Jurnal Akuntansi dan Bisnis (Akuntansi) Vol 6, No.1, Mei 2026, pp. 238 - 244
7
p-ISSN : 2808-9022 (print)
e-ISSN : 2798-1789 (online)
http://journal.politeknik-pratama.ac.id/index.php/JIAB

ADOPSI CORETAX DALAM TRANSFORMASI DIGITAL PERPAJAKAN OLEH KONSULTAN PAJAK DENGAN PENDEKATAN UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)

Rahma Amelia[1], Widodo Ulfa Puspa Wati[2]
[1]Universitas Pembangunan "VETERAN" Jawa Timur
JL Rungkut Madya, Surabaya, e-mail: 22013010108@student.upnjatim.ac.id
[2]Universitas Pembangunan "VETERAN" Jawa Timur
JL Rungkut Madya, Surabaya, e-mail: ulfa.ak@upnjatim.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:
Received 1 October 2025
Received in revised form 26 May 2026
Accepted 30 May 2026
Available online 31 May 2026

ABSTRACT

This study examines the adoption of the Coretax system in Indonesia's digital tax transformation using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). A qualitative descriptive method was applied through observations and interviews with six tax consultants in Surabaya. Findings reveal that Performance Expectancy, Social Influence, and Facilitating Conditions strongly shape user acceptance, while Effort Expectancy plays a secondary role, mediated by digital literacy and peer support. Coretax improves efficiency through integrated reporting and automation, yet technical and infrastructure issues persist. The study emphasizes that successful implementation requires not only technological readiness but also continuous training and a supportive organizational culture. Social dynamics and knowledge sharing within workplaces significantly accelerate adaptation. These results highlight that perceived usefulness and institutional support matter more than ease of use alone. The research contributes to understanding technology adoption in professional tax settings and offers practical insights for policymakers and tax firms aiming to optimize digital transformation in Indonesia's tax administration.

***Keywords**: Coretax, digital tax transformation, UTAUT, tax consultants*

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji adopsi sistem Coretax dalam transformasi digital perpajakan di Indonesia menggunakan kerangka Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Metode kualitatif deskriptif diterapkan melalui observasi dan wawancara dengan enam konsultan pajak di Surabaya. Temuan

Received October 1, 2025; Revised May 26, 2026; Accepted May 30 2026

p-ISSN: 2808-9022 e-ISSN: 2798-1789

menunjukkan bahwa Performance Expectancy, Social Influence, dan Facilitating Conditions sangat memengaruhi penerimaan, sedangkan Effort Expectancy bersifat sekunder dan dipengaruhi oleh literasi digital serta dukungan rekan kerja. Coretax terbukti meningkatkan efisiensi melalui integrasi pelaporan dan otomatisasi, namun kendala teknis dan infrastruktur masih ditemukan. Keberhasilan implementasi tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga pada pelatihan berkelanjutan dan budaya organisasi yang suportif. Dinamika sosial dan berbagi pengetahuan di tempat kerja mempercepat adaptasi secara signifikan. Penelitian ini menegaskan bahwa manfaat yang dirasakan dan dukungan institusional lebih menentukan dibandingkan kemudahan penggunaan semata.
Kata kunci: Coretax, perpajakan digital, UTAUT, konsultan pajak.

1. PENDAHULUAN

Di tengah perkembangan digital, modernisasi teknologi informasi menjadi hal krusial untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan ketepatan dalam administrasi perpajakan. Sebagai respon atas kebutuhan tersebut, Direktorat Jenderal Pajak resmi mengimplementasikan sistem perpajakan terpadu *Coretax* DJP mulai 1 Januari 2025. Menurut Nasution & Simargolang (2024), implementasi sistem informasi berbasis web berhasil memberikan kemudahan bagi petugas dalam menjalankan tugas mereka serta dapat meningkatkan efektivitas administrasi pajak.

