

Menakar Penerimaan Teknologi Administrasi Pajak Baru: Studi Core Tax System dengan UTAUT2 dan Literasi Digital

Measuring the Acceptance of New Tax Administration Technology: A Study of the Core Tax System with UTAUT2 and Digital Literacy

Nur Jannah Abdi Aziz^{1*}, Tiara Pradani², Winda Ayu Anggraini³, Dwiyan Al Rasyid⁴

¹ Accounting Department, Faculty of Economics and Business, University of Siliwangi, Tasikmalaya, Indonesia

² Accounting Department, Faculty of Economics and Business, University of Siliwangi, Tasikmalaya, Indonesia

³ Accounting Department, Faculty of Economics and Business, University of Siliwangi, Tasikmalaya, Indonesia

⁴ Accounting Department, Faculty of Economics and Business, University of Siliwangi, Tasikmalaya, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.28918//Jaais.v7i1.14316>

ABSTRACT

Introduction/Main Objectives: This study investigates taxpayer acceptance of the Core Tax System (CTS) as a digital tax administration platform in Indonesia, with a focus on West Java. CTS is central to the national tax digitalization agenda, which aims to improve efficiency, transparency, and compliance. This study aims to analyze the determinants of CTS adoption using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) and to examine the role of digital literacy.

Background Problems: Despite its strategic importance, empirical evidence on CTS acceptance in regions with diverse levels of digital readiness remains limited, raising questions regarding key determinants of behavioral intention and use behavior.

Novelty: This research contributes by integrating digital literacy as a moderating variable within the UTAUT2 framework to examine CTS adoption in Indonesia.

Research Methods: A quantitative approach was employed using an online survey of 300 individual and corporate taxpayers. Data were analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS).

Finding/Results: The results indicate that performance expectancy, effort expectancy, social influence, hedonic motivation, price value, and habit significantly influence behavioral intention, while facilitating conditions do not. Digital literacy strengthens the effects of key determinants on behavioral intention and use behavior.

ARTICLE INFO

Article information:

Received:
13 March 2026
Revised:
15 April 2026
Accepted:
1 May 2026

ISSN:
2775-6270 (P-ISSN)
2775-8443 (E-ISSN)

Conclusion: The study concludes that digital literacy and user-centered system design are critical to enhancing CTS adoption and ensuring sustainable digital tax administration.

Keywords: Core Tax System, UTAUT2, Acceptance of Technology, Digital Literacy.

ABSTRAK

Pendahuluan/Tujuan Utama: Artikel ini mengkaji penerimaan wajib pajak terhadap *Core Tax System* (CTS) sebagai platform administrasi pajak digital di Indonesia, dengan fokus pada Jawa Barat. CTS menjadi inti dari agenda digitalisasi pajak nasional yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan. Tujuan artikel ini adalah menganalisis determinan adopsi CTS menggunakan *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) serta mengkaji peran literasi digital. **Latar Belakang Masalah:** Meskipun memiliki strategi khusus, bukti empiris mengenai penerimaan CTS di wilayah dengan tingkat kesiapan digital yang beragam masih terbatas, sehingga menimbulkan pertanyaan mengenai faktor penentu utama terhadap niat dan perilaku penggunaan CTS. **Kebaruan:** Penelitian ini berkontribusi dengan mengintegrasikan literasi digital sebagai variabel moderator dalam kerangka UTAUT2 dalam konteks adopsi CTS di Indonesia. **Metode Penelitian:** Pendekatan kuantitatif digunakan melalui survei online terhadap 300 wajib pajak individu dan korporasi. Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS). **Temuan/Hasil:** Hasil menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, motivasi hedonik, nilai harga, dan kebiasaan secara signifikan memengaruhi niat dan perilaku, sementara kondisi memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap niat dan perilaku. Literasi digital memperkuat pengaruh faktor penentu utama terhadap niat dan perilaku penggunaan. **Simpulan:** Studi ini menyimpulkan bahwa literasi digital dan desain sistem yang berpusat pada pengguna merupakan faktor penting dalam meningkatkan adopsi CTS serta memastikan keberlanjutan administrasi pajak digital.

Kata kunci: Core Tax System, UTAUT2, Penerimaan Teknologi, Literasi Digital

*E-mail address: jannahaziza@unsil.ac.id, tiarapradani@unsil.ac.id, windaayu@unsil.ac.id, dwiyan.alrasyid@unsil.ac.id

PENDAHULUAN

Banyak negara kini memprioritaskan modernisasi sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi digital sebagai langkah strategis untuk mempercepat proses layanan, meningkatkan transparansi, dan mendorong kepatuhan wajib pajak. Secara global, banyak negara yang telah mengadopsi sistem *e-taxation* untuk menyederhanakan pengumpulan dan pengelolaan pajak secara lebih terstruktur (OECD, 2023). Perkembangan tersebut tidak hanya berorientasi pada optimalisasi pendapatan negara, tetapi juga diarahkan untuk membentuk tata kelola perpajakan yang menjunjung keadilan, pertanggungjawaban, dan keterbukaan. Di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mendorong agenda modernisasi perpajakan melalui berbagai program digital, termasuk implementasi *Core Tax System* (CTS) yang dirancang untuk menyatukan dan merampingkan seluruh siklus administrasi pajak, mulai dari tahapan registrasi wajib pajak hingga pemenuhan kewajiban pelaporan dan pembayaran. Meskipun CTS diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dan

mengurangi kebocoran pajak, implementasinya menghadapi tantangan, seperti kesiapan infrastruktur, penerimaan masyarakat, serta variasi tingkat literasi digital di setiap daerah. Dengan jumlah wajib pajak yang signifikan, Provinsi Jawa Barat menjadi lokasi yang relevan untuk melakukan kajian mengenai adopsi dan penerimaan teknologi administrasi pajak baru ini. Tingginya jumlah wajib pajak serta keberagaman karakteristik sosial, ekonomi, dan tingkat literasi digital di wilayah ini menjadikan Provinsi Jawa Barat sebagai representasi yang tepat untuk menguji penerimaan teknologi perpajakan di negara berkembang (Kennedy et al., 2024; Mellisyah, 2025).

Provinsi Jawa Barat memiliki potensi besar dalam penerimaan pajak melalui sistem administrasi yang efisien. Hal ini didukung oleh tingginya jumlah penduduk dan wajib pajak, pesatnya aktivitas ekonomi, serta dominasi sektor industri, perdagangan, dan jasa yang menjadi basis utama penerimaan pajak. Selain itu, Jawa Barat merupakan salah satu wilayah dengan kontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional, sehingga optimalisasi sistem administrasi perpajakan berbasis digital berpotensi meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memperluas basis pajak secara lebih sistematis (OECD, 2023; Zhang & She, 2024). Tantangan utama terletak pada implementasi teknologi perpajakan serta perbedaan literasi digital di kalangan wajib pajak. Penerimaan *Core Tax System* (CTS) bergantung pada kesiapan infrastruktur digital dan kemampuan pemerintah daerah dalam memfasilitasi transisi digital, dengan memperhatikan karakteristik sosial, ekonomi, dan pendidikan. Keberhasilan implementasi CTS akan dipengaruhi oleh tingkat literasi digital yang bervariasi di berbagai wilayah, yang berpotensi memengaruhi kepatuhan pajak (Mellisyah, 2025). Penerapan CTS memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan kepatuhan pajak, namun menghadapi tantangan yang kompleks. Kendala teknis, terutama keterbatasan infrastruktur teknologi serta isu perlindungan dan keamanan data, masih menjadi hambatan signifikan dalam pelaksanaannya (Kennedy et al., 2024; Zhang & She, 2024). Selain itu, resistensi dari wajib pajak yang terbiasa dengan sistem konvensional, terutama yang memiliki literasi digital rendah, dapat memengaruhi penerimaan terhadap teknologi baru.

Beberapa penelitian terdahulu masih berfokus pada adopsi teknologi administratif yang bersifat *incremental*, seperti e-filing, e-reporting, atau sistem layanan pajak digital berbasis modul terpisah (Hermanto et al., 2022; Zakaria et al., 2024; Al-Okaily, 2024; Kadam et al., 2025). Pendekatan ini secara implisit mengasumsikan bahwa adopsi teknologi terjadi dalam lingkungan yang stabil dan sudah dikenal. Namun, implementasi *Core Tax System* (CTS) justru merepresentasikan transformasi sistemik yang mengubah proses bisnis dan interaksi wajib pajak secara simultan. Literatur saat ini belum secara memadai menjelaskan bagaimana perilaku penerimaan teknologi terbentuk dalam kondisi disrupsi sistem berskala besar.

