

KEPUASAN PENGGUNA DAN MANFAAT CORETAX DALAM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DIGITAL

Rezky Akbar Setyanto Putra^{1*}, Tresno Eka Jaya², Aji Ahmadi Sasmi³

^{1, 2, 3} Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

ABSTRACT

The purpose of this study is to assess the Coretax Administration System's deployment success using the DeLone and McLean Information System Success Model. The study looks at how user happiness affects net benefits as well as how system, information, and service quality affect user satisfaction. Data gathered from surveys given to Coretax customers was used in a quantitative manner. The Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) approach was used to examine the data. The findings show that user satisfaction is positively and significantly impacted by system, information, and service quality. Additionally, net benefits are positively and significantly impacted by customer happiness. These results imply that enhancing system, information, and service quality can increase user satisfaction and optimize the advantages of implementing a digital tax system.

Keywords: Coretax, Information Quality, Service Quality, System Quality, User Satisfaction.

How to Cite:

Putra, R. A. S., Jaya, T. E., & Sasmi, A. A. (2026). Kepuasan Pengguna dan Manfaat Coretax dalam Administrasi Perpajakan Digital, No. 1, hal 97-106.

PENDAHULUAN

Transformasi digital sudah menjadi agenda pokok pemerintah dalam mengoptimalkan daya guna pelayanan publik, termasuk pada sektor perpajakan (Anastasya et al., 2026). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus menjalankan modernisasi administrasi perpajakan dengan pengembangan *Coretax Administration System* (Coretax) sebagai sistem yang dipersiapkan dalam meningkatkan kualitas layanan, efisiensi proses bisnis, serta kepatuhan wajib pajak (Kurniawan, 2025). Implementasi Coretax merupakan bagian dari pembaruan perpajakan yang bermaksud mewujudkan sistem perpajakan yang kian transparan, akurat, dan berbasis teknologi informasi (Korat & Munandar, 2025).

Meskipun menawarkan berbagai kemudahan, implementasi sistem informasi baru tidak selalu berjalan sesuai harapan pengguna. Dalam praktiknya, pengguna sering menghadapi berbagai kendala seperti kesulitan akses sistem, keterlambatan pemrosesan data, ketidaksesuaian informasi yang ditampilkan, serta keterbatasan layanan bantuan ketika terjadi permasalahan teknis (Permatasari et al., 2025). Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan berdampak pada keberhasilan implementasi sistem informasi secara keseluruhan (Zamzami, 2025). Oleh karena itu, evaluasi terhadap keberhasilan implementasi Coretax menjadi krusial dalam mengetahui seberapa jauh sistem sanggup mencukupi keperluan penggunanya.

Model yang lumrah dipergunakan dalam menaksir kesuksesan sistem informasi ialah *Information System Success Model* yang digagas oleh DeLone dan McLean. Model ini mendeskripsikan bahwa kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), serta kualitas layanan (*service quality*) merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pemakai (*user satisfaction*) serta manfaat bersih (*net benefits*) yang dihasilkan dari pemakaian sistem (Hellstén & Markova, 2003). Model tersebut sudah dipergunakan dengan ekstensif dalam beragam riset guna mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi dalam bidang publik maupun swasta.

Studi oleh Yudha et al. (2021), mendapati bahwa kualitas informasi serta layanan pada sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai serta tingkat kepatuhan pajak di Indonesia. Hasil serupa diperkuat oleh Akrong et al. (2022), yang mengevaluasi sistem manajemen pajak di Ghana, memperlihatkan bahwa kualitas sistem, informasi, serta layanan berpengaruh terhadap dampak individu pemakai sistem. Di Indonesia, Farizi et al. (2020), menguji keberhasilan sistem Sakpole menggunakan model D&M dan menjumpai bahwa kualitas informasi serta layanan berpengaruh terhadap pemakaian sistem pajak jarak jauh. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan masih terdapat inkonsistensi temuan empiris terkait faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan sistem informasi perpajakan.

