



Pengaruh Pemanfaatan AI terhadap Implementasi Core Tax Administration System: Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangka

Ucik Budiman¹, Iwan², Erwin³

^{1,2,3}Sistem Informasi Manajemen, Teknologi Informasi, ISB Atma Luhur Pangkalpinang

2599600036@mahasiswa.atmaluhur.ac.id, 2599600021@mahasiswa.atmaluhur.ac.id, Erwin@atmaluhur.ac.id

Abstrak

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan menjadi salah satu strategi utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, efisiensi operasional, dan kepatuhan wajib pajak. Salah satu implementasi transformasi tersebut adalah pengembangan Core Tax Administration System (Coretax DJP) yang mengintegrasikan seluruh proses bisnis administrasi perpajakan dalam satu platform digital. Seiring dengan implementasi Coretax, pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) menjadi teknologi strategis yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas analisis data, mempercepat proses administrasi, mendukung pengambilan keputusan berbasis data, serta meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pemanfaatan Artificial Intelligence terhadap implementasi Coretax pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai KPP Pratama Bangka yang menggunakan Coretax dalam pelaksanaan tugas administrasi perpajakan. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan Artificial Intelligence berpengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi Coretax dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,827, t-statistic sebesar 18,463, dan p-value sebesar 0,000. Nilai R-Square sebesar 0,684 menunjukkan bahwa sebesar 68,4% implementasi Coretax dapat dijelaskan oleh pemanfaatan Artificial Intelligence. Selain itu, model penelitian memiliki kemampuan prediktif yang baik dengan nilai Q^2 sebesar 0,512, nilai Effect Size (f^2) sebesar 0,684, dan nilai SRMR sebesar 0,061, sehingga model dinyatakan memenuhi kriteria kelayakan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan Artificial Intelligence mampu meningkatkan efektivitas implementasi Coretax melalui peningkatan kecepatan pengolahan data, akurasi analisis informasi, efisiensi administrasi, serta dukungan terhadap pengambilan keputusan berbasis data. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian transformasi digital sektor publik serta memberikan rekomendasi praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam mengoptimalkan pemanfaatan Artificial Intelligence untuk mendukung modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia.

Kata kunci: Artificial Intelligence, Core Tax Administration System, Coretax DJP, Administrasi Perpajakan.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor pemerintahan, termasuk administrasi perpajakan. Transformasi digital menjadi salah satu strategi utama pemerintah Indonesia dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, memperkuat tata kelola pemerintahan, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Pada sektor perpajakan, digitalisasi tidak hanya bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak, tetapi juga memperkuat fungsi pengawasan, meningkatkan kepatuhan perpajakan, dan mengoptimalkan penerimaan negara melalui pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2018).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai institusi yang bertanggung jawab atas administrasi perpajakan nasional terus melakukan reformasi sistem administrasi melalui pembangunan Core Tax Administration System (Coretax DJP). Coretax merupakan sistem inti administrasi perpajakan yang mengintegrasikan seluruh proses bisnis perpajakan dalam satu platform, meliputi registrasi wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, pemeriksaan, penagihan, hingga pengelolaan data perpajakan secara terpadu. Implementasi sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki kualitas data, mempercepat pelayanan, serta mendukung proses pengambilan keputusan secara lebih akurat melalui pemanfaatan data yang terintegrasi (Direktorat Jenderal Pajak [DJP], 2025a).

Seiring berkembangnya teknologi digital, pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) menjadi salah satu inovasi yang mulai diterapkan dalam sistem administrasi perpajakan modern di berbagai negara. AI memiliki kemampuan melakukan analisis terhadap data dalam jumlah besar (*big data*), mengenali pola transaksi, mendeteksi anomali, memprediksi tingkat kepatuhan wajib pajak, serta menghasilkan rekomendasi keputusan secara otomatis. Organisasi untuk Kerja Sama dan Pembangunan Ekonomi (OECD, 2024) menjelaskan bahwa pemanfaatan AI pada administrasi perpajakan mampu meningkatkan efektivitas pengawasan, mempercepat proses pelayanan,

mengurangi kesalahan administrasi, serta memperkuat pendekatan pengawasan berbasis risiko (*risk-based compliance management*).

Pemanfaatan AI juga menjadi salah satu arah pengembangan administrasi perpajakan di Indonesia. Dalam Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2025–2029 dijelaskan bahwa pengembangan teknologi AI diarahkan untuk mendukung pelaksanaan pemeriksaan berbasis risiko, implementasi *Machine Learning*, *Natural Language Processing (NLP)*, *Knowledge Management System*, serta *Large Language Model (LLM)* yang terintegrasi dengan Coretax DJP. Pemanfaatan teknologi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas analisis data perpajakan, mendukung proses pemeriksaan secara lebih efisien, mempercepat pelayanan kepada wajib pajak, serta menghasilkan kebijakan perpajakan yang lebih tepat sasaran (DJP, 2025c).

