PENGARUH DIGITALISASI PERPAJAKAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN KECEPATAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN LAYANAN PERPAJAKAN DI KOTA KEDIRI

Mohammad Sayid Afiffurrohman[1], Fauziyah[2], Imarotus Suaidah[3]
moh.sayid.a.r@gmail.com[1], nurulfauziyyah@unusia.ac.id[2],
imarotus@uniska-kediri.ac.id[3]
Universitas Islam Kadiri

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perpajakan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan terhadap kepuasan layanan perpajakan pada wajib pajak UMKM di Kota Kediri. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2026 dan dilatarbelakangi oleh penerapan Coretax Administration System sebagai bagian dari transformasi digital administrasi perpajakan yang diharapkan dapat meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan kualitas pelayanan perpajakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 93 wajib pajak UMKM di Kota Kediri yang menjadi responden penelitian. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan perpajakan dengan nilai signifikansi 0,010 < 0,05. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan perpajakan dengan nilai signifikansi 0,044 < 0,05. Kecepatan layanan berpengaruh signifikan dengan arah negatif terhadap kepuasan layanan perpajakan dengan nilai signifikansi 0,028 < 0,05. Secara simultan, digitalisasi perpajakan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan perpajakan dengan nilai F hitung sebesar 4,709 dan signifikansi 0,004 < 0,05. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,137 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen mampu menjelaskan 13,7% variasi kepuasan layanan perpajakan, sedangkan 86,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan layanan perpajakan pada wajib pajak UMKM di Kota Kediri dalam konteks transformasi digital perpajakan pada tahun 2026.

Kata Kunci: Digitalisasi Perpajakan, Kemudahan Penggunaan, Kecepatan Layanan, Kepuasan Layanan Perpajakan, Coretax.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effects of tax digitalization, ease of use, and service speed on tax service satisfaction among Micro, Small, and Medium Enterprise (MSME) taxpayers in Kediri City. This study was conducted in 2026 and was motivated by the implementation of the Coretax Administration System as part of the digital transformation of tax administration, which is expected to improve the convenience, speed, and quality of tax services. This study employed a quantitative approach with an associative research design. The data were collected through questionnaires distributed to 93 MSME taxpayers in Kediri City who served as research respondents. The data analysis techniques included validity and reliability tests, descriptive analysis, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination. The results showed that tax digitalization had a positive and significant effect on tax service satisfaction, with a significance value of 0.010 < 0.05. Ease of use had a positive and significant effect on tax service satisfaction, with a significance value of 0.044 < 0.05. Service speed had a significant negative effect on tax service satisfaction, with a significance value of 0.028 < 0.05. Simultaneously, tax digitalization, ease of use, and service

speed had a significant effect on tax service satisfaction, with an F-value of 4.709 and a significance value of 0.004 < 0.05. The coefficient of determination (R^2) of 0.137 indicates that the three independent variables explain 13.7% of the variation in tax service satisfaction, while the remaining 86.3% is explained by other factors outside the research model. This study provides an overview of the factors associated with tax service satisfaction among MSME taxpayers in Kediri City in the context of digital tax transformation in 2026.
Keywords: *Tax Digitalization, Ease Of Use, Service Speed Tax, Tax Service Satisfaction, Coretax.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi mendorong transformasi sistem administrasi perpajakan di Indonesia, mulai dari penerapan E-Filling hingga penggunaan Coretax Administration System yang lebih terintegrasi. Penerapan layanan perpajakan digital memberikan kemudahan dalam pelaporan pajak, meningkatkan efisiensi administrasi, serta mempercepat proses pelayanan. Namun, keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak hanya bergantung pada penerapan teknologi, tetapi juga pada kemampuan wajib pajak dalam memahami dan menggunakan sistem yang tersedia. Oleh karena itu, literasi digital dan kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan layanan perpajakan berbasis teknologi.

Pemanfaatan sistem perpajakan digital seperti Coretax memudahkan wajib pajak melaporkan pajak tanpa harus mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung. Kemudahan akses, kenyamanan penggunaan, kecepatan, dan akurasi pelayanan dapat memengaruhi kepuasan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik ditandai dengan layanan yang cepat, responsif, dan andal sehingga mampu memenuhi harapan pengguna. Selain itu, pengalaman pengguna dalam mengakses sistem, transparansi prosedur, serta kejelasan informasi turut berperan dalam membentuk persepsi dan kepercayaan wajib pajak terhadap layanan perpajakan.

Digitalisasi perpajakan juga bertujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui penyediaan layanan yang lebih mudah diakses, efisien, transparan, dan responsif. Sistem yang terintegrasi dapat mengurangi kendala administrasi serta membantu wajib pajak melaksanakan kewajibannya secara lebih efektif. Meskipun demikian, manfaat digitalisasi akan optimal apabila sistem dapat dipahami dan digunakan dengan mudah oleh berbagai kalangan wajib pajak. Dengan demikian, digitalisasi perpajakan tidak hanya berkaitan dengan efisiensi administrasi, tetapi juga dengan peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepatuhan wajib pajak.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia, terutama dalam menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, dan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Jawa Timur merupakan salah satu provinsi dengan perkembangan UMKM yang signifikan, termasuk Kota Kediri yang memiliki aktivitas usaha di bidang perdagangan, kuliner, dan jasa. Peningkatan jumlah UMKM menunjukkan berkembangnya aktivitas ekonomi masyarakat di daerah tersebut. Berdasarkan data Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja Kota Kediri, jumlah UMKM mengalami peningkatan setiap tahun. Kondisi ini menjadikan pelayanan perpajakan digital yang mudah digunakan, cepat, dan berkualitas penting untuk mendukung pemenuhan kewajiban perpajakan para pelaku UMKM.

Tabel 1 Jumlah UMKM yang di Bina

Tahun	Jumlah UMKM
2021	5.808
2022	7.077
2023	9.553

2024	10.035
2025	10.233

Sumber: Pemerintah Kota Kediri. (2025).

Pelaku UMKM dipilih sebagai subjek penelitian karena merupakan kelompok pembayar pajak yang mengalami dampak langsung dari penerapan *coretax* sebagai sistem administrasi perpajakan digital yang terintegrasi. *Coretax* dirancang oleh DJP untuk menyatukan proses perpajakan dalam satu sistem yang lebih efektif. *Coretax* diharapkan dapat memberikan kemudahan pengguna serta meningkatkan kualitas layanan perpajakan bagi wajib pajak, termasuk pelaku UMKM. Namun, keberhasilan implementasi sistem sangat bergantung pada pengguna dalam pengoperasian sistem dan menerima perubahan teknologi yang diterapkan. Penelitian Kadir et al. (2025) menunjukan bahwa implementasi coretax pada sektor UMKM memberikan berbagai peluang, seperti peningkatan efisiensi administrasi perpajakan dan kemudahan layanan akses. Akan tetapi, penelitian tersebut juga menemukan adanya tantangan berupa kesiapan pengguna, kompetensi sumber daya manusia, serta kemampuan adaptasi terhadap teknologi baru. Hasil ini menunjukan bahwa pandangan pengguna mengenai kemudahan penggunaan sistem merupakan elemen krusial dalam suksesnya implementasi *coretax.*

Penelitian Elvina & Ari Pertiwi (2025) menyebutkan bahwa penerapan *coretax* dapat memperbaiki pemahaman wajib pajak mengenai prosedur perpajakan dan juga meningkatkan kepuasan wajib pajak melalui akses yang mudah, efisiensi waktu, transparansi proses, serta keamanan data. Meskipun demikian, perbedaan tingkat literasi digital dan pengalaman pengguna menjadi salah satu kendala didalam pemanfaatan sistem. Jumlah UMKM di Kota Kediri yang terus meningkat menunjukan semakin besarnya potensi pengguna layanan perpajakan. Keadaan in menjadikan pelaku UMKM sebagai subjek yang relavan untuk mengevaluasi apakah digitalisasi perpajakan melalui *coretax*, kemudahan dalam penggunaan dan kecepatan layanan dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak UMKM di Kota Kediri.

