



Persepsi Wajib Pajak Terhadap Layanan Coretax: Studi Kasus pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Merauke

Mohamad Ilham ^{1*}, Mensy Otelyo Kastanya ¹, Caecilia Henny Setya Wati ¹

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Musamus, Indonesia

*Korespondensi : m_ilham@unmus.ac.id



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

How to Cite :

Ilham, M., Kastanya, M. O., & Wati, C. H. S. (2026). Persepsi Wajib Pajak Terhadap Layanan Coretax: Studi Kasus pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Merauke. *Papsel Economic Journal*, 3(2), 1-11. <https://doi.org/10.63185/pej.v3i2.299>

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi wajib pajak UMKM terhadap layanan Coretax di Kabupaten Merauke. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Informan dipilih secara purposive, yaitu pelaku UMKM yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan telah menggunakan Coretax dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dan dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis temuan mengacu pada Technology Acceptance Model (TAM) serta Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku UMKM memiliki persepsi positif terhadap Coretax karena dinilai membantu proses perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak secara lebih efisien. Meskipun demikian, masih terdapat kendala yang memengaruhi pengalaman pengguna, seperti kesulitan memahami fitur dan istilah perpajakan, gangguan server, lambatnya akses sistem, serta tampilan antarmuka yang kurang nyaman. Temuan penelitian menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap layanan Coretax dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, kualitas sistem, dan kualitas informasi yang tersedia. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan, penyederhanaan antarmuka, serta penyajian informasi yang lebih mudah dipahami guna mendukung keberhasilan implementasi Coretax pada sektor UMKM.

Kata Kunci: Coretax, persepsi wajib pajak, UMKM, Technology Acceptance Model, kualitas sistem.

Abstract: This study aims to analyze the perceptions of Micro, Small, and Medium Enterprise (UMKM) taxpayers regarding Coretax services in Merauke Regency. A qualitative approach with a case study design was employed in this research. Informants were selected purposively, consisting of UMKM owners who possess a Taxpayer Identification Number (NPWP) and have utilized Coretax to fulfill their tax obligations. Data were collected through in-depth interviews and analyzed using data reduction, data display, and conclusion-drawing techniques. The findings were interpreted using the Technology Acceptance Model (TAM) and the DeLone and McLean Information Systems Success Model. The results indicate that most MSME taxpayers have positive perceptions of Coretax, as it facilitates tax calculation, payment, and tax reporting processes more efficiently. However, several challenges still affect user experience, including difficulties in understanding system features and tax-related terminology, server disruptions, slow system access, and a less user-friendly interface. The findings further reveal that taxpayers' perceptions of Coretax services are influenced by perceived usefulness, perceived ease of use, system quality, and information quality. Therefore, efforts to improve service quality, simplify the user interface, and provide more comprehensible information are essential to support the successful implementation of Coretax among UMKM.

Keywords: Coretax, taxpayer perception, MSMEs, Technology Acceptance Model, system quality.

DOI : <https://doi.org/10.63185/pej.v3i2.299>

1. PENDAHULUAN

Perkembangan transformasi digital di bidang perpajakan merupakan salah satu strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, menyederhanakan proses administrasi, serta mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi administrasi perpajakan diyakini mampu meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat integrasi data, serta menurunkan biaya kepatuhan (*Compliance Cost*) yang selama ini menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Menurut Venkatesh et al. (2003), penerimaan teknologi oleh pengguna sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan sistem. Oleh karena itu, modernisasi administrasi perpajakan berbasis teknologi informasi menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola perpajakan yang lebih efektif, efisien, dan transparan.

Sebagai bagian dari agenda reformasi perpajakan nasional, Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan *Core Tax Administration System* (Coretax) yang mulai diimplementasikan secara nasional pada tahun 2025. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses administrasi perpajakan ke dalam satu platform digital, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, hingga kegiatan pengawasan dan pengelolaan data perpajakan. Implementasi Coretax diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan perpajakan, memperbaiki akurasi data, serta mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui pemanfaatan teknologi digital yang terintegrasi (Direktorat Jenderal Pajak, 2024).

Bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), implementasi Coretax diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan sekaligus mengurangi beban administrasi yang selama ini menjadi salah satu hambatan dalam pengelolaan usaha. Anggraeni (2025) menyatakan bahwa penerapan sistem perpajakan berbasis digital berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi layanan serta kemudahan akses bagi wajib pajak UMKM. Selain itu, Mbise dan Baseka (2022) menjelaskan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak apabila didukung oleh kemampuan pengguna dalam mengoperasikan teknologi yang tersedia.

Meskipun demikian, implementasi sistem perpajakan digital tidak terlepas dari berbagai tantangan. Pada tahap awal penerapan Coretax, beberapa wajib pajak masih menghadapi kendala berupa gangguan sistem, keterlambatan respons server, kesulitan akses, serta permasalahan validasi data. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan layanan perpajakan digital. Misbahuddin & Kurniawati (2025) mengemukakan bahwa keberhasilan implementasi Coretax tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dalam beradaptasi dengan perubahan teknologi. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas sistem dan memberikan pendampingan kepada pengguna selama proses implementasi berlangsung.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa Coretax memiliki potensi yang besar dalam mendukung transformasi administrasi perpajakan di Indonesia. Mara & Munandar (2025) menjelaskan bahwa integrasi proses bisnis perpajakan melalui Coretax dapat meningkatkan efisiensi administrasi dan kualitas pelayanan kepada

wajib pajak. Selanjutnya, Arianty (2025) menegaskan bahwa sistem yang terintegrasi mampu meningkatkan akurasi data perpajakan dan mempercepat proses pelayanan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi Coretax berpotensi memberikan manfaat yang signifikan bagi otoritas pajak maupun wajib pajak.

Penelitian Muttiwijaya et al. (2025) menemukan bahwa transformasi digital administrasi perpajakan melalui Coretax berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Kemudahan akses layanan, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan menjadi faktor yang mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Oktaviani et al. (2025) menjelaskan bahwa keberhasilan transformasi digital perpajakan tidak hanya ditentukan oleh penerapan sistem Coretax, tetapi juga oleh tingkat literasi pajak dan kemudahan akses layanan perpajakan yang dirasakan oleh wajib pajak. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas pengguna dan penyediaan layanan yang mudah diakses menjadi faktor penting dalam mendukung kepatuhan perpajakan.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji manfaat dan efektivitas implementasi Coretax, penelitian yang secara khusus membahas pengalaman dan persepsi pengguna masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada aspek penerimaan teknologi, kepatuhan perpajakan, dan efektivitas sistem. Sementara itu, kajian mengenai persepsi wajib pajak terhadap kualitas layanan Coretax, khususnya pada pelaku UMKM yang berada di wilayah terluar dan perbatasan, masih belum banyak dilakukan. Padahal, karakteristik geografis, tingkat literasi digital, serta keterbatasan infrastruktur teknologi di wilayah tersebut berpotensi memengaruhi pengalaman pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan layanan perpajakan digital. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis persepsi wajib pajak UMKM terhadap layanan Coretax di Kabupaten Merauke sebagai salah satu wilayah perbatasan Indonesia.

