

The Effect Of Perceived Ease Of Use, System Quality, And Service Quality On Individual Taxpayers' Satisfaction With The Implementation Of Coretax, With Information Quality As A Moderating Variable

Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Atas Implementasi Coretax Dengan Kualitas Informasi Sebagai Variabel Moderasi

Rifqi Tarmuzi Nurlhalis Ardiansyah¹⁾; Juita Tanjung²⁾

^{1,2)} Universitas Muhammadiyah Jakarta

Email: ¹⁾ rifqiardiansyah424@gmail.com; ²⁾ juita.tanjung@umj.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [21 July 2026]

Revised [20 Oktober 2026]

Accepted [22 Oktober 2026]

KEYWORDS

Perceived Ease Of Use, System Quality, Service Quality.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi atas implementasi Coretax serta menguji peran kualitas informasi sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi dan dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Selain itu, kualitas informasi terbukti mampu memoderasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan wajib pajak, namun tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kemudahan penggunaan Coretax yang didukung oleh kualitas informasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kualitas implementasi Coretax serta memberikan kontribusi bagi pengembangan literatur di bidang sistem informasi perpajakan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of perceived ease of use, system quality, and service quality on individual taxpayers' satisfaction with the implementation of Coretax and to examine the role of information quality as a moderating variable. This study employed a quantitative approach using data collected through questionnaires distributed to individual taxpayers. The data were analyzed using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with SmartPLS 4.0. The results indicate that perceived ease of use, system quality, and service quality have a positive and significant effect on taxpayer satisfaction. Furthermore, information quality was found to moderate the relationship between perceived ease of use and taxpayer satisfaction but was unable to moderate the relationship between system quality and taxpayer satisfaction as well as between service quality and taxpayer satisfaction. These findings suggest that improving the ease of using Coretax, supported by high-quality information, can enhance taxpayer satisfaction. This study is expected to provide input for the Directorate General of Taxes in improving the implementation of Coretax and contribute to the development of the literature on tax information systems.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi yang semakin berkembang, pemanfaatan teknologi digital menjadi salah satu kebutuhan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik, salah satunya adalah sistem perpajakan (Hibrizi et al, 2025). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga yang memiliki peran strategis dalam penerimaan negara telah meluncurkan sistem administrasi perpajakan digital bernama Coretax (Purnamasari et al, 2025). Coretax adalah aplikasi yang dirancang untuk menyederhanakan pengelolaan perpajakan melalui sistem terpusat yang langsung terhubung ke dalam database milik Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (Putra & Vendy, 2025). Dengan menggunakan sistem pajak ini, Coretax diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi beban administratif, serta mempromosikan transparansi dan akuntabilitas (Abigail & Wijaya, 2025).

Namun, seiring dengan penerapan Sistem Administrasi Pajak Terpadu (Coretax), tingkat kepuasan wajib pajak masih menjadi perhatian karena sebagian pengguna mengeluhkan akses sistem yang sulit, gangguan server, serta ketidaksesuaian data yang membuat proses pelaporan dan pembayaran pajak menjadi lebih rumit (Lestari & Selfiani, 2025). Selain itu, meskipun Coretax dirancang untuk

meningkatkan kualitas layanan perpajakan oleh Direktorat Jenderal Pajak, dan tingkat kepuasan wajib pajak belum menunjukkan peningkatan yang signifikan terutama terkait kecepatan layanan dan kejelasan informasi dalam sistem (Artivia et al., 2026).

Menurut Aji et al., (2021), Kepuasan wajib pajak merupakan tujuan utama dalam kegiatan pelayanan khususnya di bidang perpajakan dan menjadi tolak ukur keberhasilan atas pelayanan yang diberikan oleh Ditjen Pajak. Kepuasan wajib pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif terhadap aparat pajak sehingga wajib pajak tidak merasa dirugikan saat membayar pajak dan terdorong untuk secara sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya (Rachman et al., 2017). Kepuasan pengguna merupakan faktor penting yang menentukan apakah layanan sistem yang digunakan pengguna memenuhi harapannya (Wahdini & Rusdi, 2024). Kepuasan pengguna yang tinggi tidak hanya menunjukkan keberhasilan teknis sistem, tetapi juga mencerminkan penerimaan organisasi terhadap transformasi digital yang tengah dijalankan (Putriana et al., 2025).

Berdasarkan dari data kompas, penulis Pertiwi & Adhi, (2025), implementasi sistem Coretax masih menghadapi berbagai tantangan dalam penggunaannya, terutama bagi wajib pajak orang pribadi yang menjadi mayoritas pengguna layanan perpajakan digital. Sejak diluncurkan pada awal tahun 2025, sistem Coretax dilaporkan mengalami berbagai kendala teknis yang berdampak pada pengguna. Salah satu dampak yang dirasakan oleh wajib pajak adalah mengalami kesulitan dalam mengakses layanan Coretax serta menghadapi respon sistem yang lambat dan sering mengalami error. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem yang belum optimal dapat menghambat aktivitas perpajakan, khususnya bagi wajib pajak orang pribadi yang menggunakan sistem tersebut secara langsung.