Sistem pengelolaan pajak yang efektif sangat penting untuk meningkatkan penerimaan pajak dan memperbaiki administrasi pajak secara keseluruhan. Dalam konteks ini, konsultan pajak memiliki peran penting sebagai penghubung antara wajib pajak dan sistem administrasi pajak, sehingga kemampuan mereka dalam menggunakan *Coretax* sangatlah vital. Seperti yang dijelaskan oleh Nasution & Simargolang (2024) efektivitas administrasi pajak bergantung pada peningkatan kualitas layanan yang disediakan, yang juga melibatkan keahlian konsultan pajak dalam menggunakan teknologi. Selain itu, Marilyn et al. (2022) menyatakan bahwa pelatihan yang baik bagi konsultan pajak dapat meningkatkan kepercayaan mereka terhadap teknologi, yang pada akhirnya mendorong kepatuhan pajak yang lebih tinggi.

Berbagai penelitian sebelumnya mendukung pentingnya faktor-faktor tersebut dalam proses adopsi teknologi baru di lingkungan perpajakan. Penelitian oleh Maliki (2025) yang menganalisis penerapan aplikasi *Coretax* dan mengidentifikasi berbagai tantangan serta hambatan yang muncul dalam implementasinya. Temuan tersebut menekankan pentingnya infrastruktur teknologi informasi yang memadai dan integrasi data untuk mendukung penggunaan sistem secara optimal. Selain itu, Erstiawan (2025) juga merinci berbagai masalah teknis yang dihadapi pengguna, seperti lambatnya respons aplikasi dan kendala saat login, yang dapat mengganggu kelancaran administrasi perpajakan. Kondisi ini menyoroti pentingnya kemudahan penggunaan sebagai salah satu kunci keberhasilan adopsi sistem.

Dari sisi manfaat yang dirasakan, Menurut Penelitian Oleh Kustyana et al. (2025) implementasi *Coretax* dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelaporan pajak. Namun, manfaat tersebut belum sepenuhnya optimal akibat adanya hambatan dari sisi pengguna yang masih perlu diatasi. Selain itu, tingkat dukungan sosial juga turut mempengaruhi keberhasilan implementasi. Kemudian, Penelitian oleh Erstiawan, (2025) menunjukkan bahwa dukungan dari atasan maupun rekan kerja dapat berperan penting dalam mendorong kesiapan serta niat konsultan pajak untuk mengadopsi sistem baru seperti *Coretax*.

Peralihan dari sistem DJP Online ke *Coretax* merupakan langkah penting dalam upaya modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia. Respons positif terhadap penggunaan teknologi baru dalam sektor perpajakan dapat dianalisis menggunakan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*, yang melibatkan empat faktor utama dalam adopsi teknologi: *Performance Expectancy (PE)*, *Effort Expectancy (EE)*, *Social Influence (SI)*, dan *Facilitating Conditions (FC)* menurut Venkatesh et al. (2003). Penelitian Tjoanto & Tambunan (2022) mengungkap tantangan dalam penerapan teknologi baru ini, termasuk perlunya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam sistem perpajakan serta adanya resistensi dari beberapa pemangku kepentingan, seperti konsultan pajak, yang menginginkan jaminan bahwa *Coretax* memberikan lebih banyak manfaat dibandingkan sistem yang ada sebelumnya.

Penerapan sistem *Coretax* dalam pengelolaan pajak di Indonesia merupakan langkah penting dalam reformasi perpajakan. Dengan mengadopsi pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*, kita dapat memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan terhadap sistem baru ini Ay & Musta'amal (2023). Peralihan dari sistem DJP Online ke *Coretax* merupakan langkah krusial yang memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan

pajak. *Coretax* dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan pajak, mulai dari registrasi wajib pajak hingga pelaporan SPT dan pembayaran pajak secara online Tandiono et al. (2025).

Diharapkan bahwa dengan sistem terintegrasi ini, kepatuhan pajak masyarakat dapat meningkat. Namun, penelitian oleh Tandiono et al. (2025) menunjukkan adanya kendala teknis dan non-teknis, seperti masalah keamanan data dan tantangan dalam proses sosialisasi kepada pengguna yang dapat menghambat penerapan teknologi ini. Dalam konteks UTAUT, *Performance Expectancy* menjadi faktor penting dalam adopsi *Coretax*. Pengguna cenderung menerima jika mereka merasakan peningkatan kinerja dalam pelaporan dan pembayaran pajak Ay & Musta'amal (2023). Kemudian Misbahuddin & Kurniawati (2025) menyatakan bahwa dengan meningkatkan integrasi dan otomatisasi sistem perpajakan melalui *Coretax*, pengumpulan pajak dapat lebih optimal, meskipun tantangan dalam implementasi tetap perlu diperhatikan.

