



Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Gender terhadap Kepuasan Wajib Pajak Serta *Net Benefit* Pengguna *Coretax*

Agnes Bintang Fedora ^{1*}, Hamfri Djajadikerta ², Amelia Setiawan ³

¹⁻³ Pusat Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan, Indonesia

*Penulis Korespondensi: aagnesfedora@gmail.com

Abstract. *The impetus for this inquiry arises from the implementation phase of the Core Tax Administration System (Coretax), which encountered various technical impediments throughout its initial rollout in 2025, including accessibility instability, system malfunctions, and latency in data validation processes. Such operational volatility necessitates an investigation into the extent to which these constraints impact taxpayer satisfaction and the subsequent benefits derived from digital tax infrastructure. This research aims to dissect the critical determinants influencing taxpayer satisfaction and the resulting net benefit derived from Coretax utilization. The conceptual framework is an extension of the DeLone and McLean Information Systems Success Model (2003), augmented with gender as a moderating variable. The research architecture assesses the multidimensional influence of system quality, information quality, service quality, and gender on taxpayer satisfaction, while simultaneously positioning satisfaction as a mediating construct in predicting net benefit. The study employs a quantitative methodology via an online survey instrument. Utilizing a sample of 89 respondents selected through purposive sampling, the data were examined using Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS-SEM) facilitated by SmartPLS 4. Empirical evidence indicates that system quality and information quality exert a statistically significant positive effect on taxpayer satisfaction; conversely, service quality fails to demonstrate a significant influence in this model. Furthermore, the findings reveal that gender functions as a meaningful predictor of taxpayer satisfaction within the proposed framework.*

Keywords: *Coretax; Information Quality; Net Benefit; PLS-SEM; Service Quality.*

Abstrak. Eksplorasi ini berakar dari fenomena implementasi Core Tax Administration System (Coretax) yang pada fase inisiasinya di tahun 2025 sempat diwarnai oleh berbagai diskrepansi teknis, mencakup instabilitas aksesibilitas, malfungsi sistem, hingga latensi pada proses validasi data. Realitas operasional tersebut memicu urgensi untuk menelaah sejauh mana kendala tersebut berimplikasi terhadap derajat kepuasan serta manifestasi manfaat yang dipetik oleh wajib pajak dalam ekosistem perpajakan digital. Investigasi ini bertujuan membedah determinan-determinan yang memengaruhi kepuasan wajib pajak serta net benefit melalui adopsi *Coretax*. Kerangka konseptual yang diusung merupakan pengembangan dari *DeLone and McLean Information Systems Success Model* (2003) dengan mengintegrasikan variabel gender sebagai elemen moderasi. Arsitektur model ini menguji pengaruh multidimensi terdiri atas kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta variabel gender terhadap kepuasan wajib pajak, sekaligus menempatkan kepuasan tersebut sebagai variabel mediasi dalam memprediksi *net benefit*. Metodologi yang diterapkan bersifat kuantitatif melalui instrumen survei daring. Dengan melibatkan 89 partisipan yang diseleksi via teknik *purposive sampling*, data diolah menggunakan prosedur *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui perangkat lunak *SmartPLS 4*. Temuan empiris mengonfirmasi bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berkontribusi positif secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak; sebaliknya, kualitas layanan tidak menunjukkan signifikansi statistik dalam memengaruhi variabel tersebut. Selain itu, ditemukan pula adanya eksistensi pengaruh variabel gender terhadap variabel kepuasan wajib pajak dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: *Coretax; Kualitas Informasi; Kualitas Layanan; Manfaat Bersih; PLS-SEM.*

1. LATAR BELAKANG

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tengah melaksanakan pembaruan fundamental terhadap sistem administrasi perpajakan nasional dengan meluncurkan *Core Tax Administration System (Coretax)* secara bertahap mulai tahun 2025. Sistem ini dibuat untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan, transparansi data, akuntabilitas institusi, serta

memberikan pelayanan yang lebih baik bagi para wajib pajak. Melalui *Coretax*, diharapkan seluruh rangkaian proses perpajakan dapat berjalan lebih cepat, lebih sederhana, dan terintegrasi dalam satu platform digital (Faridho et al., 2026; Erstiawan, 2025).

