ISAFIR
Islamic Accounting and Finance Review **ISSN 2797-166x**
Volume 7, Nomor 1, June 2026
DOI: https://doi.org/10.24252/isafir.v3i2

PERSEPSI EFEKTIVITAS SISTEM *CORETAX*: PERAN LITERASI DIGITAL DALAM MEMODERASI PENGARUH KESIAPAN INFRASTRUKTUR, KUALITAS SISTEM, DAN KOMITMEN KEBIJAKAN

Syndi Aulana[1*], Namla Elfa Syariati[2], Della Fadhilatunisa [3]

[123] Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Makassar, Indonesia

[1]indysindy609@gmail.com [2]namla.elfa@uin-alauddin.ac.id [3]della.fadhilatunisa@uin-alauddin.ac.id

Abstract, *This study aims to examine the influence of infrastructure readiness, system quality, and policy commitment on perceptions of the effectiveness of the coretax system, as well as to test whether digital literacy can strengthen the relationship between infrastructure readiness, system quality, and policy commitment on perceptions of the effectiveness of the coretax system. This study employs a quantitative descriptive approach using convenience sampling with the Slovin formula, calculated based on the number of registered MSME taxpayers at the Sungguminasa Tax Office (KP2KP), resulting in a sample size of 100 respondents. The findings indicate that infrastructure readiness, system quality, and policy commitment have a positive influence on perceptions of the coretax system's effectiveness. Moderation variable analysis using the absolute difference approach indicates that digital literacy does not strengthen the relationship between infrastructure readiness and perceptions of the coretax system's effectiveness. Digital literacy strengthens the relationship between system quality and perceptions of the coretax system's effectiveness, and digital literacy strengthens the relationship between policy commitment and perceptions of the coretax system's effectiveness.*
Keywords: ***Infrastructure Readiness, System Quality, Policy Commitment, Perceptions Of The Coretax System's Effectiveness, And Digital Literacy.***

Abstrak, Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesiapan infrastruktur, kualitas sistem, dan komitmen kebijakan terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax* serta menguji apakah literasi digital mampu memperkuat hubungan kesiapan infrastruktur, kualitas sistem, dan komitmen kebijakan terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax*. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode *convinience sampling* dengan rumus slovin yang dihitung dari jumlah wajib pajak UMKM yang terdaftar di KP2KP Sungguminasa, sehingga sampel dari penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiapan infrastruktur, kualitas sistem dan komitmen kebijakan berpengaruh positif terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax.* Analisis variabel moderasi dengan pendekatan nilai selisih mutlak menunjukkan bahwa literasi digital tidak dapat memperkuat kesiapan infrastruktur terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax.* Literasi digital dapat memperkuat kualitas sistem terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax,* dan literasi digital dapat memperkuat komitmen kebijakan terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax*.
Kata Kunci : Kesiapan Infrastruktur, Kualitas Sistem, Komitmen Kebijakan, Persepsi Efektivitas Sistem *Coretax,* Dan Literasi Digital.

PENDAHULUAN

Transformasi digital menjadi salah satu agenda strategis global yang memengaruhi berbagai sektor pemerintahan, termasuk administrasi perpajakan. Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah mendorong banyak negara untuk mengadopsi sistem pemerintahan digital (*e-government*) guna meningkatkan efisiensi layanan publik, akurasi data, transparansi dan akuntabilitas (Nurhakim, 2024). Digitalisasi dalam lingkup administrasi pajak, terbukti mampu mempercepat proses pelaporan, memperkuat pengawasan kepatuhan, dan mengurangi potensi kebocoran penerimaan negara (Fajriyah, 2025). Negara-negara maju seperti Australia, Singapura, dan Korea Selatan telah menerapkan sistem

***Koresponden**

Artikel Ini Tersedia di https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/isafir **Copyright © 2026**

administrasi perpajakan digital yang terintegrasi secara *real time*, sehingga proses perpajakan dapat berjalan secara otomatis, cepat, dan minim intervensi manual (OECD, 2025). Pengalaman negara-negara tersebut menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi pajak mampu meningkatkan kualitas layanan fiskal, mendorong kepatuhan wajib pajak, serta memperluas basis penerimaan pajak nasional. Di Indonesia, upaya digitalisasi perpajakan dilakukan melalui Reformasi Perpajakan Jilid III (diluncurkan sekitar 2017-2020) yang menekankan modernisasi administrasi berbasis teknologi. Salah satu komponen utama dari reformasi ini adalah pengembangan *Core Tax Administration System* (CTAS) atau yang dikenal sebagai *Coretax*, sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP). *Coretax* dirancang sebagai sistem inti yang menggantikan infrastruktur perpajakan lama yang tidak lagi mampu menangani peningkatan kompleksitas dan volume data, dengan mengintegrasikan seluruh proses administrasi pajak mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, pengawasan, hingga penegakan hukum kedalam satu platform digital (Misbahuddin & Kurniawati, 2025).

Transformasi digital perpajakan tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga pada kesiapan pengguna dan kebijakan pendukung, dimana berbagai laporan menunjukkan bahwa meskipun *Coretax* memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas layanan perpajakan nasional, implementasinya masih menghadapi sejumlah tantangan. Beberapa kendala yang muncul antara lain belum meratanya kesiapan infrastruktur digital, perbedaan kemampuan teknis pengguna, kualitas sistem yang masih perlu disempurnakan, serta inkonsistensi kebijakan pada tingkat operasional (Rahayu, 2023). Kondisi ini sejalan dengan *Theory Information System Success Model oleh DeLone & McLean* (2003), yang menekankan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi ditentukan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, serta kepuasan pengguna yang pada akhirnya menghasilkan manfaat bersih. Di tingkat nasional, berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (2024), menunjukkan bahwa implementasi *Coretax* telah mampu meningkatkan efisiensi proses administrasi sebesar 32%, namun angka tersebut masih disertai berbagai catatan perbaikan terkait kapasitas infrastruktur digital antarwilayah, kualitas layanan sistem, dan kesiapan sumber daya manusia (Ananda *et al*., 2025). Pemerintah menargetkan penggunaan penuh *Coretax* di seluruh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) pada tahun 2025, tetapi realisasi keberhasilan program ini sangat bergantung pada kesiapan teknis dan non-teknis para pengguna sistem (Mustofa *et al*., 2025). Situasi tersebut sejalan dengan *Theory Technology Acceptance Model* (Davis, 1989), yang menegaskan bahwa keberhasilan implementasi teknologi seperti *Coretax* pada akhirnya ditentukan oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat yang mereka rasakan dalam aktivitas perpajakan, sehingga memengaruhi penilaian mereka terhadap efektivitas sistem serta kemauan untuk terus menggunakannya.

Tantangan tersebut semakin terlihat ketika dikaitkan dengan pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia, khususnya pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Data BPS (2023) menunjukkan bahwa terdapat sekitar 3,82 juta pelaku *e-commerce* dan lebih dari 27 juta UMKM yang telah terdigitalisasi hingga 2024. Namun, tingkat literasi digital pelaku UMKM masih beragam dan tidak merata antar daerah sehingga berdampak pada kemampuan mereka dalam memahami, mengoperasikan, dan memanfaatkan sistem perpajakan digital. Banyak wajib pajak orang pribadi yang masih menghadapi kesulitan teknis dalam pelaporan pajak digital, seperti kendala akses jaringan, kurangnya pemahaman terhadap fitur sistem, dan rendahnya kepercayaan terhadap layanan digital yang baru diterapkan (Afifah & Khasanah, 2025). Pada aspek kesiapan infrastruktur, perbedaan akses internet, stabilitas jaringan, ketersediaan perangkat, serta keamanan teknologi informasi masih menjadi hambatan dalam penggunaan sistem digital secara optimal, dimana infrastruktur digital yang tidak merata menyebabkan efektivitas sistem belum dapat dirasakan oleh seluruh wajib pajak secara setara (Mustofa *et al*., 2025). Selain faktor kesiapan infrastruktur, keberhasilan implementasi *Coretax* juga dipengaruhi oleh kualitas sistem yang digunakan. Kualitas sistem meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan respon, fitur yang stabil, fleksibilitas akses, keamanan data, serta kehandalan dalam memproses informasi (Abdillah & Hasanah, 2025). Pada tahap awal pengembangannya, pengguna masih menghadapi sejumlah kendala yang berkaitan dengan stabilitas sistem, kecepatan akses, serta kejelasan fitur layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem yang belum sepenuhnya optimal dapat memengaruhi tingkat kenyamanan, kepercayaan, dan persepsi efektivitas pengguna terhadap *Coretax* sebagai sistem administrasi perpajakan digital.