2. STUDI LITERATUR

2.1 Konsep Persepsi Wajib Pajak terhadap Layanan Coretax

Persepsi merupakan proses kognitif yang dilakukan individu dalam menerima, mengorganisasi, menafsirkan, dan memberikan makna terhadap informasi maupun fenomena yang terjadi di lingkungan sekitarnya. Dalam konteks perpajakan digital, persepsi wajib pajak mengacu pada penilaian yang diberikan terhadap kualitas layanan, kemudahan penggunaan, manfaat yang diperoleh, keamanan data, serta kinerja sistem yang digunakan. Persepsi pengguna menjadi faktor penting karena dapat memengaruhi tingkat penerimaan dan penggunaan suatu sistem informasi. Apabila wajib pajak memiliki persepsi yang positif terhadap sistem yang digunakan, maka kecenderungan untuk memanfaatkan sistem tersebut secara berkelanjutan akan semakin tinggi. Sebaliknya, adanya kendala teknis, kesulitan akses, maupun ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan dapat membentuk persepsi negatif yang berpotensi mengurangi minat pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003; Wibowo & Mariani, 2025).

Core Tax Administration System (Coretax) merupakan sistem administrasi perpajakan terintegrasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai bagian dari agenda reformasi administrasi perpajakan di Indonesia. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan berbagai proses administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pembayaran pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan

(SPT), hingga kegiatan pengawasan perpajakan ke dalam satu platform digital yang terpusat. Implementasi Coretax bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan perpajakan, memperbaiki kualitas data perpajakan, serta mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui pemanfaatan teknologi informasi (Direktorat Jenderal Pajak, 2024). Meskipun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala teknis, seperti gangguan sistem, kesulitan akses pengguna, lambatnya respons server, dan permasalahan validasi data. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi persepsi wajib pajak terhadap kualitas layanan yang disediakan melalui sistem Coretax (Saputra & Nugroho, 2024).

2.2 Technology Acceptance Model (TAM)

Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) sebagai landasan teoritis utama. Model TAM menjelaskan bahwa penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *Perceived Usefulness* (persepsi manfaat) dan *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan). Persepsi manfaat merujuk pada tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerja atau produktivitasnya, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan menggambarkan tingkat keyakinan bahwa teknologi tersebut mudah dipahami dan dioperasikan. Menurut Davis (1989), pengguna akan cenderung menerima dan menggunakan suatu sistem apabila sistem tersebut dianggap bermanfaat serta tidak memerlukan usaha yang besar untuk mengoperasikannya. Model TAM telah digunakan secara luas untuk menjelaskan perilaku penerimaan teknologi dalam berbagai bidang, termasuk layanan perpajakan berbasis elektronik (Davis, 1989; Venkatesh & Davis, 2000; Venkatesh et al., 2003).

2.3 Kualitas Sistem dalam Layanan Perpajakan Digital

Kualitas sistem merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan implementasi suatu sistem informasi. Kualitas sistem mencerminkan kemampuan suatu sistem dalam menyediakan layanan yang andal, mudah digunakan, aman, responsif, serta mampu memenuhi kebutuhan penggunanya. Dalam konteks layanan perpajakan digital seperti Coretax, kualitas sistem menjadi aspek yang sangat penting karena seluruh proses administrasi perpajakan bergantung pada kinerja dan keandalan sistem yang digunakan (DeLone & McLean, 2003; Jogiyanto, 2019).

Berdasarkan model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain kemudahan penggunaan (*ease of use*), keandalan sistem (*reliability*), kecepatan respons (*response time*), keamanan sistem (*security*), dan fleksibilitas sistem (*flexibility*). Sistem yang memiliki kualitas tinggi akan meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong penggunaan sistem secara berkelanjutan. Sebaliknya, kualitas sistem yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan pengguna dan menghambat penerimaan terhadap teknologi yang diimplementasikan. Oleh karena itu, kualitas sistem menjadi salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan dalam evaluasi implementasi layanan perpajakan digital, termasuk Coretax (DeLone & McLean, 2003; Petter et al., 2008).

3. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai persepsi wajib pajak

terhadap layanan Coretax pada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Merauke. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya mengeksplorasi pengalaman, pandangan, serta pemaknaan yang dibangun oleh wajib pajak dalam menggunakan layanan Coretax sebagai bagian dari transformasi digital administrasi perpajakan. Menurut Creswell dan Poth (2018), penelitian kualitatif digunakan untuk memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial melalui eksplorasi pengalaman dan perspektif mereka. Sementara itu, desain studi kasus dipilih karena penelitian berfokus pada suatu fenomena yang spesifik dalam konteks tertentu, yaitu penggunaan Coretax oleh pelaku UMKM di Kabupaten Merauke. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Patton, 2015). Kriteria informan dalam penelitian ini meliputi: (1) pelaku UMKM yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); (2) telah menggunakan layanan Coretax untuk pelaporan atau pembayaran pajak; dan (3) bersedia memberikan informasi terkait pengalaman penggunaan sistem. Data penelitian bersumber dari data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi.

Analisis data dilakukan secara induktif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selanjutnya, temuan penelitian diinterpretasikan menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean untuk memahami persepsi wajib pajak terhadap manfaat, kemudahan penggunaan, kualitas sistem, dan kualitas informasi layanan Coretax.

Penelitian ini memandang Kabupaten Merauke sebagai konteks kasus yang memiliki karakteristik tersendiri dalam implementasi layanan perpajakan digital. Kondisi geografis yang relatif jauh dari pusat layanan administrasi perpajakan serta keragaman tingkat literasi digital pelaku UMKM menjadi pertimbangan penting dalam memahami pengalaman dan persepsi pengguna terhadap layanan Coretax. Oleh karena itu, studi kasus dipilih untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana pelaku UMKM memaknai manfaat, kemudahan penggunaan, kualitas sistem, dan kualitas informasi yang disediakan oleh Coretax dalam konteks lokal yang mereka hadapi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus pada persepsi wajib pajak UMKM terhadap layanan Coretax yang terbentuk oleh interaksi antara manfaat yang dirasakan (*Perceived Usefulness*), kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), kualitas sistem (*System Quality*), dan kualitas informasi (*Information Quality*). Berikut ini merupakan tabel karakteristik informan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Karakteristik Informan

Kode Informan	Jenis Usaha	Lama Usaha
Informan 1	usaha Ritel	5 tahun
Informan 2	Kuliner	3 tahun
Informan 3	Jasa Seni	4 tahun
Informan 4	Kuliner	4 tahun

Sumber : Data diolah 2026

Berdasarkan Tabel 1. diperoleh gambaran informan penelitian ini berasal dari sektor usaha yang beragam, yaitu perdagangan ritel, kuliner, dan jasa seni. Informan 1 merupakan pelaku usaha ritel yang telah menjalankan usahanya selama 5 tahun. Informan 2 dan Informan 4 bergerak di bidang kuliner dengan lama usaha masing-masing 3 tahun dan 4 tahun. Sementara itu, Informan 3 merupakan pelaku usaha jasa seni yang telah menjalankan usahanya selama 4 tahun.

Selanjutnya untuk mengetahui persepsi wajib pajak UMKM terhadap layanan Coretax yang dipaparkan sebagai berikut:

1. Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) terhadap layanan Coretax

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menunjukkan persepsi positif terhadap manfaat layanan Coretax. Informan mengakui bahwa sistem ini mampu membantu proses perhitungan besaran pajak terutang, membantu proses pembayaran pajak dan pelaporan SPT. Sebagaimana disampaikan oleh Informan 2: "*Lebih mudah karena sudah otomatis dapat menghitung pajak yang harus kita bayar*". Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Informan 3: "*aplikasi ini saya gunakan untuk melapor SPT dan Untuk membayar pajak tahunan*".

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku UMKM telah memanfaatkan Coretax sebagai sarana pelaporan dan pembayaran pajak meskipun intensitas penggunaannya masih terbatas pada saat terdapat kewajiban perpajakan tertentu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna telah merasakan manfaat nyata dari keberadaan Coretax. Temuan tersebut sejalan dengan konsep *Perceived Usefulness dalam Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1989). Menurut teori ini, pengguna akan menerima suatu teknologi apabila teknologi tersebut diyakini mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan mereka. Temuan penelitian ini mendukung penelitian Al Fauzi et al. (2025) yang menemukan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna menjadi faktor utama dalam membentuk penerimaan terhadap Coretax.