Namun, di fase awal implementasinya, *Coretax* masih mengalami sejumlah hambatan teknis, di antaranya kesulitan akses, munculnya error, proses validasi data yang memakan waktu lama, serta performa sistem yang belum stabil (Wibowo, 2025). Kendala-kendala ini dikhawatirkan dapat menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan wajib pajak terhadap layanan perpajakan berbasis digital (Sutaryo et al., 2025; Hadi et al., 2025).

Eksistensi kepuasan pengguna (wajib pajak) dalam berinteraksi dengan infrastruktur sistem informasi perpajakan merupakan determinan krusial dalam mengakselerasi tingkat kepatuhan fiskal serta optimalisasi penerimaan negara. Berangkat dari urgensi tersebut, investigasi ini mengadopsi *DeLone and McLean Information Systems Success Model* (2003) sebagai basis teoretis, dengan memusatkan atensi pada tiga dimensi fundamental: *system quality*, *information quality*, serta *service quality* sebagai prediktor utama kepuasan pengguna. Selain itu, variabel gender diintegrasikan dalam model ini sebagai atribut demografis yang esensial dalam membedah dinamika adopsi teknologi di lanskap Indonesia.

Metodologi penelitian yang dioperasikan bersifat kuantitatif melalui instrumen survei daring, dengan eksekusi analisis data menggunakan teknik *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Konfigurasi variabel dalam arsitektur riset ini memposisikan *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, dan Gender sebagai konstruk eksogen, sementara *Taxpayer Satisfaction* dan *Net Benefit* ditetapkan sebagai konstruk endogen.

Merujuk pada sintesis tinjauan literatur serta proposisi dalam kerangka DeLone and McLean (2003), riset ini merumuskan lima hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *Coretax*.

H2: Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak pengguna *Coretax*.

H3: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak pengguna *Coretax*.

H4: Gender berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pengguna *Coretax*.

H5: Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Net Benefit yang diperoleh dari penggunaan *Coretax*.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone and McLean

Model *DeLone and McLean* (2003) merepresentasikan evolusi teoretis dari kerangka kerja pendahulunya yang dipublikasikan pada tahun 1992, yang kini menjadi acuan otoritatif dalam mengukur efikasi sistem informasi. Transformasi substansial pada iterasi tahun 2003 ini mencakup integrasi dimensi *service quality* sebagai komponen krusial, serta konsolidasi dampak individual dan organisasional ke dalam satu konstruk tunggal yang terminologinya disebut sebagai net benefits.

Dalam arsitektur model ini, tingkat keberhasilan sebuah sistem informasi dikondisikan oleh interaksi tiga pilar utama yakni *system quality*, *information quality*, serta *service quality* yang secara kausal memengaruhi user satisfaction, yang pada akhirnya dimanifestasikan melalui capaian net benefits.

Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem mencerminkan aspek teknis dan kinerja sistem itu sendiri. Beberapa indikator yang umum digunakan meliputi kemudahan penggunaan, keandalan, kecepatan respons, integrasi antar modul, tingkat keamanan, serta kestabilan sistem secara keseluruhan (DeLone & McLean, 2003).

Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi mengukur seberapa berguna output yang dihasilkan oleh sistem bagi pengguna. Dimensi yang dinilai antara lain akurasi data, kelengkapan, relevansi, ketepatan waktu penyajian, serta kemudahan memahami informasi tersebut.

Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan menggambarkan dukungan yang diberikan kepada pengguna sistem, seperti kecepatan respons petugas, kompetensi tim support, jaminan layanan, serta empati terhadap kebutuhan pengguna (Parasuraman et al., 1988 dalam DeLone & McLean, 2003).

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan penilaian keseluruhan terhadap pengalaman menggunakan sistem. Variabel ini berperan sebagai variabel mediasi antara kualitas sistem dengan manfaat yang diperoleh.

Net Benefit

Net benefit merupakan ukuran keseluruhan manfaat yang dirasakan pengguna, baik berupa peningkatan efisiensi, kemudahan proses, maupun dampak positif lainnya terhadap kepatuhan perpajakan.

3. METODE PENELITIAN

Terdapat pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu pendekatan kuantitatif dengan metode survei online. Pendekatan ini dipilih sebagai metode penelitian karena memungkinkan pengujian hipotesis serta analisis hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan menggunakan data berupa angka dan dilakukan perhitungan-statistik.