Selain aspek teknologi, keberhasilan implementasi juga *Coretax* sangat dipengaruhi oleh komitmen kebijakan pemerintah. Komitmen kebijakan meliputi dukungan regulasi, konsistensi arah reformasi, kejelasan pedoman, alokasi anggaran, serta penyediaan pelatihan dan sosialisasi yang memadai (Ananda,

2025). Namun, komitmen kebijakan dan teknologi yang mumpuni tidak akan berarti banyak tanpa diimbangi dengan peningkatan kapasitas pengguna, sehingga literasi digital muncul sebagai aspek penting yang menentukan keberhasilan pemanfaatan sistem digital, termasuk *Coretax*. Literasi digital tidak hanya mencakup kemampuan menggunakan perangkat teknologi, tetapi juga mencakup pemahaman informasi digital, kemampuan menilai validitas informasi, keamanan digital, dan kemampuan menyelesaikan masalah berbasis teknologi (Abubakari *et al*., 2025). Pengguna dengan literasi digital yang rendah akan lebih rentan menghadapi hambatan dalam memahami fitur sistem, mengoperasikan menu pelaporan, atau memastikan kelengkapan data perpajakan mereka (Berliani, 2025). Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya beberapa penelitian terdahulu menunjukkan pentingnya faktor-faktor seperti kesiapan infrastruktur, kualitas sistem, dan komitmen kebijakan. Namun sebagian besar penelitian hanya mengkaji hubungan langsung dan belum menguji literasi digital sebagai variabel yang memoderasi. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis peran literasi digital dalam memoderasi hubungan antara variabel kesiapan infrastruktur, kualitas sistem dan komitmen kebijakan, pada konteks implementasi *Coretax* di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungguminasa. Pemilihan KP2KP sebagai objek penelitian didasarkan pada perannya sebagai unit operasional yang secara langsung mengimplementasikan layanan berbasis *Coretax* sehingga memungkinkan peneliti mengamati secara nyata bagaimana pengguna baik pegawai maupun wajib pajak berinteraksi dengan sistem digital tersebut. Mengacu pada latar belakang yang dijabarkan, peneliti tertarik membahas penelitian terkait: **"Persepsi Efektivitas Sistem *Coretax*: Peran Literasi Digital dalam Memoderasi Pengaruh Kesiapan Infrastruktur, Kualitas Sistem, dan Komitmen Kebijakan".**

TINJAUAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Theory Information System Success Model

Teori Model Kesuksesan Sistem Informasi (*Information Systems Success Model*) yang dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pertama kali diperkenalkan pada tahun 1992 sebagai upaya untuk menyatukan berbagai ukuran kesuksesan sistem informasi yang sebelumnya bersifat terpisah dan tidak konsisten. DeLone dan McLean (1992) mengusulkan enam dimensi utama kesuksesan sistem informasi, yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, *Individual Impact*, dan *Organizational Impact*. Teori ini berasumsi bahwa kualitas sistem akan memengaruhi tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya akan berdampak pada manfaat individu maupun organisasi. Seiring perkembangan teknologi dan meningkatnya kompleksitas sistem informasi, DeLone dan McLean melakukan pembaruan terhadap model tersebut pada tahun 2003. Dalam revisi ini, mereka menambahkan dimensi *Service Quality* untuk mencerminkan pentingnya dukungan layanan terhadap pengguna.

Selain itu, mereka menyatukan *Individual Impact* dan *Organizational Impact* menjadi satu dimensi yang disebut *Net Benefits*, dengan alasan bahwa keduanya merupakan bentuk manfaat akhir dari penggunaan sistem informasi pada berbagai tingkat analisis (DeLone & McLean, 2003). Teori ini kemudian menjadi kerangka teoritis paling banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi, termasuk *e-government*, sistem perpajakan digital, dan platform layanan publik daring. Mengenai persepsi efektivitas sistem *Coretax*, *Theory Information System Success Model* sangat relevan karena menjelaskan hubungan antara kualitas sistem dan manfaat yang dirasakan pengguna. Kualitas sistem *Coretax* yang baik akan meningkatkan kepuasan dan mendorong penggunaan yang lebih optimal, sehingga menciptakan persepsi positif terhadap efektivitas sistem. Kualitas Sistem dapat diposisikan sebagai faktor independen yang berpengaruh terhadap Persepsi Efektivitas Sistem sebagai bentuk *Net Benefits*. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa kesuksesan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh faktor teknis, tetapi juga oleh seberapa besar manfaat yang dirasakan pengguna dalam menjalankan tugasnya secara lebih efisien dan produktif (Viriando & Sfenrianto, 2021).

Theory Of Acceptance Model (TAM)

Theory Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Fred D. Davis (1986; 1989) merupakan salah satu model teoritis paling berpengaruh dalam menjelaskan perilaku penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi. Model ini berakar dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen (1975), dan bertujuan untuk memahami bagaimana persepsi individu terhadap suatu sistem teknologi memengaruhi niat dan perilaku aktual penggunaannya.

Menurut Davis (1989), penerimaan pengguna terhadap teknologi ditentukan oleh dua konstruk utama, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU). *Perceived Usefulness* menggambarkan sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja atau produktivitasnya, sedangkan *Perceived Ease of Use* mengacu pada tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna ketika menggunakan teknologi tersebut. Kedua persepsi ini membentuk *Attitude Toward Using* (ATU) atau sikap terhadap penggunaan teknologi, yang kemudian memengaruhi *Behavioral Intention to Us*e (BI), yaitu niat seseorang untuk terus menggunakan teknologi di masa mendatang (Venkatesh & Davis, 2000).

Model TAM banyak digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan teknologi oleh pengguna penelitian yang melibatkan sistem informasi. Salah satu faktor eksternal yang relevan dan sering dikaitkan dengan TAM adalah literasi digital, yaitu kemampuan individu dalam memahami, mengevaluasi, dan menggunakan teknologi digital secara efektif. Literasi digital dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan manfaat teknologi (*Perceived Usefulness*), di mana pengguna dengan tingkat literasi digital yang tinggi cenderung lebih percaya diri dan mampu beradaptasi dengan sistem baru, sehingga meningkatkan sikap positif serta niat untuk menggunakan teknologi secara berkelanjutan (Ng, 2012; Venkatesh & Bala, 2008).

Kesiapan Infrastruktur

Kesiapan infrastruktur merupakan elemen mendasar dalam keberhasilan implementasi sistem informasi, khususnya dalam sistem perpajakan digital seperti *Coretax*. Infrastruktur yang memadai memungkinkan sistem berfungsi secara optimal melalui peningkatan kecepatan akses, keakuratan data, dan kemudahan pelayanan pajak daring (Dahiya & Mathew, 2018). Berdasarkan *Theory Information System Success Model*, kesiapan infrastruktur yang baik berkontribusi terhadap peningkatan *system quality* yang berujung pada kepuasan pengguna dan persepsi efektivitas sistem. Sementara itu, dalam *Theory Technology Acceptance Model (TAM)*, infrastruktur berperan sebagai faktor eksternal yang memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Infrastruktur yang kuat membuat pengguna menilai sistem lebih mudah dioperasikan dan bermanfaat, sehingga memperkuat persepsi efektivitas sistem.

Penelitian yang dilakukan oleh Keramati dan Behmanesh (2018) menemukan bahwa kesiapan infrastruktur memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan sistem informasi (*system success*) melalui peningkatan *system quality*. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Gaosekwe (2023), yang menunjukkan bahwa kesiapan jaringan, konektivitas, dan dukungan teknis memiliki peran penting dalam menentukan sejauh mana pengguna menilai sistem pemerintahan digital sebagai efektif dan dapat diandalkan. Selanjutnya, Nugroho (2020) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa kesiapan infrastruktur merupakan faktor dominan dalam menentukan keberhasilan penerapan *e-government* di Indonesia.

Namun, hasil berbeda ditemukan oleh Putra dan Suryaningsih (2022), infrastruktur yang baik belum tentu menjamin efektivitas sistem apabila tidak diimbangi dengan literasi digital dan kemampuan pengguna yang memadai. Hasil serupa juga dikemukakan oleh Pratama dan Wardhana (2023), menyatakan bahwa meskipun infrastruktur digital di beberapa wilayah sudah tersedia dengan baik, rendahnya tingkat pemanfaatan dan inkonsistensi dukungan teknis justru menghambat optimalisasi sistem administrasi pajak digital. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H1: Kesiapan Infrastruktur berpengaruh positif terhadap Persepsi Efektivitas Sistem Coretax.