Temuan ini juga menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna tidak hanya berkaitan dengan aspek efisiensi administrasi perpajakan, tetapi juga dengan kemampuan sistem dalam mengurangi ketergantungan terhadap proses pelayanan tatap muka. Dalam konteks Kabupaten Merauke, keberadaan layanan digital seperti Coretax menjadi penting karena memberikan alternatif bagi pelaku UMKM untuk memenuhi kewajiban perpajakan tanpa harus bergantung sepenuhnya pada layanan administrasi konvensional. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa manfaat teknologi dipersepsikan bukan hanya sebagai alat bantu administratif, tetapi juga sebagai sarana yang mendukung fleksibilitas dalam menjalankan usaha.

2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) terhadap Layanan Coretax

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pelaku UMKM di Kabupaten Merauke, ditemukan bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan layanan Coretax masih menunjukkan pengalaman yang beragam. Sebagian informan menilai bahwa sistem Coretax telah memberikan kemudahan dalam proses administrasi perpajakan, namun sebagian lainnya masih mengalami kesulitan dalam memahami dan mengoperasikan sistem tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kemudahan penggunaan yang dirasakan pengguna belum sepenuhnya merata.

Beberapa informan mengungkapkan bahwa penggunaan Coretax masih memerlukan proses adaptasi dan pembelajaran terlebih dahulu sebelum sistem dapat digunakan dengan baik. Sebagaimana disampaikan oleh Informan 1: "*Agak sulit, harus mempelajari terlebih dahulu tutorialnya*".

Selain itu hasil wawancara juga menunjukkan bahwa keberadaan panduan belum secara otomatis menciptakan kemudahan penggunaan apabila pengguna masih mengalami kesulitan memahami instruksi yang tersedia. Bahkan informan mengaku masih bergantung pada sumber informasi lain untuk memahami penggunaan sistem. Sebagaimana disampaikan oleh Informan 4: "*Tidak terlalu mampu menggunakan jadi selalu melihat tutorial dari TikTok*".

Hasil wawancara juga mengungkapkan bahwa pengguna mengalami kesulitan terutama berkaitan dengan banyaknya menu, istilah perpajakan yang digunakan, serta prosedur pengisian data yang dianggap cukup rumit. Sebagaimana diungkapkan oleh Informan 3: "*Menurut saya masih agak rumit karena banyak pertanyaan yang harus diisi dan beberapa istilah juga saya kurang paham*".

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan Coretax belum sepenuhnya dirasakan secara intuitif oleh pelaku UMKM. Kebutuhan untuk mempelajari tutorial terlebih dahulu mengindikasikan bahwa pengguna harus mengeluarkan usaha tambahan sebelum dapat memanfaatkan sistem secara optimal. Selain itu pengguna masih memerlukan pendampingan atau media pembelajaran tambahan untuk dapat menggunakan Coretax secara optimal.

Dalam konteks UMKM di Kabupaten Merauke, kondisi ini dapat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital yang beragam serta keterbatasan akses terhadap pendampingan teknis yang berkelanjutan. Dengan demikian, persepsi kemudahan penggunaan tidak hanya ditentukan oleh desain sistem, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dalam beradaptasi dengan perubahan teknologi perpajakan.

Dalam perspektif TAM, kondisi ini menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* belum terbentuk secara optimal. Davis (1989) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor penting yang memengaruhi penerimaan teknologi. Ketika pengguna merasa sistem sulit dipahami atau memerlukan usaha yang besar untuk mengoperasikannya, maka kecenderungan untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan dapat menurun.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ramadhan dan Wijaya (2025) yang menemukan bahwa *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) pada penggunaan Coratex masih terkendala oleh kompleksitas antarmuka, gangguan teknis server, dan keterbatasan sosialisasi dan hal ini menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi Coretax. Akan tetapi, penelitian ini memperluas temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa kesulitan penggunaan tidak hanya berasal dari aspek teknis sistem, tetapi juga dari bahasa dan istilah yang digunakan dalam sistem.