Selain itu, jika peralihan sistem ini tidak mendapat perhatian yang cukup, dampak negatif seperti ketidakpuasan masyarakat dan penurunan kepatuhan pajak dapat terjadi. Fenomena ini dapat dijelaskan dengan *Social Influence* dalam model UTAUT, di mana ketidakpuasan awal dapat mempengaruhi opini masyarakat terhadap penggunaan *Coretax*, yang pada gilirannya dapat mengurangi partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak. Di samping itu, kurangnya dukungan yang memadai atau *Facilitating Conditions*, seperti pelatihan dan infrastruktur yang tepat, dapat menghambat proses transisi, yang akhirnya dapat merusak kepercayaan publik terhadap sistem baru ini Ay & Musta'amal (2023).

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Performance Expectancy (PE)

Performance expectancy mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas tertentu Venkatesh et al. (2003). Dalam hal adopsi sistem *Coretax, performance expectancy* sangat penting karena sistem ini dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi administrasi pajak, mengurangi kesalahan manusia, dan mempercepat proses pelaporan serta pembayaran pajak. Menurut penelitian oleh Nasution & Simargolang (2024), menunjukkan bahwa sistem berbasis web ini berhasil memberikan kemudahan bagi petugas pajak, memungkinkan mereka untuk melakukan tugas lebih efisien dan efektif. Hal ini mencerminkan bahwa keyakinan petugas terhadap peningkatan kinerja melalui penggunaan teknologi memengaruhi keputusan mereka untuk mengadopsi sistem tersebut. Demikian pula, dalam konteks kebijakan pajak karbon yang dibahas oleh Tjoanto & Tambunan (2022) *performance expectancy* dapat dihubungkan dengan keyakinan masyarakat terhadap efektivitas kebijakan tersebut dalam mengatasi perubahan iklim. Jika masyarakat merasa bahwa kebijakan ini akan menghasilkan dampak positif yang signifikan, mereka akan lebih mendukung penerapannya, yang pada akhirnya mendorong keberhasilan implementasi kebijakan tersebut.

2.2. Effort Expectancy (EE)

Effort expectancy berkaitan dengan sejauh mana individu merasa bahwa penggunaan teknologi tertentu akan mudah dan tidak menyulitkan, termasuk dalam konteks sistem Coretax. Dalam hal ini, kemudahan penggunaan teknologi perpajakan, seperti pelaporan SPT secara daring, menjadi faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengoperasikan sistem tersebut. Seperti yang diungkapkan dalam penelitian oleh Marilyn et al. (2022), "otoritas pajak di Indonesia perlu mengembangkan fasilitas perpajakan yang memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya terutama peningkatan teknologi informasi yang mudah untuk digunakan". Ini menunjukkan bahwa effort expectancy tinggi dapat mendorong kepatuhan karena pengguna merasa sistemnya tidak rumit dan mendukung aktivitas perpajakan secara efisien. Kemudian, Hermanto et al. (2022) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor utama dalam penerimaan teknologi baru dalam administrasi pajak. Jika antarmuka sistem *Coretax* sederhana dan mudah dipahami, maka konsultan pajak cenderung akan cepat beradaptasi dengan sistem ini.

2.3. Social Influence (SI)

Social Influence dalam adopsi sistem teknologi seperti Coretax, menggambarkan pengaruh sosial dari rekan kerja, atasan, atau pihak eksternal terhadap keputusan individu dalam menggunakan sistem tersebut. Dukungan dari lingkungan sekitar dapat memperkuat keyakinan dan intensi untuk mengadopsi sistem perpajakan digital. Nasution & Simargolang (2024) menunjukkan bahwa "peningkatan efektivitas administrasi pajak menjadi fokus utama untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat," di mana peran kolektif organisasi dan otoritas menjadi krusial dalam menanamkan budaya teknologi perpajakan. Pengaruh ini menciptakan persepsi bahwa penggunaan sistem adalah bagian dari standar atau norma organisasi yang sebaiknya diikuti.

