

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Sistem Informasi Perpajakan

2.1.1.1 Pengertian Sistem Informasi Perpajakan

Luthfia Cahya Az-zahra, (2024) memberikan definisi yang komprehensif mengenai Sistem Informasi Perpajakan.

“sebagai sebuah platform digital yang memfasilitasi interaksi antara wajib pajak dengan otoritas perpajakan. Melalui platform ini, wajib pajak dapat mengakses berbagai layanan perpajakan secara daring, seperti pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pengajuan Surat Pemberitahuan (SPT), dan pengelolaan berbagai aspek kewajiban perpajakan lainnya”.

(Al-Okaily 2024) menambahkan

“bahwa salah satu tujuan utama dari pengembangan sistem informasi perpajakan adalah untuk menciptakan lingkungan digital yang inklusif, yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang tingkat literasi digital. Dengan adanya sistem informasi perpajakan, pemerintah diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi perpajakan”.

2.1.1.2 Digitalisasi Perpajakan di Indonesia

Menurut Frederica, (2023) menyampaikan bahwa

“Digitalisasi perpajakan adalah efisiensi penerapan mekanisme pajak yang diciptakan oleh pemerintah semakin relevan mengingat klemajuan era digital saat ini. Sebelumnya, dalam membuat NPWP, menghitung, membayar, dan melaporkan SPT masih dilakukan dengan cara manual, tetapi kini semua proses tersebut sudah bisa diakses dengan cara digital. Prosedur yang telah ditetapkan oleh petugas pajak harus mudah diakses sehingga dapat digunakan oleh Wajib Pajak”.

(Darmono et al., 2024) menambahkan bahwa

“Digitalisasi pajak merupakan langkah cerdas menuju keterbukaan yang lebih besar karena membuat informasi wajib pajak lebih mudah diakses dan memperbaiki kekurangan sistem tradisional”.

Dapat disimpulkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan adalah transformasi penggunaan teknologi digital dalam sistem administrasi pajak, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, kepatuhan wajib pajak dan mampu mengoptimalkan penerimaan negara serta memperluas basis pajak. Mardiana et al., (2025)

2.1.1.3 Tujuan Modernisasi Pajak

Modernisasi perpajakan/reformasi perpajakan merupakan tren yang terjadi dilingkungan perpajakan, dengan memiliki kesan dan pola kerja yang modern dalam masyarakat. Konsep modernisasi perpajakan di Indonesia didasarkan dengan iklim, kondisi dan sumber daya yang tersedia untuk memudahkan penerapan dan pelaksanaannya. Konsep ini didasarkan juga pada penerapan “layanan prima”, “pemantauan insentif”, dan “tata kelola yang baik”, dengan meliputi restruktur organisasi, meningkatkan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi serta peningkatan manajemen sumber daya manusia.

Tujuan dilakukannya modernisasi perpajakan dalam Sukma, (2023) adalah sebagai berikut:

1. Mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi
2. Perolehan kepercayaan yang tinggi terhadap administrasi perpajakan
3. Mewujudkan produktivitas aparat yang tinggi.

2.1.2 Sistem *Coretax*

2.1.2.1 Pengertian *Coretax*

Menurut (Direktorat Jenderal Pajak, 2024).

“*Coretax* merupakan sistem administrasi layanan Direktorat Jenderal Pajak yang memberikan kemudahan bagi pengguna”.

Sementara definisi lain menurut (Bouchra et al., 2025)

“CTAS atau *coretax* adalah sistem administrasi pajak DJP menjadi serba digital sebagai bagian dari reformasi perpajakan. *Coretax* administration system ini mengubah proses pelayanan perpajakan hingga pemeriksaan, pengawasan dan manajemen data maupun penegakan hukum di bidang perpajakan menjadi serba digital dan terintegrasi”.

2.1.2.2 Tujuan Implementasi

Tujuan utama dari pembangunan dan implementasi *Coretax* adalah untuk memodernisasi sistem administrasi perpajakan yang ada saat ini terlalu banyak kanalnya. *Coretax* mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak dalam satu kanal terintegrasi. Kharisma Candra Utama & Lingga Yuliana, (2025).

2.1.2.3 Fitur/fungsi utama

Coretax dirancang khusus yang dilengkapi dengan berbagai fitur terbaharuan yang lebih inovatif guna memudahkan para wajib pajak melakukan administrasi perpajakan dan transaksi perpajakan secara *online*. Menurut laporan Pajak.go.id. (2024) ada lima fitur utama yang akan tersedia di dalam sistem *coretax*, mulai dari registrasi data wajib pajak, pengelolaan surat pemberitahuan tahunan (SPT), *taxpayer account management*, pembayaran, serta layanan perpajakan. Sebagai berikut Korat & Munandar, (2025):

1. Registrasi Data Wajib Pajak

Dimana cara ini dilakukan dengan integrasi NIK-NPWP yang kini menjadi 16 digit. Dan NIK digunakan sebagai NPWP orang pribadi, sedangkan badan usaha menambahkan angka “0” di depan NPWP lama. Selanjutnya identitas tunggal dengan menggabungkan NPWP cabang dan pusat menjadi satu, dengan NITKU sebagai pembeda lokasi usaha. Hal ini dilakukan untuk memudahkan akses dengan aktivasi akun dan layanan digital dilakukan secara otomatis saat registrasi tanpa perlu proses terpisah juga reset kata sandi yang cukup via email (tidak butuh FFIN), sehingga perubahan data (HP/Email/Alamat) dan input rekening bank untuk restitusi bisa dilakukan mandiri dalam sistem.

2. Pengelolaan SPT

Dengan adanya otomatisasi faktur pajak dan bukti potong terisi otomatis dalam draf SPT, meminimalkan kesalahan input. Dapat menjadi standar XBRL mendukung laporan keuangan XBRL untuk pengisian data yang

lebih akurat dan tersedianya fitur baru terkait perhitungan PPh 25 otomatis, kompensasi kelebihan pajak, integrasi PPh 21, serta pengingat jadwal lapor otomatis.

3. *Taxpayer Account Management (TAM)*

Dapat melakukan akses penuh ke profil, saldo transaksi, dan riwayat permohonan melalui satu portal. Wajib pajak juga bisa menyetor deposit untuk membayar kekurangan berbagai jenis pajak dan permohonan dari wajib pajak memiliki risiko rendah karena diproses otomatis oleh sistem tanpa interaksi langsung dengan petugas.