Penelitian mengenai Coretax masih relatif terbatas mengingat sistem ini merupakan inovasi terbaru dalam administrasi perpajakan Indonesia. Mayoritas studi sebelumnya rata-rata menitikberatkan di sistem *e-Filing*, *e-Faktur*, maupun aplikasi perpajakan lainnya. Jadi, dibutuhkan riset yang dengan spesifik mengevaluasi implementasi Coretax menggunakan pendekatan *Information System Success Model* guna mencapai wawasan yang kian ekstensif terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai serta faedah yang didapatkan dari pengoperasian sistem tersebut.

Berlandaskan paparan tersebut, studi ini bertujuan guna menganalisis pengaruh kualitas sistem, informasi, serta layanan terhadap kepuasan pengguna Coretax dan pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih yang dirasakan pengguna. Temuan ini diharapkan mampu memberi sokongan teoritis dalam pengembangan kajian kesuksesan sistem informasi serta menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kualitas implementasi Coretax di Indonesia.

TINJAUAN TEORI

Sistem Informasi Perpajakan

Menurut Jogiyanto dalam Soufitri (2023), sistem ialah koneksi dari mekanisme yang saling berinterelasi, ditingkatkan selaras dengan pola yang terpadu dalam menjalankan aktivitas pokok

suatu organisasi. Sedangkan menurut Romney dan Steinbart dalam Limba & Sapulette (2023), informasi ialah data yang sudah diubah menjadi rupa yang berfaedah serta memiliki nilai bagi pengambil keputusan.

Karenanya, sistem informasi perpajakan bisa diartikan sebagai koalisi antara teknologi informasi dan aktivitas pengguna guna mewujudkan suatu informasi, jadi dapat diungkapkan sistem informasi perpajakan terkoneksi dengan teknologi yang dipalikasikan guna melahirkan informasi yang berpautan dengan pajak sebagai sistem yang didesain mendukung manajemen serta pengawasan terpaut ranah keuangan serta perpajakan (Fajar et al., 2025).

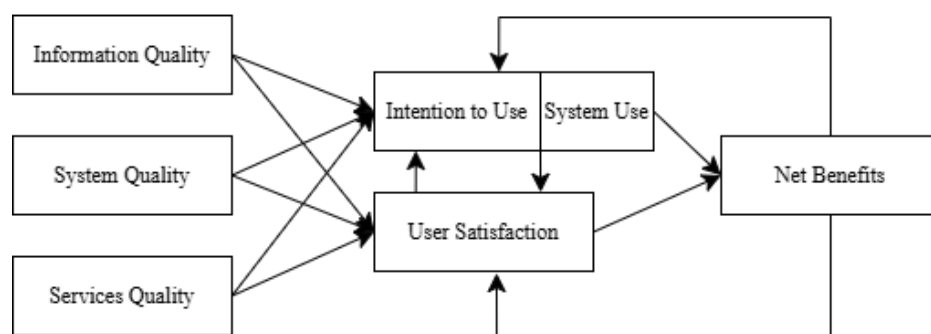
Coretax

Coretax adalah sistem dibuat guna menganjukkan bergaam sistem lampau yang bergerak dengan tersendiri. Dengan *Coretax*, semua operasi administrasi pajak, dari registrasi, reportase, penunaian, hingga setakat evaluasi, bisa dilakukan secara otomatis melalui platform yang saling terintegrasi (Korat & Munandar, 2025). Sistem ini berperan krusial dalam meringankan serta mengintensifkan aktivitas pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), yang lalu membutuhkan waktu serta pengecekan manual. Sekarang, registrasi NPWP dapat dilaksanakan *online* serta diolah secara instan. Selain itu, integrasi *Coretax* dengan data demografi memungkinkan pemastian data otomatis (UU No. 7 Tahun 2021), di mana NIK dipergunakan menjadi NPWP. Hal ini membantu mengurangi kemungkinan penyalahgunaan identitas dan data ganda.