Tabel 2 Hasil Survey Kepuasan Layanan DJP Tahun 2025

Tahun	Indeks Kepuasan
2021	85,29
2022	89,98
2023	82,96
2024	88,97
2025	90,09

Sumber : Direktorat Jendral Pajak (2025)

Kepuasan wajib pajak merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Berdasarkan hasil survei DJP periode 2021–2025, indeks kepuasan wajib pajak mengalami fluktuasi, yaitu sebesar 85,29 pada 2021, meningkat menjadi 89,98 pada 2022, menurun menjadi 82,96 pada 2023, kemudian meningkat menjadi 88,97 pada 2024 dan 90,09 pada 2025. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kepuasan wajib pajak secara umum berada pada kategori baik, konsistensi kualitas pelayanan masih perlu diperhatikan, terutama seiring meningkatnya ketergantungan terhadap layanan digital. Oleh karena itu, digitalisasi perpajakan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan perlu dikaji sebagai faktor yang berpotensi memengaruhi kepuasan wajib pajak.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wajib pajak. Indriani et al. (2026) menemukan bahwa penerapan Core Tax Administration System berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, sedangkan Arum Septianingsih et al. (2024) menyatakan bahwa penerapan sistem

elektronik seperti E-Filling tidak berpengaruh signifikan apabila tidak didukung sosialisasi dan keandalan sistem yang memadai. Pada aspek kemudahan penggunaan, Arum Septianingsih et al. (2024) menemukan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, sementara Wibowo dan Ciptaningsih (2022) memperoleh hasil berbeda karena kekhawatiran mengenai kerahasiaan data dan kendala teknis. Sementara itu, Gomies dan Pesoth (2013) menyatakan bahwa kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan, sedangkan Fedora et al. (2026) menemukan bahwa kecepatan respons tidak berpengaruh signifikan apabila kualitas sistem dan informasi belum optimal.

Digitalisasi perpajakan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak. Sistem digital dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelaporan, kemudahan penggunaan membantu wajib pajak mengakses layanan, sedangkan kecepatan pelayanan menciptakan pengalaman yang lebih baik dan meningkatkan kepercayaan terhadap instansi perpajakan. Namun, penelitian terdahulu masih memiliki keterbatasan karena sebagian besar menguji faktor-faktor tersebut secara terpisah dan belum secara khusus berfokus pada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Padahal, UMKM memiliki tingkat pemahaman teknologi yang beragam sehingga dapat menghadapi kendala dalam penggunaan layanan perpajakan digital.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan penelitian mengenai pengaruh digitalisasi perpajakan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan secara bersamaan terhadap kepuasan layanan perpajakan, khususnya bagi pelaku UMKM di Kota Kediri. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kepuasan layanan perpajakan di Kota Kediri, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wajib pajak pada tingkat daerah. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul "Pengaruh Digitalisasi Perpajakan, Kemudahan Penggunaan, dan Kecepatan Layanan terhadap Kepuasan Layanan Perpajakan di Kota Kediri."

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perpajakan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan terhadap kepuasan layanan perpajakan di Kota Kediri. Penelitian dilakukan melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri dengan objek penelitian berupa pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang terdaftar sebagai wajib pajak. Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder, kemudian diolah menggunakan IBM SPSS Statistics untuk menguji hipotesis dan memperoleh hasil penelitian.

Populasi penelitian adalah Wajib Pajak UMKM yang terdaftar dan aktif di wilayah kerja KPP Pratama Kediri. Jumlah wajib pajak UMKM aktif meningkat dari 1.118 pada tahun 2022 menjadi 1.209 pada tahun 2023 dan 1.295 pada tahun 2024. Berdasarkan jumlah populasi tahun 2024 sebanyak 1.295 wajib pajak, penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh 93 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria pelaku UMKM yang menjalankan usaha di Kota Kediri, terdaftar dan aktif sebagai wajib pajak, pernah menggunakan layanan perpajakan berbasis digital Coretax, serta bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dokumentasi, dan survei lapangan. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang berisi pernyataan mengenai digitalisasi perpajakan, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, dan kepuasan layanan perpajakan. Data sekunder diperoleh dari dokumen dan publikasi resmi, seperti data wajib pajak UMKM, informasi edukasi dan sosialisasi Coretax DJP, hasil survei kepuasan wajib pajak, perkembangan UMKM Kota Kediri, buku, jurnal ilmiah, serta penelitian terdahulu. Pengukuran setiap variabel menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari Sangat Tidak Setuju dengan skor 1 hingga Sangat Setuju dengan skor 5.

Variabel penelitian terdiri atas tiga variabel independen, yaitu digitalisasi perpajakan (X1), kemudahan penggunaan (X2), dan kecepatan layanan (X3), serta variabel dependen, yaitu kepuasan layanan perpajakan (Y). Digitalisasi perpajakan diukur melalui kemudahan akses, integrasi layanan, efisiensi administrasi, keandalan sistem, serta keakuratan informasi dan data. Kemudahan penggunaan diukur berdasarkan kemudahan dipelajari, dipahami, dan digunakan serta sedikitnya usaha yang diperlukan. Kecepatan layanan diukur melalui kecepatan akses, proses layanan, penyajian informasi, penyelesaian layanan, dan respons sistem. Sementara itu, kepuasan layanan perpajakan diukur melalui kepuasan terhadap kualitas, kemudahan, kecepatan, kejelasan informasi, serta pengalaman menggunakan layanan digital.

Teknik analisis data meliputi uji kualitas instrumen, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis. Uji kualitas instrumen terdiri atas uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05, sedangkan instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,70. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan data berdasarkan nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi.

Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas menggunakan nilai Asymp. Sig. (2-tailed), uji multikolinearitas berdasarkan nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), serta uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser. Selanjutnya, analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh digitalisasi perpajakan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan terhadap kepuasan layanan perpajakan, baik secara parsial maupun simultan. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi (R^2). Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh setiap variabel independen secara individual, uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama, sedangkan R^2 digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi kepuasan layanan perpajakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penyajian data deskriptif dalam penelitian bertujuan untuk mengamati profil data penelitian serta hubungan yang ada antara variabel yang digunakan dalam studi tersebut. Data deskriptif yang menjelaskan situasi atau kondisi responden adalah informasi tambahan untuk memperdalam pemahaman hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini melibatkan 93 responden yang merupakan Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kediri. Seluruh partisipan telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan pernah memanfaatkan *coretax* baik secara langsung atau tidak langsung, sesuai dengan kriteria partisipan yang ditentuan dalam penelitian. Oleh karena itu, karakteristik hanya

ditampilkan berdasarkan jens usaha dan durasi usaha.

1. Jenis Usaha Responden

Jenis usaha merupakan salah satu karakteristik responden yang digunakan untuk mengetahui bidang usaha yang dijalankan Wajib Pajak UMKM yang menjadi responden dalam penelitian ini. Karakteristik ini memberikan gambaran mengenai sebaran bidang usaha responden yang memanfaatkan layanan perpajakan digital di KPP Pratama Kediri. Adapun karakteristik responden berdasarakan jenis usaha yang disajikan pada tabel 4.2.