Dalam hal ini, pengaruh sosial dapat datang dari kolega atau organisasi yang mendorong atau merekomendasikan penggunaan *Coretax*. Menurut Kustyana et al. (2025), adopsi teknologi dalam organisasi seringkali dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah atau rekomendasi dari

p-ISSN: 2808-9022 e-ISSN: 2798-1789

rekan kerja yang telah terlebih dahulu menggunakan teknologi tersebut. Di Indonesia, konsultan pajak yang berada dalam lingkungan yang mendukung penggunaan *Coretax* misalnya melalui pelatihan atau dukungan dari atasan cenderung lebih menerima sistem ini. Salleh et al. (2025) juga mengungkapkan bahwa pengaruh sosial dalam konteks organisasi atau komunitas profesional berperan besar dalam penerimaan teknologi oleh UKM, yang juga berlaku dalam konteks perpajakan.

2.4. Facilitating Conditions (FC)

Facilitating Conditions (FC) mencakup berbagai faktor eksternal yang mendukung penggunaan teknologi, seperti ketersediaan infrastruktur yang memadai, perangkat yang sesuai, serta dukungan teknis yang efektif. Dalam penerapan sistem Coretax, keberadaan kondisi yang memfasilitasi sangat penting untuk memastikan kelancaran penggunaan sistem oleh para penggunanya. Seperti yang dijelaskan oleh Nasution & Simargolang (2024), "Peningkatan efektivitas administrasi pajak berfokus pada upaya memperbaiki kualitas layanan kepada masyarakat," yang mencakup penyediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung kelancaran penggunaan sistem. Dengan adanya dukungan tersebut, pengguna akan merasa lebih mudah dan nyaman dalam mengoperasikan sistem, yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat adopsi teknologi ini.

Ikhsan et al. (2021) menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi teknologi baru, termasuk *Coretax*, sangat dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti akses mudah ke perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan, serta ketersediaan dukungan teknis. Selain itu, Misbahuddin & Kurniawati (2025) mencatat bahwa meskipun *Coretax* menawarkan berbagai manfaat dalam hal efisiensi, tingkat penerimaannya sangat bergantung pada seberapa baik infrastruktur dan dukungan teknis yang tersedia, terutama bagi konsultan pajak yang mungkin belum terbiasa dengan teknologi baru. Oleh karena itu, dukungan dari pemerintah dan organisasi untuk menyediakan pelatihan, pembaruan perangkat, dan bantuan teknis sangat penting dalam mendukung adopsi *Coretax*.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam respons serta adaptasi konsultan pajak terhadap peralihan sistem dari DJP Online ke *CoreTax*. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokus penelitian ini adalah untuk memahami fenomena dalam konteks alami tanpa manipulasi variabel. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggali makna dan pengalaman subjektif para pelaku, sehingga menghasilkan gambaran yang lebih mendalam mengenai proses adaptasi yang berlangsung. Selain itu, penelitian kualitatif juga bertujuan untuk memahami kondisi objek secara holistik. Dalam konteks ini, peneliti berperan aktif dalam mengumpulkan dan menganalisis data untuk menyajikan gambaran yang menyeluruh tentang fenomena yang sedang diteliti (Sugiyono, 2020)

Penentuan lokasi penelitian dilakukan di kantor Konsultan Pajak X yang berlokasi di Surabaya. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa kantor tersebut merupakan salah satu lembaga konsultan pajak yang aktif dalam penggunaan dan penerapan sistem perpajakan digital, khususnya dalam peralihan dari DJP Online ke *CoreTax*. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara. Observasi dilakukan secara langsung untuk mengamati penggunaan sistem *CoreTax* oleh konsultan pajak dalam konteks pekerjaan sehari-hari, termasuk untuk mengidentifikasi kendala serta pola interaksi pengguna dengan sistem tersebut. Observasi ini berfungsi sebagai sumber data kontekstual yang mendukung validitas temuan penelitian.

