



Pengaruh Implementasi Aplikasi Coretax Terhadap Kepuasan Wajib Pajak : Studi pada KPP Penanaman Modal Asing Dua

Anggi Wahyuningrum^{1*}, Maulana Ihsan Ramadhan², Yeremia Bayu Listya Wijaya³

^{1,2,3} Universitas Siber Asia, Indonesia

*Corresponding author: anggiwahyuningrum9h@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci
Coretax
Digitalisasi Layanan
Kepuasan Wajib Pajak
Manajemen Strategik
Pelayanan Publik.

Article history

Received: 15 September
2025

Revised: 30 October 2025

Accepted: 20 November
2025

Available online: 17
Februari 2026

ABSTRAK

Studi ini bertujuan menilai pengaruh implementasi aplikasi Coretax terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Penanaman Modal Asing Dua. Implementasi Coretax dipahami sebagai sistem layanan perpajakan digital yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan, sedangkan kepuasan wajib pajak mencerminkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis survei. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner skala Likert yang diberikan kepada 50 wajib pajak yang ditentukan melalui purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui uji asumsi klasik dan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Coretax memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,649 dengan nilai signifikansi 0,000 (<0,05) dan nilai t hitung 9,095 (>2,010). Temuan ini menunjukkan implementasi aplikasi Coretax terbukti berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak secara positif dan signifikan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi implementasi Coretax dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mendukung keberhasilan transformasi digital layanan perpajakan.

Pendahuluan

Transformasi digital telah menjadi agenda strategis dalam penyelenggaraan layanan publik di Indonesia. Pemanfaatan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Menurut Putri dan Arifin (2024), digitalisasi layanan publik merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi menjadi langkah penting dalam modernisasi organisasi publik. Dengan demikian, transformasi digital menjadi kebutuhan utama dalam meningkatkan kualitas layanan publik di era teknologi. Digitalisasi layanan publik memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan efektivitas proses administrasi. Sistem digital mampu menyederhanakan prosedur pelayanan, mempercepat proses layanan, serta meningkatkan akurasi data (Putri & Arifin, 2024). Selain itu, transparansi dan akuntabilitas layanan publik juga dapat meningkat melalui penggunaan teknologi digital (Hidayat & Rahman, 2023). Kondisi tersebut memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan. Oleh karena itu, digitalisasi layanan publik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Dalam sektor perpajakan, transformasi digital menjadi kebutuhan yang semakin mendesak. Kompleksitas administrasi perpajakan menuntut sistem pelayanan yang lebih efisien dan terintegrasi (Kurniawan & Wibowo, 2021). Digitalisasi perpajakan diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan dan mempermudah akses wajib pajak terhadap layanan perpajakan (Setiawan & Sari, 2021). Implementasi teknologi informasi juga berpotensi meningkatkan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan otoritas pajak. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan memiliki peran strategis dalam modernisasi administrasi perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi administrasi melalui implementasi aplikasi Coretax. Sistem ini dirancang untuk menyederhanakan proses administrasi perpajakan dan meningkatkan transparansi layanan (Putri & Arifin, 2024). Implementasi Coretax diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan data perpajakan serta mempercepat proses pelayanan kepada wajib pajak (Firmansyah, 2023). Selain itu, sistem ini menjadi bagian penting dari strategi transformasi digital perpajakan di Indonesia. Dengan demikian, Coretax menjadi inovasi penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpajakan.

