas sistem sebagai determinan kunci dalam membentuk kepuasan melalui pengalaman penggunaan sistem yang efektif (Delone & McLean, 2003). Secara empiris, praktisi perpajakan di Daerah Istimewa Yogyakarta menilai manfaat utama pada aspek stabilitas sistem, kemudahan akses, serta kecepatan pemrosesan dalam mendukung aktivitas perpajakan. Sistem yang mampu beroperasi secara stabil dan menyediakan akses informasi secara cepat membantu praktisi menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efisien, dan lebih nyaman sehingga mendorong munculnya kepuasan terhadap sistem yang digunakan. Namun demikian, beberapa aspek seperti fleksibilitas penggunaan lintas perangkat dan kecepatan respons sistem belum sepenuhnya dirasakan secara

konsisten, yang menunjukkan bahwa optimalisasi pada beberapa aspek teknis sistem masih dapat ditingkatkan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Putriana et al. (2026) pada pengguna coretax dan Nurbani et al. (2019) pada pengguna sistem SAP, yang menjelaskan bahwa kualitas sistem yang dihasilkan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Halnya dengan penelitian Akrong et al. (2023) dan Nasuha (2023), menyatakan bahwa kualitas sistem yang baik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Jadi, penguatan performa sistem dengan sistem yang stabil, mudah digunakan, dan memiliki kinerja yang baik dapat meningkatkan kepuasan praktisi perpajakan dalam menggunakan sistem perpajakan.

Pengaruh Literasi Perpajakan terhadap Implementasi Coretax

Hipotesis diterima dengan nilai koefisien jalur 0,481, dengan hasil literasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi Coretax. Temuan menghasilkan bahwa semakin luas dan mendalam wawasan perpajakan yang dikuasai, maka proses pengadopsian dan penerapan sistem Coretax di lingkungan kerja akan berjalan semakin optimal. Dijabarkan pada *Theory of Planned Behavior* yang menekankan bahwa tingkat pemahaman dan kemampuan setiap individu memengaruhi kesiapan dalam menerima dan mengoperasikan sebuah sistem baru (Ajzen, 1991). Secara empiris, literasi praktisi perpajakan di Daerah Istimewa Yogyakarta lebih tercermin melalui indikator sosialisasi dan *workshop* perpajakan yang menunjukkan kontribusi dominan dalam mendukung implementasi Coretax. Hal ini mengindikasikan pentingnya pendekatan praktis yang memiliki peranan dalam meningkatkan kesiapan individu serta kemampuan adaptasi praktisi perpajakan dalam menghadapi transisi menuju penggunaan sistem perpajakan digital berbasis Coretax. Hasil mendukung penelitian Nichita et al. (2019) yang menemukan bahwa literasi pajak meningkatkan kesiapan individu dalam menghadapi perubahan sistem perpajakan. Penelitian Sastri et al. (2025) menemukan bahwa rendahnya pemahaman menjadi hambatan utama dalam penggunaan Coretax. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa pelatihan dan peningkatan literasi pajak mampu meningkatkan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem perpajakan digital (Junarti et al., 2025; dan Triwahyuni et al., 2025). Dengan demikian, literasi perpajakan berperan penting dalam menentukan keberhasilan implementasi Coretax.

