
Academia Open



By Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Table Of Contents

Journal Cover	1
Author[s] Statement.....	3
Editorial Team	4
Article information	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact	5
Cite this article.....	5
Title page.....	6
Article Title	6
Author information	6
Abstract	6
Article content	7

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

Academia Open

Vol. 11 No. 2 (2026): December
DOI: 10.21070/acopen.11.2026.14822

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

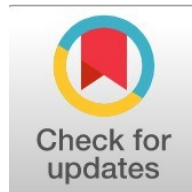
Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)



Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Determinants of Coretax User Satisfaction in Digital Tax Administration: Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Pengguna Coretax dalam Administrasi Pajak Digital

Az Zahra Norestu Haryati, 22042010191@student.upnjatim.ac.id (*)

Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

Acep Samsudin, acep.samsudin.adbis@upnjatim.ac.id

Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

(*) Corresponding author

Abstract

General Background: Digital transformation has become central to public service modernization and tax administration reform. **Specific Background:** Core Tax Administration System services at KPP Pratama Mojokerto require taxpayers to interact with an integrated digital taxation platform, where user experience is shaped by digital transformation, human resource quality, and ease of use. **Knowledge Gap:** Previous studies generally examined digital transformation and service quality separately and had not specifically analyzed user satisfaction in the context of Coretax services at KPP Pratama Mojokerto. **Aims:** This study aimed to analyze the partial and simultaneous relationships between digital transformation, human resource quality, ease of use, and Coretax user satisfaction among taxpayers at KPP Pratama Mojokerto. **Results:** Using a quantitative approach with accidental sampling, questionnaires were distributed to 156 Coretax users and analyzed through multiple linear regression with SPSS. Digital transformation showed a positive and significant effect on user satisfaction with a significance value of 0.000. Human resource quality also showed a positive and significant effect with a significance value of 0.006, while ease of use showed a positive and significant effect with a significance value of 0.000. Simultaneously, the three variables significantly affected user satisfaction with a significance value of 0.000 and explained 87.1% of its variance. **Novelty:** This study integrates three service-related variables in one Coretax satisfaction model. **Implications:** KPP Pratama Mojokerto can use these findings to evaluate Coretax implementation and strengthen taxpayer service experience.

Highlights:

- ♦ The regression model explained 87.1% of outcome variance.
- ♦ All three independent variables showed significant positive results.
- ♦ Data were obtained from 156 taxpayer respondents.

Keywords: Digital Transformation, Human Resource Quality, Ease of Use, User Satisfaction, Coretax

Published date: 2026-07-15

Pendahuluan

Percepatan transformasi digital telah menjadi salah satu prioritas pemerintah Indonesia dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik. Hal ini ditandai dengan pembentukan Komite Percepatan Transformasi Digital yang berfungsi untuk menyelaraskan arah kebijakan serta implementasi digitalisasi pada sektor pemerintahan, dengan fokus pada pengembangan Digital Public Infrastructure (DPI) yang mencakup Digital ID, Government Cloud, Data Exchange, dan Super App untuk mendukung layanan pemerintahan yang terintegrasi dan responsif [1].

Transformasi digital menjadi bagian penting dalam reformasi administrasi perpajakan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan bagi wajib pajak. Namun, dalam implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Penelitian [2] menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital aparaturnya dan masyarakat, serta belum optimalnya dukungan regulasi menjadi hambatan utama dalam penerapan layanan digital di sektor publik.

Implementasi Coretax sebagai sistem administrasi perpajakan digital membawa perubahan besar dari beberapa aplikasi terpisah menjadi satu sistem terintegrasi. Perubahan tersebut menuntut wajib pajak memiliki kualitas sumber daya manusia yang memadai, terutama dalam aspek pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan beradaptasi terhadap sistem digital, sehingga ketika wajib pajak memiliki kemampuan yang baik, pengalaman layanan akan terasa lebih mudah dan efisien sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna [3].

Kemudahan penggunaan juga menjadi aspek penting dalam keberhasilan implementasi sistem digital perpajakan. Dalam praktiknya, masih terdapat pengguna yang mengalami kesulitan saat memahami alur menu, mengakses fitur tertentu, maupun menyelesaikan proses administrasi perpajakan melalui sistem, sehingga tampilan yang kurang sederhana dan navigasi yang kompleks dapat menurunkan kenyamanan pengguna [3].

