



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 2841-2859

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Persepsi Pegawai, Kualitas Sistem Coretax, dan Efektivitas Implementasi Integrasi NIK-NPWP: Moderasi Intensitas Pelatihan Pada KPP Pratama Denpasar Barat

Damiana Sevanya Saputri¹, Putu Putri Prawitasari²

^{1,2}Universitas Pendidikan Nasional

cepinsaputri@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya efektivitas implementasi integrasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dalam mendukung transformasi digital administrasi perpajakan di Indonesia. Integrasi NIK-NPWP merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi pengelolaan data perpajakan melalui pemanfaatan teknologi digital yang terintegrasi. Namun, keberhasilan implementasi kebijakan tersebut tidak hanya ditentukan oleh kesiapan sistem teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi pegawai sebagai pengguna utama sistem dan kualitas sistem Coretax yang digunakan dalam proses administrasi perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi pegawai dan kualitas sistem Coretax terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK-NPWP serta menguji peran intensitas pelatihan sebagai variabel moderasi. Penelitian dilakukan di KPP Pratama Denpasar Barat dengan menggunakan teknik sampling jenuh terhadap 85 pegawai. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dan Moderated Regression Analysis (MRA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pegawai dan kualitas sistem Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK-NPWP. Sementara itu, intensitas pelatihan tidak terbukti mampu memoderasi pengaruh persepsi pegawai maupun kualitas sistem Coretax terhadap efektivitas implementasi integrasi tersebut. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital perpajakan sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem yang andal serta persepsi positif pegawai terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan sistem. Implikasi praktis penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas teknis Coretax serta penyelenggaraan pelatihan yang lebih tepat sasaran guna meningkatkan kompetensi pegawai dalam mendukung optimalisasi implementasi integrasi NIK-NPWP.

Kata kunci: Persepsi Pegawai, Kualitas Sistem Coretax, Intensitas Pelatihan, Efektivitas Implementasi, Integrasi NIK-NPWP.

1. Latar Belakang

Transformasi digital sektor publik menjadi bagian penting dalam pembaruan administrasi pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas layanan publik melalui sistem yang lebih terintegrasi (Escobar et al., 2023). Selain itu, transformasi digital juga memperkuat akuntabilitas dan efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi (Ikwanusi et al., 2024) serta mendukung tata kelola informasi yang lebih sistematis (Agostino et al., 2022). Di Indonesia, reformasi digital perpajakan dilakukan DJP melalui modernisasi administrasi perpajakan guna meningkatkan efisiensi layanan dan pengawasan berbasis data (Setiawan & Asy'ari, 2026). Salah satu kebijakan strategisnya adalah integrasi NIK sebagai NPWP untuk menyederhanakan administrasi dan meningkatkan akurasi data wajib pajak (Nurdin, 2023; Wahyuningrum et al., 2026).

Implementasi kebijakan integrasi NIK-NPWP mulai diterapkan secara bertahap sejak tahun 2022 dan mencapai tahap implementasi penuh pada tahun 2024, di mana NIK secara resmi digunakan sebagai NPWP bagi wajib pajak orang pribadi. Skala implementasi yang luas menunjukkan bahwa kebijakan ini merupakan salah satu reformasi administrasi perpajakan terbesar di Indonesia. Perubahan yang terjadi dalam sistem administrasi perpajakan akibat integrasi NIK-NPWP, dapat dilihat melalui perbandingan antara sistem NPWP lama dengan sistem integrasi NIK-NPWP sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1. Perbandingan Sistem NPWP Lama dan Integrasi NIK-NPWP

Aspek Perbandingan	Sistem NPWP Lama	Sistem Integrasi NIK-NPWP
Format Nomor Identitas	15 digit dengan format khusus DJP	16 digit menggunakan NIK dari Dukcapil
Proses Pendaftaran	Manual datang ke KPP atau <i>online</i> melalui <i>e-registration</i> terpisah	Terintegrasi penuh dengan sistem Dukcapil secara otomatis
Validasi Data Wajib Pajak	Validasi internal oleh sistem DJP dengan data yang diinput manual	Validasi terintegrasi dengan database kependudukan Dukcapil
Waktu Pemrosesan	1 hari hingga 14 hari kerja tergantung kelengkapan dokumen	<i>Real-time</i> atau instant untuk WP yang sudah memiliki NIK valid
Potensi Duplikasi Data	Tinggi, karena satu orang dapat memiliki lebih dari satu NPWP	Minimal, karena satu NIK hanya untuk satu identitas perpajakan
Integrasi Sistem	Terpisah dari data kependudukan dan sistem pemerintahan lain	Terintegrasi dengan Dukcapil dan mendukung konsep <i>single identity</i>
Beban Administratif WP	Lebih tinggi karena harus mengurus NPWP terpisah	Lebih efisien karena NIK otomatis menjadi NPWP
Kompleksitas Tugas Petugas	Relatif stabil dengan prosedur yang sudah baku dan familiar	Meningkat karena perlu adaptasi sistem baru dan integrasi data
Kebutuhan Pelatihan SDM	Minimal, karena sudah dikuasai oleh pegawai	Tinggi, memerlukan pelatihan intensif untuk sistem terintegrasi

Sumber: Diolah dari PMK No.112/PMK.03/2022 dan laporan Direktorat Jenderal Pajak (2024).

Integrasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan berbasis digital di Indonesia. Berdasarkan Tabel 1, integrasi NIK–NPWP tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga menimbulkan kompleksitas operasional bagi pegawai sebagai pelaksana sistem. Kompleksitas tersebut terlihat dari kebutuhan adaptasi terhadap sistem baru, integrasi data lintas instansi, serta meningkatnya tuntutan kompetensi teknis dalam pengelolaan sistem perpajakan digital. Selain itu, kebutuhan pelatihan sumber daya manusia yang lebih intensif menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya bergantung pada desain sistem, tetapi juga pada kesiapan pengguna dalam mengoperasikan sistem secara optimal.

Untuk mendukung transformasi digital perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan sistem inti administrasi perpajakan atau Coretax sebagai platform utama yang mengintegrasikan proses pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan perpajakan dalam satu sistem terpadu (Direktorat Jenderal Pajak, 2024b). Dalam implementasi kebijakan, Coretax berfungsi sebagai instrumen teknis yang mendukung efektivitas integrasi NIK–NPWP melalui integrasi data dan proses administrasi perpajakan. Namun, implementasi Coretax masih menghadapi berbagai kendala, seperti gangguan sistem, keterlambatan akses, dan kompleksitas integrasi data (Purnomo et al., 2025). Selain itu, keterbatasan kesiapan sumber daya manusia dan kurangnya pemahaman terhadap sistem baru turut memengaruhi implementasi kebijakan (Hidayat & Inayati, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh penerimaan pengguna terhadap sistem.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan sistem perpajakan digital (Susanto, 2021; Kusuma & Wibowo, 2024). Di sisi lain, kualitas sistem juga berperan penting dalam mendukung efektivitas implementasi teknologi. Pawitri dan Anggara (2025) menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap adopsi Coretax, sedangkan Siregar et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas sistem berkontribusi terhadap efektivitas penggunaan sistem perpajakan digital. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa faktor perilaku pengguna dan kualitas sistem memiliki hubungan yang saling melengkapi dalam mendukung implementasi kebijakan berbasis digital.

Dalam kerangka Technology Acceptance Model (TAM), persepsi terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan berperan dalam membentuk penerimaan teknologi oleh pengguna (Arniatia et al., 2024; Nur et al., 2025; Triwibowo et al., 2024). Sementara itu, Information System Success Model menjelaskan bahwa kualitas sistem mencerminkan kemampuan teknis sistem dalam mendukung kinerja pengguna, seperti keandalan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan respons (Brahmantyo et al., 2023; Wagiman et al., 2023). Namun, kedua pendekatan tersebut masih lebih menitikberatkan pada keberhasilan sistem informasi dan belum secara spesifik menjelaskan efektivitas implementasi kebijakan yang melibatkan interaksi antara sistem, pengguna, dan kapasitas organisasi.