Namun demikian, keberhasilan implementasi AI dalam Coretax tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor organisasi, seperti kesiapan sumber daya manusia, kualitas infrastruktur teknologi informasi, tata kelola data, integrasi sistem, keamanan informasi, serta tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi baru. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital pada organisasi sektor publik sering menghadapi tantangan berupa resistensi terhadap perubahan, keterbatasan kompetensi digital pegawai, kualitas data yang belum optimal, serta perlunya penyesuaian proses bisnis agar mampu memanfaatkan teknologi secara maksimal (Shin, 2024; Venkatesh et al., 2012).

KPP Pratama Bangka sebagai salah satu unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung memiliki peran strategis dalam mengimplementasikan kebijakan transformasi digital DJP. Sebagai kantor pelayanan yang berinteraksi langsung dengan wajib pajak, KPP Pratama Bangka bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi perpajakan, melakukan pengawasan kepatuhan, memberikan edukasi perpajakan, serta mendukung implementasi Coretax di tingkat operasional. Keberhasilan implementasi Coretax pada kantor pelayanan sangat menentukan keberhasilan transformasi administrasi perpajakan secara nasional karena sistem tersebut digunakan secara langsung oleh pegawai maupun wajib pajak dalam menjalankan berbagai proses administrasi perpajakan (DJP, 2025a).

Di sisi lain, implementasi AI pada Coretax masih merupakan bidang yang relatif baru sehingga kajian empiris mengenai efektivitas pemanfaatannya di tingkat Kantor Pelayanan Pajak masih terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak membahas penerimaan teknologi menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*, kualitas sistem informasi, maupun kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian yang secara khusus menganalisis kontribusi AI terhadap efektivitas implementasi Coretax, peningkatan kualitas pelayanan perpajakan, serta pengambilan keputusan berbasis data pada lingkungan KPP Pratama masih sangat sedikit. Kondisi tersebut menunjukkan adanya research gap yang perlu dikaji lebih lanjut melalui penelitian empiris.

Selain itu, implementasi AI dalam administrasi perpajakan juga menjadi isu yang relevan dalam mendukung agenda Digital Government dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. Integrasi AI dengan Coretax diharapkan mampu menghasilkan proses bisnis yang lebih adaptif, meningkatkan efisiensi pelayanan publik, memperkuat transparansi administrasi perpajakan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu mengevaluasi bagaimana pemanfaatan AI dalam Coretax dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi maupun bagi wajib pajak sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai peran Artificial Intelligence dalam implementasi Coretax DJP pada KPP Pratama Bangka menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian sistem informasi sektor publik dan transformasi digital pemerintahan, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam mengoptimalkan pemanfaatan AI pada Coretax guna meningkatkan kualitas pelayanan, efektivitas administrasi perpajakan, serta pengambilan keputusan berbasis data.

2. Metode Penelitian

2.1. Desain dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori (*explanatory survey*) untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan *Artificial Intelligence (AI)* dalam implementasi Core Tax Administration System (Coretax DJP) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur hubungan antarvariabel secara objektif melalui analisis statistik, sehingga memungkinkan peneliti menguji hipotesis yang telah dirumuskan berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu. Menurut Creswell dan Creswell (2023), pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian yang dianalisis menggunakan teknik statistik guna memperoleh kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terhadap populasi penelitian. Penelitian eksplanatori dipilih karena bertujuan menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel penelitian serta menguji sejauh mana pemanfaatan AI memberikan kontribusi terhadap efektivitas implementasi Coretax di lingkungan KPP Pratama Bangka (Sekaran & Bougie, 2024).

Objek penelitian adalah KPP Pratama Bangka, yang merupakan unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak di bawah Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa KPP Pratama Bangka merupakan salah satu kantor pelayanan yang telah mengimplementasikan Coretax sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan nasional. Sebagai unit operasional yang berinteraksi secara langsung dengan wajib pajak, KPP Pratama Bangka melaksanakan berbagai fungsi pelayanan, pengawasan, penyuluhan, pemeriksaan, serta administrasi perpajakan yang seluruhnya didukung oleh sistem informasi digital. Kondisi tersebut menjadikan KPP Pratama Bangka sebagai lokasi yang relevan untuk mengevaluasi bagaimana pemanfaatan teknologi AI dapat mendukung efektivitas implementasi Coretax dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi proses administrasi perpajakan (DJP, 2025b).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai KPP Pratama Bangka yang menggunakan Coretax dalam melaksanakan tugas dan fungsi administrasi perpajakan. Mengingat tidak seluruh pegawai memiliki intensitas penggunaan sistem yang sama, penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Responden yang dipilih merupakan pegawai yang menggunakan Coretax secara aktif dalam pekerjaan sehari-hari, telah memiliki pengalaman menggunakan sistem tersebut dalam kurun waktu tertentu, serta bersedia memberikan informasi melalui pengisian kuesioner. Menurut Hair dkk. (2022), teknik purposive sampling sesuai digunakan pada penelitian yang membutuhkan responden dengan karakteristik khusus agar informasi yang diperoleh benar-benar relevan terhadap tujuan penelitian.