4. Layanan Perpajakan

Layanan kantor pajak bisa diakses darimana saja diseluruh indonesia, tidak terbatas pada kantor tempat terdaftar. Dalam status permohonan dan pengunduhan dokumen (berbarcode/TTD elektronik) dilakukan langsung melalui portal. Serta dalam pendaftaran kelas pajak rutin oleh DJP kini bisa dijadwalkan secara mandiri oleh Wajib Pajak.

2.1.2.4 Peran dalam Administrasi Perpajakan

Coretax memiliki peran penting dalam administrasi perpajakan karena dirancang untuk mendukung modernisasi proses bisnis perpajakan secara terintegrasi. sistem ini berfungsi sebagai platform digital yang menghubungkan berbagai layanan utama, seperti pendaftaran wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak sampai dengan pemeriksaan dan penagihan pajak. Proses administrasi perpajakan menjadi lebih efisien, terstandar, dan terdokumentasi dengan lebih baik karena adanya integrasi tersebut. Tujuan

utama pembangunan *Coretax* memang untuk memodernisasi administrasi perpajakan yang ada dan mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti perpajakan dalam satu sistem DIREKTORAT JENDERAL PAJAK (DJP), (2022).

Dari sisi otoritas pajak, sistem ini mendukung pengelolaan data yang lebih akurat, pengawasan yang lebih efektif , dan peningkatan kualitas layanan perpajakan. Bagi Wajib Pajak Badan, implementasi *Coretax* mampu mempermudah pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan karena layanan yang diberikan dapat diakses secara digital tanpa proses manual. Oleh karena itu, *coretax* memiliki peran sebagai alat bantu teknologi dan sebagai instrumen reformasi administrasi perpajakan yang mendorong efisiensi, transparansi dan akuntabilitas.

2.1.3 Wajib Pajak Badan

2.1.3.1 Pengertian Wajib Pajak

Mengacu pada pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009

“Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, serta mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

2.1.3.2 Pengertian Wajib Pajak Badan

Sebagaimana diatur dalam Pasal 1 [Undang-Undang No. 7 Tahun 1983](#) s.d.t.d. [UU No. 16 Tahun 2009](#) tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) menyatakan :

“Wajib Pajak Badan adalah sekumpulan atau kelompok kategori tergantung jenis dan status hukumnya termasuk golongan usahanya, apakah usaha kecil, menengah atau besar”.

Arifqi, (2025) menyatakan Definisi Wajib Pajak Badan yaitu

“Wajib Pajak Badan merupakan suatu kesatuan organisasi yang terdiri atas kumpulan orang dan/atau modal yang dibentuk secara resmi, bertujuan untuk memperoleh keuntungan ataupun yang bersifat non-komersial. Keberagaman jenis dan skala kegiatan usaha Wajib Pajak menyebabkan pengelolaan administrasi perpajakan pada wajib pajak badan menjadi relatif lebih kompleks dibandingkan dengan wajib pajak orang pribadi”.

2.1.3.3 Kategori Wajib Pajak Badan

1. Badan

Wajib pajak yang merupakan sekumpulan orang atau modal yang menjadi satu kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha.

2. *Joint Operation*

Merupakan Wajib Pajak yang berbentuk kerja sama operasi dalam melakukan penyerahan atas Barang Kena Pajak (BKP) atau jasa kena pajak (JKP) yang mengatasnamakan bentuk kerja sama operasi.

3. Kantor Perwakilan Perusahaan Asing

Merupakan Wajib Pajak dari perwakilan dagang asing atau kantor perwakilan perusahaan asing di Indonesia, namun yang bukan termasuk ke dalam Bentuk Usaha Tetap (BUT).

4. Bendahara

Merupakan bendahara pemerintah yang bertugas membayar gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lainnya dan diwajibkan untuk melakukan pemotongan atau pemungutan pajak.

5. Penyelenggara Kegiatan

Meliputi Wajib Pajak yang merupakan pihak selain dari keempat Wajib Pajak Badan lainnya yang melakukan pembayaran imbalan dengan nama dan dalam bentuk apapun yang sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan.

2.1.4 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

2.1.4.1 *Pengertian Teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang dicetuskan oleh (Venkatesh, Morris, Davis dan Davis tahun 2003),

“merupakan pengembangan dari *Technology Acceptance Model (TAM)* di mana terdapat keterbatasan yakni kurangnya pertimbangan dalam faktor pengaruh sosial dalam pemakaian dan pemanfaatan teknologi baru”.

(Mathieson, Peacock, and Chin 2001)

“menyebutkan bahwa dalam TAM, penggunaan teknologi sistem informasi ialah atas dasar kehendak, tidak memperhatikan terdapatnya hal yang mencegah perorangan untuk memakai suatu sistem yang ingin dipakainya”.

2.1.4.2 Tujuan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)

Model UTAUT ini digunakan untuk memprediksi dan memahami penerimaan dan penggunaan teknologi dalam berbagai konteks, termasuk penerimaan e-learning, sistem informasi, dan penggunaan smartphone UTAUT model telah diuji coba dan digunakan dalam berbagai penelitian untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan teknologi, seperti penggunaan sistem informasi manajemen, penggunaan teknologi mobile, dan penggunaan teknologi e-commerce.

2.1.4.3 Variabel dalam *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)

UTAUT telah terbukti lebih berhasil dibandingkan kedelapan teori yang lain dalam menjelaskan sampai 70 persen varian niat (*intention*). Dari perbandingan antara beberapa model tersebut maka diperoleh 4 faktor yang mempengaruhi penerimaan sebuah sistem (Venkatesh, et al 2003) dalam penelitian Mustaqim et al., (2018).

1. *Perfomance expectancy*

Perfomance expectancy dapat diartikan sebagai harapan kinerja dari sistem atau seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu dia untuk mendapatkan keuntungan kinerja dari pekerjaannya.

2. *Effort expectancy*

Effort expectancy dapat diartikan sebagai harapan usaha yang dikeluarkan untuk mengoperasikan sistem atau tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna sistem dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu).

3. *Sosial Influence*

Sosial Influence dapat diartikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa orang lain dapat mempengaruhi perilaku untuk menggunakan teknologi informasi yang baru.

4. *Fasilitating condition*

Fasilitating condition dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infratraktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung operasioal sistem.

