

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna CoreTax dan Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bendahara Pemerintah

Astia Putriana¹, Ines Saraswati Machfiroh^{2*}, Mahmudah³, Memey Ifalia Kristin⁴,
Muhammad Wildan⁵

^{1,2,3,4,5}Politeknik Negeri Tanah Laut

astiaputri@politala.ac.id, inessaraswati.m@politala.ac.id, mahmudah23@mhs.politala.ac.id,
memey.ifalia@mhs.politala.ac.id, muhammadwildan23@mhs.politala.ac.id

*Corresponding Author

Diajukan : October 13, 2025

Disetujui : November 22, 2025

Dipublikasi : 1 Januari 2026

ABSTRACT

This research aims to test and analyze the influence of system quality, information quality, and service quality on user satisfaction of CoreTax. Additionally, it examines and analyzes the effect of user satisfaction on taxpayer compliance. This study is a quantitative research with a causal design. The population of this research consists of government treasurer taxpayers. The sample was determined using purposive sampling with the criteria of government taxpayers within the Local Government Work Unit (SKPD) of Tanah Laut Regency who manage taxation using CoreTax namely 96 respondents. This type of data uses primary data through distributing questionnaires to respondents via Google forms. The data analysis method used is Structural Equation Modeling with SmartPLS. The results indicate that system quality and service quality have an impact on user satisfaction of CoreTax. On the other hand, information quality does not affect user satisfaction of CoreTax. Furthermore, user satisfaction does not influence taxpayer compliance. This research provides insights into the need for the development of CoreTax systems and services to support user satisfaction and the need to develop systems and services that support the psychological needs of taxpayers so that the system not only provides satisfaction, but also builds internal motivation to comply.

Keywords: Compliance; CoreTax; Information Quality; Service Quality; System Quality; User Satisfaction

PENDAHULUAN

Transformasi digital merupakan salah upaya yang senantiasa dilakukan pemerintah dalam upaya memperkuat sistem administrasi perpajakan di Indonesia. Hal ini karena seringkali ditemukan dalam beberapa penelitian sebelumnya seperti Dharmawan dan Adi (2021) dan Parwati et al (2024) bahwa kepatuhan pajak salah satunya sangat bergantung kepada kompleksitas sistem administrasi perpajakan. Semakin rumit prosedur dan birokrasi sistem perpajakan, semakin besar kemungkinan wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya bahkan menghindari pajak (Saptono et al., 2024). *Core Tax Administration System* atau CoreTax merupakan sistem yang dirancang untuk menggantikan berbagai aplikasi perpajakan lama dengan satu sistem terintegrasi yang mampu mengelola seluruh proses bisnis perpajakan secara *end-to-end*, mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan. CoreTax diharapkan menjadi wadah untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dan pegawai DJP dalam menjalankan tugas administrasi perpajakan secara efisien dan akurat. Pemerintah memiliki target dengan adanya CoreTax ini dapat menurunkan *tax gap*, meningkatkan *tax ratio* dan memperbaiki kualitas data perpajakan di Indonesia.

Namun, dalam praktiknya, penerapan CoreTax masih menghadapi berbagai tantangan.

Sejumlah pengguna, baik internal (pegawai DJP) maupun eksternal (wajib pajak dan konsultan pajak) masih menghadapi kendala teknis seperti antarmuka yang belum sepenuhnya intuitif, waktu respon sistem yang lambat, dan kurangnya pemahaman terhadap fitur baru. Kementerian Keuangan dalam data yang dirilis selama Januari sampai Februari 2025 menyatakan bahwa sistem CoreTax masih mengalami 47 kali gangguan dengan durasi rata-rata 4,3jam per gangguan. Puncaknya di awal maret 2025, sistem masih mengalami down selama hampir 3 hari penuh (Hidayat, 2025). Namun, DJP telah berjanji menargetkan CoreTax terbebas dari gangguan sistem paling lambat pada Juli 2025 (Kencana, 2025).

Salah satu pihak pengguna yang terdampak dengan perubahan sistem administrasi perpajakan ini adalah wajib pajak bendahara pengeluaran. Hal ini karena di sektor publik, seringkali perubahan sistem administrasi berhubungan dengan kondisi *status quo* penggunaannya karena berbagai faktor. Hal ini sejalan dengan studi Cieslak dan Valor (2025) yang menunjukkan bahwa resistensi terhadap sistem baru sering kali muncul karena persepsi dan penilaian yang dirasakan karyawan mengenai teknologi ini sehingga mencegah mereka untuk menggunakan teknologi. Selain itu, wajib pajak bendahara menjadi salah satu pengguna yang paling terdampak oleh perubahan sistem administrasi perpajakan ke CoreTax karena karakteristik peran, kewajiban, dan volume transaksi perpajakannya yang sangat spesifik dan kompleks, wajib pajak (dalam hal ini bendahara) haruslah menguasai peraturan serta kewajiban yang dijalankannya agar terhindar dari sanksi. (Abdillah et al., 2024).

Bendahara pemerintah memiliki kewajiban utama untuk memotong atau memungut pajak saat melakukan pembayaran kepada pihak ketiga seperti kontraktor, penyedia barang atau jasa dan lainnya. Proses ini lebih terintegrasi dan otomatis di sistem baru CoreTax, mekanisme pembuatan kode *billing* dan setor pajak dilakukan dengan integrasi yang lebih ketat, sehingga bendahara harus cepat memahami alur baru karena keterlambatan atau kesalahan *input* dapat menyebabkan kegagalan transaksi pengadaan. Sistem CoreTax sejatinya mendorong *real-time processing* dan pelaporan transaksi. Jika bendahara terlambat dalam input atau adanya kesalahan teknis dapat berdampak pada pelaporan realisasi anggaran dan pertanggungjawaban. Sebagaimana dipahami bahwa bendahara mewakili negara dalam menjalankan fungsi perpajakan, sehingga kesalahan mereka berpotensi mengganggu penerimaan pajak negara, dan tentu akan tetap menimbulkan sanksi administratif, walaupun mereka bukan pelaku usaha, sehingga akurasi dan kepatuhan mereka kini diawasi lebih ketat dalam sistem baru.

Evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna CoreTax dari sisi bendahara menjadi penting untuk memastikan bahwa sistem ini benar-benar menjawab kebutuhan penggunaannya (dalam hal ini bendahara pemerintah) dan mendorong tercapainya tujuan reformasi perpajakan. Kepuasan pengguna yang tinggi tidak hanya menunjukkan keberhasilan teknis sistem, tetapi juga mencerminkan penerimaan organisasi terhadap transformasi digital yang tengah dijalankan (Jogiyanto, 2007).

Penelitian terdahulu yang dikaitkan dalam konteks berbagai macam sistem perpajakan di Indonesia menunjukkan berbagai hasil. Penelitian yang dilakukan oleh Nasuha (2023) menemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara signifikan memengaruhi kepuasan e-Filing. Begitupula hasil penelitian yang ditunjukkan oleh Oktavia (2023) menunjukkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Namun, berkebalikan dengan hasil penelitian Berlyanki et al (2024) yang menemukan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem elektronik perpajakan. Selain itu, lebih lanjut, Rani et al (2025) menemukan bahwa kepuasan pengguna berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak.

Kebaruan riset ini adalah berkaitan dengan pengujian pengaruh kepuasan pengguna CoreTax terhadap kepatuhan wajib pajak bendahara pemerintah yang belum pernah dilakukan sepanjang pemberlakuan CoreTax di tahun 2025 ini. Meskipun telah banyak studi menggunakan model DeLone & McLean dalam konteks sistem perpajakan digital, masih terdapat gap empiris pada pengguna khusus seperti bendahara pemerintah yang memiliki peran dan karakteristik berbeda dibanding wajib pajak lainnya. Selain itu, belum banyak yang menguji secara spesifik sistem CoreTax dalam lingkungan bendahara pemerintah serta dinamika kepatuhan dari perspektif internal instansi. Maka, penelitian Anda menjadi penting untuk mengisi kekosongan tersebut yakni menguji bagaimana faktor-faktor dalam kerangka DeLone & McLean memengaruhi kepuasan pengguna

CoreTax dan selanjutnya dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak bendahara pemerintah.

Penelitian ini akan berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna CoreTax dengan mengamati pengaruh faktor-faktor yang turun dari model kesuksesan sistem informasi dari DeLone dan McLean yakni kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan serta dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak bendahara pemerintah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya penyempurnaan sistem CoreTax ke depan. Temuan yang dihasilkan juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi DJP dan Kementerian Keuangan dalam merancang kebijakan berbasis data untuk meningkatkan efektivitas sistem administrasi perpajakan di era digital yang akan berdampak pada tingkat kepatuhan yang tinggi dalam pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak termasuk bendahara pemerintah.

STUDI LITERATUR

Penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi dari DeLone dan McLean. DeLone dan McLean (1992) memperkenalkan model komprehensif yang relevan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi. Model ini pertama kali dibangun di tahun 1992 dengan mencakup enam dimensi utama yakni *system quality*, *information quality*, *use*, *user satisfaction*, *individual impact* dan *organizational impact*. Kemudian model ini direvisi di tahun 2003 dengan menambahkan dimensi *service quality* dan menggantikan *individual impact* dan *organizational impact* menjadi *net benefits*.

Menurut model DeLone dan McLean, kualitas sistem berkaitan dengan karakteristik teknis dari suatu sistem seperti keandalan, kecepatan, kemudahan penggunaan dan keamanan. Kualitas informasi berkaitan dengan kemampuan sistem menghasilkan informasi yang akurat, relevan, lengkap, tepat waktu dan dapat dipahami pengguna. Kualitas pelayanan mencakup aspek dukungan layanan teknis bagi pengguna semisal kemampuan membantu dan menyelesaikan masalah. Penggunaan berkaitan dengan sejauh mana sistem digunakan secara aktif oleh pengguna sekarang dan di masa datang. Kepuasan pengguna merujuk kepada tingkat kepuasan pengguna secara subjektif terhadap sistem. Sedangkan manfaat bersih berkaitan dengan penilaian dampak sistem informasi terhadap individu dan organisasi.

Secara khusus, model DeLone dan McLean sering dibagi dalam dua pengujian hubungan kausal antar variabel yakni dalam kaitannya kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna dan dalam kaitannya penggunaan dan kepuasan pengguna berkontribusi terhadap manfaat bersih. Manfaat bersih yang berkaitan dengan dampak terhadap individu dan organisasi seringkali disesuaikan oleh berbagai peneliti dalam bidang keprilakuan untuk menguji variabel dependen lain yang semisal.

Model DeLone & McLean dalam konteks perpajakan sangat cocok diterapkan dalam menguji keberhasilan sistem informasi perpajakan yang diterapkan. Terlebih jika dikaitkan dalam konteks Indonesia, peraturan perpajakan relatif cepat berubah sehingga menuntut adanya sistem yang mampu menjawab kebutuhan perubahan tersebut. Direktorat Jenderal Pajak dalam beberapa tahun telah menerapkan banyak sistem informasi perpajakan sebagai bentuk transformasi digital mulai dari yang sederhana hingga terintegrasi seperti DJP Online, e-filing, e-faktur, e-bupot hingga yang terbaru *Core Tax Administration System*.