Venkatesh et al. (2012) mengemukakan bahwa dalam melakukan analisis terhadap berbagai determinan yang memengaruhi tingkat adopsi *Core Tax System* (CTS), dibutuhkan kerangka teoretis yang menyeluruh, salah satunya model UTAUT2. Model tersebut terdiri atas tujuh konstruk utama (ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi, motivasi hedonis, nilai persepsian, serta kebiasaan) yang secara kolektif digunakan untuk menerangkan tingkah laku dalam menerima dan menggunakan teknologi. UTAUT2 membantu menilai pengaruh variabel tersebut terhadap adopsi sistem oleh wajib pajak.

Sebagian besar penelitian yang mengadopsi UTAUT2 dalam konteks perpajakan dan *e-government* masih berfokus pada pengujian hubungan langsung antar konstruk utama, seperti *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* (Dianfah et al., 2024; Nugraha et al., 2023;

Ramadhina et al., 2025). Pendekatan ini cenderung bersifat *confirmatory*, sehingga kurang mampu menangkap kompleksitas perilaku pengguna dalam menghadapi sistem yang semakin rumit. Dengan demikian, terdapat keterbatasan dalam pengembangan model yang lebih kontekstual dan adaptif.

Di samping itu, tingkat literasi digital berfungsi sebagai variabel pemoderasi yang berpotensi menguatkan atau melemahkan korelasi antar konstruk dalam kerangka UTAUT2, karena keterampilan digital wajib pajak memengaruhi kemampuan mereka untuk berinteraksi dengan sistem elektronik (Babtista et al., 2025). Berbagai temuan empiris mengindikasikan bahwa individu dengan tingkat literasi digital yang lebih tinggi cenderung menerima inovasi teknologi dengan lebih cepat dan lebih mudah (Tan et al., 2013). Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji peran literasi digital dalam proses adopsi CTS di Provinsi Jawa Barat.

Meskipun UTAUT2 dan literasi digital memberikan kerangka untuk menganalisis penerimaan teknologi perpajakan, masih terdapat celah dalam literatur, terutama terkait penerapan CTS di Indonesia. Penelitian yang mengintegrasikan faktor penerimaan CTS di provinsi dengan keragaman sosial ekonomi, seperti Jawa Barat, masih terbatas. Studi ini dimaksudkan untuk menjadi jembatan kesenjangan kajian yang ada melalui telaah terhadap peran literasi digital serta determinan lainnya dalam penerimaan CTS di wilayah Jawa Barat, mengingat keberhasilan implementasi CTS sangat bergantung pada adopsi teknologi oleh wajib pajak (Alpha Hernando & Wahyudin, 2020).

Secara teoretis, penelitian ini mengembangkan model penerimaan teknologi dengan menggabungkan UTAUT2 dan literasi digital dalam konteks adopsi teknologi di sektor perpajakan. Dari sisi praktis, temuan studi ini diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi Direktorat Jenderal Pajak, terutama di wilayah Provinsi Jawa Barat, dalam merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran guna mengoptimalkan implementasi CTS serta mendorong kepatuhan pajak, dengan mempertimbangkan variasi tingkat literasi digital dan kesiapan infrastruktur (Prathama, 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji determinan penerimaan Core Tax System (CTS) oleh wajib pajak di Jawa Barat dengan menggunakan kerangka UTAUT2. Kajian ini menitikberatkan pada penelusuran pengaruh konstruk UTAUT2, misalnya ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, serta konstruk lainnya, terhadap niat dan tingkah laku wajib pajak dalam mengadopsi teknologi perpajakan. Di samping itu, studi ini turut mengevaluasi fungsi literasi digital sebagai variabel pemoderasi antara konstruk-konstruk UTAUT2 dan tingkat penerimaan CTS. Literasi digital dipandang sebagai elemen krusial dalam menunjang keberhasilan implementasi CTS, khususnya di daerah yang menunjukkan heterogenitas tingkat literasi digital (Alpha Hernando & Wahyudin, 2020; Triansyah & Putra, 2025).

TINJAUAN TEORETIS

Penerimaan teknologi dalam administrasi pajak sangat penting untuk mendukung efisiensi dan transparansi sistem perpajakan. Venkatesh et al. (2012) mengatakan bahwa seiring kemajuan teknologi digital, banyak negara mulai mengadopsi sistem pajak berbasis teknologi, seperti CTS, yang dirancang untuk mengotomatisasi dan menyederhanakan pelaporan, pembayaran, serta pengawasan pajak. Tingkat adopsi teknologi oleh wajib pajak merupakan faktor strategis dalam mendorong kepatuhan perpajakan, mengingat kemudahan penggunaan, efisiensi waktu, serta keterbukaan proses yang dihadirkan berpotensi meningkatkan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara lebih konsisten (Prathama, 2024).

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) 2

Model UTAUT2 dirumuskan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang membentuk niat serta tingkah laku pengguna dalam mengadopsi teknologi. Kerangka tersebut mencakup tujuh konstruk inti, yakni ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi fasilitasi (*facilitating conditions*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), nilai harga (*price value*), serta kebiasaan (*habit*). Melalui pendekatan yang menyeluruh, UTAUT2 menjelaskan pengaruh berbagai faktor di atas terhadap penerimaan teknologi, baik di sektor bisnis maupun sektor publik, dengan menempatkan dimensi sosial dan personal sebagai elemen penting dalam proses adopsi teknologi (Venkatesh et al., 2012).

Model UTAUT2 sudah banyak digunakan dalam kajian adopsi teknologi, termasuk pada ranah *Government Resource Planning* (GRP), sebagaimana terbukti dalam studi Saputra et al. (2021). Konstruk-konstruk UTAUT2, misalnya *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, serta *habit*—relevan untuk dimanfaatkan dalam menganalisis tingkat penerimaan CoreTax. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada penelusuran sejumlah faktor kunci yang berpengaruh terhadap penerimaan serta penggunaan CoreTax oleh para pengguna, seperti petugas pajak, dengan memperhatikan kondisi dan motivasi yang ada, serupa dengan penelitian penerimaan sistem *e-Government* lainnya. Korat & Munandar (2025) menjelaskan bahwa penerapan *Core Tax Administration System* (CTAS) merupakan upaya pemerintah untuk merestrukturisasi administrasi perpajakan berbasis teknologi yang dirancang untuk memegang kendali penuh atas siklus pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan ekonomi digital dan sektor informal dalam satu platform tunggal.

Performance Expectancy (PE)

Performance Expectancy (PE) merupakan keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja dan efisiensi dalam mencapai tujuan. Dalam konteks perpajakan, PE mencerminkan persepsi wajib pajak bahwa *Core Tax System* (CTS) dapat mempercepat, menyederhanakan, serta meminimalkan kesalahan dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak. Secara teoretis, dalam kerangka UTAUT2, PE dipandang sebagai determinan utama yang bersifat utilitarian, di mana keputusan adopsi teknologi didasarkan pada manfaat yang dirasakan pengguna (Venkatesh et al., 2012). Sejumlah penelitian empiris menunjukkan bahwa PE berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* dalam berbagai konteks teknologi, termasuk sistem informasi dan layanan e-government (Handayani & Sudiana, 2017; Hermanto et al., 2022; Al-Okaily, 2024; Valentino et al., 2025; Al Farizi et al., 2026). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi manfaat yang dirasakan pengguna, semakin besar kecenderungan mereka untuk mengadopsi teknologi tersebut.

H₁: *Performance Expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan CTS.

Effort Expectancy (EE)

Effort Expectancy (EE) merujuk pada tingkat kemudahan yang dirasakan individu dalam menggunakan teknologi. Dalam konteks perpajakan, EE mencerminkan persepsi wajib pajak bahwa *Core Tax System* (CTS) dapat dioperasikan dengan mudah tanpa memerlukan kemampuan teknis yang rumit. Pada tahap awal implementasi, persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sering kali mengalami hambatan akibat kompleksitas antarmuka (*interface*), gangguan teknis server, serta rumitnya *role access management* yang menuntut pelatihan pengguna yang lebih terstruktur (Ramadhan & Wijaya, 2025). Secara

teoretis, dalam kerangka UTAUT2, EE merupakan determinan penting yang menurunkan hambatan kognitif dan meningkatkan penerimaan teknologi, terutama pada tahap awal adopsi (Venkatesh et al., 2012). Kemudahan penggunaan juga berkaitan dengan *teori cognitive effort*, di mana individu cenderung memilih teknologi yang membutuhkan usaha minimal dalam proses pembelajaran dan penggunaan. Sejumlah penelitian empiris menunjukkan bahwa EE berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* dalam berbagai konteks teknologi, termasuk sistem informasi, *e-government*, dan layanan digital perpajakan (Hassan, 2023; Ayaz & Yanartaş, 2020; Meiranto et al., 2024; Wangsa et al., 2025; Valentino et al., 2025). Seperti juga *Perceived Usefulness* merupakan faktor yang paling mempengaruhi *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* (Rahmah et al., 2025). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin tinggi kecenderungan individu untuk mengadopsinya.