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha

Jenis Usaha	Frekuensi	Percentase (%)
Pedagang	65	69,8
Kuliner	10	10,9

Lanjutan Tabel 3

Jasa	12	12,9
Manufaktur	6	6,5
Total Keseluruhan	**93**	**100**

Sumber : data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 3, karakteristik responden berdasarkan jenis usaha menunjukan bahwa mayoritas responden merupakan pelaku usaha dibidang pedagang, yaitu sebanyak 65 responden (69,9%). Selanjutnya, responden yang bergerak dibidang jasa berjumlah 12 responden (12,9%), diikuti oleh kuliner sebanyak 10 responden (10,8%), dan manufaktur sebanyak 6 responden (6,5%). Hasil ini menunjukan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berasal dari sektor perdagangan, sehingga mencerminkan pelaku usaha perdagangan sebagai Wajib Pajak UMKM yang menjadi responden pada penelitian di KPP Pratama Kediri.

2. Lama Usaha Responden

Lama usaha merupakan salah satu karakteristik responden yang dapat memberikan gambaran mengenai pengalaman pelaku UMKM dalam menjalanakan usahanya. Semakin lama usaha beroperasi, semakin besar kemungkinan pelaku usaha memiliki pengalaman dalam memenuhi kewajiban perpajakan serta memanfaatkan layanan perpajakan digital yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak, termasuk Coretax Administration System. Karakteristik responden berdasarkan lama usaha disajikan ddalam tabel 4.4.

Tabel 4 Tabel Lama Usaha Responden

Lama Usaha	Frekuensi	Percentase (%)
<1 Tahun	5	5,38
1-3 Tahun	43	46,24
4-5 Tahun	21	22,58
>5 Tahun	24	25,81
Total Keseluruhan	**93**	**100,00**

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarakan tabel 4, diketahui bahwa mayoritas responden telah menjalankan usahanya selama 1- 3 tahun, yaitu sebanyak 43 responden (46,2%). Selanjutnya yang telah menjalankan usaha selama lebih dari 5 tahun berjumlah 24 responden (25,8%), diikuti responden dengan lama usaha 4-5 tahun sebanyak 21 responden (22,6%), sedangkan dengan lama usaha dari 1 tahun berjumlahkan 5 responden (5,4%). Hal tersebut menunjukan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman usaha lebih dari satu tahun. Kondisi ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden telah memiliki pengalaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakn dan berpotensi telah memanfaatkan layanan perpajakan. Dengan demikian responden dinilai memiliki pengalaman yang memadai untuk memberikan penilaian terhadap penelitian ini.

Hasil

1. Uji Kualitas Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk memastikan apakah setiap item dalam kuesioner dapat mengukur variabel yang diteliti. Validitas diuji dengan menghitung *korelasi product moment pearson* menggunakan SPSS. Dalam penelitian ini, jumlah responden mencapat 93 orang, sehingga nilai r tabel pada tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan (df = n – 2) = 92 adalah 0,204. Sebuah pernyataan dianggap valid jika nilai r hitungnya lebih besar dari r tabel.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Digitaliasi Perpajakan (X1)	X1.1	0,858	0,204	Valid
	X1.2	0,859	0,204	Valid
	X1.3	0,903	0,204	Valid
	X1.4	0,782	0,204	Valid
	X1.5	0,771	0,204	Valid
	X1.6	0,865	0,204	Valid
	X1.7	0,816	0,204	Valid
	X1.8	0,865	0,204	Valid
	X1.9	0,820	0,204	Valid
	X1.10	0,896	0,204	Valid
Kemudahan Penggunaan (X2)	X2_1	0,885	0,204	Valid
	X2_2	0,851	0,204	Valid
	X2_3	0,745	0,204	Valid
	X2_4	0,893	0,204	Valid
	X2_5	0,850	0,204	Valid
	X2_6	0,813	0,204	Valid
	X2_7	0,850	0,204	Valid
	X2_8	0,897	0,204	Valid

Lanjutan Tabel 5

Kecepatan Layanan (X3)	X3_1	0,903	0,204	Valid
	X3_2	0,904	0,204	Valid
	X3_3	0,812	0,204	Valid
	X3_4	0,857	0,204	Valid
	X3_5	0,822	0,204	Valid
	X3_6	0,880	0,204	Valid
	X3_7	0,892	0,204	Valid
	X3_8	0,899	0,204	Valid
	X3_9	0,875	0,204	Valid
	X3_10	0,818	0,204	Valid
Kepuasan Layanan Perpajakan (Y)	Y_1	0,898	0,204	Valid
	Y_2	0,927	0,204	Valid
	Y_3	0,879	0,204	Valid
	Y_4	0,901	0,204	Valid
	Y_5	0,906	0,204	Valid
	Y_6	0,901	0,204	Valid
	Y_7	0,927	0,204	Valid
	Y_8	0,839	0,204	Valid
	Y_9	0,810	0,204	Valid
	Y_10	0,878	0,204	Valid

Sumber : data primer diolah, 2026.

Dengan melihat dari tabel 5, hasil uji validitas menunjukan bahwa semua item pada variabel digitalisasi perpajakn (X1), kemudahan penggunaan (X2), kecepatan layanan (X3), dan kepuasan layanan perpajakan (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel yang sebesar 0,204. Dengan ini, semua item pernyataan sah dan dapat dipakai sebagai alat penelitian.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur seberapa konsisten instrumen penelitian dalam menilai setiap variabel. Pengujian keandalan dengan metode *Cronbach's Alpha.* Sebuah instrumen dianggap reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70, sehingga instrumen itu mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten dan dapat diandalkan.

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach' Alpha	Kriteria	Keterangan
Digitalisasi Perpajakan (X1)	0,955	0,70	Reliabel
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,944	0,70	Reliabel
Kecepatan Layanan (X3)	0,962	0,70	Reliabel
Kepuasan Layanan Perpajakan (Y)	0,960	0,70	Reliabel

Sumber : data primer diolah, 2026.

Hasil uji reliabiitas yang terdapat pada tabel 6 menunjukan bahwa semua instrumen penelitian memenuhi kriteria keandalan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, setiap variabel valid dan dapat dimanfaatkan untuk pengumpulan data serta mendukung analisis di tahap berikutnya

2. Analisis Deskriptif

1) Variabel Digitalisasi Perpajakan (X1)

Variabel digitalisasi perpajakan (X1) diukur menggunakan 10 butir pernyataan yang diberikan kepada 93 responden. Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui tingkat persepsi responden terhadap penerapan digitalisasi perpajakan melalui *coretax administration system*. Hasil analisis deskriptif berdasarkan nilai rata – rata setiap butir pernyataan.

Tabel 7 Statistik Deskriptif Variabel Digitalisasi Perpajakan

Kode	Pernyataan	Mean	Kategori
X1.1	Saya dapat mengakses layanan Coretax dengan mudah kapan saja.	3,58	Tinggi
X1.2	Layanan perpajakan digital dapat diakses dari berbagai perangkat tanpa kesulitan.	3,63	Tinggi
X1.3	Coretax mengintegrasikan berbagai layanan perpajakan dalam satu sistem	3,66	Tinggi
X1.4	Saya tidak perlu berpindah – pindah aplikasi untuk mengurus administrasi perpajakan.	3,60	Tinggi
X1.5	Penggunaan coretax membuat proses administrasi perpajakan menjadi lebih efisien.	3,57	Tinggi

Lanjutan tabel 7

X1.6	Coretax membantu menghemat waktu dalam mengurus kewajiban perpajakan	3,58	Tinggi
X1.7	Coretax dapat digunakan dengan stabil tanpa sering mengalami gangguan.	3,58	Tinggi
X1.8	Saya merasa data yang tersimpan dalam coretax aman.	3,59	Tinggi
X1.9	Informasi perpajakan yang ditampilkan coretax	3,60	Tinggi

	akurat.		
X1.10	Data perpajakan yang tersedia pada coretax sesuai dengan kondisi sebenarnya.	3,57	Tinggi
Rata – rata Keseluruhan		3,60	**Tinggi**

Sumber : data primer diolah, 2026.