Kualitas sistem dalam model DeLone & McLean (2003) merujuk pada karakteristik teknis dari sistem informasi itu sendiri, yaitu bagaimana sistem tersebut dirancang, dikembangkan, dan berfungsi secara operasional. Hal ini berkaitan dengan kemampuan sistem beroperasi tanpa error, mudah dipelajari dan digunakan, fitur tersedia sesuai kebutuhan, cepat respon, fleksibel terhadap perubahan regulasi dan terintegrasi. Kresnandita et al (2023) dan Muslichah et al (2023) dalam pengujiannya atas sistem e-filing menemukan bahwa kualitas sistem e-filing berpengaruh terhadap loyalitas penggunaan wajib pajak. Penelitian serupa dilakukan oleh Septianingsih et al (2024) dalam konteks sistem e-bupot unifikasi yang menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pengguna cenderung merasa puas ketika sistem dapat dioperasikan tanpa hambatan teknis, memiliki antarmuka yang intuitif, dan mampu memberikan hasil secara cepat dan akurat. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa sistem perpajakan yang berkualitas secara teknis bukan hanya mendukung efektivitas pelaporan pajak, tetapi juga meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap layanan digital pemerintah.

H1: Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna CoreTax

Kualitas informasi dalam model DeLone & McLean (2003) merujuk pada karakteristik dari output informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Dimensi ini menilai seberapa baik informasi memenuhi kebutuhan pengguna dalam pengambilan keputusan atau pelaksanaan tugas. Informasi yang berkualitas yang dihasilkan dari sistem informasi perpajakan berarti informasi yang benar, sesuai dan dapat digunakan oleh pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Windriati et al (2021) menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-filling. Ketika informasi yang ditampilkan sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna, seperti jumlah pajak terutang, status pelaporan, atau bukti penerimaan elektronik, wajib pajak merasa lebih yakin dan nyaman dalam menggunakan layanan digital tersebut. Hal ini membuktikan bahwa kualitas informasi merupakan aspek krusial dalam menjamin efektivitas sistem perpajakan daring. Penelitian lain juga dilakukan oleh Septianingsih et al (2024) menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem e-bupot unifikasi. Informasi yang membingungkan atau tidak konsisten justru menjadi penyebab utama ketidakpuasan dan sering kali menimbulkan keengganan dalam menggunakan sistem secara mandiri.

H2: Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna CoreTax

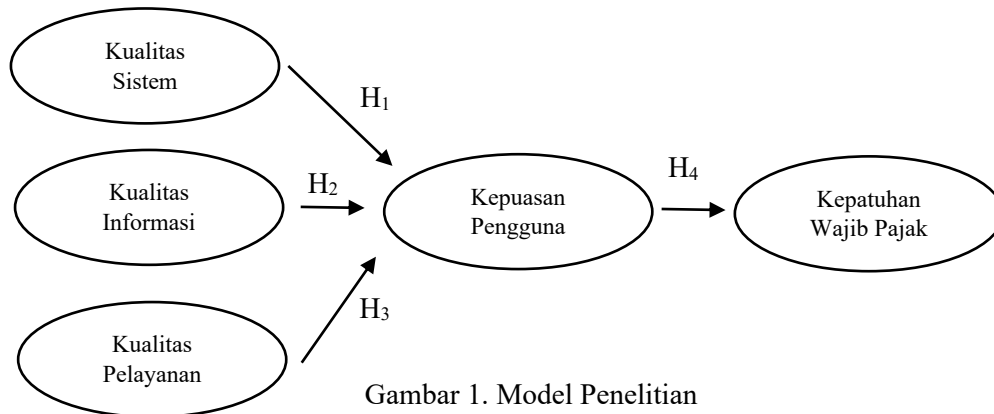
Kualitas layanan adalah dimensi yang ditambahkan DeLone & McLean pada model revisi tahun 2003, sebagai respon terhadap pentingnya layanan dukungan yang menyertai sistem informasi. Dimensi ini menilai sejauh mana penyedia layanan sistem mampu memberikan dukungan teknis dan non-teknis kepada pengguna. Dalam layanan perpajakan digital seperti DJP Online, e-Filing, e-Bupot, e-Faktur, maupun sistem CoreTax, pengguna tidak hanya berinteraksi dengan sistem, tetapi juga sangat bergantung pada layanan pendukung semisal helpdesk, petugas pajak yang membantu melalui konsultasi, petunjuk teknis atau tutorial dalam portal ataupun fitur chatbot atau AI Assistant untuk pertanyaan dasar. Nurhaliza et al., (2025) dan Adu et al., (2025) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna DJP *Online*, hal ini berkaitan dengan kemampuan petugas pajak dalam menjelaskan fitur sistem. Selain itu, penelitian terbaru dari Septianingsih et al (2024) juga menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-bupot unifikasi.

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna CoreTax

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam konteks sistem informasi mengacu pada sejauh mana pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem sesuai atau melebihi harapan mereka (DeLone & McLean, 2003). Kepuasan pengguna sistem perpajakan digital berpengaruh terhadap niat dan tindakan kepatuhan pajak, hal ini karena pengguna merasa sistem tersebut mempermudah dan mendukung kewajiban perpajakan mereka (Prayogi, 2024). Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela, benar lengkap dan tepat waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Secara sederhana, wajib pajak dikatakan patuh ketika ia mampu melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai peraturan yang berlaku, baik secara formal maupun material. Mardiasmo (2016) menjelaskan bahwa kepatuhan formal merujuk kepada kondisi wajib pajak patuh dalam memenuhi ketentuan formal seperti mendaftarkan diri, menyampaikan SPT hingga membayar secara tepat waktu pajak terutangnya. Sedangkan jika wajib pajak melakukan perhitungan dan pembayaran pajak dengan benar sesuai jumlah pajak yang terutang maka terkategori masuk dalam kepatuhan material. Penelitian yang dilakukan oleh Prayogi (2024) yang menemukan bahwa kepuasan pengguna atas sistem e-Filing memperkuat kepatuhan wajib pajak karena sistem mempermudah proses administrasi, mengurangi kesalahan input, dan memberikan rasa aman. Semakin puas pengguna dengan kemudahan sistem, semakin besar keinginan mereka untuk taat pajak.