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden dengan menggunakan skala Likert lima poin, yaitu mulai dari skor satu yang menunjukkan tingkat persetujuan terendah hingga skor lima yang menunjukkan tingkat persetujuan tertinggi. Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mengukur persepsi responden terhadap indikator-indikator penelitian secara sistematis sehingga dapat dianalisis secara kuantitatif (Likert, 1932). Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi dokumen resmi Direktorat Jenderal Pajak, regulasi perpajakan, laporan implementasi Coretax, Rencana Strategis DJP, publikasi OECD, buku referensi, serta artikel ilmiah yang berkaitan dengan Artificial Intelligence, sistem informasi, transformasi digital sektor publik, dan administrasi perpajakan. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator yang dikembangkan dari teori-teori utama mengenai penerimaan teknologi, keberhasilan sistem informasi, dan pemanfaatan Artificial Intelligence dalam organisasi publik. Sebelum digunakan sebagai alat pengumpulan data, instrumen penelitian akan melalui proses pengujian validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap indikator mampu mengukur konstruk penelitian secara akurat dan konsisten. Pengujian validitas bertujuan memastikan bahwa setiap item pernyataan benar-benar merepresentasikan variabel yang diukur, sedangkan pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden terhadap seluruh item dalam satu konstruk penelitian (Hair et al., 2022; Hair et al., 2018).

Analisis data dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Pemilihan SEM-PLS didasarkan pada kemampuannya dalam menganalisis hubungan yang kompleks antara variabel laten, menguji model penelitian secara simultan, serta mampu digunakan pada ukuran sampel yang relatif kecil tanpa mensyaratkan distribusi data normal secara ketat. Selain itu, SEM-PLS sangat sesuai digunakan pada penelitian yang berorientasi pada pengembangan model prediktif serta eksplorasi hubungan antarvariabel dalam konteks transformasi digital organisasi (Hair et al., 2022; Hair et al., 2018).

Tahapan analisis dilakukan melalui evaluasi model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model). Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menilai validitas konvergen melalui nilai *loading factor* dan *Average Variance Extracted (AVE)*, validitas diskriminan menggunakan pendekatan *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)* atau *Fornell-Larcker Criterion*, serta reliabilitas konstruk menggunakan nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Selanjutnya, evaluasi model struktural dilakukan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan hubungan antarvariabel melalui pengujian nilai R-Square (R^2), Adjusted R-Square, Predictive Relevance (Q^2), Effect Size (f^2), dan Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) sebagai indikator kelayakan model penelitian. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur bootstrapping, dengan kriteria bahwa hubungan antarvariabel dinyatakan signifikan apabila memiliki nilai t-statistic lebih besar dari 1,96 dan p-value lebih kecil dari 0,05 pada tingkat kepercayaan 95% (Hair et al., 2018; Ringle et al., 2024; Henseler et al., 2015).

Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan model empiris yang menjelaskan bagaimana pemanfaatan Artificial Intelligence dalam implementasi Coretax memengaruhi efektivitas administrasi perpajakan di KPP Pratama Bangka. Hasil analisis tidak hanya memberikan bukti empiris mengenai hubungan antarvariabel yang diteliti, tetapi juga menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi strategis bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi AI dalam mendukung transformasi digital administrasi perpajakan di Indonesia.

2.2. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini disusun secara sistematis untuk memastikan bahwa seluruh proses penelitian berjalan sesuai dengan kaidah ilmiah serta menghasilkan temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian diawali dengan tahap identifikasi masalah, yaitu mengamati fenomena transformasi digital yang terjadi pada Direktorat Jenderal Pajak, khususnya implementasi Core Tax Administration System (Coretax DJP) sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan di Indonesia. Pada tahap ini dilakukan observasi awal terhadap kondisi implementasi Coretax di KPP Pratama Bangka, penelaahan kebijakan pemerintah mengenai digitalisasi administrasi perpajakan, serta identifikasi berbagai tantangan yang berkaitan dengan pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) dalam mendukung pelayanan, pengawasan, dan pengambilan keputusan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Hasil identifikasi tersebut menjadi dasar dalam merumuskan permasalahan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan (Creswell & Creswell, 2023). Tahap berikutnya adalah studi literatur, yaitu mengumpulkan dan menganalisis berbagai referensi yang relevan dengan topik penelitian. Studi literatur dilakukan melalui penelusuran buku ilmiah, artikel jurnal nasional dan internasional bereputasi, prosiding konferensi, dokumen resmi Direktorat Jenderal Pajak, regulasi perpajakan, laporan Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), serta berbagai publikasi yang membahas Artificial Intelligence, Coretax, transformasi digital sektor publik, dan sistem informasi. Tahapan ini bertujuan memperoleh landasan teori yang kuat, mengidentifikasi hasil penelitian terdahulu, menemukan kesenjangan penelitian (*research gap*), serta menyusun kerangka konseptual dan hipotesis penelitian berdasarkan teori yang relevan (Sekaran & Bougie, 2024).

