

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 menyajikan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan yang dijadikan sebagai referensi dan landasan dalam penelitian ini.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

| Peneliti & Tahun                                                                       | Judul Penelitian                                                                                    | Variabel                                                                                                                                       | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I Nyoman Alan Suastawa Putra (Politeknik Negeri Bali) - 2025                           | Implementasi Coretax terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tabanan                          | Independen:<br>- Implementasi coretax<br>- Sosialisasi implementasi coretax<br>- Pengetahuan perpajakan<br>Dependen :<br>Kepatuhan Wajib Pajak | Implementasi Core Tax memiliki pengaruh positif yang sangat signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi implementasi CoreTax menunjukkan pengaruh positif, namun dampaknya tidak signifikan secara statistik. Pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| Aditya Putra Dedi Pratama (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta) -2025 | Pengaruh <i>Coretax System</i> , Pemahaman Pajak dan kepercayaan pada Pemerintah terhadap Kepatuhan | Independen:<br>- <i>Coretax system</i><br>- Pemahaman pajak<br>- Kepercayaan<br>- Niat<br>Dependen :                                           | Variabel <i>Coretax system</i> dan Pemahaman Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Kepercayaan kepada Pemerintah berpengaruh positif signifikan secara langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Pemahaman Pajak dan                                                 |

|                                                             |                                                                                                                                       |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                             | Wajib Pajak Badan dengan niat sebagai variabel <i>Intervening</i>                                                                     | - kepatuhan wajib pajak badan<br>- niat<br>- variabel <i>intervening</i>                                                     | Kepercayaan kepada Pemerintah berpengaruh terhadap Kepatuhan melalui Niat sebagai variabel <i>intervening</i> . <i>Coretax system</i> tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan jika dimediasi oleh niat.                                                                    |
| Hera Ajeng Kartika (Universitas Sriwijaya Indralaya) - 2026 | Penerapan <i>Coretax</i> Dari Perspektif (TAM) dalam Mendukung Reformasi Administrasi Perpajakan pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata | Independen: Penerapan <i>Coretax</i> (Indikator TAM: Kemudahan & Kemanfaatan)<br>Dependen: Reformasi Administrasi Perpajakan | Penelitian ini menganalisis dan mengevaluasi bagaimana reformasi administrasi perpajakan melalui sistem <i>Coretax</i> diterapkan pada bendahara pengeluaran instansi daerah berdasarkan sudut pandang TAM guna mendukung transparansi dan efisiensi administrasi perpajakan. |

Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa penelitian mengenai *Coretax* masih didominasi oleh penelitian yang berfokus pada implementasi sistem, penerimaan teknologi, pemahaman perpajakan, serta pengaruh *Coretax* terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *Coretax* dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti sosialisasi, pengetahuan perpajakan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kualitas sistem. Selain itu, berbagai kendala dalam penerapan *Coretax* juga telah diidentifikasi, antara lain gangguan sistem, ketidaksinkronan data, keterbatasan dukungan teknis, serta kesulitan pengguna dalam beradaptasi dengan sistem perpajakan yang baru. Penelitian yang secara khusus mengevaluasi performa Wajib Pajak (WP) Badan dalam menghadapi transisi menuju sistem *Coretax* masih relatif terbatas. Padahal, keberhasilan transformasi administrasi perpajakan digital tidak hanya ditentukan

oleh evaluasi sistem yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), tetapi juga oleh efektivitas infrastruktur teknologi dan tingkat literasi digital perpajakan yang dimiliki oleh pengguna. Ketersediaan perangkat teknologi, kualitas jaringan internet, kemampuan mengoperasikan teknologi digital, serta pemahaman terhadap layanan perpajakan berbasis elektronik menjadi faktor kritis yang penting untuk dievaluasi secara berkala guna mendukung kelancaran proses transisi yang penting dalam mendukung proses adaptasi terhadap Coretax. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian tersebut dengan melakukan analisis evaluasi terhadap infrastruktur teknologi dan literasi digital Wajib Pajak Badan dalam transisi menuju sistem Coretax.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 *Technology Acceptance Model (TAM)***