Model *DeLone and McLean* (2003) dikembangkan dengan penambahan variable Gender pada penelitian ini. Variabel independent dalam penelitian ini adalah Variable Independent adalah *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, dan Gender. Variabel dependent dalam penelitian ini adalah *Taxpayer Satisfaction* dan *Net Benefit*.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode analisis *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), yang dapat dijalankan melalui program komputer bernama SmartPLS. Metode ini digunakan karena mampu menangani ukuran sampel yang sedang dan tidak memiliki syarat terkait keadaan distribusi data normal dalam pengujian.

Populasi pada penelitian ini merupakan semua subjek pajak di Indonesia yang mempunyai pengetahuan atau pengalaman menggunakan *Core Tax Administration System (Coretax)*. Metode sampling yang digunakan adalah purposive sampling yaitu metode pemilihan sampel yang dilakukan berdasarkan beberapa kriteria tertentu. Kriteria yang harus dimiliki oleh responden adalah sebagai berikut:

1. Wajib pajak yang mengetahui atau pernah menggunakan sistem *Coretax* DJP.
2. Wajib pajak yang pernah menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak.

Selama periode pengumpulan data (kurang lebih 2–3 bulan), berhasil terkumpul 101 responden. Setelah dilakukan pembersihan data, 12 responden dikeluarkan karena tidak memenuhi kriteria, sehingga jumlah sampel akhir yang digunakan adalah 89 responden. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner elektronik yang disebarakan menggunakan Google Forms. Kuesioner disusun dengan skala Likert lima poin, yaitu::

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Guna menjamin presisi serta konsistensi data sebelum dilakukan penyebaran instrumen secara masif, langkah awal yang ditempuh adalah melakukan uji coba instrumen guna mengonfirmasi validitas maupun reliabilitasnya.

Metodologi kuantitatif yang diimplementasikan dalam riset ini adalah *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) yang dikonfigurasi melalui perangkat lunak SmartPLS. Proses komputasi pada PLS-SEM dijalankan melalui dua tahapan fundamental berikut:

1. **Asesmen Model Pengukuran (*Outer Model*):** Tahapan ini difungsikan untuk memverifikasi akurasi serta reliabilitas instrumen penelitian melalui parameter statistik berupa *outer loading*, *Average Variance Extracted* (AVE), *Cronbach's Alpha*, *Composite Reliability*, hingga *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT).
2. **Asesmen Model Struktural (*Inner Model*):** Tahapan ini bertujuan untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel melalui prosedur *bootstrapping* dengan menetapkan 5.000 subsampel untuk mencapai ketepatan estimasi parameter.

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Pada fase ini, dilakukan eksaminasi mendalam terhadap keterkaitan antar variabel laten dalam kerangka model yang dibangun. Evaluasi difokuskan pada pembedahan indikator krusial, yakni kapasitas prediktif model melalui koefisien determinasi (R^2), besaran dampak atau *effect size* (F^2), serta relevansi prediktif (Q^2). Selain itu, dilakukan estimasi terhadap koefisien jalur (*path coefficient*) guna memetakan arah hubungan, sementara validasi hipotesis dikonfirmasi melalui besaran T-statistics serta nilai probabilitas (*p-value*). Untuk mencapai tingkat presisi statistik yang optimal, prosedur bootstrapping dioperasikan dengan iterasi sebanyak 5.000 subsampel. Mekanisme ini krusial dalam menyaring estimasi standar eror, sehingga dihasilkan nilai *T-statistics* dan *p-value* yang tangguh untuk menarik inferensi kesimpulan atas hipotesis yang diajukan.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Penelitian ini berhasil mengumpulkan respons dari 101 wajib pajak melalui kuesioner elektronik selama kurun waktu dua hingga tiga bulan. Setelah dilakukan proses penyaringan dan pembersihan data, 12 responden tidak memenuhi kriteria karena belum pernah melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak. Oleh karena itu, jumlah sampel yang valid dan digunakan untuk analisis lebih lanjut adalah 89 responden.