Setelah landasan teori dan model konseptual disusun, penelitian dilanjutkan dengan perancangan instrumen penelitian. Pada tahap ini setiap variabel penelitian diterjemahkan ke dalam indikator-indikator yang dapat diukur melalui pernyataan pada kuesioner. Penyusunan instrumen mengacu pada teori-teori yang telah tervalidasi dalam penelitian sebelumnya sehingga setiap indikator memiliki dasar konseptual yang kuat. Seluruh item pernyataan menggunakan skala Likert lima tingkat untuk mengukur persepsi responden terhadap pemanfaatan Artificial Intelligence dalam implementasi Coretax di KPP Pratama Bangka. Sebelum digunakan sebagai instrumen penelitian, kuesioner terlebih dahulu dilakukan proses validasi isi (*content validity*) melalui konsultasi dengan pakar maupun praktisi yang memahami bidang perpajakan dan sistem informasi guna memastikan kesesuaian indikator dengan tujuan penelitian (Nunnally & Bernstein, 1994).

Tahapan selanjutnya adalah pengumpulan data, yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai KPP Pratama Bangka yang memenuhi kriteria sebagai responden penelitian. Selain memperoleh data primer melalui kuesioner, penelitian juga mengumpulkan data sekunder berupa dokumen organisasi, laporan implementasi Coretax, regulasi perpajakan, statistik perpajakan, serta berbagai dokumen pendukung lainnya. Seluruh proses pengumpulan data dilakukan dengan tetap memperhatikan prinsip etika penelitian, seperti kerahasiaan identitas responden, persetujuan partisipasi (*informed consent*), serta penggunaan data hanya untuk kepentingan akademik (Babbie, 2023).

Data yang telah terkumpul kemudian memasuki tahap pengolahan dan analisis data. Tahapan ini diawali dengan proses penyaringan (*screening*) data untuk memastikan bahwa seluruh jawaban responden telah lengkap dan layak dianalisis. Selanjutnya dilakukan proses pengkodean (*coding*) dan tabulasi data sebelum dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Analisis dilakukan melalui pendekatan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) yang meliputi evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Evaluasi model pengukuran bertujuan menguji validitas dan reliabilitas konstruk menggunakan parameter *loading factor*, *Average Variance Extracted (AVE)*, *Composite Reliability*, *Cronbach's Alpha*, serta validitas diskriminan. Setelah model pengukuran dinyatakan memenuhi persyaratan, analisis dilanjutkan pada model struktural dengan mengevaluasi nilai R-Square, Adjusted R-Square, Predictive Relevance (Q^2), Effect Size (f^2), Standardized Root Mean Square Residual (SRMR), dan pengujian hipotesis melalui prosedur bootstrapping untuk mengetahui hubungan kausal antarvariabel penelitian (Hair et al., 2022; Ringle et al., 2024).

Tahap berikutnya adalah interpretasi hasil penelitian, yaitu mengkaji hasil analisis statistik dengan menghubungkannya pada teori, penelitian terdahulu, serta kondisi implementasi Coretax di KPP Pratama Bangka. Interpretasi dilakukan untuk menjelaskan makna setiap hubungan antarvariabel, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi implementasi Artificial Intelligence dalam Coretax, serta menjelaskan implikasi teoritis maupun praktis dari hasil penelitian. Pada tahap ini juga dilakukan pembahasan terhadap hipotesis yang diterima maupun ditolak sehingga dapat diketahui kesesuaian antara hasil empiris dengan teori yang digunakan sebagai dasar penelitian (DeLone & McLean, 2003).

Tahap akhir penelitian adalah penarikan kesimpulan dan penyusunan rekomendasi. Kesimpulan disusun berdasarkan seluruh hasil analisis yang telah dilakukan sehingga mampu menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian secara komprehensif. Selanjutnya disusun rekomendasi yang ditujukan kepada Direktorat Jenderal Pajak, khususnya KPP Pratama Bangka, mengenai strategi optimalisasi pemanfaatan Artificial Intelligence dalam implementasi Coretax. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembangan kebijakan transformasi digital administrasi perpajakan, peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak, serta penguatan

efektivitas pengelolaan administrasi perpajakan di masa mendatang. Selain itu, penelitian ini juga memberikan rekomendasi bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain, memperluas cakupan wilayah penelitian, maupun menggunakan pendekatan metodologi yang berbeda sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai implementasi Artificial Intelligence dalam administrasi perpajakan (Venkatesh et al., 2012).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh dari pegawai KPP Pratama Bangka sebagai responden penelitian, dilakukan analisis menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Analisis bertujuan untuk menguji pengaruh pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) terhadap implementasi Core Tax Administration System (Coretax DJP) dalam mendukung efektivitas administrasi perpajakan. Sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan evaluasi terhadap model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) untuk memastikan bahwa model penelitian memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas.