Merujuk pada tabel 7, semua butir pernyataan pada variabel digitalisasi perpajakan menunjukan nilai rata-rata dalam kategori yang tinggi dengan total 3,60. Nilai rata-rata paling tinggi pada pernyataan X1.3 mencapai 3,66, sedangkan nilai terendah pada X1.5 yaitu 3,57. Hasil tersebut menunjukan bahwa para responden memberikan nilai positif terhadap penerapan digitalisasi perpajakan melalui sistem administrasi *coretax*, sehingga dianggap mampu mendukung kemudahan serta kualitas layanan perpajakan.

2) Variabel Kemudahan Penggunaan (X2)

Tabel 8 Statistik Deskriptif Variabel Kemudahan Penggunaan (X2)

Kode	Pernyataan	Mean	Kategori
X2.1	Saya mudah mempelajari cara menggunakan coretax.	3,67	Tinggi
X2.2	Saya cepat memahami cara kerja coretax.	3,65	Tinggi
X2.3	Menu pada coretax mudah dipahami.	3,54	Tinggi
X2.4	Petunjuk penggunaan coretax mudah dimengerti	3,56	Tinggi
X2.5	Coretax mudah digunakan untuk memenuhi kewajiban perpajakan.	3,60	Tinggi
X2.6	Saya tidak mengalami kesulitan saat mengoperasikan coretax.	3,60	Tinggi

Lanjutan Tabel 8

X2.7	Penggunaan coretax tidak membutuhkan kemampuan teknis yang tinggi.	3,59	Tinggi
X2.8	Saya dapat menggunakan coretax tanpa memerlukan banyak bantuan dari orang lain.	3,58	Tinggi
Rata – rata Keseluruhan		**3,60**	**Tinggi**

Sumber : data primer diolah, 2026.

Berdasarkan tabel 8, dapat diliha bahwa semua butir pertanyaan pada variabel X2 memiliki rata-rata yang tergolong tinggi dengan total keseluruhan 3,60 yang termasuk kategori tinggi. Ini menandakan *coretax* relatif mudah dioperasikan, walaupun beberapa responden masih merasa kebingungan terkatir perubahan fitur dalam sistem.

3) Variabel Kecepatan Layanan (X3)

Tabel 9 Statistik Deskriptif Variabel Kecepatan Layanan (X3)

Kode	Pernyataan	Mean	Kategori
X3.1	Coretax dapat diakses dengan cepat.	3,54	Tinggi
X3.2	Saya tidak perlu menunggu lama saat membuka layanan coretax.	3,55	Tinggi
X3.3	Proses administrasi perpajakan pada coretax berlangsung dengan cepat.	3,61	Tinggi
X3.4	Pelaporan atau pembayaran pajak selesai dalam waktu yang singkat.	3,59	Tinggi
X3.5	Informasi yang saya butuhkan muncul dengan cepat.	3,57	Tinggi
X3.6	Sistem segera menampilkan hasil setelah saya melakukan perintah.	3,67	Tinggi
X3.7	Proses pelayanan selesai sesuai waktu yang dibutuhkan.	3,59	Tinggi
X3.8	Saya jarang mengalami keterlambatan	3,58	Tinggi

	dalam pelayanan perpajakan.		
X3.9	Coretax memberikan respons dengan cepat setiap perintah.	3,56	Tinggi
X3.10	Kecepatan merespon sistem membuat pekerjaan saya menjadi lebih mudah.	3,56	Tinggi
Rata – Rata Keseluruhan	3,58	**Tinggi**	

Sumber : data primer diolah, 2026.

Berdasarkan tabel 9, seluruh butir pernyataan pada variabel kecepatan layanan memiliki rata-rata sebesar 3,58 yang tergolong tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai *coretax* memiliki kecepatan layanan yang cukup baik dalam memberikan akses dan memproses administrasi perpajakan, meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaannya.

4) Variabel Kepuasan Layanan Perpajakan (Y)

Tabel 10 Statistik Deskriptif Kepuasan Layanan Perpajakan (Y)

Kode	Pernyataan	Mean	Kategori
Y.1	Saya puas terhadap kualitas layanan perpajakan yang diberikan.	3,44	Tinggi
Y.2	Pelayanan perpajakan telah memenuhi harapan saya.	3,47	Tinggi
Y.3	Saya puas dengan kemudahan layanan perpajakan digital.	3,26	Tinggi
Y.4	Layanan perpajakan mudah diakses ketika saya membutuhkannya.	3,34	Tinggi
Y.5	Saya puas dengan kecepatan pelayanan perpajakan	3,47	Tinggi
Y.6	Pelayanan perpajakan diselesaikan dalam waktu yang saya harapkan.	3,46	Tinggi
Y.7	Informasi perpajakan yang diberikan mudah dipahami.	3,37	Tinggi
Y.8	Saya merasa informasi yang diberikan sudah jelas dan lengkap.	3,42	Tinggi
Y.9	Secara keseluruhan saya puas menggunakan coretax.	3,46	Tinggi
Y.10	Saya bersedia terus menggunakan layanan perpajakan digital di masa mendatang.	3,29	Tinggi
Rata – Rata Keseluruhan		3,39	**Tinggi**

Sumber : data primer diolah, 2026.

Berdasarkan tabel 10, variabel Y kepuasan layanan pajak memiliki rata-rata sebesar 3,39 yang menunjukan kategori cukup tinggi. Hal ini menunjukan bahwa responden secara umum merasa cukup puas terhadap layanan perpajakan melalui *coretax*, meskipun masih terdapat beberapa aspek layanan yang perlu ditingkatkan.

3. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilaksanakan untuk menentukan apakah data atau residual dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilaksanakan dengan metode *One-Sample Kolomogotov-Smirnov* menggunakan program SPSS. Model regresi dianggap memenuhi asumsi normalitas jika nilai *Asymp. Sig, (2-tailed)* lebih besar dari 0,05. Sebaliknya, jika *Asymp. Sig. (2-tailed)* kurang dari 0,05, maka data dianggap tidak memiliki distribusi normal

Tabel 11 Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	Kriteria	Keterangan
Residual	0,200	>0,05	Berdistribusi Normal

Sumber : Data primer diolah, 2026.

Hasil pengujian normalitas pada tabel 11 menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yang melebihi 0,05. Ini menunjukan bahwa data residual terdistribusi secara normal, sehingga model regresi telah memnuhi asumsi normalitas.

2) Uji Multikolineritas

Tabel 12 Hasil Uji Multikolineritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Digitalisasi Perpajakan (X1)	0,976	1,025	Tidak terjadi multikolineritas
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,918	1,089	Tidak terjadi multikolineritas
Kecepatan Layanan (X3)	0,915	1,093	Tidak terjadi multikolineritas

Sumber : Data primer diolah, 2026.

Berdasarkan hasil pengujian multikolineritas yang terlihat pada tabel 12, semua variabel independen menunjukan nilai tolerance diatas 0,10 dan nilai VIF dibawah 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak menunjukan gejala multikolineritas dan menunjukan bahwa tidak ada hubungan linier yang kuat antara variabel independen

3) Uji Heteroskedastisitas

Tabel 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan

Lanjutan Tabel 13

Digitalisasi Perpajakan (X1)	0,862	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,848	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kecepatan Layanan (X3)	0,972	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Data primer diolah, 2026.