Dengan mengeluarkan KMK No. 885/KMK.03/2016, pemerintah memulai upaya untuk membangun Sistem Perpajakan Core dengan membentuk Tim Reformasi Perpajakan. Tim ini bertanggung jawab untuk mengubah sistem perpajakan nasional dan membangun sistem yang terintegrasi. Perpres No. 40 Tahun 2018 perihal Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan membawa perubahan besar. Sistem *Coretax* ditunjuk menjadi satu dari lima tonggak pokok perombakan ranah teknologi informasi serta manajemen pajak dalam kerangka reformasi perpajakan (Tofan, 2023) Salah satu komponen penting dari Proyek Pemutakhiran Sistem Administrasi Perpajakan Inti (PSIAP), yang dimaksudkan guna menaikkan efektivitas serta kejelasan sistem perpajakan.

Information System Success Model (ISSM)

Menurut Eom dalam Mahendra et al. (2023) Para peneliti sering mempergunakan model kesuksesan Delone dan Mclean ketika mereka mengkaji sistem informasi, terkhusus untuk menentukan sebesar apa pencapaian sistem yang mereka teliti. Berikut ialah model ISSM dari Delone dan Mclean:



Sumber: (DeLone & McLean, 2003).

Gambar 1. Model ISSM Delone & Mclean 2003

Depedensi dari enam metrologi kesuksesan sistem informasi ditunjukkan dalam model DeLone dan McLean. Keenam komponen dari model ini ialah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pengguna, kepuasan pemakai, manfaat bersih (Delone and Mclean, 2003).

Pengembangan Hipotesis

Berlandaskan ISSM (DeLone & McLean, 2003), kualitas sistem, informasi, serta layanan

ialah faktor pokok yang memengaruhi kepuasan pengguna. Sistem yang memiliki kualitas tinggi akan memberi pengalaman penggunaan yang kian baik sehingga menaikkan kepuasan pengguna. Selain itu, *user* yang puas kepada sistem akan lebih mampu mengalami manfaat yang dihasilkan dari penggunaan sistem tersebut. Berdasarkan landasan teori tersebut, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *Coretax*.
2. H2: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *Coretax*.
3. H3: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *Coretax*.
4. H4: Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih sistem *Coretax*.

METODE

Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori (*explanatory research*) yang bermaksud guna menguji hubungan kausal antarvariabel dalam Model ISSM yang digagas oleh DeLone dan McLean (2003). Model studi terdiri atas variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagai variabel independen, kepuasan pengguna sebagai variabel intervening, serta manfaat bersih sebagai variabel dependen.

Penelitian dilakukan terhadap pengguna sistem *Coretax* yang telah memakai sistem tersebut pada aktivitas administrasi perpajakan. Data yang dipergunakan ialah data primer yang didapati melalui diseminasi angket secara daring kepada responden yang mencukupi kriteria. Instrumen dirancang memakai skala Likert lima poin, yakni skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju), dengan indikator berlandaskan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Pengumpulan data dilaksanakan selama periode penelitian tahun 2026.

Data yang telah terhimpun berikutnya melewati editing, coding, serta tabulasi untuk memastikan kelengkapan serta konsistensi jawaban responden. Analisis data dijalankan mengaplikasikan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan *software* SmartPLS. Fase analisis mencakup evaluasi model pengukuran (*outer model*) dengan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, serta reliabilitas konstruk memakai nilai *outer loading*, *Average Variance Extracted* (AVE), *Composite Reliability*, serta *Cronbach's Alpha*. Kemudian dilakukan evaluasi model struktural (*inner model*) dengan pengujian koefisien determinasi (R^2), *predictive relevance* (Q^2), serta pengujian hipotesis memakai *bootstrapping*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi ini dilakukan guna menganalisis pengaruh kualitas sistem, informasi, serta layanan terhadap kepuasan pengguna serta pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih (*net benefits*) pada penggunaan *Coretax*. Analisis data dilaksanakan dengan metode PLS-SEM.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dipegunakan guna memberi representasi umum tentang profil pengguna *Coretax* yang menjadi objek. Seluruh responden dalam penelitian ini merupakan wajib pajak pengguna *Coretax* yang berada di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciawi. Oleh karena itu, karakteristik responden yang disajikan merepresentasikan kondisi pengguna *Coretax* pada wilayah tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian ini perlu diinterpretasikan sesuai dengan kondisi geografis penelitian dan generalisasinya terhadap pengguna *Coretax* di wilayah lain perlu dilakukan secara hati-hati mengingat kemungkinan adanya perbedaan karakteristik wajib pajak, tingkat implementasi sistem, maupun kualitas layanan antar kantor pelayanan pajak.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	124	48%