KPP Pratama Denpasar Barat menjadi salah satu unit pelaksana yang menghadapi kompleksitas implementasi integrasi NIK–NPWP. Hingga Agustus 2023, sebanyak 120.186 wajib pajak telah divalidasi atau sekitar 76,03% dari total wajib pajak orang pribadi terdaftar (Fauzi, 2023). Meskipun capaian pematangan NIK–NPWP di Bali tergolong tinggi, hingga Juni 2024 masih terdapat sekitar 14.000 wajib pajak yang NIK-nya belum valid (Rhismawati, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas implementasi kebijakan tidak hanya diukur dari capaian kuantitatif, tetapi juga dari kemampuan sistem dan sumber daya manusia dalam memastikan integrasi data berjalan optimal.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem perpajakan digital masih menghadapi kendala teknis, keterbatasan pemahaman pengguna, dan masalah adaptasi (Erstiawan, 2025; Hidayat & Inayati, 2024; Salsabila & Suhartini, 2025). Selain itu, penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada output sistem, seperti kepatuhan wajib pajak dan efisiensi layanan, dibandingkan efektivitas implementasi kebijakan sebagai proses yang kompleks (Bisri et al., 2026; Oktaviani et al., 2025; Putri & Laksito, 2025; Sihotang et al., 2026). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan intensitas pelatihan sebagai variabel moderasi untuk menjelaskan hubungan antara persepsi pegawai dan kualitas sistem terhadap efektivitas implementasi kebijakan. Pelatihan dipandang penting dalam meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan kemampuan adaptasi pengguna terhadap sistem baru (Arifqi, 2025; Erstiawan, 2025; Salsabila & Suhartini, 2025). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan empiris dalam menjelaskan efektivitas implementasi kebijakan integrasi NIK–NPWP berbasis sistem digital di Indonesia.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di KPP Pratama Denpasar Barat karena memiliki jumlah wajib pajak yang besar dan telah menerapkan administrasi perpajakan digital melalui integrasi NIK–NPWP secara luas. KPP Pratama Denpasar Barat merupakan unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak di bawah Kanwil DJP Bali yang melaksanakan pelayanan, pengawasan, dan penegakan hukum perpajakan dengan dukungan layanan digital yang memadai (KPP Pratama Denpasar Barat, 2022).

Populasi penelitian adalah seluruh 85 pegawai aktif KPP Pratama Denpasar Barat yang terlibat dalam implementasi integrasi NIK–NPWP. Menurut Sugiyono (2021), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek dengan karakteristik tertentu. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian (Sugiyono, 2021).

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif berupa hasil kuesioner skala Likert lima poin yang dikonversi ke bentuk numerik. Data bersifat cross-sectional dan dikumpulkan secara serentak untuk menggambarkan persepsi pegawai, kualitas sistem Coretax, intensitas pelatihan, dan efektivitas implementasi integrasi NIK–NPWP. Sumber data terdiri atas data primer melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai serta data sekunder berupa dokumen kebijakan dan laporan resmi terkait implementasi integrasi NIK–NPWP (Sugiyono, 2023).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup dan studi dokumentasi. Sugiyono (2024) menyatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data melalui pertanyaan tertulis kepada responden, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa peraturan, laporan

resmi, dan data kepegawaian (Sugiyono, 2022). Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan 30 item pernyataan yang mengukur variabel persepsi pegawai, kualitas sistem Coretax, intensitas pelatihan, dan efektivitas implementasi integrasi NIK–NPWP. Penyusunan instrumen mengacu pada Technology Acceptance Model (TAM) dan Information System Success Model.

Uji kualitas instrumen dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan kriteria $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dan signifikansi $< 0,05$. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan kriteria nilai $> 0,70$ dinyatakan reliabel.

Analisis data dilakukan menggunakan SPSS 27 melalui statistik deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, dan Moderated Regression Analysis (MRA). Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan distribusi data melalui mean, minimum, maksimum, dan standar deviasi (Sugiyono, 2021; Riduwan, 2015). Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh persepsi pegawai dan kualitas sistem Coretax terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK–NPWP. Selanjutnya, MRA digunakan untuk menguji intensitas pelatihan sebagai variabel moderasi melalui pembentukan variabel interaksi setelah proses mean centering. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t dengan tingkat signifikansi 5%, sedangkan koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2021).

3. Hasil dan Diskusi

a. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilakukan pada pegawai di KPP Pratama Denpasar Barat dengan menggunakan teknik sampling jenuh, sehingga seluruh populasi yang berjumlah 85 orang dijadikan sebagai responden penelitian. Tingkat pengembalian kuesioner mencapai 100%, sehingga seluruh data dapat diolah lebih lanjut.

Untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden dalam penelitian ini, dilakukan analisis deskriptif berdasarkan beberapa aspek demografis, yaitu usia, tingkat pendidikan, dan masa kerja. Penyajian karakteristik responden tersebut dimaksudkan untuk memahami profil subjek penelitian yang berpotensi mempengaruhi persepsi dan penilaian terhadap implementasi sistem. Adapun distribusi responden berdasarkan karakteristik tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Kategori Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 25 Tahun	20	23.5
25–35 Tahun	40	47.1
36–45 Tahun	13	15.3
> 45 Tahun	12	14.1
Total	85	100

Sumber: Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas responden berada pada rentang usia 25–35 tahun dengan persentase sebesar 47,1%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai berada pada kelompok usia produktif yang memiliki kemampuan adaptasi yang relatif tinggi terhadap perubahan teknologi. Kondisi ini menjadi faktor penting dalam mendukung implementasi sistem integrasi NIK–NPWP, mengingat kelompok usia produktif cenderung lebih responsif terhadap inovasi digital serta memiliki tingkat literasi teknologi yang lebih baik dibandingkan kelompok usia lainnya.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
D3	3	3,5
S1	70	82,4
S2	12	14,1
Total	85	100

Sumber: Diolah Peneliti (2026).

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan S1 dengan persentase sebesar 82,4%. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai di KPP Pratama Denpasar Barat memiliki latar belakang pendidikan yang memadai dalam memahami sistem administrasi perpajakan berbasis digital. Tingkat pendidikan yang relatif tinggi ini berpotensi mendukung kemampuan analitis dan teknis pegawai dalam mengoperasikan sistem Coretax, sehingga dapat berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas implementasi kebijakan integrasi NIK–NPWP.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 2 Tahun	22	25,9
2–5 Tahun	38	44,7
6–10 Tahun	14	16,5
> 10 Tahun	11	12,9
Total	85	100

Sumber: Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 4, mayoritas responden memiliki masa kerja 2–5 tahun dengan persentase sebesar 44,7%. Bila digabungkan dengan responden yang masa kerjanya 6-10 tahun (16,5%) dan lebih dari 10 tahun (12,9%), maka diperoleh persentase sebesar 74,1%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai telah memiliki pengalaman kerja yang cukup dalam bidang administrasi perpajakan. Pengalaman kerja yang memadai ini memungkinkan pegawai memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap proses kerja, sehingga lebih mampu menilai efektivitas implementasi sistem integrasi NIK–NPWP secara objektif. Selain itu, kombinasi antara pengalaman kerja dan adaptasi terhadap sistem baru menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan berbasis teknologi.

Dengan demikian, berdasarkan seluruh karakteristik responden yang telah diuraikan pada Tabel 4.1 hingga Tabel 4.3, dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini merupakan pegawai dengan profil yang relatif ideal dalam konteks implementasi sistem perpajakan berbasis digital. Responden didominasi oleh kelompok usia produktif (25–35 tahun), memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi (mayoritas S1), serta didukung oleh pengalaman kerja yang memadai, di mana mayoritas responden memiliki masa kerja 2-5 tahun. Kombinasi antara usia produktif, kapasitas intelektual, dan pengalaman kerja tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki kemampuan adaptasi yang baik terhadap perubahan teknologi serta pemahaman yang cukup dalam menjalankan sistem administrasi perpajakan.

Secara keseluruhan, karakteristik ini memberikan landasan yang kuat, karena responden tidak hanya memahami sistem yang digunakan, tetapi juga memiliki pengalaman operasional yang relevan dalam menilai efektivitas implementasi integrasi NIK–NPWP.

b. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai distribusi dan kecenderungan jawaban responden terhadap variabel-variabel yang diteliti, yaitu persepsi pegawai, kualitas sistem Coretax, intensitas pelatihan, dan efektivitas implementasi integrasi NIK–NPWP. Analisis ini penting untuk memahami kondisi empiris masing-masing variabel sebelum dilakukan pengujian hubungan antar variabel tersebut.

Selain itu, statistik deskriptif juga berfungsi untuk mengidentifikasi tingkat penilaian responden terhadap setiap variabel berdasarkan nilai rata-rata (mean) dan standar deviasi. Nilai rata-rata digunakan untuk menunjukkan kecenderungan umum jawaban responden, sedangkan standar deviasi mencerminkan tingkat variasi atau penyebaran data. Dengan demikian, analisis ini memberikan dasar awal dalam menginterpretasikan bagaimana responden memandang sistem yang diimplementasikan dalam konteks operasional di KPP Pratama Denpasar Barat.

Adapun hasil analisis statistik deskriptif terhadap masing-masing variabel disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5. Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviasi	Kategori
X1	85	3.13	5.00	4.2000	0.41646	Tinggi
X2	85	2.88	5.00	3.8721	0.47245	Tinggi
Z	85	2.50	5.00	4.1176	0.52505	Tinggi
Y	85	2.88	5.00	4.1044	0.40909	Tinggi

Sumber: Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, diperoleh gambaran umum mengenai distribusi data pada masing-masing variabel penelitian. Seluruh variabel memiliki jumlah responden (N) sebanyak 85, yang menunjukkan bahwa data yang dianalisis berasal dari keseluruhan populasi penelitian (sampling jenuh), sehingga hasil deskriptif ini merepresentasikan kondisi empiris pegawai di KPP Pratama Denpasar Barat secara utuh.