Selain kendala teknis, implementasi Coretax juga menghadapi tantangan dari aspek layanan dan penyampaian informasi kepada pengguna. Dilansir dari website Hukum Online (2025), banyak wajib pajak mengeluhkan minimnya sosialisasi dan pendampingan sebelum sistem Coretax diterapkan secara penuh. Ketika mengalami kesulitan, pengguna diarahkan untuk mempelajari berbagai video tutorial yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak. Namun, banyaknya materi tutorial yang tersedia dan belum tersusun secara sistematis justru menyulitkan pengguna dalam memahami penggunaan Coretax. Akibatnya, sejumlah Kantor Pelayanan Pajak di berbagai daerah mengalami peningkatan kunjungan wajib pajak yang datang untuk memperoleh pendampingan secara langsung terkait penggunaan sistem Coretax. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengguna masih mengalami kesulitan dalam memahami dan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia pada sistem Coretax. Merujuk pada penelitian Murdiati (2024) kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas pelayanan, dan persepsi kemudahan penggunaan. Mengacu pada Darma et al., (2025) kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kepercayaan, persepsi kemudahan, dan kualitas informasi. Dari pandangan Berlyanki et al., (2024) kepuasan pengguna juga dipengaruhi faktor lain seperti kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak. Adapun penelitian kualitatif yang dilakukan oleh Elvina & Pertiwi, (2025), yang membahas Kualitas Pemahaman Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak setelah Penggunaan Coretax System. Dari beberapa faktor yang telah dikemukakan pada penelitian sebelumnya, penelitian ini memfokuskan pada variabel persepsi kemudahan, kualitas pelayanan, dan kualitas sistem dalam memengaruhi kepuasan wajib pajak. Variabel persepsi kemudahan dipilih karena kemudahan dalam memahami dan menggunakan sistem perpajakan digital menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi kenyamanan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Kualitas layanan juga dipilih karena dukungan serta bantuan dari otoritas pajak dapat membantu wajib pajak dalam mengatasi berbagai kendala yang dihadapi saat menggunakan sistem perpajakan. Selain itu, kualitas sistem dipilih karena sistem yang stabil, akurat, dan mudah diakses akan meningkatkan pengalaman serta kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan perpajakan berbasis digital seperti Coretax. Penelitian ini juga menambahkan kualitas informasi sebagai variabel moderasi karena informasi yang akurat, jelas, relevan, dan tepat waktu diyakini dapat memperkuat hubungan antara persepsi kemudahan, kualitas layanan, dan kualitas sistem terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan Coretax. Dengan demikian, keempat variabel tersebut dinilai relevan untuk menjelaskan tingkat kepuasan wajib pajak dalam penggunaan sistem perpajakan digital..

Berdasarkan model DeLone & McLean (2003), Information Systems Success Model (D&M IS Success Model), keberhasilan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang mampu membentuk kepuasan pengguna serta manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem tersebut (Wara et al., 2021). Dalam konteks implementasi sistem perpajakan berbasis digital seperti Coretax, model ini relevan digunakan untuk menjelaskan bagaimana kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan kualitas informasi berperan dalam membentuk tingkat kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu, teori DeLone & McLean, (2003) digunakan dalam penelitian ini sebagai landasan untuk menganalisis hubungan antara kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, serta peran kualitas informasi sebagai variabel moderasi dalam memperkuat atau memperlemah hubungan tersebut.

LANDASAN TEORI

Teori *Technology Acceptance Model (TAM)*

Teori *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989. Menurut Davis et al, (1989) *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah teori yang menjelaskan bahwa persepsi seseorang terhadap sesuatu akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut yang secara khusus dirancang dan dikonsepsikan mengenai bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi baru. Berdasarkan penelitian Dewi et al, (2025) *Technology Acceptance Model (TAM)* menjelaskan perilaku para pengguna teknologi informasi dengan melihat dari perspektif kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), minat (*intention*) dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*)

Teori *DeLone and McLean Information Systems Success Model (D&M IS Success Model)*

DeLone & McLean (2003), *Information Systems Success Model (D&M IS Success Model)* merupakan model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992 dan disempurnakan pada tahun 2003 untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi secara menyeluruh. Model ini menjelaskan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis sistem, tetapi juga oleh kualitas informasi yang dihasilkan, kualitas layanan yang diberikan, serta respon pengguna terhadap sistem tersebut (Wara et al., 2021). Selain itu, model ini menekankan bahwa keberhasilan sistem informasi dapat dilihat dari tingkat kepuasan pengguna dan manfaat yang dihasilkan dari penggunaan sistem tersebut baik bagi individu maupun organisasi.

Reformasi Sistem Perpajakan Digital Indonesia

Reformasi perpajakan merupakan langkah penting yang dilakukan pemerintah untuk menciptakan sistem perpajakan yang lebih efektif, adil, dan sesuai dengan perkembangan ekonomi masyarakat. Reformasi pajak di Indonesia dimulai tahun 1983, yaitu dengan diperkenalkannya prinsip *self assessment* dalam menghitung PPh (Pajak Penghasilan) sejak tahun 1984, dan diberlakukannya PPN (Pajak Pertambahan Nilai) menggantikan PPn (Pajak Penjualan) sejak tahun 1985 (Putri et al, 2021). Reformasi tersebut kemudian terus dikembangkan oleh pemerintah melalui berbagai penyempurnaan undang-undang dan kebijakan perpajakan guna meningkatkan efektivitas sistem perpajakan di Indonesia.