H4: Kepuasan pengguna CoreTax berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Gambar 1 menyajikan model penelitian. Berdasarkan model ini penulis akan melakukan pengujian hipotesis.



Gambar 1. Model Penelitian
 Sumber : Diolah oleh Penulis (2025)

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dalam rangka mengetahui pengaruh antar variabel dengan pendekatan kausal. Penelitian dilakukan di Kabupaten Tanah Laut dengan menjadikan bendahara pemerintah SKPD sebagai subjek penelitian ini. Pemilihan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria pengambilan sampel adalah wajib pajak bendahara pemerintah di lingkungan SKPD Kabupaten Tanah Laut yang menjadi pengelola perpajakan menggunakan CoreTax. Pengumpulan data menggunakan kuesioner *online* kepada responden yang sesuai kriteria yang ditetapkan. Tabel 1 menyajikan variabel dan indikator penelitian.

Tabel 1. Indikator Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Referensi
1	Kualitas Sistem	<i>System Flexibility, System Integration, Time to Respond, Error Recovery, Convenience of Access, Language</i>	Iivari (2005)
2	Kualitas Informasi	<i>Completeness, Precision, Reability, Currency, Format of Output</i>	Iivari (2005)
3	Kualitas Pelayanan	<i>Assurance, Emphaty, Responsiveness</i>	DeLone and McLean (2003)
4	Kepuasan Pengguna	<i>Overall Satisfaction, Comparison to ideal, Confirmation of expectation, Willingness to recommend</i>	Tjiptono (2011)
5	Kepatuhan Wajib Pajak	Menghitung pajak terutang dengan benar, Memotong pajak dengan benar, Menyeter sesuai terutang dan tepat waktu, Melaporkan SPT dengan benar dan tepat waktu, Tidak pernah mendapat sanksi pajak, tunggakan pajak dan dipidana karena pajak	Marsha (2011)

Sumber: Diolah oleh Penulis (2025)

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner *online* melalui *Google Form* yang dikirimkan kepada responden yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Kuesioner dikirimkan langsung kepada responden melalui nomor WhatsApp yang telah diperoleh dengan izin sebelumnya. Jawaban responden akan diukur menggunakan skala Likert dengan rentang 1 hingga 4. Skor 4 menunjukkan "sangat setuju", skor 3 menunjukkan "setuju", skor 2 menunjukkan "tidak setuju", dan skor 1 menunjukkan "sangat tidak setuju". Teknik analisis data menggunakan Structural Equation Modeling dengan menggunakan SmartPLS. Evaluasi model pengukuran untuk menguji validitas dan reliabilitas menggunakan uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan dan uji reliabilitas. Sedangkan model struktural untuk menguji hipotesis menggunakan uji R² dan uji t.

HASIL

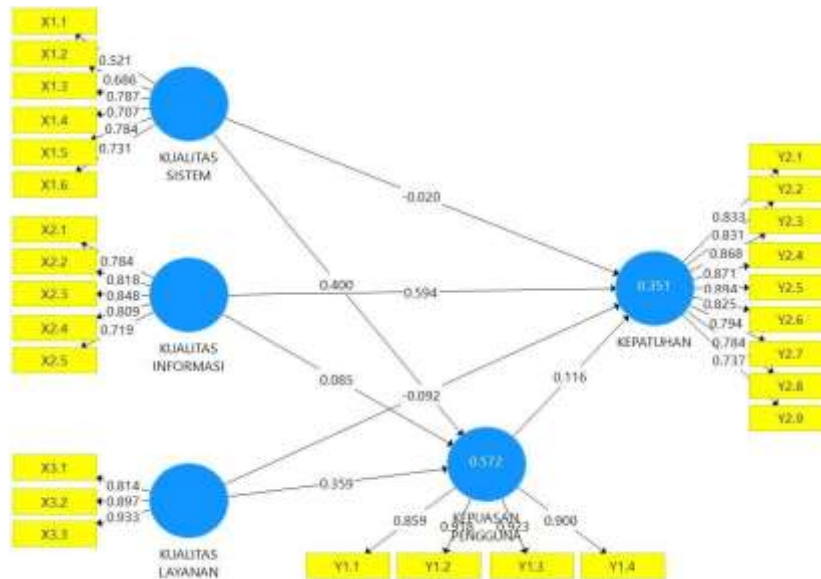
Penyebaran kuesioner dilakukan kepada seluruh pengelola pajak yang menggunakan CoreTax di lingkungan SKPD Kabupaten Tanah Laut. Sebelum menyebarkan kuesioner peneliti melakukan pengumpulan data pengelola pajak yang menggunakan CoreTax di lingkungan SKPD Kabupaten Tanah Laut. Berdasarkan data yang diterima jumlah responden adalah sebanyak 107 akan tetapi setelah kuesioner dibagikan jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 96 kuesioner. Tingkat pengembalian kuesioner dapat dikatakan tinggi yakni sebesar 90%. Menurut Yang dan Miller (2008) persentase pengembalian di atas 70% memenuhi kriteria *very good* (sangat baik) dan data tersebut dapat diterima dan diolah. Berikut hasil deskripsi profil responden tersaji pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Deskripsi Profil Responden