Variabel persepsi pegawai (X1) memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 4,2000 yang berada pada kategori tinggi. Nilai minimum sebesar 3,13 dan maksimum sebesar 5,00 menunjukkan bahwa seluruh responden cenderung memberikan penilaian positif terhadap sistem integrasi NIK–NPWP. Standar deviasi sebesar 0,41646 menunjukkan bahwa penyebaran data relatif kecil, sehingga jawaban responden cenderung homogen. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai memiliki persepsi yang konsisten mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan sistem integrasi NIK–NPWP.

Variabel kualitas sistem Coretax (X2) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,8721 yang juga berada pada kategori tinggi. Nilai minimum sebesar 2,88 dan maksimum sebesar 5,00 menunjukkan bahwa sistem Coretax secara umum dinilai memiliki kualitas yang baik, meskipun terdapat beberapa responden yang memberikan penilaian lebih rendah dibandingkan variabel lainnya. Standar deviasi sebesar 0,47245 menunjukkan bahwa variasi jawaban responden masih tergolong rendah, sehingga persepsi terhadap kualitas sistem relatif stabil di antara responden.

Variabel intensitas pelatihan (Z) memiliki nilai rata-rata sebesar 4,1176 yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai minimum sebesar 2,50 dan maksimum sebesar 5,00 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa pelatihan yang diberikan telah dilaksanakan secara cukup intensif dan memadai. Standar deviasi sebesar 0,52505 merupakan yang terbesar di antara seluruh variabel, namun masih tergolong rendah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat sedikit variasi dalam penilaian responden, secara umum persepsi terhadap intensitas pelatihan tetap relatif seragam.

Variabel efektivitas implementasi integrasi NIK–NPWP (Y) memiliki nilai rata-rata sebesar 4,1044 yang berada pada kategori tinggi. Nilai minimum sebesar 2,88 dan maksimum sebesar 5,00 menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dinilai efektif oleh sebagian besar responden. Standar deviasi sebesar 0,40909 merupakan nilai yang paling kecil di antara seluruh variabel, yang menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap efektivitas implementasi sangat konsisten.

Secara keseluruhan, hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai rata-rata berkisar antara 3,8721 hingga 4,2000, yang seluruhnya berada dalam kategori tinggi. Standar deviasi yang relatif kecil, yaitu antara 0,40909 hingga 0,52505, menunjukkan bahwa jawaban responden cenderung homogen. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pegawai KPP Pratama Denpasar Barat memiliki persepsi yang positif dan konsisten terhadap sistem integrasi NIK–NPWP, kualitas sistem Coretax, dan intensitas pelatihan yang diberikan.

c. Uji Kualitas Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil uji validitas instrumen ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Instrumen

No	Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	Keterangan
1	X1.1	0,667	0,2133	<0,001	Valid
2	X1.2	0,573	0,2133	<0,001	Valid
3	X1.3	0,643	0,2133	<0,001	Valid
4	X1.4	0,615	0,2133	<0,001	Valid
5	X1.5	0,658	0,2133	<0,001	Valid
6	X1.6	0,623	0,2133	<0,001	Valid
7	X1.7	0,655	0,2133	<0,001	Valid
8	X1.8	0,564	0,2133	<0,001	Valid
9	X2.1	0,664	0,2133	<0,001	Valid
10	X2.2	0,671	0,2133	<0,001	Valid
11	X2.3	0,626	0,2133	<0,001	Valid
12	X2.4	0,703	0,2133	<0,001	Valid
13	X2.5	0,537	0,2133	<0,001	Valid
14	X2.6	0,702	0,2133	<0,001	Valid
15	X2.7	0,519	0,2133	<0,001	Valid
16	X2.8	0,575	0,2133	<0,001	Valid
17	Z1	0,632	0,2133	<0,001	Valid
18	Z2	0,747	0,2133	<0,001	Valid
19	Z3	0,748	0,2133	<0,001	Valid
20	Z4	0,617	0,2133	<0,001	Valid
21	Z5	0,786	0,2133	<0,001	Valid
22	Z6	0,694	0,2133	<0,001	Valid
23	Y1	0,688	0,2133	<0,001	Valid
24	Y2	0,563	0,2133	<0,001	Valid
25	Y3	0,631	0,2133	<0,001	Valid
26	Y4	0,495	0,2133	<0,001	Valid
27	Y5	0,654	0,2133	<0,001	Valid
28	Y6	0,604	0,2133	<0,001	Valid
29	Y7	0,569	0,2133	<0,001	Valid
30	Y8	0,545	0,2133	<0,001	Valid

Sumber: Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 6, seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan r tabel dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item instrumen penelitian memiliki korelasi yang kuat terhadap total skor variabelnya, sehingga dapat dinyatakan valid. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi internal instrumen penelitian. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Hasil uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Persepsi Pegawai (X1)	8	0,776	Reliabel
Kualitas Sistem Coretax (X2)	8	0,777	Reliabel
Intensitas Pelatihan (Z)	6	0,794	Reliabel

Efektivitas Implementasi (Y)	8	0,737	Reliabel
------------------------------	---	-------	----------

Sumber: Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 7 seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,70 yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi. Variabel intensitas pelatihan memiliki nilai reliabilitas tertinggi sebesar 0,794, diikuti oleh kualitas sistem coretax sebesar 0,777, persepsi pegawai sebesar 0,776, dan efektivitas implementasi sebesar 0,737.

Nilai *Cronbach's Alpha* pada seluruh variabel tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki reliabilitas yang sangat baik (*good reliability*). Hal ini mengindikasikan bahwa item-item pernyataan dalam kuesioner mampu memberikan hasil pengukuran yang stabil dan konsisten. Dengan demikian, seluruh instrumen dalam penelitian ini layak digunakan untuk tahap analisis selanjutnya, termasuk uji asumsi klasik, regresi linear berganda, dan Moderated Regression Analysis (MRA).

d. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi persyaratan statistik sebelum digunakan untuk pengujian hipotesis. Pengujian tersebut meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji asumsi klasik dilakukan pada model regresi dasar yang digunakan untuk menguji pengaruh persepsi pegawai (X1) dan kualitas sistem Coretax (X2) terhadap efektivitas implementasi (Y). Karena penelitian ini juga menggunakan *Moderated Regression Analysis* (MRA), pengujian asumsi klasik kembali dilakukan pada model moderasi yang telah memasukkan variabel intensitas pelatihan (Z) beserta variabel interaksi.

Namun, pada bagian ini, hasil uji asumsi klasik yang disajikan adalah hasil pengujian pada model regresi dasar, sedangkan hasil pengujian pada model MRA akan ditampilkan pada subbab analisis moderasi.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* terhadap *unstandardized residual*. Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas

Keterangan	Nilai
N	85
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,171

Sumber: Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,171 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data residual dalam model regresi berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Hasilnya dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Persepsi Pegawai (X1)	0,732	1,365
Kualitas Sistem Coretax (X2)	0,732	1,365

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 9 di atas, seluruh variabel independen memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi yang tinggi antarvariabel independen, atau tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi. Dengan demikian, variabel independen dalam penelitian ini layak digunakan dalam analisis regresi.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji Glejser, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual (ABS_RES) terhadap variabel independen. Hasil pengujian disajikan pada tabel berikut.

Tabel 10. Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig.
Persepsi Pegawai (X1)	0,695
Kualitas Sistem Coretax (X2)	0,063

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 10, seluruh variabel memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan demikian, varians residual bersifat homogen dan model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Dengan demikian, merujuk pada hasil uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, dapat diketahui bahwa model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi seluruh asumsi klasik yang diperlukan. Dengan terpenuhinya asumsi-asumsi tersebut, maka layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut, yaitu dalam pengujian hipotesis melalui regresi linear berganda.

Adapun dalam penelitian ini, uji asumsi klasik dilakukan dua kali. Pertama, pada model regresi linear berganda yaitu untuk menguji hipotesis H1 dan H2. Kedua, pada model *Moderated Regression Analysis* (MRA) yaitu untuk menguji hipotesis moderasi H3 dan H4 setelah variabel moderator dan variabel interaksi dimasukkan ke dalam model. Pendekatan ini diperlukan karena penambahan variabel interaksi dapat memengaruhi karakteristik residual dan potensi multikolinearitas.

e. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh persepsi pegawai (X1) dan kualitas sistem Coretax (X2) terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK–NPWP (Y). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah, besarnya pengaruh, serta tingkat signifikansi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 27 disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,984	0,331	–	2,973	0,004
Persepsi Pegawai (X1)	0,397	0,087	0,404	4,577	<,001
Kualitas Sistem Coretax (X2)	0,375	0,076	0,434	4,914	<,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 11, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,984 + 0,397 X_1 + 0,375 X_2 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta (α) sebesar 0,984 menunjukkan bahwa apabila variabel persepsi pegawai (X1) dan kualitas sistem Coretax (X2) bernilai nol, maka efektivitas implementasi (Y) memiliki nilai sebesar 0,984. Nilai ini merepresentasikan kondisi dasar efektivitas implementasi tanpa pengaruh variabel independen.
2. Koefisien regresi persepsi pegawai (X1) bernilai positif sebesar 0,397 dengan nilai signifikansi ($p < 0,001$) lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK–NPWP. Dengan demikian, semakin positif persepsi pegawai terhadap sistem integrasi NIK–NPWP, semakin tinggi efektivitas implementasinya.
3. Koefisien regresi kualitas sistem Coretax (X2) bernilai positif sebesar 0,375 dengan nilai signifikansi ($p < 0,001$) lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK–NPWP. Dengan demikian, semakin baik kualitas sistem Coretax, semakin tinggi efektivitas implementasi yang dicapai.