Pengaruh Kualitas Sistem Perpajakan terhadap Implementasi Coretax

Hipotesis diterima dengan nilai koefisien jalur 0,405, dengan hasil kualitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi Coretax. Temuan menghasilkan bahwa semakin prima keandalan infrastruktur teknologi yang dibangun, maka proses pengadopsian dan penerapan sistem Coretax di lingkungan kerja akan berjalan semakin optimal. Temuan ini memperkuat pada kerangka *DeLone and McLean IS Success Model* menafsirkan bahwa kualitas sistem memengaruhi tingkat penggunaan dan penerimaan suatu sistem informasi oleh pengguna (DeLone & McLean, 2003). Secara empiris, praktisi perpajakan di Daerah Istimewa Yogyakarta menilai bahwa sistem yang stabil, kemudahan akses, serta kecepatan pemrosesan mendukung aktivitas perpajakan. Dalam konteks Coretax temuan tersebut membuktikan bahwa kapabilitas sistem yang optimal akan menghadirkan kemudahan bagi praktisi untuk mengakses layanan, mengolah data, serta menjalankan berbagai siklus administrasi perpajakan yang lebih berdaya guna serta keandalan sistem juga berperan dalam mengurangi hambatan operasional yang dapat mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Namun demikian, beberapa kendala teknis dalam penggunaan sistem masih dirasakan secara terbatas, sehingga menunjukkan adanya peluang peningkatan pada aspek performa sistem. Hasil selaras dengan penelitian Muslichah et al. (2023) menjelaskan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) yang dirasakan pengguna. Penelitian lain menyatakan sistem Coretax dapat meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan, namun keberhasilannya didukung pada kualitas sistem dan kesiapan para pengguna (Darmayasa & Hardika, 2024). Menurut Sastri et al. (2025) menemukan bahwa berbagai kendala adaptasi Coretax dalam mengimplementasikannya banyak disebabkan oleh permasalahan kualitas sistem. Oleh karena itu, dengan adanya kualitas

sistem yang memadai menjadi syarat untuk mendorong keberhasilan implementasi Coretax yang lebih optimal dalam mendukung aktivitas perpajakan.

Pengaruh Implementasi Coretax terhadap Kepuasan Praktisi Perpajakan

Hipotesis diterima dengan nilai koefisien jalur 0,571, dengan hasil implementasi Coretax memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan praktisi perpajakan. Temuan menghasilkan bahwa semakin optimal penerapan dan pengoperasian sistem Coretax di lapangan, maka tingkat kepuasan para praktisi dalam menggunakan platform digital ini akan berjalan semakin maksimal. Temuan ini memperkuat pada kerangka *DeLone and McLean IS Success Model* yang menekankan pada tingkat pemanfaatan sistem oleh pengguna dan memiliki keterkaitan dengan kepuasan praktisi perpajakan. (Delone & McLean, 2003). Secara empiris, praktisi perpajakan di Daerah Istimewa Yogyakarta menilai bahwa implementasi Coretax yang berjalan dengan baik memberikan kemudahan dalam penggunaan, meningkatkan efisiensi pekerjaan, serta mendukung penyelesaian administrasi perpajakan secara lebih efektif. Berdasarkan indikasi tersebut, para praktisi perpajakan memperoleh dukungan nyata dengan adanya perfoma sistem yang berjalan secara optimal tanpa hambatan. Namun, pemanfaatan fitur yang tersedia masih bervariasi, sehingga optimalisasi penggunaannya masih dapat ditingkatkan. Analisis ini memperkuat penelitian Hani Artavia et al. (2026) menjelaskan bahwa implementasi Coretax memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan penggunanya yaitu wajib pajak. Penelitian lain juga menyatakan bahwa implementasi Coretax meningkatkan kepercayaan dan persepsi pengguna yang berdampak pada kepuasan layanan (Darmayasa & Hardika, 2024). Dengan demikian, implementasi Coretax yang optimal akan meningkatkan kepuasan praktisi perpajakan.

Pengaruh Literasi Perpajakan terhadap Kepuasan Praktisi Perpajakan dengan Implementasi Coretax sebagai Mediasi