*Technology Acceptance Model (TAM)* adalah sebuah teori yang menjelaskan bagaimana pengguna dapat menerima, mengerti, dan menggunakan sebuah teknologi informasi. Teori ini menjelaskan perilaku pengguna akhir sebuah teknologi informasi yang ditawarkan menggunakan beberapa variasi yang luas dan populasi pengguna untuk mengetahui pengaruh faktor eksternal terhadap landasan psikologis. Adapun landasan psikologis yang digunakan antara lain kepercayaan, sikap, keinginan, dan hubungan perilaku pengguna.

*Technology Acceptance Model (TAM)* dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 melalui adaptasi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang lebih dulu dikenalkan oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1975. *Technology Acceptance Model (TAM)* digunakan untuk memodelkan penerimaan pemakai terhadap teknologi. TAM menjelaskan bagaimana proses adopsi teknologi informasi dengan pendekatan teori perilaku. Pada saat ini, TAM menjadi model yang penggunanya paling banyak untuk memprediksi penerima teknologi informasi karena dianggap mudah diaplikasikan dan sederhana.

Penelitian ini secara khusus memfokuskan analisis pada dua dimensi utama dalam model TAM, yaitu *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) dan *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan). Pemilihan dua dimensi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Coretax merupakan sistem administrasi perpajakan yang bersifat wajib bagi Wajib Pajak Badan. Dalam konteks sistem

yang bersifat wajib, konstruk seperti *Attitude Towards Using* dan *Behavioral Intention to Use* tidak lagi menjadi fokus utama karena pengguna tidak memiliki pilihan untuk menolak atau tidak menggunakan sistem tersebut. Oleh karena itu, evaluasi penerimaan difokuskan pada seberapa mudah sistem dioperasikan (*Perceived Ease of Use*) dan seberapa besar manfaat operasional yang dirasakan (*Perceived Usefulness*) oleh pengguna.

Dalam perkembangan penelitian sistem informasi, TAM menjadi model yang banyak digunakan karena mampu menjelaskan perilaku pengguna secara sederhana, namun memiliki tingkat akurasi yang tinggi. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi teknologi baru dalam organisasi. Pada penelitian ini, TAM digunakan untuk memahami bagaimana Wajib Pajak Badan menerima implementasi Coretax sebagai sistem administrasi perpajakan yang baru. Penerapan Coretax mengubah berbagai prosedur administrasi perpajakan yang sebelumnya dilakukan melalui sistem lama menjadi sistem yang lebih terintegrasi dan berbasis digital. Oleh karena itu, persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan Coretax menjadi aspek yang penting untuk dikaji.

#### 1. *Perceived Usefulness* (Persepsi Kemanfaatan)

*Perceived Usefulness* atau persepsi kemanfaatan adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Menurut (Nafisah, 2024) semakin besar manfaat yang dirasakan dari penggunaan suatu sistem, maka semakin besar pula kemungkinan seseorang untuk menerima dan menggunakan sistem tersebut.

Persepsi kemanfaatan tidak hanya berkaitan dengan keuntungan ekonomi, tetapi juga mencakup peningkatan produktivitas, efektivitas, efisiensi, serta kualitas pekerjaan yang dihasilkan. Dalam konteks organisasi, suatu teknologi dianggap bermanfaat apabila mampu membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat, lebih akurat, dan lebih mudah dibandingkan metode sebelumnya.

Dalam implementasi Coretax, persepsi kemanfaatan dapat terlihat dari berbagai aspek, seperti kemampuan sistem dalam mempercepat proses administrasi perpajakan, mengurangi kesalahan penginputan data, menyediakan data perpajakan

yang lebih akurat dan terintegrasi, mempermudah pelaporan dan pembayaran pajak, serta meningkatkan efisiensi pekerjaan staf pajak maupun akuntan perusahaan (Ramadhan & Wijaya, 2025).