Selanjutnya, untuk menguji peran variabel moderasi dalam penelitian ini, dilakukan analisis *Moderated Regression Analysis* (MRA).

f. *Moderated Regression Analysis* (MRA)

MRA digunakan dalam penelitian ini untuk menguji peran variabel moderasi, yaitu intensitas pelatihan (Z), dalam memperkuat atau memperlemah pengaruh variabel persepsi pegawai (X1) dan kualitas sistem Coretax (X2) terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK–NPWP (Y).

Secara statistik, pengujian moderasi dilakukan dengan membentuk variabel interaksi antara variabel moderator dengan masing-masing variabel independen, yaitu interaksi antara persepsi pegawai dan intensitas pelatihan ($X1 \times Z$), serta interaksi antara kualitas sistem Coretax dan intensitas pelatihan ($X2 \times Z$). Signifikansi koefisien regresi dari kedua variabel interaksi tersebut menjadi dasar untuk menentukan ada atau tidaknya efek moderasi. Sebelum variabel interaksi dibentuk, seluruh variabel yang terlibat dalam interaksi terlebih dahulu dilakukan *mean centering*, yaitu dengan mengurangi nilai setiap variabel dengan nilai rata-ratanya. Prosedur ini bertujuan untuk mengurangi potensi multikolinearitas antara variabel utama dan variabel interaksi sehingga model regresi menjadi lebih stabil dan mudah diinterpretasikan. Mean centering tidak mengubah nilai koefisien interaksi maupun tingkat signifikansinya, tetapi meningkatkan kualitas estimasi model.

Model MRA yang digunakan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 cX1 + \beta_2 cX2 + \beta_3 cZ + \beta_4 (cX1 \times cZ) + \beta_5 (cX2 \times cZ) + e$$

Keterangan:

- Y = Efektivitas implementasi integrasi NIK–NPWP;
cX1 = Persepsi pegawai yang telah di-*mean centering*;
cX2 = Kualitas sistem Coretax yang telah di-*mean centering*;
cZ = Intensitas pelatihan yang telah di-*mean centering*;
 $cX1 \times cZ$ = Variabel interaksi antara persepsi pegawai dan intensitas pelatihan;
 $cX2 \times cZ$ = Variabel interaksi antara kualitas sistem Coretax dan intensitas pelatihan;
 α = Konstanta;
 β_1 – β_5 = Koefisien regresi;
e = Error term.

1) Uji Asumsi Klasik pada Model *Moderated Regression Analysis*

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model Model MRA memenuhi asumsi klasik. Pengujian dilakukan terhadap model yang melibatkan variabel persepsi pegawai (cX1), kualitas sistem Coretax (X2), intensitas pelatihan (Z), serta dua variabel interaksi, yaitu $X1 \times Z$ dan $X2 \times Z$.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test terhadap residual tidak terstandarisasi (unstandardized residual) dari model MRA.

Tabel 12. Hasil Uji Normalitas Model MRA

Keterangan	Nilai
N	85
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200

Sumber: Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan hasil pengujian, nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200, lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa residual model MRA berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas telah terpenuhi.

b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF).

Tabel 13. Hasil Uji Multikolinearitas Model MRA

Variabel	Tolerance	VIF
cX1	0,559	1,790
cX2	0,452	2,213
cZ	0,598	1,673
cX1Z	0,547	1,828

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.8888>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

cX2Z	0,371	2,694
------	-------	-------

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Diolah Peneliti (2026).

Seluruh variabel memiliki nilai Tolerance di atas 0,10 dan VIF di bawah 10. Hal ini menunjukkan bahwa model MRA tidak mengalami gejala multikolinearitas. Dengan demikian, hubungan antarvariabel independen dan variabel interaksi masih berada dalam batas yang dapat diterima secara statistik.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji Glejser dengan meregresikan nilai absolut residual (ABS_RES_MRA) terhadap seluruh variabel independen dan interaksi.

Tabel 14. Hasil Uji Heteroskedastisitas Model MRA

Variabel	Sig.
cX1	0,599
cX2	0,670
cZ	0,075
cX1Z	0,666
cX2Z	0,558

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan hasil uji Glejser, seluruh variabel memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model MRA tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, sehingga varians residual dapat dinyatakan homogen.

2) Hasil *Moderated Regression Analysis* (MRA)

Hasil pengolahan data menghasilkan output koefisien regresi sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 15. Hasil Uji Moderasi (MRA)

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,105	0,031	–	133,789	< 0,001
cX1	0,203	0,089	0,207	2,276	0,026
cX2	0,287	0,088	0,331	3,273	0,002
cZ	0,308	0,068	0,395	4,497	< 0,001
cX1Z	-0,123	0,124	-0,091	-0,990	0,325
cX2Z	0,149	0,157	0,106	0,954	0,343

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 15 diperoleh persamaan regresi moderasi sebagai berikut:

$$Y = 4,105 + 0,203cX_1 + 0,287cX_2 + 0,308cZ - 0,123cX_1Z + 0,149cX_2Z + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Koefisien regresi cX1 sebesar 0,203 dengan nilai signifikansi 0,026 (< 0,05) menunjukkan bahwa persepsi pegawai tetap berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas implementasi. Artinya, semakin positif persepsi pegawai terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan sistem integrasi NIK–NPWP, maka semakin tinggi efektivitas implementasi yang dicapai.
2. Koefisien regresi cX2 sebesar 0,287 dengan nilai signifikansi 0,002 (< 0,05) menunjukkan bahwa kualitas sistem Coretax juga tetap berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas implementasi. Artinya, semakin baik kualitas sistem Coretax, yang tercermin dari keandalan sistem, kecepatan respons, akurasi data, dan kemudahan penggunaan, maka semakin tinggi efektivitas implementasi integrasi NIK–NPWP.
3. Koefisien regresi cZ sebesar 0,308 dengan nilai signifikansi < 0,001 menunjukkan bahwa intensitas pelatihan memiliki pengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap efektivitas implementasi. Artinya, semakin

tinggi intensitas pelatihan yang diterima pegawai, semakin tinggi efektivitas implementasi integrasi NIK–NPWP.

4. Koefisien interaksi cX1Z sebesar -0,123 dengan nilai signifikansi 0,325 ($> 0,05$) menunjukkan bahwa interaksi antara persepsi pegawai dan intensitas pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas implementasi. Artinya, intensitas pelatihan tidak terbukti memperkuat maupun memperlemah pengaruh persepsi pegawai terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK–NPWP.

5. Koefisien interaksi cX2Z sebesar 0,149 dengan nilai signifikansi 0,343 ($> 0,05$) menunjukkan bahwa interaksi antara kualitas sistem Coretax dan intensitas pelatihan juga tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas implementasi. Artinya, intensitas pelatihan tidak terbukti memperkuat maupun memperlemah pengaruh kualitas sistem Coretax terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK–NPWP.

g. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen dan variabel interaksi secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan menggunakan uji t dengan tingkat signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Tabel 16. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Hipotesis	Variabel	t Hitung	Sig.	Keterangan
H1	Persepsi Pegawai (X1) → Efektivitas Implementasi (Y)	4,577	< 0,001	Diterima
H2	Kualitas Sistem → Y	4,914	< 0,001	Diterima
H3	X1Z → Y	-0,990	0,325	Ditolak
H4	X2Z → Y	0,954	0,343	Ditolak

Sumber: Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 16, hipotesis H1 dan H2 dinyatakan diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi pegawai dan kualitas sistem Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK–NPWP. Dengan demikian, semakin positif persepsi pegawai terhadap sistem serta semakin baik kualitas sistem Coretax, maka semakin tinggi efektivitas implementasi yang dicapai.

Sebaliknya, hipotesis H3 dan H4 dinyatakan ditolak karena nilai signifikansi kedua variabel interaksi lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa intensitas pelatihan tidak terbukti memoderasi pengaruh persepsi pegawai maupun kualitas sistem Coretax terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK–NPWP.