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin			
	Laki-laki	34	35,42%
	Perempuan	62	64,58%
	Total	96	100,00%
Usia Responden			
	20-25 Tahun	3	3,13%
	26-30 Tahun	27	28,13%
	31-35 Tahun	20	20,83%
	36-40 Tahun	20	20,83%
	>40 Tahun	26	27,08%
	Total	96	100,00%
Lama Bekerja			
	<1 Tahun	5	5,21%
	1-3 Tahun	11	11,46%
	3-5 Tahun	20	20,83%
	5-10 Tahun	13	13,54%
	>10 Tahun	47	48,96%
	Total	96	100,00%
Lama Menggunakan CoreTax			
	<1 Bulan	2	2,08%
	1-3 Bulan	18	18,75%
	3-6 Bulan	76	79,17%
	Total	96	100,00%

Sumber : Data diolah penulis (2025)

Pengujian model pengukuran pada penelitian ini mencakup uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan dan uji reliabilitas. Pengukuran validitas konvergen bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel latennya. Parameter yang digunakan adalah *loading factor* dengan *rule of thumbs* lebih dari 0,7 atau jika model masih dalam pengembangan nilai 0,5 masih dapat diterima (W. Abdillah & Jogiyanto, 2015). Hasil *loading factor* telah memenuhi parameter diatas 0,5 dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Loading Factor
 Sumber: Data PLS (2025)

Selain itu, pengujian validitas konvergen juga dapat dilakukan dengan melihat parameter nilai AVE. Jika lebih dari 0,5 maka indikator dianggap telah memenuhi syarat valid sehingga dapat dipakai sebagai indikator pernyataan penelitian ini. Tabel 3 menunjukkan hasil uji validitas konvergen yang secara keseluruhan telah valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	AVE	Keterangan
Kualitas Sistem	0,502	Valid
Kualitas Informasi	0,634	Valid
Kualitas Pelayanan	0,780	Valid
Kepuasan Pengguna	0,811	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	0,685	Valid

Sumber: Data PLS (2025)

Pengukuran validitas diskriminan memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing model laten berbeda dengan variabel lainnya (W. Abdillah & Jogyanto, 2015). Pengujian validitas diskriminan dilakukan dengan membandingkan nilai akar AVE dan korelasi variabel laten tertinggi. Tabel 4 menyajikan hasil pengujian validitas diskriminan yang secara keseluruhan telah valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Diskriminan

Variabel	Kualitas Sistem	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna	Kepatuhan Wajib Pajak
Kualitas Sistem	0,726	0,708	0,663	0,689	0,433
Kualitas Informasi		0,797	0,720	0,634	0,586
Kualitas Layanan			0,883	0,673	0,401
Kepuasan Pengguna				0,901	0,417
Kepatuhan Wajib Pajak					0,828

Sumber: Data PLS (2025)

Berdasarkan tabel 4 diatas, maka dapat terlihat bahwa nilai akar AVE masing-masing variabel lebih besar dari nilai korelasi anatar konstruk lainnya yang berarti telah lolos uji validitas diskriminan. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat dua parameter, yaitu melalui nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Pernyataan reliabel jika nilai nilai *cronbach's alpha* disarankan diatas 0,6 dan *composite reliability* diatas 0,7 (W. Abdillah & Jogiyanto, 2015). Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* semua variabelnya diatas 0,6 yang berarti telah memenuhi parameter pengujian reliabilitas.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Composite Reliability	Cronbachs Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem	0,856	0,801	Reliabel
Kualitas Informasi	0,896	0,855	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,914	0,857	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,945	0,922	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,951	0,942	Reliabel

Sumber: Data PLS (2025)

Uji model struktural menggunakan parameter nilai R^2 . Tabel 6 menunjukkan nilai R^2 .

Tabel 6. Nilai R^2

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pengguna	0,572	0,558
Kepatuhan Wajib Pajak	0,351	0,322

Sumber: Data PLS (2025)

Berdasarkan Tabel 6 tersebut dapat diketahui bahwa nilai R^2 variabel kepuasan pengguna adalah 0,572, hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna dapat dijelaskan dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan sebesar 57,2% sedangkan selebihnya sebesar 42,8% dijelaskan oleh variabel lain. Selain itu nilai R^2 variabel kepatuhan wajib pajak adalah 0,351, artinya variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan pengguna sebesar 35,1% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain. Uji hipotesis dilakukan dengan mengamati skor *path coefficient* dengan tingkat signifikansi 5%. Jika p value kurang dari 0.05 maka dinyatakan terdapat pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Hasil pengujian tersaji pada tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Konstruk	Original Sample	T-statistic	P Value	Keterangan
H1	Kualitas Sistem →Kepuasan Pengguna	0,400	2,860	0,004	Diterima
H2	Kualitas Informasi →Kepuasan Pengguna	0,085	0,552	0,581	Ditolak
H3	Kualitas Pelayanan →Kepuasan Pengguna	0,359	3,085	0,002	Diterima
H4	Kepuasan Pengguna →Kepatuhan Wajib Pajak	0,116	0,832	0,406	Ditolak

Sumber: Data PLS (2025)

Berdasarkan hasil uji hipotesis diatas, maka dapat terlihat bahwa hipotesis pertama dan ketiga diterima sedangkan hipotesis kedua dan keempat ditolak.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna CoreTax