Objek penelitian ini adalah KPP Pratama Mojokerto, unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak dengan dominasi wajib pajak sektor UMKM. Data survei kepuasan pelayanan DJP tahun 2025 pada unit kerja Kanwil DJP Jawa Timur II menunjukkan variasi indeks kepuasan antar unit kerja, dengan KPP Pratama Mojokerto memperoleh indeks 89,27, yang mengindikasikan tingkat kepuasan pengguna belum sepenuhnya merata sehingga diperlukan evaluasi lebih mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhinya.

Penelitian terdahulu secara umum menunjukkan bahwa transformasi digital dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, baik pada sektor jasa maupun pelayanan publik [4]. Namun, penelitian-penelitian tersebut umumnya mengkaji transformasi digital dan kualitas pelayanan secara terpisah, dan belum secara spesifik mengkaji kepuasan pengguna dalam konteks transformasi digital administrasi perpajakan, padahal sistem dengan alur penggunaan kompleks dan tampilan menu kurang intuitif dapat menimbulkan kesulitan bagi pengguna [3].

Kondisi tersebut menunjukkan adanya celah penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih mendalam pada tingkat pelayanan langsung di KPP Pratama Mojokerto. Penelitian ini memiliki kebaruan dengan mengintegrasikan tiga variabel utama, yaitu transformasi digital, kualitas SDM, dan kemudahan penggunaan, dalam satu model penelitian yang berfokus pada kepuasan wajib pajak sebagai pengguna layanan Coretax di KPP Pratama Mojokerto.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) apakah Transformasi Digital, Kualitas SDM, dan Kemudahan Penggunaan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna layanan Coretax; (2) apakah Transformasi Digital berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna; (3) apakah Kualitas SDM berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna; dan (4) apakah Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Tujuan penelitian ini sejalan dengan rumusan masalah tersebut, yaitu untuk mengetahui pengaruh ketiga variabel baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan wajib pajak pengguna layanan Coretax di KPP Pratama Mojokerto.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis berupa penambahan kajian akademik mengenai keterkaitan transformasi digital, pengelolaan sumber daya manusia, dan kemudahan penggunaan sistem terhadap kepuasan pengguna, serta manfaat praktis bagi KPP Pratama Mojokerto dalam mengevaluasi efektivitas implementasi Coretax dan bagi peneliti lain sebagai referensi pengembangan penelitian selanjutnya.

Kajian Teori dan Hipotesis

1. Transformasi Digital

Menurut Westerman, Bonnet, dan McAfee dalam [3], transformasi digital merupakan proses pemanfaatan teknologi digital oleh organisasi untuk menghasilkan perubahan signifikan terhadap kinerja serta ruang lingkup bisnis, yang tidak hanya berfokus pada penerapan teknologi baru tetapi juga mencakup perubahan pola pikir, budaya kerja, dan pendekatan organisasi. Vial dalam [5] menambahkan bahwa transformasi digital adalah proses perubahan yang mendorong organisasi berkembang melalui pemanfaatan teknologi digital, dengan memadukan sistem komputer, data, dan teknologi konektivitas untuk menciptakan perubahan positif pada seluruh aspek operasional organisasi secara berkelanjutan.

Dalam penelitian ini, transformasi digital diukur menggunakan tiga indikator menurut Stich dalam [5], yaitu: (1) Sumber Daya, kesiapan aset fisik dan infrastruktur organisasi; (2) Sistem Informasi, keberadaan dan kualitas sistem aplikasi yang mendukung proses bisnis; dan (3) Budaya dan Struktur Organisasi, kemampuan organisasi menyesuaikan budaya kerja dan struktur untuk mendukung perubahan digital secara efektif.