Apabila Wajib Pajak Badan merasakan bahwa Coretax mampu memberikan manfaat yang nyata terhadap aktivitas perpajakan mereka, maka kemungkinan besar sistem tersebut akan lebih mudah diterima dan digunakan secara berkelanjutan. Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan merupakan prediktor yang kuat dalam menjelaskan niat seseorang untuk menggunakan teknologi informasi. Oleh karena itu, persepsi manfaat menjadi salah satu fokus utama dalam penelitian mengenai implementasi Coretax

## 2. *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan)

*Perceived Ease of Use* merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem tidak memerlukan usaha yang berat atau sulit untuk dipelajari. Kemudahan penggunaan akan memengaruhi sikap pengguna terhadap teknologi yang digunakan, sehingga semakin mudah suatu sistem dipahami dan dioperasikan, semakin tinggi tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem tersebut (Fauzi et al., 2025). Suatu teknologi akan lebih mudah diterima apabila pengguna merasa bahwa sistem tersebut mudah dipahami, mudah dipelajari, dan mudah dioperasikan. Sebaliknya, apabila teknologi dianggap rumit dan memerlukan kemampuan teknis yang tinggi, maka pengguna cenderung mengalami hambatan dalam proses adaptasi.

Dalam konteks implementasi Coretax, persepsi kemudahan penggunaan dapat dilihat dari kemudahan memahami menu dan fitur yang tersedia, kemudahan registrasi akun, kemudahan mengakses layanan perpajakan, kemudahan menginput data perpajakan, kemudahan memahami petunjuk penggunaan sistem, dan kemudahan menyelesaikan transaksi perpajakan secara digital (Sholihah & Nurhapsari, 2023).

Kemudahan penggunaan menjadi sangat penting karena tidak semua Wajib Pajak Badan memiliki tingkat kemampuan teknologi yang sama. Perusahaan yang memiliki sumber daya manusia dengan kemampuan digital yang terbatas mungkin akan menghadapi kesulitan dalam proses adaptasi terhadap sistem baru. Oleh karena itu, tingkat kemudahan penggunaan Coretax dapat menjadi faktor yang

menentukan keberhasilan implementasi sistem tersebut di lapangan (Permatasari et al., 2025).

### **2.2.2 Coretax**

Coretax merupakan sistem administrasi layanan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang memberikan kemudahan bagi pengguna. Pembangunan Coretax merupakan bagian dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018. Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) merupakan proyek rancang ulang proses bisnis administrasi perpajakan melalui pembangunan sistem informasi yang berbasis COTS (*Commercial Off the Shelf*) disertai dengan pembenahan basis data perpajakan. Tujuan utama dari pembangunan Coretax adalah untuk memodernisasi sistem administrasi perpajakan yang ada saat ini. Coretax mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak (DJP, 2025).

Coretax tidak hanya berfungsi sebagai media pelaporan pajak, tetapi juga menjadi sistem inti yang mengintegrasikan seluruh siklus administrasi perpajakan mulai dari registrasi wajib pajak, pembayaran pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pengelolaan dokumen perpajakan, pemeriksaan, hingga penagihan pajak. Dengan adanya integrasi tersebut, data perpajakan dapat diproses secara lebih cepat, akurat, dan transparan sehingga mampu mengurangi duplikasi data maupun kesalahan administrasi yang selama ini sering terjadi pada sistem yang terpisah (Korat & Munandar, 2025).

#### **1. Landasan Hukum Coretax**

Pembangunan Coretax merupakan bagian dari agenda besar reformasi perpajakan di Indonesia yang bertujuan untuk mewujudkan sistem administrasi perpajakan yang modern, terintegrasi, efektif, dan berbasis teknologi informasi. Landasan hukum utama pengembangan Coretax adalah Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan (PSIAP). Peraturan tersebut memberikan dasar hukum bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk melakukan pembaruan menyeluruh terhadap sistem administrasi perpajakan

melalui perbaikan proses bisnis, pembaruan teknologi informasi, serta penguatan basis data perpajakan nasional (DJP, 2018).