H₂: *Effort Expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan CTS

Social Influence (SI)

Social Influence (SI) merujuk pada tekanan atau dorongan sosial dari pihak lain, seperti keluarga, rekan kerja, maupun otoritas, yang memengaruhi keputusan individu dalam menggunakan teknologi. Dalam konteks perpajakan, SI mencerminkan sejauh mana wajib pajak terdorong untuk mengadopsi *Core Tax System* (CTS) akibat pengaruh lingkungan sosial dan institusional. Secara teoretis, dalam kerangka UTAUT2, SI berakar pada *social influence theory* yang menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh norma sosial, tekanan kelompok, dan ekspektasi pihak yang dianggap penting (Venkatesh et al., 2012; Davlembayeva & Papagiannidis, 2022). Dalam konteks layanan publik, pengaruh pemerintah dan otoritas memiliki peran strategis dalam membentuk persepsi legitimasi serta mendorong kepatuhan terhadap penggunaan sistem digital. Dorongan dari petugas pajak serta dukungan kebijakan yang diimplementasikan di kantor pelayanan pajak secara signifikan memperkuat legitimasi sistem perpajakan digital di masyarakat (Ramdani et al., 2026). Kegagalan pemerintah dalam melakukan pendekatan dan edukasi sosial yang responsif terhadap masyarakat berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap otoritas pajak (Deaa, 2025). Sejumlah penelitian empiris menunjukkan bahwa SI berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* dalam berbagai konteks teknologi, termasuk sistem perpajakan dan layanan *e-government* (Al Farizi et al., 2026; Wangsa et al., 2025; Zakaria et al., 2024; Hassan, 2023; Hermanto et al., 2022; Valentino et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa semakin kuat dorongan sosial yang diterima individu, semakin besar kecenderungan mereka untuk mengadopsi teknologi, terutama dalam lingkungan dengan tingkat regulasi dan kepatuhan yang tinggi, seperti dalam perpajakan.

H₃: *Social Influence* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan CTS.

Facilitating Conditions

Facilitating Conditions (FC) merujuk pada tingkat ketersediaan sumber daya, infrastruktur, serta dukungan teknis dan organisasi yang memungkinkan teknologi digunakan secara efektif. Dalam konteks perpajakan, FC mencakup ketersediaan akses internet, perangkat pendukung, serta bantuan teknis untuk penggunaan *Core Tax System* (CTS). Dukungan stabilitas infrastruktur teknologi yang belum optimal dapat menyebabkan efisiensi administrasi tidak tercapai secara maksimal (Aqilah et al., 2025; Yasar et al., 2025). Secara teoretis, dalam kerangka UTAUT2, FC berperan sebagai faktor eksternal yang memfasilitasi penggunaan teknologi dengan mengurangi hambatan operasional dan meningkatkan rasa kontrol pengguna

terhadap sistem (Venkatesh et al., 2012). Konsep ini juga sejalan dengan perspektif *resource-based view* yang menekankan bahwa ketersediaan sumber daya merupakan prasyarat penting untuk pemanfaatan teknologi secara optimal. Sejumlah penelitian empiris menunjukkan bahwa FC berpengaruh positif dan signifikan terhadap behavioral intention maupun penggunaan aktual teknologi, khususnya dalam konteks sistem informasi dan layanan e-government (Venkatesh et al., 2012; Wangsa et al., 2025; Muhardi Saputra et al., 2021; Meiranto et al., 2024; Valentino et al., 2025). Kualitas sistem teknis secara empiris dapat mendorong penerimaan *Core Tax System* (Areadi et al., 2026). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin memadai dukungan infrastruktur dan teknis yang tersedia, semakin tinggi kecenderungan individu untuk mengadopsi teknologi tersebut.

H₄: *Facilitating Conditions* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan CTS.

Hedonic Motivation

Hedonic Motivation (HM) berkaitan dengan tingkat kesenangan atau kepuasan yang dirasakan individu saat menggunakan teknologi. Dalam konteks *Core Tax System* (CTS), HM mencerminkan sejauh mana pengalaman penggunaan yang menyenangkan dan nyaman dapat mendorong wajib pajak untuk terus memanfaatkan sistem tersebut. Secara teoretis, dalam kerangka UTAUT2, HM merupakan faktor intrinsik yang berakar pada teori motivasi, di mana perilaku penggunaan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh manfaat fungsional, tetapi juga oleh pengalaman emosional yang dirasakan pengguna (Venkatesh et al., 2012). Hal ini sejalan dengan perspektif *intrinsic motivation theory* yang menekankan bahwa rasa senang dan kepuasan dapat meningkatkan keterlibatan serta intensitas penggunaan teknologi. Sejumlah penelitian empiris menunjukkan bahwa HM berpengaruh positif dan signifikan terhadap behavioral intention, serta meningkatkan interaksi pengguna dengan sistem digital (Venkatesh et al., 2012; Amnas et al., 2023; Lee et al., 2023; Tamilmani et al., 2021). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kenyamanan dan pengalaman positif yang dirasakan pengguna, semakin besar kecenderungan mereka untuk mengadopsi dan terus menggunakan teknologi tersebut.

H₅: *Hedonic Motivation* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan CTS.

Price Value

Price Value (PV) menggambarkan persepsi individu dalam membandingkan manfaat yang diperoleh dengan biaya atau pengorbanan yang dikeluarkan untuk menggunakan teknologi. Dalam konteks *Core Tax System* (CTS), PV mencerminkan sejauh mana wajib pajak menilai bahwa manfaat yang diperoleh—seperti efisiensi waktu, kemudahan proses, dan pengurangan biaya administrasi—lebih besar dibandingkan biaya yang ditanggung, baik dalam bentuk waktu, usaha, maupun sumber daya. Integrasi teknologi perpajakan secara empiris mampu menghemat biaya operasional administrasi hingga 42% dan berpengaruh terhadap efisiensi proses pelaporan keuangan (Wala & Tesalonika, 2024). Secara teoretis, dalam kerangka UTAUT2, PV berakar pada *cost-benefit theory* dan *perceived value theory*, yang menyatakan bahwa individu cenderung mengadopsi teknologi ketika nilai bersih yang dirasakan positif (Venkatesh et al., 2012). Sejumlah penelitian empiris menunjukkan bahwa PV berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* dalam berbagai konteks teknologi (Davlembayeva & Papagiannidis, 2022; Venkatesh et al., 2012; Tamilmani et al., 2021; Amnas et al., 2023). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi nilai yang dirasakan pengguna, semakin besar kecenderungan mereka untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi tersebut.

H₆: *Price Value* berpengaruh positif terhadap Behavioral Intention untuk menggunakan CTS.

Habit

Habit mengacu pada kecenderungan perilaku otomatis yang terbentuk dari pengalaman menggunakan teknologi secara berulang. Dalam konteks *Core Tax System* (CTS), habit mencerminkan sejauh mana wajib pajak telah terbiasa menggunakan sistem digital, sehingga mendorong mereka untuk terus menggunakannya tanpa banyak pertimbangan ulang. Secara teoretis, dalam kerangka UTAUT2, habit berakar pada teori *automaticity* dan *learning theory*, yang menjelaskan bahwa perilaku yang dilakukan secara berulang akan membentuk pola penggunaan yang stabil dan cenderung berlanjut (Venkatesh et al., 2012). Dengan demikian, penggunaan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh evaluasi rasional, tetapi juga oleh kebiasaan yang telah terbentuk. Sejumlah penelitian empiris menunjukkan bahwa habit berpengaruh positif dan signifikan terhadap behavioral intention maupun penggunaan berkelanjutan teknologi (Dianfah et al., 2024; Venkatesh et al., 2012; Nugraha et al., 2023; Wang et al., 2019). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kebiasaan pengguna dalam menggunakan teknologi, semakin besar kecenderungan mereka untuk terus mengadopsi dan mempertahankan penggunaan sistem tersebut.

H₇: Habit berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan CTS

Behavioral Intention (BI)

Behavioral Intention (BI) merepresentasikan kecenderungan atau niat individu untuk menggunakan teknologi di masa mendatang, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti ekspektasi kinerja, kemudahan penggunaan, dan pengaruh sosial. Dalam konteks *Core Tax System* (CTS), BI mencerminkan tingkat kesiapan dan komitmen wajib pajak untuk mengadopsi serta terus menggunakan sistem tersebut. Secara teoretis, dalam kerangka UTAUT2, BI dipandang sebagai prediktor utama perilaku penggunaan aktual (*use behavior*), karena mencerminkan evaluasi kognitif dan afektif individu terhadap teknologi (Venkatesh et al., 2012).