2. Kualitas SDM

Warisno dalam [5] mendefinisikan kualitas sumber daya manusia sebagai kemampuan teknis dan personal individu dalam menjalankan pekerjaannya, yang didukung oleh latar belakang akademik, pengalaman kerja, dan pelatihan relevan. Danim dalam [6] menambahkan bahwa kualitas SDM mencakup aspek fisik dan nonfisik berupa kemampuan bekerja, berpikir, serta keterampilan individu, dan tidak hanya ditentukan oleh tingkat pendidikan tetapi juga kemampuan mengaplikasikan kompetensi yang dimiliki.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas SDM mengacu pada Matutina dalam [7], yaitu: (1) Knowledge (Pengetahuan), tingkat pemahaman wajib pajak mengenai fungsi dan prosedur Coretax; (2) Skill (Keterampilan), kemampuan mengoperasikan fitur-fitur Coretax; dan (3) Abilities (Kemampuan), kesiapan beradaptasi dan mengatasi kendala dalam penggunaan sistem.

3. Kemudahan Penggunaan

Jogiyanto dalam [8] mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan sebagai tingkat keyakinan pengguna bahwa suatu sistem teknologi informasi dapat digunakan tanpa memerlukan usaha yang berat. Ernawati dan Noersanti dalam [9] menambahkan bahwa kemudahan penggunaan berkaitan dengan keyakinan individu bahwa teknologi dapat digunakan dengan jelas dan tidak menimbulkan kesulitan bagi pengguna.

Indikator kemudahan penggunaan dalam penelitian ini mengacu pada Venkatesh dalam [8], meliputi: jelas dan mudah dimengerti, mudah dipelajari, mudah digunakan, serta membantu pengguna menyelesaikan kebutuhan dengan mudah.

4. Kepuasan Pengguna

Spreng, MacKenzie, dan Olshavsky dalam [4] mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai respons yang muncul setelah interaksi antara pengguna dengan sistem, yang dipengaruhi oleh atribut sistem seperti kemudahan, kejelasan informasi, dan kualitas layanan. Kotler dalam [4] menambahkan bahwa kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan yang timbul setelah membandingkan harapan awal dengan hasil nyata yang diperoleh.

Indikator kepuasan pengguna mengacu pada Doll dan Torkzadeh dalam [4], meliputi: Isi (Content), Keakuratan (Accuracy), Tampilan (Format), Kemudahan Penggunaan (Ease of Use), dan Ketepatan Waktu (Timeliness).

5. Kerangka Berpikir dan Hipotesis

Kerangka berpikir penelitian ini menjelaskan bahwa Transformasi Digital (X1), Kualitas SDM (X2), dan Kemudahan Penggunaan (X3) merupakan faktor-faktor yang diduga memengaruhi Kepuasan Pengguna (Y) pada layanan Coretax di KPP Pratama Mojokerto, baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan kerangka tersebut, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1: Transformasi Digital berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan Coretax di KPP Pratama Mojokerto.

H2: Kualitas SDM berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan Coretax di KPP Pratama Mojokerto.

H3: Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan Coretax di KPP Pratama Mojokerto.

H4: Transformasi Digital, Kualitas SDM, dan Kemudahan Penggunaan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan Coretax di KPP Pratama Mojokerto.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel yang dinyatakan dalam bentuk angka dan dianalisis menggunakan metode statistik menurut Sugiyono dalam [10]. Berdasarkan tujuannya, penelitian ini termasuk penelitian kausal (causal research) yang menguji hubungan sebab-akibat antara Transformasi Digital (X1), Kualitas SDM (X2), dan Kemudahan Penggunaan (X3) sebagai variabel independen terhadap Kepuasan Pengguna (Y) sebagai variabel dependen.

Penelitian dilaksanakan di KPP Pratama Mojokerto pada tahun 2026. Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Mojokerto yang berjumlah 375.167 wajib pajak per tahun 2025. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 8%, menghasilkan jumlah sampel sebesar 156,18 yang dibulatkan menjadi 156 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode accidental sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan wajib pajak yang secara kebetulan ditemui peneliti dan memenuhi kriteria responden [10]

Kriteria responden meliputi: wajib pajak yang sedang atau telah menerima layanan di KPP Pratama Mojokerto, pernah menggunakan layanan Coretax, bersedia mengisi kuesioner secara sukarela, dan berusia minimal 17 tahun. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert lima poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju), sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan resmi dan literatur ilmiah [10] Pengumpulan data menggunakan desain cross-sectional melalui survei kuesioner cetak maupun tautan daring.