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna CoreTax. Dengan kata lain, semakin baik kualitas sistem maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna CoreTax. Ketika sistem CoreTax mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lancar, bebas error, dan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka hal ini secara langsung meningkatkan kepuasan mereka sebagai pengguna. Pengguna merasa sistem tersebut membantu mereka menjalankan kewajiban pajak secara lebih efisien, tanpa stres teknis yang berarti. Ketika sistem CoreTax mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lancar, bebas error, dan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka hal ini secara langsung meningkatkan kepuasan mereka sebagai pengguna. Pengguna merasa sistem tersebut membantu mereka menjalankan kewajiban pajak secara lebih efisien, tanpa stres teknis yang berarti. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akrong et al (2023), Oktavia (2023) dan Siregar et al., (2023) yang menemukan bahwa kualitas sistem secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna e-Filing. Serta Dermawan dan Purboyo (2023) dan Berlyanki et al., (2024) juga menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna sistem elektronik perpajakan di KPP Pratama Tangerang Timur.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna CoreTax

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis sebelumnya, maka didapati bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna CoreTax. Bahwa meningkatnya kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Berlyanki et al (2024) yang menemukan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem elektronik perpajakan di KPP Pratama Tangerang Timur. Namun, hasil ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Akrong et al., (2023) yang menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-filing.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas informasi dalam sistem CoreTax tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dapat dijelaskan melalui persepsi pengguna terhadap konteks penggunaan sistem perpajakan digital. Dalam banyak kasus, pengguna sistem perpajakan seperti CoreTax lebih mengutamakan kinerja sistem, seperti kecepatan, stabilitas, dan kemudahan akses, dibandingkan dengan kualitas informasi yang ditampilkan dalam sistem. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun informasi yang tersedia di dalam sistem tidak optimal pengguna tetap merasa puas selama sistem tersebut dapat digunakan dengan lancar dan tidak menghambat proses pemenuhan kewajiban pajak mereka. Di sisi lain, fenomena ini juga bisa dikaitkan dengan keterbatasan literasi digital dan perpajakan di kalangan pengguna. Rendahnya literasi digital menjadi hambatan utama dalam adopsi teknologi perpajakan seperti CoreTax (Goma et al., 2025). Meskipun informasi tersedia, pengguna belum tentu mampu memanfaatkannya jika tidak memiliki kompetensi digital yang memadai. Ini menunjukkan adanya kesenjangan antara penyediaan informasi dan pemanfaatan informasi, yang mengurangi potensi kontribusi kualitas informasi terhadap persepsi kepuasan.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna CoreTax

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna CoreTax. Bahwa meningkatnya kualitas layanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Ini terjadi karena kualitas layanan yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan solusi dan arahan sehingga wajib pajak dapat dibantu diberikan solusi mengenai sistem elektronik. Dalam sistem CoreTax, dimensi layanan tercermin dari bantuan teknis, ketersediaan petunjuk penggunaan, kecepatan respon terhadap keluhan, hingga keramahan petugas dalam memberikan solusi terhadap masalah pengguna. Ketika pengguna merasakan dukungan yang responsif, kualitas layanan yang mereka persepsikan meningkat, dan hal tersebut secara langsung memperkuat kepuasan mereka (Nafisah et al., 2024).

Lebih lanjut, dalam sistem perpajakan digital pengguna tidak hanya menilai dari sisi teknologi, tetapi juga dari bagaimana mereka diperlakukan sebagai wajib pajak. Ketika pengguna merasakan

pelayanan yang humanis, sopan, dan komunikatif, maka terbentuk rasa dihargai dan diperhatikan sebagai bagian dari sistem. Hal ini menciptakan relasi positif antara pengguna dan institusi (dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak). Dengan demikian, semakin tinggi kualitas layanan dalam penggunaan CoreTax, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna karena mereka merasa didampingi dalam proses adaptasi dan pemenuhan kewajiban perpajakan. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akrong et al., (2023), Oktavia (2023) dan Berlyanki et al (2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Adapun hasil tidak selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Khairunnisa dan Yunanto (2018) bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Kepuasan Pengguna CoreTax terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna CoreTax tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Korat dan Munandar (2025) yang menyatakan bahwa implementasi CoreTax terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh karena dapat menciptakan kesadaran dan kepatuhan mengingat betapa pentingnya pajak bagi penerimaan negara dengan adanya CoreTax meningkatkan efisiensi proses perpajakan yang mengurangi ketergantungan pada prosedur administrasi secara manual. Begitu pula dengan hasil dari penelitian Sari et al (2025) menyatakan bahwa CoreTax berpengaruh positif terhadap efektivitas kerja dan pelayanan pajak pegawai di Kanwil DJP I Jawa Timur. Namun, pengaruh tersebut belum maksimal dikarenakan sejumlah kendala yang bersifat teknis dan struktural, oleh karena itu dibutuhkan strategi peningkatan kapasitas melalui pelatihan intensif, perbaikan infrastruktur, dan sosialisasi berkelanjutan kepada pengguna internal. Lestari dan Selfiani (2025) juga menyatakan bahwa implementasi CoreTax efektif yang merampingkan proses pelaporan dan pembayaran pajak, memberikan kemudahan, kejelasan, dan kepercayaan yang lebih besar kepada pembayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Serta penelitian Purnomo et al (2025) menemukan bahwa implementasi aplikasi CoreTax memiliki dampak positif dalam meningkatkan kepatuhan dan efisiensi pelaporan pajak di Indonesia.