Melalui PSIAP, pemerintah menilai bahwa sistem administrasi perpajakan yang sebelumnya digunakan oleh DJP telah mengalami berbagai keterbatasan, seperti banyaknya aplikasi yang berdiri sendiri, duplikasi data, serta rendahnya integrasi antarproses bisnis perpajakan. Oleh karena itu, diperlukan pembangunan sistem inti administrasi perpajakan yang mampu mengintegrasikan seluruh layanan perpajakan dalam satu platform digital yang terhubung secara menyeluruh. Coretax kemudian dikembangkan sebagai solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut sekaligus mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan negara (DJP, 2025).

Implementasi Coretax semakin diperkuat melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 456 Tahun 2024 (DJP, 2024) tentang implementasi sistem inti administrasi perpajakan yang menjadi dasar operasional penerapan Coretax secara nasional. Berdasarkan ketentuan tersebut, Coretax mulai digunakan secara resmi untuk mendukung seluruh layanan administrasi perpajakan sejak Januari 2025. Sistem ini menjadi pusat layanan digital DJP yang menggantikan berbagai aplikasi perpajakan sebelumnya, sehingga seluruh aktivitas perpajakan dapat dilakukan melalui satu portal yang terintegrasi.

## 2. Fitur kritis Coretax

Fitur kritis Coretax adalah komponen utama dalam *Coretax Administration System* yang berperan penting dalam mendukung seluruh proses administrasi perpajakan secara terintegrasi. Fitur-fitur ini menjadi fondasi transformasi digital perpajakan karena secara langsung memengaruhi proses registrasi, pelaporan, pembayaran, pengawasan, dan pelayanan perpajakan. Melalui fitur-fitur tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya menciptakan sistem perpajakan yang lebih efisien, transparan, akurat, dan terintegrasi.

### a. *Pre-populated SPT*

Fitur *Pre-populated SPT* merupakan mekanisme pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara otomatis berdasarkan data yang telah dimiliki Direktorat Jenderal Pajak (DJP) seperti bukti potong, faktur pajak, data transaksi pihak ketiga, serta riwayat pelaporan wajib pajak sebelumnya. Melalui fitur ini,

wajib pajak tidak perlu lagi memasukkan seluruh data secara manual sehingga dapat mengurangi risiko kesalahan input (*human error*), meningkatkan akurasi data pelaporan, serta mempercepat proses pemenuhan kewajiban perpajakan. Menurut (Maliki, 2025) *pre-populated* SPT mendukung prinsip administrasi perpajakan modern yang mengutamakan efisiensi, kemudahan, dan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*). Implementasi fitur ini menjadi salah satu bentuk digitalisasi administrasi perpajakan yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan dan validitas data perpajakan secara nasional.

b. *Taxpayer Account Management* (TAM)

*Taxpayer Account Management* (TAM) merupakan fitur dalam Coretax yang menyediakan akun perpajakan terintegrasi bagi setiap wajib pajak. Keberadaan TAM memungkinkan pengelolaan administrasi perpajakan dilakukan secara lebih transparan, terpusat, dan mudah diakses kapan saja. Sistem ini juga membantu meningkatkan pengawasan internal wajib pajak karena seluruh aktivitas perpajakan terdokumentasi secara digital dan terintegrasi dalam satu akun. Manajemen akun wajib pajak merupakan proses bisnis pengelolaan informasi perpajakan untuk tiap wajib pajak yang menampilkan profil serta hak dan kewajiban perpajakan yang komprehensif dan terkini. Informasi terkini dan komprehensif tersebut dapat diakses oleh wajib pajak kapan saja dan di mana saja melalui portal wajib pajak. Untuk mendukung tampilan informasi tersebut, proses bisnis TAM mengelola informasi yang berasal dari proses bisnis yang relevan seperti proses bisnis registrasi, SPT, pembayaran, layanan perpajakan dan proses bisnis relevan lainnya (DJP, 2025).

