



PENGARUH KUALITAS SISTEM, INFORMASI, LAYANAN, DAN *PERCEIVED COERCION* TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PENGGUNA CORETAX

Muhammad Prans Panca Renta¹, Nurul Syahbela^{2,3}, Amirul Bahar³
Universitas Sriwijaya^{1,2,3}
muhammadpranspancarenta@unsri.ac.id¹, nurulsyahbela@unsri.ac.id²,
amirulbahar@unsri.ac.id³

INFORMASI ARTIKEL

Diterima : 14/06/2026
Direvisi : 18/06/2026
Disetujui : 21/06/2026

Keywords:

Coretax; Taxpayer
Satisfaction, Information
Quality, Service Quality,
System Quality

Kata Kunci:

Coretax; Kepuasan Wajib
Pajak, Kualitas Informasi,
Kualitas Layanan, Kualitas
Sistem.

ABSTRACT:

This study aims to analyze the influence of system quality, information quality, service quality, and perceived coercion on taxpayer satisfaction among CoreTax users and to expand the application of the Information System Success Model to the context of mandatory system use. The research method used was a quantitative approach, collecting primary data through questionnaires from 119 taxpayers using CoreTax. Data analysis was conducted using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS 3.2, through testing of measurement and structural models. The results indicate that system quality and information quality have a positive and significant effect on taxpayer satisfaction among CoreTax users, while service quality and perceived coercion do not significantly influence taxpayer satisfaction. Information quality is the most dominant variable influencing taxpayer satisfaction, demonstrating the importance of accuracy, completeness, relevance, and ease of understanding of information in supporting the fulfillment of tax obligations. The conclusion of this study indicates that the success of CoreTax implementation is determined more by the system's ability to provide quality tax information and effective system performance than by supporting service factors or perceived coercion in using the system.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan *perceived coercion* terhadap kepuasan wajib pajak pengguna CoreTax serta memperluas penerapan Model Kesuksesan Sistem Informasi pada konteks penggunaan sistem yang bersifat wajib. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data primer melalui kuesioner kepada 119 wajib pajak pengguna CoreTax. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 3.2 melalui pengujian model pengukuran dan model struktural. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna CoreTax, sedangkan kualitas layanan dan *perceived coercion* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Kualitas informasi menjadi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan wajib pajak, yang menunjukkan pentingnya akurasi, kelengkapan, relevansi, dan kemudahan pemahaman informasi dalam mendukung pemenuhan kewajiban perpajakan. Simpulan penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi CoreTax lebih ditentukan oleh kemampuan sistem dalam menyediakan informasi perpajakan yang berkualitas serta kinerja sistem yang efektif dibandingkan dengan faktor layanan pendukung maupun persepsi keterpaksaan dalam penggunaan sistem



PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia menjadikan transformasi digital sebagai prioritas dalam upaya meningkatkan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi tata kelola pemerintahan. Di sektor perpajakan, upaya ini mengambil bentuk reformasi dalam sistem administrasi pajak untuk menciptakan layanan yang lebih optimal, memperkuat kepatuhan wajib pajak, serta mengoptimalkan penerimaan negara (Bassey dkk., 2022). Teknologi informasi membantu meningkatkan kualitas layanan administrasi pajak dari tahap pertama hingga tahap kedua, yang setara dengan tahap pembuatan dan pengajuan SPT, dan hingga tahap ketiga penegakan hukum (Al-Okaily dkk., 2025; Widyari dkk., 2021). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengadopsi CoreTax DJP sebagai alat fundamental untuk administrasi pajak terintegrasi, dan mulai menggunakannya pada 1 Januari 2025 (Direktorat Jenderal Pajak, 2025a). Pengembangan CoreTax direncanakan untuk memusatkan semua aktivitas terkait administrasi pajak dalam satu *platform* tunggal seperti pendaftaran, pengajuan SPT, pembayaran, pengelolaan faktur, dan pengelolaan data pajak. Sebagai bagian dari tujuan resmi Direktorat Jenderal Pajak dalam mengimplementasikan CoreTax, sistem ini akan mampu meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan, meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak, dan memfasilitasi pengambilan keputusan yang didukung oleh data pada administrasi pajak modern (Judijanto dkk., 2026).

Namun, saat pertama kali diluncurkan, CoreTax mengalami beberapa masalah, baik dari segi teknologi maupun operasional. Sejak implementasi sistem tersebut, Direktorat Jenderal Pajak telah secara resmi meminta maaf kepada wajib pajak atas beberapa gangguan dalam penggunaan layanan tersebut. Tantangan yang dihadapi adalah kegagalan *login*, periode pengiriman OTP yang panjang, masalah validasi dan pencocokan data antara NIK dan NPWP, serta kegagalan dalam pengajuan dan pembayaran pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2025c). Di samping itu, DJP telah beberapa kali menghentikan layanannya untuk pemeliharaan sistem (*downtime*), di mana akses ke layanan yang disediakan oleh CoreTax menjadi tidak mungkin (Direktorat Jenderal Pajak, 2025b). Kondisi ini menunjukkan bahwa sektor publik harus mengatasi hambatan dalam peluncuran sistem informasi skala besar, tidak hanya dari sudut pandang teknologi tetapi juga dalam konteks pengalaman *user* serta kualitas sistem dan layanan (Chumairo dkk., 2026; Shelvi dkk., 2025). Masalah yang ada menunjukkan satu hal, terdapat kesenjangan antara pengembangan yang ditujukan untuk CoreTax sebagai sistem administrasi pajak modern dan pengalaman nyata wajib pajak yang menggunakan sistem tersebut. Sistem Informasi memandang keberhasilan tidak hanya pada pengembangan teknologi, tetapi juga dalam hal mengakomodasi kebutuhan dan harapan *user* sistem. Oleh karena itu, penting untuk melakukan survei kepuasan wajib pajak sebagai *user* CoreTax, yang berperan sebagai salah satu tolok ukur penentuan efektivitas implementasi sistem informasi (Chumairo dkk., 2026; Wulansari dkk., 2024).