Hipotesis diterima dengan nilai koefisien jalur 0,275, dengan hasil Implementasi Coretax mampu memediasi pengaruh literasi perpajakan terhadap kepuasan praktisi perpajakan. Hasil ini menunjukkan bahwa literasi perpajakan membantu praktisi perpajakan dalam memahami fitur, prosedur, dan penggunaan Coretax dengan lebih baik. Pemahaman tersebut mendorong dalam proses implementasi sistem yang lebih lancar dan mampu beradaptasi dalam penggunaan sistem perpajakan digital. Sehingga, kondisi tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan praktisi perpajakan dalam menggunakan Coretax. Melalui penjelasan tersebut, literasi perpajakan yang melekat pada diri pengguna tidak serta-merta langsung mendapatkan kepuasan, melainkan memerlukan prasyarat berupa efektivitas dalam penerapan sistem teknologi terlebih dahulu. Temuan ini menggunakan *Theory of Planned Behavior* dan *DeLone and McLean IS Success Model* yang menjelaskan bahwa pemahaman individu memengaruhi penggunaan sistem, yang pada akhirnya akan berpengaruh pada kepuasan pengguna (Ajzen, 1991; dan Delone & McLean, 2003). Secara empiris, tingkat literasi praktisi perpajakan di Daerah Istimewa Yogyakarta yang baik cenderung lebih mampu memahami dan mengoperasikan Coretax secara efektif. Kondisi ini mendorong implementasi sistem secara lebih optimal sehingga kepuasan pengguna terhadap sistem perpajakan turut meningkat. Oleh karena itu, literasi perpajakan dapat diposisikan sebagai salah satu determinan penting yang menopang kesuksesan dalam implementasi sistem. Mendukung pada penelitian Pongsibidang et al. (2025); Putri & Tambun (2018); dan Triwahyuni et al. (2025) yang menyatakan bahwa pemahaman dan pelatihan perpajakan berpengaruh terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, implementasi Coretax berperan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan antara literasi perpajakan dan kepuasan praktisi perpajakan.

Pengaruh Kualitas Sistem Perpajakan terhadap Kepuasan Praktisi Perpajakan dengan Implementasi Coretax sebagai Mediasi

Hipotesis diterima dengan nilai koefisien jalur 0,232, dengan hasil implementasi Coretax mampu memediasi pengaruh kualitas sistem perpajakan terhadap kepuasan praktisi perpajakan. Temuan

menunjukkan bahwa semakin prima keandalan infrastruktur teknologi yang dibangun, maka proses pengadopsian sistem Coretax akan berjalan semakin optimal, yang pada gilirannya bermuara pada kepuasan praktisi yang semakin tinggi. Dalam alur hubungan ini, kualitas sistem perpajakan berperan sebagai fondasi teknis yang mendukung implementasi Coretax, sedangkan implementasi Coretax mencerminkan pengalaman atau praktik dalam penggunaan sistem secara aktual oleh praktisi perpajakan. Kualitas sistem yang baik, seperti mudah digunakan, stabil, dan mampu menyediakan informasi yang akurat, dapat mendorong implementasi Coretax yang lebih optimal. Implementasi yang berjalan dengan baik kemudian meningkatkan kenyamanan dan kepuasan praktisi perpajakan dalam menggunakan sistem perpajakan digital. Temuan ini menggunakan *DeLone and McLean IS Success Model* yang menjelaskan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh pada kepuasan pengguna, baik secara langsung maupun melalui penggunaan sistem (Delone & McLean, 2003). Secara empiris, praktisi perpajakan di Daerah Istimewa Yogyakarta menilai bahwa sistem yang berkualitas akan mendorong implementasi Coretax yang lebih optimal, yang kemudian berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna. Kondisi ini menjadikan kualitas sistem sebagai fondasi penting dalam keberhasilan penggunaan sistem perpajakan digital. Namun demikian, peningkatan kualitas sistem secara berkelanjutan tetap diperlukan untuk memastikan pengalaman penggunaan yang lebih optimal. Hasil selaras dengan penelitian Alzahrani et al. (2019); Lestari & Selfiani (2025); dan Muslichah et al. (2023) yang menegaskan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan melalui penggunaan sistem. Atas dasar pertimbangan tersebut, implementasi Coretax berperan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan antara kualitas sistem perpajakan dan kepuasan praktisi perpajakan.