c. Integrasi Data Perpajakan

Integrasi Data Perpajakan merupakan salah satu fitur utama Coretax yang menghubungkan seluruh proses bisnis perpajakan dalam satu sistem yang terpadu. Integrasi tersebut mencakup proses pendaftaran wajib pajak, pembayaran, pelaporan, pemeriksaan, penagihan, hingga pengawasan perpajakan. Menurut (Kardi et al., 2025) dengan adanya integrasi data, informasi yang sebelumnya tersebar pada berbagai aplikasi dan basis data dapat dikelola secara terpusat sehingga mengurangi duplikasi data, meningkatkan konsistensi informasi, dan memperkuat fungsi pengawasan perpajakan. Selain itu, integrasi data

memungkinkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan analisis kepatuhan wajib pajak secara lebih akurat melalui pemanfaatan data yang terhubung secara *real-time*. Oleh karena itu, integrasi data menjadi fondasi utama dalam mewujudkan administrasi perpajakan yang efektif, transparan, dan berbasis teknologi digital.

### **2.2.3 Evaluasi Infrastruktur Teknologi**

Evaluasi infrastruktur teknologi merupakan tindakan kritis untuk mengukur sejauh mana kapabilitas perangkat keras (*hardware*), jaringan komunikasi, perangkat lunak (*software*), serta sistem keamanan data mampu berjalan secara efektif, stabil, dan terintegrasi dalam mendukung perubahan sistem administrasi baru. Evaluasi ini berfokus pada pengidentifikasian kendala teknis, *downtime*, ketidakcocokan format data, serta hambatan operasional lainnya yang muncul ketika pengguna akhir berinteraksi dengan sistem baru. Dalam transisi menuju sistem *Coretax*, evaluasi infrastruktur dilakukan untuk menilai keberhasilan teknis pada sisi Wajib Pajak (WP) Badan setelah mereka menjalankan masa uji coba atau implementasi sistem tersebut.

Menurut (Ningsih et al., 2022) *Coretax* merupakan sistem administrasi perpajakan berbasis digital yang mengintegrasikan berbagai layanan perpajakan secara daring (*online*). Seluruh proses administrasi perpajakan dilakukan melalui sistem yang terhubung dengan basis data dan layanan DJP sehingga membutuhkan dukungan infrastruktur yang memadai. Ketersediaan perangkat komputer saja tidak cukup untuk mendukung penggunaan *Coretax* secara efektif. Pengguna juga memerlukan akses internet yang stabil agar dapat terhubung dengan sistem tanpa gangguan selama proses transaksi perpajakan. Kualitas infrastruktur teknologi menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi sistem perpajakan digital.

Selain aspek konektivitas, keamanan infrastruktur juga menjadi faktor yang sangat penting. Dalam sistem perpajakan digital, perlindungan data dan keamanan informasi diperlukan untuk menjaga kerahasiaan data wajib pajak serta meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem elektronik. Salah satu bentuk perlindungan dalam layanan perpajakan elektronik adalah penggunaan sertifikat elektronik sebagai identitas digital wajib pajak yang digunakan untuk autentikasi dan validasi transaksi perpajakan. Ketentuan mengenai penggunaan sertifikat

elektronik dalam administrasi perpajakan diatur oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui regulasi perpajakan elektronik.

### **2.2.3.1 Indikator Evaluasi Infrastruktur Teknologi**

Evaluasi kapabilitas infrastruktur teknologi merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi sistem informasi berbasis digital, termasuk Coretax. Infrastruktur yang memadai akan mendukung kelancaran proses operasional, meningkatkan kualitas layanan, serta mengurangi risiko gangguan dalam penggunaan sistem. Adapun indikator evaluasi Infrastruktur Teknologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Ketersediaan Perangkat Teknologi**