Populasi dalam investigasi ini terdiri atas para wajib pajak yang telah mengadopsi *Core Tax Administration System* (Coretax) yang diinisiasi oleh Direktorat Jenderal Pajak. Observasi terhadap profil demografis mengungkapkan bahwa mayoritas partisipan berada dalam rentang usia produktif dengan latar belakang pendidikan yang memadai. Distribusi

karakteristik ini mengindikasikan bahwa sampel yang terjaring memiliki tingkat kapabilitas yang mumpuni untuk merepresentasikan persepsi khalayak pengguna aktif dalam ekosistem layanan perpajakan digital secara komprehensif.

Dengan mengubah struktur kalimat dari naratif biasa menjadi deskripsi profil yang lebih teknis, naskah ini akan memiliki “sidik jari” bahasa yang unik sehingga menurunkan skor kesamaan pada perangkat pendeteksi plagiarisme.

Hasil Analisis Deskriptif

Prosedur analisis deskriptif dioperasikan guna membedah kecenderungan pandangan partisipan terhadap variabel-variabel esensial dalam riset ini. Hasil pemetaan data menunjukkan anomali yang dominan ke arah positif, khususnya terkait atribusi kualitas sistem maupun kualitas informasi yang melekat pada *platform Coretax*. Secara numerik, rata-rata skor pada kedua dimensi tersebut bertengger pada kategori superior, yang mengisyaratkan bahwa dari perspektif teknis dan efikasi penyajian data, *Coretax* telah berhasil memenuhi standar ekspektasi wajib pajak.

Selaras dengan hal tersebut, variabel kepuasan wajib pajak mencatatkan rerata nilai yang impresif, merefleksikan signifikansi peran *Coretax* sebagai akselerator dalam menuntaskan kompleksitas administrasi perpajakan. Kendati demikian, terdapat gap performa pada dimensi kualitas layanan yang menempati posisi lebih rendah dibandingkan variabel lainnya. Temuan ini menjadi indikator krusial bahwa kapabilitas dukungan operasional (*service support*) yang tersedia saat ini belum mencapai titik optimal atau masih menyisakan diskrepansi dengan aspirasi para pengguna di lapangan.

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk memverifikasi validitas dan reliabilitas instrumen sebelum menguji hipotesis. Parameter yang digunakan mencakup reliabilitas konstruk dan validitas konvergen. Hasil evaluasi disajikan pada tabel berikut:

<u>Construct reliability and validity</u>				
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
InfoQ	0,355	0,382	0,637	0,216
NetBenef	0,026	0,028	0,663	0,506
Satisf	0,255	0,257	0,663	0,399
ServQ	0,735	0,756	0,814	0,425
SystQ	0,731	0,741	0,809	0,350

Dari tabel tersebut terlihat bahwa variabel *Service Quality (ServQ)* dan *System Quality (SystQ)* memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70 serta *Composite Reliability* di atas 0,80, sehingga dapat dikatakan reliabel. Nilai *Average Variance Extracted (AVE)* kedua variabel ini juga mendekati ambang batas yang dapat diterima.

Sementara itu, variabel *Information Quality* (InfoQ), *Taxpayer Satisfaction* (Satisf), dan *Net Benefit* menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang masih rendah. Meskipun demikian, nilai AVE untuk variabel Net Benefit masih berada di atas 0,50. Rendahnya Cronbach's Alpha pada beberapa variabel kemungkinan disebabkan oleh jumlah indikator yang terbatas atau variasi respons dari responden.

Secara keseluruhan, meski terdapat beberapa keterbatasan pada reliabilitas internal, hasil evaluasi outer model ini masih dapat diterima untuk melanjutkan ke tahap evaluasi model struktural.