2.1.5 *Perfomance Expectancy*

2.1.5.1 *Pengertian Perfomance Expectancy*

Menurut (Venkatesh et al., 2012)

“*perfomance expectancy* merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa pemakaian suatu sistem ataupun teknologi bisa memberi bantuan peningkatan kinerja dalam pekerjaannya”.

Hariyanti, (2021) menjelaskan

“*Perfomance expectancy* merupakan kontraksi yang kuat atas niat menggunakan sehingga dapat disimpulkan bahwa seseorang yang telah percaya sebuah sistem informasi dapat membantu pekerjaannya akan cenderung menggunakan sistem tersebut dalam waktu yang lebih lama”.

2.1.5.2 Indikator

Indikator yang dipakai dalam mengukur ekspektasi kinerja yakni :

1. Kesesuaian pekerjaan (*Job Fit*) Yakni kapabilitas sistem dalam meningkatkan sebuah formasi kerja individu atau kinerja.
2. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) Yakni tingkat kepercayaan pengguna bahwa melakukan inovasi dengan menggunakan sistem dapat membuat pekerjaan menjadi lebih baik dibanding sebelumnya.
3. Ekspektasi Hasil (*Outcome Expetations*) Yakni harapan akan konsekuensi yang diterima *user* apabila menggunakan sistem.

2.1.5.3 Hubungan dengan penggunaan Sistem

Hubungan *Perfomance Expectancy* dengan penggunaan sistem dalam konteks *coretax*, jika Wajib Pajak Badan meyakini bahwa sebuah sistem dapat mempercepat proses administrasi pajak, mengurangi kesalahan, mempermudah pelaporan dan meningkatkan efektivitas pengelolaan kewajiban perpajakan. Maka pengguna akan cenderung lebih bersedia memanfaatkan sistem tersebut secara nyata, yang artinya semakin tinggi manfaat yang dirasakan dari penggunaan sistem tersebut, maka akan semakin besar kemungkinan sistem tersebut sering digunakan.

Dengan demikian, *Perfomance Expectancy* memiliki hubungan positif dengan penggunaan sistem. Pengguna yang merasakan manfaat dari sebuah teknologi pada dasarnya tidak hanya memiliki niat untuk menggunakan sistem tersebut, tetapi juga terdorong untuk mengimplementasikannya. Dalam konteks penelitian ini, semakin tinggi harapan kinerja terhadap sistem *coretax*, maka

semakin tinggi pula kecenderungan Wajib Pajak Badan untuk menggunakan sistem tersebut.

2.1.6 *Effort Expectancy*

2.1.6.1 *Pengertian Effort Expectancy*

(Hartono 2008) menyatakan bahwa

“bilamana sistem mudah digunakan, maka *effort* yang dilakukan tidak begitu besar. Sebaliknya bila sistem tersebut ternyata sulit digunakan, akan diperlukan usaha yang besar dalam memakainya. *Effort expectancy* merupakan tingkat kemudahan yang terkait saat menggunakan teknologi. Saat kompleksitas atau kerumitan dalam suatu teknologi menurun, pengguna cenderung meningkat”.

Menurut (Venkatesh et al., 2012) *Effort expectancy* merupakan

“tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem.

Kalau sistem mudah digunakan, maka usaha yang dilakukan tidak akan terlalu tinggi dan sebaliknya jika suatu sistem sulit digunakan maka diperlukan usaha yang tinggi untuk menggunakannya”.

(Celik 2016) menyatakan

“ekspektasi usaha merupakan penilaian seseorang mengenai tingkat kemanfaatan teknologi tanpa usaha berlebihan”

2.1.6.2 *Indikator*

Dalam indikator yang digunakan untuk pengukuran ekspektasi usaha antara lain :

1. *Easy to Use* (kemudahan pengguna) Yakni Seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan mengurangi upaya yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaannya.

2. *Easy to Learn* (kemudahan keterampilan) Yakni keterampilan dalam penggunaan suatu teknologi.
3. *Complexity* (tingkat kerumitan) yakni Seberapa jauh suatu sistem dipersepsikan sebagai sesuatu yang secara relative susah untuk dipahami dan digunakan

2.1.6.3 Kemudahan penggunaan Sistem

Salah satu konstruk inti dalam UTAUT yang menjelaskan penerimaan teknologi adalah sebuah konsep dimana ketika suatu teknologi dinilai tidak dirumit, pengguna akan lebih mudah menerima dan memanfaatkan (Venkatesh, et al 2003).

Pada penggunaan *coretax*, Wajib Pajak Badan akan lebih mudah menggunakan sistem *coretax* jika tampilan sistem tersebut jelas, menu mudah dipahami, langkah-langkah penggunaan mudah, dan fitur-fitur dapat diakses tanpa hambatan. Karena banyak pengguna yang beragam dalam kemampuan dan pemahaman teknologi perpajakan karena itu kemudahan sistem sangat penting.

Dengan demikian, semakin mudah suatu sistem digunakan maka semakin kecil usaha yang perlu dikeluarkan, sehingga besar kemungkinan sistem tersebut dapat diterima dan digunakan. Dalam penelitian ini, *effort expectancy* dipandang sebagai faktor yang dapat mendorong niat maupun perilaku penggunaan *coretax*

2.1.7 Kualitas Sistem

2.1.7.1 Definisi Kualitas Sistem

Kualitas sistem dalam model (DeLone & McLean 2003)

“merujuk pada karakteristik teknis dari sistem informasi itu sendiri, yaitu bagaimana sistem tersebut dirancang, dikembangkan, dan berfungsi secara operasional.”

2.1.7.2 Indikator

(DeLone & McLean 2003) menjelaskan kualitas sistem dapat diukur melalui 3 indikator antara lain:

1. Keamanan yaitu sistem dapat menjaga kerahasiaan data pengguna.
2. Waktu Respon yaitu kemampuan sistem merespon dengan cepat permintaan pengguna atas informasi yang dibutuhkan.
3. Keandalan yaitu sistem dapat dijalankan pada semua perangkat dan tidak mudah mengalami error.

2.1.7.3 Pentingnya dalam Sistem Informasi

DeLone dan McLean menempatkan *system quality* sebagai salah satu indikator utama keberhasilan sistem informasi, yang berkaitan dengan karakteristik teknis sistem, seperti keandalan, kemudahan penggunaan, kecepatan respon, fleksibilitas, dan keamanan. Dalam model keberhasilan sistem informasi mereka, *system quality* berhubungan dengan *use/intention to use* serta *user satisfaction*.