PENUTUP

Berdasarkan tujuan dan hasil penelitian pada praktisi perpajakan di Daerah Istimewa Yogyakarta, diperoleh hasil bahwa literasi perpajakan dan kualitas sistem perpajakan berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi Coretax. Kualitas sistem perpajakan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan praktisi perpajakan maupun terhadap implementasi Coretax, sementara literasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi Coretax. Selain itu, implementasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan praktisi perpajakan. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa implementasi Coretax menjadi variabel mediasi yang menjelaskan pengaruh literasi perpajakan dan kualitas sistem perpajakan terhadap kepuasan praktisi perpajakan. Temuan tersebut menguatkan bahwa keberhasilan implementasi Coretax tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi sistem yang memadai, tetapi pada kemampuan pengguna dalam memahami dan mengimplementasikan sistem secara efektif dalam praktik kerja. Secara teoretis, temuan penelitian ini memperkuat relevansi *DeLone and McLean Information System Success Model* dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam menjelaskan bahwa kepuasan praktisi perpajakan dipengaruhi oleh kualitas sistem serta kemampuan pengguna dalam mengimplementasikan Coretax secara efektif. Oleh karena itu, reformasi digital perpajakan perlu diarahkan pada peningkatan kualitas sistem perpajakan disertai penguatan literasi dan pelatihan teknis secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan pengguna sistem perpajakan. Di sisi lain, proyeksi penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan karena hanya dilakukan pada praktisi perpajakan di Daerah Istimewa Yogyakarta, hasil penelitian belum dapat sepenuhnya merepresentasikan kondisi di wilayah lain, yang mengisyaratkan perlunya kecermatan khusus dalam mengadopsi hasil temuan ini. Di samping itu, pengumpulan data bertepatan dengan masa transisi implementasi Coretax, sehingga persepsi pengguna masih dapat berubah seiring proses stabilisasi sistem. Untuk menyempurnakan cakupan penelitian ke depannya, perluasan lokus amatan serta penyertaan konstruk tambahan, seperti kualitas layanan, kepercayaan digital, resistensi perubahan, dan *perceived usefulness*, menjadi langkah strategis yang dianjurkan bagi peneliti berikutnya. Pendekatan tersebut, jika dikombinasikan dengan desain longitudinal, akan sangat berguna guna menyajikan analisis yang lebih berdimensi dan menyeluruh terkait implementasi Coretax dan kepuasan praktisi perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 33(1), 52–68. <https://doi.org/10.47985/dcidj.475>
- Akrong, G. B., Shao, Y., & Owusu, E. (2023). Evaluation of the quality constructs of a tax management system based on DeLone and McLean IS success model. *Africa Journal of Management*, 9(1), 46–69. <https://doi.org/10.1080/23322373.2022.2155116>
- Alzahrani, A. I., Mahmud, I., Ramayah, T., Alfarraj, O., & Alalwan, N. (2019). Modelling Digital Library Success Using the Delone and Mclean Information System Success Model. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(2), 291–306. <https://doi.org/10.1177/0961000617726123>
- Argawati, U. (2025). *Yustinus Prastowo: Pemungutan Pajak Punya Dasar Konstitusional Kuat - Berita | Mahkamah Konstitusi RI*. Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia. <https://www.mkri.id/berita/yustinus-prastowo:-pemungutan-pajak-punya-dasar-konstitusional-kuat-23362>
- Artavia, A. H., Kusumaningarti, M., & Rahayu, P. (2026). Implementasi Coretax terhadap Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan dan Kepuasan Wajib Pajak di Era Digital. *Owner : Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 10(1), 728–739. <https://doi.org/10.33395/owner.v10i1.3044>
- Becker, J.-M., Cheah, J.-H., Gholamzade, R., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). PLS-SEM's Most Wanted Guidance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 1(August), 85–120. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2022-0474>
- BPK RI, B. R. (2024). *PMK No. 81 Tahun 2024*. <https://Peraturan.Bpk.Go.Id>. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/306614/pmk-no-81-tahun-2024>
- Brilian, S. C., & Haris, M. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *SOLUSI: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 21(3), 300. <https://doi.org/10.26623/slsi.v21i3.7171>
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences Second Edition* (second). Lawrence Erlbaum Associates. <https://doi.org/10.4324/9780203771587>
- Conner, M., & Armitage, C. J. (1998). Extending the theory of planned behavior: A review and avenues for further research. *Journal of Applied Social Psychology*, 28(15), 1429–1464. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1998.tb01685.x>
- Darmayasa, I. N., & Hardika, N. S. (2024). Core Tax Administration System: The Power and Trust Dimensions of Slippery Slope Framework Tax Compliance Model. *Cogent Business and Management*, 11(1), 2337358. <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2337358>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(2), 181–188. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2014.12.002>
- Emawati, M., Hermaliani, E. H., & Sulistyowati, D. N. (2021). Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 5(1), 58–67. <http://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-informatika/article/view/914>
- Fauziah, H., Fitriana, F., & Santoso, R. A. (2025). Transformasi Digital Administrasi Perpajakan: Literature Review Berdasarkan Artikel yang Terindeks Scopus. *COSTING: Journal of Economic, Bussines and Accountingsines and Accounting*, 8(6), 3956–3970. <https://doi.org/10.31539/AVQKQC54>
- 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*. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Haji-Othman, Y., & Yusuff, M. S. S. (2022). Assessing Reliability and Validity of Attitude