Use Behavior

Use Behavior (UB) merujuk pada perilaku aktual individu dalam memanfaatkan teknologi setelah terbentuknya niat untuk menggunakannya (Venkatesh et al., 2012). Dalam konteks *Core Tax System* (CTS), UB mencerminkan frekuensi dan konsistensi penggunaan sistem oleh wajib pajak dalam aktivitas perpajakan sehari-hari (Tamilmani et al., 2021). Dalam tahapan praktis, penggunaan sistem ini memberikan dampak positif terhadap optimalisasi pengumpulan kas negara, peningkatan akurasi data fiskal, serta pemantauan kepatuhan pajak (Hidayat, 2025; Khusniah et al., 2025). Secara teoretis, dalam kerangka UTAUT2, UB merupakan konsekuensi langsung dari *behavioral intention*, di mana niat yang kuat akan mendorong realisasi perilaku penggunaan secara nyata. Hal ini juga sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* yang menyatakan bahwa niat merupakan determinan utama perilaku aktual. Sejumlah penelitian empiris menunjukkan bahwa *behavioral intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior* dalam berbagai konteks teknologi, termasuk sistem informasi dan layanan *e-government* (Venkatesh et al., 2012; Tamilmani et al., 2021; Meiranto et al., 2024; Muhardi Saputra et al., 2021; Al Farizi et al., 2026). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi niat individu untuk menggunakan teknologi, semakin besar kemungkinan teknologi tersebut digunakan secara konsisten dan berkelanjutan.

H₈: *Behavioral Intention* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* dalam penggunaan CTS.

Literasi Digital

Literasi digital adalah kapasitas individu untuk mengakses, menafsirkan, dan memanfaatkan teknologi informasi secara efektif. Tingkat literasi digital merupakan hal penting karena menentukan sejauh mana wajib pajak mampu mengoperasikan dan memaksimalkan penggunaan sistem perpajakan digital. Wajib pajak yang memiliki tingkat literasi digital yang lebih baik akan lebih mudah memahami manfaat serta kemudahan yang ditawarkan oleh sistem. Selain itu, mereka akan memiliki kepercayaan diri yang lebih tinggi dalam penggunaannya (Kabakus et al., 2023) serta memperkuat hubungan positif antara efisiensi administrasi sistem dan tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak (Khotmi et al., 2025). Sebaliknya, mereka yang kurang terampil dalam teknologi mungkin menghadapi kesulitan yang dapat menghambat adopsi dan kepatuhan terhadap pajak berbasis digital (Triansyah & Putra, 2025; Hidayatullah et al., 2026; Kadir et al., 2025; Purnomo et al., 2025). Dalam konteks *Core Tax System* (CTS), efektivitas strategi sosialisasi memegang peran penting sebagai dorongan yang mengaktifkan literasi digital wajib pajak demi tercapainya tingkat penerimaan sistem yang sukses (Sa'ida et al., 2026).

Literasi digital berperan sebagai variabel pemoderasi dalam korelasi antara sejumlah konstruk UTAUT2 dengan *behavioral intention* dan *use behavior*. Individu dengan tingkat literasi digital yang lebih baik umumnya memiliki kemampuan untuk merasakan manfaat serta kemudahan penggunaan teknologi secara lebih optimal, sehingga memperkuat pengaruh berbagai faktor UTAUT2 terhadap niat dan perilaku penggunaan teknologi (Alpha Hernando & Wahyudin, 2020). Temuan penelitian terdahulu menunjukkan adanya peran strategis literasi digital dalam memengaruhi adopsi teknologi (Alpha Hernando & Wahyudin, 2020; Babtista et al., 2025; Triansyah & Putra, 2025).

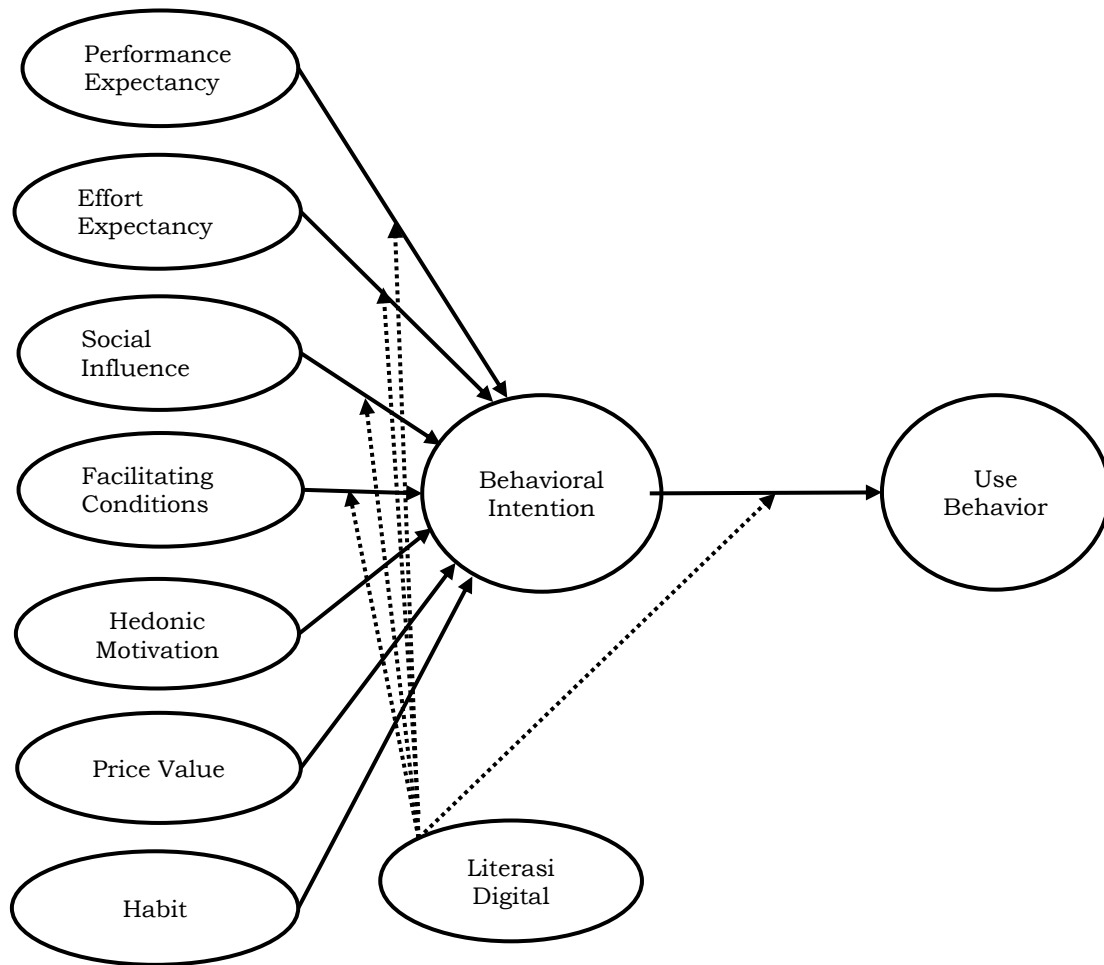
H₉ : Literasi digital memoderasi pengaruh PE terhadap BI dalam penggunaan CTS.

H₁₀ : Literasi digital memoderasi pengaruh EE terhadap BI dalam penggunaan CTS.

H₁₁ : Literasi Digital memoderasi pengaruh SI terhadap BI untuk menggunakan CTS

H₁₂ : Literasi digital memoderasi pengaruh FC terhadap BI dalam penggunaan CTS.