Dalam konteks *Coretax*, Wajib Pajak Badan akan bersedia dan percaya untuk menggunakan sistem *coretax* apabila berjalan stabil, tidak mengalami gangguan, tampilan yang jelas, serta memproses data dan transaksi dengan cepat dan tepat. Sebaliknya jika kualitas sistem rendah maka pengguna bisa saja enggan untuk memanfaatkan sistem tersebut.

Oleh karena itu, kualitas sistem sangat penting dalam perpajakan untuk menuntut akurasi, stabilitas, keamanan data dan kecepatan akses. Dengan kualitas sistem yang baik akan meningkatkan kepercayaan pengguna, memperkuat niat untuk menggunakan, dan mendorong perilaku penggunaan. Dalam penelitian ini, kualitas sistem digunakan sebagai variabel tambahan untuk melengkapi pendekatan UTAUT karena aspek teknis *coretax* sangat menentukan penerimaan oleh pengguna.

2.1.8 Behavioral Intention (Niat menggunakan)

2.1.8.1 Pengertian

(Venkatesh et. al, 2003) menjelaskan bahwa *behavioral intention* adalah

“keinginan seseorang dalam menggunakan teknologi informasi dengan tujuan yang diharapkannya.”

Minat pemanfaatan suatu sistem merupakan niat pengguna menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap sistem tersebut.

(Shin, 2010) mengatakan bahwa

“niat atau *intention* merupakan prediktor terbaik, dimana *intention* adalah representasi kognitif dari kesiapan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu”.

Selain itu (Jogiyanto, 2007).

“Seorang individu akan melakukan suatu perilaku jika mempunyai keinginan atau minat untuk melakukannya”.

2.1.8.2 Indikator

Behavioral Intention mempunyai indikator-indikator sebagai berikut (Venkatesh et al., 2003):

1. *Intention To use* (niat menggunakan dimasa yang akan datang) Adalah keinginan pengguna untuk menggunakan lagi sistem atau aplikasi dimasa yang akan datang.
2. *Desire to Use* (Keinginan untuk menggunakan teknologi) Adalah keinginan pengguna untuk menggunakan teknologi dalam aktivitas sehari-hari.
3. *Planned Use* (Rencana untuk terus menggunakan teknologi) Adalah dimana pengguna berencana untuk menggunakan teknologi secara terus-menerus.

Dalam penelitian ini, *behavioral intention* mencerminkan kecenderungan Wajib Pajak Badan untuk terus menggunakan *coretax* dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Niat pengguna muncul, itu dikarenakan suatu sistem tersebut dapat bermanfaat, mudah digunakan, dan memiliki kualitas sistem yang

baik. Oleh sebab itu, *Behavioral Intention* dalam penelitian ini digunakan sebagai variabel yang menjelaskan penerimaan sistem sebelum berujung pada perilaku penggunaan yang sesungguhnya.

2.1.9 Use Behavior (Perilaku Penggunaan)

2.1.9.1 Pengertian

Menurut (Venkatesh et.al 2012) menjelaskan bahwa *Use Behavior* merupakan

“seberapa sering pengguna menggunakan teknologi, karena suatu teknologi informasi akan digunakan apabila pengguna memiliki minat menggunakan sistem, jika sistem tersebut dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya.”

Menurut Hariyanti, (2021) menjelaskan bahwa

“Perilaku penggunaan teknologi informasi (*Use Behavior*) didefinisikan sebagai intensitas dan atau frekuensi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi”.

Perilaku penggunaan teknologi informasi sangat bergantung pada evaluasi pengguna dari sistem tersebut. Suatu teknologi informasi akan digunakan apabila pemakai teknologi informasi tersebut berminat dalam menggunakan teknologi informasi tersebut karena keyakinan bahwa menggunakan teknologi informasi tersebut dapat meningkatkan kinerjanya, menggunakan teknologi informasi dapat dilakukan dengan mudah, dan pengaruh lingkungan sekitarnya dalam menggunakan teknologi informasi tersebut.

2.1.9.2 Indikator

Use Behaviour dapat diukur melalui penggunaan langsung sistem teknologi (Venkatesh et al., 2012):

1. *Usage Time* (waktu penggunaan) adalah waktu yang digunakan untuk menggunakan sistem teknologi.
2. *Usage Frequency* (frekuensi penggunaan) adalah pengguna menggunakan sistem melebihi satu kali bahkan berkali-kali.
3. *Use Variety* (variasi penggunaan) adalah beragamnya fungsi, fitur, atau layanan dari teknologi yang dieksplorasi dan digunakan oleh pengguna.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1

Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber dan Akreditasi
1	Ervie Sabrina Nuari, Ahmad Nurkhin, dan Kardoyo (2019)	Independen: Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition.	Performance Expectancy dan Facilitating Condition berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap Use Behavior melalui Behavioral Intention. Social Influence tidak berpengaruh langsung terhadap Use Behavior	Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia.
		Intervening: Behavioral Intention.	langsung terhadap Use Behavior dan Behavioral Intention, tetapi berpengaruh tidak langsung terhadap Use Behavior melalui Behavioral Intention.	Akreditasi: SINTA 4.
	Judul: Analisis Determinan Pemanfaatan Edmodo dengan Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology	Dependen: Use Behavior.	Behavior dan Behavioral Intention, tetapi berpengaruh tidak langsung terhadap Use Behavior melalui Behavioral Intention.	https://journal.uny.ac.id/index.php/jpakun/article/view/26337

No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber dan Akreditasi
	gy (UTAUT)		Effort Expectancy tidak berpengaruh terhadap Behavioral Intention maupun secara tidak langsung terhadap Use Behavior, tetapi berpengaruh langsung terhadap Use Behavior. Behavioral Intention berpengaruh signifikan terhadap Use Behavior.	
2	Luthfia Cahya Az-Zahra (2024)	Independen: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Performance Expectancy, Effort Expectancy.	Kualitas sistem, kualitas informasi, dan Effort Expectancy berpengaruh terhadap Intention to Use.	Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
		Variabel moderasi: Pengaruh terhadap niat menggunakan e-filing.	Performance Expectancy dan kualitas	Jenis sumber: repositori/RAMA.