Hasil pengujian heteroskedastisitas pada tabel 13 dengan uji glejser menunjukan bahwa variabel digitaliasi perpajakan (X1) memiliki nilai signifikan 0,862, variabel kemudahan penggunaan sebesar 0,848, dan variabel kecepatan layanan sebesar 0,972. Semua variabel independen menunjukan nilai yang signifikansi lebih besar dari 0,05. Dari sini dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak menunjukan tanda heteroskedastisitas.

4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel digitalisasi perpajakan (X1), kemudahan penggunaan (X2), dan kecepatan layanan (X3) terhadap layanan perpajakan (Y). Hasil analisis regresi linier berganda disajikan dibawah ini.

Tabel 14 Tabel Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (B)
Konstansta	27,670
Digitalisasi Perpajakan (X1)	0,200
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,189
Kecepatan Layanan (X3)	-0,176

Sumber : Data primer diolah, 2026

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 14, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = 27,670 + 0,200X1 + 0,189X2 - 0,176X3}$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, dijelaskan sebagai berikut:

1) Nilai konstansta sebesar 34,781 menunjukan bahwa jika variabel digitalisasi perpajakan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan dipertimbangkan konstan atau bernilai 0, maka, tingkat kepuasan layanan perpajakan Adalah 34,781
2) Koefisien regresi variabel digitalisasi perpajakan (X1) Adalah 0,200, yang berarti setiap kenaikan satuan dalam digitalisasi perpajakan akan menyebabkan peningkatan kepuasan layanan sebesar 0,200, dengan anggapan variabel lainnya konstan. Akan tetapi, variabel ini tidak memiliki pengaruh yang signifikan karena nilai sig. = 0,010 < 0,05.
3) Koefisien regresi variabel kemudahan penggunaan (X2) sebesar 0,189 menunjukan setiap kenaikan satu unit dalam kemudahan penggunaan akan menyebabkan peningkatkan kepuasan layanan perpajakan sebesar 0,189 unit, dengan anggapan variabel independent lainnya tetap. Namun, pengaruh itu tidak berarti karena nilai sig. = 0,044 < 0,05
4) Koefisien regresi variabel kecepatan layanan (X3) sebesar -0,176 memiliki nilai negatif. Ini menunjukan bahwa setiap kenaikan satu unit dalam kecepatan layanan akan berdampak pada penurunan kepuasan layanan pajak sebesar 0,176 unit, asalkan variabel digitalisasi dan kemudahan tetap konstan.

5. Uji Hipotesis

1) Uji t (Parsial)

Tabel 15 Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	t Hitung	Sig.	Keteranagan
Digitaliasi Perpajakan (X1)	2,639	0,010	Berpengaruh Signifikan
Kemudahan Penggunaan (X2)	1,046	0,044	Berpengaruh Signifikan
Kecepatan Layanan (X3)	-2,236	0,028	Berpengaruh Signifikan

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Hasil pengujian t, digitalisasi perpajakn (X1) menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,639 dengan sig. 0,010, Tingkat kemudahan penggunaan (X2) adalah 1,406 dengan sig. 0,044, dan kecepatan layanan sebesar -2,236 dengan Sig. 0,028. Semua variabel dapat disimpulkan bahwa digitalisasi perpajakan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan layanan perpajakan.

2) Uji F (Simultan)

Tabel 16 Hasil Uji F (Simultan)

Model	F Hitung	Sig.	Keterangan
Regresi	4,709	0,004	Berpengaruh Signifikan

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Hasil uji F menunjukan nilai F hitung sebesar 4,709 dan nilai Sig. sebesar 0,004 yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukan bahwa digitalisasi perpajakan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan secara bersamaan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan layanan pajak.

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,370	0,137	0,108	5,328

Sumber: data primer diolah, 2026.

Mengacu pada hasil pengujian koefisien determinasi didapatkan nilai R Square 0,137 atau 13,7%. Ini menunjukan bahwa digitalisas perpajakan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan dapat menjelaskan kepuasan layanan pajak sebesar 13,7%. Sementara 86,3% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Pembahasan

1. **Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Layanan Perpajakan**

Berdasarkan hasil uji parsial, digitalisasi perpajakn (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan perpajakan (Y). hal ini sesuai dengan nilai t yang dihitung sebesar 2,639, nilai signifikansi 0,010 < 0,05 dan koefisien regresi 0,200, sehingga H1 dapat diterima. Dengan demikian, semakin efektif penerapan digitalisasi perpajakan, semakin besar kepuasan layanan perpajakan yang dirasakan. Hasil ini sesuai dengan Digital Transformation Theory yang diajukan oleh Vial (2019), menerangkan bahwa transformasi digital melalui penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mutu layanan sehingga menghasilkan nilai bagi pengguna. Dalam konteks ini, penerapan coretax sebagai wujud transformasi digital perpajakan dapat menyajikan layanan ynag lebih terpadu, efisien, dan mudah diakses sehingga meningkatkan kepuasan para wajib pajak.

Hasil penelitian terdahulu Yunita et al. (2022), menunjukan bahwa penerapan layanan perpajakan berbasis elektronik berkaitan dengan peningkatan kualitas dan kemudahan layanan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh masukan dari responden. Responden menilai bahwa digitalisasi perpajakan membantu proses administrasi perpajakan, meskipun masih terdapat masukan terkait stabilitas sistem dan kejelasan informasi. Dengan hal ini, dapat dijelaskan digitalisasi perpajakan terbukti memberikan manfaat terhadap kepuasan, tetapi peningkatan kualitas sistem tetap diperlukan agar manfaat transformasi digital dapat dirasakan lebih optimal.

2. **Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Layanan Perpajakan**

Berdasarkan uji parsial (uji t), variabel kemudahan penggunaan memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,044 < 0,05, sehingga H2 diterima. Hasil ini menunjukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan perpajkan. Hasil penelitian ini sesuai dengan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2). Venkatesh et al. (2016) menjelaskan melalui konstruk effort expectancy bahwa semakin mudah suatu teknologi dipelajari, dipahami, dan digunakan, maka semakin besar penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut.

Responden memberikan masukan mengenai kemudahan penggunaan coretax, seperti tampulan dan menu yang sering berubah, perlunya petunjuk yang lebih jelas, serta kemudahan dalam memperbaiki data. Hal ini menunjukan bahwa kemudahan dalam memahami dan mengoperasikan sistem menjadi aspek penting dalam membentuk kepuasan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Nuralam et al. (2024) yang menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Namun, hasil ini berbeda dengan Pattiasina & Dirgahayu. (2024) yang menyatakan kemudahan penggunaan belum tentu meningkatkan kepuasan apabila pengguna masih membutuhkan waktu untuk memahami fitur dan prosedur sistem digital. Perbedaan ini disebabkan ileh kondisi penggunaan coretax pada responden penelitian, dimana perubahan tampilan dan menu, keterbatasan petunjuk, serta kebutuhan untuk menyesuaikan diri dengan sistem masih menjadi kendala bagi pengguna.

3. **Pengaruh Kecepatan Layanan terhadap Kepuasan Layanan Perpajakan**

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), variabel kecepatan layanan memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,028 < 0,05 dengan nilai t hitung -2,236, sehingga H3 diterima. Hasil ini menunjukan bahwa kecepatan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan Service Quality Theory yang dikemukakan oleh Wirtz & Lovelock (2022) menjelaskan bahwa kecepatan layanan merupakan bagian

dari dimensi responsiveness, yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan secara cepat, tepat, dan responsive sesuai kebutuhan pengguna. Penelitian ini, semakin baik kecepatan layanan yang dirasakan wajib pajak, maka semakin baik kepuasan terhadap layanan perpajakan.