Meskipun demikian, variabel intensitas pelatihan secara langsung memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas implementasi dengan nilai koefisien sebesar 0,308 dan nilai signifikansi $< 0,001$. Dengan demikian, intensitas pelatihan lebih tepat diposisikan sebagai variabel independen tambahan yang berkontribusi langsung terhadap peningkatan efektivitas implementasi, bukan sebagai variabel moderator.

h. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 17. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
Regresi Linear Berganda	0,730	0,532	0,521	0,28313
Regresi Moderasi (MRA)	0,797	0,635	0,612	0,25483

Sumber: Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 17, nilai *Adjusted R Square* pada model regresi linear berganda sebesar 0,521. Hal ini menunjukkan bahwa 52,1% variasi efektivitas implementasi integrasi NIK–NPWP dapat dijelaskan oleh persepsi pegawai dan kualitas sistem Coretax, sedangkan sisanya sebesar 47,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

Setelah variabel intensitas pelatihan dan variabel interaksi dimasukkan ke dalam model MRA, nilai *Adjusted R Square* meningkat menjadi 0,612. Artinya, model MRA mampu menjelaskan 61,2% variasi efektivitas

implementasi integrasi NIK-NPWP, sedangkan sisanya sebesar 38,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Peningkatan nilai *Adjusted R Square* dari 0,521 menjadi 0,612 menunjukkan bahwa penambahan intensitas pelatihan dan variabel interaksi meningkatkan kemampuan model dalam menjelaskan efektivitas implementasi. Namun, karena variabel interaksi tidak signifikan, peningkatan tersebut terutama disebabkan oleh pengaruh langsung intensitas pelatihan, bukan oleh efek moderasi.

Secara keseluruhan, hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang cukup kuat, sehingga variabel persepsi pegawai, kualitas sistem Coretax, dan intensitas pelatihan merupakan faktor-faktor penting dalam menentukan efektivitas implementasi integrasi NIK-NPWP di KPP Pratama Denpasar Barat.

i. Pembahasan

1) Pengaruh Persepsi Pegawai terhadap Efektivitas Implementasi

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa persepsi pegawai (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK-NPWP. Hal ini menunjukkan bahwa semakin positif persepsi pegawai terhadap sistem integrasi NIK-NPWP, semakin tinggi efektivitas implementasi yang dicapai. Dengan kata lain, setiap peningkatan persepsi pegawai akan diikuti oleh peningkatan efektivitas implementasi, dengan asumsi variabel lain berada dalam kondisi konstan. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek persepsi pengguna memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan berbasis teknologi di lingkungan administrasi perpajakan.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menyatakan bahwa perilaku penerimaan teknologi sangat dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Davis, 1989). Menurut teori ini, ketika pegawai meyakini bahwa suatu sistem dapat membantu meningkatkan kinerja dan mudah digunakan, maka mereka akan menunjukkan sikap yang lebih positif terhadap sistem tersebut serta terdorong untuk memanfaatkannya secara optimal. Dalam konteks penelitian ini, pegawai yang memandang integrasi NIK-NPWP sebagai sistem yang bermanfaat dan mudah dioperasikan cenderung lebih menerima perubahan, menggunakan sistem secara konsisten, serta memaksimalkan fungsi sistem dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Secara logis, hubungan tersebut terjadi karena implementasi integrasi NIK-NPWP tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem, tetapi juga pada kesiapan psikologis dan penerimaan pegawai sebagai pengguna utama. Persepsi yang positif akan menumbuhkan rasa percaya diri, motivasi, dan kemauan untuk beradaptasi dengan prosedur baru. Pegawai yang memiliki persepsi baik terhadap sistem cenderung lebih cepat memahami alur kerja, lebih aktif memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia, dan lebih mampu menyelesaikan pekerjaan dengan akurat dan efisien. Sebaliknya, apabila pegawai memandang sistem sebagai sesuatu yang rumit, tidak stabil, atau tidak memberikan manfaat nyata, maka mereka cenderung menggunakan sistem secara minimal, yang pada akhirnya dapat menurunkan efektivitas implementasi.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Nur et al., (2025) yang menemukan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan implementasi aplikasi e-Faktur. Hasil ini juga sejalan dengan Ramdhony et al., (2023) yang menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap keberlanjutan penggunaan sistem e-filing. Dalam konteks implementasi, keberlanjutan penggunaan tersebut mencerminkan kemampuan sistem untuk terus mendukung aktivitas operasional pengguna secara efektif. Selanjutnya, temuan ini diperkuat oleh Triwibowo et al., (2024) yang membuktikan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem e-filing. Konsistensi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna merupakan determinan utama keberhasilan implementasi berbagai sistem digital di bidang perpajakan.

Kesamaan hasil dengan penelitian terdahulu dapat dijelaskan karena seluruh penelitian tersebut berangkat dari asumsi teoritis yang sama, yaitu bahwa penerimaan pengguna merupakan prasyarat utama keberhasilan teknologi informasi. Meskipun objek penelitian berbeda, seperti *e-Faktur*, *e-filing*, dan integrasi NIK-NPWP, ketiganya memiliki karakteristik yang serupa, yakni sama-sama merupakan sistem digital yang menuntut pengguna untuk beradaptasi dengan prosedur kerja baru. Oleh karena itu, ketika pengguna memandang sistem sebagai sesuatu yang bermanfaat dan mudah digunakan, kemungkinan keberhasilan implementasi akan meningkat.

Dalam konteks KPP Pratama Denpasar Barat, integrasi NIK-NPWP merupakan bagian dari agenda modernisasi administrasi perpajakan yang bertujuan menyatukan identitas perpajakan dan kependudukan secara terintegrasi. Implementasi kebijakan ini menuntut pegawai untuk memahami prosedur baru, memverifikasi data, dan memastikan konsistensi informasi yang digunakan dalam pelayanan dan pengawasan perpajakan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas implementasi akan meningkat apabila pegawai memiliki persepsi positif terhadap sistem, yaitu memandang sistem sebagai alat yang membantu pekerjaan, meningkatkan akurasi, dan mempermudah proses administrasi.

Dari sisi teoritis, temuan ini memperkuat relevansi TAM dalam menjelaskan implementasi kebijakan berbasis teknologi di sektor publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pegawai tidak hanya memengaruhi niat menggunakan teknologi, tetapi juga berdampak nyata pada efektivitas implementasi kebijakan. Dengan demikian, faktor psikologis pengguna perlu diposisikan sebagai elemen penting dalam studi implementasi kebijakan digital.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi KPP Pratama Denpasar Barat. Upaya meningkatkan efektivitas implementasi integrasi NIK-NPWP tidak cukup hanya dengan menyediakan sistem dan infrastruktur teknologi, tetapi juga harus diarahkan pada pembentukan persepsi positif pegawai. Hal ini dapat dilakukan melalui sosialisasi manfaat sistem, komunikasi perubahan yang jelas, pendampingan teknis, dukungan helpdesk, dan pelibatan pegawai dalam evaluasi serta penyempurnaan sistem. Dengan meningkatnya persepsi positif pegawai, penerimaan teknologi akan semakin tinggi dan implementasi kebijakan dapat berjalan lebih efektif.

Berdasarkan seluruh uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi pegawai memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas implementasi integrasi NIK-NPWP. Semakin positif persepsi pegawai terhadap sistem yang digunakan, semakin tinggi tingkat keberhasilan implementasi yang dicapai. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1), yang menyatakan bahwa persepsi pegawai berpengaruh terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK-NPWP di KPP Pratama Denpasar Barat, dinyatakan diterima.

2) Pengaruh Kualitas Sistem Coretax terhadap Efektivitas Implementasi

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas sistem Coretax (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK-NPWP. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas sistem Coretax yang dirasakan oleh pegawai, semakin tinggi pula efektivitas implementasi integrasi NIK-NPWP. Dengan kata lain, setiap peningkatan kualitas sistem akan diikuti oleh peningkatan efektivitas implementasi, dengan asumsi variabel lain berada dalam kondisi konstan. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek teknis sistem merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan perpajakan berbasis teknologi. Temuan ini sejalan dengan William H. DeLone dan Ephraim R. McLean melalui *Information System Success Model* (Putriana et al., 2026), yang menempatkan kualitas sistem sebagai salah satu determinan utama keberhasilan sistem informasi. Dalam model tersebut, kualitas sistem mencerminkan kemampuan teknis sistem dalam mendukung aktivitas pengguna, yang tercermin melalui keandalan (*reliability*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), kecepatan respons (*response time*), keamanan, dan integrasi data. Semakin baik kualitas sistem, semakin tinggi tingkat penggunaan dan manfaat bersih (*net benefits*) yang diperoleh baik pada tingkat individu maupun organisasi. Dalam konteks penelitian ini, sistem Coretax yang andal, stabil, responsif, dan mudah digunakan akan membantu pegawai melaksanakan proses administrasi perpajakan secara lebih cepat, akurat, dan efisien.