No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber dan Akreditasi
	Judul: Evaluasi Kesuksesan Sistem E-Filing: Analisis Penggunaan Sistem Melalui Pendekatan DeLone and McLean dan UTAUT	Dependen: Manfaat bersih e-filing.	layanan tidak berpengaruh. Intention to Use berpengaruh signifikan terhadap Net Benefit.	http://etheses.uin-malang.ac.id/73648/
3	Astia Putriana dkk. (2026)	Independen: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan.	Kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh.	Jurnal Program Studi Akuntansi Politeknik Ganesha.
		Dependen: Kepuasan Pengguna dan Kepatuhan Wajib Pajak Bendahara Pemerintah.		Akreditasi: SINTA 3.
	Judul: Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna CoreTax dan Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bendahara Pemerintah			https://owner.polgan.ac.id/index.php/owner/article/view/2841

No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber dan Akreditasi
4	Chevri Korat dan Agus Munandar (2025)	Independen: Penerapan Core Tax Administration System (CTAS).	Penerapan CTAS dinyatakan berpotensi meningkatkan kepatuhan dan efisiensi perpajakan serta kualitas perpajakan.	Jurnal Riset Akuntansi Politala.
		Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak.		Akreditasi: SINTA 4.
	Judul: Penerapan Core Tax Administration System (CTAS): Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan di Indonesia			https://jra.politala.ac.id/index.php/JRA/article/view/453
5	Pricilia Joice Pesak, Lenny Leorina Evinita, Michael Miran, Ahmad Gazali, dan Alfred Salindeho (2025)	Independen: Kualitas Sistem dan Pelatihan.	Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap niat ($t = 9,763$; $p < 0,000$) dan penggunaan aktual ($t = 84,538$; $p < 0,000$). Persepsi kemanfaatan tidak secara signifikan memengaruhi niat menggunakan	Jurnal Akuntansi dan Manajemen.
		Intervening: Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, dan Intention to Use.		Akreditasi: SINTA 5.
	Judul: Evaluasi Coretax Berbasis	Dependen: Penggunaan Coretax.		https://jurnal.risetilmiah.ac.id/index.php/JAM/article/view/1120

No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber dan Akreditasi
	Technology Acceptance Model: Perspektif Aparat Pajak		akan sistem. Pelatihan membentuk persepsi positif terhadap sistem, sedangkan kualitas sistem memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan.	
6	Thoriq Nauval Makarim, Hafid Kholidi Hadi, Muhammad Fachmi, dan Achmad Kautsar (2025)	Independen: Performance Expectancy dan Effort Expectancy.	Behavioral Intention dan E-commerce Adoption Usage pada UMKM di Kediri secara signifikan dipengaruhi oleh Performance Expectancy dan Effort Expectancy.	Indonesian Journal of Digital Business.
		Intervening: Behavioral Intention.	dipengaruhi oleh Performance Expectancy dan Effort Expectancy.	Akreditasi: SINTA 4.
	Judul: Pengaruh Performance Expectancy dan Effort Expectancy terhadap E-commerce Adoption Usage melalui	Dependen: E-commerce Adoption Usage.	Perilaku adopsi teknologi dapat dijelaskan dengan baik oleh model UTAUT.	https://ejournal.upi.edu/index.php/IJDB/article/view/95694

No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber dan Akreditasi
	Behavioral Intention			
7	Marsidi, Herman Ginting, dan Supawanhar (2022)	Independen: Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, dan Facilitating Conditions.	Gender, usia, pengalaman, dan kesukarelaan memoderasi hubungan Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, dan Facilitating Conditions terhadap Behavioral Intention secara simultan dengan arah positif. Sementara itu, pengalaman, usia, Social Influence, dan Facilitating Conditions yang dimoderasi terhadap perilaku pengguna menunjukkan arah negatif	Ekonomi Review: Jurnal Ekonomi & Bisnis.
		Moderasi: Gender, Age, Experience, dan Voluntariness of Use.		Akreditasi: SINTA 3.
	Judul: Faktor-Faktor yang Memengaruhi Perilaku Wajib Pajak Menggunakan E-Filing dengan Pendekatan Metode UTAUT	Dependen: Behavioral Intention dan Use Behaviour.		https://jurnal.unived.ac.id/index.php/er/article/view/2650

No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber dan Akreditasi
			sebagaimana dirangkum dalam naskah.	
8	Giokvannie Vernaya Tanty, I Nyoman Putra Yasa, dan Nyoman Ari Surya Dharmawan (2026)	Independen: Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, dan Facilitating Conditions.	Coretax dipersepsikan mampu meningkatkan integrasi data perpajakan, memperkuat	CITIZEN: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia.
		Dependen: Persepsi Penerimaan Penggunaan Coretax dan penggunaan Coretax Administration System.	uat transparansi informasi, serta mempermudah pemantauan	Akreditasi: SINTA 5.
	Judul: Persepsi Wajib Pajak Badan terhadap Penggunaan Coretax Administration System dalam Pelaporan SPT Masa		kewajiban pajak melalui fitur pelacakan status dan pre-populated sehingga mendorong keteraturan administrasi.	https://journal.das-institute.com/index.php/citizen-journal/article/view/1258

No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber dan Akreditasi
9	Gemilang Ramadhana dan Suparna Wijaya (2025)	Independen: Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Faktor Eksternal, System Stability, Infrastructure Quality, dan Organizational Support.	Perceived Usefulness dinilai tinggi karena integrasi sistem memperlancar pelaporan. Perceived Ease of Use	Akuntansiku.
		Moderasi: Organizational Support (training dan internal socialization)	masih terkendala kompleksitas antarmuka,	Akreditasi: SINTA 5.
	Judul: Implementasi Coretax Administration System (Coretax) dalam Pelaporan Pajak: Analisis Technology Acceptance Model di PT ABC	Dependen: Behavioral Intention dan Actual System Use.	gangguan teknis server, dan keterbatasan sosialisasi. Faktor eksternal meliputi kualitas infrastruktur teknologi, dukungan manajemen, dan kesiapan SDM. Kendala utama meliputi downtime, kompleksitas role access management, dan	https://jurnalaku.org/index.php/akun/article/view/1644