Responden menilai terhadap layanan perpajakan secara umum berada pada kategori tinggi, termasuk aspek kecepatan layanan. Hal ini menunjukan bahwa responden cukup merasakan pelayanan yang diberikan melalui coretax administration system ataupun secara langsung di KPP Pratama Kediri yang membantu proses perpajakan secara cepat

Hasil penelitian ini sejalan dengan Utami et al. (2024) yang menyatakan bahwa kecepatan layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan digital. Semakin cepat sistem memberikan respons dan menyelesaikan proses pelayanan, semakin tinggi kepuasan pengguna. Perbedaan hasil dengan penelitian lain dipengaruhi oleh kondisi penerapan sistem dan karakteristik pengguna yang berbeda sehingga persepsi kecepatan layanan tidak selalu sama pada objek penelitian.

4. **Pengaruh Digitalisasi Perpajakan, Kemudahan Pengguna, dan Kecepatan Layanan Terhadap Kepuasan Layanan Perpajakan**

Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F), diperoleh nilai F hitung sebesar 4,709 dengan nilai signifikansi 0,004 < 0,05, sehingga H4 diterima. Hal ini menunjukan bahwa digitalisasi perpajakan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan secara bersama – sama berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan layanan perpajakan. Hasil penelitian ini di landasi dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Teori Transformasi Digital menjelaskan bahwa penerapan teknologi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. UTAUT2 menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan teknologi, sedangkan Service Quality Theory menekankan pentingnya pelayanan yang cepat dan responsive. Hubungan ini diperkuat oleh Expectatioan Confirmation Theory (ECT) yang menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk apabila ketika kinerja layanan sesuai dengan harapan pengguna.

Ketiga aspek ini saling melengkapi dalam membentuk kepuasan. Digitalisasi membantu proses pelayanan secara digital, kemudahan penggunaan membantu wajib pajak dalam mengoperasikan sistem, sedangkan kecepatan layanan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan responsive. Hal ini sejalan dengan penilaian responden yang menunjukan kepuasan layanan perpajakan berada pada kategori tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Saebani & Nurlanda (2025) yang menunjukan kualitas sistem dan kemudahan penggunaan berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem perpajakan digital. Selain itu, Yanuar & Murtanto (2025) menunjukan bahwa inovasi layanan digital yang memberikan pelayanan lebih cepat dan efisien meningkatkan kepuasan wajib pajak. Dengan hal ini digitalisasi perpajakan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan secara simultan berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan layanan pada wajib pajak UMKM di Kota Kediri.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh digitalisasi perpajakan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan terhadap kepuasan layanan perpajakan pada wajib pajak UMKM di Kota Kediri, daapt disimpul sebagai berikut.

1. Digitalisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan perpajakan. Hal ini ditunjukan oleh nilai signifikansi 0,010 < 0,05, sehingga H1 dapat diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan digitalissai perpajakan melalui coretax administration system memberikan pengaruh terhadap kepausan layanan perpajakan.

2. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan perpajakan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi terhadap kepuasan layanan perpajakan. Yang menunjukan semakin mudah wajib pajak mempelajari dan menggunakan layanan digital maka semakin tinggi kepuasan yang rasakan.
3. Kecepatan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan perpajakan. Hali ini ditunjukan oleh nilai signifikansi sebesar 0,028 < 0,05, sehingga H3 diterima. Artinya kecepatan dalam memberikan respons dan menyelesaikan proses pelayanan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan wajib pajak
4. Digitalisasi perpajakan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layahan perpajakan. Hal ini ditunjukan oleh nilai F hitung sebesar 4,709 dengan signifikansi 0,004 < 0,05, sehingga H4 diterima.
5. Berdasarkan hasil koefisien determinasi, diperoleh nilai R Square sebesar 0,137, yang berarti digitalisasi perpajakan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan secara bersama – sama mampu menjelaskan 13,7% variasi kepuasan layanan perpajakan, sedangakan 86,3% sisanya dijelaskan oleh faktor lain diluar model.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur penelitian, namun masih memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada wajib pajak UMKM yang terdaftar dan aktif diwilayah kerja KPP Pratama Kediri, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh wajib pajak atau wilayah lainnya.
2. Penelitian ini dilakukan pada masa awal implementasi coretax administration system, sehingga sebagian besar responden masih berada pada tahap adaptasi dalam menggunakan sistem. Kondisi ini memungkina persepsi responden terhadap digitalisasi perpajakan dan kemudahan penggunaan belum sepenuhnya mencerminkan kondisi setelah sistem diterapkan secara optimal.
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya terdiri atas digitalisasi perpajakan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan. Sementara itu, masih terdapat faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan layanan perpajakan, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kepercayaann, literasi digital, kompetensi petugas, dan kualitas pelayanan secara keseluruhan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
4. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner sehingga jawaban yang diberikan responden bergantung pada persepsi, pengalaman, dan tingkat pemahaman masing – masing responden. Kondisi ini memungkinkan adanya subjektivitas dalam pemberian jawaban yang dapat memengaruhi hasil penelitian.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Bagi KPP Pratama Kediri

KPP Pratama Kediri diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan perpajakan berbasis digital, khususnya dalam penerapan sistem coretax administration system. Peningkatan ini dapat dilakukan melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi secara berkelanjutan kepada wajib pajak UMKM agar pengguna lebih memahami prosedur penggunaan sistem digital perpajakan. Selain itu, penyedia layanan bantuan atau pendampingan teknis juga diperlukan untuk membantu wajib pajak yang masih mengalami kendala proses penggunaan layanan perpajakan digital.

2. Bagi Wajib Pajak UMKM

Wajib pajak UMKM diharapkan meningkatkan pemahaman dan kemampuan dalam menggunakan layanan perpajakan digital. Pemanfaatan teknologi perpajakan secara optimal dapat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih mudah, cepat, dan efisien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian dengan melibatkan wilayah atau instansi perpajakan yang berbeda sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan secara lebih luas. Selain itu, penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan layanan perpajakan, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kepercayaan pengguna, keamanan data, atau kualitas pelayanan petugas pajak. Bagi peneliti selanjutnya disarankan juga untuk mengembangkan instrument penelitian yang lebih spesifik sesuai dengan perkembangan teknologi perpajakan terbaru. Penggunaan indicator yang lebih mendalam terkait penggunaan coretax, kendala penggunaan, serta tingkat pemahaman wajib pajak dapat memberikan hasil penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Agustin, C. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem E-Filing, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Persepsi Kepuasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Equity: Jurnal Akuntansi, 3(2), 77–83. https://doi.org/10.46821/equity.v3i2.336

Ariani, S. D., & Andajani. (2023). Pengaruh Penerapan E-Bupot Unifikasi Terhadap Kepatuhan. Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi, 12(9), 1–18.

Arif, R., Yochanan, Samanlangi, A. I., & Hery, P. (2024). Dan R & D. In CV Saba Jaya Publishr.

Arisanti, Y. (2018). Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak. September, 350–357.

Artavia, A., & et al. (2026). Implementasi Coretax terhadap Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan dan Kepuasan Wajib Pajak di Era Digital. 10, 728–739.