Implementasi Coretax di Indonesia

Coretax merupakan sistem berbasis teknologi informasi untuk mendukung pengelolaan pajak yang lebih efisien (Alfirdaus & Anas, 2024). Sedangkan menurut penelitian Misabahuddin & Kurniawati (2025), coretax merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk memperbaiki infrastruktur administrasi perpajakan agar menjadi lebih terintegrasi, akurat, efisien, dan responsif terhadap dinamika ekonomi digital saat ini. Dengan demikian, implementasi Coretax diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan sehingga memberikan kemudahan dan kepuasan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode analisis data pada penelitian ini meliputi proses pengelompokan, tabulasi, serta penyajian data sesuai dengan variabel yang diteliti. Setelah tahap pengolahan selesai, data dianalisis menggunakan teknik statistik guna menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini menggunakan perangkat lunak SmartPLS sebagai alat bantu untuk mengolah sekaligus mengevaluasi data yang diperoleh.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan memanfaatkan perangkat statistik SmartPLS versi 4.1. Wiharti & Novita (2020) menjelaskan teknik *Partial Least Square (PLS)* digunakan sebagai pendekatan *Structural Equation Modeling (SEM)* yang berbasis varian. Metode ini berfungsi untuk mengevaluasi model pengukuran (*outer model*) sekaligus model struktural (*inner model*) secara bersamaan. *Outer model* berperan dalam menjelaskan keterkaitan antara variabel indikator dengan variabel laten yang diukur, sedangkan *inner model* menjabarkan kekuatan hubungan antar konstruk atau variabel laten.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Evaluasi Model Pengukuran

Pengujian model pengukuran dilakukan dengan menilai validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70. Nilai *outer loading* persepsi kemudahan berada pada rentang 0,781–0,828, kualitas sistem 0,724–0,904, kualitas layanan 0,758–0,842, kepuasan wajib pajak 0,762–0,833, serta kualitas informasi 0,763–0,853. Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan memenuhi validitas konvergen.

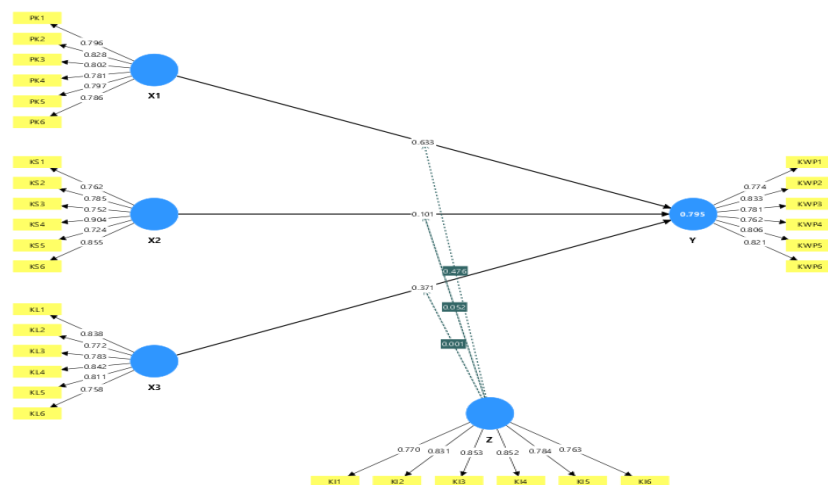
Tabel 2. Hasil Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE	Keterangan
Persepsi Kemudahan	0,886	0,913	0,637	Valid dan reliabel
Kualitas Sistem	0,899	0,913	0,639	Valid dan reliabel
Kualitas Layanan	0,889	0,915	0,642	Valid dan reliabel
Kepuasan Wajib Pajak	0,885	0,912	0,635	Valid dan reliabel
Kualitas Informasi	0,898	0,919	0,728	Valid dan reliabel

Seluruh nilai Average Variance Extracted atau AVE berada di atas 0,50, sedangkan nilai Cronbach's alpha dan composite reliability telah melebihi 0,70. Pengujian cross loading juga memperlihatkan bahwa setiap indikator memiliki nilai muatan tertinggi pada konstruk yang diukurnya. Oleh karena itu, instrumen penelitian dinyatakan valid, reliabel, dan layak digunakan untuk menguji model struktural.

Analisis Inner Model

Gambar 1. Hasil Path Coefficient



Gambar di atas menunjukkan hasil nilai path coefficient antarvariabel dalam penelitian. Variabel Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Implementasi Coretax memiliki nilai koefisien sebesar 0,633 yang menunjukkan pengaruh positif dengan tingkat yang kuat. Selanjutnya, variabel Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Implementasi Coretax memiliki nilai koefisien sebesar 0,101 yang menunjukkan pengaruh positif namun masih tergolong lemah. Adapun variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Implementasi Coretax memiliki nilai koefisien sebesar 0,371 yang menunjukkan pengaruh positif dengan tingkat sedang.

Evaluasi Model Struktural

Hasil pengujian model struktural menunjukkan nilai R-square kepuasan wajib pajak sebesar 0,795 dengan *adjusted R-square* sebesar 0,779. Nilai tersebut menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, dan interaksi moderasi mampu menjelaskan 79,5% variasi kepuasan wajib pajak atas implementasi Coretax. Sementara itu, 20,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Pengujian Hipotesis

Tabel 3. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Hubungan Antarvariabel	Koefisien	T-statistik	P-value	Hasil
Persepsi Kemudahan → Kepuasan Wajib Pajak	0,633	8,655	0,000	Positif dan signifikan
Kualitas Sistem → Kepuasan Wajib Pajak	0,101	1,308	0,191	Tidak signifikan
Kualitas Layanan → Kepuasan Wajib Pajak	0,371	5,479	0,000	Positif dan signifikan
Kualitas Informasi → Kepuasan Wajib Pajak	0,176	2,060	0,039	Positif dan signifikan
Kualitas Informasi × Persepsi Kemudahan → Kepuasan	0,476	4,652	0,000	Moderasi signifikan
Kualitas Informasi × Kualitas Sistem → Kepuasan	0,052	0,781	0,435	Moderasi tidak signifikan
Kualitas Informasi × Kualitas Layanan → Kepuasan	0,001	0,014	0,989	Moderasi tidak signifikan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dengan koefisien sebesar 0,633. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa semakin mudah Coretax dipelajari, dipahami, dan digunakan, semakin tinggi kepuasan wajib pajak. Persepsi kemudahan juga menjadi variabel yang memiliki pengaruh langsung paling kuat dalam model penelitian.