- Construct Using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). *Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(5), 378–385. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v12-i5/13289>
- Haji-Othman, Y., Yusuff, M. S. S., & Hussain, M. N. M. (2024). Data Analysis Using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in Conducting Quantitative Research. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences*. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v14-i10/23364>
- Haruna, I. U., Nadzir, M. M., Awang, H., & Mohamed, L. (2021). A Conceptual model of E-Taxation Satisfaction: How Can Taxpayers be Tickled Pink with the Smart Web-Based Taxation Application? *Journal of Physics: Conference Series*, 1997(1), 012041. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1997/1/012041>
- Hibrizi, N., Widyastuti, U., & Noviarin, D. (2025). Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna melalui Variabel Kepercayaan : Studi pada Aplikasi Coretax. *Indonesian Journal of Economics, Management, and Accounting*, 2(7), 2125–2134. <https://jurnal.intekom.id/index.php/ijema/article/view/1456/1118>
- IKPI. (2025a). *IKPI Sleman Dorong Wajib Pajak Mandiri Lewat Edukasi SPT Badan Berbasis Sistem Coretax - Ikatan Konsultan Pajak Indonesia*. Web IKPI. <https://ikpi.or.id/en/ikpi-sleman-dorong-wajib-pajak-mandiri-lewat-edukasi-spt-badan-berbasis-sistem-coretax/>
- IKPI. (2025b). *IKPI Yogyakarta Tegaskan Komitmen Edukasi Profesional Konsultan Pajak di Era Coretax - Ikatan Konsultan Pajak Indonesia*. Web IKPI. <https://ikpi.or.id/ikpi-yogyakarta-tegaskan-komitmen-edukasi-profesional-konsultan-pajak-di-era-coretax/>
- IKPI. (2025c). *Implementasi Coretax 2026, IKPI Dorong Pengcab Bantu DJP Dampingi Wajib Pajak - Ikatan Konsultan Pajak Indonesia*. Web IKPI. <https://ikpi.or.id/en/implementasi-coretax-2026-ikpi-dorong-pengcab-bantu-djp-dampingi-wajib-pajak/>
- Jr., J. F. H., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Evaluation of Formative Measurement Models Contents. In *Springer Nature Link*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_5
- Junarti, Mardika, I. H., Muchlida, R., Feronika, A., & Malik, A. M. (2025). Peningkatan Literasi Pajak melalui Pelatihan PPh, PPN dan Simulasi Coretax bagi Siswa SMK: Studi Kasus di SMK Negeri 43 Jakarta. *Martabe : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 8(8), 3144–3151. <https://doi.org/10.31604/jpm.v8i8.3144-3151>
- Kamis, A., Saibon, R. A., Yunus, F. A. N., Rahim, M. B., Herrera, L. M., & Montenegro, P. L. Y. (2020). The SmartPLS Analyzes Approach in Validity and Reliability of Graduate Marketability Instrument. *Social Psychology and Education*, 12(3), 829–841. <https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i3.791>
- Kemenkeu. (2025). *APBN Kita Kementerian Keuangan Republik Indonesia*. Kemenkeu.Go.Id. <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/keuangan-negara/apbn-kita>
- Kock, F., Berbekova, A., & Assaf, A. G. (2021). Understanding and Managing the Threat of Common Method Bias: Detection, Prevention and Control. *Tourism Management*, 86, 104330. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104330>
- Krisbiyantara, Y., Dura, J., & Bukhori, M. (2024). Dampak E-Tax System dan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Owner : Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 8(4), 4582–4595. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i4.2435>
- Kusumawati, C. A., Indarto, & Santoso, D. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Mengikuti Tax Amnesty dengan Kondisi Keuangan sebagai Variabel Moderatingnya. *SOLUSI: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 20(3), 279–289. <https://doi.org/10.26623/SLSI.V20I3.5749>
- Lestari, R. A., & Selfiani, S. (2025). Pengaruh Implementasi Sistem Coretax dan Akuntabilitas terhadap Transparansi Perpajakan di Indonesia. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi (JAKPI)*, 5(1), 155–165. <https://doi.org/10.32509/JAKPI.V5I1.5740>
- Lorista, F., & Subroto, M. R. S. (2025). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi dengan Sanksi Pajak Sebagai Moderasi. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 14(4), 2236–