Perempuan	132	52%
Jumlah	256	100%
Usia		
< 25 tahun	44	17%
25 – 30 tahun	78	30%
31 – 40 tahun	84	33%
> 40 tahun	50	20%
Jumlah	256	100%
Jenis Wajib Pajak		
Badan	78	30%
Orang pribadi	178	70%
Jumlah	256	100%
Sosialisasi Coretax		
Sudah	117	46%
Belum	139	54%
Jumlah	256	100%

Berdasarkan Tabel 1, total responden penelitian berjumlah 256 orang. Berlandaskan jenis kelamin, responden perempuan mengungguli dengan total 132 orang (52%), sedangkan laki-laki 124 orang (48%). Ditinjau dari usia responden, rentan usia 31–40 tahun merupakan kelompok terbesar dengan total 84 orang (33%), usia 25–30 tahun sebesar 78 orang (30%), usia > 40 tahun sebesar 50 orang (20%), serta usia < 25 tahun berjumlah 44 orang (17%).

Berdasarkan jenis wajib pajak, responden didominasi oleh wajib pajak orang pribadi sebanyak 178 orang (70%), sedangkan wajib pajak badan berjumlah 78 orang (30%). Selanjutnya, berdasarkan sosialisasi Coretax, sebanyak 117 responden (46%) menyatakan telah mengikuti sosialisasi Coretax, sedangkan 139 responden (54%) menyatakan belum pernah mengikuti sosialisasi.

Meskipun mayoritas responden (54%) menyatakan belum pernah mengikuti sosialisasi Coretax secara formal, kondisi tersebut tidak serta-merta menunjukkan bahwa mereka tidak memiliki kemampuan dalam menggunakan sistem. Responden dimungkinkan memperoleh pemahaman mengenai penggunaan Coretax melalui sumber informasi lain, seperti panduan pada laman Direktorat Jenderal Pajak, media digital, rekan kerja, konsultan pajak, maupun pengalaman penggunaan secara langsung (*learning by doing*). Oleh karena itu, temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kegiatan sosialisasi formal, tetapi juga oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diterima pengguna sebagaimana dijelaskan dalam model DeLone dan McLean (2003). Meskipun demikian, tingginya proporsi responden yang belum mengikuti sosialisasi menunjukkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak masih perlu memperluas jangkauan program edukasi dan sosialisasi agar pemanfaatan Coretax dapat berlangsung lebih optimal.

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi model pengukuran dilaksanakan guna melihat validitas serta reliabilitas instrumen penelitian. Pengujian validitas konvergen dilaksanakan melewati taraf *outer loading* serta AVE.

Tabel 2. Nilai *Outer Loading*

Indikator	Kualitas Sistem (X1)	Kualitas Informasi (X2)	Kualitas Layanan (X3)	Kepuasan Pengguna (Z)	Net Benefit (Y)
X1.1	0.915				
X1.2	0.895				