Variabel penelitian terdiri dari Transformasi Digital (X1) dengan indikator sumber daya, sistem informasi, serta budaya dan struktur organisasi; Kualitas SDM (X2) dengan indikator pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan; Kemudahan Penggunaan (X3) dengan indikator kejelasan, kemudahan dipelajari, kemudahan digunakan, dan kemudahan mencapai tujuan; serta Kepuasan Pengguna (Y) dengan indikator isi, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

Uji kualitas data dilakukan melalui uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan batas kritis 0,60 [10]. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov, uji multikolinearitas berdasarkan nilai Tolerance dan VIF, serta uji heteroskedastisitas menggunakan scatterplot dan uji Glejser [10].

Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$, dilanjutkan dengan uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, uji F untuk menguji pengaruh simultan, dan uji t untuk menguji pengaruh parsial pada taraf signifikansi 5% [10].

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 1 hingga Tabel 6 berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Coretax

Pernah Menggunakan Coretax	Frekuensi	Persentase
Ya	156	100%
Tidak	0	0%
Total	156	100%

Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) pernah menggunakan Coretax, sehingga seluruh responden telah memenuhi kriteria penelitian yang ditetapkan.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Penerimaan Layanan KPP Pratama Mojokerto

Pernah Menerima Layanan	Frekuensi	Persentase
Ya	156	100%
Tidak	0	0%
Total	156	100%

Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) pernah menerima layanan di KPP Pratama Mojokerto, sehingga seluruh responden dinilai relevan untuk memberikan informasi terkait variabel penelitian.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
17–25 tahun	40	25,6%
>25 tahun	116	74,4%
Total	156	100%

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden berusia di atas 25 tahun mendominasi penelitian ini sebanyak 116 responden (74,4%), sedangkan responden berusia 17–25 tahun sebanyak 40 responden (25,6%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna Coretax merupakan wajib pajak usia dewasa yang telah aktif melaksanakan kewajiban perpajakan.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Domisili	Frekuensi	Persentase
Mojokerto	148	94,9%
Luar Mojokerto	8	5,1%
Total	156	100%

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berdomisili di wilayah Mojokerto (94,9%), sehingga sesuai dengan objek penelitian yang berfokus pada KPP Pratama Mojokerto.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	68	43,6%
Perempuan	88	56,4%
Total	156	100%

Tabel 5 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan sebanyak 88 orang (56,4%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 68 orang (43,6%).

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi

Profesi	Frekuensi	Persentase
Karyawan/Pegawai Swasta	96	61,54%
Mahasiswa	22	14,10%
ASN/PNS	10	6,41%
Guru/Tenaga Pendidik	8	5,13%
Freelancer/Freelance	5	3,21%
Wirausaha/Pengusaha/Pedagang	4	2,56%
Perangkat Desa	3	1,92%
Ibu Rumah Tangga	3	1,92%
Programmer	1	0,64%
Engineer	1	0,64%
Marketing	1	0,64%
Sales	1	0,64%
Belum Bekerja	1	0,64%
Total	156	100%

Tabel 6 menunjukkan bahwa mayoritas responden bekerja sebagai karyawan/pegawai swasta sebanyak 96 orang (61,54%), diikuti mahasiswa (14,10%), ASN/PNS (6,41%), serta profesi lain seperti guru, freelancer, wirausaha, perangkat desa, dan ibu rumah tangga dengan proporsi yang lebih kecil. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berasal dari kalangan karyawan atau pegawai swasta.