Kualitas sistem memiliki koefisien positif sebesar 0,101, tetapi pengaruhnya tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa stabilitas, kecepatan respons, fleksibilitas, dan kemampuan pemulihan sistem belum secara langsung menentukan kepuasan wajib pajak. Sebaliknya, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien sebesar 0,371. Pelayanan yang responsif, dapat diandalkan, ramah, serta mampu memberikan solusi terhadap kendala penggunaan Coretax terbukti meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Kualitas informasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dengan koefisien sebesar 0,176. Informasi yang akurat, relevan, lengkap, tepat waktu, dan konsisten membantu wajib pajak memahami prosedur serta menjalankan kewajiban perpajakan melalui Coretax.

Pada pengujian moderasi, kualitas informasi terbukti memperkuat pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan wajib pajak dengan koefisien interaksi sebesar 0,476. Artinya, kemudahan penggunaan Coretax akan menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi ketika didukung oleh informasi yang jelas dan berkualitas. Namun, kualitas informasi tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas sistem maupun kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan demikian, kualitas informasi hanya berperan sebagai moderator pada hubungan antara persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut hasil penelitian ini, variabel Persepsi Kemudahan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hal ini didasarkan pada nilai T Statistics sebesar 8,655, yang lebih besar dari 1,98, dan nilai P-value sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% (0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi. Semakin mudah suatu sistem dipahami, dipelajari, dan digunakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna. Dalam konteks implementasi Coretax, kemudahan dalam mengakses layanan perpajakan, memahami fitur-fitur yang tersedia, serta menyelesaikan kewajiban perpajakan secara efisien menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut hasil penelitian ini, variabel Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hal ini didasarkan pada nilai T Statistics sebesar 1,308, yang lebih kecil dari 1,98 ($1,308 < 1,98$), dan nilai P-value sebesar 0,191, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 5% (0,05).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Temuan ini tidak sejalan dengan Information System Success Model dari DeLone dan McLean (2003), yang menempatkan kualitas sistem sebagai salah satu determinan utama kepuasan pengguna. Dalam model tersebut, sistem informasi yang memiliki keandalan, kemudahan akses, kecepatan respons, dan stabilitas yang baik idealnya dapat memberikan pengalaman pengguna yang positif sehingga mendorong peningkatan kepuasan. Namun, dalam konteks penelitian ini, kualitas teknis dari sistem Coretax belum menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan WPOP.

Tidak signifikannya pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan WPOP dapat dijelaskan melalui pola interaksi dan frekuensi penggunaan sistem itu sendiri. Berbeda dengan Wajib Pajak Badan yang berinteraksi dengan sistem perpajakan secara rutin setiap bulan, WPOP pada umumnya memiliki tingkat intensitas penggunaan Coretax yang sangat rendah, yaitu hanya sebatas musiman (satu tahun sekali saat penyampaian SPT Tahunan). Rendahnya frekuensi interaksi langsung ini membuat WPOP tidak menjadikan performa teknis sistem sebagai indikator utama dalam membentuk tingkat kepuasan mereka.

Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut hasil penelitian ini, variabel Kualitas Layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hal ini didasarkan pada nilai T Statistics sebesar 5,479, yang lebih besar dari 1,98 ($5,479 > 1,98$), dan nilai P-value sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% (0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kualitas layanan yang dikemukakan oleh Kotler (2009), yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Dalam konteks implementasi Coretax, kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan sistem yang digunakan, tetapi juga mencakup kemampuan petugas pajak dalam memberikan bantuan, kecepatan merespons permasalahan, serta ketepatan informasi yang diberikan kepada wajib pajak.

Keterkaitan hasil penelitian ini dengan karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan wajib pajak yang telah menggunakan Coretax dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dalam proses penggunaan sistem tersebut, wajib pajak tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga memerlukan dukungan pelayanan dari petugas pajak ketika mengalami kendala teknis maupun membutuhkan informasi mengenai prosedur perpajakan. Pelayanan yang cepat, responsif, dan profesional memberikan rasa nyaman kepada wajib pajak sehingga meningkatkan kepuasan dalam menggunakan layanan perpajakan berbasis Coretax.

Selanjutnya, kualitas layanan yang baik mampu menciptakan pengalaman penggunaan yang lebih positif bagi wajib pajak. Kemampuan petugas dalam memberikan solusi terhadap kendala yang dihadapi, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, serta melayani secara ramah dan profesional dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap layanan perpajakan. Oleh karena itu, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan wajib pajak terhadap implementasi Coretax.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Kartika & Tanno, (2024), Wahdini & Rusdi (2024), dan Murdiati (2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi maupun layanan perpajakan berbasis digital. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak, sehingga Direktorat Jenderal Pajak perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan baik melalui petugas maupun melalui layanan pendukung dalam implementasi Coretax.

Kualitas Informasi Memoderasi Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut hasil penelitian ini, variabel Kualitas Informasi mampu memoderasi secara positif dan signifikan pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hal ini didasarkan pada nilai T Statistics sebesar 4,652, yang lebih besar dari 1,98 ($4,652 > 1,98$), dan nilai P-value sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% (0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi mampu memperkuat pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan suatu sistem akan meningkatkan penerimaan dan kepuasan pengguna. Namun demikian, kemudahan penggunaan akan memberikan

manfaat yang lebih optimal apabila didukung oleh kualitas informasi yang baik. Informasi yang akurat, relevan, lengkap, tepat waktu, dan mudah dipahami akan membantu wajib pajak dalam memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia pada Coretax sehingga proses penyelesaian kewajiban perpajakan menjadi lebih efektif dan efisien.