DeLone dan McLean (2003) menerangkan jika kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan berperan sebagai penentu kunci kepuasan *user* pada Model Kesuksesan Sistem Informasi. Model ini telah banyak diterapkan sebagai alat pengukur keberhasilan untuk implementasi sistem informasi di berbagai bidang seperti layanan publik dan layanan yang disampaikan secara elektronik. Selain itu, penelitian terbaru di bidang terkait layanan pemerintah digital serta sistem informasi berbasis elektronik (EBIS) telah melaporkan kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan ditemukan berkontribusi dalam membentuk kepuasan *user* secara konsisten (Aji dkk., 2024; Al-Okaily dkk., 2025; Rahmatullah dkk., 2025). Namun sebagian besar studi sebelumnya didasarkan pada konteks



penggunaan sistem sukarela di mana penggunaan tersebut semata-mata berputar di sekitar preferensi *user*. Peneliti merasa hal itu tidak serupa dengan kasus CoreTax di mana penggunaannya bersifat wajib karena untuk pemanfaatan sistem, hal itu merupakan bagian dari kewajiban pajak. Dalam konteks ini, ada keyakinan bahwa evaluasi *user* terhadap sistem tidak hanya ditentukan oleh kualitasnya, melainkan juga rasa kewajiban yang mereka rasakan dalam menggunakan sistem tersebut.

Penggunaan sistem yang wajib, di mana *user* tidak diberi pilihan apakah akan menggunakan sistem tersebut, diputuskan sebagai konsekuensi dari kewajiban pajak berdasarkan kebijakan atau peraturan yang berlaku. Hal ini dapat menyebabkan evaluasi berbeda pada satu sistem dibandingkan dengan penilaian yang dibuat oleh *user* yang memiliki pilihan untuk menggunakan sistem tersebut atau tidak, karena persepsi masyarakat juga dipengaruhi oleh tuntutan organisasi dan peraturan eksternal (Brown dkk., 2002). Sebagai bagian dari implementasi CoreTax di Direktorat Jenderal Pajak (DJP), penggunaan sistem merupakan bagian dari kewajiban wajib pajak, oleh karena itu wajib pajak mungkin merasa tertekan atau terpaksa untuk menggunakan sistem tersebut. Diyakini bahwa persepsi semacam itu (*perceived coercion*) dapat memengaruhi pengalaman wajib pajak dalam menggunakan CoreTax. Dengan demikian, paksaan yang dirasakan dianggap sebagai faktor eksogen yang sesuai untuk ditambahkan ke Model Kesuksesan Sistem Informasi untuk memahami seberapa tinggi kepuasan wajib pajak terhadap implementasi CoreTax.

Sejumlah besar penelitian telah dilakukan untuk memahami apa yang mendorong keberhasilan sistem, namun penelitian sebelumnya cenderung berorientasi pada kepuasan *user* tanpa mempertimbangkan sifat penggunaan wajib sistem tersebut. Selain itu, penelitian keberhasilan sistem informasi yang ada sebagian besar dilakukan pada *e-learning*, *e-commerce*, *mobile banking*, dan layanan *e-government* secara umum. Penelitian yang secara khusus meneliti keberhasilan pada tahap awal implementasi sistem administrasi pajak nasional secara keseluruhan masih relatif terbatas. Selain itu, sebagai pengaruh eksternal, dimasukkannya *perceived coercion* dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi yang terkait dengan implementasi sistem wajib masih minim dikaji dalam literatur. Penelitian ini diharapkan mampu menjembatani kesenjangan penelitian sebelumnya.

Berdasarkan pembahasan di atas, tujuan studi ini untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak CoreTax dan pengaruh *perceived coercion* terhadap tingkat kepuasan wajib pajak CoreTax. Dampak teoritisnya terkait dengan perluasan penggunaan Model Kesuksesan Sistem Informasi pada kasus pemanfaatan sistem wajib dengan memperkenalkan variabel "*perceived coercion*". Secara praktis, temuan studi ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi DJP dalam menilai implementasi CoreTax dan meningkatkan kualitas sistem dan layanan pajak digital di Indonesia.

KAJIAN TEORI

Terdapat banyak model teoretis yang membantu mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem, salah satunya, yang disebut Model Kesuksesan Sistem Informasi (DeLone dan McLean, 2003), telah diterapkan secara luas. Model ini mengusulkan bahwa kepuasan *user* serta manfaat bersih yang diperoleh penggunaan sistem informasi ditentukan terutama oleh tiga faktor, meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan. Banyak *domain* berbeda telah menerapkan model ini, seperti sektor publik, *e-government*, sistem informasi keuangan, dan layanan administrasi digital lainnya. Dikenal sebagai Model



Kesuksesan Sistem Informasi, model ini masih penting dalam teori karena perkembangan transformasi digital untuk menjelaskan keberhasilan penerapan berbagai sistem informasi. Sejumlah penelitian empiris mengenai implementasi layanan pemerintahan digital secara konsisten menunjukkan tingkas kepuasan *user* dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan (Chumairo dkk., 2026; Rahmatullah dkk., 2025; Widyari dkk., 2021). Sebagian besar studi ini telah dilakukan dalam sistem sukarela, sedangkan CoreTax adalah sistem wajib. Jadi, penelitian dalam makalah ini menambahkan variabel eksternal bernama *Perceived coercion* yang diperkirakan memengaruhi kepuasan wajib pajak ketika menggunakan CoreTax, untuk membentuk Model Kesuksesan Sistem Informasi.

Kualitas sistem adalah tingkat kemudahan mengoperasikan sistem, keandalan, responsifitas, stabilitas, serta efektivitas sistem informasi dalam memfasilitasi aktivitas *user* (DeLone dan McLean, 2003). Sistem berkualitas tinggi mempermudah tugas *user*, sehingga menghasilkan pengalaman *user* yang lebih positif. Hasil penelitian Chumairo dkk. (2026) menunjukkan bahwa dalam implementasi sistem informasi digital, di antara faktor-faktor lainnya, kualitas sistem merupakan salah satu faktor paling penting yang berperan vital dalam kepuasan. Lebih lanjut, Rahmatullah dkk. (2025) mengidentifikasi dampak positif kualitas sistem terhadap rasa puas *user* ketika mengimplementasikan sistem *e-government* di Indonesia. Dari argumen teoritis dan bukti empiris ini, kepuasan yang lebih tinggi dari wajib pajak terhadap penggunaan sistem CoreTax diharapkan berhubungan dengan kualitas sistem CoreTax yang lebih baik.