Secara logis, pengaruh tersebut terjadi karena kualitas sistem menentukan sejauh mana teknologi dapat berfungsi sebagai alat kerja yang efektif. Implementasi integrasi NIK-NPWP memerlukan proses verifikasi data, sinkronisasi identitas, validasi informasi, serta pembaruan basis data secara terintegrasi. Apabila sistem berjalan stabil, menghasilkan output yang konsisten, serta merespons perintah dengan cepat, pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efisien dan meminimalkan kesalahan administrasi. Sebaliknya, apabila sistem sering mengalami gangguan, lambat, atau menghasilkan data yang tidak konsisten, maka pekerjaan pegawai akan terhambat dan efektivitas implementasi akan menurun. Dengan demikian, kualitas sistem berfungsi sebagai fondasi teknis yang memungkinkan kebijakan dapat diterjemahkan ke dalam praktik operasional secara efektif.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Setiawan dan Asy'ari (2026) yang menunjukkan bahwa Coretax yang didukung oleh integrasi data, validasi otomatis, dan percepatan proses administrasi mampu meningkatkan efisiensi administrasi dan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini juga sejalan dengan Nafisa dan Ghaisani (2026)

yang menemukan bahwa penggunaan Coretax meningkatkan kecepatan dan kemudahan proses pelaporan pajak melalui integrasi data dan otomatisasi sistem, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti server downtime dan keterbatasan fitur. Selain itu, Hidayat dan Inayati (2024) menyatakan bahwa Coretax mampu meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi, dan akurasi pengelolaan pajak. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Bantani dan Hidayah (2025) yang menunjukkan bahwa sistem terintegrasi dapat meningkatkan tertib administrasi dan akuntabilitas, meskipun efektivitas implementasi tetap bergantung pada stabilitas sistem dan kesiapan pengguna.

Konsistensi hasil penelitian ini dengan studi-studi terdahulu menunjukkan bahwa kualitas sistem merupakan determinan yang secara universal memengaruhi keberhasilan implementasi sistem digital, khususnya dalam administrasi perpajakan. Perbedaan yang mungkin muncul pada beberapa penelitian umumnya berkaitan dengan tingkat kematangan sistem, kondisi infrastruktur, intensitas gangguan teknis, serta kesiapan organisasi dalam mendukung penggunaan sistem. Namun demikian, arah hubungan yang ditemukan tetap menunjukkan pola yang sama, yaitu bahwa kualitas sistem yang lebih baik akan menghasilkan implementasi yang lebih efektif.

Dalam konteks Direktorat Jenderal Pajak, khususnya di KPP Pratama Denpasar Barat, Coretax menjadi platform utama yang mendukung modernisasi administrasi perpajakan, termasuk integrasi NIK-NPWP. Pegawai sangat bergantung pada sistem ini untuk melakukan validasi data, pembaruan identitas, dan pengolahan informasi perpajakan. Oleh karena itu, apabila sistem memiliki kualitas yang baik, misalnya stabil, cepat, mudah digunakan, dan terintegrasi secara optimal, maka proses kerja menjadi lebih lancar, akurat, dan efisien. Sebaliknya, gangguan teknis seperti keterlambatan respons, kesalahan data, atau downtime dapat memperlambat pekerjaan dan menurunkan efektivitas implementasi. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas teknis Coretax merupakan prasyarat penting bagi keberhasilan implementasi kebijakan.

Dari sisi teoritis, temuan ini memperkuat relevansi *Information System Success Model* dalam menjelaskan hubungan antara karakteristik teknis sistem dan keberhasilan implementasi kebijakan berbasis teknologi di sektor publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak hanya memengaruhi penggunaan teknologi, tetapi juga berdampak langsung pada efektivitas implementasi kebijakan. Dengan demikian, kualitas sistem dapat diposisikan sebagai faktor strategis yang menjembatani antara desain teknologi dan capaian kinerja organisasi.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi KPP Pratama Denpasar Barat. Untuk meningkatkan efektivitas implementasi integrasi NIK-NPWP, DJP perlu memastikan bahwa Coretax memiliki tingkat keandalan yang tinggi, waktu respons yang cepat, integrasi data yang akurat, serta fitur yang sesuai dengan kebutuhan operasional pegawai. Selain itu, perlu dilakukan pemeliharaan sistem secara berkala, peningkatan kapasitas server, penguatan dukungan teknis, dan evaluasi berkelanjutan terhadap keluhan pengguna. Upaya tersebut penting agar kualitas sistem tetap terjaga dan mampu mendukung implementasi kebijakan secara optimal.

Berdasarkan seluruh uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK-NPWP. Semakin tinggi kualitas sistem yang dirasakan oleh pegawai, semakin efektif pelaksanaan kebijakan tersebut. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2), yang menyatakan bahwa kualitas sistem Coretax berpengaruh terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK-NPWP di KPP Pratama Denpasar Barat, dinyatakan diterima.

3) Peran Intensitas Pelatihan dalam Memoderasi Pengaruh Persepsi Pegawai

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa interaksi antara persepsi pegawai dan intensitas pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK-NPWP. Dengan demikian, intensitas pelatihan tidak terbukti memoderasi pengaruh persepsi pegawai terhadap efektivitas implementasi. Walaupun koefisien interaksi menunjukkan arah negatif, secara statistik pengaruh tersebut tidak cukup kuat untuk dinyatakan signifikan.

Temuan ini menunjukkan bahwa pengaruh persepsi pegawai terhadap efektivitas implementasi cenderung stabil pada berbagai tingkat intensitas pelatihan. Artinya, pegawai yang memiliki persepsi positif terhadap integrasi NIK-NPWP tetap menunjukkan kontribusi yang tinggi terhadap efektivitas implementasi, baik ketika mereka mengikuti pelatihan dengan intensitas tinggi maupun rendah. Dengan kata lain, manfaat dari persepsi yang positif terhadap sistem tidak berubah secara signifikan oleh perbedaan intensitas pelatihan.

Secara teoritis, hasil ini menunjukkan bahwa asumsi dalam *Organizational Readiness for Change*, tidak sepenuhnya terkonfirmasi dalam hubungan antara persepsi pegawai dan efektivitas implementasi. Dalam perspektif ini, pelatihan dipandang sebagai bentuk dukungan organisasi yang meningkatkan kesiapan individu untuk beradaptasi terhadap perubahan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi positif pegawai terhadap sistem telah cukup kuat untuk mendorong implementasi yang efektif tanpa harus diperkuat secara signifikan oleh intensitas pelatihan. Dengan demikian, persepsi pegawai tampaknya bekerja secara langsung sebagai faktor psikologis yang memengaruhi efektivitas implementasi.

Secara logis, terdapat beberapa kemungkinan yang menjelaskan mengapa pelatihan tidak berfungsi sebagai moderator. Pertama, pegawai yang telah memiliki persepsi positif terhadap sistem cenderung memiliki motivasi intrinsik yang tinggi untuk mempelajari dan memanfaatkan sistem, sehingga tambahan pelatihan tidak mengubah secara berarti pengaruh persepsi tersebut. Kedua, proses pembelajaran dapat berlangsung secara informal melalui pengalaman kerja, diskusi antarpegawai, dan dukungan dari rekan kerja, sehingga perbedaan intensitas pelatihan formal tidak menghasilkan variasi yang cukup besar. Ketiga, materi pelatihan yang diberikan mungkin lebih berfokus pada aspek operasional penggunaan sistem daripada pada pembentukan persepsi atau sikap terhadap sistem.

Hasil penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian Permana dan Suryana (2020) yang menemukan bahwa pelatihan mampu memperkuat pengaruh keterlibatan pemakai terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Temuan ini juga berbeda dengan Widiastih et al., (2025) yang menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan memperkuat pengaruh pengalaman kerja dan kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi. Perbedaan hasil ini dapat dijelaskan oleh perbedaan karakteristik variabel independen yang diuji. Penelitian terdahulu menggunakan variabel seperti keterlibatan, pengalaman, dan kemampuan pengguna yang secara langsung berkaitan dengan kompetensi teknis, sedangkan penelitian ini menggunakan persepsi pegawai yang lebih mencerminkan evaluasi psikologis terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan sistem. Oleh karena itu, pelatihan yang bersifat teknis tidak selalu mampu memperkuat pengaruh persepsi terhadap efektivitas implementasi.

Dalam konteks KPP Pratama Denpasar Barat, hasil ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi integrasi NIK-NPWP lebih dipengaruhi oleh keyakinan pegawai terhadap manfaat dan kemudahan sistem daripada oleh intensitas pelatihan yang mereka ikuti. Selama pegawai memandang sistem sebagai alat yang berguna dan mudah digunakan, mereka tetap dapat menjalankan proses implementasi secara efektif. Hal ini mengindikasikan bahwa pembentukan persepsi positif melalui komunikasi perubahan, pengalaman penggunaan yang baik, dan dukungan organisasi dapat memiliki dampak yang lebih kuat dibanding peningkatan intensitas pelatihan semata. Dari sisi teoritis, temuan ini menunjukkan bahwa intensitas pelatihan tidak selalu menjalankan fungsi moderasi dalam setiap hubungan antarvariabel. Dalam penelitian ini, intensitas pelatihan lebih tepat dipahami sebagai variabel yang dapat memengaruhi efektivitas implementasi secara langsung, tetapi tidak mengubah kekuatan hubungan antara persepsi pegawai dan efektivitas implementasi. Dengan demikian, berdasarkan kombinasi koefisien cZ (intensitas pelatihan) yang signifikan dan koefisien interaksi $cX1Z$ (interaksi antara persepsi pegawai dan intensitas pelatihan) yang tidak signifikan, maka dapat dikatakan intensitas pelatihan cenderung berperan sebagai *predictor* *moderator*, yaitu variabel yang memiliki pengaruh langsung terhadap variabel dependen namun tidak berfungsi sebagai moderator secara statistik.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa KPP Pratama Denpasar Barat tidak cukup hanya meningkatkan frekuensi pelatihan untuk memperkuat pengaruh persepsi pegawai terhadap efektivitas implementasi. Upaya yang lebih strategis adalah membangun persepsi positif pegawai melalui penyederhanaan sistem, komunikasi manfaat yang jelas, dukungan teknis yang responsif, dan pengalaman penggunaan yang konsisten. Pelatihan tetap penting untuk meningkatkan kompetensi, tetapi efektivitas implementasi lebih ditentukan oleh bagaimana pegawai memaknai sistem yang digunakan.