Selain itu, wawancara semi-terstruktur diterapkan untuk menggali lebih dalam persepsi, sikap, dan pengalaman informan mengenai penerapan sistem baru. Panduan wawancara disusun berdasarkan konstruk teori UTAUT, seperti ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha. Dengan menggunakan wawancara, peneliti dapat mengeksplorasi informasi secara lebih fleksibel dan menyesuaikan dengan dinamika jawaban yang diberikan oleh informan Sugiyono (2020). Menurut Sugiyono (2020) Dalam penelitian kualitatif, Sampel total adalah teknik pengambilan sampel di mana semua anggota populasi dijadikan sampel. Teknik ini dilakukan jika jumlah populasi relatif kecil atau peneliti ingin meneliti seluruh anggota populasi untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap dan mendalam. Pendekatan ini memberi kesempatan kepada peneliti untuk memperoleh informasi mendalam dari setiap individu yang memiliki pengetahuan atau pengalaman langsung mengenai topik yang sedang diteliti.

Tabel 1. Data Informan

No	Inisial	Umur	Jenis Kelamin	Lama Berkarir
1	FE	39	Laki Laki	9 Tahun

2	HMP	33	Laki Laki	8 Tahun
3	FL	35	Perempuan	8 Tahun
4	RA	28	Laki Laki	2 Tahun
5	CTS	23	Laki Laki	1 Tahun
6	TDT	31	Perempuan	4 Bulan

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Performance Expectancy: Persepsi terhadap Peningkatan Kinerja melalui Integrasi Sistem

Hasil temuan menunjukkan bahwa *performance expectancy* menjadi dimensi dominan dalam membentuk pengalaman konsultan pajak terhadap sistem *Coretax*. Para informan mengakui bahwa sistem ini memungkinkan efisiensi kerja yang lebih tinggi dibandingkan sistem sebelumnya. Fitur seperti integrasi pelaporan dalam satu platform, impor data otomatis, dan tampilan *dashboard real-time* dinilai sangat membantu dalam mempercepat pelaksanaan tugas harian.

Persepsi tersebut sejalan dengan studi Nasution & Simargolang (2024) yang menegaskan bahwa sistem berbasis web memperkuat efektivitas pelaporan melalui otomasi proses. Demikian pula, Ay & Musta'amal (2023) menekankan bahwa harapan terhadap peningkatan performa kerja berkontribusi dalam penerimaan teknologi baru. Namun, gangguan teknis seperti sistem lambat menjelang tenggat pelaporan menunjukkan bahwa manfaat sistem sangat tergantung pada waktu penggunaan dan kesiapan infrastruktur (Misbahuddin & Kurniawati, 2025)

4.2 Effort Expectancy: Kemudahan Penggunaan yang Terbentuk melalui Modal Sosial dan Literasi Digital

Dalam konteks pengalaman penggunaan, *effort expectancy* dimaknai secara kompleks oleh para partisipan. Meskipun banyak yang menilai bahwa tampilan *Coretax* lebih rapi dan mudah digunakan dibandingkan DJP Online, kemudahan ini sebenarnya bukan hanya karena desain sistemnya. Kemudahan tersebut juga dipengaruhi oleh kemampuan awal pengguna, ketersediaan panduan atau pelatihan, serta dukungan dari lingkungan kerja. Hal ini diperkuat oleh pandangan Hermanto et al. (2022) dan Nurjanah & Akbar (2023), yang menekankan bahwa persepsi terhadap kemudahan teknologi sangat dipengaruhi oleh kesiapan pengguna dalam mengakses informasi dan bantuan teknis.

Pengetahuan yang diperoleh melalui tutorial daring, forum komunitas, serta bimbingan dari rekan kerja senior menjadi instrumen kolektif yang mempercepat adaptasi terhadap sistem baru. Shantika et al. (2022) turut menegaskan bahwa persepsi kemudahan bukan semata diproduksi oleh teknologi, tetapi dibentuk oleh konteks pembelajaran sosial yang melingkupinya. Dalam studi ini, *effort expectancy* tidak mendominasi pemaknaan pengguna terhadap *Coretax*, karena tingkat literasi digital yang tinggi membuat pengguna tidak menggantungkan penerimaannya pada kemudahan semata. Dengan demikian, kemudahan di sini bersifat *mediated* oleh pengalaman sebelumnya dan dukungan kolektif, bukan sebagai atribut inheren sistem.