2. Hasil Uji Instrumen dan Asumsi Klasik

Tabel 7. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Transformasi Digital (X1)	X1.1–X1.9	0,428 – 0,666	0,157	Valid
Kualitas SDM (X2)	X2.1–X2.9	0,423 – 0,725	0,157	Valid
Kemudahan Penggunaan (X3)	X3.1–X3.12	0,460 – 0,689	0,157	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Y.1–Y.15	0,373 – 0,609	0,157	Valid

Tabel 7 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Transformasi Digital, Kualitas SDM, Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Pengguna memiliki nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel (0,157), sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Kritis	Keterangan
Transformasi Digital (X1)	0,725	0,60	Reliabel
Kualitas SDM (X2)	0,733	0,60	Reliabel
Kemudahan Penggunaan (X3)	0,832	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,821	0,60	Reliabel

Tabel 8 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha masing-masing variabel berada di atas batas kritis 0,60, sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas (One Sample Kolmogorov-Smirnov Test)

Keterangan	Nilai
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,063
Kriteria	Sig. > 0,05 → berdistribusi normal

Tabel 9 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,063, yang lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual penelitian berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 10. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Transformasi Digital (X1)	0,417	2,400
Kualitas SDM (X2)	0,345	2,898
Kemudahan Penggunaan (X3)	0,330	3,033

Tabel 10 menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10, sehingga model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas.

Tabel 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	4,465	1,102	-	4,051	0,000
Transformasi Digital (X1)	0,040	0,042	0,116	0,950	0,344
Kualitas SDM (X2)	-0,045	0,046	-0,132	-0,985	0,326
Kemudahan Penggunaan (X3)	-0,051	0,033	-0,208	-1,519	0,131

Tabel 11 menunjukkan bahwa nilai signifikansi seluruh variabel independen berada di atas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Hasil ini diperkuat oleh scatterplot yang menunjukkan titik-titik residual menyebar acak tanpa membentuk pola tertentu.

3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 12. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	B	Std. Error	Beta	t hitung
Konstanta	6,138	1,810	-	3,391
Transformasi Digital (X1)	0,622	0,069	0,407	9,014
Kualitas SDM (X2)	0,209	0,075	0,138	2,784
Kemudahan Penggunaan (X3)	0,514	0,055	0,474	9,341

Berdasarkan Tabel 12, diperoleh persamaan regresi: $Y = 6,138 + 0,622X_1 + 0,209X_2 + 0,514X_3$. Nilai konstanta sebesar 6,138 menunjukkan bahwa apabila ketiga variabel independen bernilai nol, maka Kepuasan Pengguna sebesar 6,138. Setiap peningkatan satu satuan Transformasi Digital meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,622 satuan; setiap peningkatan satu satuan Kualitas SDM meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,209 satuan; dan setiap peningkatan satu satuan Kemudahan Penggunaan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,514 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.

4. Hasil Uji Hipotesis

Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,933	0,871	0,869	2,279

Tabel 13 menunjukkan nilai R Square sebesar 0,871, yang berarti Transformasi Digital, Kualitas SDM, dan Kemudahan Penggunaan secara bersama-sama mampu menjelaskan 87,1% variasi Kepuasan Pengguna, sedangkan 12,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Tabel 14. Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	5336,949	3	1778,983	342,600	<0,001
Residual	789,275	152	5,193	-	-
Total	6126,224	155	-	-	-

Tabel 14 menunjukkan nilai F hitung sebesar 342,600 dengan signifikansi 0,000 (<0,05), sehingga Transformasi Digital, Kualitas SDM, dan Kemudahan Penggunaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dan H4 diterima.

Tabel 15. Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Transformasi Digital (X1)	9,014	1,976	0,000	H1 diterima
Kualitas SDM (X2)	2,784	1,976	0,006	H2 diterima
Kemudahan Penggunaan (X3)	9,341	1,976	0,000	H3 diterima

Tabel 15 menunjukkan bahwa Transformasi Digital memperoleh t hitung 9,014 dengan signifikansi 0,000 (H1 diterima), Kualitas SDM memperoleh t hitung 2,784 dengan signifikansi 0,006 (H2 diterima), dan Kemudahan Penggunaan memperoleh t hitung 9,341 dengan signifikansi 0,000 (H3 diterima). Seluruh nilai t hitung lebih besar dari t tabel sebesar 1,976 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga ketiga hipotesis parsial diterima. Dengan demikian, seluruh hipotesis dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Berdasarkan nilai Standardized Coefficients Beta, Kemudahan Penggunaan merupakan variabel paling dominan (0,474), diikuti Transformasi Digital (0,407) dan Kualitas SDM (0,138).