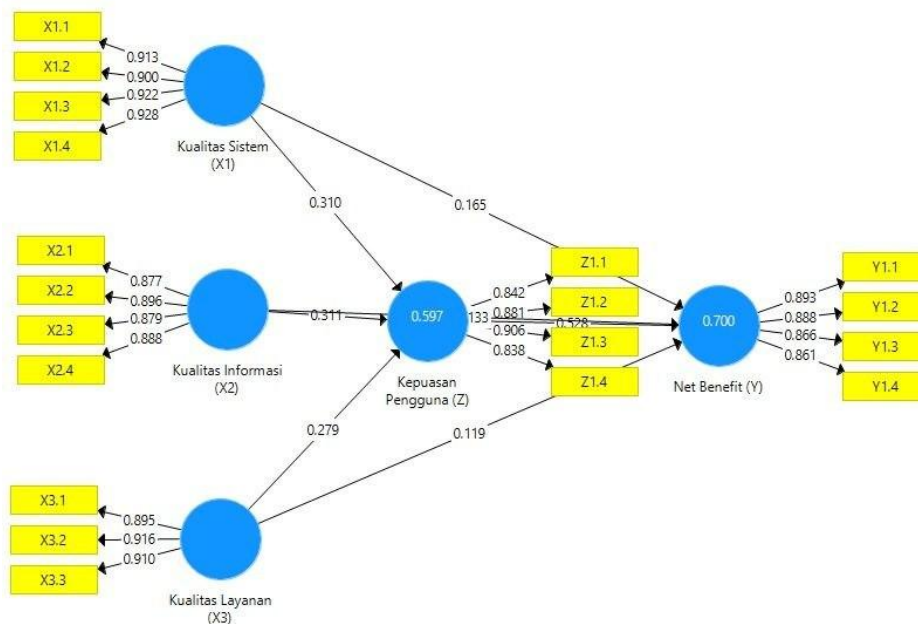
Indikator	Kualitas Sistem (X1)	Kualitas Informasi (X2)	Kualitas Layanan (X3)	Kepuasan Pengguna (Z)	Net Benefit (Y)
X1.3	0.922				
X1.4	0.922				
X1.5	0.917				
X1.6	0.895				
X1.7	0.924				
X1.8	0.926				
X2.1		0.874			
X2.2		0.886			
X2.3		0.878			
X2.4		0.882			
X2.5		0.876			
X2.6		0.898			
X2.7		0.880			
X2.8		0.889			
X3.1			0.894		
X3.2			0.915		
X3.3			0.909		
X3.4			0.889		
X3.5			0.917		
X3.6			0.909		
Y1.1					0.881
Y1.2					0.878
Y1.3					0.853
Y1.4					0.859
Y1.5					0.890
Y1.6					0.888
Y1.7					0.864
Y1.8					0.862
Z1.1				0.839	
Z1.2				0.872	
Z1.3				0.891	
Z1.4				0.828	
Z1.5				0.844	
Z1.6				0.874	
Z1.7				0.902	
Z1.8				0.832	

Berdasarkan Tabel 2, keseluruhan indikator mendapati taraf *outer loading* > 0,70 sehingga mencukupi kriteria validitas konvergen serta layak dipergunakan pada penelitian.

Tabel 3. Nilai AVE, *Composite Reliability*, dan *Cronbach's Alpha*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Kualitas Sistem (X1)	0.972	0.972	0.976	0.837
Kualitas Informasi (X2)	0.960	0.961	0.966	0.780
Kualitas Layanan (X3)	0.956	0.958	0.965	0.820
Kepuasan Pengguna (Z)	0.950	0.951	0.958	0.741
Net Benefit (Y)	0.955	0.956	0.962	0.760

Temuan pengujian memperlihatkan bahwa keseluruhan konstruk mendapati taraf AVE > 0,50, *Composite Reliability* > 0,70, serta *Cronbach's Alpha* > 0,70. Dengan demikian keseluruhan variabel penelitian dinyatakan valid dan reliabel.