H₁₃ : Literasi Digital memoderasi pengaruh BI terhadap UB untuk menggunakan CTS



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan memanfaatkan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner daring kepada wajib pajak di Provinsi Jawa Barat yang telah mengadopsi CTS. Sebanyak 300 responden dilibatkan dengan teknik purposive sampling, yang mencakup wajib pajak orang pribadi maupun badan pengguna *Core Tax System* (CTS). Adapun kriteria responden ditetapkan sebagai berikut: (1) wajib pajak orang pribadi atau badan yang aktif, (2) telah menggunakan *Core Tax System* (CTS) dalam 6 bulan terakhir, (3) pernah melakukan aktivitas administrasi perpajakan melalui CTS, (4) memiliki tingkat pemahaman dasar tentang penggunaan teknologi digital, (5) berdomisili atau menjalankan aktivitas perpajakan di wilayah Provinsi Jawa Barat.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini mengacu pada pengembangan konstruk dalam UTAUT2 yang dikemukakan oleh Venkatesh et al. (2012) dan telah banyak divalidasi dalam berbagai konteks adopsi teknologi (Tamilmani et al., 2021). Setiap variabel dioperasionalkan melalui beberapa indikator yang disesuaikan dengan konteks penggunaan *Core Tax System* (CTS) dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

Konstruk	Indikator	Sumber
<i>Performance Expectancy</i> (PE)	Persepsi bahwa penggunaan CTS mampu meningkatkan efisiensi pelaporan pajak, produktivitas dalam pengelolaan administrasi perpajakan, kemudahan penyelesaian kewajiban pajak, serta kualitas pengelolaan data dan proses administrasi pajak.	(Venkatesh et al., 2012; Tamilmani et al., 2021; Hermanto et al., 2022)
<i>Effort Expectancy</i> (EE)	Tingkat kemudahan dalam penggunaan sistem diukur melalui kemudahan mempelajari sistem, kemudahan memahami fitur yang tersedia, kemudahan dalam pengoperasian, serta persepsi bahwa penggunaan CTS tidak memerlukan usaha yang besar.	(Venkatesh et al., 2012; Ayaz & Yanartas, 2020)
<i>Social Influence</i> (SI)	Sejauh mana individu merasakan adanya pengaruh dari lingkungan sosial, yang meliputi dorongan dari lingkungan sekitar, pengaruh rekan kerja atau relasi, pengaruh kebijakan pemerintah, serta sosialisasi dari otoritas pajak yang mendorong penggunaan CTS.	(Venkatesh et al., 2012; Davlembayeva & Papagiannidis, 2022)
<i>Facilitating Conditions</i> (FC)	Persepsi terhadap ketersediaan sumber daya dan dukungan, yang diukur melalui ketersediaan perangkat dan akses internet, dukungan teknis yang memadai, kompatibilitas sistem dengan kebutuhan pengguna, serta ketersediaan panduan atau pelatihan penggunaan.	(Venkatesh et al., 2012; Muhardi Saputra et al., 2021)
<i>Hedonic Motivation</i> (HM)	Tingkat kesenangan dalam menggunakan sistem diukur melalui persepsi bahwa penggunaan CTS terasa menyenangkan, memberikan pengalaman positif, serta meningkatkan kenyamanan saat berinteraksi dengan sistem.	(Venkatesh et al., 2012; Tamilmani et al., 2021)
<i>Price Value</i> (PV)	Persepsi perbandingan antara manfaat dan biaya, yang meliputi kesesuaian antara manfaat dan biaya yang dikeluarkan, kemampuan sistem dalam menghemat biaya administrasi, serta efisiensi waktu dalam proses perpajakan.	(Venkatesh et al., 2012).
<i>Habit</i> (HB)	Tingkat kebiasaan pengguna dalam menggunakan teknologi, yang diukur melalui sejauh mana penggunaan CTS telah menjadi kebiasaan, tingkat keterbiasaan dalam menggunakan sistem digital, kecenderungan menggunakan sistem secara otomatis, serta tingkat ketergantungan terhadap sistem dalam aktivitas perpajakan.	(Venkatesh et al., 2012; Wang et al., 2019)

Literasi Digital (LD)	Variabel moderasi diukur melalui kemampuan menggunakan perangkat digital, kemampuan memahami informasi berbasis digital, kemampuan menyelesaikan masalah teknis sederhana, serta tingkat kepercayaan diri dalam menggunakan teknologi.	(Kabakus et al., 2023; Baptista et al., 2025; Mellisyah, 2025)
Behavioral Intention (BI)	Variabel dependen diukur melalui niat untuk terus menggunakan CTS, keinginan untuk menggunakannya di masa mendatang, kecenderungan untuk merekomendasikan sistem tersebut kepada orang lain, serta menjadikan CTS sebagai pilihan utama dalam aktivitas administrasi perpajakan.	(Venkatesh et al., 2012; Hermanto et al., 2022; Meiranto et al., 2024)

Sumber: Olah data peneliti (2025)

Seluruh indikator dalam penelitian ini diukur menggunakan skala Likert lima poin, yaitu 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju), yang dipilih karena mampu menangkap persepsi dan sikap responden secara lebih komprehensif. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (51,7%) dan berada pada kelompok usia 31–40 tahun (29,7%), yang merupakan kelompok usia produktif dan cenderung lebih mudah mengadopsi teknologi. Sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan (49,3%) dan pengusaha (5,6%), yang menunjukkan dominasi kelompok profesional dalam penelitian ini. Selain itu, sebagian besar responden merupakan wajib pajak orang pribadi (78,6%). Data tentang gambaran karakteristik demografis yang memengaruhi penerimaan teknologi administrasi perpajakan serta tingkat literasi digital di Provinsi Jawa Barat sebagai berikut:

Tabel 2. Demografi Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	155	51,7%
	Perempuan	145	48,3%
Umur	18-25	87	28,8%
	26-30	67	22,3%
	31-40	89	29,7%
	41-50	36	23%
	>50	22	7,4%
Pekerjaan	ASN	47	15,8%
	Karyawan	148	49,3%
	Pengusaha	17	5,6%
	Freelance	21	6,9%
Status Wajib Pajak	Lainnya	67	22,3%
	Orang Pribadi	236	78,6%
	Badan	47	15,8%
	Konsultan/Pegawai Pajak	17	5,6%

Sumber: Olah data peneliti (2025)

Analisis Pengukuran Model

Untuk memastikan model penelitian memenuhi kriteria pengukuran, dilakukan pengujian reliabilitas dan validitas. Pengujian reliabilitas dilaksanakan

melalui perhitungan *composite reliability*, dengan batas nilai yang direkomendasikan di atas 0,70 (Hair et al., 2019). Hasil analisis memperlihatkan bahwa seluruh konstruk nilai *composite reliability* berada di atas ambang tersebut, sehingga dapat dinyatakan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang memadai (lihat Tabel 2). Selain itu, validitas konvergen dievaluasi menggunakan *Average Variance Extracted (AVE)* dengan kriteria nilai di atas 0,50 (Hair et al., 2019). Temuan penelitian menunjukkan bahwa nilai AVE dari semua variabel lebih dari 0,50, yang menandakan bahwa seluruh indikator yang digunakan mampu merepresentasikan konstruk laten dengan baik.

Tabel 3. Average variance extracted (AVE) and composite reliability (CR)

Konstruk	CR	AVE
BI	0,961	0,861
EE	0,910	0,717
FC	0,912	0,776
HB	0,909	0,713
HM	0,943	0,806
LD	0,944	0,626
PE	0,959	0,854
PV	0,934	0,780
SI	0,905	0,703
UB	0,930	0,768

Tabel 4. R-Square

	R-square	R-square adjusted
BI	0,873	0,868
UB	0,683	0,680

Sumber: Olah data peneliti (2025)

Hasil pengujian sebagaimana disajikan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang kuat untuk menjelaskan variabilitas *Behavioral Intention (BI)* dan *Use Behavior (UB)*. Nilai *R-squared* untuk *Behavioral Intention* adalah 0,873, yang menunjukkan bahwa variasi *Behavioral Intention* yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model sebesar 87,3%. Kemudian, *R-squared* untuk *Use Behavior* sebesar 0,693 menunjukkan bahwa variasi *Use Behavior* yang mampu dijelaskan oleh konstruk-konstruk yang diteliti sebesar 69,3%. Adapun nilai *Adjusted R-squared* pada variabel *Behavioral Intention* sebesar 0,868 serta *Use Behavior* sebesar 0,680 semakin menegaskan kestabilan dan keandalan model. Secara umum, temuan tersebut menjadi indikasi bahwa model penelitian memiliki tingkat efektivitas yang tinggi dalam

menjelaskan berbagai faktor yang berpengaruh terhadap adopsi teknologi oleh wajib pajak.

Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilaksanakan untuk menilai apakah rumusan hipotesis penelitian dapat diterima atau ditolak. Dalam kerangka analisis SEM-PLS, pengujian dilakukan pada taraf signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$), dan hipotesis dapat diterima jika memenuhi kriteria $p\text{-value} < 0,05$. Rangkuman hasil uji hipotesis disajikan pada Tabel 4. Dari hasil ini, sebagian besar hipotesis dinyatakan diterima, yang menjadi indikasi bahwa faktor-faktor yang dianalisis memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel-variabel yang diteliti. Namun, H_4 dan H_{12} yang berkaitan dengan Facilitating Conditions (FC) ditolak.