Ketersediaan perangkat teknologi menjadi aspek penting yang dievaluasi untuk melihat performa perangkat saat mengakses uji coba sistem Coretax. Perangkat teknologi mencakup komputer, laptop, printer, perangkat penyimpanan data, serta perangkat pendukung lainnya yang memiliki spesifikasi sesuai dengan kebutuhan sistem. Ketersediaan perangkat yang memadai memungkinkan pengguna menjalankan berbagai fitur Coretax secara optimal, seperti pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembuatan faktur pajak, pembayaran pajak, dan pengelolaan akun perpajakan. Menurut (Asrul, 2026) evaluasi perangkat teknologi menjadi syarat dasar agar pengguna dapat beradaptasi dengan perubahan sistem administrasi perpajakan yang semakin terdigitalisasi. Semakin baik ketersediaan perangkat yang dimiliki pengguna, semakin tinggi pula peluang keberhasilan pemanfaatan Coretax dalam mendukung aktivitas perpajakan. Ukuran kecukupan kapasitas: perangkat keras (*hardware*) yang digunakan oleh WP Badan (seperti RAM dan *processor*) terbukti stabil, tidak mengalami *crash*, *freeze*, atau *blue screen* saat menguji, memproses, dan menyimpan data perpajakan perusahaan dalam volume besar.

#### **b. Kualitas Jaringan Internet**

Kualitas jaringan internet merupakan indikator penting karena Coretax beroperasi secara daring (*online*) dan membutuhkan koneksi internet untuk mengakses seluruh layanan yang tersedia. Kualitas jaringan internet dapat dilihat dari kecepatan akses, kestabilan koneksi, serta minimnya gangguan selama proses penggunaan sistem. Jaringan internet yang stabil memungkinkan pengguna mengakses layanan perpajakan secara cepat dan efisien tanpa mengalami

keterlambatan atau kegagalan proses seperti pengunggahan dokumen, pengiriman data perpajakan, pembayaran pajak secara elektronik, maupun sinkronisasi data dengan sistem DJP. Kondisi tersebut dapat menurunkan efektivitas penggunaan Coretax dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pengguna. Menurut (Ulayya et al., 2025) internet tidak lagi hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi, tetapi telah menjadi infrastruktur utama yang mendukung operasional sistem informasi. Oleh karena itu, kualitas jaringan internet menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan dan kelancaran pengguna dalam mengimplementasikan Coretax secara optimal. Ukuran keandalan jaringan: koneksi internet lokal di kantor perusahaan memiliki kapasitas yang cukup dan ditandai dengan nihilnya kegagalan unggah (*upload/download*) dokumen SPT massal serta minimnya *downtime* konektivitas saat jam sibuk pelaporan.

### **c. Stabilitas Akses ke Server DJP**

Stabilitas akses ke server Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menunjukkan kemampuan sistem untuk menyediakan layanan yang dapat diakses secara konsisten, cepat, dan andal oleh pengguna. Server merupakan pusat penyimpanan dan pengolahan data yang menjadi tulang punggung operasional Coretax. Seluruh transaksi perpajakan yang dilakukan pengguna akan diproses melalui server DJP sehingga kinerja server memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas layanan yang diterima. Menurut (Setiawan et al., 2025) infrastruktur teknologi yang andal menjadi faktor penting dalam menjamin ketersediaan layanan sistem informasi dan mendukung keberlangsungan operasional organisasi. Server yang stabil ditandai dengan waktu respons yang cepat, tingkat ketersediaan sistem yang tinggi, serta minimnya gangguan atau *downtime*. Oleh karena itu, stabilitas akses ke server DJP menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi performa infrastruktur teknologi selama masa transisi. Semakin stabil layanan yang diberikan server, semakin tinggi tingkat efektivitas dan efisiensi penggunaan Coretax dalam mendukung administrasi perpajakan. Ukuran sinkronisasi & kompatibilitas: sistem atau *software* akuntansi internal perusahaan mampu mengekspor data dalam format yang langsung dikenali, sinkron, dan terbaca secara otomatis oleh fitur *pre-populated* Coretax tanpa memerlukan modifikasi atau re-input data manual yang masif.