Berdasarkan seluruh uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa intensitas pelatihan tidak terbukti memoderasi pengaruh persepsi pegawai terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK-NPWP. Meskipun koefisien interaksi menunjukkan arah negatif, pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3), yang menyatakan bahwa intensitas pelatihan memoderasi pengaruh persepsi pegawai terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK-NPWP di KPP Pratama Denpasar Barat, dinyatakan ditolak.

4) Peran Intensitas Pelatihan dalam Memoderasi Pengaruh Kualitas Sistem

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa interaksi antara kualitas sistem Coretax dan intensitas pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK-NPWP. Dengan demikian, intensitas pelatihan tidak terbukti memoderasi pengaruh kualitas sistem Coretax terhadap efektivitas implementasi.

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas sistem Coretax memiliki pengaruh langsung terhadap efektivitas implementasi, namun kekuatan pengaruh tersebut tidak berubah secara signifikan meskipun intensitas pelatihan meningkat atau menurun. Artinya, sistem yang andal, stabil, mudah digunakan, dan responsif tetap memberikan kontribusi terhadap efektivitas implementasi terlepas dari tingkat pelatihan yang diterima pegawai. Dengan kata lain, manfaat yang dihasilkan oleh kualitas sistem cenderung bersifat inheren pada karakteristik teknis sistem itu sendiri dan tidak tergantung secara signifikan pada variasi intensitas pelatihan.

Secara teoritis, hasil ini menunjukkan bahwa peran pelatihan yang diharapkan berdasarkan perspektif kesiapan organisasi untuk berubah tidak sepenuhnya terkonfirmasi dalam hubungan antara kualitas sistem dan efektivitas implementasi. Pelatihan pada dasarnya berfungsi meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pengguna agar dapat memanfaatkan sistem secara optimal. Namun, ketika kualitas sistem sudah cukup baik, misalnya mudah digunakan, terintegrasi, dan memiliki antarmuka yang intuitif, pengguna dapat memperoleh manfaat sistem tanpa harus sangat bergantung pada intensitas pelatihan. Dalam kondisi demikian, kualitas sistem bekerja secara langsung terhadap efektivitas implementasi, sementara pelatihan berperan lebih sebagai faktor pendukung daripada faktor yang mengubah kekuatan hubungan tersebut.

Secara logis, terdapat beberapa kemungkinan yang menjelaskan mengapa efek moderasi tidak signifikan. Pertama, fitur-fitur Coretax mungkin telah dirancang dengan antarmuka yang cukup mudah dipahami sehingga pegawai dapat memanfaatkannya melalui pengalaman kerja sehari-hari dan dukungan informal dari rekan kerja. Kedua, variasi intensitas pelatihan antarpegawai mungkin relatif kecil, sehingga tidak menghasilkan perbedaan yang cukup besar untuk memengaruhi hubungan antara kualitas sistem dan efektivitas implementasi. Ketiga, manfaat kualitas sistem yang tinggi, seperti kecepatan respons, integrasi data, dan stabilitas sistem, dapat dirasakan oleh seluruh pegawai secara relatif seragam, terlepas dari perbedaan tingkat pelatihan.

Hasil penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian Widiasih et al., (2025) yang menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan mampu memperkuat pengaruh kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Temuan ini juga berbeda dengan Permana dan Suryana (2020) yang menemukan bahwa pelatihan memperkuat hubungan antara keterlibatan pemakai dan kinerja sistem informasi. Perbedaan hasil ini dapat disebabkan oleh perbedaan karakteristik variabel yang diuji. Penelitian terdahulu menempatkan pelatihan dalam hubungan yang sangat terkait dengan kemampuan dan keterlibatan pengguna, sedangkan penelitian ini menguji pelatihan dalam hubungan antara kualitas teknis sistem dan efektivitas implementasi kebijakan. Karena kualitas sistem merupakan atribut teknis yang manfaatnya dapat dirasakan secara langsung, kontribusi pelatihan sebagai moderator menjadi tidak terlalu dominan.

Dalam konteks KPP Pratama Denpasar Barat, hasil ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi integrasi NIK-NPWP lebih banyak ditentukan oleh kualitas teknis Coretax daripada oleh intensitas pelatihan yang diterima pegawai. Selama sistem mampu berfungsi secara stabil, cepat, dan akurat, pegawai tetap dapat menjalankan tugas secara efektif meskipun terdapat variasi dalam frekuensi atau durasi pelatihan. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan kualitas sistem kemungkinan memberikan dampak yang lebih langsung terhadap efektivitas implementasi dibandingkan peningkatan intensitas pelatihan semata.

Dari sisi teoritis, temuan ini menunjukkan bahwa intensitas pelatihan tidak selalu berfungsi sebagai variabel moderator dalam seluruh hubungan antarvariabel. Dalam penelitian ini, intensitas pelatihan lebih tepat dipahami sebagai variabel independen yang dapat memengaruhi efektivitas implementasi secara langsung, tetapi tidak mengubah kekuatan hubungan antara kualitas sistem dan efektivitas implementasi. Dengan demikian, berdasarkan kombinasi signifikansi koefisien cZ yang signifikan dan koefisien interaksi $cX2Z$ yang tidak signifikan, intensitas pelatihan cenderung berperan sebagai *predictor moderator*, yaitu variabel yang memiliki pengaruh langsung terhadap variabel dependen namun tidak menjalankan fungsi moderasi secara statistik.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama Denpasar Barat perlu memprioritaskan peningkatan kualitas teknis Coretax, seperti stabilitas sistem, kecepatan respons, integrasi data, dan keandalan output. Pelatihan tetap penting untuk meningkatkan kompetensi pegawai,

namun peningkatan frekuensi pelatihan tidak serta-merta akan memperkuat pengaruh kualitas sistem terhadap efektivitas implementasi. Oleh karena itu, strategi yang lebih efektif adalah menggabungkan pelatihan yang tepat sasaran dengan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas sistem.

Berdasarkan seluruh uraian tersebut, dapat dinyatakan bahwa intensitas pelatihan tidak terbukti memoderasi pengaruh kualitas sistem Coretax terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK–NPWP. Meskipun koefisien interaksi menunjukkan arah positif, pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis keempat (H4), yang menyatakan bahwa intensitas pelatihan memoderasi pengaruh kualitas sistem Coretax terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK–NPWP di KPP Pratama Denpasar Barat, dinyatakan ditolak.

4. Kesimpulan

Persepsi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK-NPWP. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi pegawai terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan sistem, maka semakin tinggi pula efektivitas implementasi yang dihasilkan. Persepsi yang positif mendorong peningkatan pemanfaatan sistem secara optimal dalam aktivitas kerja, sehingga berdampak pada efisiensi dan kualitas pelaksanaan tugas. Kualitas sistem Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK-NPWP. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem yang memiliki kualitas baik, seperti keandalan, kecepatan, dan integrasi yang optimal, mampu mendukung kelancaran proses administrasi perpajakan. Dengan demikian, kualitas sistem menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan berbasis digital. Intensitas pelatihan terbukti memoderasi (memperkuat) pengaruh persepsi pegawai terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK–NPWP. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap sistem akan memberikan dampak yang lebih besar terhadap efektivitas implementasi apabila didukung oleh pelatihan yang memadai. Pelatihan berperan dalam meningkatkan kemampuan teknis pegawai sehingga mampu mengoperasikan sistem secara optimal. Intensitas pelatihan tidak terbukti memoderasi pengaruh persepsi pegawai terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK-NPWP. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat intensitas pelatihan yang diterima pegawai tidak memperkuat maupun memperlemah hubungan antara persepsi pegawai dan efektivitas implementasi. Meskipun demikian, intensitas pelatihan tetap berperan sebagai faktor yang dapat mendukung peningkatan kemampuan pegawai dalam menggunakan sistem. Intensitas pelatihan tidak terbukti memoderasi pengaruh kualitas sistem Coretax terhadap efektivitas implementasi integrasi NIK-NPWP. Temuan ini menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas sistem dan efektivitas implementasi tidak berubah secara signifikan pada berbagai tingkat intensitas pelatihan. Artinya, kualitas sistem yang andal, cepat, stabil, dan terintegrasi tetap memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas implementasi, baik pada pegawai dengan intensitas pelatihan tinggi maupun rendah. Dengan demikian, keberhasilan implementasi integrasi NIK-NPWP lebih ditentukan oleh kualitas teknis sistem itu sendiri, sementara intensitas pelatihan berperan sebagai faktor pendukung yang tidak secara signifikan memperkuat hubungan tersebut.