Kualitas informasi yang baik memungkinkan wajib pajak memperoleh informasi perpajakan yang sesuai dengan kebutuhan, seperti petunjuk penggunaan sistem, informasi mengenai pelaporan pajak, serta berbagai ketentuan perpajakan yang disajikan secara jelas. Dengan tersedianya informasi yang berkualitas, wajib pajak akan lebih mudah memahami cara penggunaan Coretax sehingga persepsi terhadap kemudahan penggunaan sistem semakin meningkat. Kondisi tersebut pada akhirnya memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem saja belum tentu mampu memberikan kepuasan yang optimal apabila informasi yang disajikan tidak akurat atau sulit dipahami. Sebaliknya, ketika Coretax tidak hanya mudah digunakan tetapi juga menyediakan informasi yang lengkap, relevan, dan mudah dipahami, maka manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak akan semakin besar. Dengan demikian, kualitas informasi berperan sebagai faktor yang memperkuat hubungan antara persepsi kemudahan dengan kepuasan wajib pajak.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak tidak hanya perlu mengembangkan sistem Coretax agar mudah digunakan, tetapi juga perlu memastikan bahwa informasi yang disajikan di dalam sistem selalu akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah dipahami oleh wajib pajak. Dengan kombinasi antara kemudahan penggunaan dan kualitas informasi yang baik, tingkat kepuasan wajib pajak terhadap implementasi Coretax akan semakin meningkat.

Kualitas Informasi Memoderasi Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut hasil penelitian ini, variabel Kualitas Informasi tidak mampu memoderasi pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hal ini didasarkan pada nilai T Statistics sebesar 0,781, yang lebih kecil dari 1,98 ($0,781 < 1,98$), dan nilai P-value sebesar 0,435, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 5% (0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi tidak mampu memoderasi pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disajikan dalam Coretax belum mampu memperkuat hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan wajib pajak. Meskipun sistem menyediakan informasi yang akurat, relevan, dan lengkap, kepuasan wajib pajak tetap lebih dipengaruhi oleh bagaimana sistem tersebut berfungsi dalam praktik. Dengan kata lain, apabila kualitas sistem masih mengalami kendala, seperti lambatnya respons, gangguan akses, atau ketidakstabilan sistem, maka kualitas informasi yang baik belum tentu mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Selain itu, kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan dua konstruk yang memiliki karakteristik berbeda. Kualitas sistem lebih berfokus pada aspek teknis, seperti kecepatan akses, keandalan, kemudahan penggunaan, dan stabilitas sistem, sedangkan kualitas informasi berkaitan dengan ketepatan, kelengkapan, relevansi, dan kemutakhiran informasi yang disajikan. Oleh karena itu, informasi yang berkualitas tidak dapat sepenuhnya mengatasi kendala teknis yang masih dirasakan oleh pengguna ketika menggunakan Coretax.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa wajib pajak lebih memperhatikan kinerja sistem secara langsung dibandingkan kualitas informasi yang tersedia ketika menilai kepuasan terhadap Coretax. Apabila sistem belum dapat beroperasi secara optimal, maka informasi yang baik tidak cukup untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan demikian, kualitas informasi belum mampu memperkuat hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan wajib pajak.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa Direktorat Jenderal Pajak perlu memprioritaskan peningkatan kualitas sistem, seperti stabilitas, kecepatan akses, dan keandalan layanan Coretax, sebelum mengoptimalkan aspek kualitas informasi. Perbaikan pada aspek teknis sistem diharapkan dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik sehingga kepuasan wajib pajak dapat meningkat secara optimal.

Kualitas Informasi Memoderasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut hasil penelitian ini, variabel Kualitas Informasi tidak mampu memoderasi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hal ini didasarkan pada nilai T Statistics sebesar 0,014, yang lebih kecil dari 1,98 ($0,014 < 1,98$), dan nilai P-value sebesar 0,989, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 5% (0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi tidak mampu memoderasi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disajikan dalam Coretax belum mampu memperkuat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan wajib pajak. Meskipun informasi yang diberikan telah akurat, relevan, lengkap, dan tepat waktu, hal tersebut tidak serta merta meningkatkan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan kata lain, kepuasan wajib pajak lebih dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima secara langsung dibandingkan dengan kualitas informasi yang tersedia dalam sistem.

Selain itu, kualitas layanan lebih menitikberatkan pada kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, responsif, ramah, dan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan wajib pajak, maka keberadaan informasi yang berkualitas tidak memberikan pengaruh tambahan yang berarti terhadap tingkat kepuasan. Oleh karena itu, kualitas informasi belum mampu berperan sebagai faktor yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan wajib pajak.