Kualitas Sistem

Kualitas sistem (*system quality*) merupakan salah satu dimensi utama dalam *Theory Information System Success Model*, dimana sistem *Coretax* yang memiliki kualitas tinggi akan mendukung efisiensi dan keandalan layanan pajak digital. Ketika sistem mudah dioperasikan, cepat merespons, serta memiliki fitur yang aman dan konsisten, pengguna dalam hal ini wajib pajak akan merasakan manfaat langsung dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak (Chandra & Ibrahim, 2015). Kondisi tersebut memperkuat persepsi bahwa sistem *Coretax* efektif dalam membantu pelaksanaan kewajiban perpajakan. Sebaliknya, apabila kualitas sistem rendah, seperti sering terjadi gangguan, kesalahan

teknis, atau akses yang lambat, maka kepercayaan dan persepsi efektivitas pengguna terhadap sistem akan menurun (Chandra & Ibrahim, 2015). Berdasarkan perspektif *Theory Technology Acceptance Model,* kualitas sistem berkaitan erat dengan dua konstruk utama, yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness,* ketika wajib pajak merasa antarmuka sistem jelas, fitur-fiturnya fungsional, dan proses input data tidak rumit, maka tingkat penerimaan terhadap sistem meningkat.

Studi yang dilakukan oleh Ahmed dan Rachmawati (2022) menemukan bahwa kualitas sistem yang tinggi belum tentu meningkatkan persepsi efektivitas apabila pengguna mengalami kesulitan adaptasi atau menghadapi kompleksitas fitur yang berlebihan, yang justru menurunkan tingkat kenyamanan dan kepercayaan terhadap sistem digital pajak. Sebaliknya, penelitian oleh Saha *et al*. (2012) memperkuat hubungan positif, di mana penelitiannya menemukan kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi efektivitas situs *e-tax* pemerintah di Swedia. Demikian pula, Abdulkareem dan Ramli (2021) menunjukkan semakin tinggi kualitas teknis sistem, semakin besar pula dampaknya terhadap persepsi efektivitas sistem oleh pengguna. Di sisi lain, Ratnawati dan Darmanto (2023) menegaskan bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang dirasakan, semakin tinggi pula tingkat penerimaan dan persepsi efektivitas terhadap sistem pajak berbasis digital. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H2: Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Persepsi Efektivitas Sistem *Coretax.*

Komitmen Kebijakan

Komitmen kebijakan merupakan faktor strategis yang menunjukkan sejauh mana pemerintah memberikan dukungan, konsistensi, dan arah kebijakan terhadap pelaksanaan sistem digital seperti *Coretax*. Berdasarkan perspektif *Theory Technology Acceptance Model*, komitmen kebijakan dapat memengaruhi dua konstruk utama dalam penerimaan teknologi, dimana komitmen pemerintah yang kuat melalui kebijakan yang konsisten akan meningkatkan persepsi wajib pajak bahwa sistem *Coretax* berguna dalam memudahkan proses pelaporan pajak (*Perceived Usefulness*) dan mudah digunakan karena dukungan infrastruktur dan panduan kebijakan yang jelas (*Perceived Ease Of Use*). Kebijakan yang jelas dan terarah memperkuat rasa percaya pengguna terhadap stabilitas sistem, karena menunjukkan adanya tanggung jawab institusional dalam menjamin keamanan data, transparansi prosedur, serta kepastian hukum dalam penerapan sistem pajak digital (Rahmawan, 2025). Persepsi ini membentuk dasar dari *behavioral intention* untuk menggunakan sistem, yang berakar dari keyakinan bahwa sistem tersebut efektif dan bermanfaat sesuai dengan teori TAM.

Penelitian Boshielo (2025) menemukan bahwa dukungan kebijakan pemerintah berpengaruh signifikan terhadap efektivitas implementasi sistem *e-government* di Afrika Selatan, karena menciptakan lingkungan kebijakan yang mendukung penerimaan teknologi oleh masyarakat. Hasil serupa diungkapkan oleh Joseph (2014), yang menunjukkan bahwa komitmen kebijakan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan proyek digital pemerintahan melalui peningkatan persepsi kegunaan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Temuan lain oleh Sari & Pratama (2022), menegaskan bahwa ketika kebijakan dijalankan secara konsisten dengan dukungan infrastruktur dan sumber daya yang memadai, efektivitas sistem informasi meningkat. Namun, penelitian oleh Choudhury & Rahman (2023) menunjukkan hasil berbeda, di mana kebijakan digitalisasi yang terlalu cepat diterapkan tanpa kesiapan teknis dan koordinasi antarinstansi justru menimbulkan resistensi di tingkat pelaksana, sehingga efektivitas sistem tidak tercapai secara optimal. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H3: Komitmen Kebijakan berpengaruh positif terhadap Persepsi Efektivitas Sistem *Coretax.*

Literasi Digital

Persepsi efektivitas sistem merupakan pandangan atau penilaian subjektif pengguna terhadap sejauh mana sistem informasi mampu mencapai tujuan yang diharapkan secara efisien dan memberikan manfaat nyata bagi penggunanya. Efektivitas sistem tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis dalam memproses data, tetapi juga sejauh mana sistem tersebut mampu mendukung kinerja individu maupun organisasi (DeLone & McLean, 2003). Persepsi efektivitas menjadi penting dalam

implementasi *Coretax Administration System*, karena sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi administrasi perpajakan melalui penyederhanaan proses pelaporan, pengurangan kesalahan input, serta peningkatan kecepatan pemrosesan data. Persepsi tersebut terbentuk dari pengalaman pengguna dalam mengoperasikan sistem, seperti kemudahan akses, keandalan sistem, dan kualitas informasi yang dihasilkan (Kettunen et al., 2021).

Namun demikian, efektivitas sistem tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, melainkan juga oleh kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi yang tersedia. Literasi digital sebagai kemampuan individu dalam menggunakan, memahami, dan mengevaluasi teknologi digital berperan penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap sistem. Pengguna dengan tingkat literasi digital yang tinggi cenderung lebih mudah beradaptasi serta mampu memahami fitur dan manfaat sistem secara lebih optimal, sedangkan rendahnya literasi digital dapat menjadi hambatan dalam penggunaan sistem (Sholihah & Nugroho, 2025; Park, 2017). Dalam kerangka *Theory Information System Success Model* dan *Technology Acceptance Model*, kesiapan infrastruktur, kualitas sistem, dan komitmen kebijakan menjadi aspek penting yang memengaruhi keberhasilan sistem, yang dalam praktiknya sangat bergantung pada kemampuan pengguna dalam mengoptimalkan pemanfaatannya, oleh karena itu, literasi digital dipandang memiliki peran penting dalam memperkuat hubungan tersebut terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax*.

Temuan penelitian Kasyoka *et al*. (2022), menunjukkan bahwa literasi digital memiliki peran signifikan dalam keberhasilan implementasi sistem administrasi perpajakan elektronik di Nairobi County. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Meiryani & Alkhanifani (2023) yang menemukan bahwa literasi digital bersama dengan modernisasi sistem *e-tax* berpengaruh positif terhadap kepatuhan dan efektivitas administrasi perpajakan. Namun, penelitian Sholihah & Nugroho (2025) menemukan hasil yang tidak sepenuhnya sejalan, yang menunjukkan bahwa meskipun literasi digital berpengaruh terhadap kepatuhan dan pemahaman sistem perpajakan, pengaruhnya menjadi tidak signifikan ketika faktor sosial dan persepsi terhadap kompleksitas sistem pajak turut diperhitungkan. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H4: Literasi Digital memperkuat pengaruh Kesiapan Infrastruktur terhadap Persepsi Efektivitas Sistem Coretax.

Temuan oleh Sholihah & Nugroho (2025) menunjukkan hasil yang tidak sepenuhnya sejalan. Mereka menemukan bahwa literasi digital tidak selalu memperkuat hubungan antara kualitas sistem dan efektivitas, terutama ketika faktor sosial serta persepsi terhadap kompleksitas sistem pajak menjadi dominan. Sebaliknya, penelitian AbdulKareem & Oladimeji (2024), menemukan bahwa literasi digital secara signifikan meningkatkan penerimaan dan efektivitas sistem *e-government*. Sejalan dengan itu, Putri & Ratnasari (2025), membuktikan bahwa kualitas sistem yang didukung literasi digital tinggi memperkuat persepsi kemudahan penggunaan dan efektivitas sistem administrasi pajak digital. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H5: Literasi Digital mempurkuat pengaruh Kualitas Sistem terhadap Persepsi Efektivitas Sistem *Coretax.*

Penelitian AbdulKareem & Oladimeji (2024) menunjukkan bahwa literasi digital memiliki efek moderasi positif terhadap hubungan antara dukungan kebijakan pemerintah dan adopsi layanan *e-government*. Temuan ini sejalan dengan Desmaryani *et al*. (2024) yang menegaskan bahwa kombinasi antara dukungan kebijakan pemerintah dan literasi digital berpengaruh signifikan terhadap peningkatan penggunaan teknologi publik. Namun, Duan dan Dong (2025) menemukan bahwa efek tersebut tidak selalu muncul, karena pada masyarakat dengan kepercayaan rendah terhadap pemerintah, kemampuan digital yang tinggi belum tentu mendorong penerimaan sistem digital akibat persepsi keamanan yang rendah. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H6: Literasi Digital memperkuat pengaruh Komitmen Kebijakan terhadap Persepsi Efektivitas Sistem *Coretax.*

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kuantitatif, dimana informasi data berupa kuesioner yang dijawab langsung oleh para responden. Lokasi penelitian ini dilakukan pada wajib pajak UMKM di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungguminasa yang terletak dijalan Mesjid Raya No. 24, Sungguminasa, Kec. Somba Opu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Model deskriptif dalam penelitian kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan dan merangkum keadaan, situasi, dan variabel yang terjadi pada masyarakat atau populasi yang diteliti. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak UMKM yang telah menggunakan *coretax* dan terdaftar di KP2KP Sungguminasa.