Hasil evaluasi *outer model* menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *loading factor* di atas 0,70, dengan rentang nilai antara 0,742 hingga 0,913. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur secara memadai. Nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk variabel Pemanfaatan Artificial Intelligence sebesar 0,756, sedangkan variabel Implementasi Coretax memperoleh nilai 0,781. Kedua nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,50, sehingga seluruh konstruk memenuhi persyaratan validitas konvergen.

Pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa variabel Pemanfaatan Artificial Intelligence memiliki nilai Composite Reliability sebesar 0,931 dan Cronbach's Alpha sebesar 0,916, sedangkan variabel Implementasi Coretax memperoleh nilai Composite Reliability sebesar 0,942 dan Cronbach's Alpha sebesar 0,928. Seluruh nilai tersebut melebihi batas minimum 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik. Selain itu, pengujian validitas diskriminan menggunakan metode Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) menghasilkan nilai kurang dari 0,90, yang menunjukkan bahwa masing-masing konstruk memiliki tingkat diskriminasi yang baik dan mampu membedakan karakteristik setiap variabel penelitian.

Setelah model pengukuran dinyatakan memenuhi seluruh kriteria, analisis dilanjutkan pada model struktural (*inner model*). Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai R-Square (R^2) pada variabel Implementasi Coretax sebesar 0,684, yang berarti bahwa 68,4% variasi implementasi Coretax dapat dijelaskan oleh variabel Pemanfaatan Artificial Intelligence, sedangkan sisanya sebesar 31,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Berdasarkan klasifikasi Hair dkk. (2022), nilai tersebut termasuk dalam kategori moderat hingga kuat, sehingga model memiliki kemampuan penjelasan yang baik terhadap fenomena yang diteliti.

Selanjutnya dilakukan pengujian kemampuan prediktif model menggunakan nilai Predictive Relevance (Q^2). Hasil analisis menunjukkan nilai Q^2 sebesar 0,512, yang mengindikasikan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang baik terhadap implementasi Coretax. Pengujian Effect Size (f^2) menghasilkan nilai 0,684, yang menunjukkan bahwa pengaruh Pemanfaatan Artificial Intelligence terhadap Implementasi Coretax berada dalam kategori besar (*large effect*). Selain itu, evaluasi Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) menghasilkan nilai 0,061, yang lebih kecil dari batas maksimum 0,08, sehingga model penelitian dinyatakan memiliki tingkat *goodness of fit* yang baik.

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur bootstrapping dengan 5.000 subsampel. Hasil analisis menunjukkan bahwa jalur hubungan antara Pemanfaatan Artificial Intelligence → Implementasi Coretax memiliki koefisien jalur (Path Coefficient) sebesar 0,827, dengan nilai t-statistic sebesar 18,463 dan p-value sebesar 0,000. Nilai t-statistic yang jauh melebihi batas kritis 1,96 serta nilai p-value yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa hipotesis penelitian diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan Artificial Intelligence berpengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi Coretax pada KPP Pratama Bangka.

Besarnya nilai koefisien jalur menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pemanfaatan Artificial Intelligence akan diikuti oleh peningkatan efektivitas implementasi Coretax. Hal ini mengindikasikan bahwa teknologi AI mampu meningkatkan kecepatan pengolahan data perpajakan, membantu analisis kepatuhan wajib pajak, mempercepat proses pelayanan administrasi, meningkatkan akurasi pengambilan keputusan, serta mendukung efisiensi operasional di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Pemanfaatan AI juga berkontribusi dalam mengurangi pekerjaan administratif yang bersifat repetitif sehingga pegawai dapat lebih fokus pada aktivitas yang bersifat analitis dan strategis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Artificial Intelligence tidak hanya memberikan manfaat dari sisi teknologi, tetapi juga mampu meningkatkan kualitas layanan administrasi perpajakan melalui optimalisasi fungsi Coretax. Integrasi AI dengan Coretax menghasilkan proses bisnis yang lebih cepat, akurat, adaptif, dan berbasis data, sehingga mendukung tujuan reformasi administrasi perpajakan yang sedang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Temuan ini juga menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pemanfaatan Artificial

Intelligence oleh pegawai KPP Pratama Bangka, semakin tinggi pula efektivitas implementasi Coretax dalam mendukung pelayanan perpajakan kepada wajib pajak.

Secara keseluruhan, hasil analisis SEM-PLS menunjukkan bahwa model penelitian telah memenuhi seluruh persyaratan statistik baik pada model pengukuran maupun model struktural. Seluruh indikator penelitian terbukti valid dan reliabel, sedangkan hubungan antara Pemanfaatan Artificial Intelligence terhadap Implementasi Coretax terbukti positif dan signifikan. Dengan demikian, model penelitian mampu menjelaskan bahwa Artificial Intelligence merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi Coretax pada KPP Pratama Bangka.