Temuan ini mengindikasikan bahwa wajib pajak lebih mengutamakan pengalaman pelayanan secara langsung ketika menggunakan layanan perpajakan berbasis Coretax. Kecepatan petugas dalam merespons kendala, kemampuan memberikan solusi yang tepat, serta sikap profesional dalam melayani wajib pajak menjadi faktor yang lebih menentukan tingkat kepuasan dibandingkan kualitas informasi yang tersedia dalam sistem.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas informasi saja belum cukup untuk memperkuat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak perlu terus meningkatkan kompetensi petugas, kecepatan pelayanan, serta efektivitas penanganan keluhan wajib pajak agar kualitas layanan yang diberikan dapat semakin meningkatkan kepuasan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Persepsi Kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan dalam penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan yang dirasakan wajib pajak dalam menggunakan Coretax, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diperoleh. Kemudahan dalam memahami fitur, mengoperasikan sistem, serta menyelesaikan kewajiban perpajakan secara efisien mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap implementasi Coretax.
2. Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak berdasarkan hasil pengolahan data dalam penelitian ini. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem Coretax belum mampu memberikan pengaruh yang nyata terhadap kepuasan wajib pajak. Kondisi ini diduga disebabkan oleh masih adanya kendala teknis, seperti gangguan sistem, waktu respons yang lambat, maupun ketidakstabilan layanan, sehingga kualitas sistem belum sepenuhnya mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam menggunakan Coretax.
3. Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan, baik melalui respons petugas, kecepatan pelayanan, maupun kemampuan dalam memberikan solusi terhadap permasalahan wajib pajak, mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak. Semakin baik kualitas layanan yang diterima, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan wajib pajak terhadap implementasi Coretax.
4. Kualitas Informasi memoderasi secara signifikan pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Wajib Pajak berdasarkan hasil pengujian interaksi dalam penelitian ini. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas informasi mampu memperkuat hubungan antara persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak. Semakin baik kualitas informasi yang disajikan dalam Coretax, maka semakin kuat pengaruh persepsi kemudahan terhadap peningkatan kepuasan wajib pajak. Dengan demikian, kualitas informasi berperan sebagai faktor yang memperkuat manfaat kemudahan penggunaan sistem dalam menciptakan kepuasan pengguna.
5. Kualitas Informasi tidak memoderasi pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Wajib Pajak berdasarkan hasil pengujian moderasi dalam penelitian ini. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi belum mampu memperkuat hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan wajib pajak. Meskipun informasi yang disajikan telah memenuhi kebutuhan pengguna, kualitas informasi tidak mampu mengatasi kendala teknis yang masih terjadi pada sistem Coretax. Akibatnya, kualitas informasi tidak berperan sebagai variabel moderasi pada hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan wajib pajak.

Saran

Penelitian ini memberikan implikasi bagi kalangan akademisi sebagai tambahan referensi dalam pengembangan penelitian mengenai sistem informasi perpajakan, khususnya implementasi Coretax di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua faktor yang memengaruhi kepuasan wajib pajak memberikan hasil yang sama. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan (trust), persepsi manfaat, pengalaman penggunaan, atau kesiapan teknologi, serta melakukan pengujian pada objek penelitian, wilayah, maupun karakteristik responden yang berbeda sehingga dapat memperluas generalisasi hasil penelitian dan memberikan kontribusi yang lebih komprehensif terhadap pengembangan ilmu akuntansi dan perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abigail, C. N., & Wijaya, K. A. S. (2025). Implementasi Sistem Coretax dalam digitalisasi sistem perpajakan Indonesia: Studi Kasus Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan Kanwil DJP Jakarta Pusat. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 2(5), 1–7. <https://doi.org/10.61292/shkr.278>
- Aisyah, N., Yati, M. K., Nurwana, & Basar, N. F. (2024). Pengaruh E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Makassar Barat. *Bongaya Journal of Research in Accounting (BJRA)*, 7(2), 81–101. <https://doi.org/10.37888/bjra.v7i2.633>
- Aji, R. P., Puti, A. A., & Sari, D. P. P. (2022). Determinan Kepuasan Pengguna E-Filing Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas*, 24(1), 181–193. <https://doi.org/10.47233/jebd.v24i1.341>
- Alfirdaus, N., & Anas, S. (2024). Analisis Efektivitas Coretax Sebagai Strategi Dalam Peningkatan Penerimaan Pajak Daerah DKI Jakarta. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 4(4), 646–655. <https://doi.org/10.47233/jebd.v4i4.1934>
- Amelia Lestari, R., & Selfiani. (2025). Pengaruh Implementasi Sistem CoreTax dan Akuntabilitas Terhadap Tranparansi Perpajakan di Indonesia. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi (Jakpi)*, 5(1), 155–165.
- Anindya, D. A., Aisyah, S., Nasution, S. W., Habibie, M., Risal, T., Munawaroh, W. S., & Panggabean, A. (2025). Pengaruh Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan E-System Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(3), 1248–1260. <https://doi.org/10.60036/jbm.615>
- Anisa, R., & Suprajitno, D. (2020). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(4), 595–609. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i4.644>
- Apriliani, C., Suharno, & Widarno, B. (2019). Pengaruh kualitas sistem informasi, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan wajib pajak badan pengguna e-filing di KPP Pratama Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi*, 15, 468–478. <http://ejournal.unisri.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/3729/3086>
- Aria, & Atik. (2018). the Influence of System Quality, Information Quality, and Service Quality on Flip Application User Satisfaction (Case Study on Students of the Faculty of Economics and Business, Jenderal Achmad Yani University) Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jenderal Achmad Yani). 7.
- Artavia, A., & et al. (2026). Implementasi Coretax terhadap Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan dan Kepuasan Wajib Pajak di Era Digital. 10, 728–739.
- Astakoni, I. M. P., Swaputra, I. bagus, Richadinata, K. R. P., Verawati, Y., & Utami, N. M. S. (2022). Dampak Antecedent Dimensi Kualitas Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Filing (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Umkm Di Kabupaten Gianyar Bali). *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 14(1), 123–139. <https://doi.org/10.22225/kr.14.1.2022.123-139>
- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. S. A. (2018). Pengaruh_Kualitas_Pelayanan_Pajak_Pemaha. *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4, 318–334.
- Baihaqi, A., & Kristina, L. (2026). Refleksi Efektivitas Penerapan Coretax dalam Sistem Perpajakan Indonesia. 5.
- Berlyanki, Z. M., Ristiyan, R., & Mulatsih, S. N. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Elektronik Perpajakan, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Keamanan Dan Kerahasiaan Informasi Wajib Pajak Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada Kpp Pratama Tangerang Timur). *Ekonomi Bisnis*, 30(1), 43–62. <https://ejournal.unis.ac.id/index.php/JEB/article/view/5168>