Sampel pada penelitian ini terdiri dari 100 sampel. Teknik penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *convinience sampling.* Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara studi lapangan, dimana peneliti turun langsung menyebarkan kuesioner penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu kesiapan infrastruktur (X1), kualitas sistem (X2), komitmen kebijakan (X3), persepsi efektivitas sistem *coretax* (Y) dan literasi digital sebagai variabel moderasi (M). Metode analisis data menggunakan statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan bantuan komputer melalui program IBM SPSS 26 *for windows.*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini memaparkan pembahasan yang meliputi: statistik deskriptif, hasil uji hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

Hasil

1. Analisis Deskriptif Variabel

Deskriptif variabel dari 100 sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesiapan Infrastruktur	100	4.00	16.00	13.56	2.28442
Kualitas Sistem	100	7.00	16.00	13.79	2.01657
Komitmen Kebijakan	100	6.00	20.00	17.37	2.39383
Persepsi Efektivitas Sistem *Coretax*	100	5.00	20.00	17.76	2.65574
Literasi Digital	100	6.00	20.00	17.53	2.77963

Sumber: Output SPSS 26 (2026)

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan statistik deskriptif kesiapan infrastruktur (X1) menunjukkan nilai minimum sebesar 4.00, nilai maksimum sebesar 60.00, nilai rata-rata (mean) sebesar 13.56 dengan standar deviasi sebesar 2.284. Selanjutnya, hasil dari pengujian kualitas sistem (X2) menunjukkan nilai minimum sebesar 7.00, nilai maksimum 26.00, nilai rata-rata (mean) sebesar 13.79 dengan standar deviasi sebesar 2.016. Selanjutnya, hasil dari pengujian komitmen kebijakan (X3) menunjukkan nilai minimum sebesar 6.00, nilai maksimum sebesar 20.00, nilai rata-rata (mean) sebesar 17.37 dengan standar deviasi sebesar 2.393. Selain itu, variabel persepsi efektivitas sistem *coretax* (Y) menunjukkan nilai minimum sebesar 5.00, nilai maksimum sebesar 20.00, nilai rata-rata (mean) sebesar 17.76 dengan standar deviasi sebesar 2.655. Sedangkan variabel literasi digital (M) menunjukkan nilai minimum sebesar 6.00, nilai maksimum sebesar 20.00, nilai rata-rata (mean) sebesar 17.53 dengan standar deviasi sebesar 2.779.

2. Uji Kualitas Data

a. Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Hal tersebut dikarenakan setiap pernyataan memperoleh nilai r hitung > r tabel dan diperoleh nilai signifikansi 0,000 atau < 0,05 sehingga semua item pernyataan dianggap valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* (α) dari semua variabel yaitu, Kesiapan Infrastruktur (0,913), Kualitas Sistem (0,868), Komitmen Kebijakan (0,877), Persepsi Efektivitas Sistem *Coretax* (0,922), dan Literasi Digital (0,916) lebih besar dari 0,60 ($\alpha \geq 0,60$), sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument kuesioner yang digunakan untuk menjelaskan variabel kesiapan infrastruktur, kualitas sistem, komitmen kebijakan, persepsi efektivitas sistem *coretax*, dan

literasi digital yaitu dinyatakan andal atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

3. Uji Asumsi Klasik
   a. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas, diperoleh nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* pada *asymp sig (2-tailed)* sebesar 0.066, yang lebih besar dari 0.05 atau 5% (0.066 > 0.05). Nilai tersebut menunjukkan bahwa data atau variabel-variabel yang diuji terdistribusi normal.

   b. Hasil Uji Multikolinearitas

Pada uji multikolinearitas, nilai *tolerance* untuk variabel kesiapan infrastruktur sebesar 0.363, kualitas sistem sebesar 0.350, komitmen kebijakan sebesar 0.322, dan literasi digital sebesar 0.404. Semua nilai *tolerance* tersebut masing-masing menunjukkan lebih besar dari 0.10 (>0.10). Adapun nilai VIF untuk variabel kesiapan infrastruktur sebesar 2.755, kualitas sistem sebesar 2.853, komitmen kebijakan sebesar 3.104, dan literasi digital sebesar 2.473. Semua nilai VIF tersebut masing masing menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independen karena semua nilai *tolerance* variabel lebih besar dari 0.10 (> 0.10) dan semua nilai VIF variabel lebih kecil dari 10.00 (<10.00).

   c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas, menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen dan variabel moderasi yang signifikan mempengaruhi variabel independen. Hal ini terlihat dari tingkat probabilitas signifikansi di atas 0.05, dimana nilai signifikansi kesiapan infrastruktur sebesar 0.643, kualitas sistem sebesar 0.107, komitmen kebijakan sebesar 0.897 dan literasi digital sebesar 0.381. Berdasarkan hal tersebut ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan.

4. Uji Hipotesis

Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis H1, H2 dan H3 menggunakan analisis regresi berganda dengan meregresikan variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan untuk menguji hipotesis H4, H5 dan H6 menggunakan analisis moderasi dengan pendekatan absolute residual atau uji nilai selisih mutlak. Hasil pengujian tersebut ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760[a]	.578	.565	1.75221

Sumber: Output SPSS 26 (2026)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada tabel 2. diperoleh nilai Adjusted R Square (R^2) sebesar 0.565 atau sama dengan 56,5% yang termasuk kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa 56,5% persepsi efektivitas sistem *coretax* dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kualitas sistem, dan komitmen kebijakan. Sisanya 43,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Secara Simultan (Uji F)

Model		Sum Of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	403.496	3	134.499	43.807	.000[b]
	Residual	294.744	96	3.070		
	Total	698.240	99			

Sumber: Output 26 (2026)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Dan nilai F_{hitung} sebesar 43.807 lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 2,47 (df1=4 dan df2=95). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kesiapan infrastruktur, kualitas sistem, dan komitmen kebijakan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax*.

Tabel 4. Hasil uji Regresi Secara Parsial (Uji t)

	Unstandardized Coefficient	Standardized Coefficient

Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5.886	1.336		4.407	.000
	Kesiapan Infrastruktur (X1)	.645	.097	.607	6.663	.000
	Kualitas Sistem (X2)	.663	.144	.503	4.610	.000
	Komitmen Kebijakan (X3)	.661	.123	.596	5.390	.000

Sumber: Output SPSS 26 (2026)

Berdasarkan data pada tabel diatas maka dapat dianalisis model estimasi sebagai berikut:

Y= 5.886 + 0.645 X1 + 0.663 X2 + 0.661 X3 + *e*

Hasil interpretasi atas hipotesis penelitian (H1, H2 dan H3) yang diajukan dapat dilihat sebagai berikut:
Kesiapan Infrastruktur berpengaruh positif terhadap Persepsi Efektivitas Sistem *Cortex* (H1). Berdasarkan tabel 4. dapat dilihat bahwa variabel kesiapan infrastruktur memiliki t_{hitung} sebesar 6.663 > t_{tabel} sebesar 1,985 (*sig* = 0.05 dan df = n-k, yaitu 100-4 = 96) dengan koefisien beta *unstandardized* sebesar 0.645 dan tingkat signifikansi 0.000 yang lebih kecil dari 0.05 (5%), maka berdasarkan uraian ini **H1 dapat diterima.**

Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap Persepsi Efektivitas Sistem *Cortex* (H2). Berdasarkan tabel 4. dapat dilihat bahwa variabel kualitas sistem memiliki t_{hitung} sebesar 4.610 > t_{tabel} sebesar 1,985 (*sig* = 0.05 dan df = n-k, yaitu 100-4 = 96) dengan koefisien beta *unstandardized* sebesar 0.663 dan tingkat signifikansi 0.000 yang lebih kecil dari 0.05 (5%), maka berdasarkan uraian ini **H2 dapat diterima.**