Kualitas informasi yang diperoleh oleh sebuah sistem informasi mengacu pada kapasitas sistem untuk menyediakan informasi yang tepat, lengkap, bermanfaat, *timeliness*, serta mudah dipahami kepada *user* yang dituju (DeLone dan McLean, 2003). penggunaan data yang akurat berkontribusi pada pemahaman dan kepercayaan yang lebih baik terhadap sistem di antara *user*, serta pengambilan keputusan yang lebih baik. Studi sebelumnya secara konsisten menyoroti bahwa kualitas informasi ialah faktor kunci untuk meningkatkan kepuasan *user* terhadap layanan digital pemerintah serta sistem informasi lainnya (Annisa dan Nor, 2026; Rahmatullah dkk., 2025; Ramadhan dan Rizal, 2025). Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi dalam sistem harus akurat, lengkap, mudah dipahami, dan memberikan informasi tepat waktu untuk meningkatkan interaksi dengan sistem. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dan model teoritis, hipotesisnya adalah, makin baik penyampaian informasi di CoreTax, makin besar pula kepuasan wajib pajak dalam menggunakan CoreTax.

Kualitas Layanan sama pentingnya dengan dua dimensi sebelumnya. Ketiga dimensi ini mewakili beberapa komponen dari Model Kesuksesan Sistem Informasi. Kemampuan penyedia sistem untuk mendukung *user*, seperti pengaduan, bantuan teknis, dan panduan penggunaan sistem merupakan kriteria kualitas layanan (DeLone dan McLean, 2003). Temuan dari studi sebelumnya secara konsisten mengindikasikan kualitas layanan berdampak terhadap kepuasan *user* layanan digital pemerintah (Annisa dan Nor, 2026; Rahmatullah dkk., 2025). Temuan ini menunjukkan bahwa kecepatan dan daya tanggap layanan serta kemampuan dalam merespons permasalahan yang muncul berperan sebagai determinan utama dalam mengoptimalkan pengalaman menggunakan sistem. Berdasarkan konsep dan penelitian sebelumnya, penelitian ini akan berhipotesis bahwa makin tinggi kualitas layanan yang diberikan melalui CoreTax, makin besar kepuasan wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Berbeda dari sebagian besar studi sebelumnya yang meneliti sistem informasi dalam pengaturan opsional, CoreTax bersifat wajib, dengan penggunaannya merupakan bagian dari pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kondisi tersebut berarti wajib pajak tidak



memiliki pilihan lain selain menggunakan sistem yang ditetapkan oleh pemerintah. Brown dkk. (2002) berpendapat bahwa fitur yang berbeda dari sistem penggunaan wajib menciptakan proses penerimaan dan evaluasi yang berbeda, karena pilihan untuk menggunakan sistem tersebut bukan lagi hanya pilihan individu. Akibatnya, tekanan atau kewajiban yang dirasakan pelanggan untuk menggunakan sistem (*perceived coercion*) dapat memengaruhi evaluasi pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan sistem. Dengan demikian, *perceived coercion* dipandang sebagai faktor yang harus dipertimbangkan ketika mencoba menjelaskan perbedaan dalam evaluasi *user* terhadap implementasi sistem wajib.

Penggunaan model keberhasilan untuk sistem informasi, misalnya, dapat menjelaskan kepuasan *user*, tetapi tidak secara eksplisit menjelaskan aspek psikologis yang terkait dengan atribut yang ditetapkan yaitu penggunaan wajib suatu sistem. Studi ini mengusulkan bahwa dibandingkan dengan sistem informasi lainnya, implementasi CoreTax memiliki karakteristik tertentu: implementasi CoreTax merupakan dampak langsung dari peraturan pajak. Oleh karena itu, dapat terjadi adanya determinan eksternal yang diperkirakan dapat berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak, yaitu *perceived coercion*. Berdasarkan teori dan argumen yang telah dirumuskan, penelitian ini meyakini bahwa *perceived coercion user* CoreTax akan berkorelasi dengan kepuasan *user*, sehingga makin besar *perceived coercion*, makin besar pula perasaan tersebut, maka makin kecil kepuasan yang dirasakan *user*.

METODE PENELITIAN

Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif yang berorientasi pada pengujian pengaruh antarvariabel: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta *perceived coercion* terhadap tingkat kepuasan wajib pajak dalam penggunaan CoreTax. Pendekatan kuantitatif dipandang sesuai karena memungkinkan pengujian pengaruh antarvariabel menggunakan bukti analisis statistik (Creswell, 2014). Populasi penelitian adalah wajib pajak perorangan yang menggunakan aplikasi CoreTax untuk melakukan pelaporan pajak. Teknik pengambilan sampel bertujuan digunakan dan responden adalah wajib pajak yang setidaknya sekali terlibat dalam pelaporan dan/atau pembayaran pajak dengan bantuan CoreTax. Ukuran sampel ditetapkan mengikuti rekomendasi ukuran sampel dalam analisis multivariat, yang berarti lima hingga sepuluh kali jumlah indikator penelitian (Sarstedt dkk., 2021). Selain itu, ukuran sampel yang digunakan juga melebihi rekomendasi analisis PLS-SEM yang bertujuan untuk mendapatkan estimasi parameter yang konsisten dan *robust* berdasarkan jumlah sampel yang memadai (Hair dan Alamer, 2022). Untuk penelitian ini dibutuhkan minimal 110 responden dengan 22 indikator. Berdasarkan kriteria ukuran sampel minimum analisis, 119 individu yang merespons dianggap memadai untuk analisis yang digunakan.

