

Keberhasilan *Coretax* pada Wajib Pajak Orang Pribadi: Analisis Model DeLone & McLean

Sambas Ade Kesuma¹⁾

Universitas Sumatera Utara

sambas@usu.ac.id

Evita Christina Zeffanya.P²⁾

Universitas Sumatera Utara

evitachristina@students.usu.ac.id

Abdillah Arif Nasution³⁾

Universitas Sumatera Utara

badinst@usu.ac.id

Taufik Akbar Parluhutan⁴⁾

Universitas Sumatera Utara

taufik.akbar@usu.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan *coretax* pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Petisah. Dimensi yang diteliti meliputi *information quality*, *system quality*, *service quality*, *user satisfaction*, dan *net benefits*. Penelitian ini menggunakan pendekatan survei dengan desain *cross sectional*. Adapun populasi penelitian ini, yaitu seluruh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Petisah dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan yakni *cluster proportional sampling*. Pada penelitian ini, data dianalisis dengan metode *Partial Least Squares Structural Equation Model* (PLS-SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *system quality* dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Sebaliknya, *information quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Kemudian, hasil penelitian ini menunjukkan *user satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefits*. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan menjadi perhatian utama dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap *coretax* yang kemudian merefleksikan manfaat yang dirasakan dari penggunaannya.

Kata Kunci *Coretax*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits*

PENDAHULUAN

Sistem perpajakan yang bertransformasi mengikuti era digitalisasi saat ini dapat meningkatkan kinerja perpajakan dalam mengumpulkan, memproses dan memantau informasi pajak (Bellon, Dabla, Khalid, & Lima, 2022). Reformasi sistem perpajakan terus

diupayakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui *Core Tax Administration System* (CTAS) (Darmayasa & Hardika, 2024).

Coretax merupakan sistem perpajakan berbasis elektronik yang telah terintegrasi untuk seluruh proses administrasi perpajakan (DJP, 2025). Integrasi ini mencakup layanan seperti pendaftaran, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, serta pemeriksaan dan penagihan pajak (DJP, 2025). Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 81 Tahun 2024 menetapkan bahwa *coretax* secara resmi mulai digunakan pada 1 Januari 2025 yang diakses melalui situs web resmi *coretax* (DJP, 2025).

Pengalaman dari berbagai negara dalam implementasi sistem perpajakan berbasis elektronik seperti *coretax* sangat pesat. Di Nigeria, sistem perpajakan berbasis elektronik terintegrasi untuk berbagai layanan perpajakan yang disebut dengan *Integrated Tax Administration System* (ITAS) (Lamidi, Olowookere, Saad, & Ahmi, 2023). Kemudian, keberhasilan Estonia menerapkan sistem elektronik perpajakan ditunjukkan melalui meningkatnya kepuasan wajib pajak terhadap pemerintah (Espinosa & Pino, 2025).

Sementara itu, sistem elektronik perpajakan di Vietnam dalam penggunaannya bersifat wajib. Optimalisasi informasi berkualitas tinggi menjadi perhatian penting bagi pemerintah Vietnam, karena wajib pajak peduli pada kualitas informasi dari sistem elektronik perpajakan (Tran, Nguyen, Nguyen, & Do, 2020). Dalam konteks di Indonesia, selama ini dioperasikan melalui layanan digital DJP secara terpisah. Selanjutnya, mengalami perkembangan menjadi sistem yang telah terintegrasi melalui *coretax*. Wajib pajak dapat mengakses berbagai layanan perpajakan sehingga pelaksanaan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dan efisien (DJP, 2025). Kemudahan sistem ini membentuk respon yang positif selama pengoperasiannya (DJP, 2025).

Tren respon yang positif selama 5 tahun terakhir menunjukkan peningkatan yang cukup meyakinkan. Hal ini berdasarkan indeks kepuasan pengguna layanan DJP yang sebelumnya sebesar 4,10 pada tahun 2020 kemudian mencapai 4,28 pada tahun 2024 (DJP, 2025). Peningkatan ini mengindikasikan bahwa DJP terus melakukan perbaikan dan inovasi layanan yang berdampak positif terhadap wajib pajak. Data rinci terkait indeks kepuasan pengguna layanan DJP dapat dilihat pada gambar 1.1 di bawah ini.

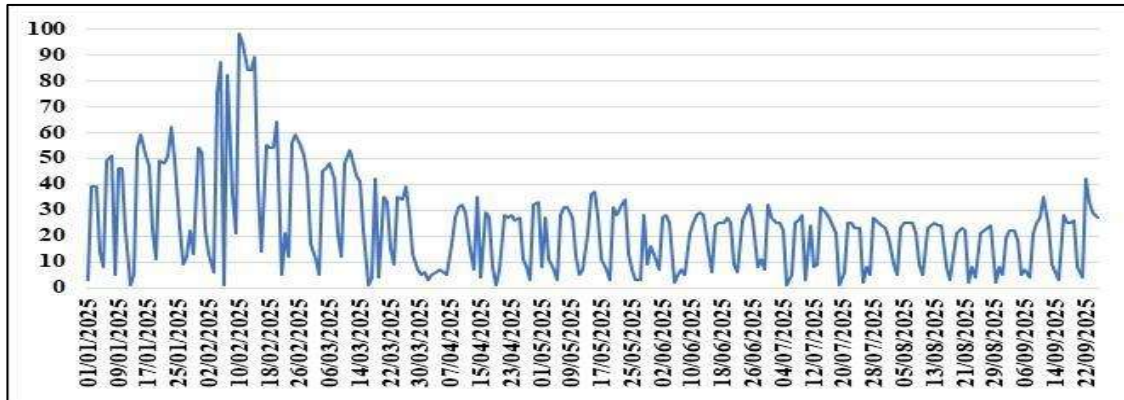


Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Pengguna Layanan DJP

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak (2025)

Seiring dengan diberlakukannya *coretax* di Indonesia, tren penjelajahan *coretax* di internet menunjukkan angka yang relatif tinggi pada awal tahun 2025 Google Trends, 2025). Selanjutnya, tren ini mulai menurun dan stabil yang menunjukkan bahwa *coretax* tetap

diakses dan digunakan secara rutin oleh wajib pajak (Google Trends, 2025). Data selengkapnya terdapat pada gambar 1.2 berikut.



Gambar 1.2 Tren Pencarian *Coretax*

Sumber: Google Trends (2025)

Berikutnya, di sisi wajib pajak yang telah menggunakan *coretax* hingga September

2025 dilaporkan oleh DJP mencapai 65% dari total wajib pajak yang terdaftar (DJP, 2025). Angka ini diproyeksikan mengalami peningkatan seiring semakin dekatnya waktu pelaporan SPT Tahunan yang menjadi kewajiban perpajakan setiap tahun (Chaouali, Yahia, Charfeddin, & Triki, 2016; DJP, 2025).