Komitmen kebijakan berpengaruh positif terhadap Persepsi Efektivitas Sistem *Cortex* (H3). Berdasarkan tabel 4. dapat dilihat bahwa variabel komitmen kebijakan memiliki t_{hitung} sebesar 5.390 > t_{tabel} sebesar 1,985 (*sig* = 0.05 dan df = n-k, yaitu 100-4 = 96) dengan koefisien beta *unstandardized* sebesar 0.661 dan tingkat signifikansi 0.000 yang lebih kecil dari 0.05 (5%), maka berdasarkan uraian ini **H3 dapat diterima.**

Hasil Uji Regresi Moderasi dengan Pendekatan Uji Intraksi terhadap Hipotesis Penelitian H4, H5 dan H6. Untuk mengetahui bagaimana peran variabel akhlak dalam memoderasi pengetahuan e-filling, sosialisasi pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikut tabel dari hasil uji interaksi:

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.919[a]	.845	.833	1.08578

Sumber: Output SPSS 26 (2026)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada tabel 6. diperoleh nilai Adjusted R Square (R^2) sebesar 0.833 atau sama dengan 83,3% yang termasuk kategori moderat atau sedang, yang berarti persepsi efektivitas sistem *coretax* dapat dijelaskan oleh Z-*score* kesiapan infrastruktur (X1), Z-*score* kualitas sistem (X2), dan Z-*score* komitmen kebijakan (X3), literasi digital (M), X1_M, X2_M, X3_M sebesar 83,3%. Sisanya sebesar 16,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Secara Simultan (Uji F)

Model		Sum Of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	589.779	7	84.254	71.467	.000[b]
	Residual	108.461	92	1.179		
	Total	698.240	99			

Sumber: Output SPSS 26 (2026)

Hasil uji F pada tabel 6. di atas, menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 43.807 dengan tingkat signifikansi 0.000 jauh di bawah 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Z-*score* kesiapan infrastruktur (X1), Z-*score* kualitas sistem (X2), dan Z-*score* komitmen kebijakan (X3), literasi digital (M), X1_M, X2_M, X3_M secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi persepsi efektivitas sistem *coretax*.

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Secara Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	25.856	1.923		13.447	.000
	Kesiapan Infrastruktur (X1)	.122	.457	.115	.267	.790
	Kualitas Sistem (X2)	.848	.379	2.423	7.512	.000
	Komitmen Kebijakan (X3)	1.093	.371	1.071	2.946	.004
	Literasi Digital	-.801	.145	-.838	-5.538	.000
	Kesiapan Infrastruktur (X1).Literasi Digital (M)	-.021	.026	-.507	-.786	.434
	Kualitas Sistem (X2). Literasi Digital (M)	.180	.022	4.172	8.240	.000
	Komitmen Kebijakan (X3).Literasi Digital (M)	.048	.021	1.363	2.241	.027

Sumber: Output SPSS 26 (2026)

Berdasarkan hasil uji regresi secara parsial (uji t) tabel 12. dapat menunjukkan model estimasi sebagai berikut:

Y = 25.856 + 0.122 X1 +0.848 X2 + 1.093 X3 – 0.801 M – 0.021 +0.180 + 0.048 + *e*

Hasil interpretasi atas hipotesis penelitian (H_4, H_5, dan H_6) yang diajukan dapat dilihat sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t pada tabel 12. menunjukkan bahwa variabel moderasi X1.M mempunyai t_{hitung} sebesar -0.786 < t_{tabel} 1.985 dengan koefisien beta *unstandardized* sebesar -0.021 dan tingkat signifikansi 0.434 atau lebih besar dari 0.05 **maka H4 ditolak.** Hal ini berarti bahwa variabel literasi digital sebagai variabel moderasi tidak dapat memperkuat hubungan antara variabel kesiapan infrastruktur terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax.*
2. Berdasarkan hasil uji t pada tabel 12. menunjukkan bahwa variabel moderasi X2.M mempunyai t_{hitung} sebesar 8.240 > t_{tabel} 1.985 dengan koefisien beta *unstandardized* sebesar 0.180 dan tingkat signifikansi 0.000 atau lebih kecil dari 0.05 **maka H5 diterima.** Hal ini berarti bahwa variabel literasi digital sebagai variabel moderasi dapat memperkuat hubungan antara variabel kualitas sistem terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax.*
3. Berdasarkan hasil uji t pada tabel 12. menunjukkan bahwa variabel moderasi X3.M mempunyai t_{hitung} sebesar 2.241 > t_{tabel} 1.985 dengan koefisien beta *unstandardized* sebesar 0.027 dan tingkat signifikansi 0.048 atau lebih kecil dari 0.05 **maka H6 diterima.** Hal ini berarti bahwa variabel literasi digital sebagai variabel moderasi dapat memperkuat hubungan antara variabel komitmen kebijakan terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax.*

Pembahasan

Kesiapan Infrastruktur berpengaruh positif terhadap Persepsi Efektivitas Sistem *Coretax* (H1)

Hipotesis pertama (H_1) yang diajukan dalam penelitian ini adalah kesiapan infrastruktur yang berpengaruh signifikan dan positif terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax.* Hasil analisis menunjukkan bahwa kesiapan infrastruktur berpengaruh positif terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax,* **sehingga H1 diterima**. Hasil penelitian ini memberikan bukti emperis bahwa semakian baik kesiapan infrastruktur yang tersedia di KP2KP Sungguminasa, maka semakin tinggi pula persepsi pengguna terhadap efektivitas sistem *coretax* dalam mendukung administrasi perpajakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan *Information System Succes Model* yang merupakan model kesuksesan sistem informasi yang menjelaskan bahwa kualitas sistem sangat dipengaruhi oleh dukungan infrastruktur teknologi yang memadai. Infrastruktur yang baik memungkinkan sistem berjalan dengan lebih efektif sehingga meningkatkan persepsi keberhasilan dan efektivitas sistem informasi. Sementara itu pada *Technology Acceptance Model* (TAM), juga menjelaskan bahwa infrastruktur berperan sebagai faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), dimana infrastruktur yang kuat membuat pengguna menilai sistem lebih mudah dioperasikan dan bermanfaat, sehingga memperkuat persepsi efektivitas sistem.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dahiya & Mathew (2018) menemukan bahwa kemampuan infrastruktur teknologi informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja dan efektivitas sistem *e-government*. Penelitian tersebut juga didukung oleh Al-okaily & Al-Okaily (2022) juga menunjukkan bahwa kesiapan teknologi dan infrastruktur organisasi berpengaruh positif terhadap keberhasilan implementasi *enterprise information system*. Penelitian lain oleh Borena & Negash (2016) menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi informasi memiliki peran penting dalam keberhasilan sistem perbankan berbasis teknologi.

Namun, penelitian Rokhman et al. (2022) menunjukkan hasil yang sepenuhnya tidak sejalan, dimana faktor kesiapan teknologi tidak selalu secara langsung mempengaruhi keberhasilan atau efektivitas sistem informasi apabila tidak didukung oleh faktor lain seperti kompetensi pengguna dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem. Meskipun terdapat penelitian yang tidak sejalan, hasil dari hipotesis ini menunjukkan bahwa kesiapan infrastruktur memiliki peran penting dalam meningkatkan persepsi efektivitas sistem *coretax*. Infrastruktur teknologi yang memadai memungkinkan sistem berjalan dengan lebih stabil, cepat, dan mudah diakses, sehingga dapat meningkatkan pengalaman pengguna serta mendukung efektivitas sistem dalam pelaksanaan tugas.

Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Persepsi Efektivitas Sistem *Cortax* (H2)

Hipotesis kedua (H2) yang diajukan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem yang berpengaruh signifikan dan positif terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax.* Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax,* **sehingga H2 diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem yang dimiliki oleh *coretax*, maka semakin tinggi pula persepsi pengguna terhadap efektivitas sistem tersebut dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan. Pada wajib pajak di KP2KP Sungguminasa menunjukkan bahwa dalam sistem *coretax*, kualitas sistem yang baik, seperti respon sistem yang cepat, kemudahan navigasi, serta stabilitas sistem saat digunakan akan mempermudah wajib pajak atau pengguna dalam mengakses layanan perpajakan, sehingga meningkatkan persepsi bahwa sistem tersebut mampu membantu pekerjaan menjadi lebih efektif.