Data yang dimanfaatkan untuk studi ini meliputi data primer yang dihimpun melalui kuesioner yang diberikan kepada wajib pajak terkait CoreTax secara *online*. Skala Likert lima tingkat diadopsi guna mengevaluasi sikap responden terhadap setiap konstruk yang diteliti menggunakan nilai "sangat tidak setuju", "tidak setuju", "netral", "setuju", dan "sangat setuju" untuk setiap pertanyaan dalam kuesioner (Sekaran dan Bougie, 2016). Terdapat 121 kuesioner yang dikembalikan. Namun setelah penyaringan data, data berhasil diperoleh sebanyak 119 kuesioner, karena 2 responden menyatakan bahwa mereka belum pernah menggunakan aplikasi CoreTax. Dalam penelitian ini, terdapat lima konstruk, empat di antaranya merupakan variabel eksogen, dan yang kelima merupakan variabel endogen. Variabel eksogen terdiri dari Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, serta *Perceived Coercion* dan eksogennya ialah Kepuasan Wajib Pajak. Konstruk-konstruk



tersebut semuanya didasarkan pada Model Kesuksesan Sistem Informasi (DeLone dan McLean, 2003), sedangkan konstruk *Perceived Coercion* didasarkan pada model Brown dkk. (2002). Kualitas Sistem adalah kemudahan penggunaan, keandalan, dan kinerja sistem. Kualitas Informasi adalah ukuran ketepatan, kesesuaian, serta kelengkapan informasi yang disajikan sistem. Kualitas Layanan adalah responsivitas dan dukungan yang diberikan kepada *user*. Metrik untuk *Perceived Coercion* didasarkan pada pengalaman yang dirasakan oleh *user* pajak tentang dipaksa menggunakan sistem karena peraturan pajak dan Kepuasan Wajib Pajak adalah tingkat kepuasan *user* pajak terhadap pengalaman sistem mereka secara keseluruhan dalam menggunakan CoreTax. Tabel di bawah ini menunjukkan detail operasionalisasi variabel serta indikatornya.

Tabel 1.
Operasional Variabel serta Indikator

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Kode Item	Sumber
Kualitas Sistem	Persepsi <i>user</i> terhadap kualitas teknis sistem CoreTax dalam mendukung kegiatan yang berkaitan dengan perpajakan	Kemudahan penggunaan	KS1	DeLone dan McLean(2003)
		Kejelasan tampilan sistem	KS2	DeLone dan McLean(2003)
		Keandalan sistem	KS3	DeLone dan McLean(2003)
		Kecepatan akses sistem	KS4	DeLone dan McLean(2003)
		Kemudahan mempelajari sistem	KS5	DeLone dan McLean(2003)
Kualitas Informasi	Persepsi <i>user</i> terhadap kualitas informasi yang disajikan CoreTax	Akurasi informasi	KI1	DeLone dan McLean(2003)
		Kesesuaian informasi dengan kebutuhan	KI2	DeLone dan McLean(2003)
		Kejelasan informasi	KI3	DeLone dan McLean(2003)
		Kelengkapan informasi	KI4	DeLone dan McLean(2003)
Kualitas Layanan	Persepsi <i>user</i> terhadap kualitas layanan pendukung dalam penggunaan CoreTax	Asistensi saat mengalami kesulitan	KL1	DeLone dan McLean(2003)
		Responsivitas layanan	KL2	DeLone dan McLean(2003)
		Dukungan petugas pajak	KL3	DeLone dan McLean(2003)
		Ketersediaan panduan penggunaan	KL4	DeLone dan McLean(2003)
<i>Perceived Coercion</i>	Persepsi <i>user</i> terhadap tingkat keterpaksaan dalam penggunaan CoreTax akibat kewajiban regulasi	Kewajiban dari pemerintah	PC1	Brown dkk.(2002)
		Tidak memiliki pilihan	PC2	Brown dkk.(2002)
		Penggunaan	PC3	Brown dkk.(2002)



Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Kode Item	Sumber
Kepuasan Wajib Pajak	Tingkat kepuasan <i>user</i> terhadap pengalaman penggunaan CoreTax secara keseluruhan	karena kewajiban		
		Ketidaknyamanan penggunaan	PC4	Brown dkk.(2002)
		Kepuasan keseluruhan	KWP1	DeLone dan McLean(2003)
		Pemenuhan harapan	KWP2	DeLone dan McLean(2003)
		Pengalaman <i>user</i>	KWP3	DeLone dan McLean(2003)
		Kepuasan terhadap keputusan penggunaan	KWP4	DeLone dan McLean(2003)

Pada studi ini, analisis data menerapkan pendekatan PLS-SEM dengan menggunakan SmartPLS karena cocok dalam mengevaluasi model struktural yang terdiri dari beberapa konstruk laten dan mampu memberikan estimasi yang konsisten pada ukuran sampel yang tergolong sedang (Hair dan Alamer, 2022; Sarstedt dkk., 2021). Proses analisis SEM-PLS dimulai dengan evaluasi model pengukuran, selanjutnya diikuti oleh evaluasi model struktural. Tahap pertama ditujukan untuk mengonfirmasi bahwa semua konstruk memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Validitas konvergen dinilai berdasarkan nilai *outer loading* yang melebihi 0,70 serta AVE di atas 0,50. Validitas diskriminan dikaji menggunakan Fornell-Larcker dan *cross loading*, sedangkan reliabilitas konstruk dievaluasi melalui nilai *composite reliability* dan Cronbach's Alpha yang masing-masing memenuhi batas minimum 0,70. Model struktural dievaluasi untuk melakukan pengujian pengaruh antar variabel, termasuk *coefficient of determination*/ R^2 untuk menilai kesanggupan model menjelaskan variabel endogen, uji signifikansi (*bootstrapping*) guna menguji hipotesis dengan memeriksa *t-statistik* ($>1,96$) serta *p-value* ($<0,05$), kemudian *path coefficient* untuk menginterpretasikan arah dan besarnya pengaruh antarvariabel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data yang telah sesuai kriteria penelitian selanjutnya dianalisis menggunakan PLS-SEM dengan bantuan SmartPLS versi 3.2. Proses analisis tersebut dilakukan untuk mengevaluasi model pengukuran maupun model struktural, serta menganalisis hubungan antarvariabel sesuai dengan model penelitian yang telah dikembangkan.