4.3 Social Influence: Pembentukan Sikap melalui Interaksi Sosial dan Budaya Organisasi

Lingkungan sosial di tempat kerja sangat berperan dalam membentuk bagaimana seseorang menerima dan menggunakan Coretax. Seluruh partisipan menggarisbawahi bahwa adaptasi terhadap sistem baru didorong oleh suasana kerja yang kolaboratif, di mana pertukaran pengetahuan dan pengalaman berlangsung secara spontan dan egaliter. Transfer pengetahuan tidak bersifat hierarkis, tetapi berjalan secara horizontal dan interaktif antara sesama pengguna.

Temuan ini mengafirmasi penelitian Salleh et al. (2025), yang menekankan bahwa dukungan sosial tidak semata berbentuk instruksi dari otoritas organisasi, melainkan terwujud dalam bentuk solidaritas kerja, kepercayaan timbal balik, dan praktik pembelajaran kolektif. Budaya kerja yang mengutamakan kolaborasi dan adaptasi teknologi secara progresif menjadi fondasi bagi terciptanya norma-norma baru yang mendorong adopsi sistem. Dengan demikian, social influence tidak hanya menjadi refleksi dari tekanan eksternal, tetapi juga simbol dari nilai-nilai organisasional yang memfasilitasi perubahan.

4.4 Facilitating Conditions: Infrastruktur dan Pelatihan sebagai Pendukung Penggunaan Sistem

Ketersediaan fasilitas teknologi dan bantuan teknis yang memadai menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran penggunaan sistem *Coretax*. Seluruh informan menyoroti pentingnya perangkat komputer dengan spesifikasi yang sesuai (seperti RAM minimal 4–8GB), jaringan internet yang cepat dan stabil, serta bantuan dari tim IT yang sigap saat terjadi kendala. Dengan infrastruktur yang memadai, proses kerja menjadi lebih lancar dan pelaporan pajak dapat dilakukan dengan lebih efisien.

p-ISSN: 2808-9022 e-ISSN: 2798-1789

Selain infrastruktur teknis, pelatihan yang diselenggarakan oleh DJP maupun akses ke materi pembelajaran informal turut memperkuat kesiapan pengguna. Hal ini sejalan dengan temuan Ikhsan et al. (2021) dan Kustyana et al. (2025) yang menyatakan bahwa keberhasilan dalam menjalankan sistem digital bergantung pada kombinasi antara kesiapan teknologi dan intensitas pelatihan yang diterima oleh pengguna. Dalam konteks penelitian ini, *facilitating conditions* dipahami bukan hanya sebagai prasyarat fungsional, tetapi juga sebagai elemen pembentuk ekosistem kerja yang suportif terhadap transformasi digital.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerimaan sistem *Coretax* oleh konsultan pajak tidak hanya bergantung pada aspek teknis dari sistem itu sendiri, melainkan juga dipengaruhi oleh dinamika sosial, kesiapan organisasi, dan persepsi atas manfaat yang diperoleh. *Performance expectancy*, *facilitating conditions*, dan *social influence* merupakan tiga dimensi yang paling bermakna dalam membentuk pengalaman pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks profesional dengan literasi digital tinggi, pengguna lebih menilai efektivitas sistem berdasarkan efisiensi kerja, kemudahan kolaborasi, dan dukungan teknis yang tersedia, sementara *effort expectancy* hanya menjadi pertimbangan sekunder yang dimediasi oleh lingkungan pembelajaran.

Implikasi praktis dari penelitian ini mengarah pada pentingnya strategi implementasi sistem digital yang tidak hanya berfokus pada peningkatan fungsi teknologi, tetapi juga pada pembentukan ekosistem sosial dan struktural yang mendukung. Organisasi seperti Direktorat Jenderal Pajak maupun Kantor Konsultan Pajak perlu memperhatikan aspek pelatihan yang berkelanjutan, kesiapan infrastruktur teknologi, serta membangun budaya kerja yang adaptif terhadap perubahan. Keberhasilan adopsi sistem perpajakan digital seperti *Coretax* sangat ditentukan oleh sejauh mana institusi mampu menciptakan lingkungan yang mendorong kolaborasi, berbagi pengetahuan, dan pembelajaran kolektif.