Kewajiban perpajakan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik melalui optimalisasi pelayanan dari KPP (Wenzel, 2006). Salah satu KPP dengan jumlah wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang meningkat setiap tahun, yaitu KPP Pratama Medan Petisah (KPP Pratama Medan Petisah, 2026). Pada *coretax*, WPOP dapat berperan sebagai diri sendiri maupun wakil wajib pajak sesuai dengan kewenangan yang diberikan (DJP, 2025). Sehingga, WPOP memiliki pengalaman secara langsung terhadap *coretax* (DJP, 2025). Pengalaman yang positif terhadap *coretax* ditunjukkan dari survei kepuasan pengguna pada triwulan ketiga sejak *coretax* diberlakukan, yaitu sebesar 99,75 (KPP Pratama Medan Petisah, 2025). Dengan demikian, WPOP di KPP Pratama Medan Petisah sangat tepat dipilih sebagai responden dalam penelitian ini.

Evaluasi keberhasilan *coretax* perlu dilakukan untuk pengembangan dan penyempurnaan *coretax*. Dalam mengevaluasi keberhasilan sistem, dimensi kualitas menjadi dasar untuk menjelaskan penilaian pengguna terhadap sistem (Haruna, Nadzir, Awang, & Mohamed, 2021). Hal ini sesuai dengan pernyataan DeLone dan McLean (2003) bahwa sistem yang berkualitas tinggi akan meningkatkan kepuasan pengguna dan menghasilkan manfaat yang positif.

DeLone & McLean *Information System Success Model* (D&M ISSM) dapat menjadi teori dalam mengevaluasi keberhasilan *coretax*. D&M ISSM telah teruji dengan kemampuan prediktornya dalam mengevaluasi keberhasilan sistem elektronik perpajakan (Tran *et al.*, 2020). Teori ini memiliki pendekatan yang lebih komprehensif dengan mengevaluasi kebermanfaatan suatu sistem bagi pengguna yang tidak dapat dijelaskan oleh teori yang lain. Oleh karena itu, teori ini dipilih sebagai dasar analisis dalam mengevaluasi keberhasilan *coretax*.

DeLone dan McLean (2003) mengemukakan enam variabel utama yang menjadi ukuran keberhasilan sistem, yaitu *information quality* (IQ), *system quality* (SyQ), *service*

quality (SQ), *use*, *user satisfaction* (US), dan *net benefits* (NB). IQ mengacu pada output yang dihasilkan sistem informasi (SI). Sementara itu, SyQ berfokus pada aspek teknis SI. Kemudian, SQ mencakup keseluruhan dukungan yang diberikan penyedia layanan sistem kepada pengguna. Selanjutnya, US menjelaskan pengalaman pengguna pada sistem dan secara langsung berpengaruh terhadap NB yang merefleksikan manfaat dari suatu sistem yang dirasakan pengguna (DeLone & McLean, 2003).

Meskipun *coretax* memiliki banyak manfaat, namun dalam penggunaannya masih ditemukan berbagai permasalahan (Kementerian Keuangan, 2025). DJP (2025) melaporkan bahwa masalah ini terjadi, karena tingginya volume akses pada *coretax*. Dari sisi pengguna *coretax*, masalah yang dihadapi diantaranya gangguan sistem, kesulitan penggunaan, masalah integrasi, dan waktu respon relatif lama yang menghambat proses pelaporan dan administrasi pajak (DJP, 2025). Sehingga, Ombudsman Republik Indonesia (2025) juga turut menerima banyak laporan terkait keluhan pengguna *coretax* yang perlu segera ditindaklanjuti oleh DJP.

Keluhan terhadap *coretax* ini tentunya dapat menimbulkan konsekuensi terhadap kepuasan pengguna. Penurunan tingkat kepuasan dapat terjadi, karena wajib pajak memiliki ekspektasi tinggi pada sistem layanan yang diberikan pemerintah, tetapi pada kenyataannya belum memenuhi harapan wajib pajak (Bassey, Mulligan, & Ojo, 2022). Wajib pajak pada awalnya berharap *coretax* dapat menyederhanakan berbagai proses aktivitas perpajakan (DJP, 2024). Namun pada pelaksanaannya, justru menuai keluhan karena belum dapat memberikan layanan dengan optimal seperti yang dijanjikan (DJP, 2025; Ombudsman Republik Indonesia, 2025). Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian terkait evaluasi keberhasilan *coretax* pada wajib pajak.

Dari sisi penelitian terdahulu, terdapat beberapa penelitian yang meneliti terkait evaluasi keberhasilan sistem elektronik perpajakan, namun masih sedikit dan belum komprehensif penelitian terkait keberhasilan *coretax*. Pada penelitian Setyoko, Faozanudin, Wahyuningrat, Harsanto, Simin, Isna, dan Rohman (2023) menyimpulkan bahwa ketiga dimensi kualitas D&M ISSM berpengaruh positif terhadap US. Selain itu, Nookhao dan Kiattisin (2023) menegaskan bahwa ketiga dimensi kualitas D&M ISSM berpengaruh signifikan terhadap US.

Akan tetapi, dalam penelitian Kaban, Triyanto, dan Prabowo (2023) menyatakan bahwa hanya SyQ yang berpengaruh signifikan terhadap US, serta adanya pengaruh signifikan antara US dan NB. Sementara itu, Wagiman, Aspasya, dan Prawati (2023) menemukan bahwa SyQ tidak berpengaruh signifikan terhadap US dan US tidak berpengaruh signifikan terhadap NB. Dengan demikian, riset terdahulu menunjukkan hasil yang tidak konsisten.

Inkonsistensi ini terjadi, karena ketersediaan infrastruktur teknologi yang berbeda pada setiap negara dalam menyediakan sistem perpajakan. Selain itu, aturan yang berbeda di berbagai negara terkait kewajiban penggunaan sistem perpajakan pada wajib pajak. Maka, diperlukan pengujian kembali dalam konteks *coretax* untuk memberikan hasil yang akurat dan komprehensif.

Berdasarkan dari pemaparan sebelumnya, maka diperlukan penelitian lanjutan untuk mengevaluasi keberhasilan *coretax* pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Petisah. Dengan demikian penelitian ini diangkat dengan judul “Keberhasilan *Coretax* pada Wajib Pajak Orang Pribadi: Analisis Model DeLone & McLean”

LANDASAN TEORI

Core Tax Administration System (CTAS)

Coretax merupakan sistem perpajakan yang telah terintegrasi untuk seluruh layanan administrasi perpajakan di Indonesia (DJP, 2025). Sistem ini secara resmi wajib digunakan oleh seluruh wajib pajak berdasarkan PMK Nomor 81 Tahun 2024 (DJP, 2025). Pemberlakuan sistem ini sejak 1 Januari 2025 yang dapat diakses melalui situs resmi *coretax* (DJP, 2025). *Coretax* hadir sebagai bentuk upaya reformasi sistem perpajakan yang modern di Indonesia (DJP, 2025).