2247. <https://doi.org/10.31959/JM.V14I4.3404>
- Maksum, M. A., & Widaryanti, W. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *SOLUSI: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 21(1), 67–74. <https://doi.org/10.26623/SLSI.V21I1.6292>
- Munazat, A. (2024). Pemerintah Rilis PMK 81/2024 Mengenai Coretax, 42 Aturan Lama Dicabut. MUC Consulting. <https://muc.co.id/id/article/pemerintah-rilis-pmk-812024-mengenai-coretax-42-aturan-lama-dicabut>
- Muslichah, M., Bashir, M. S., & Arniati, T. (2023). The Impact of Tax E-Filing System Quality on Taxpayer Satisfaction: Perceived Usefulness as Mediator. *JRAK: Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer*, 15(2), 252–258. <https://doi.org/10.23969/JRAK.V15I2.8715>
- Nasuha, F. N. (2023). The Modification of The Delone and Mclean Model: System Quality, Information Quality, and Tax Literacy on E-Filing User Satisfaction. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 15(2), 187–194. <https://doi.org/10.17509/JASET.V15I2.57481>
- Nichita, A., Batrancea, L., Pop, C. M., Batrancea, I., Morar, I. D., Masca, E., Roux-Cesar, A. M., Forte, D., Formigoni, H., & da Silva, A. A. (2019). We Learn Not for School but for Life: Empirical Evidence of the Impact of Tax Literacy on Tax Compliance. *Eastern European Economics*, 57(5), 397–429. <https://doi.org/10.1080/00128775.2019.1621183>
- Nurbani, K., Kurniawan, A., & Indah, U. (2019). The Impact Of System Quality And Information Quality On User Satisfaction And User Performance. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 21(2), 1–9. <https://www.academia.edu/download/82019623/1065.pdf>
- Nurhaeni, D. F., Masitoh, D., Shofurani, H., Livtanta, N. K., & Ridwan. (2025). Analisis Efektifitas dan Efisiensi Sistem Coretax: Mengukur Kepercayaan Publik di Tengah Transisi Sistem Perpajakan 2025. *Jurnal Sosial Politika (JSP)*, 6(1), 21–37. <https://doi.org/10.54144/JSP.V6I1.103>
- Pongsibidang, M., Susanty, E., & Heikal, J. (2025). The Effect of E-Filing, Tax Socialization and Understanding of Tax Regulations on People's Trust Which Impacts on Individual Taxpayer Compliance Using SEM-PLS. *Jurnal Sosial Teknologi*, 5(10), 5079–5089. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v5i10.32459>
- Purwanto, N., Budiyo, & Suhermin. (2023). Theory of Planned Behavior. In *literasi nusantara*. [http://repository.itebisdewantara.ac.id/4235/1/Theory of Planned Behavior.pdf](http://repository.itebisdewantara.ac.id/4235/1/Theory%20of%20Planned%20Behavior.pdf)
- Putera, A. M. (2024). Menyambut Coretax di 2025, Ini yang Perlu Dilakukan Wajib Pajak | Direktorat Jenderal Pajak. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/menyambut-coretax-di-2025-ini-yang-perlu-dilakukan-wajib-pajak>
- Putri, N. A., & Tambun, S. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing Dengan Kepercayaan Terhadap Otoritas Perpajakan Sebagai Variabel Moderating. *Media Studi Ekonomi*, 21(1). <https://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/MSE/article/view/1237>
- Putriana, A., Saraswati, I. M., Mahmudah, M., Kristin, M. I., & Wildan, M. (2026). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Coretax dan Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bendahara Pemerintah. *Owner : Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 10(1), 161–173. <https://doi.org/10.33395/OWNER.V10I1.2841>
- Ramdhony, D., Liébana-Cabanillas, F., Gunesh-Ramlugun, V. D., & Mowlabocus, F. (2023). Modelling the Determinants of Electronic Tax Filing Services' Continuance Usage Intention. *Australian Journal of Public Administration*, 82(2), 194–209. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12559>
- Sari, M., Rachman, H., Astuti, N. J., Afgani, M. W., & Siroj, R. A. (2023). Explanatory Survey dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1953>
- Sastri, I. M., Yoga, I. G. A. P., & Datri, L. K. (2025). DJP Online Update Towards Coretax System According to Consultants' Perception. *International Journal of Current Science Research and Review*. <https://doi.org/10.47191/ijcsrr/V8-i6-15>
- Subroto, M. R. S. (2020). Analisis Strategi Pemungutan Pajak Hotel pada Pemerintah Kota