- Beryl, S. A., & Fajriana, I. (2021). Pengaruh Kualitas Informasi, Penyuluhan Media Sosial Dan Penerapan E-Ticket Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Mendapatkan Pelayanan Tatap Muka (Studi Kasus pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur). *Publikasi Riset Mahasiswa Akuntansi*, 2(2), 155–168. <https://doi.org/10.35957/prima.v2i2.928>
- COSTING. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip. *Jurnal COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(1), 1075–1085.
- Darma, S. S., Ariwibowo, M. E., & Septanta, R. (2025). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan, dan Kualitas Informasi terhadap E Filling dalam Perpajakan. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 227–238. <https://doi.org/10.37481/jmneb.v5i1.1192>
- Darmawanto, A. T. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Pembangunan*, 15(1), 14–26.
- Davis, F. D. (1993). User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts. In *International Journal of Man-Machine Studies* (Vol. 38, Number 3, pp. 475–487). <https://doi.org/10.1006/imms.1993.1022>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). model of information systems success: A ten-year updated. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Dewi, K. S., Apriada, K., & Kepramareni, P. (2025). Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi , Kualitas Pelayanan , Pelatihan Pengguna SIA , dan Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di LPD Kecamatan Tembuku. 7(1), 214–226.
- Direktorat, P., & Pajak, J. (2025). Pembayaran dan Pelaporan Pajak pada Sistem Coretax. Efektif, I. Y. (2024). *Jurnal Inovasi Global*. *Jurnal Inovasi Global*, 4(4), 496–512. <https://pdfs.semanticscholar.org/60a2/d6bfc99f2356afc63b9b8d363cfadd2eefc6.pdf>
- Elvina, S., & Ari Pertiwi, D. (2025). Kualitas Pemahaman Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak setelah Penggunaan Coretax System. *Japp: Jurnal Akuntansi, Perpajakan Dan Portofolio*, 5(1), 47–55. <https://doi.org/10.24269/japp.v5i1.12868>
- Esmeralda, K., Fasa, M. I., & Susanti, Y. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Asabri Mobile dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Peserta Pensiun dalam Perspektif Bisnis Islam (Studi Pada Pengguna Asabri Mobile di Kota Bandar Lampung). *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (JASMIEN)*, 5(3), 326–347. <https://journal.cattleyadf.org/index.php/Jasmien/index>
- Fadilla, F., & Samsiah, S. (2025). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Informasi. *Arbitrase*, 6(1), 22–0. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v6i1.2510>
- Firman Eka Putra, V. V. (2021). *Jurnal Riset Ilmu Akuntansi (JRIA)*. *Jurnal Riset Ilmu Akuntansi*, 1(1), 1–10.
- Hibrizi, N., Widyastuti, U., & Noviarin, D. (2025). Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna melalui Variabel Kepercayaan : Studi pada Aplikasi Coretax. *Indonesian Journal of Economics , Management , and Accounting*, 2(7), 2125–2134. <https://jurnal.intekom.id/index.php/ijema/article/view/1456/1118>
<https://www.hukumonline.com/berita/a/problematika-coretax--sistem-baru-pelaporan-pajak-yang-tambah-rumit-lt6789cc8378d57/?page=1>
- Hutomo, W. M. P. (2018). Kabupaten Maros. 12(2014), 491–494. <http://ejournal.stikesnh.ac.id/index.php/iikd/article/view/828>
- Irma Hartiwi, L. I. A., & Rokhayati, H. (2024). Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi Satuan Kerja. *Jurnal Manajemen*, 20(1), 18–37. <https://doi.org/10.25170/jm.v20i1.4457>
- Isnaini, P., & Karim, A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *PAY Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 27–37. <https://doi.org/10.46918/pay.v3i1.976>
- Kantor, D. I., Pajak, P., Pratama, K. P. P., Susanti, I., & Suriyani, E. (2025). ISSN : 2723-0937 DOI. 10.35722/japb <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB.8>
- Kartana, W., Nengah, N., Ekayani, S., Aryawan, I. G., Ayu, I., & Meitri, S. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi (JA)*, 11(01), 69–80. jurnalfe.ustjogja.ac.id
- Kartika, E. D., & Tanno, A. (2024). Determinan Kepuasan Pengguna E-Filing Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) Tahunan (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kpp Pratama Bengkulu Satu). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(5), 1644–1675. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i5.11929>