Tabel 5. Hasil uji hipotesis penelitian

Hipotesis	Hipotesis penelitian	P	Hasil uji hipotesis
H ₁	PE -> BI	0,001	Diterima
H ₂	EE -> BI	0,000	Diterima
H ₃	SI -> BI	0,000	Diterima
H ₄	FC -> BI	0,063	Ditolak
H ₅	HM -> BI	0,012	Diterima
H ₆	PV -> BI	0,000	Diterima
H ₇	HB -> BI	0,003	Diterima
H ₈	BI -> UB	0,000	Diterima
H ₉	LD x PE -> BI	0,006	Diterima
H ₁₀	LD x EE -> BI	0,018	Diterima
H ₁₁	LD x SI -> BI	0,031	Diterima
H ₁₂	LD x FC -> BI	0,846	Ditolak
H ₁₃	LD x BI -> UB	0,043	Diterima

Sumber: Olah data peneliti (2025)

Diskusi

Berdasarkan hasil statistik yang disajikan, model ini mendukung validitas prediktif untuk semua faktor yang diajukan. Seluruh faktor sudah memenuhi kriteria utama reliabilitas serta validitas konstruk, yang ditunjukkan oleh angka *Average Variance Extracted* (AVE) $\geq 0,5$ dan nilai *Composite Reliability* (CR) $\geq 0,6$ (Tabel 2). Oleh karena itu, faktor-faktor tersebut dapat dinyatakan layak dan akurat sebagai indikator pengukuran. Model penelitian ini mampu menjelaskan dan mengonfirmasi landasan teoretis yang digunakan. Secara teoretis, temuan ini memperkuat relevansi UTAUT2 sebagai kerangka yang menjelaskan penerimaan teknologi, termasuk dalam konteks sistem perpajakan digital yang kompleks seperti *Core Tax System*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konstruk dalam UTAUT2 mampu menjelaskan fenomena secara komprehensif dalam menangkap interaksi antara faktor kognitif, sosial, dan pengalaman pengguna dalam proses adopsi teknologi. Integrasi literasi digital dalam model juga memberikan kontribusi teoretis dengan



menegaskan pentingnya kapabilitas pengguna dalam memengaruhi penerimaan teknologi. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan transformasi digital di sektor publik tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh kesiapan dan kemampuan pengguna, sehingga memperluas pemahaman terhadap model UTAUT2 dalam konteks transformasi digital yang lebih kompleks.

Secara spesifik, dalam penelitian ini, UTAUT2 dibagi menjadi 9 konstruk. Konstruk pertama yang dianalisis adalah *Performance Expectancy*. Hasil studi menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI), dengan nilai $p = 0,001$. Hal ini menjadi indikasi bahwa semakin tinggi persepsi wajib pajak terhadap manfaat kinerja yang ditawarkan sistem perpajakan, semakin kuat pula niat mereka untuk menggunakannya. PE telah diidentifikasi sebagai salah satu determinan utama dalam adopsi teknologi baru (Al-Okaily, 2024; Wang et al., 2019). Terkait layanan publik digital, ekspektasi kinerja berperan penting dalam mendorong adopsi, terutama ketika teknologi dipersepsikan mampu meningkatkan produktivitas serta menghemat waktu pengguna (Al-Okaily, 2024; Wang et al., 2019). Ekspektasi kinerja berperan signifikan dalam mendorong adopsi sistem layanan publik digital, khususnya ketika teknologi tersebut dikaitkan langsung dengan peningkatan produktivitas dan penghematan waktu (Ayaz & Yanartaş, 2020). Dalam konteks perpajakan, Hermanto et al. (2022) mengungkapkan bahwa persepsi terhadap manfaat fungsional sistem perpajakan digital berpengaruh signifikan terhadap niat wajib pajak untuk memanfaatkan layanan *e-tax* di negara berkembang. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Muhardi Saputra et al. (2021) yang menemukan bahwa pengaruh *Performance Expectancy* dapat menjadi tidak signifikan ketika pengguna lebih dipengaruhi oleh faktor lain seperti kebiasaan atau kondisi pendukung sistem.

Konstruk kedua yang dianalisis adalah *Effort Expectancy*. Hasil studi menunjukkan bahwa *Effort Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* dengan $p = 0,000$. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan teknologi, semakin besar kecenderungan pengguna untuk mengadopsi sistem tersebut. Hasil tersebut senada dengan studi Wangsa et al. (2025), Meiranto et al. (2024), dan Ramadhina et al. (2025) yang menegaskan bahwa kemudahan penggunaan berperan penting dalam adopsi aplikasi berbasis teknologi di berbagai sektor. Selain itu, studi yang mengkaji kerangka UTAUT2 dalam adopsi layanan *e-government* berbasis *chatbot* juga melaporkan bahwa *Effort Expectancy* merupakan salah satu determinan yang berpengaruh positif terhadap niat masyarakat untuk memanfaatkan layanan digital pemerintah (Mohamad et al., 2026). Namun demikian, hasil penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan beberapa studi sebelumnya. Dianfah et al. (2024) menemukan bahwa *Effort Expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* dalam konteks penerapan sistem monitoring pajak digital, yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak selalu menjadi faktor utama dalam mendorong adopsi.

Konstruk ketiga yang dianalisis adalah *social influence*. Hasil uji menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan SI terhadap BI dengan nilai $p = 0,000$. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa dorongan, rekomendasi, atau pengaruh dari lingkungan sosial, seperti keluarga, rekan kerja, maupun kolega, dapat memperkuat niat wajib pajak untuk mengadopsi teknologi perpajakan baru. Hasil tersebut sejalan dengan temuan Hassan (2023) serta Zakaria et al. (2024) yang mempertegas bahwa dukungan sosial berperan penting dalam proses adopsi teknologi, terutama pada kelompok pengguna yang relatif kurang terbiasa dengan pemanfaatan teknologi. Namun demikian, hasil penelitian ini tidak sepenuhnya

sejalan dengan Lee et al. (2023) yang menyatakan bahwa peran *Social Influence* cenderung melemah pada pengguna yang sudah familiar dengan teknologi, sehingga keputusan adopsi lebih didasarkan pada evaluasi rasional terhadap manfaat dan kemudahan sistem.

Konstruk keempat yang diuji adalah *Facilitating Conditions* (FC). Hasil pengujian memperlihatkan bahwa hipotesis ini tidak didukung secara statistik ($p = 0,063$), yang mengindikasikan bahwa kondisi dan fasilitas pendukung yang tersedia saat ini belum berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem perpajakan yang baru. Temuan ini kemungkinan dipengaruhi oleh fakta bahwa implementasi CTS masih berada pada tahap awal, sehingga infrastruktur, layanan bantuan, serta dukungan teknis yang diperlukan untuk menunjang pemanfaatan sistem tersebut belum sepenuhnya tersedia atau belum berjalan secara optimal. Temuan ini memberi petunjuk bahwa meskipun faktor lain berkontribusi positif, keberhasilan implementasi sistem pajak baru sangat bergantung pada penyediaan fasilitas yang memadai serta edukasi bagi para wajib pajak. Temuan ini senada dengan Venkatesh et al. (2012) yang menegaskan bahwa peran infrastruktur dan dukungan teknis terhadap penerimaan teknologi umumnya baru menunjukkan dampak yang signifikan setelah sistem melewati fase awal implementasi.

Konstruk kelima, *Hedonic Motivation*, berpengaruh signifikan terhadap BI ($p = 0,012$), yang menunjukkan bahwa faktor kepuasan emosional mendorong wajib pajak untuk menggunakan sistem pajak baru. Hasil tersebut senada dengan penelitian Lee et al. (2023) yang menunjukkan bahwa *Hedonic Motivation* (HM) berperan dalam meningkatkan keterlibatan pengguna serta niat menggunakan teknologi, khususnya yang berkaitan dengan kenyamanan dan pengalaman pribadi. Namun demikian, hasil penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan beberapa studi sebelumnya. Amnas et al. (2023) menemukan bahwa dalam konteks adopsi teknologi finansial, faktor yang lebih dominan dalam memengaruhi niat penggunaan adalah kepercayaan (*trust*) dan persepsi risiko, sementara *hedonic motivation* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Selanjutnya, konstruk keenam, yaitu Price Value, terbukti berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention (BI) dengan nilai $p = 0,000$. Hasil ini mengindikasikan bahwa persepsi wajib pajak mengenai keseimbangan antara biaya yang dihabiskan dan manfaat finansial yang diperoleh berperan penting dalam pengambilan keputusan terkait penggunaan teknologi. Pengaruh aspek harga diketahui menjadi faktor penting dalam adopsi teknologi, khususnya dalam layanan publik digital yang menawarkan efisiensi dan manfaat ekonomi (Amnas et al., 2023; Jeremy et al., 2025).