- Yogyakarta. *Akrab Juara : Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(1), 1–9. <https://doi.org/10.58487/AKRABJUARA.V5I1.958>
- Syahroni, M. I. (2022). Prosedur Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Al-Musthafa*, 2(3), 211–213. <https://scholar.archive.org/work/yxmnfakwpne4rnpbb2rrrognoe/access/wayback/https://ejurnal.stitaziziyah.ac.id/index.php/ejam/article/download/50/45>
- Triwahyuni, N., Nuraini, N., Rifayani, D., Alqorni, N., & Rahmad, R. (2025). Workshop Implementasi SPT Orang Pribadi, PPh 21 Ter serta Pengenalan Coretax dan PMK 131 Tahun 2024. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(4), 3031–5220. <https://doi.org/10.62281/G00EYA60>
- Yew, W. C., Kong, S. M., Awang, A. H., & Yi, G. R. (2022). Developing a Conceptual Model for the Causal Effects of Outdoor Play in Preschools Using PLS-SEM. *Sustainability (Switzerland)*, 14(6), 1–20. <https://doi.org/10.3390/su14063365>
- Yunita, Y., & Rakhman, A. (2022). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor Konsultan Pajak Lys. *Gema Ekonomi*, 11(2), 758–776. <https://doi.org/10.55129/gemaekonomi.v1i3.2014>