Melalui *coretax*, wajib pajak dapat mengakses berbagai fitur layanan yang tersedia dalam satu situs (DJP, 2025). Sehingga, wajib pajak tidak perlu melakukan login secara berulang dalam melaksanakan aktivitas perpajakan yang berbeda-beda (DJP, 2025). Fitur layanannya, terdiri dari fitur utama dan pendukung (DJP, 2025).

Fitur utama mencakup layanan registrasi wajib pajak, pengelolaan SPT, pembayaran pajak, dan layanan *Taxpayer Account Management* (TAM) (DJP, 2025). Melalui fitur ini, wajib pajak dengan mudah memenuhi berbagai kewajiban perpajakan dan dapat mengakses riwayat perpajakannya dalam hal pelaporan, pembayaran, maupun status pemeriksaan (DJP, 2025). Hal ini dapat meningkatkan efisiensi biaya dan waktu dalam aktivitas perpajakan, serta transparansi yang semakin tinggi (Kotyla, 2023).

Selain itu, *coretax* juga menyediakan fitur pendukung yang mencakup layanan administrasi, permintaan informasi, pengaduan dan apresiasi, edukasi perpajakan, dan penyediaan pengetahuan dasar perpajakan (DJP, 2025). Melalui fitur ini, wajib pajak dapat mengajukan permohonan kegiatan sosialisasi terkait perpajakan secara *online* (DJP, 2025). Selain itu, wajib pajak dapat berkonsultasi dengan petugas pajak terkait kebutuhan maupun kendala yang dialami (DJP, 2025).

Dalam penggunaannya, *coretax* memiliki aksesibilitas selama 24 jam setiap hari (DJP, 2025). Sehingga, memudahkan wajib pajak berinteraksi dan memperoleh informasi yang lengkap seputar perpajakan melalui *coretax* (DJP, 2025; Kotyla, 2023). Kemudahan ini didukung dengan ketersediaannya mekanisme penggunaan *coretax* yang terdapat pada menu *coretax* (Zairin, Khairunnisa, Naufal, Fahrozi, Suyono, & Anugrah, 2024).

Ketersediaan mekanisme tersebut dapat memandu cara penggunaan *coretax* yang tepat, sehingga wajib pajak tidak merasa kebingungan pada saat pertama kali menggunakannya (DJP, 2025). Selain itu, KPP juga turut melakukan sosialisasi dan pendampingan pada wajib pajak selama masa transisi, agar *coretax* dapat terimplementasi sepenuhnya (DJP, 2025). Sehingga, wajib pajak dapat lebih siap untuk menggunakan *coretax* dalam pemenuhan kewajiban perpajakan (DJP, 2025).

Dengan demikian, sistem yang telah terintegrasi ini bermanfaat, karena dapat mendorong peningkatan kinerja perpajakan dalam mengumpulkan, memproses dan memantau informasi pajak (Bellon *et al.*, 2022). Selain itu, kemudahan yang ditawarkan pada *coretax* dapat meningkatkan kepatuhan pajak yang pada akhirnya berdampak pada penerimaan pajak (DJP, 2025). Oleh karena itu, *coretax* memberikan banyak keuntungan bagi DJP dan wajib pajak dalam pelaksanaan kegiatan perpajakan (DJP, 2025).

Keberhasilan Core Tax Administration System (CTAS)

Keberhasilan sistem merupakan konsep yang digunakan untuk mengevaluasi kemampuan suatu sistem dalam memberikan manfaat bagi pengguna (DeLone & McLean, 2003). Konsep keberhasilan sistem tersebut dapat digunakan pada berbagai layanan digital,

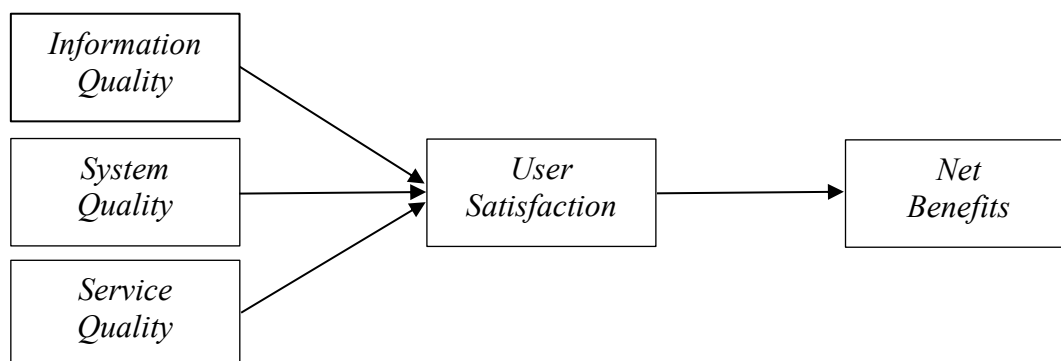
termasuk *coretax* yang saat ini menjadi sistem utama dalam pelayanan perpajakan (DJP, 2025; Rahmatullah, Habibi, Khaeruddin, Yaqin, Alharmali, Fauzee, & Mahat, 2025). Keberhasilan *coretax* menjadi perhatian penting bagi pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan perpajakan secara digital (DJP, 2024). Selain itu, keberhasilan *coretax* pada penerapannya dapat menunjukkan bahwa sistem telah memudahkan pelaksanaan aktivitas perpajakan (DJP, 2025).

Teori DeLone & McLean *Information System Success*

Penelitian ini menggunakan teori D&M ISSM dalam mengevaluasi keberhasilan *coretax*. D&M ISSM merupakan sebuah kerangka teori yang komprehensif dalam mengevaluasi keberhasilan suatu SI. (DeLone & McLean, 2003). D&M ISSM pertama kali dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1992 (DeLone & McLean, 1992). Dalam perkembangannya, teori D&M ISSM mendapat banyak kritik dan penyempurnaan. Sehingga, secara konseptual DeLone dan McLean (2003) memperbarui teori D&M ISSM pada tahun 2003 dengan 6 dimensi utama, yaitu IQ, SyQ, SQ, *Use*, US, dan NB. Ketiga dimensi kualitas ditempatkan sebagai faktor awal. Selanjutnya, *use* sebagai respon perilaku pengguna pada sistem (Kowalczyk, Siepmann, & Adler, 2021). Kemudian, US sebagai respon atau umpan balik yang mencakup seluruh siklus pengalaman pengguna terhadap suatu sistem (DeLone & McLean, 2003). Berikutnya, NB sebagai refleksi atas manfaat yang diterima pengguna dari sistem (Chen, Jubilado, & Capistrano, 2015). Selain itu, DeLone dan McLean (2003) menegaskan adanya keterhubungan setiap dimensi D&M ISSM.