3. Persepsi terhadap Kualitas Sistem dan Informasi (System Quality & Information Quality) pada Layanan Coretax

Berdasarkan hasil wawancara, persepsi wajib pajak UMKM terhadap kualitas sistem dan kualitas informasi pada layanan Coretax menunjukkan pengalaman yang beragam. Sebagian informan menilai bahwa Coretax telah mampu mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan secara lebih praktis melalui sistem yang terintegrasi dan informasi yang tersedia dalam satu aplikasi. Namun demikian,

sebagian informan juga mengungkapkan adanya kendala teknis serta kesulitan dalam memahami informasi yang disajikan oleh sistem.

Dari aspek kualitas sistem, sebagian besar informan memberikan penilaian positif terhadap tampilan dan fungsi layanan Coretax. Salah satu informan menyatakan bahwa tampilan sistem sudah cukup baik. Sebagaimana disampaikan oleh Informan 1: "*Sudah bagus*". Pernyataan serupa juga disampaikan oleh informan 2 lain yang menyebutkan: "*Sudah baik*". Selain itu, terdapat informan 3 yang menilai bahwa sistem cukup praktis dan mudah digunakan. "*Praktis dan sederhana mudah dipahami*".

Temuan tersebut menunjukkan bahwa secara umum pengguna menilai Coretax telah dirancang untuk memudahkan pelaksanaan administrasi perpajakan secara digital. Kemudahan akses terhadap berbagai layanan perpajakan dalam satu platform memberikan pengalaman yang lebih efisien dibandingkan proses administrasi secara manual.

Meskipun demikian, beberapa informan juga menyampaikan kritik terhadap tampilan sistem. Informan 3 mengungkapkan: "*Tampilannya tidak menarik, tulisan kecil dan terlalu banyak pertanyaan.*"

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa aspek antarmuka (*user interface*) masih menjadi perhatian pengguna. Banyaknya informasi yang harus diisi dan tampilan yang dianggap kurang nyaman dapat memengaruhi pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sistem.

Selain kualitas sistem, kualitas informasi juga menjadi aspek yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap layanan Coretax. Sebagian besar informan menilai bahwa informasi yang tersedia dalam sistem cukup membantu pelaksanaan kewajiban perpajakan. Sebagaimana disampaikan oleh Informan 1: "*Sangat bermanfaat*". Sebagaimana disampaikan oleh Informan 2: "*Sangat membantu*". Temuan tersebut menunjukkan bahwa informasi yang tersedia dalam Coretax pada dasarnya telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Dalam konteks Model Keberhasilan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003). Menurut model tersebut, keberhasilan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*). Kualitas sistem mencakup keandalan, kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan stabilitas sistem, sedangkan kualitas informasi mencakup akurasi, relevansi, kelengkapan, serta kemudahan informasi untuk dipahami (DeLone & McLean, 2003). Dalam konteks penelitian ini, pengguna mengakui bahwa Coretax telah menyediakan informasi yang bermanfaat dan mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan. Namun, gangguan sistem dan penggunaan bahasa yang dianggap cukup kompleks masih menjadi hambatan dalam menciptakan pengalaman pengguna yang optimal.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ramadhan dan Wijaya (2025) yang menemukan bahwa meskipun Coretax memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan, pengguna masih menghadapi kendala berupa gangguan server, lambatnya akses sistem, dan kebutuhan adaptasi terhadap fitur-fitur yang tersedia. Penelitian Al Fauzi et al (2025) juga menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki peran penting dalam membentuk penerimaan pengguna terhadap Coretax. Kendala seperti error system, kesulitan login, dan lambatnya proses validasi dapat