Tabel 2.
Karakteristik Responden (n=119)

Data Responden	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	26	21,8%
Perempuan	93	78,2%
Kelompok Usia		
21-30	15	12,6%
31-40	75	63%
41-50	16	13,5%



Data Responden	Frekuensi	Persentase
> 50	13	10,9%
Pekerjaan		
Karyawan	16	13,4%
Wirausaha	1	0,8%
ASN	96	80,7%
Dosen	3	2,5%
Guru	1	0,8%
Honorar	1	0,8%
Associate Partner	1	0,8%

Karakteristik responden yang tercantum dalam Tabel 2 diuraikan berdasarkan jenis kelamin, kelompok usia, dan pekerjaan. Hasil menunjukkan bahwa proporsi perempuan adalah 78,2% dan laki-laki adalah 21,8%. Sebagian besar berusia 31–40 tahun (63%), lalu diikuti oleh yang berusia 41–50 tahun (13,5%), 21–30 tahun (12,6%), dan di atas 50 tahun (10,9%). Dari segi profesi, mayoritas adalah Aparat Sipil Negara (ASN) dengan total 80,7% dan sisanya adalah pegawai negeri, dosen, guru, pengusaha, pekerja kontrak, dan profesi lainnya. Mayoritas responden adalah pegawai negeri sipil, artinya hasil penelitian ini akan lebih didominasi oleh wajib pajak yang telah menggunakan CoreTax untuk memenuhi kewajiban pajak sehingga diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dalam implementasi CoreTax.

Tabel 3.
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Butir	Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation
KS1	3,958	4,000	1,000	5,000	0,947
KS2	3,950	4,000	1,000	5,000	0,915
KS3	3,521	4,000	1,000	5,000	1,173
KS4	3,807	4,000	1,000	5,000	0,981
KS5	3,672	4,000	1,000	5,000	0,980
KI1	4,025	4,000	1,000	5,000	0,825
KI2	3,975	4,000	1,000	5,000	0,864
KI3	3,924	4,000	1,000	5,000	0,963
KI4	4,000	4,000	1,000	5,000	0,879
KL1	3,891	4,000	1,000	5,000	0,986
KL2	3,681	4,000	1,000	5,000	0,970
KL3	3,924	4,000	1,000	5,000	0,936
KL4	3,950	4,000	1,000	5,000	0,897
PC1	4,370	4,000	3,000	5,000	0,672
PC2	4,126	4,000	3,000	5,000	0,794
PC3	4,176	4,000	3,000	5,000	0,785
PC4	3,891	4,000	1,000	5,000	0,848
KWP1	3,782	4,000	1,000	5,000	0,963
KWP2	3,857	4,000	1,000	5,000	0,973



Butir	Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation
KWP3	3,891	4,000	1,000	5,000	0,994
KWP4	3,933	4,000	1,000	5,000	0,867

Nilai rata-rata semua indikator dari hasil analisis statistik deskriptif lebih dari 3,50 yang berarti bahwa respons responden positif pada semua indikator dari konstruk yang dianalisis. Indikator PC1 mencatat rata-rata tertinggi yakni 4,370, yang mengindikasikan mayoritas menyetujui kewajiban untuk menggunakan CoreTax sebagai bagian dari apa yang harus dipenuhi berdasarkan regulasi yang berlaku. Indikator KS3, di sisi lain, mencatat nilai rata-rata terendah (3,521), yang mengindikasikan aspek-aspek tertentu dari kualitas sistem belum sepenuhnya responsif terhadap harapan user. Namun, nilai rata-rata pada indikator ini masih berada di sisi positif dari skala pengukuran, yang berarti bahwa persepsi responden mengenai kualitas sistem secara umum masih positif. Selain itu, deviasi standar (SD) yang rendah untuk sebagian besar indikator menunjukkan bahwa respons responden memiliki sedikit variasi, dengan beberapa indikator menunjukkan lebih banyak variasi dalam persepsi.

Tabel 4.
Hasil Evaluasi Validitas Konvergen dan Reliabilitas

	<i>Outer Loadings</i>	<i>AVE</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
KS1	0,880	0,739	0,934	0,912
KS2	0,901			
KS3	0,825			
KS4	0,844			
KS5	0,847			
KI1	0,895	0,845	0,956	0,939
KI2	0,914			
KI3	0,944			
KI4	0,923			
KL1	0,914	0,754	0,924	0,89
KL2	0,907			
KL3	0,819			
KL4	0,828			
PC1	0,795	0,569	0,838	0,834
PC2	0,606			
PC3	0,710			
PC4	0,878			
KWP1	0,904	0,844	0,956	0,938
KWP2	0,940			
KWP3	0,934			
KWP4	0,896			

Evaluasi model eksternal digunakan untuk memverifikasi semua konstruk penelitian yang memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas guna melakukan pengujian hubungan



antarvariabel pada model struktur. Hasil evaluasi mengindikasikan semua indikator memiliki muatan eksternal melampaui nilai minimum yang direkomendasikan, selanjutnya nilai AVE setiap konstruk berada di atas 0,50. Temuan tersebut mengonfirmasi bahwa semua indikator sudah memenuhi persyaratan validitas konvergen serta sesuai untuk mengukur konstruk yang diukur. Selain itu, nilai reliabilitas komposit dan alpha cronbach dari semua konstruk melampaui batas minimum yang dipersyaratkan, sehingga mengindikasikan tingkat konsistensi internal pengukuran yang tinggi untuk setiap konstruk. Oleh karena itu, validitas dan reliabilitas model pengukuran ditemukan baik.