Kerangka Konseptual

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi keberhasilan *coretax*. Kerangka konseptual penelitian ini disusun berdasarkan teori D&M ISSM. Pada konteks penelitian ini, dimensi *use* tidak diikutsertakan. Hal ini didasarkan dari pernyataan DeLone dan McLean (1992) bahwa dimensi *use* lebih relevan dalam mengukur keberhasilan sistem yang bersifat *voluntary*. Oleh karena itu, kurang relevan digunakan sebagai ukuran keberhasilan sistem yang bersifat *mandatory* (*coretax*). Sehingga, penelitian ini berfokus pada 5 dimensi utama yaitu IQ, SyQ, SQ, US, dan NB. Ketiga dimensi kualitas (IQ, SyQ, dan SQ) berperan penting dalam memengaruhi kepuasan wajib pajak terhadap *coretax* yang pada akhirnya tingkat kepuasan tersebut dapat menentukan kebermanfaatan *coretax* untuk wajib pajak. Adapun kerangka konseptual penelitian divisualisasikan pada gambar 2.1 berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Hipotesis Penelitian

Pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan teori D&M ISSM, IQ merujuk pada kualitas dari informasi yang dihasilkan suatu SI (DeLone & McLean, 2003). Informasi yang akurat, terkini dan memadai mencerminkan informasi yang berkualitas dan dapat meningkatkan kepuasan terhadap sistem (Wang & Liao, 2008). Sehingga, apabila informasi yang disajikan pada *coretax* berkualitas, maka akan mendorong kepuasan wajib pajak terhadap *coretax*. Pernyataan ini didukung oleh Brahmantyo, Paguna, dan Prawati, (2023) yang menyatakan bahwa wajib pajak akan merasa puas ketika informasi yang tersedia berguna dalam pengambilan keputusan terkait aktivitas perpajakan. Penelitian-penelitian terdahulu yang mendukung hipotesis ini adalah Abdulkareem dan Ramli (2021), Brahmantyo *et al.* (2023), dan Setiawanta (2023). Mereka membuktikan bahwa IQ berpengaruh positif terhadap US. Maka, hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut.

H1: IQ berpengaruh positif terhadap US.

Pengaruh *System Quality* terhadap *User Satisfaction*

Teori D&M ISSM menjelaskan bahwa SyQ berkaitan dengan kemampuan teknis sistem (DeLone & McLean, 2003). Sistem dengan antarmuka yang ramah pengguna dan mudah digunakan dapat mendorong kepuasan terhadap sistem (Wang & Liao, 2008). Sehingga, kualitas teknis *coretax* yang baik akan meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap *coretax*. Pernyataan ini didukung oleh Setyoko *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa kemudahan dalam menggunakan sistem akan menimbulkan kepuasan pada wajib pajak, karena dapat memperlancar proses aktivitas perpajakan. Beberapa penelitian terdahulu yang juga mendukung hipotesis ini, yaitu Brahmantyo *et al.* (2023), Setyoko *et al.* (2023), Setiawanta (2022), dan Viontita dan ER (2024). Melalui pengujian empiris yang telah dilakukan, mereka menyatakan bahwa SyQ berpengaruh positif terhadap US. Maka, hipotesis kedua penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

H2: SyQ berpengaruh positif terhadap US.

Pengaruh *Service Quality* terhadap *User Satisfaction*

Menurut teori D&M ISSM, SQ mengacu pada kualitas dari dukungan layanan yang diberikan penyedia sistem kepada pengguna (DeLone & McLean, 2003). Layanan yang responsif, aman, dan peduli terhadap kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan terhadap sistem (Wang & Liao, 2008). Sehingga, dukungan layanan *coretax* yang baik akan menciptakan kepuasan wajib pajak terhadap *coretax*. Pernyataan ini didukung oleh Chen *et al.* (2015) yang menyatakan bahwa wajib pajak akan merasa puas ketika memperoleh dukungan layanan yang baik dan mampu menangani kendala wajib pajak. Beberapa penelitian terdahulu yang juga mendukung hipotesis ini, yaitu Abdulkareem dan Ramli (2021), Viontita dan ER (2024), Sausi, Kitali, dan Mtebe (2021), dan Setyoko *et al.* (2023). Melalui penelitian yang telah dilakukan, mereka membuktikan bahwa SQ berpengaruh positif terhadap US. Dengan demikian, hipotesis ketiga penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

H3: SQ berpengaruh positif terhadap US.

Pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits*

Berdasarkan teori D&M ISSM, US merupakan respon pengguna terhadap sistem yang mencakup keseluruhan pengalaman yang dirasakan pengguna dari sistem (DeLone & McLean, 2003). Layanan yang memuaskan dan memenuhi harapan pengguna merefleksikan adanya manfaat yang diterima dari sistem (Stefanovic, Marjanovic, Delić, Culibrk, & Lali, 2016). Rehman, Turi, Szyrocka, Alam, dan Pilař (2023) menegaskan bahwa melalui peningkatan US, NB dapat tercapai. Sehingga, kepuasan yang baik pada *coretax* akan mendorong manfaat yang diterima wajib pajak dari *coretax*. Pernyataan ini didukung oleh Kaban *et al.* (2023) menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak akan mendorong tingkat NB yang diterima wajib pajak. Penelitian-penelitian terdahulu yang juga mendukung hipotesis ini, yaitu Abdulkareem dan Ramli (2021), Brahmantyo *et al.* (2023), dan Rahmatullah *et al.* (2025). Mereka membuktikan bahwa US berpengaruh positif terhadap NB. Maka, hipotesis keempat penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

H4: US berpengaruh positif terhadap NB.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan survei melalui kuesioner yang disebar dalam bentuk *google form* kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Petisah. Adapun target sampel sebanyak 347 responden yang ditentukan menggunakan tabel Isaac dan Michael (1995) pada tingkat kepercayaan sebesar 95%, yang kemudian dipilih dengan teknik *cluster proportional sampling*. Selanjutnya, seluruh item kuesioner diadopsi dan diadaptasi dari beberapa penelitian terdahulu, yaitu Wang dan Liao (2008), Stefanovic *et al.* (2016), serta Alzahrani, Mahmud, Ramayah, dan Alfarradj (2019). Seluruh item kuesioner diukur melalui skala *likert* 7 poin. Sebelum pengumpulan data utama, dilakukan *pilot study* kepada 30 wajib pajak orang pribadi di luar populasi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner valid dan reliabel. Adapun dalam analisis data penelitian ini, digunakan metode PLS-SEM.