Keberhasilan implementasi sistem digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh pengalaman pengguna layanan. Kepuasan wajib pajak menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas layanan digital perpajakan (Salwa, 2020). Kualitas sistem, kemudahan penggunaan, serta kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Pratama & Nugroho, 2022). Oleh karena itu, evaluasi kepuasan wajib pajak menjadi aspek penting dalam pengembangan layanan digital perpajakan. Hal ini menunjukkan bahwa perspektif pengguna menjadi faktor utama dalam menilai keberhasilan implementasi sistem. Meskipun digitalisasi telah

dilakukan, berbagai tantangan masih dihadapi dalam penerapan layanan digital perpajakan. Tingkat literasi digital pengguna yang beragam dapat memengaruhi pengalaman penggunaan layanan digital (Rahmawati & Lestari, 2022). Selain itu, kualitas sistem dan keandalan layanan menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna (Setiawan & Sari, 2021). Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi sistem digital perlu dievaluasi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian mengenai kepuasan wajib pajak terhadap layanan digital menjadi relevan untuk dilakukan.

Penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada kepatuhan pajak dan adopsi teknologi. Kajian yang meneliti pengaruh implementasi sistem digital perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak pada tingkat unit pelayanan masih terbatas (Firmansyah, 2023). Padahal, penelitian pada tingkat unit kerja penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas implementasi sistem dalam praktik pelayanan langsung. Kesenjangan penelitian ini menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut mengenai kepuasan wajib pajak terhadap implementasi Coretax. Hal ini menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi aplikasi Coretax terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Penanaman Modal Asing Dua. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan kebijakan transformasi digital perpajakan di Indonesia. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan perpajakan berbasis teknologi. Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi akademis dan praktis dalam pengembangan layanan publik digital.

Metode

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian explanatory research. Sugiyono (2022) menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif didasarkan pada filsafat positivisme dan diterapkan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Proses pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen penelitian, sedangkan pengolahan datanya bersifat numerik atau statistik yang bertujuan menggambarkan kondisi sekaligus menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Sementara itu, explanatory research merupakan metode yang digunakan untuk menjelaskan posisi serta hubungan antarvariabel yang diteliti (Lestari & Yudhanegara, 2018). Pemilihan metode ini didasarkan pada kesesuaiannya dengan tujuan penelitian, yakni menguji hipotesis sehingga mampu menggambarkan keterkaitan dan pengaruh antara variabel independen dan dependen yang diteliti.

Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar dan memperoleh layanan di KPP Penanaman Modal Asing Dua. Sampel penelitian berjumlah 50 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian

berupa kuesioner dengan skala Likert lima poin, sedangkan indikator kepuasan wajib pajak disusun dengan mengacu pada pedoman Survei Kepuasan Pelayanan Publik yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Kementerian PANRB RI, 2017). Hasil penelitian selanjutnya dianalisis menggunakan teknik regresi linier sederhana.

Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini dipaparkan hasil pengolahan dan analisis data penelitian yang bertujuan untuk menguji pengaruh implementasi aplikasi Coretax terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Penanaman Modal Asing Dua. Penyajian hasil dilakukan secara sistematis melalui tahapan pengujian statistik yang relevan guna memastikan bahwa model penelitian memenuhi asumsi-asumsi yang dipersyaratkan serta mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai hubungan antar variabel yang diteliti. Berikut hasil olah data dari uji asumsi klasik.

N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.85699745
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.101
	Negative	-.069
Test Statistic		.101
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
Test Statistic		.101
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.85699745
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.101
	Negative	-.069
Test Statistic		.101
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