Gambar 2. Hasil Outer Model SmartPLS

Gambar 2 menunjukkan bahwa Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) sama-sama memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Z) dengan koefisien jalur masing-masing sebesar 0,310; 0,311; dan 0,279. Perbedaan nilai koefisien di antara ketiga variabel tersebut relatif kecil, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa ketiganya memiliki kontribusi yang hampir seimbang dalam membentuk kepuasan pengguna Coretax. Meskipun demikian, Kualitas Informasi memiliki koefisien paling tinggi (0,311), meskipun hanya sedikit lebih besar dibandingkan Kualitas Sistem (0,310). Hal ini mengindikasikan bahwa dalam konteks administrasi perpajakan digital, keakuratan, kelengkapan, relevansi, dan ketepatan waktu informasi yang disajikan oleh sistem merupakan aspek yang sedikit lebih menentukan dalam membentuk kepuasan pengguna dibandingkan aspek teknis sistem maupun layanan pendukung.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengembangan Coretax tidak cukup hanya berfokus pada peningkatan stabilitas sistem dan kualitas layanan teknis, tetapi juga harus memprioritaskan penyediaan informasi perpajakan yang akurat, mudah dipahami, konsisten, serta selalu diperbarui sesuai perubahan regulasi. Mengingat selisih pengaruh antarvariabel relatif kecil, strategi peningkatan kualitas Coretax sebaiknya dilakukan secara terpadu melalui perbaikan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersamaan agar kepuasan pengguna dapat meningkat secara optimal. Selanjutnya, Kepuasan Pengguna (Z) memiliki pengaruh yang kuat terhadap Net Benefit (Y) dengan koefisien sebesar 0,700, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, semakin besar pula manfaat yang dirasakan dari penggunaan Coretax.

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model struktural dilaksanakan guna mendapati kecakapan model ketika menjelaskan hubungan antarvariabel penelitian.

Tabel 4. Nilai R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pengguna (Z)	0.604	0.600
Net Benefit (Y)	0.687	0.682

Berdasarkan Tabel 4, taraf R-Square pada variabel Kepuasan Pengguna sebanyak 0,604. Hal ini memperlihatkan bahwa variasi Kepuasan Pengguna mampu diuarikan oleh variabel Kualitas Sistem, Informasi, serta Layanan sebanyak 60,4%. Sementara taraf R-Square pada variabel Net Benefits sebanyak 0,687 yang memperlihatkan bahwa Kepuasan Pengguna bisa menjelaskan variasi Manfaat Bersih sebanyak 68,7%.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilaksanakan dengan prosedur *bootstrapping* dengan mengamati nilai *path coefficient*, *t-statistic*, serta *p-value*.

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Relationship	Original Sample	T-Statistic	P-Value	Hasil
H1	Kualitas Sistem (X1) -> Kepuasan Pengguna (Z)	0,278	5,625	0,000	Diterima
H2	Kualitas Informasi (X2) -> Kepuasan Pengguna (Z)	0,330	7,479	0,000	Diterima
H3	Kualitas Layanan (X3) -> Kepuasan Pengguna (Z)	0,295	6,187	0,000	Diterima
H4	Kepuasan Pengguna (Z) -> Net Benefit (Y)	0,481	7,690	0,000	Diterima

Menurut Tabel 5, temuan pengujian memperlihatkan bahwa:

1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna memperoleh taraf koefisien 0,278, taraf t-statistic 5,625, serta p-value 0,000.
2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna memperoleh taraf koefisien 0,330, taraf t-statistic 7,479, serta p-value 0,000
3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna memperoleh taraf koefisien 0,295, taraf t-statistic 6,187, serta p-value 0,000.
4. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Net Benefits mendapat taraf koefisien 0,481, taraf t-statistic 7,690, serta p-value 0,000

Pembahasan

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Coretax. Temuan mengindikasikan bahwa kemudahan pemakaian, keandalan sistem, kecepatan akses, dan stabilitas operasional menjadi faktor krusial saat membentuk kepuasan pengguna. Kian baik kualitas sistem yang dirasa pengguna, kian tinggi kepuasan yang diperoleh. Hasil ini relevan dengan ISSM yang digagas oleh DeLone dan McLean (2003) serta mendukung temuan Wara et al. (2021) yang memperlihatkan bahwa kualitas informasi menjadi variabel yang sangat kuat dalam memengaruhi kepuasan pengguna.