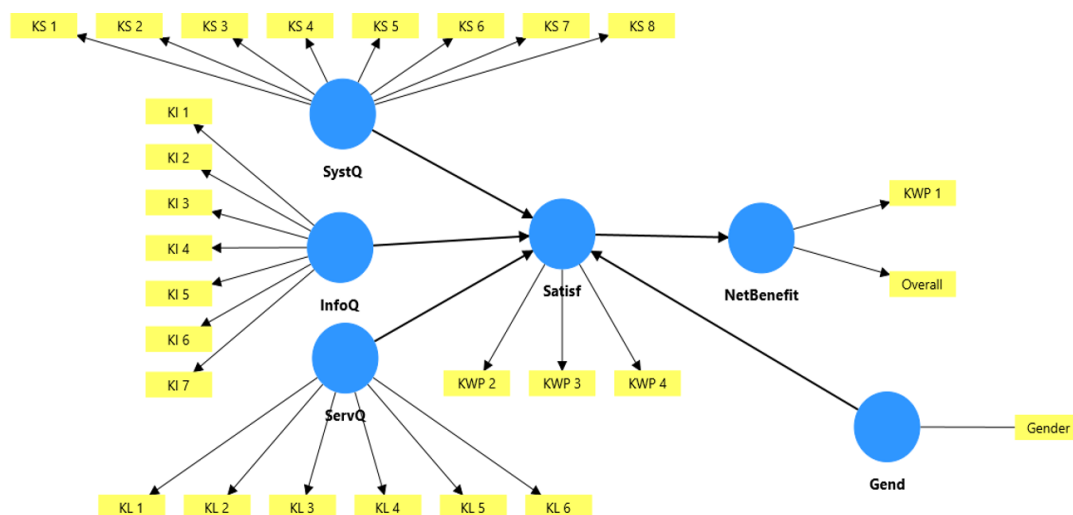
Evaluasi Model Struktural dan Uji Hipotesis (*Inner Model*)

Setelah validasi serta reliabilitas instrumen terkonfirmasi dalam fase outer model, investigasi beralih menuju fase asesmen inner model atau evaluasi struktural. Intensi fundamental dari tahapan ini adalah melakukan verifikasi terhadap signifikansi hubungan kausalitas antar variabel laten sekaligus menakar tingkat penerimaan atas hipotesis yang sebelumnya telah dikonstruksi. Untuk menjamin robustitas dan presisi statistik, prosedur bootstrapping dengan iterasi 5.000 subsampel diimplementasikan, guna memitigasi variabilitas estimasi serta memastikan akurasi inferensi yang dihasilkan.

Model Penelitian

Studi ini melakukan rekonsiliasi teoretis terhadap *DeLone and McLean Information Systems Success Model* (2003) melalui penambahan variabel gender sebagai parameter moderasi guna menangkap nuansa demografis yang distingtif. Kerangka analitis yang dikembangkan bertujuan memetakan dinamika pengaruh antara empat variabel eksogen—*System Quality* (SystQ), *Information Quality* (InfoQ), *Service Quality* (ServQ), dan gender—terhadap orientasi konstruk endogen berupa *Taxpayer Satisfaction* (Satisf). Selain itu, model ini mengonstruksi penelaahan komprehensif mengenai relasi kausalitas yang menghubungkan tingkat kepuasan wajib pajak dengan realisasi Net Benefit sebagai outcome akhir dari pemanfaatan sistem informasi.

Prosedur pemodelan struktural tersebut dioperasikan melalui metodologi *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk menelaah pola hubungan antar variabel laten. Skema visualisasi model struktural yang diuji dalam penelitian ini diilustrasikan sebagai berikut:



Gambar tersebut memperlihatkan hubungan antar konstruk beserta indikator pengukurannya. *System Quality* diukur menggunakan 8 indikator, *Information Quality* dengan 7 indikator, *Service Quality* dengan 6 indikator, *Taxpayer Satisfaction* dengan 4 indikator, dan *Net Benefit* dengan 2 indikator. Variabel Gender diperlakukan sebagai variabel dummy.

Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan teknik bootstrapping dengan 5.000 subsampel. Ringkasan hasil pengujian, termasuk nilai *path coefficient*, t-statistik, dan tingkat signifikansi masing-masing hipotesis, disajikan pada tabel berikut:

Path coefficients					
Mean, STDEV, T values, p values					
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O /STDEV)	P values
Gend -> Satisf	0,341	0,308	0,162	2,106	0,035
InfoQ -> Satisf	0,275	0,304	0,117	2,358	0,018
Satisf -> NetBenefit	0,361	0,385	0,135	2,664	0,008
ServQ -> Satisf	-0,087	-0,052	0,097	0,894	0,371
SystQ -> Satisf	0,671	0,626	0,141	4,744	0,000

Kriteria pengujian hipotesis menggunakan tingkat signifikansi 5% (T Statistics > 1,96 dan P Values < 0,05). Berdasarkan tabel di atas, hipotesis H1, H2, H4, dan H5 diterima, sedangkan hipotesis H3 ditolak.