menurunkan kenyamanan penggunaan sistem. Selain itu, penelitian Kadir et al. (2025) menemukan bahwa salah satu tantangan utama implementasi Coretax pada sektor UMKM adalah kemampuan pengguna dalam memahami informasi perpajakan yang disajikan secara digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pelaku UMKM terhadap layanan Coretax tidak dibentuk oleh satu faktor tunggal, melainkan oleh keterkaitan antara manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, kualitas sistem, dan kualitas informasi. Pelaku UMKM pada umumnya mengakui bahwa Coretax memberikan manfaat yang nyata dalam membantu proses perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak secara lebih praktis. Manfaat tersebut menjadi alasan utama mengapa pengguna tetap berupaya memanfaatkan layanan meskipun masih menghadapi berbagai kendala dalam penggunaannya. Namun demikian, manfaat yang dirasakan tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh pengalaman penggunaan yang mudah dan nyaman. Beberapa informan masih mengalami kesulitan memahami fitur-fitur sistem, istilah perpajakan yang digunakan, serta prosedur pengisian data yang dianggap cukup kompleks. Di sisi lain, gangguan server dan lambatnya akses sistem juga turut memengaruhi pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan layanan Coretax. Kondisi ini menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan yang tinggi belum tentu secara otomatis menghasilkan pengalaman penggunaan yang positif apabila tidak didukung oleh kualitas sistem dan kualitas informasi yang memadai.

Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi Coretax pada sektor UMKM tidak hanya bergantung pada kemampuan sistem dalam menyediakan layanan perpajakan secara digital, tetapi juga pada kemampuan sistem untuk menghadirkan pengalaman penggunaan yang sederhana, stabil, dan mudah dipahami oleh pengguna dengan tingkat literasi digital yang beragam. Dengan demikian, peningkatan kualitas sistem, penyederhanaan antarmuka, serta penggunaan bahasa yang lebih komunikatif menjadi faktor penting dalam memperkuat penerimaan dan keberlanjutan penggunaan Coretax di kalangan pelaku UMKM.

Dalam perspektif studi kasus, temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa pengalaman penggunaan Coretax pada pelaku UMKM di Kabupaten Merauke bersifat dinamis dan tidak sepenuhnya seragam. Meskipun seluruh informan menggunakan sistem yang sama, pengalaman yang mereka rasakan berbeda-beda sesuai dengan kemampuan digital, pengalaman perpajakan, dan cara mereka beradaptasi terhadap teknologi baru. Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan terhadap layanan perpajakan digital merupakan proses yang kompleks, yang tidak hanya dipengaruhi oleh karakteristik sistem, tetapi juga oleh karakteristik pengguna sebagai aktor utama dalam pemanfaatan teknologi tersebut.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaku UMKM di Kabupaten Merauke pada umumnya memiliki persepsi positif terhadap layanan Coretax. Sistem ini dinilai memberikan manfaat dalam membantu proses perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak secara lebih efisien sehingga mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Meskipun demikian, kemudahan penggunaan Coretax belum dirasakan secara merata. Sebagian pengguna masih mengalami kesulitan dalam memahami fitur, istilah perpajakan, serta prosedur pengisian data yang tersedia dalam sistem. Selain itu, beberapa kendala teknis seperti gangguan server, lambatnya akses sistem, dan tampilan antarmuka yang kurang nyaman masih memengaruhi pengalaman pengguna.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap layanan Coretax dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, kualitas sistem, dan kualitas informasi. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi Coretax tidak hanya bergantung pada kemampuan teknologi dalam menyediakan layanan perpajakan digital, tetapi juga pada kualitas pengalaman pengguna. Peningkatan stabilitas sistem, penyederhanaan antarmuka, serta penyajian informasi yang lebih mudah dipahami perlu dilakukan untuk mendukung pemanfaatan Coretax secara optimal oleh pelaku UMKM.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Al Fauzi, R. R., Rachmadi, A., & Wijoyo, S. H. (2025). Analisis penerimaan penggunaan Coretax oleh wajib pajak orang pribadi non-karyawan dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) (Studi kasus: DKI Jakarta). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 9(11). <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/15608>
- Anggraeni, W. A. (2025). Digital Readiness and Tax System Usability: A Structural Framework for MSME Compliance in Emerging Economies. *Sinergi International Journal of Accounting and Taxation*, 3(3), 209–218. <https://doi.org/10.61194/ijat.v3i3.883>
- Arianty, F. (2024). Implementation Challenges And Opportunities Coretax Administration System On The Efficiency Of Tax Administration. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 12(2), 98. <https://doi.org/10.7454/jvi.v12i2.1227>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- 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>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). *Coretax: Sistem canggih tingkatkan kepatuhan sukarela*. Direktorat Jenderal Pajak. <https://pajak.go.id/id/artikel/coretax-sistem-canggih-tingkatkan-kepatuhan-sukarela>
- Jogiyanto, H. M. (2019). *Sistem Informasi Keperilakuan* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi.
- Kadir, K. T. N., Rerung, S., Rahmawati, R., & Mediaty, M. (2025). Digitalisasi Prosedur Pajak Melalui Coretax: Studi Kualitatif Tentang Tantangan dan Peluang Bagi Pengguna di Sektor UMKM. *Atestasi : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 9(1), 89–102. <https://doi.org/10.57178/atestasi.v9i1.2045>