No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber dan Akreditasi
			minimnya pelatihan internal.	
10	Fikri Arifqi (2025)	Independen: Implementasi Coretax.	Implementasi Coretax berdampak positif terhadap pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan, yang ditunjukkan oleh meningkatnya ketepatan waktu pelaporan.	Ekonomipedia: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis.
		Dependen: Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan.		Akreditasi: Tidak terindeks SINTA.
	Judul: Pengaruh Implementasi Coretax terhadap Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan di Provinsi Riau			http://journals.gesociety.org/index.php/ekonomipedia/article/view/334
11	Muthia Fakhira T. dan Retna Hanani (2026)	Independen: Performance Expectancy, Social Influence, dan Trust.	Ketiga variabel, yaitu Performance Expectancy, Social Influence, dan Trust, berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to Use.	Journal of Management and Public Policy.
		Intervening/variabel yang dituju: Intention to Use.		Akreditasi: Tidak terindeks SINTA.
	Judul: Hubungan Performance Expectancy, Social Influence, dan Trust terhadap Intention to Use pada Wajib			https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/54968

No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber dan Akreditasi
	Pajak Pengguna Aplikasi Hebat di Kota Semarang			
12	Kharisma Candra Utama dan Lingga Yuliana (2025)	Independen: Implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax).	Coretax dinilai mampu meningkatkan kinerja pelayanan agar lebih cepat, efisien, dan transparan. Namun, pada awal Januari hingga akhir April 2025 masih ditemukan kendala berupa error sistem dan masalah teknis, baik pada antarmuka pengguna wajib pajak maupun	MASMAN: Master Manajemen.
		Dependen: Efisiensi Kinerja Pegawai di Direktorat Jenderal Pajak.		Akreditasi: Tidak terindeks SINTA.
	Judul: Implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax) terhadap Efisiensi Kinerja Pegawai di Direktorat Jenderal Pajak			https://ejournal-nipamof.id/index.php/MASMAN/article/view/813

No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber dan Akreditasi
			petugas pajak.	
13	Devia Velicia Eliezer dan Sfenrian To (2025)	Independen: Performance Expectancy, Effort Expectancy, Facilitating Conditions, Social Influence, Habit, Price Value, dan System Quality.	Performance Expectancy, Social Influence, dan Habit berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention.	CommIT Journal, Vol. 19 No. 2 (2025).
		Dependen: Behavioral Intention dan Use Behavior.	Facilitating Conditions, Habit, System Quality, dan Behavioral Intention berpengaruh signifikan terhadap Use Behavior.	Akreditasi: SINTA 1.
	Judul: Understanding POS System ABC Adoption in Indonesia : A Quantitative Analysis Using Modified UTAUT		Effort Expectancy, Facilitating Conditions, dan Price Value tidak	https://journal.binus.ac.id/index.php/commit/article/view/13258

No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber dan Akreditasi
			berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention.	
14	Yunika Printa Angelina dan Ach. Yasin (2024)	Independen: Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, dan Facilitating Conditions.	Performance Expectancy, Effort Expectancy, dan Social Influence berpengaruh	Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam, Vol. 7 No. 1 (2024), hlm. 17–30.
		Dependen: Minat dan perilaku penggunaan.	signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking BSI.	Akreditasi: SINTA 4.
	Judul: Penerapan Model UTAUT terhadap Minat dan Perilaku Masyarakat Kota Surabaya Menggunakan Mobile Banking BSI		Facilitating Conditions dan minat penggunaan berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan mobile banking BSI.	https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei/article/view/30705

Berdasarkan pemaparan penelitian terdahulu pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa faktor-faktor pada model UTAUT seperti, *performace expectancy*, *effort expectancy*, *trust*, *social influence*, dan kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* dan *use behavior*. pada penelitian terdahulu juga, menunjukan bahwa dengan implementasi sistem *coretax* akan berpotensi meningkatkan efektivitas layanan dan kepatuhan perpajakan.

Persamaan penelitian ini dan penelitian terdahulu yaitu terletak paa pembahasan mengenai penerimaan sistem digital perpajakan. ada juga perbedaanya yanag terletak pada objek penelitiannya yaitu Wajib Pajak Badan, serta variabel *performace expectancy*, *effort expectancy*, kualitas sistem, *behavioral intention*, dan *use behavior* dalam pendekatan UTAUT. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor penerimaan sistem *coretax* pada Wajib Pajak Badan secara lebih spesifik.

2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini membahas Penerimaan Sistem *Coretax* pada Wajib Pajak Badan dengan menggunakan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Model UTAUT menjelaskan bahwa penerimaan dan penggunaan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap manfaat sistem, kemudahan penggunaan, serta niat perilaku untuk menggunakan sistem tersebut. Dalam penelitian ini, konstruk utama UTAUT yang digunakan adalah *performace expectancy*, *effort expectancy*, *behavioral intention*, dan *use behavior*. selain itu penelitian ini juga menambahkan kualitas sistem sebagai variabel yang relevan dalam konteks implementasi sistem *coretax*.

Penerapan sistem *coretax* sebagai bentuk transformasi digital administrasi perpajakan menuntut Wajib Pajak Badan untuk mampu menerima, memahami, dan menggunakan sistem secara efektif. Tingkat penerimaan tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan dari sistem, tetapi juga oleh tingkat kemudahan penggunaan serta kualitas sistem yang tersedia. Apabila pengguna menilai bahwa sistem *coretax* bermanfaat, mudah digunakan, dan memiliki kualitas yang baik, maka akan timbul niat untuk menggunakan sistem tersebut. Niat menggunakan ini selanjutnya akan mendorong perilaku penggunaan aktual dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan.

2.3.1 Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention*

Performance expectancy merupakan salah satu konstruk utama dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), dimana konstruk ini merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa pemakaian suatu sistem ataupun teknologi bisa memberi bantuan peningkatan kinerja dalam pekerjaannya. (Venkatesh et al., 2012). Oleh karena itu, *performance expectancy* dipandang sebagai faktor penting dalam membentuk *behavioral intention* dalam penggunaan teknologi.

Hubungan antara kedua variabel diatas juga sudah dibuktikan oleh hasil penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Muthia Fakhira, (2026) dan Muhammad Jufri, (2022), menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* sistem informasi. Temuan diatas juga didukung oleh penelitian Setia et al., (2023) yang disimpulkan bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral*

intention penggunaan QRIS pada pelaku UMKM. Hasil penelitian tersebut menjelaskan semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, maka dapat mendorong niat pengguna dalam menggunakan sistem.