Arum Septianingsih, C., Kartika, F., Urfia Awaliah, A., & Jimar, A. (2024). PERMANA: Jurnal Perpajakan, Manajemen, dan Akuntansi Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan dan Perceived Ease of Use E-Bupot Unifikasi terhadap Kepuasaan Wajib Pajak Badan dalam Pelaporan SPT PPH Masa. 16(2), 793–806. https://doi.org/10.24905/permana.v16i2.625

Atapattu, M., Sedera, D., Ravichandran, T., & Grover, V. (2016). Customers' View of Agility : The Expectation-confirmation Theory Perspective. Asia Pacific Journal of Information Systems, 26(1), 80–108. https://doi.org/10.14329/apjis.2016.26.1.80

Azizah, A., Susilo, H., & Nurhadi. (2025). Jurnal Bisnis. 16(April), 1–5.

Badan Pusat Statistik Indonesia. (2024). https://www.bps.go.id/id

Bakhit Jaafreh, A. (2021). Evaluation Information System Success: Applied DeLone and McLean Information System Success Model in Context Banking System in KSA. International Review of Management and Business Research, 6(2), 1–17. www.irmbrjournal.com

Barri, A., & Hidayat, R. S. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Era E-Filing. RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4(3), 7681–7687. https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.3171

Creswell, J. W. (2011). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. 16(1), 103. https://doi.org/10.1016/j.math.2010.09.003

Davis, F. D. (1989). Information Technology Introduction. 13(3), 319–340.

Fakultas Ekonomi, U. I. K. (2025). Buku Pedoman Tugas Akhir 2025. In Fakultas Ekonomi. Fakultas Ekonomi.

Fauzy, A., Baiatun, N., Napitupulu, D., Abdillah, F., Satia Utama, A. A. G., Zonyfar, C., Nuraini, R., Purnia, D. S., Setyawati, I., Evi, T., Handy Pernama, S. D., & Sumartiningsih, M. S. (2024). METODOLOGI PENELITIAN (Vol. 2).

Fedora, A. B., Djajadikerta, H., & Setiawan, A. (2026). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Gender terhadap Kepuasan Wajib Pajak Serta Net Benefit Pengguna Coretax. Inisiatif : Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen, 5(1), 159–170. https://doi.org/10.30640/inisiatif.v5i1.6825

Gayatri, D. (2023). Teknik Pengambilan Sampel_. Ekp, 13(3), 1576–1580.

Gomies, P., & Pesoth, W. F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak.

Haris, A., Sri Nugroho, A. J., & Marjukah, A. (2020). Pengukuran Mutu Layanan Dan Kepuasan Masyarakat Wajib Pajak (Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama X). Research Fair Unisri, 4(1). https://doi.org/10.33061/rsfu.v4i1.3386

Haryanti, N. (2024). Metode Penelitian Ekonomi (Vol. 2).

Hasil Survei Kepuasan Pelayanan dan Efektivitas Penyuluhan dan Kehumasan 2025 | Direktorat Jenderal Pajak. (n.d.). Retrieved April 28, 2026, from https://www.pajak.go.id/hasil-survei-kepuasan-pelayanan-dan-efektivitas-penyuluhan-dan-kehumasan-2025?utm_source=chatgpt.com

Hasil Survei Kepuasan Pelayanan dan Efektivitas Penyuluhan dan Kehumasan 2025 | Direktorat Jenderal Pajak. (2025). https://www.pajak.go.id/hasil-survei-kepuasan-pelayanan-dan-efektivitas-penyuluhan-dan-kehumasan-2025?utm_source=chatgpt.com

Hidayat, K., Ferdhianzah, H. J., & Zayyan, A. R. (2025). Pengaruh E-Service Quality E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia, 10(5), 5201–5212. https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v10i5.58460

Hikmawati, F. (2020). Metodologi Penelitian.

Indriani, A., Jombrik, J., & Haholongan, R. (2026). Implementation of the Core Tax Administration System (CTAS) as a Digital Tax Solution: An Empirical Study on Taxpayer Satisfaction and Government Readiness. TRANSEKONOMIKA: AKUNTANSI, BISNIS DAN KEUANGAN, 6(2), 114–127. https://doi.org/10.55047/transekonomika.v6i2.1130

Isnaini, I., Yantiana, N., & Kurniawan, R. (2025). Efektivitas Implementasi Coretax Dalam Digitalisasi Perpajakan. PERMANA: Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi, 17(3), 641–651. http://permana.upstegal.ac.id/index.php/permana

Kaligis, D. L., & Fatri, R. R. (2020). Pengembangan Tampilan Antarmuka Aplikasi Survei Berbasis Web Dengan Metode User Centered Design. JUST IT : Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer, 10(2), 106. https://doi.org/10.24853/justit.10. JUST IT : Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer, 10(2), 106.

Kamaruddin, Firmansah, Zulkifli, Amane, Nasarudin, Samad, & Haerudin. (2023). METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF Ilham Kamaruddin Deri Firmansah Zulkifli Ade Putra Ode Amane Nasarudin Moi hammad Ardani Samad Haerudin PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI. Metodologi Penelitian Kuantitatif, 17(juni), 66. www.globaleksekutifteknologi.co.id

Lesatari, A., Fitrisia, A., & Ofianto. (2022). Jurnal Pendidikan dan Konseling. 4, 2036–2039.

Lestari, D., Falah, S., & Muslimin, U. R. (2023). 3 1,2,3. 13(2), 257–276.

Linting, I. (2026). PENGARUH DIGITALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK: PERAN MEDIASI PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN. 23(April), 1–11.

List Master Data | Aplikasi Satu - Data Kota Kediri. (2026). https://satudata.kedirikota.go.id/data_dasar/index/168-kinerja-dinas-koperasi-usaha-mikro-dan-tenaga-kerja

Mahendra, D., Santosa, J., & Haryanto, A. T. (2021). Optimalisasi Kecepatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Dengan Kepercayaan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kantor Uppd Samsat Kabupaten Karanganyar). Buletin Ekonomi: Manajemen, Ekonomi Pembangunan, Akuntansi, 18(1), 21. https://doi.org/10.31315/be.v18i1.5621

Marcus, G. L., Wattimanela, & Lesnussa, Y. A. (2010). ANALISIS REGRESI KOMPONEN UTAMA UNTUK MENGATASI MASALAH MULTIKOLINIERITAS DALAM ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA. ANALISIS REGRESI KOMPONEN

UTAMA UNTUK MENGATASI MASALAH MULTIKOLINIERITAS DALAM ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA, 6(1), 389–396. https://doi.org/10.1002/9781405164542.ch33

Muin.A. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. In Literasi Nusantara Abadi.

Mulyana, S., & Vonna, S. M. (2024). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan,Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-FilingBagi Wajib Pajak Di KPP Pratama Meulaboh. NNOVATIVE: Journal Of Social Science Research, 4(2), 1206–1219.

Munzir, T., & Ismanto, W. (2020). Effect of Service Quality on Taxpayer Satisfaction. Dimensi, 9(3), 564–573.

Nareswari, A. N., & Suryaningsih, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Respons Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Marugame Udon. Jurnal Riset Manajemen, 2(4), 249–259. https://doi.org/10.54066/jurma.v2i4.2715

Naufal, M. D. D., & Nalurita, S. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi. Jurnal Ilmiah M-Progress, 13 (1), 23–34.