B. Pembahasan

Hasil uji F menunjukkan bahwa Transformasi Digital, Kualitas SDM, dan Kemudahan Penggunaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan kontribusi sebesar 87,1%. Temuan ini memperkuat hasil penelitian [10] yang menunjukkan bahwa transformasi digital berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, serta mendukung penelitian [10], [4], dan [4] yang menegaskan pentingnya kualitas sumber daya manusia dan kemudahan penggunaan dalam keberhasilan pemanfaatan sistem digital. Dengan demikian, kepuasan pengguna Coretax tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dan kemudahan sistem dalam mendukung kebutuhan perpajakan wajib pajak.

Pengaruh Transformasi Digital terhadap Kepuasan Pengguna menunjukkan bahwa semakin baik penerapan transformasi digital dalam layanan perpajakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna. Kehadiran Coretax mengintegrasikan berbagai sistem terpisah menjadi satu platform yang memungkinkan pengguna memperoleh layanan lebih praktis, efisien, dan mudah diakses. Hasil ini sejalan dengan temuan [11] yang menunjukkan bahwa layanan digital BSI Mobile mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan pengguna, serta mendukung penelitian [5] yang membuktikan pengaruh positif transformasi digital terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Kualitas SDM terhadap Kepuasan Pengguna menunjukkan bahwa pengguna dengan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang baik akan lebih mudah beradaptasi dengan sistem dan menyelesaikan kebutuhan perpajakannya secara efektif. Karakteristik responden yang berasal dari berbagai latar belakang profesi turut menunjukkan bahwa kemampuan individu dalam memahami teknologi menjadi faktor penting dalam pengalaman penggunaan Coretax. Temuan ini relevan dengan penelitian [7] yang menekankan peran kualitas SDM dalam mendukung efektivitas pemanfaatan sistem digital, serta penelitian [12] yang menunjukkan bahwa kesiapan SDM dan pelatihan yang memadai menjadi faktor penting keberhasilan implementasi Coretax.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna menunjukkan hasil paling dominan dibandingkan variabel lain, yang mengindikasikan bahwa pengguna cenderung lebih puas ketika sistem mudah dipahami, tidak memerlukan usaha besar untuk dipelajari, dan mampu membantu menyelesaikan kebutuhan perpajakan secara efektif. Keberagaman latar belakang profesi responden menegaskan pentingnya kemudahan penggunaan agar sistem dapat digunakan oleh seluruh kelompok pengguna tanpa memandang tingkat penguasaan teknologi. Hasil ini sejalan dengan penelitian [12] yang membuktikan pengaruh positif kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik, serta penelitian [13] yang menunjukkan pengaruh signifikan persepsi kemudahan penggunaan terhadap penerimaan Coretax oleh wajib pajak [14] [15].

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Transformasi Digital, Kualitas SDM, dan Kemudahan Penggunaan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Core Tax Administration System (Coretax) pada wajib pajak di KPP Pratama Mojokerto, baik secara parsial maupun simultan, dengan kontribusi ketiga variabel sebesar 87,1% terhadap Kepuasan Pengguna. Kemudahan Penggunaan merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan, diikuti oleh Transformasi Digital dan Kualitas SDM. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Coretax dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak didukung oleh penerapan transformasi digital yang memadai, kesiapan sumber daya manusia pengguna, serta kemudahan sistem dalam digunakan.

Bagi KPP Pratama Mojokerto dan Direktorat Jenderal Pajak, disarankan untuk terus mengembangkan dan menyempurnakan Coretax, meningkatkan kualitas SDM wajib pajak melalui sosialisasi dan pelatihan berkelanjutan, serta meningkatkan kemudahan penggunaan sistem dari segi tampilan, navigasi, dan aksesibilitas. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang relevan, seperti

kualitas layanan, kepercayaan pengguna, dan keamanan sistem, serta memperluas objek penelitian guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pengguna layanan perpajakan digital.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing atas arahan, masukan, dan bimbingan yang diberikan selama proses penelitian. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto atas izin penelitian yang diberikan serta kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini. Dukungan dan bantuan dari berbagai pihak sangat berarti dalam penyelesaian penelitian ini.