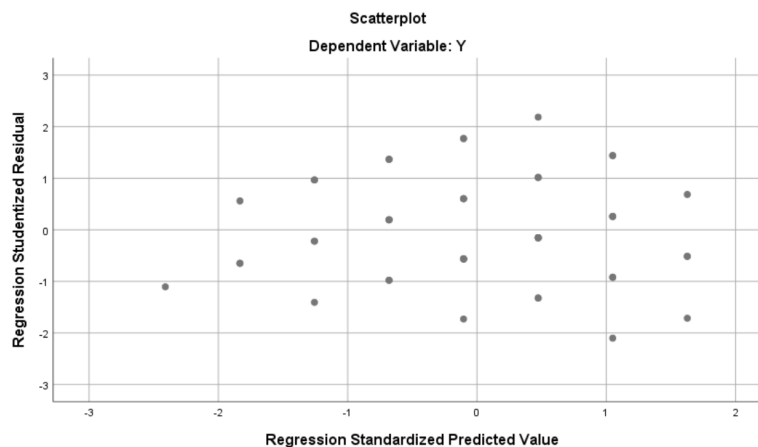
Dalam penelitian ini, normalitas data diuji dengan teknik One-Sample Kolmogorov–Smirnov guna memastikan bahwa residual model regresi memiliki distribusi normal. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikan menunjukkan angka 0,200, lebih tinggi daripada batas signifikansi sebesar 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa residual model terdistribusi secara normal, sehingga asumsi normalitas sebagai salah satu prasyarat analisis regresi telah terpenuhi.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.213	1.587		5.176	.000	
	X	.649	.071	.795	9.095	.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

Gambar 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil perhitungan pada gambar di atas, nilai tolerance dan VIF yang sama-sama sebesar 1,000, serta mengacu pada ketentuan tolerance di atas 0,1 dan VIF di bawah 10, dapat disimpulkan tidak ada keterkaitan antar variabel dalam model



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan mengidentifikasi ada tidaknya ketidaksamaan varians pada residual dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat pola penyebaran titik pada grafik scatterplot antara Regression Standardized Predicted Value dan Regression Studentized Residual. Berdasarkan grafik scatterplot, sebaran titik data tampak acak baik di atas maupun di bawah garis nol pada sumbu Y dan tidak membentuk pola khusus seperti menyempit, melebar, maupun bergelombang. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa varians residual bersifat homogen atau konstan.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	62.012	1	62.012	82.711	.000 ^b
	Residual	35.988	48	.750		
	Total	98.000	49			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X

Gambar 4. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan hasil output koefisien regresi, diperoleh nilai konstanta sebesar 8,213 dan koefisien variabel Implementasi Aplikasi Coretax (X) sebesar 0,649. Sehingga model persamaan regresi linear yang diperoleh pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Jika $X = 0$

$$Y = 8,213 + 0,649X$$

$$Y = 8,213 + 0,649(0)$$

$$Y = 8,213$$

Jika $X = 1$

$$Y = 8,213 + 0,649X$$

$$Y = 8,213 + 0,649(1)$$

$$Y = 8,862$$

Mengacu pada hasil yang diperoleh, persamaan regresi linear dapat dinyatakan sebagai berikut. Nilai konstanta sebesar 8,213 dapat diartikan bahwa apabila variabel Implementasi Aplikasi Coretax bernilai 0 (nol), maka nilai Kepuasan Wajib Pajak sebesar 8,213. Koefisien regresi variabel Implementasi Aplikasi Coretax bernilai positif sebesar 0,649, yang berarti bahwa setiap peningkatan implementasi aplikasi Coretax akan diikuti oleh peningkatan Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Penanaman Modal Asing Dua. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi aplikasi Coretax, maka tingkat kepuasan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.213	1.587		5.176	.000		
	X	.649	.071	.795	9.095	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

Gambar 5. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H0: Implementasi Aplikasi Coretax tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Penanaman Modal Asing Dua.

H1: Implementasi Aplikasi Coretax berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Penanaman Modal Asing Dua.

Kriteria pengambilan keputusan pada uji t adalah sebagai berikut:

Jika nilai signifikansi $< 0,05$ dan t hitung $> t$ tabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima.

Jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan t hitung $< t$ tabel, maka H0 diterima dan H1 ditolak.