Kualitas informasi juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Coretax. Menariknya, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki koefisien pengaruh yang sedikit lebih tinggi dibandingkan kualitas sistem dan kualitas layanan, meskipun perbedaannya relatif kecil. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna Coretax cenderung lebih menaruh perhatian pada kualitas informasi yang dihasilkan sistem, seperti keakuratan data perpajakan, kelengkapan informasi,

kemudahan interpretasi, serta ketepatan waktu penyajian informasi. Dalam konteks administrasi perpajakan digital, informasi yang tidak akurat atau terlambat diperbarui berpotensi menimbulkan kesalahan pelaporan maupun ketidakpatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak perlu menjadikan pengelolaan kualitas informasi sebagai prioritas, tanpa mengabaikan peningkatan kualitas sistem dan layanan yang secara empiris juga memberikan kontribusi yang hampir setara terhadap kepuasan pengguna. Informasi yang tepat, sesuai, lengkap, serta tepat waktu membantu pengguna dalam melaksanakan administrasi perpajakan secara lebih efektif. Saat informasi yang disediakan sistem dapat mencukupi keperluan pengguna, maka tingkat kepuasan terhadap sistem menaik. Ini mendukung studi terdahulu yang memperlihatkan bahwa kualitas informasi ialah faktor krusial dalam keberhasilan implementasi sistem informasi.

Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sokongan teknis yang responsif, kemudahan memperoleh bantuan, serta kemampuan penyedia layanan dalam menyelesaikan permasalahan pengguna berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan. Hasil ini memperlihatkan bahwa kesuksesan penerapan Coretax bukan cuma dipastikan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kualitas layanan yang menyertainya.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefits*). User yang merasa cukup terhadap sistem cenderung menikmati manfaat yang lebih besar berupa kemudahan penggunaan, efisiensi waktu, peningkatan produktivitas, dan efektivitas dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Temuan ini memperkuat Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang menempatkan kepuasan pengguna sebagai faktor krusial saat menciptakan manfaat bersih dari pemakaian sistem informasi.

Menariknya, penelitian ini menemukan bahwa lebih dari separuh responden (54%) belum pernah mengikuti sosialisasi Coretax. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak semata-mata ditentukan oleh intensitas sosialisasi, melainkan juga oleh persepsi pengguna terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang mereka rasakan selama menggunakan Coretax. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna dapat membangun pengalaman positif melalui interaksi langsung dengan sistem maupun melalui berbagai sumber pembelajaran mandiri. Namun demikian, rendahnya tingkat partisipasi dalam sosialisasi tetap menjadi perhatian karena berpotensi memengaruhi pemahaman pengguna terhadap seluruh fitur Coretax. Oleh sebab itu, Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan frekuensi dan jangkauan sosialisasi agar implementasi Coretax semakin efektif dan memberikan manfaat yang lebih merata bagi seluruh wajib pajak.

Dengan demikian, temuan menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan Coretax dipengaruhi oleh kualitas sistem, informasi, serta layanan yang bisa menaikkan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna selanjutnya menjadi faktor yang mendorong terciptanya manfaat bersih dari penggunaan sistem perpajakan digital. Jadi, Direktorat Jenderal Pajak perlu selalu mengembangkan kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan untuk mendukung keberhasilan implementasi Coretax secara berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Studi ini bertujuan guna menganalisis pengaruh kualitas sistem, informasi, serta layanan terhadap kepuasan pengguna dan pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih (*net benefits*) pada penggunaan Coretax. Berlandaskan temuan analisis memakai metode (PLS-SEM), didapati bahwa kualitas sistem, informasi, serta layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Coretax. Ini memperlihatkan bahwa kian baik kualitas sistem, informasi, dan layanan yang diberikan, maka kian tinggi kepuasan pengguna terhadap Coretax. Kepuasan pengguna terbukti berpengaruh positif terhadap manfaat bersih yang diperoleh dari penggunaan Coretax. Jadi, kepuasan pengguna menjadi faktor krusial yang menyokong terciptanya manfaat penggunaan sistem perpajakan digital secara efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian, DJP disarankan untuk selalu memperbaiki kualitas sistem melalui peningkatan stabilitas, kemudahan penggunaan, dan kecepatan akses sistem. Selain itu, kualitas informasi yang disajikan perlu dijaga agar tetap akurat, relevan, dan mudah dipahami oleh pengguna.