Tabel 5.
Hasil Evaluasi Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker)

	Kepuasan Wajib Pajak	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	<i>Perceived Coercion</i>
Kepuasan Wajib Pajak	0,919				
Kualitas Informasi	0,889	0,919			
Kualitas Layanan	0,762	0,780	0,868		
Kualitas Sistem	0,877	0,844	0,751	0,860	
<i>Perceived Coercion</i>	0,239	0,235	0,272	0,293	0,754

Evaluasi validitas diskriminan dengan mengaju pada kriteria Fornell-Larcker memperlihatkan masing-masing konstruk mempunyai kemampuan yang memadai untuk dibedakan dari konstruk lainnya dalam model penelitian. Temuan tersebut mengindikasikan masing-masing konstruk mempresentasikan konsep yang bersifat distingtif, sehingga tidak terdapat irisan konseptual di antara variabel-variabel yang diukur. Dengan demikian, kriteria validitas diskriminan telah dipenuhi dan dianggap pantas untuk dilanjutkan.

Tabel 6.
Hasil Evaluasi Model Struktural

	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>	<i>Q²</i>	<i>SRMR</i>
Kepuasan Wajib Pajak	0,850	0,844	0,697	0,088

Hasil evaluasi model struktural mengindikasikan model penelitian efektif untuk menjelaskan keterkaitan antarvariabel yang diuji. Nilai *R² Adjusted* sebesar 0,844 mengindikasikan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta *perceived coercion*



menjelaskan 84,4% variasi dalam kepuasan wajib pajak secara simultan, sedangkan 15,6% varians lainnya diterangkan variabel lain yang tidak ada dalam model. Selain mengandung daya jelas tinggi, model pun memiliki kemampuan prediktif yang baik, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai Q^2 (0,697). Di samping itu, nilai SRMR 0,088 masih pada kisaran yang dapat diterima, yang mengindikasikan model memiliki tingkat kesesuaian yang memadai (Hair dan Alamer, 2022).

Tabel 7.
Hasil Pengujian Hipotesis

	<i>Original Sample</i>	<i>Sample Mean</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>
Kualitas Sistem -> Kepuasan Wajib Pajak	0,402	0,387	0,106	3,779	0,000
Kualitas Informasi -> Kepuasan Wajib Pajak	0,486	0,499	0,109	4,457	0,000
Kualitas Layanan -> Kepuasan Wajib Pajak	0,069	0,067	0,065	1,061	0,289
Perceived Coercion -> Kepuasan Wajib Pajak	0,042	0,046	0,047	0,901	0,367

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada Tabel 7, studi ini mengindikasikan kualitas sistem serta kualitas informasi memberikan pengaruh positif pada kepuasan wajib pajak dalam menggunakan CoreTax. Di sisi lain, kualitas layanan serta *perceived coercion* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Temuan tersebut menunjukkan kepuasan *user* CoreTax lebih berkaitan dengan kualitas informasi tentang pajak dan keandalan kinerja sistem daripada kualitas layanan pendukung atau keyakinan akan kewajiban untuk menggunakan CoreTax. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa di antara *user* CoreTax, faktor yang paling memengaruhi kepuasan wajib pajak adalah kualitas informasi. Temuan ini menunjukkan bahwa yang terpenting bagi *user* dalam sistem ini adalah seberapa baik informasi yang akan membantu mereka dalam melaksanakan tanggung jawab pajak mereka. Akurasi, kelengkapan, relevansi, kemudahan pemahaman, dan ketersediaan tepat waktu adalah faktor terpenting yang berkontribusi terhadap kepuasan *user* karena administrasi pajak membutuhkan tingkat akurasi yang tinggi. Dalam situasi seperti ini, informasi yang salah dan tidak konsisten dapat menimbulkan kesalahan pelaporan dan konsekuensi administratif dan finansial bagi wajib pajak.

Dampak yang lebih besar dari kualitas informasi terhadap kualitas sistem menunjukkan bahwa, untuk administrasi pajak digital, persepsi *user* cenderung berorientasi terhadap kualitas informasi yang diberikan sistem, dibanding atribut spesifik dari *platform* tersebut. Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa sementara tujuan pertama wajib pajak yang menggunakan CoreTax adalah untuk mendapatkan akses ke layanan pajak digital, tujuan kedua adalah untuk mendapatkan informasi yang akurat, lengkap, relevan, dan mudah dipahami untuk digunakan sebagai dasar dalam memenuhi tanggung jawab pajak mereka. Karena administrasi pajak membutuhkan tingkat kepastian yang tinggi, penyampaian fakta yang salah atau tidak konsisten dapat mengakibatkan ketidakberaturan dalam pelaporan pajak, kegagalan dalam pelunasan kewajiban utang tepat waktu, dan dampak administratif dan finansial. Dengan demikian, meskipun kualitas sistem masih penting, penelitian tersebut mengindikasikan kualitas informasi adalah determinan paling menonjol untuk membentuk



tingkat kepuasan *user* wajib pajak CoreTax. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemampuan sistem Perpajakan Digital untuk memberikan 'keandalan' dalam memberikan informasi telah menjadi kunci keberhasilan Perpajakan Digital di bidang perpajakan, bukan hanya kualitas teknis. Temuan penelitian juga memperkuat Model Kesuksesan Sistem Informasi (DeLone dan McLean, 2003), di mana kualitas informasi menjadi pendorong utama kepuasan yang dirasakan. Berdasarkan model ini, informasi yang memiliki akurasi, relevansi, kelengkapan, dan *timeliness* memudahkan orang untuk melakukan pekerjaan, mengurangi ketidakpastian, dan meningkatkan kepercayaan pada sistem informasi. Argumen ini didukung oleh Chumairo dkk. (2026) dan Rahmatullah dkk. (2025) yang membuktikan bahwa kualitas informasi yang konsisten memengaruhi kepuasan *user* karena informasi merupakan *output* utama yang dimanfaatkan untuk mengambil keputusan.