Konstruk ketujuh, yaitu *Habit*, juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap BI ($p = 0,003$), yang mengindikasikan bahwa kebiasaan dalam menggunakan sistem perpajakan sebelumnya atau teknologi sejenis turut membentuk kecenderungan wajib pajak untuk mengadopsi sistem baru. Penemuan tersebut sesuai dengan studi Jeremy et al. (2025) serta Nugraha et al. (2023) yang menegaskan bahwa kebiasaan merupakan determinan kuat dalam pembentukan niat untuk menggunakan teknologi. Namun, penelitian Jeremy et al. (2025) menjelaskan bahwa meskipun *habit* diidentifikasi sebagai salah satu variabel dalam model yang dikembangkan, pengaruhnya terhadap *behavioral intention* tidak selalu signifikan dalam konteks tertentu, khususnya ketika variabel lain seperti kepercayaan (*trust*) dan ekspektasi kinerja lebih dominan dalam menjelaskan niat penggunaan.

Selanjutnya, *Behavioral Intention* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* dengan nilai $p = 0,000$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa niat

individu untuk menggunakan teknologi secara langsung berimplikasi pada perilaku penggunaan aktual. Hasil tersebut memperkuat pandangan bahwa niat pengguna merupakan faktor kunci dalam menentukan frekuensi dan intensitas pemanfaatan teknologi (Dianfah et al., 2024; Tamilmani et al., 2021).

Selanjutnya, literasi digital terbukti memperkuat pengaruh *Performance Expectancy* (H₉), *Effort Expectancy* (H₁₀), *Social Influence* (H₁₁), serta *Behavioral Intention* (H₁₃) terhadap *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*, dengan nilai $p < 0,05$. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna dengan tingkat literasi digital yang lebih baik cenderung memberikan respons yang lebih positif terhadap faktor-faktor tersebut dalam proses adopsi dan penggunaan teknologi. Namun, moderasi *Facilitating Conditions* oleh literasi digital (H₁₂) tidak signifikan ($p = 0,846$), yang mungkin disebabkan oleh ketidaksempurnaan fasilitas yang tersedia pada tahap awal implementasi. Temuan ini mendukung penelitian Choirunnissa & Oktarina (2025) dan Sangaji & Irianto (2025) yang menyatakan bahwa literasi digital berperan penting dalam mempercepat adopsi teknologi, khususnya di sektor administrasi publik.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa konstruk-construct dari model UTAUT2, yakni *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, serta *Habit*, berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* wajib pajak dalam menggunakan *Core Tax System*. Di samping itu, literasi digital terbukti berfungsi sebagai variabel pemoderasi yang memperkuat korelasi antara konstruk-konstruk tersebut dan niat untuk menggunakan teknologi. Selain itu, *Use Behavior* sebagai perilaku penggunaan aktual juga dipengaruhi secara signifikan oleh *Behavioral Intention*, yang menegaskan bahwa niat yang kuat mendorong pemanfaatan teknologi secara konsisten dan berkelanjutan.

Meskipun *Facilitating Conditions* tidak memengaruhi secara signifikan, hasil ini justru mempertegas pentingnya kesiapan infrastruktur serta dukungan teknis yang memadai dalam mendukung adopsi teknologi baru. Temuan penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperluas validitas model UTAUT2 pada ranah administrasi perpajakan, khususnya dalam menjelaskan peran *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Price Value* terhadap niat menggunakan teknologi. Penelitian ini juga mengonfirmasi peran moderasi literasi digital dalam memperkuat penerimaan teknologi serta menunjukkan pentingnya infrastruktur dan dukungan yang memadai bagi keberhasilan implementasi teknologi baru. Temuan ini berkontribusi pada teori penerimaan teknologi, khususnya dalam sektor publik dan pada generasi yang kurang familiar dengan teknologi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Okaily, M. (2024). Advancements and forecasts of digital taxation information systems, their usage, and their impact on tax compliance: Do trust and awareness make a difference?. *Journal of Financial Reporting and Accounting*. <https://doi.org/10.1108/JFRA-09-2023-0567>
- Alpha Hernando, R., & Wahyudin, D. (2020). Modernisasi Administrasi Perpajakan dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Pajak Berbasis Digital. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 1(2), 119–125. <https://doi.org/10.31334/jupasi.v1i2.819>
- Amnas, M. B., Selvam, M., Raja, M., Santhoshkumar, S., & Parayitam, S. (2023). Understanding the Determinants of FinTech Adoption: Integrating UTAUT2

- with Trust Theoretic Model. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(12). <https://doi.org/10.3390/jrfm16120505>
- Aqilah, S., Wolor, C., & Utari, E. D. (2025). Analisis efisiensi administrasi Core Tax Administration System (CTAS). *MASMAN: Master Manajemen*, 3(2), 829. <https://ejournal-nipamof.id/index.php/MASMAN/article/view/829>
- Ayaz, A., & Yanartaş, M. (2020). An analysis of the unified theory of acceptance and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system (EDMS). *Computers in Human Behavior Reports*, 2(September). <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2020.100032>
- Areadi, D., Wahyudi, I., Diah, E., & Arum, P. (2026). Digital transformation of tax services: Integrating the Technology Acceptance Model, system quality, and privacy risk into Core Tax System acceptance. *International Journal of Management and Business Intelligence*, 2026. <https://dmimultitechpublisher.my.id/index.php/ijmbi/article/view/375>
- Al Farizi, M., Rokhimah, Z. P., Kusuma, S., Wahyuni, M., & Adhi, N. (2026). Analysis of determinants of use of the Core Tax Administration System in 2025 using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) model. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan*. Vol. 9 No. 1 (2026). <https://doi.org/10.32493/JABI.v9i1.y2026.p82-99>
- Babtista, Y., Salleh, D., Goma, C., Mahendra, D. D., Jonathan, K., & Suryaatmaja, K. (2025). Assessing Digital Literacy's Role in The Adoption of Core Tax Technology: Insights from Indonesia's Tax System. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(5), 5472–5482. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v10i5.58695>
- Choirunnissa, N. F., & Oktarina, N. (2025). Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Kantor. 77–95. *Book chapter Administrasi Perkantoran Vol. 1 (2025)*. <https://doi.org/10.15294/bap.v1i1.278>
- Davlembayeva, D. & Papagiannidis, S. (2022). *Social Influence Theory: A review*. In S. Papagiannidis (Ed). In the Theoryhub book. <https://open.ncl.ac.uk/>
- Deaa, D. F. N. (2025). Analisis efektivitas dan efisiensi sistem CORETAX: Mengukur kepercayaan publik di tengah transisi sistem perpajakan 2025. *Jurnal Sosial-Politika*, 6(1), 103. <https://doi.org/10.54144/jsp.v6i1.103>
- Dianfah, R. A. P., Anggoro, D. D., & Shofwah, A. F. (2024). Analisis Behavioral Intention Pada Penerapan Tax Monitoring Menggunakan Model UTAUT2. *Journal Of Tax Policy, Economics, And Accounting*, 2(1), 13–28. <https://doi.org/10.61261/muctj.v2i1.31>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., Gudergan, S. P., Fischer, A., Nitzl, C., & Menictas, C. (2019). Partial Least Squares Structural Equation Modeling-Based Discrete Choice Modeling: An Illustration In Modeling Retailer Choice. *Business Research*, 12(1), 115–142. <https://doi.org/10.1007/s40685-018-0072-4>
- Handayani, T., & Sudiana, S. (2017). Analisis Penerapan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik pada Sttnas Yogyakarta). *Angkasa: Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi*, 7(2), 165. <https://doi.org/10.28989/angkasa.v7i2.159>
- Hassan, R. A. B. (2023). Determinant Factors of Tax Digitalization Adoption: Towards Sustainable Tax Profession. *Proceedings of International Conference on Economics, Business, and Government Challenges*, 6(1), 164–176. <https://doi.org/10.33005/icebgc.v6i1.70>
- Hermanto, A. H., Windasari, N. A., & Purwanegara, M. S. (2022). Taxpayers' adoption of online tax return reporting: extended meta-UTAUT model perspective.