Temuan penelitian ini sesuai dengan *Information System Success Model* yang menyatakan bahwa *system quality* merupakan salah satu dimensi utama yang menentukan keberhasilan suatu sistem informasi. Kualitas sistem yang baik akan meningkatkan penggunaan sistem serta kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berdampak pada *individual impact* atau *net benefits*, seperti peningkatan efektivitas kerja pengguna. Selain itu, *Technology Acceptance Model* (TAM) juga menjelaskan bahwa penerimaan dan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Kualitas sistem yang baik akan meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan, yang pada akhirnya meningkatkan persepsi kegunaan sistem dalam membantu pekerjaan pengguna.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mohammadi (2015), Alkhawaja et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penerimaan dan efektivitas *sistem e-learning* melalui peningkatan persepsi kegunaan sistem oleh pengguna. Penelitian oleh Nirwanto & Andarwati (2019) juga menemukan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap *perceived usefulness* yang kemudian meningkatkan efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi oleh pengguna. Berbeda dengan penelitian oleh Shim dan Jo (2020), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap *perceived benefits*. Meskipun terdapat penelitian yang tidak sejalan, hasil hipotesis ini menunjukkan bahwa ketika sistem *coretax* memiliki kualitas sistem yang baik, pengguna akan merasa bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan mampu meningkatkan kinerja mereka sehingga membentuk persepsi bahwa sistem tersebut efektif dalam mendukung aktivitas perpajakan.

Komitmen Kebijakan berpengaruh positif terhadap Persepsi Efektivitas Sistem *Coretax* (H3)

Hipotesis ketiga (H3) yang diajukan dalam penelitian ini adalah komitmen kebijakan yang berpengaruh signifikan dan positif terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax.* Hasil analisis menunjukkan bahwa komitmen kebijakan berpengaruh positif terhadap persepsi efektivitas sistem

coretax, **sehingga H3 diterima**. Hasil penelitian ini memberikan bukti emperis bahwa semakin kuat komitmen kebijakan yang diberikan oleh pemerintah atau organisasi dalam mendukung implementasi sistem *coretax* yang ada di KP2KP Sungguminasa, maka semakin tinggi pula persepsi pengguna terhadap efektivitas sistem tersebut dalam membantu pelaksanaan aktivitas perpajakan. Komitmen kebijakan merujuk pada dukungan regulasi dan keseriusan pemerintah dalam mengimplementasikan sistem informasi. Ketika pengguna melihat bahwa pemerintah memiliki komitmen yang kuat terhadap implementasi sistem *coretax*, maka tingkat kepercayaan dan penerimaan terhadap sistem tersebut akan meningkat.

Hasil penelitian ini relevan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa penerimaan terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Komitmen kebijakan yang kuat dari pemerintah dapat meningkatkan persepsi pengguna terhadap kegunaan sistem karena pengguna merasa bahwa sistem tersebut merupakan sistem resmi yang didukung secara penuh oleh kebijakan pemerintah. Hal ini mendorong pengguna untuk memanfaatkan sistem secara maksimal sehingga meningkatkan persepsi efektivitas sistem. Selain itu, komitmen kebijakan juga dapat menciptakan lingkungan yang mendukung penggunaan teknologi, seperti melalui kebijakan digitalisasi layanan publik dan peningkatan infrastruktur teknologi informasi, sehingga akan memperkuat persepsi bahwa sistem *coretax* merupakan sistem yang bermanfaat dan efektif dalam mendukung aktivitas perpajakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan oleh Al-Rahmi et al. (2021), menemukan bahwa dukungan kebijakan dan dukungan organisasi memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan sistem *e-government* melalui peningkatan persepsi kegunaan sistem oleh pengguna. Lebih lanjut penelitian oleh Mensah et al. (2020), menunjukkan bahwa dukungan kebijakan pemerintah secara signifikan meningkatkan penerimaan teknologi serta persepsi kegunaan sistem oleh pengguna layanan publik. Namun penelitian oleh Susanto & Goodwin (2021), menunjukkan hasil yang berbeda, dimana banyak pengguna layanan *e-government* tidak sepenuhnya memahami kebijakan pemerintah yang mendukung implementasinya, sehingga komitmen kebijakan tersebut tidak mempengaruhi persepsi pengguna tentang efektivitas sistem. Pengguna lebih memfokuskan perhatian pada cara kerja sistem dan manfaat praktisnya untuk memenuhi kebutuhan mereka. Meskipun terdapat penelitian yang tidak sejalan, hasil dari hipotesis ini menunjukkan bahwa komitmen kebijakan yang kuat dari pemerintah dapat meningkatkan kepercayaan dan penerimaan pengguna terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax*.

Literasi Digital memperkuat hubungan pengaruh Kesiapan Infrastruktur terhadap Persepsi Efektivitas Sistem *Coretax* (H4)

Hipotesis keempat (H4) yang diajukan dalam penelitian ini adalah literasi digital memperkuat hubungan pengaruh kesiapan infrastruktur terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax.* Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa literasi digital tidak berpengaruh signifikan dalam memperkuat hubungan pengaruh kesiapan infrastruktur terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax,* **sehingga H4 ditolak**. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa literasi digital dapat dikatakan sebagai variabel *predictor.* Meskipun infrastruktur (seperti kecepatan internet, stabilitas server, dan aksesibilitas aplikasi) yang ada di KP2KP Sungguminasa sudah memadai, sistem *coretax* akan berjalan efektif terlepas dari tingkat literasi digital pengguna.

Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), kualitas sistem (*System Quality*) dan infrastruktur teknis secara langsung mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Jika infrastruktur siap maka sistem dianggap mudah digunakan, sehingga pengguna dengan literasi rendah pun akan merasa sistem efektif jika teknologinya stabil, dan pengguna dengan literasi tinggi tidak akan merasa sistemnya "lebih efektif" hanya karena literasinya tinggi jika infrastruktur sudah baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa literasi digital memberikan kontribusi langsung terhadap persepsi efektivitas (sebagai prediktor), namun tidak berinteraksi secara signifikan dengan infrastruktur.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian Liu (2024) yang menemukan bahwa literasi digital tidak memiliki efek moderasi yang signifikan terhadap hubungan antara faktor teknologi dan efektivitas sistem informasi. Lebih lanjut penelitian oleh Saiful & Siska (2024), menemukan bahwa literasi digital tidak memiliki efek moderasi yang signifikan terhadap hubungan antara adopsi teknologi digital dan budaya inovasi organisasi. Berdasarkan hasil penelitian dan teori, literasi digital tidak dapat memperkuat pengaruh kesiapan infrastruktur terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax.* Meskipun interaksi dengan kesiapan infrastruktur tidak signifikan, literasi digital tetap menunjukkan hubungan yang signifikan dengan persepsi efektivitas sistem *coretax.* Ini menunjukkan bahwa literasi digital dapat berdiri sendiri sebagai *predictor* yang kuat tanpa tergantung pada variabel lain, yang berarti dapat sendiri tanpa tergantung pada seberapa tinggi literasi digital.

Literasi Digital memperkuat hubungan pengaruh Kualitas Sistem terhadap Persepsi Efektivitas Sistem *Coretax* (H5)

Hipotesis kelima (H5) yang diajukan dalam penelitian ini adalah literasi digital memperkuat pengaruh kualitas sistem terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax*. Hasil analisis menunjukan bahwa literasi digital dapat memoderasi pengaruh kualitas sistem terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax,* **sehingga H5 diterima**. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat literasi digital wajib pajak di KP2KP Sungguminasa, maka semakin kuat pengaruh kualitas sistem terhadap persepsi efektivitas sistem yang dirasakan. Kualitas sistem tidak hanya ditentukan oleh fitur teknis, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam teknologi digital. Pengguna yang mahir dapat menggunakan fitur *coretax* dengan baik, memahami alur kerja, dan mengatasi masalah teknis, sehingga meningkatkan pengalaman dan persepsi efektivitas sistem dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sebaliknya, Saat literasi digital pengguna rendah, meskipun sistem dirancang baik, pengguna kesulitan memahami fungsi, pengisian data, dan pelaporan, yang bisa menyebabkan penilaian bahwa sistem kurang efektif.

Hasil penelitian ini relevan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM), dalam sistem *coretax* kualitas sistem yang baik akan meningkatkan persepsi bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan bermanfaat dalam membantu pengguna menyelesaikan kewajiban perpajakan secara lebih efisien. Namun demikian, persepsi tersebut akan semakin kuat apabila pengguna memiliki tingkat literasi digital yang memadai. Sejalan dengan hal tersebut penelitian Wulansari et al. (2024) menemukan bahwa literasi digital berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem pembayaran digital. Selain itu, penelitian Ikwanto dan Indriani (2024); Agustian et al. (2024) menunjukkan bahwa literasi digital berperan dalam meningkatkan adopsi teknologi melalui persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan.