Al-Okaily dkk. (2025) mengatakan kualitas informasi memainkan peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan *user* pada penerapan sistem informasi selama era transformasi digital. Rahmatullah dkk. (2025) juga menemukan hal serupa bahwa penyediaan data yang berkualitas, andal, dan mudah dipahami dapat meningkatkan kepuasan *user* layanan *e-government*, karena dapat memicu efektivitas layanan. Keterulangan temuan ini menyoroti bahwa, selain kecanggihan teknologi yang terlibat, efektivitas implementasi layanan pemerintah digital juga bergantung pada kapasitas sistem dalam penyediaan informasi kepada penerima manfaatnya dalam hal kualitas dan keandalan. Kualitas informasi menjadi sangat penting untuk implementasi CoreTax karena seluruh proses administrasi pajak bertumpu pada informasi yang dibuat CoreTax. Informasi yang tepat, konsisten, serta mudah dimengerti akan memungkinkan wajib pajak untuk mengajukan pajak dengan benar dan meminimalkan kesalahan administrasi. Oleh karena itu, kualitas informasi yang dikembangkan melalui CoreTax harus diakui dan ditingkatkan dalam proses pengembangan sistem karena hal ini akan mengarah pada tingkat kepuasan *user* yang lebih tinggi dari pihak wajib pajak. Selain kualitas informasi, hasil studi ini juga mengindikasikan kualitas sistem juga berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepuasan WP CoreTax. Hasil menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, stabilitas, kecepatan akses, dan keandalan CoreTax tetap menjadi penentu penting bagi kepuasan *user*. Dengan kata lain, makin efisien dan efektif sistem yang dimanfaatkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka, makin mereka menghargai CoreTax.

Temuan tersebut memperkuat Model Kesuksesan Sistem Informasi (DeLone dan McLean, 2003), yang mengatakan kualitas sistem ialah bagian dari kriteria kepuasan *user*. Dalam model ini, teknologi, dimensi teknis seperti kemudahan penggunaan, keandalan, waktu respons, dan fleksibilitas dianggap sebagai dimensi kualitas yang berkontribusi pada pengalaman *user* yang efektif dan nyaman. Temuan tersebut juga sejalan dengan penelitian Rahmatullah dkk. (2025), yang mengindikasikan kualitas sistem berhubungan dengan kepuasan *user* terhadap layanan elektronik pemerintah di Indonesia secara signifikan. Terlepas dari variasi di seluruh eksperimen, keseragaman hasil ini merupakan indikator bahwa kualitas teknologi terus menjadi komponen penting dalam penyampaian layanan publik yang efektif melalui teknologi.

Hasil ini juga dapat dipahami berdasarkan implementasi CoreTax saat ini di Indonesia. Meskipun saat ini telah mulai diimplementasikan, Direktorat Jenderal Pajak masih menghadapi beberapa kendala teknis, termasuk proses otentikasi yang tidak berfungsi, sinkronisasi data, validasi informasi, dan waktu henti sistem untuk memperbaikinya (Direktorat Jenderal Pajak, 2025b). Situasi ini mengakibatkan kualitas sistem menjadi



kekhawatiran yang besar bagi wajib pajak terkait pertanyaan tentang pengalaman CoreTax mereka. Namun, pengaruh kualitas sistem lebih lemah daripada kualitas informasi, yang menunjukkan bahwa ketika sistem cukup beroperasi, *user* lebih memperhatikan kualitas informasi yang dihasilkan sistem sebagai penentu utama kepuasan. Temuan ini menunjukkan bahwa keandalan teknis dapat menjadi prasyarat penting dalam implementasi CoreTax, sedangkan nilai yang dialami *user* terkait dengan kapabilitas sistem untuk menyajikan informasi yang tepat, berguna, serta dapat diandalkan dalam mendukung pemenuhan kewajiban pajak. Studi ini berbeda dari dua variabel yang disebutkan di atas, karena kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak dalam menggunakan CoreTax. Temuan tersebut menunjukkan bahwa dukungan layanan belum menjadi kunci kepuasan *user* terkait penggunaan CoreTax. Kondisi tersebut mengindikasikan wajib pajak menilai kualitas sistem serta informasi yang diberikan dalam penilaian mereka lebih dari layanan yang ditawarkan oleh penyedia sistem.

Diduga karakteristik responden pada studi ini berperan dalam temuan yang mengindikasikan kualitas layanan yang tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Mayoritas responden adalah pejabat negara (Pegawai Negeri Sipil ASN) yang mungkin sudah terbiasa dengan berbagai layanan administrasi pemerintahan yang dilakukan berdasarkan teknologi digital. Pengalaman ini dapat meningkatkan kemandirian responden dalam menggunakan CoreTax sehingga relatif kurang menggunakan layanan *help desk* atau bantuan dari petugas pajak. Dengan demikian, kualitas layanan berperan sebagai determinan yang kurang berkontribusi terhadap kepuasan, sedangkan kualitas sistem serta kualitas informasi menjadi faktor pengaruh yang lebih penting karena secara langsung berdampak pada penyelesaian kewajiban pajak. Namun, interpretasi ini harus diperlakukan dengan hati-hati, karena tingkat literasi digital dari kelompok yang diteliti atau pengalaman *user* sistem tidak diukur secara spesifik. Temuan penelitian ini tidak sejalan dengan Annisa dan Nor (2026) dan Rahmatullah dkk. (2025) yang mengungkapkan dampak kualitas layanan terhadap kepuasan *user* sistem informasi. Perbedaan ini bisa dikaitkan dengan karakteristik implementasi CoreTax, yaitu sistem administrasi pajak yang masih dalam tahap awal implementasi dan yang penggunaannya diwajibkan. *User* lebih cenderung berpikir “Apakah sistem ini melakukan apa yang dirancang untuk dilakukannya?” daripada menghargai kualitas layanan yang ditawarkan sistem. Selain itu, informasi mudah didapatkan melalui media digital, yang berarti sebagian besar wajib pajak dapat menangani pertanyaan informasi tanpa harus meminta layanan dukungan, yang pada gilirannya mengurangi kebutuhan akan layanan dukungan. Hasil ini menyiratkan bahwa dalam sistem wajib, ketika kebutuhan dasar *user* dapat dipenuhi dengan kualitas sistem dan informasi yang memadai, kepuasan *user* tidak selalu berupa layanan dengan kualitas tertinggi. Studi ini juga mengindikasikan tidak ada pengaruh signifikan antara *perceived coercion* serta kepuasan wajib pajak *user* CoreTax. Temuan juga mengindikasikan tidak ada korelasi jelas antara perasaan harus mengaplikasikan CoreTax dan kepatuhan.