Dalam konteks penelitian ini, *performance expectancy* berkaitan dengan keyakinan Wajib Pajak Badan bahwa sistem *Coretax* dapat membantu mempermudah administrasi perpajakan, serta mendukung penyelesaian kewajiban perpajakan secara lebih efektif. Ketika Wajib Pajak Badan menilai bahwa *Coretax* mampu memberikan hasil yang lebih baik dibandingkan dengan cara sebelumnya, maka niat untuk memanfaatkan sistem akan semakin tinggi.

2.3.2 Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention*

Effort expectancy juga merupakan tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem. Kalau sistem mudah digunakan, maka usaha yang dilakukan tidak akan terlalu tinggi dan sebaliknya jika suatu sistem sulit digunakan maka diperlukan usaha yang tinggi untuk menggunakannya. (Venkatesh et al., 2012).

Hubungan antara kedua variabel diatas juga sudah dibuktikan oleh hasil penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Pricilia Joice Pesak, Lenny Leorina Evinita, Michael Miran, Ahmad Gazali, (2025) menunjukkan *Effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* penggunaan sistem digital. Selanjutnya, penelitian Mira Gustiana, (2022) menunjukkan bahwa *Effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* penggunaan digital payment QRIS pada UMKM. Hasil kedua penelitian tersebut

menunjukkan semakin mudah sistem yang dirasakan pengguna maka semakin tinggi juga niat penggunaan dalam memanfaatkan sistem tersebut.

Dalam implementasi *Coretax*, pengguna dapat menerima sistem tersebut jika merasa bahwa sebuah sistem mudah dipahami, mudah dioperasikan, serta tidak membutuhkan usaha yang besar untuk menggunakannya. Bagi Wajib Pajak Badan Apabila sistem dirasakan sederhana, jelas, dan tidak membingungkan, maka pengguna akan lebih terdorong untuk memiliki niat menggunakan. Sebaliknya, apabila sistem dianggap rumit atau membutuhkan banyak usaha untuk dioperasikan, maka niat menggunakan dapat menurun.

2.3.3 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap *Behavioral Intention*

(DeLone & McLean, 2003) merujuk pada karakteristik teknis dari sistem informasi itu sendiri, yaitu bagaimana sistem tersebut dirancang, dikembangkan, dan berfungsi secara operasional. Hubungan antara kualitas sistem dan *behavioral intention* telah dibuktikan dalam berbagai hasil penelitian terdahulu. Pada hasil penelitian oleh Luthfia Cahya Az-zahra, (2024). Menyatakan bahwa Kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan *E-filling*. Selanjutnya, temuan diatas juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Pattiasina & Dirgahayu, (2024) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan sistem informasi. Artinya, kualitas sistem yang mudah digunakan dalam kegiatan perpajakan akan mampu mendorong pengguna untuk meningkatkan niat menggunakan sistem tersebut.

Dalam konteks penelitian ini, Ketika sistem *coretax* mampu memberikan performa yang stabil dan mendukung kebutuhan pengguna, maka *behavioral intention* wajib pajak untuk menggunakan sistem *coretax* akan meningkat. Sebaliknya, apabila sistem sering mengalami hambatan maka *behavioral intention* wajib pajak untuk menggunakan sistem *coretax* akan menurun.

2.3.4 Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Use Behavior*

Performance Expectancy merupakan tingkat keyakinannya seseorang bahwa pemakaian suatu sistem ataupun teknologi bisa memberi manfaat dalam peningkatan kinerja pekerjaannya. (Venkatesh et al., 2012) menjelaskan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna dalam suatu sistem, maka semakin besar pula kecenderungan pengguna untuk menggunakan sistem tersebut secara nyata.

Hubungan antara kedua variabel diatas didukung oleh berbagai penelitian terdahulu. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nuari & Nurkhin, (2019), menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh positif terhadap *use behavior*. Selain itu, didukung juga oleh hasil penelitian Suginam, Joli Afriany, Dian Purnama Sari, (2024) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*. Penelitian tersebut menjelaskan semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula kemungkinan pengguna dalam memanfaatkan sistem secara berkelanjutan dan secara aktual.

Dalam konteks penelitian ini, keyakinan Wajib Pajak Badan terhadap manfaat nyata sistem *coretax* pada pelaksanaan kewajiban perpajakannya, menjadi pendorong dalam penggunaan sistem tersebut secara berkelanjutan. Manfaat yang dirasakan dapat mendorong pengguna untuk mengimplementasikan penggunaan sistem secara aktual. Artinya, semakin tinggi *performace expectancy* yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula kemungkinan terjadinya *use behavior* Wajib Pajak dalam mengoperasikan sistem *Coretax*.

2.3.5 Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Use Behavior*

Effort expectancy merupakan tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem. Kalau sistem mudah digunakan, maka usaha yang dilakukan tidak akan terlalu tinggi sehingga dapat mendorong pengguna untuk memanfaatkan sistem. (Venkatesh et al., 2012).

Hubungan antara kedua variabel diatas didukung oleh berbagai penelitian terdahulu. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nuari & Nurkhin, (2019), menunjukkan bahwa *Effort expectancy* berpengaruh positif terhadap *use behavior* pemanfaatan sistem Edmodo. Selain itu, didukung juga oleh hasil penelitian Suginam, Joli Afriany, Dian Purnama Sari, (2024) dalam penggunaan mobile banking, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa *Effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*. Dari temuan tersebut menunjukkan bahwa Tingkat kemudahan dalam penggunaan sistem akan dapat meningkatkan kenyamanan pengguna sehingga mampu mendorong penggunaan sistem secara aktual.

Dalam konteks penelitian ini, sistem *Coretax* yang tidak rumit atau mudah untuk dipelajari membuat Wajib Pajak Badan lebih adaptif dalam mengoperasikan sistem *coretax* tersebut. Sehingga hal ini akan meningkatkan kecenderungan pengguna untuk benar-benar menggunakan sistem tersebut dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu semakin mudah sistem untuk digunakan maka akan mampu mendorong pengguna dalam menggunakan sistem *coretax* secara nyata.

2.3.6 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap *Use Behavior*

(DeLone & McLean 2003) menyatakan kualitas sistem adalah gambaran sejauh mana sistem informasi mampu berfungsi secara andal, cepat, fleksibel, aman, dan mudah diakses oleh penggunanya. Hubungan antara kualitas sistem dan *use behavior* dibuktikan oleh Hasil penelitian Krisdiantoro et al., (2011), dengan hasil yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan sistem. Sehingga, itu artinya Kualitas sistem yang baik akan meningkatkan kecenderungan pengguna untuk memanfaatkan sistem secara berkelanjutan.