Perhitungan nilai t tabel dilakukan dengan rumus:

$$t \text{ tabel} = t (\alpha/2 ; n - k - 1)$$

$$= (0,05/2 ; 50 - 1 - 1)$$

$$= (0,025 ; 48)$$

$$= 2,010$$

Berdasarkan hasil pengujian, variabel Implementasi Aplikasi Coretax memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $9,095 > 2,010$. Dengan demikian H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti Implementasi Aplikasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Penanaman Modal Asing Dua.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian regresi dan melalui uji hipotesis, dapat diketahui bahwa implementasi Aplikasi Coretax memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Penanaman Modal Asing Dua. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 (< 0,05)$ dan nilai t hitung sebesar $9,095$ yang lebih besar dari t tabel $2,010$, sehingga hipotesis alternatif (H1) diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak. Koefisien regresi yang bernilai positif sebesar $0,649$ menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas implementasi aplikasi Coretax akan diikuti oleh peningkatan kepuasan wajib pajak. Dengan kata lain, semakin baik implementasi Coretax dalam pengelolaan administrasi serta layanan perpajakan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi melalui aplikasi Coretax mampu memberikan kemudahan, efisiensi, dan peningkatan kualitas layanan perpajakan. Oleh karena itu, implementasi aplikasi Coretax dapat menjadi faktor penting guna meningkatkan kepuasan wajib pajak di KPP Penanaman Modal Asing Dua.

Kesimpulan

Penelitian ini mengindikasikan bahwa penggunaan aplikasi Coretax terbukti memberi efek positif dan signifikan pada kepuasan wajib pajak pada KPP Penanaman Modal Asing Dua. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji regresi yang menunjukkan

koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,649 serta hasil uji t dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dan t hitung 9,095 ($> 2,010$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi aplikasi Coretax, maka semakin besar tingkat kepuasan wajib pajak dalam menerima layanan perpajakan. Dengan demikian, digitalisasi layanan perpajakan melalui Coretax terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan, kemudahan akses, serta efisiensi proses administrasi perpajakan. Secara praktis, temuan dari penelitian ini memberikan implikasi bahwa Direktorat Jenderal Pajak perlu terus meningkatkan kualitas, stabilitas, serta pengembangan fitur aplikasi Coretax agar semakin responsif terhadap kebutuhan pengguna. Selain itu, sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi secara berkelanjutan juga diperlukan untuk memastikan pemanfaatan sistem berjalan optimal. Dengan upaya tersebut, implementasi Coretax diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan, tetapi juga memperkuat kepuasan wajib pajak serta mendukung keberhasilan transformasi digital layanan publik di bidang perpajakan

Referensi

- Firmansyah, A. (2023). Digitalisasi layanan perpajakan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Perpajakan Indonesia*, 5(2), 101–115. <https://doi.org/10.5678/japi.v5i2.2345>
- Hidayat, R., & Rahman, A. (2023). Transformasi digital pelayanan publik berbasis teknologi informasi. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 9(1), 45–58. <https://doi.org/10.5678/japi.v9i1.2103>
- Kurniawan, T., & Wibowo, A. (2021). Modernisasi administrasi perpajakan melalui sistem digital. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 22(1), 55–66. <https://doi.org/10.5678/jap.v22i1.1890>
- Pratama, Y., & Nugroho, D. (2022). Pengaruh kualitas layanan e-tax terhadap kepuasan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Administrasi Fiskal*, 4(2), 87–98. <https://doi.org/10.5678/jiaf.v4i2.1987>
- Putri, D., & Arifin, Z. (2024). Transformasi digital perpajakan dan kualitas layanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 10(1), 1–14. <https://doi.org/10.5678/japi.v10i1.2456>
- Rahmawati, N., & Lestari, S. (2022). Literasi digital wajib pajak dalam penggunaan layanan perpajakan elektronik. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 13(2), 129–140. <https://doi.org/10.5678/jekp.v13i2.1765>
- Salwa, F. (2020). Kepuasan pengguna layanan digital pada sektor publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(1), 21–33. <https://doi.org/10.5678/jmpp.v3i1.1502>

- Setiawan, H., & Sari, M. (2021). Kualitas layanan dan kepuasan wajib pajak pada sistem perpajakan elektronik. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 18(2), 201–214. <https://doi.org/10.5678/jaki.v18i2.1654>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.