- Kasriana, & Indasari Arum. (2020). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing. *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, Vol. 4 No. 2,(2), 15–32.
- Khairunnisa, U., & Yunanto, M. (2018). PENGARUH KUALITAS SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN MANFAAT BERSIH PADA IMPLEMENTASI E-FAKTUR: VALIDASI MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI Program Pasca Sarjana Sistem Informasi Akuntansi, Fakultas Manajemen Sistem In- (DJP) untuk meningkatkan ke. Universitas Gunadarma, 22, 229–241. <https://www.semanticscholar.org/paper/8b9bd3ec4933547b2ae7037e7aea62621796a170>
- Kualitas Sistem, P., Arum Septianingsih, C., Kartika, F., Urfia Awaliah, A., Jimar, A., Tinggi Ilmu Ekonomi SBI Yogyakarta, S., & Teknologi Sulawesi, U. (2024). PERMANA: Jurnal Perpajakan, Manajemen, dan Akuntansi Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan dan Perceived Ease of Use E-Bupot Unifikasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan dalam Pelaporan SPT PPH Masa. 16(2), 793–806. <http://permana.upstegal.ac.id/index.php/permana>
- Kotler, P., and K. L. Keller (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 J. Jakarta: Erlangga.
- Latif, L., & Efriyenti, D. E. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan. *SCIENTIA JOURNAL : Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 6(2). <https://doi.org/10.33884/scientiajournal.v6i2.8564>
- Latifah, N., Normawati, R. A., Suprajang, S. E., Negeri, K., Sang, P., & Blitar, F. (2026). Model Konsep Net Benefit Aplikasi Coretax Menggunakan Pendekatan. 11(2), 326–335.
- Lidya Stefany Wara1, L. K., H. G. (2021). novisbudiarto, +Artikel1 (1). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "GOODWILL"*, 2(ENGUJIAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE DAN MCLEAN PADA SISTEM APLIKASI PEMERIKSAAN (SIAP) DI BADAN PEMERIKSA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI UTARA), 1–15.
- Maidelwita, Y., Nopiah, R., Purnama, F., & Indah, S. (n.d.). KUANTITATIF.
- Misbahuddin, M. H., & Kurniawati, Y. (2025). Analisis Implementasi Penerapan Pajak di Indonesia Melalui Sistem Coretax Administration System. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 1281–1287. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.668>
- Munzir, T., & Ismanto, W. (2020). Effect of Service Quality on Taxpayer Satisfaction. *Dimensi*, 9(3), 564–573.
- Murdiati, S. (2024). Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Tahunan Dalam Penggunaan Layanan Samsat Keliling. *PERMANA: Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi*, 16(Vol. 16, No.2, August 2024), 368–378. <http://permana.upstegal.ac.id/index.php/permana>
- Mustofa, U., Sukmo, B., Wahono, P., & Pahala, I. (2025). Coretax sebagai alat strategis dalam perencanaan pajak di Indonesia: potensi dan tantangan transformasi sistem perpajakan nasional. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 115–123.
- Nathasya, H. (2024). No TitleE/ENH. *Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(1), 70–80.
- Nesya Zuhrah, Reza Umamah, Heikelindra Kurniawan, & Wirawan Firman Nurcahya. (2024). Pengaruh Reformasi dan Modernisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan dan Penerimaan Pajak di Indonesia. *Journal of Macroeconomics and Social Development*, 1(4), 19. <https://doi.org/10.47134/jmsd.v1i4.365>
- Nomor, V., Saputri, V. A., Puspitaningrum, D., Ji, A., Riyadi, S., Dusun, I., & Kartasura, K. (2026). Pengaruh Kualitas Sistem dan Informasi pada Aplikasi Coretax Terhadap Kepuasan Pengguna di Kalangan Wajib Pajak. 6(April), 53–71.
- Online, I., Print, I., Azizah, A., & Susilo, H. (2025). *Jurnal Bisnis*. 16(April), 1–5.
- Pajak, A. (2025). Balance: Jurnal Akuntansi dan Manajemen Evaluasi Coretax Berbasis Technology Acceptance Model: Perspektif Aparat Pajak. 4(3), 1702–1725.
- Purnamasari, N. (2025). Peran Coretax System dalam Mendorong. *Journal Akuntansi Manajerial* ISSN (E), 10(01), 113–117. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/JAM/index>
- Putri, D. A., Najicha, F. U., Hukum, F., & Maret, U. S. (2021). REFORMASI PERPAJAKAN DI INDONESIA
- Putri, D. H., Haryana, A., & Rosa, T. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Surat Keterangan Asal Ekspor Terhadap Kepuasan Eksportir di Wilayah Provinsi DKI Jakarta. *Administrasi Dan Manajemen*, 89–98.
- 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. *Riset & Jurnal Akuntansi*, 10(1), 161–173. <https://doi.org/10.33395/owner.v10i1.2841>

- Putu, N., Dewi, S., Sudana, I. K., Wayan, N., & Astuti, W. (2025). Meningkatkan Kepatuhan Dan Efisiensi Pajak Dengan Implementasi Coretax. (Prospek V).
- Rahmad, R. (2025). Implementasi Core Tax Administration System. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 14(1), 10–14.
- Rahman Annisa Mardhotilla. (2022). Pengaruh Brand Ambassador Joe Taslim dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Shopee Indonesia. *Skripsi*, 1, 95.
- Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. I. J. (2024). No Title 濟無No Title No Title No Title. 2(02), 306–312.
- Sarazkha, M. A. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kemudahan Dan Ketepatan Waktu Penggunaan E-filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. 53(9), 1689–1699.
- Setiawati, R., Embun Baining, M., & Mutmainnah. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Serta Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan E-Filling Pada Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Bisnis*, 2(3), 134–153. <https://doi.org/10.51903/jimeb.v2i3.681>
- Setyobudi, S., & Muchayatin, M. (2022). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Pengetahuan Mengenai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2022 (Studi Empiris Wajib Pajak Di Kabupaten Pati). *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(1), 275–281. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i1.1772>
- Siregar, Y., & Sari, W. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kualitas Sistem Informasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal BENING*, 9(2), 564–573.
- Tanjung, D., Rangkuti, S., & Al Firah, A. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Sistem E-Billing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. *Journal Economic Management and Business*, 2(2), 361–376. <https://doi.org/10.46576/jfeb.v2i2.4175>
- Wiharti, R. R., & Novita, N. (2020). Dampak Penerapan Akuntansi Forensik dan Audit Investigasi dalam Mendeteksi Fraud Pengadaan Barang/Jasa. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 10(2), 115. <https://doi.org/10.23887/jiah.v10i2.24698>
- Zulfikar, R., Sari, F. P., Fatmayati, A., & Wandini, K. (2024). Teori, Metode dan Praktik Penelitian Kuantitatif. In Damayanti Evi (Ed.), *Cetakan Pertama Maret, 2024* (1st ed., Vol. 7, Number 2). Widina Media Utama.