Niken Nanincova. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. Agora, 7(2), 1–5. https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/8734/7880

Nuralam, I. P., Yudiono, N., Fahmi, M. R. A., Yuliaji, E. S., & Hidayat, T. (2024). Perceived ease of use, perceived usefulness, and customer satisfaction as driving factors on repurchase intention: the perspective of the e-commerce market in Indonesia. Cogent Business & Management, 11(1). https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2413376

Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In Journal of Retailing (Vol. 64, p. 28). https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3

Pattiasina, M. A. B., & Dirgahayu, R. T. (2024). Analisis Faktor Penerimaan dan Penggunaan Website JogjaKI Menggunakan Model UTAUT2. Jurnal Teknologi Sistem Informasi, 5(2), 98–114. https://doi.org/10.35957/jtsi.v5i2.8408

Perdana, M. J. P., & Prasetyo, H. (2025). Pengaruh Kecepatan Layanan dan Ketersediaan Layanan Digital terhadap Kepuasan Masyarakat di BPKAD Kota Yogyakarta. SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION : Economic, Accounting, Management and Business, 8(3), 1046–1055. https://doi.org/10.37481/sjr.v8i3.1188

Preuschen, A. von, Zimmermann, V., & Schuhmacher, M. C. (2023). How do you Feel about Cybersecurity? – A Literature Review on Emotions in Cybersecurity Alexandra. In International Symposium on Technikpsychologie (TecPsy) 2023. https://doi.org/10.2478/9788366675896-fm

Rahayu, P. (2016). PENGARUH PENERAPAN APLIKASI ELECTRONIC FILLING (E-FILLING) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MELAPORKAN SPT TAHUNAN (Vol. 4, Nomor 2).

Rahayu, P., & Suaidah, I. (2025). Peran Artificial Intelligence dalam Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak E-Commerce: Literasi Digital sebagai mediator. Owner, 9(1), 479–490. https://doi.org/10.33395/owner.v9i1.2516

Ristiyana, R., & Atichasari, A. S. (2022). UNTUK EKONOMI DAN BISNIS : di Lengkapi dengan Program IBM SPSS.

Romadhan, M. I. (2023). Penerapan Aplikasi Learning Management System (LMS) untuk Meningkatkan Fleksibilitas Pembelajaran Fisika Siswa Akselerasi. ALFARISI: Jurnal Pendidikan MIPA, 4(3), 264–271. https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/alfarisi/article/view/10317

Saebani, A., & Nurlanda, B. Y. (2025). User satisfaction analysis of e-filing system in reporting annual tax returns for individual taxpayers. Educoretax, 5(5), 610–623. https://doi.org/10.54957/educoretax.v5i5.1560

Sesi, & Seventeen, W. L. (2017). TRANSFORMASI KEBIJAKAN PERPAJAKAN DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI ERA DIGITAL Sesi1,. Interactions, 24(2), 42–45. https://doi.org/10.1145/3041215

Setiono, A. B., & Purwiyanto, D. (2025). Pengaruh Penggunaan Sistem Digital dalam Pengelolaan Transportasi Laut terhadap Kepuasan Pengguna Layanan. Prosiding SENAMA AKPELNI, 1(1), 164–169. https://jurnal.poltekpelni.ac.id/index.php/senama/article/view/51

Sijabat, F. M., & Widjaja, G. (2025). Cybersecurity Dan Perlindungan Data Dalam Sistem Perpajakan Digital. Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan, 4(4), 325–334.

Sitinjak, L. W., & Halimatusyadiah, H. (2024). Analisis kepuasan penggunaan e-filing menggunakan Technology of Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bengkulu). JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, 7(2), 1174–1179. https://doi.org/10.54371/jiip.v7i2.3510

Sitorus, M. R., Herdian, T., & Lambert, F. (2021). Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelanggan pada Terminal Peti Kemas Tanjung Priok. Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik, 7(1), 97–108. https://doi.org/10.54324/j.mbtl.v7i1.642

Subanda, I. N., & Wismayanti, K. W. (2020). Metodologi Penelitian Sosial.

Sugiyono. (2011). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. Buku: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah, 6(1), 33–39. http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis

Suharsimi, A. (2022). PROSEDUR PENELITIAN KUANTITATIF Muhammad. Jurnal Al-Musthafa STIT Al-Aziziyah Lombok Barat, 2(3), 211–213.

Suhendy, V. Y., Ketaren, R. D., Lestari, N., Gaol, A. R. L., Lubis, R. A. A., Hutabarat, D. M., & Faiz, A. (2025). Pengaruh Ketepatan dan Kecepatan Pelayanan Mie Gacoan Medan Pancing Terhadap Kepuasan Pelanggan. INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research, 4(5), 10052–10062. https://j-innovative.org/index.php/Innovative%0APengaruh

Suratno, F. G. S., & Purnama, N. (2004). Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua. Sinergi, 7(1), 69–87. https://doi.org/10.20885/sinergi.vol7.iss1.art5

Susanti, I., & Suriyani, E. (2025). PENGARUH PENERAPAN E-FILLING SPT TAHUNAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA TANJUNG. 8.

Suwartono. (2014). 22. Suwartono, Dasar-Dasar_Metodologi_Penelitian.

Syah, M. F. A., Idayanti, S., & Taufik, M. (2024). Digitalisasi Perpajakan Sebagai Upaya Potensi Peningkatan Pendapatan Negara. Jurnal Bisnis Dan Manajemen, 2(1), 127–142.

Syam, H. (2022). Penerapan E-Filing, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi, 5(4), 274–284. https://doi.org/10.57178/paradoks.v5i4.501

Trisakti, J. E. (2025). Pengaruh Kepuasan , Pemahaman , Dan Sistem Terhadap. 5(2), 815–822.

Utami, S. Y. R., Yulianto, E., & Nugroho, A. (2024). Beyond Convenience: Understanding E-Service Quality Role In Fostering E-Customer Satisfaction And Loyalty. Jurnal Manajemen, 28(2), 341–364. https://doi.org/10.24912/jm.v28i2.1956

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead. J ournal, 17, 328–376.

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. The Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118–144. https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003

Website Resmi Pemerintah Kota Kediri. (2024). https://www.kedirikota.go.id/

Wibowo, W. A., & Ciptaningsih, T. (2022). Pengaruh Persepsi Kerahasiaan dan Keamanan, Persepsi Kepuasan Pengguna, dan Persepsi Kemudahan pada Penerapan E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT Tahunan (Studi Kasus Di KPP Pratama Kebumen). In JUMA (Vol. 23, Nomor 1). http://journal.stiei-kayutangi-bjm.ac.id/

Wijaya, H., Zuliyana, M., Putra, D. P., & Rani, S. (2025). Pribadi Di Kpp Ilir Timur. 7(1), 53–67.

Wirtz, J., & Lovelock, C. H. . (2022). Services marketing : people, technology, strategy. World Scientific.

Wulandari, D. S. (2021). Digitalization Of Tax Administration Systems And Tax Complience

Costs On Taxpayer Complience Of Individual Taxpayer. Journal of Accounting Science, 5(1), 35–67. https://doi.org/10.21070/jas.v5i1.1131

Yanuar, H., & Murtanto, M. (2025). Implementation of chatbots in the government sector: Its impact on taxpayer satisfaction with DGT services. Educoretax, 5(2), 158–173. https://doi.org/10.54957/educoretax.v5i2.1357

Yunita, Y., Fahmi, M., & Anfasyah, N. L. (2022). Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing Pada Sistem Djp Online. Sebatik, 26(2), 592–599. https://doi.org/10.46984/sebatik.v26i2.2054

Zahro, A. F., & Machdar, N. M. (2025). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak: Digitalisasi, Kesadaran, dan Pengetahuan Perpajakan. 3.

Zuliyanti, U. R., Susyanti, J., & Hidayati, I. (2024). Pengaruh Financial Technology, Digitalisasi Layanan Pajak, Literasi Pajak Berbasis Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kota Malang. 2(01), 306–312.