Berdasarkan hasil penelitian, dengan literasi digital yang lebih baik, wajib pajak akan lebih cenderung untuk merespons kualitas sistem secara efektif, sehingga meningkatkan persepsi mereka terhadap efektivitas sistem *coretax*. Sebagai variabel *quasi* moderasi, literasi digital tidak hanya berfungsi sebagai variabel independen yang berdiri sendiri, tetapi juga mempengaruhi kekuatan atau arah hubungan antara kualitas sistem dan persepsi efektivitas sistem. Misalnya, wajib pajak yang memiliki tingkat literasi digital yang lebih tinggi mungkin akan lebih responsif terhadap kualitas sistem, sehingga meningkatkan persepsi terhadap efektivitas sistem. Literasi digital berperan dalam memperkuat pengaruh kualitas sistem terhadap persepsi efektivitas sistem karena kemampuan pengguna dalam memahami teknologi turut menentukan sejauh mana kualitas sistem dapat dirasakan manfaatnya secara optimal.

Literasi Digital memperkuat hubungan pengaruh Komitmen Kebijakan terhadap Persepsi Efektivitas Sistem *Coretax* (H6)

Hipotesis keenam (H6) yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa literasi digital memperkuat hubungan antara komitmen kebijakan terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax*. Hasil analisis menunjukkan bahwa literasi digital mampu memoderasi pengaruh komitmen kebijakan terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax,* **sehingga H6 diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa di KP2KP Sungguminasa, wajib pajak yang memiliki literasi digital yang tinggi cenderung lebih mudah memahami perubahan kebijakan berbasis teknologi serta mampu menyesuaikan diri dengan sistem digital yang diterapkan oleh otoritas pajak. Sebaliknya, pengguna dengan literasi digital yang rendah mungkin mengalami kesulitan dalam memahami sistem yang diterapkan sehingga komitmen kebijakan yang ada tidak sepenuhnya diterjemahkan sebagai peningkatan efektivitas sistem.

Hasil penelitian ini relevan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menjelaskan bahwa dalam pengembangan sistem *coretax,* dengan adanya komitmen kebijakan dapat meningkatkan persepsi bahwa sistem tersebut bermanfaat bagi pengguna. Namun, manfaat tersebut akan lebih mudah dirasakan apabila pengguna memiliki tingkat literasi digital yang memadai. Literasi digital membantu pengguna memahami fungsi dan tujuan dari kebijakan digital yang diterapkan sehingga meningkatkan persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan sistem. Oleh karena itu, literasi digital memperkuat pengaruh komitmen kebijakan terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax* karena kemampuan pengguna dalam memahami teknologi turut menentukan sejauh mana kebijakan digital tersebut dapat dirasakan manfaatnya secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian, literasi digital sebagai variabel moderasi menunjukkan bahwa ketika pengguna memiliki tingkat literasi digital yang lebih baik, mereka akan lebih mampu memahami dan memanfaatkan sistem *coretax* secara optimal sehingga persepsi terhadap efektivitas sistem menjadi lebih tinggi. Dalam penelitian ini, literasi digital berperan sebagai *quasi moderasi*, yaitu variabel yang tidak sepenuhnya mengubah hubungan antara komitmen kebijakan dan persepsi efektivitas sistem *coretax*, tetapi mempengaruhi kekuatan hubungan tersebut. Literasi digital tidak mengubah arah hubungan antara komitmen kebijakan dan persepsi efektivitas sistem *coretax* secara keseluruhan, melainkan memperkuat atau memperlemah pengaruh komitmen kebijakan tersebut terhadap persepsi efektivitas sistem. Oleh

karena itu, peningkatan literasi digital menjadi faktor penting dalam memperkuat pengaruh komitmen kebijakan terhadap persepsi efektivitas sistem *coretax*.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah persepsi efektivitas sistem *coretax* oleh wajib pajak UMKM di KP2KP Sungguminasa dipengaruhi secara langsung oleh tiga faktor utama, yaitu kesiapan infrastruktur, kualitas sistem, dan komitmen kebijakan, yang seluruhnya terbukti berpengaruh positif dan signifikan. Ketiga faktor tersebut menjadi fondasi utama dalam menentukan sejauh mana sistem *coretax* dapat dirasakan efektif oleh pengguna dalam mendukung aktivitas perpajakan. Namun demikian, pengaruh dari faktor- faktor tersebut tidak sepenuhnya berdiri sendiri. Literasi digital memiliki peran penting sebagai variabel yang dapat memperkuat hubungan tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan komitmen kebijakan akan semakin meningkatkan persepsi efektivitas sistem *coretax* apabila didukung oleh tingkat literasi digital pengguna yang baik, sehingga semakin tinggi kemampuan pengguna dalam memahami dan memanfaatkan teknologi digital, maka semakin optimal pula mereka dalam merasakan manfaat dan efektivitas sistem yang digunakan. Di sisi lain, pengaruh kesiapan infrastruktur terhadap persepsi efektivitas sistem tidak dipengaruhi oleh literasi digital. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan infrastruktur yang memadai, seperti jaringan internet yang stabil dan sistem yang dapat diakses dengan baik, sudah cukup untuk mendukung efektivitas sistem tanpa bergantung pada tinggi rendahnya kemampuan digital pengguna.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, dimana Penelitian hanya dilakukan pada satu instansi yaitu KP2KP Sungguminasa, sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan ke seluruh wilayah Indonesia; responden hanya berjumlah 100 orang dan didominasi oleh kelompok usia produktif, sehingga belum mewakili seluruh karakteristik wajib pajak secara luas; dan penelitian ini mengumpulkan data melalui kuesioner, informasi diperoleh berdasarkan pada persepsi responden, sehingga terdapat kemungkinan jawaban yang diberikan tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi yang sebenarnya.

Selanjutnya hasil penelitian ini memberikan implikasi, Secara teoretis penelitian ini memperkuat konsep dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Information System Success Model* yang menekankan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem, dukungan infrastruktur, serta faktor eksternal seperti kebijakan dan kemampuan pengguna. Selain itu, peran literasi digital juga menunjukkan bahwa efektivitas sistem tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh kapasitas pengguna dalam memanfaatkan teknologi. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan gambaran bagi Direktorat Jenderal Pajak bahwa peningkatan efektivitas sistem *coretax* tidak cukup hanya melalui pengembangan teknologi, tetapi juga perlu diiringi dengan peningkatan literasi digital pengguna serta konsistensi kebijakan yang mendukung.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan metode sampling yang lebih beragam, seperti stratified sampling, untuk memastikan bahwa semua segmen populasi wajib pajak UMKM terwakili dalam sampel; menggabungkan metode pengumpulan data, seperti wawancara mendalam atau diskusi kelompok terfokus (*focus group discussion*), untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan komprehensif tentang persepsi wajib pajak; dan mengembangkan penelitian dengan mengeksplorasi variabel lain seperti kepuasan pengguna, kepercayaan, atau kualitas informasi yang dapat mempengaruhi persepsi efektivitas sistem perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, I., & Hasanah, N. (2025). *Analysis of Coretax Use on the Efficiency and Effectiveness of Tax Reporting at PT Jawara Mitra Consulting.* International Journal of Economics and Business, 4(2).https://scholarsnetwork.org/journal/index.php/ijeb/article/view/42

AbdulKareem, A. K., & Oladimeji, K. A. (2024). *Cultivating the digital citizen: Trust, digital literacy and e-government adoption. Transforming Government: People, Process and Policy.* Emerald Publishing.https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/tg-11-2023-0196/full/html

Abdulkareem, A. K., & Ramli, R. M. (2021). *Does digital literacy predict e-government performance? Empirical evidence from Malaysia.* Electronic Government, *17*(2), 143-164. https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/EG.2021.118103

Abubakari, A. K., & Oladimeji, K. A. (2024). *Cultivating the digital citizen: Trust, digital literacy and e-government adoption. Transforming Government: People, Process and Policy.* Emerald Publishing. https://doi.org/10.1108/tg-11-2023-0196

Afifah, N. F., & Khasanah, P. A. (2025). *Penerapan E-Bupot PPh 23 Unifikasi dalam Sistem Coretax sebagai Transformasi Digital Perpajakan.* Jurnal Riset Manajemen & Akuntansi, 5(1).

Agustian, R., et al. (2024). Pengaruh literasi digital, perceived usefulness, dan perceived ease of use terhadap penggunaan artificial intelligence pada mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 9(2), 145–156.

Ahmed, R., & Rachmawati, D. (2022). *System Complexity and User Adaptation in Digital Tax Platforms: A Critical Assessment of E-Government Effectiveness.* Journal of Public Information Systems, 18(3), 215–229.

Alkhawaja, M. I., Halim, M. S. A., & Abumandil, M. S. S. (2022). *System quality and students' acceptance of the e-learning system.* Contemporary Educational Technology. https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1341469.pdf

Al-Okaily, M., & Al-Okaily, A. (2022). *An empirical assessment of enterprise information systems success.* The TQM Journal, 34(6), 1958- 1978. https://doi.org/10.1108/TQM-09-2021-0278

Al-Rahmi, W. M., Yahaya, N., Aldraiweesh, A. A., Alamri, M. M., Aljarboa, N. A., Alturki, U., & Aljeraiwi, A. A. (2019). Integrating technology acceptance model with innovation diffusion theory: An empirical investigation on students' intention to use E-learning systems. *Ieee Access*, *7*, 26797-26809.