Perbedaan hasil ini kemungkinan diakibatkan karena CoreTax adalah sistem baru yang sedang mengalami penyempurnaan teknis dan belum sepenuhnya stabil. Beberapa pengguna mungkin merasa puas terhadap fitur tertentu seperti sistem dan layanan secara umum, tetapi dapat pula frustrasi terhadap aspek lain seperti error sistem, login lambat, atau kurangnya kejelasan informasi. Selain itu, kepatuhan wajib pajak umumnya dipengaruhi oleh faktor-faktor psikologis dan normatif bukan hanya oleh aspek kepuasan terhadap sistem teknologi. Meskipun wajib pajak merasa puas menggunakan CoreTax karena kualitas sistem dan layanan yang baik, hal ini belum tentu mengubah sikap atau perilaku patuh mereka. Secara teoritis hal ini dapat dijawab dengan teori perilaku terencana (Ajzen, 1991) yang menyatakan bahwa kepatuhan lebih ditentukan oleh intensi perilaku, yang dipengaruhi oleh norma subjektif dan persepsi kontrol, bukan sekadar kepuasan terhadap sistem. Jika dikaitkan dengan konteks pelayanan publik digital dalam sistem perpajakan Indonesia yakni CoreTax, kepuasan pengguna hanya mencerminkan evaluasi terhadap pengalaman penggunaan, bukan keputusan untuk menaati kewajiban hukum. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika penelitian menemukan bahwa kepuasan pengguna CoreTax tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna CoreTax. Sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna CoreTax. Selain itu, ditemukan pula hasil bahwa kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bendahara pemerintah di SKPD wilayah Kabupaten Tanah Laut. Hal ini menegaskan bahwa aspek teknis sistem dan pelayanan merupakan faktor utama yang mendorong kepuasan pengguna. Di sisi lain, kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan kemungkinan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terkait informasi yang disajikan dalam CoreTax. Selain itu, kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini memberi sinyal bahwa kepuasan terhadap fitur teknologi tidak cukup kuat untuk membentuk

kepatuhan yang konsisten. Berdasarkan hal ini, maka DJP perlu mengembangkan sistem dan layanan yang mendukung kebutuhan psikologis wajib pajak. CoreTax dan sistem perpajakan digital lainnya perlu dirancang tidak hanya agar *user-friendly*, tetapi juga *psychologically responsive*. Dengan begitu, sistem tidak hanya memberikan kepuasan, tetapi juga membangun motivasi internal untuk patuh. Kepuasan pengguna terhadap CoreTax lebih bersifat teknis dan sesaat, sedangkan kepatuhan pajak adalah perilaku jangka panjang, maka menjadi penting untuk meneliti lebih lanjut variabel serupa ketika CoreTax telah mapan digunakan dalam beberapa tahun kedepan. Penelitian ini terbatas pada nilai R^2 yang relatif rendah, yaitu 35,1%, yang menunjukkan keterbatasan dalam menguji variabel secara simultan, sehingga penelitian ini kurang optimal dalam mencerminkan kepatuhan pajak. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menambahkan variabel psikologis dan normatif lainnya, seperti pemahaman dan kesadaran terhadap peraturan, yang diduga memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kami ucapkan kepada Direktur dan Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3M) Politeknik Negeri Tanah Laut atas kesempatan dan dukungan pembiayaan Penelitian Terapan Dosen Pemula (PTDP) Dana Hibah DIPA Tahun Anggaran 2025, BPKAD Kab. Tanah Laut atas dukungan dalam pemerolehan data, KP2KP Pelaihari atas masukan terhadap kuesioner dan responden bendahara pemerintah Kabupaten Tanah Laut atas partisipasi sebagai responden penelitian.

REFERENSI

- Abdillah, M. R., Putriana, A., & Hadiani, Y. (2024). Persepsi Etis Penghindaran Pajak: Tinjauan Pengaruh Perilaku Keputusan Investasi dan Love of Money. *Shafin: Sharia Finance and Accounting Journal*, 4(2), 45–55.
- Abdillah, W., & Jogiyanto, H. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Andi Offset.
- Adu, I. S. S., Sudarwati, & DPW, I. A. (2025). Kualitas Layanan Elektronik DJP Online Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Mediasi Kepercayaan. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 7(3), 1555–1570. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v7i3.7036>
- Ajzen, I. (1991). Theory of Planned Behavior. *Organizational Human Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179–211.
- Akrong, G. B., Shao, Y., & Owusu, E. (2023). Evaluation of the quality constructs of a tax management system based on DeLone and McLean IS success model. *Africa Journal of Management*, 9(1), 46–69. <https://doi.org/10.1080/23322373.2022.2155116>
- Berlyanki, Z. M., Ristiyana, R., & Mulatsih, S. N. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Elektronik Perpajakan, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Keamanan dan Kerahasiaan Informasi Wajib Pajak terhadap Kepuasan Pengguna (Studi pada KPP Pratama Tangerang Timur). *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 30(1), 43–62.
- Cieslak, V., & Valor, C. (2025). Moving beyond conventional resistance and resistors: an integrative review of employee resistance to digital transformation. *Cogent Business and Management*, 12(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2442550>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/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. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dermawan, S. O., & Purboyo, A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem e-Bupot Unifikasi terhadap Kepuasan Pengguna dalam Pelaporan SPT Masa (PIECES Framework). *Jurnal Ekobistek*, 12(4), 712–720. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v12i4.701>
- Dharmawan, Y. E., & Adi, P. H. (2021). Kompleksitas Pajak, Moral Wajib Pajak dan Norma Subyektif Terhadap Kepatuhan Perpajakan. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(2), 212–219. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i2.35699>
- Goma, Y. B. D. S. C., Mahendra, D. D., Jonathan, K., & Suryaatmaja, K. (2025). Assessing Digital