References

1. K. PPN/Bappenas, "Dukungan Infrastruktur Publik Digital, Percepat Transformasi Digital Nasional." [Online]. Available: <https://www.bappenas.go.id/berita/dukungan-infrastruktur-publik-digital-percepat-transformasi-digital-nasional-gCVPf>. [Accessed: Feb. 5, 2026].
2. U. Hasanah, S. Andaryani, F. H. Sari, and I. U. Dwikurniawati, "Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital: Tantangan dan peluang di pemerintah daerah," *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 4, no. 5, pp. 5228–5235, 2024. [Online]. Available: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>.
3. M. Rizal, "Transformasi sistem perpajakan di era digital: Tantangan, inovasi, dan kebijakan adaptif," *Citizen: J. Ilm. Multidisiplin Indones.*, vol. 4, no. 4, pp. 340–348, Dec. 2024.
4. N. Nur Asyifa, "Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya," *J. Ilm. Mhs. FEB*, vol. 9, pp. 1–23, 2021.
5. M. E. Danianto, N. U. K. Devi, and F. Nurany, "Pengaruh transformasi digital dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Probolinggo," *J. Somasi*, pp. 134–145, 2025.
6. S. Rani, R. H. Tigor, and G. Oktalina, "Pengaruh kualitas sumber daya manusia, komunikasi, dan motivasi dalam rangka meningkatkan produktivitas kinerja pegawai (Studi kasus pada pegawai Kantor Camat Taman Sari Kota Pangkalpinang)," *J. Ilm. Bisnis Elektron.*, vol. 2, no. 1, pp. 68–73, 2022, doi: 10.61533/jinbe.v2i1.266.
7. Sanusi, A. Agustang, and A. M. Idkhan, "Pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan akademik di Universitas Puangrimaggalatung Sengkang," *Goverance Polit.*, vol. 1, no. 2, pp. 95–110, 2021.
8. M. Rahmawati and A. Rosa, "Pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan dompet digital DANA," *Al-Kharaj: J. Ekon. Keuang. Bisnis Syariah*, vol. 6, no. 3, pp. 1395–1406, 2023, doi: 10.47467/alkharaj.v6i3.3785.
9. Juan and L. Indrawati, "Pengaruh kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan brand image terhadap kepuasan konsumen melakukan pembayaran QRIS," *K&K J. Manaj.*, vol. 2, no. 1, pp. 313–325, 2023.
10. Adil et al., *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori dan Praktik*. Kota Padang, Indonesia: GET Press Indonesia, 2023.
11. Samsudin et al., "Strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Aksara," *J. Ilmu Manajemen, Ekon. dan Kewirausahaan*, vol. 3, no. 3, pp. 55–62, 2023, doi: 10.55606/jimek.v3i3.2255.
12. N. Isnain and D. M. Sofa, "Transformasi digitalisasi perpajakan: Transisi dari DJP Online ke Coretax pada Inspektorat Daerah," *J. Ris. Akunt. dan Bisnis Indones. STIE Widya Wiwaha*, vol. 6, no. 1, pp. 1–15, 2026, doi: 10.32477/jrabi.v6i1.1264.
13. R. R. Al Fauzi, A. Rachmadi, and S. H. Wijoyo, "Analisis penerimaan penggunaan Coretax oleh wajib pajak orang pribadi non-karyawan dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) (Studi kasus: DKI Jakarta)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 9, no. 11, pp. 1–9, 2025.
14. D. A. Prasetya, A. P. Sari, P. A. Riyantoko, and T. M. Fahrudin, "The effect of information quality and service quality on user satisfaction of the Government of Kabupaten Malang," *TIERS Information Technology Journal*, vol. 4, no. 1, pp. 32–41, 2023, doi: 10.38043/tiers.v4i1.4328.
15. R. Reynilda, L. O. A. Kamaluddin, M. A. Ali, and H. Khatimah, "The moderation effect of digital transformation on the influence of effectiveness and quality of service on public service user satisfaction in South Sulawesi," *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Manajemen*, vol. 20, no. 4, 2024, doi: 10.30872/jinv.v20i4.2301.