Dalam konteks penelitian ini, kualitas sistem pada *coretax* merupakan faktor penting karena perilaku penggunaan akan sulit terbentuk apabila sistem sering mengalami gangguan dan hambatan saat penggunaan. Sebaliknya, sistem yang responsif, baik, dan mudah diakses akan memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik bagi Wajib Pajak Badan. Presepsi positif terhadap kualitas sistem *coretax* akan menumbuhkan kepercayaan dan kenyamanan, sehingga dengan demikian, semakin baik kualitas sistem yang dirasakan, maka dapat meningkatkan

intensitas *use behavior* aktual terhadap sistem *Coretax* dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

2.3.7 Pengaruh *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior*

Berdasarkan teori UTAUT, *Behavioral Intention* merupakan keinginan seseorang dalam menggunakan teknologi informasi dengan tujuan yang diharapkan. Minat pemanfaatan suatu sistem merupakan niat pengguna menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap sistem tersebut. Dan *Behavioral Intention* menjadi faktor utama yang memengaruhi *Use Behavior*.

Hubungan antara kedua variabel diatas didukung oleh berbagai penelitian terdahulu. Hasil penelitian Makarim et al., (2025), menunjukkan bahwa *Behavioral Intention* memiliki peranan penting dalam mendorong E-commerce Adoption Usage pada pelaku UMKM. Selanjutnya, didukung oleh hasil penelitian Yunika Printa Angelina, (2024) yang dimana menunjukkan bahwa behavioral intention berpengaruh positif terhadap *use behavior* dalam menggunakan mobile banking. Dari kedua hasil penelitian terdahulu memiliki arti bahwa semakin tinggi niat seseorang untuk menggunakan teknologi, maka semakin tinggi pula kecenderungan untuk mengimplementasikan teknologi tersebut.

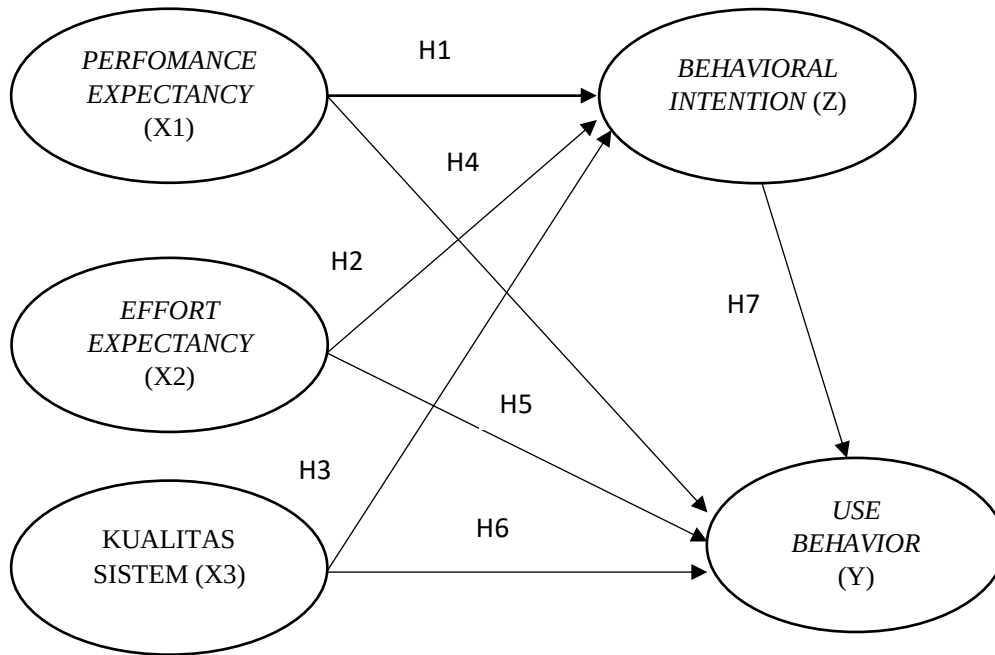
Dalam konteks penelitian ini, *Behavioral Intention* mengacu pada tingkat niat Wajib Pajak Badan untuk menggunakan sistem *Coretax* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, semakin besar keinginan Wajib Pajak

Badan untuk menggunakan *Coretax*, maka semakin besar pula kemungkinan sistem tersebut digunakan dalam kegiatan perpajakannya.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa *perfomance expectancy*, *effort expectancy*, dan kualitas sistem merupakan faktor yang diperkirakan memengaruhi penerimaan sistem *Coretax* pada Wajib Pajak Badan. Ketiga variabel tersebut diduga memengaruhi *behavioral intention* sebagai niat untuk menggunakan sistem, dan juga memengaruhi *use behavior* sebagai perilaku penggunaan aktual. Selanjutnya, *behavioral intention* diduga berperan dalam mendorong terbentuknya *use behavior*.

Dengan demikian, kerangka pemikiran dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penerimaan sistem *Coretax* pada Wajib Pajak Badan diduga dipengaruhi oleh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan kualitas sistem, baik secara langsung terhadap perilaku penggunaan maupun secara tidak langsung melalui niat menggunakan.

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu, maka hubungan antarvariabel dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian yang menjelaskan pengaruh *perfomance expectancy*, *effort expectancy*, dan kualitas sistem terhadap *behavioral intention* dan *use behavior*, serta pengaruh *behavioral intention* terhadap *use behavior* pada penggunaan sistem *coretax* oleh Wajib Pajak Badan.

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka penulis menyimpulkan hipotesis sebagai berikut :

H1: *Perfomance Expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention Coretax* pada Wajib Pajak Badan

H2: *Effort Expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention Coretax* pada Wajib Pajak Badan

H3: Kualitas Sistem berpengaruh terhadap *behavioral intention Coretax* pada Wajib Pajak Badan

H4: *Perfomance Expectancy* berpengaruh terhadap *use behavior Coretax* pada Wajib Pajak Badan

H5: *Effort Expectancy* berpengaruh terhadap *use behavior Coretax* pada Wajib Pajak Badan

H6: Kualitas Sistem berpengaruh terhadap *use behavior Coretax* pada Wajib Pajak Badan

H7: Niat menggunakan (*behavioral intention*) berpengaruh terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) Coretax pada Wajib Pajak Badan.