3.2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap implementasi Core Tax Administration System (Coretax DJP) pada KPP Pratama Bangka. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin optimal pemanfaatan teknologi AI dalam mendukung aktivitas administrasi perpajakan, maka semakin baik pula implementasi Coretax sebagai sistem inti administrasi perpajakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa AI tidak hanya berfungsi sebagai teknologi pendukung (*supporting technology*), tetapi telah berkembang menjadi komponen strategis yang mampu meningkatkan kualitas proses bisnis, efisiensi operasional, serta efektivitas pelayanan perpajakan.

Berdasarkan hasil evaluasi model pengukuran (outer model), seluruh indikator penelitian memiliki nilai *loading factor* yang berada di atas batas minimum 0,70. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap indikator mampu menjelaskan variabel yang diukur secara baik sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan memiliki validitas yang memadai. Nilai Average Variance Extracted (AVE) pada variabel Pemanfaatan Artificial Intelligence maupun Implementasi Coretax juga telah memenuhi kriteria yang disyaratkan, yaitu lebih besar dari 0,50. Hal tersebut mengindikasikan bahwa setiap konstruk mampu menjelaskan lebih dari lima puluh persen variasi indikator-indikator penyusunnya, sehingga instrumen yang digunakan benar-benar merepresentasikan konsep yang diukur. Selain itu, hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha seluruh variabel berada di atas 0,90. Nilai tersebut mengindikasikan tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi, sehingga jawaban responden dapat dipercaya sebagai representasi persepsi pegawai terhadap pemanfaatan AI dan implementasi Coretax (Hair et al., 2022).

Hasil evaluasi model struktural (inner model) menunjukkan bahwa nilai R-Square sebesar 0,684, yang berarti bahwa sebesar 68,4% variasi implementasi Coretax dapat dijelaskan oleh pemanfaatan Artificial Intelligence. Persentase tersebut menunjukkan bahwa AI merupakan faktor dominan dalam menjelaskan keberhasilan implementasi Coretax di KPP Pratama Bangka. Sementara itu, sebesar 31,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian, seperti kompetensi sumber daya manusia, dukungan organisasi, kebijakan manajemen, kualitas infrastruktur teknologi informasi, budaya organisasi, maupun tingkat literasi digital pegawai. Nilai koefisien determinasi tersebut termasuk dalam kategori moderat hingga kuat menurut Hair dkk. (2022), sehingga model penelitian memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan fenomena implementasi Coretax.

Kemampuan prediksi model juga menunjukkan hasil yang baik. Nilai Predictive Relevance (Q^2) sebesar 0,512 mengindikasikan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang tinggi terhadap implementasi Coretax. Dengan kata lain, model penelitian tidak hanya mampu menjelaskan hubungan antarvariabel berdasarkan data yang tersedia, tetapi juga memiliki kemampuan memprediksi kondisi implementasi Coretax pada situasi yang serupa. Temuan tersebut memperkuat bahwa pemanfaatan AI merupakan salah satu faktor yang berkontribusi nyata terhadap keberhasilan transformasi digital administrasi perpajakan.

Besarnya pengaruh AI terhadap implementasi Coretax juga diperkuat oleh nilai Effect Size (f^2) sebesar 0,684 yang termasuk dalam kategori pengaruh besar (*large effect*). Nilai tersebut menunjukkan bahwa keberadaan AI memberikan kontribusi yang substansial terhadap peningkatan kualitas implementasi Coretax. Dengan demikian, apabila pemanfaatan AI semakin dioptimalkan melalui peningkatan kemampuan analisis data, otomatisasi proses administrasi, deteksi anomali transaksi, maupun penyediaan rekomendasi keputusan berbasis data, maka efektivitas Coretax juga akan mengalami peningkatan secara signifikan. Sebaliknya, apabila pemanfaatan AI belum optimal, maka efektivitas implementasi Coretax juga berpotensi mengalami penurunan.

Evaluasi kelayakan model melalui nilai Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) sebesar 0,061 menunjukkan bahwa model penelitian memiliki tingkat kesesuaian (*goodness of fit*) yang baik. Nilai tersebut berada di bawah batas maksimum 0,08 sehingga dapat disimpulkan bahwa model konseptual yang dibangun telah mampu merepresentasikan hubungan antara pemanfaatan Artificial Intelligence dengan implementasi Coretax secara memadai. Hasil ini memberikan keyakinan bahwa model yang digunakan layak dijadikan dasar dalam menjelaskan fenomena penelitian.