Referensi

1. Abdullah, F., & Ward, R. (2016). Developing a general extended technology acceptance model for e-learning (GETAMEL) by analysing commonly used external factors. *Computers in Human Behavior*, 56, 238–256. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.11.036>
2. Agostino, D., Bracci, E., & Steccolini, I. (2022). Accounting and accountability for the digital transformation of public services. *Financial Accountability & Management*, 38(2), 145–151.
3. Al-emran, M., Mezhyuev, V., & Kamaludin, A. (2018). Technology acceptance model in M-learning context: A systematic review. *Computers & Education*, 125, 389–412. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2018.06.008>
4. Al-Kofahi, M., Hassan, H., & Mohamad, R. (2025). DeLone and McLean information systems success model: A literature review. *International Journal Business Information Systems*, 48(4), 452–481.
5. Alduaij, M. Y., & Altekait, M. A. (2024). Using the Delone and McLean success model to evaluate Moodle's information system success. *Engineering, Technology & Applied Science Research*, 14(4), 15008–15015.
6. Arifqi, F. (2025). Pengaruh implementasi Coretax terhadap pelaporan SPT tahunan wajib pajak badan di Provinsi Riau. *Ekonomipedia: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 258–267.
7. Amiatia, Aryaputri, N. S., Anggraini, R., Kurniawand, D., Anjelina, Hasanah, A., & Laniari, R. (2024). Ease of use, usefulness, quality of information systems and culture on the behavioral intention of users of digital tax education services. *Journal of Applied Accounting and Taxation*, 9(2), 196–204.
8. Bantani, D. A., & Hidayah, E. (2025). Implementation of the cortex system in tax management at the secretariat of the XYZ City DPRD. *Journal of Social and Economics Research*, 7(2), 2374–2382.
9. Basyir, A., & Safitri, L. (2022). Determinan kesuksesan sistem informasi core banking system dengan variabel pendekatan model Delone dan Mclean. *Jurnal Syntax Admiration*, 3(1), 37–51.
10. Bisri, C., Bahtiar, & Yusuf. (2026). The effect of Coretax knowledge on the compliance of sharia MSME taxpayers in Cirebon City. *Jurnal Fokus Manajemen*, 6(1), 181–188.
11. Brahmantyo, K. F., Paguna, B., & Prawati, L. D. (2023). Measuring the success of corporate annual tax online reporting: Applying the DeLone & McLean information system success model. *E3S Web of Conferences*, 426(01094), 1–6.
12. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

13. Direktorat Jenderal Pajak. (2024). *Panduan singkat implementasi Coretax bagi wajib pajak*. Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
14. Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model. *Information Systems Frontiers*, 21(3), 719–734. <https://doi.org/10.1007/s10796-017-9774-y>
15. Escobar, F., Almeida, W. H. C., & Varajão, J. (2023). Digital transformation success in the public sector: A systematic literature review of cases, processes, and success factors. *Information Polity*, 28(1), 61–81. <https://doi.org/10.3233/IP-211518>
16. Erstiawan, M. S. (2025). Modernisasi perpajakan Indonesia dengan aplikasi Coretax perspektif content analysis. *Majalah Ekonomi: Telaah Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 31(1), 1–17.
17. Fauzi, M. A. (2023). Tingkatkan pepadanan NIK-NPWP, KPP Denbar kirimkan WhatsApp blast. *Direktorat Jenderal Pajak*. <https://pajak.go.id/id/berita/tingkatkan-pepadanan-nik-npwp-kpp-denbar-kirimkan-whatsapp-blast>
18. Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
19. Hidayat, A. K. W., & Inayati. (2024). Implementation of the Core Tax System: Impacts and challenges on tax revenue in Indonesia. *Journal Transnational Universal Studies*, 3(7), 1–8.
20. Ikwuanusi, U. F., Onunka, O., Owoade, S. J., & Uzoka, A. (2024). Digital transformation in public sector services: Enhancing productivity and accountability through scalable software solutions. *International Journal of Applied Research in Social Sciences*, 6(11), 2744–2774. <https://doi.org/10.51594/ijarss.v6i11.1724>
21. Nurdin, U. A. (2023). Tahun 2024 NIK resmi gantikan NPWP, ayo segera padankan data. *Direktorat Jenderal Pajak*. <https://pajak.go.id/id/artikel/tahun-2024-nik-resmi-gantikan-npwp-ayo-segera-padankan-data>
22. Nur, M., Mulang, H., & Rosmawati. (2025). Determinants of the success of E-Faktur tax application implementation: A quantitative study. *Jurnal Akuntansi*, 29(3), 508–528.
23. Oktaviani, D., Lestari, L., Doktoralina, C. M., Mareta, S., & Manshur, T. (2025). Kepatuhan wajib pajak: Pemanfaatan sistem Coretax, literasi pajak dan kemudahan akses layanan perpajakan dengan kesadaran pajak sebagai variabel moderasi. *JAFM: Journal of Accounting and Finance Management*, 6(5), 2275–2286.
24. Pawitri, N. M. P., & Anggara, I. W. G. W. P. (2025). System quality and user adoption of Coretax in Indonesia: A PLS-SEM-based technology acceptance model study. *E-Jurnal Akuntansi*, 35(8), 1757–1775.
25. Permana, G. P. L., & Suryana, I. W. A. (2020). Pengaruh keterlibatan pemakai dan kemampuan teknik personal pada kinerja sistem informasi akuntansi dengan pendidikan dan pelatihan sebagai variabel pemoderasi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 5(1), 49–66.
26. Putri, D. N., & Laksito, H. (2025). Pengaruh tingkat pendidikan, kesadaran pajak, dan penerapan sistem Coretax terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 14(4), 1–11.
27. Putriana, A., Machfiroh, I. S., Mahmudah, Kristin, M. I., & Wildan, M. (2026). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Coretax dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak bendahara pemerintah. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 10(1), 161–173.
28. Rahmatullah, R., Habibi, A., Khaeruddin, K., Yaqin, L. N., Alharmali, T. M., Fauzee, M. S. O., & Mahat, J. (2025). A study of user satisfaction and net benefits in Indonesia through the DeLone and McLean model for E-Government success. *Discover Sustainability*, 6(710), 1–18.
29. Rahmi, S., Novianti, N., Harahap, E. F., Yunilma, & Rifa, D. (2023). Analysis of success factors in the implementation of the Directorate General of Taxes information system development (SIDJP) using the DeLone model. *The Third Economic, Law, Education and Humanities International Conference*, 77–91. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i13.13745>
30. Rhismawati, N. L. (2024). DJP Bali catat 99 persen pepadanan NIK-NPWP. *ANTARA News*. <https://www.antaranews.com/berita/4179741/djp-realisisasi-pepadanan-nik-sebagai-npwp-di-bali-capai-99-persen>
31. Rismansyah, Adam, M., & Hanafi, A. (2022). Readiness for organizational change. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 647, 360–368.
32. Salsabila, Z. Z., & Suhartini, D. (2025). Implementasi Coretax dalam pelaporan pajak: Studi kasus PT Agrinesia Raya. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 13(2), 175–183.
33. Sembiring, L. S., Sulastiana, M., Lestari, A., & Abidin, Z. (2024). Readiness for organizational change of employee in merger situation. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis*, 4(6), 1801–1807.
34. Setiawan, A. A., & Asy'ari, V. (2026). Analisis implementasi Coretax DJP dan implikasinya terhadap efisiensi administrasi dan kepatuhan wajib pajak. *Journal of Accounting, Auditing and Taxation*, 1(1), 37–57.
35. Sihotang, G., Purba, H., & Pangaribuan, H. (2026). The effect of Coretax implementation on tax compliance with user satisfaction as a mediator. *Economics and Digital Business Review*, 7(1), 479–499.
36. Siregar, S., Supriyadi, & Hakim, L. (2023). Quality and effectiveness in electronic tax filling: A study of taxpayer satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 7(4), 1–10.
37. Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
38. Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
39. Sugiyono. (2023). *Metode penelitian bisnis*. Alfabeta.
40. Sugiyono. (2024). *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta.
41. Triwibowo, E., Wulandari, D. S., & Anggraini, L. (2024). Factors influencing E-filing usage among Indonesian taxpayers: A technology acceptance model theory approach. *Indonesian Journal of Economic & Management Sciences*, 2(1), 115–128.
42. Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.
43. Wagiman, A. N., Aspasya, G. S., & Prawati, L. D. (2023). Net benefit on E-invoice implementation: Applying the DeLone & McLean information systems success model. *E3S Web of Conferences*, 388(04054).
44. Wahyuningrum, A., Ramadhan, M. I., & Wijaya, Y. B. L. (2026). Pengaruh implementasi aplikasi Coretax terhadap kepuasan wajib pajak. *Journal of Organizational Analysis and Performance*, 2(2), 410–418. <https://doi.org/10.64845/optimanus.v2i1>
45. Widiastih, N. L. A., Sujana, E., & Werastuti, D. N. S. (2025). Pendidikan dan pelatihan memoderasi pengalaman kerja, kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada lembaga perkreditan desa. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha*, 16(1), 1–15.