HASIL PENELITIAN

Dari hasil penyebaran kuesioner diperoleh 348 responden. Adapun dari hasil analisis demografi dan perilaku, sebagian besar responden berusia 23-27 tahun (27%), perempuan (64%), memiliki pendidikan terakhir S1 (56%), bekerja sebagai karyawan swasta (54%), berdomisili di Medan Petisah (40%), memiliki penghasilan per bulan Rp 1.000.000-Rp 4.999.999 (58%). Selanjutnya, seluruh responden telah melakukan aktivasi dan menggunakan *coretax*. Kemudian, sebagian besar responden menggunakan fitur layanan pelaporan SPT (47%), menggunakan *coretax* sejak kurang dari 3 bulan yang lalu (57%), menggunakan *coretax* dalam 3 bulan terakhir (93%), menggunakan *coretax* sebanyak 1 kali dalam setahun terakhir (54%), mengetahui *coretax* pertama kali dari petugas KPP/loket pelayanan (31%), tidak mengikuti sosialisasi *coretax* (77%), dan menggunakan *smartphone* dalam mengakses *coretax* (40%).

Analisis PLS-SEM

Model Pengukuran

Mengacu pada pernyataan Hair, Hult, Ringle, dan Sarstedt (2022), indikator memiliki validitas yang baik apabila nilai *outer loading* $\geq 0,70$, dan dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* (CA) dan *composite reliability* (CR) $\geq 0,60$. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.1, seluruh indikator dinyatakan valid, karena memiliki nilai *outer loading* $\geq 0,70$. Selain itu, setiap konstruk dalam penelitian ini memberikan hasil pengukuran yang stabil dan akurat yang ditunjukkan dari nilai CA dan CR diatas 0,60. Selanjutnya, dari hasil validitas konvergen, lebih dari 80% varians indikator penelitian berhasil dijelaskan oleh konstruk latennya yang ditunjukkan dari nilai AVE $\geq 0,50$.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Items	Outer Loading	CA	CR	AVE
IQ	IQ1	0,884	0,943	0,957	0,815
	IQ2	0,913			
	IQ3	0,899			
	IQ4	0,910			
	IQ5	0,907			
SyQ	SyQ1	0,915	0,949	0,961	0,831
	SyQ2	0,917			
	SyQ3	0,881			
	SyQ4	0,909			
	SyQ5	0,936			
SQ	SQ1	0,916	0,959	0,968	0,860
	SQ2	0,914			
	SQ3	0,949			
	SQ4	0,940			
	SQ5	0,915			
US	US1	0,959	0,974	0,980	0,907
	US2	0,955			
	US3	0,949			
	US4	0,950			
	US5	0,948			
NB	NB1	0,951	0,972	0,978	0,899
	NB2	0,920			
	NB3	0,963			
	NB4	0,964			
	NB5	0,943			

Analisis selanjutnya, yaitu uji validitas diskriminan. Adapun dalam evaluasinya, mengacu pada metode dan kriteria yang disarankan oleh Hair *et al.*, (2022). Pada metode *fornell larcker* dan *cross loading*, data penelitian ini telah memenuhi kriteria yang disarankan. Temuan ini menunjukkan setiap variabel memiliki karakteristik yang unik serta mampu secara tepat mengukur konstruksya masing-masing. Berikutnya, dari hasil evaluasi nilai HTMT pada tabel 4.2, terdapat lima nilai HTMT yang melewati ambang batas. Namun, hal ini relevan jika dikaitkan dengan keterkaitan konseptual model D&M ISSM. Dengan

demikian, data penelitian ini mampu mengonfirmasi keterkaitan sistemik model penelitian dengan tetap memperlakukan konstruk sebagai entitas yang berbeda.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Diskriminan Berdasarkan HTMT

Variabel	IQ	NB	SQ	SyQ	US
IQ					
NB	0,834				
SQ	0,846	0,936			
SyQ	0,839	0,895	0,930		
US	0,817	0,939	0,941	0,927	

Model Struktural

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, seluruh konstruk penelitian ini memiliki nilai *variance inflation factors* (VIF) <10 yang menandakan tidak ada masalah kolinearitas yang serius (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010). Selanjutnya, pada uji signifikansi dan relevansi terdapat tiga kriteria untuk mengetahui signifikansi hubungan antar variabel, yakni nilai *t-statistics* > 1,96 dan *p-values* < 0,05, serta *path-coefficients* (Sholihin & Ratmono, 2021). Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.3, SyQ dan SQ menjadi fokus utama dalam membentuk kepuasan wajib pajak terhadap *coretax*. Sementara kualitas informasi cenderung dianggap sebagai standar dasar yang diberikan oleh DJP. Oleh karena itu, ketika wajib pajak merasa puas selama menggunakan *coretax*, dapat merefleksikan adanya manfaat yang dirasakan wajib pajak dari penggunaannya.

Tabel 4.3 Hasil Uji Signifikansi dan Relevansi

Hubungan Variabel	Nilai Coefficient	t _{statistics}	p _{values}	Kesimpulan
IQ → US	0,064	1,247	0,212	Tidak Berpengaruh Signifikan
SyQ → US	0,373	4,454	0,000	Berpengaruh Signifikan
SQ → US	0,527	6,424	0,000	Berpengaruh Signifikan
US → NB	0,914	52,509	0,000	Berpengaruh Signifikan

Selanjutnya, kekuatan penjelasan model dianalisis dengan dua metode penilaian yang digunakan, yakni *coefficient of determination* (R^2) dan *effect size* (f^2) (Hair *et al.*, 2022). Berdasarkan tabel 4.4, kombinasi IQ, SyQ, dan SQ terbukti secara empiris mampu menjelaskan 86,4% varians pada US. Selanjutnya, US terkonfirmasi mampu menjelaskan 83,5% varians pada NB. Dengan demikian, model diindikasikan memiliki kemampuan penjelasan yang kuat dalam menjelaskan keberhasilan *coretax*.

Tabel 4.4 Hasil Uji *Coefficient of Determination* (R^2)

Variabel	R Square	Adjusted R Square
US	0,864	0,863
NB	0,835	0,835

Berikutnya, mengacu pada hasil uji f^2 pada tabel 4.5, SQ menunjukkan kontribusi dominan terhadap US. Sehingga, kualitas layanan dari *coretax* menjadi faktor yang krusial dalam memengaruhi kepuasan wajib pajak. Lebih lanjut, SyQ memiliki kontribusi moderat

terhadap US. Sementara IQ tidak memiliki kontribusi terhadap US. Hal ini disebabkan kualitas informasi yang disediakan cenderung dianggap sebagai standar dasar yang diberikan oleh DJP. Selanjutnya, temuan menunjukkan bahwa US memiliki kontribusi yang kuat terhadap NB.

Tabel 4.5 Hasil Uji *Effect Size* (f^2)

Hubungan Variabel	<i>f-square</i>	Kesimpulan
IQ → US	0,010	Tidak Berpengaruh
SyQ → US	0,196	Pengaruh Moderat
SQ → US	0,374	Pengaruh Besar
US → NB	5,076	Pengaruh Besar

Selanjutnya, dalam mengevaluasi *model's predictive power* dapat menggunakan nilai $Q^2_{predict}$ (Hair *et al.*, 2022). Adapun nilai $Q^2_{predict}$ US dan NB pada penelitian ini masing-masing sebesar 0,859 dan 0,829. Temuan ini menunjukkan bahwa model D&M ISSM yang digunakan pada penelitian ini memiliki kemampuan yang baik dalam memprediksi keberhasilan *coretax* pada wajib pajak.