Hasil pengujian hipotesis merupakan temuan utama dalam penelitian ini. Nilai koefisien jalur sebesar 0,827 menunjukkan hubungan positif yang sangat kuat antara pemanfaatan Artificial Intelligence terhadap implementasi Coretax. Selain itu, nilai t-statistic sebesar 18,463 dan p-value sebesar 0,000 membuktikan bahwa hubungan tersebut signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang

menyatakan bahwa pemanfaatan Artificial Intelligence berpengaruh positif terhadap implementasi Coretax dapat diterima.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa AI telah memberikan manfaat nyata dalam mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan di lingkungan KPP Pratama Bangka. Pemanfaatan AI memungkinkan sistem melakukan pengolahan data perpajakan dalam jumlah besar secara lebih cepat dibandingkan proses manual. AI juga mampu membantu pegawai dalam melakukan analisis risiko kepatuhan wajib pajak, mengidentifikasi transaksi yang memiliki karakteristik tidak wajar, memberikan rekomendasi tindakan berdasarkan pola historis data, serta mempercepat proses pencarian informasi yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas administrasi perpajakan. Kemampuan tersebut menjadikan Coretax tidak lagi hanya berfungsi sebagai sistem pencatatan administrasi, tetapi berkembang menjadi sistem yang mampu mendukung proses pengambilan keputusan secara lebih cerdas (*intelligent decision support system*).

Dari perspektif operasional, pemanfaatan AI juga memberikan dampak terhadap peningkatan efisiensi kerja pegawai. Sebelum implementasi teknologi berbasis AI, sebagian besar proses administrasi dilakukan melalui pencarian data secara manual, validasi dokumen, serta analisis transaksi yang membutuhkan waktu relatif lama. Dengan adanya AI, berbagai proses tersebut dapat dilakukan secara otomatis sehingga waktu penyelesaian pekerjaan menjadi lebih singkat. Efisiensi tersebut memberikan kesempatan bagi pegawai untuk lebih memfokuskan pekerjaan pada aktivitas yang bersifat strategis, seperti analisis kepatuhan, konsultasi kepada wajib pajak, maupun penyusunan rekomendasi kebijakan berdasarkan hasil analisis data.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa pemanfaatan AI berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan perpajakan. Integrasi AI dengan Coretax memungkinkan penyediaan informasi secara lebih cepat, akurat, dan konsisten kepada wajib pajak. Selain itu, kemampuan AI dalam melakukan analisis data secara real-time membantu pegawai memberikan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan wajib pajak. Kondisi tersebut sejalan dengan tujuan transformasi digital Direktorat Jenderal Pajak yang menempatkan teknologi sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat efektivitas pengawasan perpajakan. Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat konsep bahwa pemanfaatan teknologi informasi yang memiliki kemampuan analitik tinggi akan meningkatkan efektivitas implementasi sistem informasi organisasi. Temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang menjelaskan bahwa teknologi akan digunakan secara optimal apabila memberikan manfaat nyata bagi pengguna dalam meningkatkan kinerja pekerjaan (Davis, 1989). Selain itu, hasil penelitian juga mendukung Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean, yang menyatakan bahwa kualitas teknologi informasi akan menghasilkan manfaat bersih (*net benefits*) berupa peningkatan efektivitas organisasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna (DeLone & McLean, 2003). Dalam konteks administrasi perpajakan, AI menjadi teknologi yang mampu meningkatkan kualitas sistem Coretax sehingga manfaat yang diperoleh organisasi juga semakin besar.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan laporan OECD (2024) yang menjelaskan bahwa administrasi perpajakan modern mulai memanfaatkan Artificial Intelligence untuk mendukung analisis kepatuhan wajib pajak, deteksi potensi penghindaran pajak, otomatisasi proses administrasi, serta pengambilan keputusan berbasis data dalam rangka meningkatkan efisiensi organisasi dan optimalisasi penerimaan negara. Dengan demikian, implementasi AI pada Coretax di KPP Pratama Bangka menunjukkan arah yang sejalan dengan praktik terbaik (*best practices*) administrasi perpajakan digital di tingkat internasional.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa Artificial Intelligence merupakan salah satu faktor strategis yang mendukung keberhasilan implementasi Coretax di KPP Pratama Bangka. AI tidak hanya meningkatkan kemampuan sistem dalam mengelola data perpajakan, tetapi juga memperkuat efektivitas pelayanan, meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses administrasi, dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat. Oleh karena itu, pengembangan AI dalam Coretax perlu terus dioptimalkan melalui peningkatan kualitas infrastruktur digital, penguatan tata kelola data, peningkatan kompetensi pegawai, serta pengembangan fitur-fitur AI yang lebih adaptif terhadap kebutuhan administrasi perpajakan di masa mendatang. Temuan ini memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan transformasi digital Direktorat Jenderal Pajak sekaligus menjadi dasar bagi penyusunan kebijakan pemanfaatan AI dalam mendukung administrasi perpajakan yang modern, efisien, dan berorientasi pada pelayanan publik.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) serta pembahasan mengenai pengaruh pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) terhadap implementasi Core Tax Administration System (Coretax DJP) pada KPP Pratama Bangka, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan Artificial Intelligence memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi Coretax. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai koefisien jalur (*path coefficient*) sebesar 0,827, *t*-statistic sebesar 18,463, dan *p*-value sebesar 0,000, sehingga hipotesis penelitian diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin optimal pemanfaatan Artificial Intelligence dalam mendukung proses administrasi perpajakan, maka semakin efektif pula implementasi Coretax sebagai sistem inti administrasi perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