SIMPULAN

Bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna CoreTax, sedangkan kualitas layanan dan *perceived coercion* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Kualitas informasi menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang menunjukkan bahwa akurasi, kelengkapan, relevansi, dan kemudahan pemahaman informasi



yang disediakan CoreTax merupakan aspek utama yang dinilai pengguna dalam mendukung pemenuhan kewajiban perpajakan. Selain itu, kualitas sistem yang mencakup kemudahan penggunaan, keandalan, stabilitas, dan kecepatan akses juga terbukti berperan penting dalam membentuk pengalaman penggunaan yang positif. Sementara itu, tidak signifikannya pengaruh kualitas layanan menunjukkan bahwa dukungan layanan belum menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan pengguna CoreTax, kemungkinan karena pengguna lebih berfokus pada kemampuan sistem dan informasi yang dihasilkan dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan. Tidak ditemukannya pengaruh perceived coercion mengindikasikan bahwa rasa keterpaksaan akibat kewajiban penggunaan CoreTax tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi CoreTax lebih ditentukan oleh kemampuan sistem dalam menyediakan informasi perpajakan yang akurat dan dapat diandalkan serta kinerja sistem yang efektif dalam mendukung aktivitas wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, K. P., Purnomo, A. S., Nurkumalawati, I., Wiraputra, A. R., Bawono, S. K., & Wilonotom, S. and. (2024). Investigating the role of e-service quality and information quality on e-government user satisfaction in the immigration department. *International Journal of Data and Network Science*, 8(4), 2499–2508. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.5.008>
- Al-Okaily, M., Al-Kofahi, M., Shiyab, F. S., & Al-Okaily, A. (2025). Determinants of user satisfaction with financial information systems in the digital transformation era: insights from emerging markets. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 74(3–4), 1171–1190. <https://doi.org/10.1108/GKMC-12-2022-0285>
- Annisa, R., & Nor, W. (2026). User Satisfaction and Net Benefits of Regional Government Information System: A Mixed-Method Study Based on DeLone & McLean Framework. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 14(1), 15–30. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v14i1.3953>
- Bassey, E., Mulligan, E., & Ojo, A. (2022). A conceptual framework for digital tax administration - A systematic review. *Government Information Quarterly*, 39(4), 101754. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101754>
- Brown, S. A., Massey, A. P., Montoya-weiss, M. M., & Burkman, J. R. (2002). Do I really have to? User acceptance of mandated technology. *European Journal of Information Systems*, 11(4), 283–295. <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000438>
- Chumairo, A., Mohammad Khoiru Rusydi, & Noval Adib. (2026). Evaluation of Coretax Implementation Using A Modified Delone & Mclean Model Based on Indonesian Taxpayers Perspective. *Riset Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 11(1), 120–136. <https://doi.org/10.23917/reaksi.v11i1.16247>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th Edition). SAGE Publications.
- DeLone, W., & McLean, E. (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>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025a). *Keterangan Tertulis Implementasi Coretax DJK*. <https://pajak.go.id/id/siaran-pers/implementasi-coretax-djp>



- Direktorat Jenderal Pajak. (2025b). *Pemberitahuan waktu henti (downtime) Coretax DJP*. <https://www.pajak.go.id/id/pengumuman/pemberitahuan-waktu-henti-downtime-coretax-djp>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025c). *Penyelesaian Isu Pascaimplementasi Coretax DJP*. <https://pajak.go.id/sites/default/files/2025-01/PENYELESAIAN%20ISU%20PASCAIMPLEMENTASI%20CORETAX%20DJP.pdf>
- Hair, J., & Alamer, A. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example. *Research Methods in Applied Linguistics*, 1(3), 100027. <https://doi.org/10.1016/j.rmal.2022.100027>
- Judijanto, L., Arum, M., & Kaswoto, J. (2026). Tax Administration Transformation through The Implementation of Coretax DJP in 2025. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 5(1), 4144–4151. <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.6705>
- Rahmatullah, R., Habibi, A., Khaeruddin, K., Yaqin, L. N., Alharmali, T. M., Fauzee, M. S. O., & Mahat, J. (2025). A study of user satisfaction and net benefits in indonesia through the DeLone and McLean Model for E-Government success. *Discover Sustainability*, 6(1), 710. <https://doi.org/10.1007/s43621-025-01645-4>
- Ramadhan, M. I., & Rizal, E. (2025). Analysis of Information System Quality on User Satisfaction of the Regional Financial Management Information System (SIPKD) Using the Delone & Mclean Model in the East Jakarta Administration Mayor's Government. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 14(3), 342–348. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v14i3.2376>
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. Springer International Publishing.
- Sekaran, Uma., & Bougie, Roger. (2016). *Research methods for business : a skill-building approach*. John Wiley & Sons.
- Shelvi, S., Rachdian, A. O., Pawitan, G., & Sari, D. (2025). Sentiment analysis of Indonesia's new digital Tax Administration System (Coretax). *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 234–245. <https://doi.org/10.20885/jaai.vol29.iss2.art4>
- Widyari, N. Y. A., Ariyanto, D., Suprasto, H. B., & Suputra, I. D. G. D. (2021). Understanding the Impact of e-Filing System Performance on Tax Compliance Using the DeLone and McLean Model. *Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis*, 8(2), 161–180. <https://doi.org/10.24815/jdab.v8i2.21746>
- Wulansari, A., Kartika, D. S. Y., Najaf, A. R. E., Suryanto, T. L. M., & Farqi, A. (2024). Analisis Kesuksesan Layanan Digital Perguruan Tinggi Menggunakan Model Delone & McLean untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(2), 153–161. <https://doi.org/10.21456/vol14iss2pp153-161>