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal konteks dan cakupan partisipan, yang hanya terdiri dari konsultan pajak pada satu lokasi di Surabaya. Oleh karena itu, studi lanjutan disarankan untuk melibatkan kelompok pengguna yang lebih beragam, seperti wajib pajak individu, pegawai otoritas pajak, dan pelaku UMKM yang berinteraksi langsung dengan sistem. Selain itu, pendekatan kuantitatif atau campuran dapat digunakan untuk menguji keterkaitan antarvariabel dalam skala yang lebih luas, sehingga dapat memberikan generalisasi empiris terhadap model UTAUT dalam konteks reformasi sistem perpajakan digital di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Ay, M. H. C., & Musta'amal, A. H. Bin. (2023). User Acceptance of Online Examination System Using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model. Letters in Information Technology Education (LITE), 6, 30–37.

Erstiawan, M. S. (2025). Modernisasi Perpajakan Indonesia Dengan Aplikasi Coretax Perspektif Content Analysis. Majalah Ekonomi: Telaah Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis, 31(1).

Hermanto, A. H., Windasari, N. A., & Purwanegara, M. S. (2022). Taxpayers' adoption of online tax return reporting: extended meta-UTAUT model perspective. Cogent Business and Management, 9(1). https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2110724

Ikhsan, A. Y. K., Bawono, I. R., & Mustofa, R. M. (2021). Effect Of Tax Justice, Tax System, Technology And Information, And Discrimination Of Personal Perspection Of Personal Tax Mandatory About Tax Ethics. JAK (Jurnal Akuntansi) Kajian Ilmiah Akuntansi, 76–90. https://doi.org/10.30656/jak.v8i1.2441

Kustyana, N. E., Pratiwi, D. N., & Pravasani, Y. A. (2025). Pengaruh Implementasi CoreTax terhadap Kualitas Pelaporan Keuangan Pajak: Studi Kasus pada CV Pustaka Bengawan. Journal of Economics and Management Scienties, 291–297. https://doi.org/10.37034/jems.v7i3.137

Maliki, M. A. Al. (2025). Studi Literatur: Analisis Penerapan Aplikasi CoreTax dalam Sistem Perpajakan. EKOMA : Jurnal Ekonomi, 4(3).

Marilyn, Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (2022). PERAN MODERASI TEKNOLOGI INFORMASI DALAM HUBUNGAN ANTARA PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PAJAK DAN KEPATUHAN PAJAK. Jurnal Pajak Indonesia, 143–151. www.djppr.kemenkeu.go.id

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

Nasution, I. F., & Simargolang, M. Y. (2024). Design of an Integrated Information System to Increase the Effectiveness of Tax Administration. Jurnal IPTEK Bagi Masyarakat, 3(3), 130–141. https://doi.org/10.55537/jibm.v3i3.810

Nurjanah, L. D., & Akbar, G. G. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Tata Kelola BBM : Sebuah Pendekatan Multimetode. Sawala : Jurnal Administrasi Negara, 11(2), 202–225. https://doi.org/10.30656/sawala.v11i2.7487

Salleh, M. amirudin azizi bin, Majid, W. Z. N. A., Marzuki, M. M., Zakaria, M., & Ibrahim, Z. (2025). The Acceptance of Digital Tax Administration among SMEs in Malaysia: The Application of Utaut Model. Pakistan Journal of Life and Social Sciences (PJLSS), 23(1). https://doi.org/10.57239/PJLSS-2025- 23.1.00449

Shantika, N. R., Ardiatama, L. A., Purwaningrum, O., Putra, Y. Y., & Syafira, A. O. (2022). Analisis Adopsi Inovasi Teknologi Informasi Dompet Digital DANA Menggunakan Innovation-Diffusion Theory (IDT).

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (2nd ed.).

Tandiono, S., Putu Eka Pratiwi, N., & Kurniawati Tjahjono, J. (2025). Perbandingan CORETAX Indonesia dengan MyTax Malaysia. EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, 4(4).

Tjoanto, A. K., & Tambunan, M. R. U. D. (2022). Tantangan dan Strategi dalam Proses Implementasi Kebijakan Pajak Karbon. Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP), 9(02), 237–248. https://doi.org/10.35838/jrap.2022.009.02.20

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. Source: MIS Quarterly, 27(3), 425–478.