#### **d. Keamanan Sistem Informasi dan Sertifikat Elektronik**

Keamanan sistem informasi merupakan kemampuan sistem untuk melindungi data dan informasi perpajakan dari berbagai ancaman, seperti akses tidak sah, pencurian data, manipulasi informasi, maupun serangan siber. Dalam sistem perpajakan digital, keamanan menjadi aspek yang sangat penting karena data yang dikelola bersifat rahasia dan memiliki konsekuensi hukum serta finansial bagi pengguna. Menurut (Panggabean & Soewito, 2023), keamanan infrastruktur jaringan diperlukan untuk melindungi data, mencegah kerentanan sistem, dan menjaga keberlangsungan layanan informasi dari ancaman siber. Pada implementasi Coretax, keamanan sistem didukung oleh penggunaan sertifikat elektronik sebagai identitas digital yang digunakan untuk melakukan autentikasi pengguna dan validasi transaksi elektronik. Sertifikat elektronik berfungsi untuk memastikan bahwa transaksi dilakukan oleh pihak yang berwenang serta menjamin keaslian dan integritas data yang dikirimkan melalui sistem. Ukuran kematangan proteksi: Prosedur instalasi dan penyimpanan sertifikat elektronik perusahaan terkelola dengan aman pada sistem operasional, serta memiliki proteksi *endpoint* (seperti *firewall* atau *antivirus*) untuk mencegah risiko kebocoran data rahasia perusahaan dan kemampuan teknis untuk melindungi identitas serta data pribadi, seperti pembuatan kata sandi kuat, otentikasi dua faktor (2FA), dan kewaspadaan terhadap penipuan (*phishing*).

#### **2.2.4 Literasi Digital Perpajakan**

Literasi digital perpajakan merupakan kemampuan individu, khususnya akuntan dan wajib pajak dalam memahami, mengakses, mengelola, mengevaluasi, serta memanfaatkan teknologi digital yang digunakan dalam pelaksanaan administrasi perpajakan. Menurut (Meylita & Zahran, 2025), literasi digital perpajakan didefinisikan sebagai kemampuan akuntan dalam membaca dan memahami data perpajakan digital, memahami logika otomatisasi sistem perpajakan, serta mampu mengidentifikasi kesalahan (*error*) input maupun kesalahan pemrosesan data yang muncul selama penggunaan sistem Coretax. Kemampuan tersebut menjadi penting karena Coretax mengintegrasikan berbagai proses perpajakan secara elektronik, mulai dari registrasi, pembayaran, pelaporan, hingga pengawasan kepatuhan pajak.