- Mara, U., & Munandar, A. (2025). Digitalization of the Tax System in Indonesia: Opportunities and Challenges of Coretax Implementation. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJSE)*, 8(3), 13202-13215. <https://doi.org/10.31538/ijse.v8i3.8386>
- Mbise, K. S., & Baseka, L. (2023). Impact of Digital Systems on Tax Compliance Among SMEs. *The Journal of Informatics*, 2(1). <https://doi.org/10.59645/tji.v2i1.94>
- Misbahuddin, M. H., & Kurniawati, Y. (2025). Analisis Implementasi Penerapan Pajak di Indonesia Melalui Sistem Coretax Administration System . *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 1281–1287. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.668>
- Muttwijaya, G. T. P., Padang, R. R., Yasa, I. N. P., & Adiputra, I. M. P. (2025). *Digital Transformation in Tax Administration: The Role of Coretax, Service Quality, and Morality in Enhancing MSME Compliance in Indonesia*. *International Journal of Accounting Research*. <http://doi.org/10.33312/ijar.947>
- Oktaviani, D., Lestari, L., Meiwanto D, Korialina, C., Mareta, S., & Manshur, T. (2025). Kepatuhan Wajib Pajak: Pemanfaatan Sistem Coretax, Literasi Pajak dan Kemudahan Akses Layanan Perpajakan Dengan Kesadaran Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan Tahun 2024). *Journal of Accounting and Finance Management*, 6(5), 2275–2286. <https://doi.org/10.38035/jafm.v6i5.2567>
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). Sage Publications.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Rahmad, R. M. (2025). Implementasi Core Tax Administration System sebagai upaya mendorong kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 14(1). <https://doi.org/10.32520/jak.v14i1.4428>
- Ramadhan, G., & Wijaya, S. (2025). Implementasi Core Tax Administration System (Coretax) dalam pelaporan pajak: Analisis Technology Acceptance Model di PT ABC. *Akuntansiku*, 4(4), 303–315. <https://doi.org/10.54957/akuntansiku.v4i4.1644>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://www.jstor.org/stable/30036540>
- Wibowo, H. T., & Mariani, D. (2026). Taxpayer perceptions of the Coretax System: A TAM-ISSM approach. *Journal of Contemporary Accounting*, 8(1), 102–125. <https://doi.org/10.20885/jca.vol8.iss1.art8>