Pembahasan Penelitian

Hasil analisis data menunjukkan bahwa IQ tidak berpengaruh signifikan terhadap US, sehingga hipotesis pertama (H1) ditolak. Hasil ini berkaitan erat dengan karakteristik atau perilaku responden. Berdasarkan data demografi, sumber informasi pertama terkait *coretax* diperoleh sebagian besar dari KPP/loket pelayanan. Kondisi ini menandakan bahwa tingkat kepercayaan informasi sudah terbentuk sejak awal penggunaan *coretax*.

Temuan ini bukan berarti mengindikasikan bahwa teori D&M ISSM lemah. Namun menunjukkan bahwa perbedaan konteks penelitian dapat membuat hasil penelitian bervariasi. Pada penelitian ini, adanya kepercayaan terhadap informasi yang disediakan dalam memenuhi kebutuhan perpajakan, membuat IQ bukan lagi menjadi faktor utama yang dapat membentuk persepsi positif terhadap US. Hal ini karena, keakuratan, kecukupan, keterbaruan, keandalan, dan kesesuaian informasi dengan kebutuhan dianggap sudah menjadi standar yang wajib diberikan oleh DJP pada *coretax*. Dengan demikian, IQ tidak menjadi faktor utama dalam mendorong kepuasan wajib pajak terhadap *coretax*. Temuan serupa juga terjadi pada penelitian Kaban *et al.* (2023), Lutfi (2023), dan Rahmatullah *et al.* (2025), serta Viontita dan ER (2024).

SyQ berpengaruh positif dan signifikan terhadap US, sehingga hipotesis kedua (H2) diterima. Temuan ini didukung oleh data demografi, dimana sebagian besar responden menggunakan fitur layanan pelaporan SPT dengan waktu terakhir penggunaan kurang dari tiga bulan. Kondisi ini menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki pengalaman penggunaan sistem yang cenderung stabil terutama pada momen yang krusial. Hal ini membuat wajib pajak menilai *coretax* telah berfungsi sesuai dengan harapan mereka.

Lebih lanjut, temuan ini diperkuat oleh penilaian responden terhadap kualitas teknis *coretax*. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa *coretax* mudah dan nyaman digunakan tanpa mengalami kendala yang berarti. Selain itu, tampilan dan alur penggunaan *coretax* juga dinilai relatif sederhana dan mudah dipahami, sehingga mendukung kelancaran penggunaan *coretax* dalam aktivitas perpajakan. Kemudahan penggunaan ini kemudian membentuk evaluasi positif terhadap *coretax*, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan

wajib pajak. Dengan demikian, hasil ini sejalan dengan teori D&M ISSM yang menyatakan bahwa SyQ dapat mendorong kepuasan pengguna (DeLone & McLean, 2003). Selain itu, hasil ini juga sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu, yakni Brahmantyo *et al.* (2023), Kaban *et al.* (2023), Rahmatullah *et al.* (2025), Rehman *et al.* (2023), Sausi *et al.* (2021), dan Setyoko *et al.* (2023).

SQ berpengaruh positif dan signifikan terhadap US, sehingga hipotesis ketiga (H3) diterima. Hasil ini didukung dari data aktual yang menunjukkan bahwa seluruh responden telah melakukan aktivasi dan menggunakan *coretax*. Kondisi ini menandakan bahwa layanan *coretax* secara responsif mampu memandu wajib pajak untuk melakukan proses aktivasi maupun penggunaan layanan hingga berhasil. Sehingga, prosesnya terasa lebih mudah dan nyaman.

Kemudian, temuan ini diperkuat dari hasil uji f^2 yang menunjukkan bahwa SQ menjadi faktor yang dominan dalam membentuk persepsi positif terhadap US. Hal ini relevan jika dikaitkan dengan penilaian positif yang diberikan sebagian besar responden terhadap kualitas layanan *coretax*. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa dukungan layanan *coretax* mampu merespon dengan cepat kebutuhan maupun kendala yang dialami. Selain itu, layanan *coretax* juga dipercaya memberikan rasa aman pada wajib pajak. Kondisi ini menggambarkan pentingnya kualitas layanan yang baik dalam membentuk evaluasi positif terhadap *coretax*, yang kemudian berkontribusi terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan demikian, hasil temuan pada penelitian sesuai dengan teori D&M ISSM yang menunjukkan bahwa SQ dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem (DeLone & McLean, 2003). Temuan yang serupa juga terdapat pada penelitian Abdulkareem dan Ramli (2021), Viontita dan ER (2024), Sausi *et al.* (2021), dan Setyoko *et al.* (2023).

US berpengaruh positif dan signifikan terhadap NB, sehingga hipotesis keempat (H4) diterima. Selain signifikan, hasil uji f^2 mengonfirmasi adanya kontribusi yang kuat dari US terhadap NB. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak menjadi faktor penting dalam meningkatkan persepsi positif terhadap manfaat *coretax*. Sehingga, ketika wajib pajak merasa puas, mereka cenderung menilai *coretax* memberikan manfaat dalam aktivitas perpajakannya.

Selain itu, temuan ini diperkuat dari evaluasi kepuasan responden terhadap *coretax* melalui kuesioner. Dari hasil tersebut, *coretax* dinilai mampu memuaskan wajib pajak serta memenuhi harapan wajib pajak. Kemudian, temuan tersebut menunjukkan adanya pengalaman positif dan memuaskan yang dirasakan wajib pajak selama penggunaannya. Kondisi ini mencerminkan adanya kepuasan yang baik terhadap *coretax*, sehingga merefleksikan manfaat *coretax* yang dirasakan wajib pajak dalam aktivitas perpajakan. Dengan demikian, temuan pada penelitian ini sejalan dengan teori D&M ISSM yang menjelaskan bahwa US berkontribusi pada manfaat yang dirasakan pengguna (DeLone & McLean, 2003). Kemudian, temuan tersebut juga sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu, yakni pada penelitian Abdulkareem dan Ramli (2021), Brahmantyo *et al.* (2023), dan Kaban *et al.* (2023).

KESIMPULAN

Dari hasil analisis dan pembahasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa IQ tidak berpengaruh signifikan terhadap US. Kemudian, masing-masing SyQ dan SQ berpengaruh positif dan signifikan terhadap US. Terakhir, US berpengaruh positif dan signifikan terhadap NB. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa SyQ berkontribusi dalam

meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap *coretax*, dengan SQ menunjukkan kontribusi yang dominan. Lebih lanjut, kepuasan yang baik dapat merefleksikan besarnya manfaat *coretax* yang dirasakan. Dengan demikian, hasil penelitian ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan *coretax* pada WPOP di KPP Pratama Medan Petisah sudah baik, karena dinilai bermanfaat dalam aktivitas perpajakan wajib pajak.

Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan selama proses pelaksanaannya. Keterbatasan pertama yakni terdapat pada tingkat kesediaan wajib pajak untuk mengisi kuesioner. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk meningkatkan strategi pengumpulan data, seperti melakukan pendekatan langsung yang lebih nyaman. Keterbatasan berikutnya yaitu terdapat pada lingkup lokasi penelitian, sehingga interpretasi keberhasilan *coretax* cenderung menggambarkan kondisi di KPP Pratama Medan Petisah. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan melakukan kajian lebih lanjut dengan karakteristik lokasi yang berbeda untuk dapat memberikan gambaran terkait keberhasilan *coretax* yang lebih luas. Keterbatasan selanjutnya yaitu penelitian ini dilakukan pada saat *coretax* masih dalam tahap awal implementasi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan evaluasi *coretax* lebih lanjut, terutama saat wajib pajak sudah terbiasa menggunakan *coretax*. Sehingga, penilaian yang diberikan dan pengalaman yang dirasakan terbentuk secara konsisten dalam memberikan hasil yang lebih komprehensif.

Meskipun penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, namun temuan yang diperoleh dapat memberikan kontribusi secara praktis maupun teoritis. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi DJP untuk mengoptimalkan layanan *coretax* dalam mendukung keberhasilan digitalisasi perpajakan di Indonesia. Dalam hal ini, DJP perlu memaksimalkan kualitas sistem dan kualitas layanan yang diberikan untuk memastikan *coretax* telah berfungsi sesuai harapan, sehingga pemanfaatan *coretax* dapat dirasakan secara nyata. Lebih lanjut, secara teoritis penelitian ini memperkaya kajian model D&M ISSM dalam konteks sistem perpajakan digital, khususnya *coretax*. Pada konteks ini, IQ bukan menjadi faktor utama dalam mendorong kepuasan wajib pajak, sehingga hasil ini berbeda dengan teori D&M ISSM dan beberapa penelitian sebelumnya. Dengan demikian, IQ perlu dipertimbangkan kembali terkait relevansi maupun pengukurannya dalam konteks sistem *mandatory*, seperti *coretax*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkareem, A. K., & Ramli, R. M. (2021). Does digital literacy predict e-government performance? An extension of Delone and Mclean information system success model. *Electronic Government, an International Journal*, 17(4), 466-493. DOI: 10.1504/EG.2021.118103
- Alzahrani, A. I., Mahmud, I., Ramayah, T., Alfarraj, O., & Alalwan, N. (2019). Modelling digital library success using the DeLone and McLean information system success model. *Journal of librarianship and information science*, 51(2), 291-306. DOI: 10.1177/0961000617726123
- Bassey, E., Mulligan, E., & Ojo, A. (2022). A conceptual framework for digital tax administration-A systematic review. *Government Information Quarterly*, 39(4), 101754. DOI: 10.1016/j.giq.2022.101754
- Bellon, M., Dabla-Norris, E., Khalid, S., & Lima, F. (2022). Digitalization to improve tax compliance: Evidence from VAT e-Invoicing in Peru. *Journal of Public Economics*, 210, 104661. DOI: 10.1016/j.jpubeco.2022.104661

- Brahmantyo, K. F., Paguna, B., & Prawati, L. D. (2023). Measuring the success of corporate annual tax online reporting: Applying the Delone & McLean Information System Success Model. *E3S Web of Conferences*, 426, 01094. DOI: 10.1051/e3sconf/202342601094
- Chaouali, W., Yahia, I. B., Charfeddine, L., & Triki, A. (2016). Understanding citizens' adoption of e-filing in developing countries: An empirical investigation. *The journal of high technology management research*, 27(2), 161-176. DOI: 10.1016/j.hitech.2016.10.006
- Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., & Yen, D. C. (2015). Factors affecting online tax filing—An application of the IS Success Model and trust theory. *Computers in Human Behavior*, 43, 251-262. DOI: 10.1016/j.chb.2014.11.017
- Darmayasa, I. N., & Hardika, N. S. (2024). Core tax administration system: the power and trust dimensions of slippery slope framework tax compliance model. *Cogent Business & Management*, 11(1), 2337358. DOI: 10.1080/23311975.2024.2337358
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information systems research*, 3(1), 60-95. DOI: 10.1287/isre.3.1.60
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30. DOI: 10.1080/07421222.2003.11045748
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). *Coretax dari Balik Kacamata Fiskus dan Wajib Pajak*. <https://pajak.go.id/id/artikel/coretax-dari-balik-kacamata-fiskus-dan-wajib-pajak> (10 Des. 2025)
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). *Pajak Tigaraksa Kenalkan Coretax, Inovasi DJP Tingkatkan Kualitas Layanan*. <https://www.pajak.go.id/id/berita/pajak-tigaraksa-kenalkan-coretax-inovasi-djp-tingkatkan-kualitas-layanan> (01 Des. 2025)
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Aktivasi Coretax: Kunci Akses Pajak Digital 2025*. <https://www.pajak.go.id/index.php/id/artikel/aktivasi-coretax-kunci-akses-pajak-digital-2025> (22 Okt. 2025)
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Coretax*. <https://www.pajak.go.id/reformdjp/Coretax/> (02 Des. 2025)
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Coretax DJP: 1 Aplikasi 7 Manfaat*. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/coretax-djp-1-aplikasi-7-manfaat> (20 Sept. 2025)
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Coretax Error: Solusi Lengkap untuk Mengatasi (FAQ)*. <https://klikpajak.id/blog/solusi-coretax-error/> (20 Sept. 2025)
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *DJP Kenalkan Sistem Coretax ke Wajib Pajak Singkawang*. <https://www.pajak.go.id/id/berita/djp-kenalkan-sistem-coretax-ke-wajib-pajak-singkawang> (02 Des. 2025)
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Implementasi Coretax DJP: Kode Billing Dapat Dibuat Secara Mandiri*. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/implementasi-coretax-djp-kode-billing-dapat-dibuat-secara-mandiri> (03 Des. 2025)
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Kenali Fitur PIC dalam Coretax DJP, Pembagian Pekerjaan Lebih Mudah*. <https://pajak.go.id/id/artikel/kenali-fitur-pic-dalam-coretax-djp-pembagian-pekerjaan-lebih-mudah> (12 Mar. 2025)

- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Kendala Coretax, Dirjen Pajak Jelaskan Penyebab dan Solusinya*. <https://pajakku.com/artikel/kendala-coretax-dirjen-pajak-jelaskan-penyebab-dan-solusinya> (12 Mar. 2025).
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2024*. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Layanan Perpajakan*. <https://www.pajak.go.id/en/node/107922> (01 Des. 2025)
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Pajak Depok Sawangan Kenalkan Coretax*. <https://pajak.go.id/id/berita/pajak-depok-sawangan-kenalkan-coretax> (14 Nov. 2025)
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Pajak Garut Berikan Asistensi Coretax DJP untuk Wajib Pajak Strategis*. <https://www.pajak.go.id/id/berita/pajak-garut-berikan-asistensi-coretax-djp-untuk-wajib-pajak-strategis> (01 Des. 2025)
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Perkenalkan Coretax ke Wajib Pajak, Medan Petisah Adakan Edukasi*. <https://www.pajak.go.id/id/berita/perkenalkan-coretax-ke-wajib-pajak-medan-petisah-adakan-edukasi> (20 Okt. 2025)
- Espinosa, V. I., & Pino, A. (2025). E-Government as a development strategy: The case of Estonia. *International Journal of Public Administration*, 48(2), 86-99. DOI: 10.1080/01900692.2024.2316128
- Google Trends. (2025). *Minat pencarian topik coretax sepanjang 2025 di Indonesia*. <https://trends.google.co.id/trends/explore?date=2025-01-01%202025-10-24&geo=ID&q=coretax&hl=en> (24 Okt. 2025)
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Haruna, I. U., Nadzir, M. M., Awang, H., & Mohamed, L. (2021). A Conceptual model of E-Taxation satisfaction: How can taxpayers be tickled pink with the smart Web-Based taxation application?. *Journal of Physics: Conference Series*, 1997(1), 012041. DOI: 10.1088/1742-6596/1997/1/012041
- Isaac, S., & Michael, W. B. (1995). *Handbook in research and evaluation: A collection of principles, methods, and strategies useful in the planning, design, and evaluation of studies in education and the behavioral sciences* (3rd ed.). EdITS Publishers.
- Kaban, A. F., Triyanto, F., & Prabowo, I. C. (2023). The success factors of e-Filing implementation for Gen Z individual taxpayers in Indonesia: Based on the DeLone & McLean IS Success Model. *E3S Web of Conferences*, 426, 01090. DOI: 10.1051/e3sconf/202342601090
- Kementerian Keuangan. (2025). *Coretax: Langkah Menuju Sistem Perpajakan yang Lebih Efisien dan Akuntabel*. <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/menkeu-kunjungan-lto> (08 Okt. 2025)
- Kotyla, C. (2023). e-Tax Office as an e-communication tool of revenue authorities in Poland. *Procedia Computer Science*, 225, 32-42. DOI: 10.1016/j.procs.2023.09.088
- Kowalczyk, P., Siepmann, C., & Adler, J. (2021). Cognitive, affective, and behavioral consumer responses to augmented reality in e-commerce: A comparative

- study. *Journal of business research*, 124, 357-373. DOI: 10.1016/j.jbusres.2020.10.050
- Lamidi, W. A., Olowookere, J. K., Saad, R. A. J., & Ahmi, A. (2023). An assessment of the factors influencing adoption of e-filing system in Nigeria. *International Journal of Business Information Systems*, 42(1), 1-22. DOI: 10.1504/IJBIS.2023.128299
- Nookhao, S., & Kiattisin, S. (2023). Achieving a successful e-government: Determinants of behavioral intention from Thai citizens' perspective. *Heliyon*, 9(8). DOI: 10.1016/j.heliyon.2023.e18944
- Ombudsman Republik Indonesia. (2025). *Banyak Dikeluhkan Pengguna, Ombudsman Ingatkan Potensi Maladministrasi pada Coretax*. <https://ombudsman.go.id/pers/r/-banyak-dikeluhkan-pengguna-ombudsman-ingatkan-potensi-maladministrasi-pada-coretax> (12 Mar. 2026)
- 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. DOI: 10.1007/s43621-025-01645-4
- Rehman, H. U. I., Turi, A. J., Rosak-Szyrocka, J., Alam, M. N., dan Pilař, L. (2023). The role of awareness in appraising the success of E-government systems. *Cogent Business & Management*, 10(1), 2186739. DOI: 10.1080/23311975.2023.2186739
- Sausi, J. M., Kitali, E. J., & Mtebe, J. S. (2021). Evaluation of local government revenue collection information system success in Tanzania. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 23(5), 437-455. DOI: 10.1108/DPRG-04-2021-0055
- Setiawanta, Y. (2022). E-government in the perspective of college students: lessons in user satisfaction. *International Journal of Business Information Systems*, 41(2), 139-156. DOI: 10.1504/IJBIS.2022.126145
- Setyoko, P. I., Faozanudin, M., Wahyuningrat, W., Harsanto, B. T., Simin, S., Isna, A., & Rohman, A. (2023). The role of e-billing and e-SPT implementation on user satisfaction of e-filing taxpayers. *International Journal of Data & Network Science*, 7(2). DOI: 10.5267/j.ijdns.2022.12.014
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk hubungan nonlinier dalam penelitian sosial dan bisnis* (Ed. 1). Penerbit Andi.
- Stefanovic, D., Marjanovic, U., DeliĆ, M., Culibrk, D., & Lalic, B. (2016). Assessing the success of e-government systems: An employee perspective. *Information & Management*, 53(6), 717-726. DOI: 10.1016/j.im.2016.02.007
- Tran, K. T., Nguyen, P. V., Nguyen, Y. T., & Do, N. H. (2020). Assessment of organisation satisfaction with the electronic tax system in Vietnam. *Assessment*, 11(12). DOI: 10.1016/j.procs.2024.03.111
- Viontita, S. C., & Mahendrawathi, E. R. (2024). Evaluation of Surabaya population administration & civil registration systems using DeLone & McLean information system success model. *Procedia Computer Science*, 234, 1154-1163. DOI: 10.1016/j.procs.2024.03.111
- Wagiman, A. N., Aspasya, G. S., & Prawati, L. D. (2023). Net benefit on e-invoice implementation: Applying the DeLone & McLean information systems success model. *E3S Web of Conferences*, 388, 04054. DOI: 10.1051/e3sconf/202338804054

-
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government information quarterly*, 25(4), 717-733. DOI: 10.1016/j.giq.2007.06.002
- Wenzel, M. (2006). A letter from the tax office: Compliance effects of informational and interpersonal justice. *Social Justice Research*, 19(3), 345-364. DOI: 10.1007/s11211-006-0011-y
- Zairin, G. M., Khairunnisa, H., Naufal, A., Fahrozi, M. L., Suyono, W. P., & Anugrah, S. (2024). Advancing Taxation in the New Era: Enhancing Tax Ratios with the Core Tax Administration System (CTAS). *International Conference on Frontiers of Intelligent Computing: Theory and Applications*, 85-98. DOI: 10.1007/978-981-96-0147-9_8