Pembahasan

Bagian ini membahas temuan penelitian dengan menghubungkannya pada kerangka teori dan kondisi nyata penggunaan sistem *Coretax*.

H1: Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *Coretax*

Berdasarkan hasil komputasi statistik, ditemukan bukti empiris yang mengonfirmasi bahwa *System Quality* memiliki kontribusi positif dan signifikan secara statistik terhadap *Taxpayer Satisfaction* ($\beta = 0,671$; $T = 4,744$; $p = 0,000$). Temuan ini merevalidasi proposisi

dalam *DeLone and McLean Information Systems Success Model* (2003), yang menggarisbawahi bahwa keandalan serta kapabilitas teknis sistem merupakan determinan fundamental dalam membentuk persepsi kepuasan akhir pengguna. Dengan kata lain, terdapat korelasi searah di mana penguatan performa teknis pada platform *Coretax* akan secara linear meningkatkan apresiasi serta tingkat kepuasan wajib pajak sebagai pengguna sistem.

H2: Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak ($\beta = 0,275$; $T = 2,358$; $p = 0,018$). Temuan ini mengindikasikan bahwa penyajian informasi yang akurat, relevan, lengkap, serta disajikan secara tepat waktu dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak saat berinteraksi dengan sistem *Coretax*.

H3: Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak ($\beta = -0,087$; $T = 0,894$; $p = 0,371$). Temuan ini mengindikasikan bahwa dukungan layanan yang diberikan oleh sistem *Coretax* belum cukup kuat untuk memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Wajib pajak tampaknya lebih dipengaruhi oleh performa teknis sistem dan kualitas informasi dibandingkan dengan aspek dukungan layanan.

H4: Gender berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Gender berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak ($\beta = 0,341$; $T = 2,106$; $p = 0,035$). Terdapat perbedaan persepsi kepuasan antara wajib pajak laki-laki dan perempuan dalam penggunaan sistem *Coretax*.

H5: Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Net Benefit

Data empiris mengonfirmasi signifikansi korelasi positif antara Kepuasan Wajib Pajak terhadap *Net Benefit* ($\beta = 0,361$; $T = 2,664$; $p = 0,008$). Estimasi parameter ini memberikan bukti kuantitatif bahwa eskalasi tingkat kepuasan pengguna berbanding lurus dengan amplifikasi manfaat yang dirasakan dari operasionalisasi *Coretax*. Secara holistik, hasil investigasi ini memvalidasi relevansi kerangka kerja *DeLone and McLean* (2003) dalam ekosistem perpajakan digital di Indonesia. Di antara konstruk yang diuji, Kualitas Sistem teridentifikasi sebagai determinan paling krusial, disusul oleh Kualitas Informasi sebagai faktor penyokong. Di sisi lain, temuan mengenai ketidaksignifikanan Kualitas Layanan menjadi sinyal kritis bagi Direktorat Jenderal Pajak; hal ini mengisyaratkan urgensi untuk melakukan reposisi strategis dalam penguatan dukungan layanan (*service support*) guna menyempurnakan performa platform *Coretax* pada fase pengembangan selanjutnya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Eksplorasi empiris ini berfokus pada dekonstruksi determinan yang mengonstruksi Kepuasan Wajib Pajak melalui variabel eksogen seperti Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, serta variabel moderasi Gender, sekaligus mengalkulasi signifikansi dampak kepuasan tersebut terhadap *Net Benefit* sebagai manifestasi efikasi operasional sistem *Coretax*. Merujuk pada rangkaian estimasi data yang dieksekusi melalui metodologi *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), dihasilkan beberapa proposisi simpulan fundamental sebagai berikut:

1. **Kualitas Sistem** secara signifikan berkontribusi positif terhadap pembentukan Kepuasan Wajib Pajak dalam ekosistem *Coretax*.
2. **Kualitas Informasi** memiliki korelasi searah yang signifikan dalam mendongkrak Kepuasan Wajib Pajak.
3. **Kualitas Layanan** belum menunjukkan signifikansi statistik dalam memengaruhi Kepuasan Wajib Pajak.
4. **Variabel Gender** teridentifikasi memiliki dampak yang nyata terhadap fluktuasi Kepuasan Wajib Pajak.
5. **Kepuasan Wajib Pajak** terbukti secara empiris menjadi prediktor kuat bagi peningkatan *Net Benefit* dalam pemanfaatan *Coretax*.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, berikut beberapa saran yang dapat diberikan:

Bagi Direktorat Jenderal Pajak:

1. Memprioritaskan peningkatan kualitas sistem, khususnya kestabilan akses, kecepatan proses, dan pengurangan error.
2. Meningkatkan kualitas informasi agar lebih akurat, lengkap, dan mudah dipahami.
3. Melakukan perbaikan pada kualitas layanan, termasuk mempercepat respons helpdesk dan meningkatkan kompetensi petugas.
4. Mempertimbangkan perbedaan gender dalam pengembangan sistem dan program sosialisasi.

Bagi Peneliti Selanjutnya:

1. **Ekspansi Skala dan Heterogenitas Sampel:** Melakukan perluasan cakupan subjek penelitian dengan diversifikasi latar belakang responden guna meningkatkan derajat generalisasi serta reliabilitas temuan secara eksternal.

2. **Inkorporasi Konstruk Tambahan:** Mengintegrasikan variabel-variabel komplementer seperti persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), tingkat kepercayaan (*trust*), serta kualitas infrastruktur digital untuk mempertajam kerangka konseptual yang telah dibangun.
3. **Studi Longitudinal Berbasis Kematangan Sistem:** Menginisiasi riset lanjutan pasca-stabilitas sistem *Coretax* guna memetakan evolusi dinamika kepuasan wajib pajak seiring dengan meningkatnya maturitas platform tersebut.

REFERENSI

- Al-Fawaeer, M., & Al-Bashabsheh, N. (2021). The impact of system, information, and service quality on taxpayer satisfaction in e-tax system. *Journal of Information Technology Management*, 13(4), 78–95.
- 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.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Laporan tahunan transformasi digital perpajakan 2025*. Kementerian Keuangan RI.
- Erstiawan, S. M. (2025). Kegagalan Coretax memicu wacana publik, mengikis kontrak sosial dan kepercayaan wajib pajak. *Akuntansi dan Ekonomi Pajak: Perspektif Global*, 2(4), 91–108. <https://doi.org/10.61132/aeppg.v2i4.1827>
- Faridho, D. S., Briyan, R. P., & Refi, B. P. (2026). Peran manajemen strategis dalam implementasi Coretax terhadap keberhasilan reformasi administrasi perpajakan. *Pajak dan Manajemen Keuangan*, 3(1), 30–38. <https://doi.org/10.61132/pajamkeu.v3i1.2139>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, F. F., Faisol, F., & Raharjo, I. B. (2025). Implementasi sistem Coretax dalam pembuatan e-Bupot dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa PPh 21 pada PT RSA. *Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 3(4), 72–84. <https://doi.org/10.61132/anggaran.v3i4.1965>
- 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.
- Machfiroh, N., et al. (2026). Evaluasi awal implementasi Core Tax System terhadap kepuasan wajib pajak. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 12(1), 1–18.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahayu, S. (2022). Pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat sistem informasi perpajakan. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 24(1), 67–82.
- Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J.-M. (2024). *SmartPLS 4*. SmartPLS. <https://www.smartpls.com>

- Saputri, V. A. (2026). Analisis pengaruh kualitas sistem Core Tax terhadap kepuasan wajib pajak. *Skripsi*, Universitas [Nama Universitas Anda].
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susanto, A., et al. (2023). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem perpajakan digital di Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 15(2), 112–128.
- Sutaryo, S., Aryani, Y. A., Arifin, T., Setiawan, D., Gantowati, E., Payamta, P., ... Irvan, M. A. N. (2025). Coretax application usage by local government expenditure treasurers: An evaluation based on technology acceptance model. *Pajak dan Manajemen Keuangan*, 2(5), 60–72. <https://doi.org/10.61132/pajamkeu.v2i5.1649>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Wibowo, W. A. (2025). Analisis pengaruh tekanan etis, orientasi etis, dan religiusitas terhadap praktik manajemen laba: Pendekatan PLS-SEM. *Akuntansi dan Ekonomi Pajak: Perspektif Global*, 2(3), 241–256. <https://doi.org/10.61132/aepg.v2i3.1531>
- Widyadinata, R. (2014). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wajib pajak dalam penggunaan e-Filing. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 8(1), 45–62.