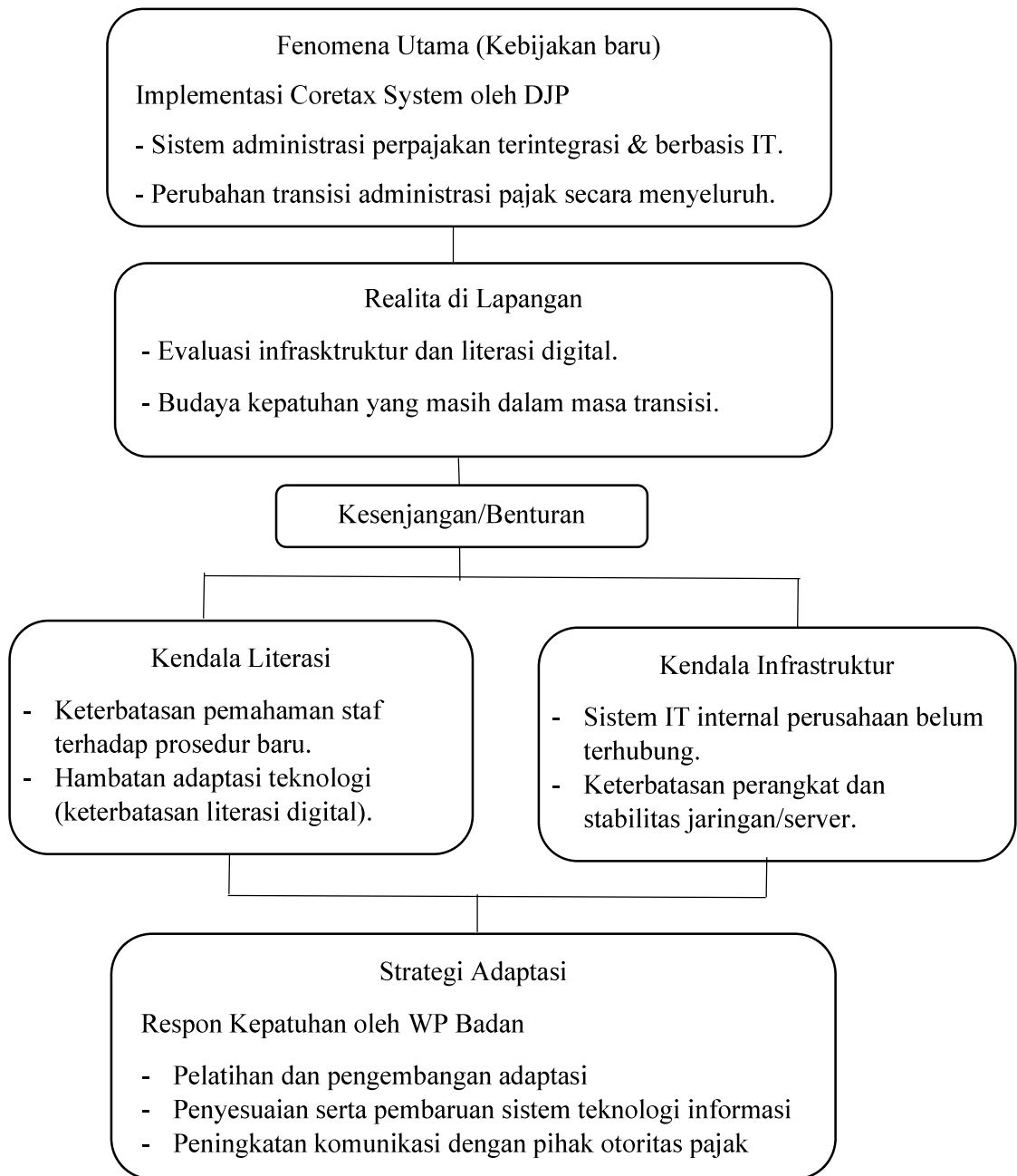
Menurut (Nurhapsari et al., 2026), perkembangan digitalisasi administrasi perpajakan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menunjukkan bahwa kompetensi digital menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem perpajakan modern. Literasi digital yang baik akan membantu pengguna memanfaatkan fitur-fitur Coretax secara optimal sehingga meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas pelaporan perpajakan.

#### **2.2.4.1 Indikator Literasi Digital Perpajakan**

Dalam penelitian ini, indikator literasi digital perpajakan digunakan untuk mengukur kemampuan akuntan dalam mengoperasikan sistem Coretax, memahami data perpajakan elektronik, membaca dan memvalidasi data *pre-populated*, memahami proses otomatisasi sistem, mengidentifikasi serta memperbaiki kesalahan input data, dan menjaga keamanan akun serta informasi perpajakan digital. Kemampuan tersebut menjadi indikator penting dalam mengevaluasi sejauh mana akuntan mampu beradaptasi dengan transformasi administrasi perpajakan berbasis digital. Adapun indikator Literasi digital perpajakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kemampuan mengoperasikan aplikasi perpajakan digital.
- b. Kemampuan memahami data perpajakan elektronik.
- c. Kemampuan membaca dan memvalidasi data *pre-populated*.
- d. Kemampuan memahami logika otomatisasi sistem perpajakan.
- e. Kemampuan mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan input data.
- f. Kemampuan menjaga keamanan akun dan data perpajakan digital.

### 2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Bagan ini bukan kerangka hubungan kausalitas (X memengaruhi Y), melainkan alur berpikir deskriptif untuk memetakan realitas transisi sistem.