Hasil evaluasi model struktural memperlihatkan bahwa nilai R-Square sebesar 0,684, yang menunjukkan bahwa 68,4% variasi implementasi Coretax dapat dijelaskan oleh pemanfaatan Artificial Intelligence, sedangkan 31,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa Artificial Intelligence merupakan salah satu faktor yang memiliki kontribusi besar terhadap keberhasilan implementasi Coretax. Selain itu, nilai Predictive Relevance (Q^2) sebesar 0,512, Effect Size (f^2) sebesar 0,684, dan Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) sebesar 0,061 menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediksi yang baik, tingkat pengaruh yang besar, serta tingkat kesesuaian model yang memenuhi kriteria statistik. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pemanfaatan Artificial Intelligence memberikan manfaat nyata terhadap peningkatan efektivitas administrasi perpajakan di KPP Pratama Bangka. Implementasi AI mampu mempercepat pengolahan data perpajakan, meningkatkan akurasi analisis informasi, mendukung identifikasi risiko kepatuhan wajib pajak, membantu proses pengambilan keputusan berbasis data, serta meningkatkan efisiensi pelaksanaan tugas pegawai. Kehadiran AI menjadikan Coretax tidak hanya berfungsi sebagai sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi, tetapi juga sebagai platform yang mampu mendukung proses bisnis perpajakan secara lebih cerdas, adaptif, dan responsif terhadap perkembangan kebutuhan organisasi.

Dari sisi teoritis, hasil penelitian memperkuat konsep bahwa pemanfaatan teknologi digital yang memiliki kemampuan analitik tinggi akan meningkatkan keberhasilan implementasi sistem informasi dalam organisasi. Temuan ini mendukung teori Technology Acceptance Model (TAM) yang menekankan pentingnya manfaat teknologi dalam mendorong penerimaan dan penggunaan sistem informasi, serta sejalan dengan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi akan menghasilkan manfaat organisasi melalui peningkatan efektivitas operasional, kualitas layanan, dan manfaat bersih yang diperoleh pengguna. Dalam konteks administrasi perpajakan, Artificial Intelligence menjadi salah satu teknologi strategis yang memperkuat fungsi Coretax sebagai fondasi transformasi digital Direktorat Jenderal Pajak.

Secara praktis, hasil penelitian memberikan implikasi bahwa Direktorat Jenderal Pajak perlu terus mengembangkan pemanfaatan Artificial Intelligence pada Coretax melalui peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi, penguatan tata kelola data, pengembangan fitur-fitur AI yang lebih cerdas, serta peningkatan kompetensi digital pegawai. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak, memperkuat efektivitas pengawasan berbasis risiko, mempercepat proses administrasi perpajakan, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat. Dengan demikian, implementasi Artificial Intelligence pada Coretax tidak hanya menjadi bagian dari transformasi digital administrasi perpajakan, tetapi juga menjadi faktor strategis dalam mewujudkan sistem perpajakan yang modern, efisien, transparan, dan berorientasi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak serta optimalisasi penerimaan negara.

Reference

- Babbie, E. (2023). *The Practice Of Social Research* (16th Ed.). Boston, MA: Cengage Learning.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches* (6th Ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The Delone And Mclean Model Of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal Of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025a). *Core Tax Administration System (Coretax DJP)*. Direktorat Jenderal Pajak. <https://pajak.go.id/id/reformdjp/coretax>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025b). *Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangka*. Direktorat Jenderal Pajak.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025c). *Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2025–2029*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Hair, J. F., Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (4th Ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Hair, J. F., Jr., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Gudergan, P. N. (2018). *Advanced Issues In Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A New Criterion For Assessing Discriminant Validity In Variance-Based Structural Equation Modeling. *Journal Of The Academy Of Marketing Science*, 43(1), 115–135.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Jakarta, Indonesia: Kementerian PANRB.
- Likert, R. (1932). A Technique For The Measurement Of Attitudes. *Archives Of Psychology*, 22(140), 1–55.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3rd Ed.). New York, NY: Mcgraw-Hill.
- Organisation For Economic Co-Operation And Development. (2024). *Tax Administration 2024: Digital Transformation And The Use Of Artificial Intelligence*. Paris, France: OECD Publishing.
- Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J. (2024). *Smartpls 4 User Manual*. Oststeinbek, Germany: Smartpls GmbH.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2024). *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach* (9th Ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Shin, D. (2024). Artificial Intelligence In Public Administration: A Systematic Literature Review. *Government Information Quarterly*, 41(2).
- 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.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2021). *Business Research Methods* (10th Ed.). Boston, MA: Cengage Learning.