Peningkatan kualitas layanan juga perlu dilakukan melalui penyediaan bantuan teknis yang responsif dan sosialisasi yang lebih luas kepada wajib pajak. Peneliti berikutnya, dianjurkan mengembangkan model dengan memasukkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi keberhasilan implementasi Coretax, seperti kepercayaan pengguna, persepsi kemudahan penggunaan, atau tingkat literasi digital, serta memperluas cakupan responden supaya temuan mempunyai tingkat generalisasi yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Akrong, G. B., Shao, Y., & Owusu, E. (2022). Evaluation of organizational climate factors on tax administration enterprise resource planning (ERP) system. *Heliyon*, 8(6), e09642. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09642>
- Anastasya, B., Apriliani, I., & Regina, N. (2026). Perbandingan Transformasi Digital Administrasi Publik di Australia dan Indonesia. *Jurnal Niara*, 19(1), 83–98.
- 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. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Fajar, M. M., Frestyani, N. A., & Alfiqui, M. R. A. (2025). Pengaruh Kebijakan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Journal Anc*, 1(3), 258–276.
- Farizi, M. Al, Widiarto, A., Gunawan, A., Kusuma, S. Y., & Sari, M. K. (2020). Evaluation Of The Success Of The Vehicle Administration System And Online Tax (Sakpole) With Model Delone & Mclean. *Jurnal Reviu*, 10(1), 127–135. <https://doi.org/10.22219/jrak.v10i1.10955>
- Hellstén, S.-M., & Markova, M. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 8(1), 16–29.
- Kurniawan, F. (2025). *Berapa Biaya Pembuatan Coretax? Lebih Mahal dari ChatGPT dan DeepSeek*. Idntimes.Com.
- Limba, F. B., & Sapulette, S. G. (2023). *Sistem informasi akuntansi*.
- Mahendra, I., Yumiarty, Y., & Putra, R. (2023). *Analisis Pemanfaatan Repository Perpustakaan Perguruan Tinggi bagi Mahasiswa di UPT Perpustakaan IAIN Curup*. Institut Agama Islam Negeri Curup.
- Permatasari, A. A., Ramadhan, P., Wahono, P., & Pahala, I. (2025). An Analysis of Challenges and Strategic Optimization in the Implementation of Coretax for Tax Reporting in Indonesia. *TOFEDU: The Future of Education Journal*, 4(6), 1820–1828.
- Soufitri, F. (2023). *Konsep sistem informasi*. PT Inovasi Pratama Internasional.
- Tofan, A. (2023). Core tax system menurut persepsi konsultan dan usulan implementasi untuk pemerintah. *Ratio: Reviu Akuntansi Kontemporer Indonesia*, 4(2), 121–129.
- Wara, L. S., Kalangi, L., & Gamaliel, H. (2021). Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. *JURNAL RISET AKUNTANSI DAN AUDITING" GOODWILL"*, 12(1), 1–15.
- Yudha, N., Widyari, A., Ariyanto, D., Suprasto, H. B., Gede, I. D., & Suputra, D. (2021). *Understanding the Impact of e-Filing System Performance on Tax Compliance Using the DeLone and McLean Model*. 8(2), 161–180.
- Zamzami, F. (2025). *Di Balik Semrawutnya Sistem Pajak Coretax Senilai Rp 1,2 Triliun*. New.Republika.Co.Id.