- Cogent Business and Management*, 9(1).
<https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2110724>
- Hidayat, A. K. W., & Inayati, I. (2025). Implementation of the Core Tax System: Impacts and Challenges on Tax Revenue in Indonesia. *Journal Transnational Universal Studies*, 3(6), 168. <https://doi.org/10.58631/jtus.v3i6.168>
- Hidayatullah, S., Candra, H., Azzahra, S., Arza, J., & Azzahra, P. N. (2026). Implikasi penerapan sistem coretax terhadap kepatuhan pajak di PT. Pelnas Baruna Jaya di Kota Batam. *Jurnal Lentera Bisnis*, 15(1).
<https://doi.org/10.34127/jrlab.v15i1.1968>
- Jeremy, B., Purba, H., & Sudjima, L. S. (2025). Pengembangan Model UTAUT2 yang Diperluas untuk Administrasi Pajak Digital Berbasis Blockchain guna Meningkatkan Kepatuhan Pajak. *Indonesian Journal of Digital Business*, 5(1), 45–62. <https://ejournal.upi.edu/index.php/IJDB>
- Kabakus, A. K., Bahcekapili, E., & Ayaz, A. (2023). The effect of digital literacy on technology acceptance: An evaluation of administrative staff in higher education. *Journal of Information Science*. Volume 51, Issue 4. <https://doi.org/10.1177/01655515231160028>
- Kadam, D. S., Moodoito, I. A., & Rahim, S. (2025). Implementasi Teknologi Pembayaran Nontunai (TERANO) dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Monggolito. *Jurnal Akuntansi Dan Audit Syariah (JAAiS)*, 6(2), 153–168. <https://doi.org/10.28918/jaais.v6i2.12737>
- Kadir, K. T. N., Rerung, S., Rahmawati, R., & Mediaty, M. (2025). Digitalisasi prosedur pajak melalui Coretax: Studi kualitatif tentang tantangan dan peluang bagi pengguna di sektor UMKM. *Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 9(1). <https://doi.org/10.57178/atestasi.v9i1.2045>
- Kennedy, A., Surya, W. H., & Wartoyo, F. X. (2024). Tantangan dan Solusi Penerapan E-Government di Indonesia. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 4(2), 134–147. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v4i2.4459>
- Khotmi, H., Suparlan, & Setiawati, E. (2025). Optimalisasi kepatuhan pelaporan PPN melalui Coretax dan efisiensi pajak. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 6(1), 110. <https://doi.org/10.29303/jap.v6i1.110>
- Khusniah, W., Merbaka, Z. R., Pahala, I., & Wahono, P. (2025). The role of digital coretax technology in enhancing corporate income tax compliance. *TOFEDU: The Future of Education Journal*, 4(6), 1514–1521. <https://doi.org/10.61445/tofedu.v4i6.584>
- Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) merupakan langkah untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 8(1), 453. <https://doi.org/10.34128/jra.v8i1.453>
- Lee, Y., Lim, W., & Eng, H. S. (2023). A systematic review of UTAUT2 constructs' analysis among MSMEs in non-OECD countries. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 15(4), 765–793. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-08-2022-0140>
- Meiranto, W., Farlyagiza, F., Faisal, F., Nur, E., & Yuyetta, A. (2024). The mediating role of behavioral intention in factors influencing user behavior in the E-government state financial application system at the Indonesian Ministry of Finance. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2373341>
- Mellisayah, M. (2025). The Role of Digital Literacy and the Perception of Justice of the Tax Digitalization System on Individual Taxpayer Compliance in the Digital Economy Era. *Asian Journal of Management Entrepreneurship and Social Science*, 05(03), 815–829. : <https://doi.org/10.63922/ajmesc.v5i03.1438>

- Mohamad, I., Hughes, L., Abdallah, A., Malik, T., & Dwivedi, Y. K. (2026). Technological Forecasting & Social Change Examining the factors influencing citizen adoption of e-government chatbot services in Jordan : A longitudinal survey study. *Technological Forecasting & Social Change* 222 (2026). <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2025.124398>
- Muhardi Saputra, Berlian Maulidya Izzati, & Jannatul Rahmadiani. (2021). The Acceptance of Government Resource Planning System Using UTAUT 2. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(1), 1–19. <https://doi.org/10.21609/jsi.v17i1.1010>
- Nugraha, A. K., Yasirandi, R., & Utomo, R. G. (2023). Measuring levels of users' acceptance in adopting the SAKPOLE as an e-Samsat service using UTAUT2. *AIP Conference Proceedings*, 2654(November). <https://doi.org/10.1063/5.0117795>
- OECD. (2023). *Tax Administration 2023* | OECD. https://www.oecd.org/en/publications/tax-administration-2023_900b6382-en.html?utm_source=chatgpt.com
- Prathama, A. I. (2024). Analisis Hukum Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Era Digitalisasi Sistem Perpajakan di Indonesia. *Konferensi Nasional Asosiasi Pengajar Hukum Tata Negara Dan Hukum Administrasi Negara*, 2(1), 391–400. <https://doi.org/10.55292/jqxezg43>
- Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). Analisis implementasi aplikasi pajak CoreTax dalam meningkatkan kepatuhan dan efisiensi pelaporan pajak di Indonesia. *Journal of Economics, Business, Management, Accounting and Social Sciences*, 3(2), 181. <https://doi.org/10.63200/jebmass.v3i2.181>
- Rahmah, K., Yansyah, D., & Prabowo, A. (2025). Evaluation of user acceptance and experience of the Coretax system among corporate taxpayers in Indonesia. *Sebatik*, 29(2). <https://doi.org/10.46984/sebatik.v29i2.2686>
- Ramadhan, G., & Wijaya, S. (2025). Implementasi Core Tax Administration System (Coretax) dalam pelaporan pajak: Analisis Technology Acceptance Model di PT ABC. *Akuntansiku*, 4(4). <https://doi.org/10.54957/akuntansiku.v4i4.1644>
- Ramadhina, N. A., Rubiyanti, N., & Mangruwa, R. D. (2025). The Influence of Performance Expectancy, Effort Expectancy, And Social Influence on Use Behavior with Behavioral Intention as A Mediator (A Case Study of Cash on Delivery (COD) System Users in Marketplaces). *International Journal of Social Science and Human Research* 08(01), 215–224. <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v8-i1-24>
- Ramdani, M. R., Subhan, S., & Arumbarkah, A. M. (2026). Application of the UTAUT model in measuring the usage intention of the CoreTax application among corporate taxpayers in South Sulawesi, Indonesia. *Golden Ratio of Mapping Idea and Literature Format*, 6(2). <https://doi.org/10.52970/grmilf.v6i2.1951>
- Sa`ida, E. N., Susyanti, J., & Alrasyid, H. (2026). The role of tax socialization in mediating the relationship between digital literacy and taxpayer trust in Coretax acceptance. *Almana: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 10 No. 1 (2026): April. <https://doi.org/10.36555/almana.v10i1.2999>
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Tamilmani, K., Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2021). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: A Meta-Analytic Evaluation of UTAUT2. *Information Systems Frontiers*, 23(4), 987–1005. <https://doi.org/10.1007/s10796-020-10007-6>

- Tan, M., Xiaoai, D., Qiushi, Y., & Chen, C. (2013). An Investigation of e-Government Services in China. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 57. <https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2013.tb00407.x>
- Triansyah, I., & Putra, R. R. (2025). Pengaruh Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Literasi Digital Sebagai Pemoderasi. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(4), 6784–6797. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i4.8256>
- Valentino, Y., Martin, S. J., & Deniswara, K. (2025). Exploring taxpayers' perceptions on the implementation of the Core Tax Administration System: Insights from the UMEGA model. *International Conferences on Information Science and Systems*. <https://doi.org/10.1109/ICISS66954.2025.11389639>
- Venkatesh, V., Thong, J. y. ., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology by Viswanath Venkatesh, James Y.L. Thong, Xin Xu : SSRN. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2002388
- Wala, G. N., & Tesalonika, R. (2024). Transformasi administrasi perpajakan melalui Coretax: Analisis hukum dan akuntansi. *Jurnal Communication dan Ilmu Sosial*, 2(4). <https://doi.org/10.38035/jkis.v2i4.1479>
- Wang, W. T., Ou, W. M., & Chen, W. Y. (2019). The impact of inertia and user satisfaction on the continuance intentions to use mobile communication applications: A mobile service quality perspective. *International Journal of Information Management*, 44(May 2018), 178–193. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.10.011>
- Wangsa, I. W. M., Ariyanto, D., Mimba, N. P. S. H., & Hasibuan, H. T. (2025). Analyzing the Adoption of Taxpayer Surveillance Innovations with the Diffusion of Innovations Model and UTAUT. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 15(1), 113–125. <https://doi.org/10.14710/vol15iss1pp113-125>
- Zakaria, M., Ahmad, W. N. W., Hussin, N. C., Hassan, R. A., Marzuki, M. M., Syukur, M., & Sari, E. N. (2024). Adoption of tax digitalization among Malaysian tax practitioners. *Telkomnika (Telecommunication Computing Electronics and Control)*, 22(3), 567–575. <https://doi.org/10.12928/TELKOMNIKA.v22i3.25959>
- Yasar, M., Nurhidayat, M., & Rizky, A. (2025). The future of tax services: Coretax as a technology-based breakthrough. *Educoretax*, 5(5). <https://doi.org/10.54957/educoretax.v5i5.1593>
- Zhang, Q., & She, J. (2024). Digital transformation and corporate tax avoidance: An analysis based on multiple perspectives and mechanisms. *PLoS ONE*, 19(9 September), 1–30. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0310241>