- Literacy's Role In the Adoption of Core Tax Technology: Insights from Indonesia's Tax System. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(5), 5472–5482.
- Hidayat, D. (2025). *CoreTax System: Krisis Implementasi dan Dampaknya pada Kepatuhan Wajib Pajak 2025*. Damara Consulting. <https://www.damaraconsulting.co.id/CoreTax-system-krisis-implementasi/>
- Iivari, J. (2005). An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. *Data Base for Advances in Information Systems*, 36(2), 8–27. <https://doi.org/10.1145/1066149.1066152>
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan* (1 ed.). Andi Offset.
- Kencana, M. R. bayu. (2025). *DJP Target CoreTax Bebas Gangguan Sistem pada Juli 2025*. https://www.liputan6.com/bisnis/read/6018992/djp-target-CoreTax-bebas-gangguan-sistem-pada-juli-2025?utm_source=chatgpt.com
- Khairunnisa, U., & Yunanto, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih Pada Implementasi E-Faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 22(3), 229–241. <http://myunanto.staff.gunadarma.ac.id/Publications/files/3964/1756-3973-1-SM+Ulfa+%26+Yunanto.pdf>
- Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (Ctas) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 8(1), 16–29. <https://doi.org/10.34128/jra.v8i1.453>
- Kresnandita, S. P., Prawati, L. D., & Lusiana, L. (2023). Analyzing the Effect of Factors on Taxpayers Satisfaction Using E-Filing Tax Reporting System. *Journal of Applied Finance and Accounting*, 10(1), 1–12. <https://doi.org/10.21512/jafa.v10i1.8323>
- Lestari, R. A., & Selfiani. (2025). Pengaruh implementasi sistem CoreTax dan akuntabilitas terhadap transparansi perpajakan di indonesia. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak dan Informasi*, 5(1), 155–165.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi Offset.
- Muslichah, M., Bashir, M., & Arniati, T. (2023). The Impact of Tax E-Filing System Quality on Taxpayer Satisfaction: Perceived Usefulness As Mediator. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer*, 15(2), 252–258. <https://doi.org/10.23969/jrak.v15i2.8715>
- Nafisah, F. R., Yunaidi, E., & Wahyudi, S. (2024). The Effect of Responsiveness and Perceived Service Quality on Customer Satisfaction in MSMEs Batik in Semarang City. *Research Horizon*, 4(6), 9–16.
- Nasuha, F. N. (2023). The Modification of The Delone and Mclean Model: System Quality, Information Quality, and Tax Literacy on E-Filing User Satisfaction. *Jurnal Aset (Akuntansi Riset)*, 15(2), 187–194.
- Nurhaliza, S., Adriyani, R., & Wahyuningsih, W. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Aplikasi Djp (Direktorat Jenderal Pajak) Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Dua. *CENDEKIA Jaya*, 7(1), 32–50.
- Oktavia, F. Z. F. (2023). Factors Affecting User Satisfaction on E-Filling System in Indonesia. *Kompartemen : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 20(2), 239. <https://doi.org/10.30595/kompartemen.v20i2.13564>
- Parwati, N. M. S., Totonan, C., Mile, Y., Yamin, N. Y., Indriasari, R., Pakawaru, M. I., & Jurana, J. (2024). The Effect of The Complexity of Tax Regulations and Principles of Justice to Taxpayer Compliance. *Journal of Governance, Taxation and Auditing*, 3(1), 12–24. <https://doi.org/10.38142/jogta.v3i1.1075>
- Prayogi, J. (2024). Pengaruh Pemahaman Perpajakan Dan Kepuasan Pengguna E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Medan Petisah. *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan*, 7(2), 76–85.
- Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). Analisis Implementasi Aplikasi Pajak CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan dan Efisiensi Pelaporan Pajak di Indonesia. *Journal of Economics, Business, Management, Accounting and Social Sciences (JEBMASS)*, 3(2), 114–118. <http://putrajawa.co.id/ojs/index.php/jebmass>
- Rani, S., Nuryati, T., Yulaeli, T., Nurbaiti, B., Prawestingrum, E., Syafikah Rani, A., Ekonomi

- dan Bisnis, F., & Bhayangkara Jakarta Raya, U. (2025). Literature Review of The Influence of Tax Service Quality and Tax System Modernization on Taxpayer Compliance By Moderating On Taxpayer Satisfaction-Alya Literature Review of The Influence of Tax Service Quality and Tax System Modernization on Taxpayer Co. *Journal Stagflasi :Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 3(1), 24–30.
- Saptono, P. B., Mahmud, G., Salleh, F., Pratiwi, I., Purwanto, D., & Khozen, I. (2024). Tax Complexity and Firm Tax Evasion: A Cross-Country Investigation. *Economies*, 12(5), 1–35. <https://doi.org/10.3390/economies12050097>
- Sari, S. D. A., Rossanti, S. N., Aulia, C. R., Nisa, S., & Annisa, F. L. (2025). Pengaruh CoreTax Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Mengelola Pajak di Kanwil DJP I Jawa Timur. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen Nusantara (JEAMA)*, 4(1), 20–28.
- Septianingsih, C. A., Kartika, F., Awaliah, A. U., & Jimar, A. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan dan Perceived Ease of Use E-Bupot Unifikasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan dalam Pelaporan SPT PPh Masa. *Permana: Jurnal Perpajakan, Manajemen dan Akuntansi*, 16(2), 793–806. <http://permana.upstegal.ac.id/index.php/permana>
- Siregar, S., Supriyadi, & Hakim, L. (2023). Quality and Effectiveness in Electronic Tax Filing: A Study of Tax-Payer Satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 7(4), 1–10.
- Windriati, W., Thamrin, M. H., & Semil, N. (2021). The E-Filing Tax Implementation Success Examined From The Taxpayer Agency as User. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 11(1), 88–100. <https://doi.org/10.31289/jap.v11i1.4832>
- Yang, & Miller. (2008). *Karakteristik Responden*. Erlangga.