Ananda, N. P., Najwa, N., Amelia, P. D., & Sakinah, G. (2025). *Reformasi Perpajakan Digital: Menuju Sistem Perpajakan yang Adaptif di Era Ekonomi Digital dengan Penerapan Coretax.* Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi, 19(3), 341-350.

Badan Pusat Statistik. (2025). *Statistik E Commerce 2023*. Jakarta: BPS. https://www.bps.go.id/id/publication/2025/01/30/d52af11843aee401403ecfa6/statistik-e-commerce-2023.html

Berliani, F. M. (2025). *Exploring usability issues of e-government websites in Bangladesh and their impact on users with limited digital literacy.* BRAC University Institutional Repository. https://dspace.bracu.ac.bd/xmlui/handle/10361/26608

Borena, B., & Negash, S. (2016). *IT infrastructure role in the success of a banking system.* Information Technology for Development.

Boshielo, S. P. (2025). *Investigation of the factors that impact on e-government readiness in Limpopo Province. University of Limpopo Institutional Repository.* http://ul.netd.ac.za/handle/10386/5151

Chandra, P., & Ibrahim, A. (2015). *The influence of perceived system quality and perceived information quality towards continuance intention of tax e-filing system in Malaysia.* Journal of Technology Management, 10(2), 52-63. https://repo.uum.edu.my/id/eprint/17815/1/JTOM10%202%2052-63.pdf

Choudhury, F., & Rahman, M. (2023). *Policy Challenges in Accelerating E-Government Implementation: Lessons from Developing Economies.* Internasional Journal of *E- government* Studies, 9(1), 33- 47. https://ijegs.org/index.php/ijegs/article/view/293

Dahiya, D., & Mathew, S. K. (2018). *IT infrastructure capability and eGovernment system performance.* Transforming Government: People, Process and Policy, 12(1), 16–36. https://doi.org/10.1108/TG-09-2017-0054

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. (1992). *Information systems success: The quest for the dependent variable. Information Systems Research*, 3(1), 60-95. https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60

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.

Desmaryani, S., Soleh, A., & Wiarta, I. (2024). *Integration of technology acceptance models and government support to improve digital literacy. Heliyon, 10*(4), e10117. https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440(24)10117-X

Direktorat Jenderal Pajak. (2024, November 26). *UMKM, Coretax, dan Rasio Pajak*. Kementerian Keuangan RI. https://pajak.go.id/id/artikel/umkm-*coretax*-dan-rasio-pajak

Duan, Y., & Dong, X. (2025). *Does digital literacy matter for e-government usage behavior? An empirical analysis based on data from rural women in China.* SAGE Open, 15(1), 1–15. https://doi.org/10.1177/21582440251376118

Fajriyah, N. N. (2025). The Influence Of Core Tax Administrations System (CTAS) On Tax System Reform In The Digital Era: Pengaruh Core Tax Administrations System (Ctas) Terhadap Reformasi Sistem Perpajakan Pada Era Digital. *Ekonomipedia: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, *3*(1), 136-150.

Gaosekwe, S. (2023). *Readiness factors influencing the effectiveness of e-government systems in South Africa.* University of the Free State sshttps://scholar.ufs.ac.za/bitstreams/db817d32-411d-431c-97d8 62b6e85e9ae3/download

Joseph, A. (2014). *The impact of e-government on service delivery: A case study of the Department of Home Affairs. Durban University of Technology.* http://openscholar.dut.ac.za/bitstream/10321/1189/1/JOSEPH_2014.pdf

Kasyoka, E. M., Yusuf, M., & Senelwa, A. (2022). *Digital literacy and successful implementation of electronic tax administration system in Nairobi County. International Academic Journal of Information Sciences and Technology*, 2(1), 311–320. https://www.iajournals.org/articles/iajist_v2_i1_311_320.pdf

Keramati, A., & Behmanesh, I. (2018). *Assessing the impact of readiness factors on e-government outcomes: An empirical investigation*. SAGE Journals.

Kettunen, P., Kallio, J., & Oinas-Kukkonen, H. (2021). Digital transformation in the public sector: Toward a framework for advancing digital maturity. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101–124.

Meiryani, M., & Alkhanifani, D. (2023). *The effect of e-system modernization, self-efficacy and digital literacy capabilities on taxpayer compliance. E3S Web of Conferences*, 388, 01020. https://www.e3sconferences.org/articles/e3sconf/pdf/2023/63/e3sconf_icobar23_01020.pdf

Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020). *E-government services adoption: The role of institutional factors and trust.* Government Information Quarterly, 37(3). https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101468

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.

Mohammadi, H. (2015). *Investigating users' perspectives on e-learning: An integration of TAM and IS success model.* Computers in Human Behavior, 45, 359–374. https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.07.044

Mustofa, U., Sukmo, B., Wahono, P., & Pahala, I. (2025). *Coretax sebagai alat strategis dalam perencanaan pajak di Indonesia: potensi dan tantangan transformasi sistem perpajakan nasional.* Co-Creation: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen, Akuntansi & Bisnis, 4(1), 115-123.

Nirwanto, N., & Andarwati, M. (2019). *End-user satisfaction as an impact of system quality.* https://eprints.unmer.ac.id/id/eprint/89/

Nugroho, Y. (2020). *E-Government Readiness: Penilaian Kesiapan Pemerintah Daerah dalam Implementasi Layanan Digital*. *Jurnal IPTEK-KOM, 22*(2), 133–148. https://jkd.komdigi.go.id/index.php/iptekkom/article/view/2337

Nurhakim, M. R. S. (2014). Implementasi *E-government* Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi*, *11*(3), 403-422.

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2025). *Tax administration digitalisation and digital transformation initiatives.* OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/c076d776-en

Park, S. (2017). *Digital literacy and public sector innovation.* Information Technology & People, 30(2), 365–381. https://doi.org/10.1108/ITP-04-2016-0095

Pratama, R. D., & Wardhana, A. (2023). *Challenges in Digital Tax System Implementation: Infrastructure and User Readiness Gaps in Indonesia.* Asia Pacific Journal of Public Administration, 45(2), 88–101.

Putra, H. A., & Suryaningsih, D. (2022). *Digital Infrastructure and Human Readiness in the Implementation of E-Government Services in Indonesia.* Jurnal Transformasi Digital, 4(3), 112–124.

Putri, S. A., & Ratnasari, C. I. (2025). *Measuring e-Filing adoption as an e-government service using the Technology Acceptance Model. Buletin Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 15(2), 45-58. https://jurnal.kdi.or.id/index.php/bt/article/view/2804

Rahayu, S. K. (2023). *Challenges of digital tax administration transformation in Indonesia.* Universitas Komputer Indonesia. https://repository.unikom.ac.id/70216/

Rahmawan, A. B. (2025). *Does e-government revive public trust and legal certainty*. Lex et Scientia International Journal, 32(1), 97–110. https://heinonline.org/hol-cgi bin/get_pdf.cgi?handle=hein.journals/lexetsc32&section=10

Ratnawati, A. T., & Darmanto, S. (2023). *Role of attitude and intention on the relationship between perceived ease of use, perceived usefulness, trust, and e-tax system behavior*. Global Business and Finance Review, 28(7), 89–102. https://doi.org/10.17549/gbfr.2023.28.7.89

Rokhman, F., Mukhibad, H., & Hapsoro, B. (2022). *E-learning evaluation during COVID-19 pandemic based on the updated DeLone and McLean model.* Cogent Business & Management, (1). https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2093490

Saha, P., Nath, A. K., & Salehi-Sangari, E. (2012). *Evaluation of government e-tax websites: An information quality and system quality approach.* Transforming Government: People, Process and Policy, 6(3), 300-321. https://doi.org/10.1108/17506161211251281

Shim, M., & Jo, H. S. (2020). *Quality factors in online health information systems.* Internasional Journal of Medical Informatics. https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2019.104093

Sholihah, A., & Nugroho, L. (2025). *Beyond tax knowledge: Exploring the impact of digital literacy and tax stereotypes on MSME tax compliance (Case study on MSME taxpayers in Kesambi District). Bisma Journal of Business and Management*, 2(1), 45–56. https://ejournal.bacadulu.net/index.php/bisma/article/view/85

Susanto, T. D., & Goodwin, R. *(2021). Factors influencing citizen adoption of e-government services. Electronic Government, an Internasional Journal.* https://doi.org/10.1504/EG.2021.113918

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