



Pengaruh Kualitas Sistem dan Informasi pada Aplikasi Coretax Terhadap Kepuasan Pengguna di Kalangan Wajib Pajak

Vitra Arinda Saputri*, Dika Puspitaningrum

Program Studi Akuntansi, STIE Surakarta, Indonesia

Alamat: Jl. Slamet Riyadi No.435-437, Dusun I, Makamhaji, Kec. Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57161

Email: vitraarinda31@gmail.com*, puspita@stiesurakarta.ac.id

Abstract. *This study aimed to explore the influence of System quality and information quality within the Coretax application on user satisfaction, with a focus on corporate taxpayers. Coretax serves as an all-encompassing tax administration System developed by the Direktorat Jenderal Pajak (DJP) to enhance efficiency and transparency in digital tax services. Employing a descriptive quantitative approach, the research distributed questionnaires to 100 engaged Coretax users. Data analysis utilized multiple linear regression to evaluate the isolated and joint effects of the independent variables (System quality and information quality) on the dependent variable (user satisfaction). The results indicated that both System quality and information quality have a positive and significant impact on user satisfaction, either independently or in combination. This suggests that enhancing System reliability and data accuracy in Coretax results in greater contentment for corporate taxpayers using the app. The findings provide practical recommendations for the Directorate General of Taxes to continually strengthen et al stability, ease of use, and data precision, thereby promoting increased taxpayer satisfaction and compliance during the transition to digital taxation.*

Keywords: *Coretax; Corporate Taxpayers; Information Quality; System Quality; User Satisfaction*

Abstrak. Studi ini dirancang untuk mengevaluasi dampak kualitas sistem dan kualitas informasi dalam aplikasi Coretax terhadap tingkat kepuasan pengguna, dengan fokus utama pada wajib pajak badan. Coretax adalah platform administrasi pajak yang terpadu, yang diciptakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memperbaiki efisiensi serta transparansi layanan perpajakan digital. Pendekatan yang diterapkan adalah metode kuantitatif deskriptif melalui distribusi kuesioner kepada 100 pengguna aktif Coretax. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda guna menilai pengaruh masing-masing variabel independen (kualitas sistem dan kualitas informasi) secara terpisah atau bersamaan terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna). Temuan penelitian mengungkapkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memberikan kontribusi positif yang bermakna pada kepuasan pengguna, baik dalam aspek parsial maupun simultan. Dengan kata lain, peningkatan kualitas sistem dan informasi yang ditawarkan oleh Coretax akan meningkatkan kepuasan wajib pajak badan saat mengoperasikan aplikasi tersebut. Penelitian ini menyarankan Direktorat Jenderal Pajak untuk terus memperkuat keandalan sistem, kemudahan penggunaan, dan ketepatan data agar dapat meningkatkan kepuasan serta kepatuhan wajib pajak di tengah transformasi digital perpajakan.

Kata kunci: Coretax; Kepuasan Pengguna; Kualitas Informasi; Kualitas Sistem; Wajib Pajak Badan

LATAR BELAKANG

Perubahan besar dalam teknologi informasi dan komunikasi telah memengaruhi banyak bidang, khususnya administrasi pemerintah. Transformasi digital layanan masyarakat menjadi pendekatan kunci bagi pemerintah untuk memperbaiki efisiensi,

keterbukaan, dan pertanggungjawaban dalam pengelolaan urusan publik. Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sebagai entitas yang bertugas mengatur perpajakan, telah menyesuaikan diri dengan memanfaatkan teknologi informasi. Inovasi terkini mereka adalah Aplikasi *Coretax*, sebuah platform terintegrasi untuk administrasi pajak yang dirancang untuk menyederhanakan prosedur dan memperkuat database nasional. Sistem ini merupakan elemen dari pembaruan perpajakan guna meningkatkan kualitas layanan dan kepatuhan pembayar pajak. Dengan begitu, *Coretax* diantisipasi dapat membentuk pengelolaan pajak yang lebih modern dan efisien (Lestari & Selfiani, 2025).

Teknologi informasi juga berperan krusial dalam mendorong profesionalisme perusahaan dan meningkatkan performa organisasi. Penggunaan platform digital seperti *Coretax* membantu menciptakan administrasi pajak yang lebih efisien, transparan, dan tepat (Nurhaeni *et al.*, 2025). Ini selaras dengan aspirasi pemerintah melalui konsep “MANTAP” (Mudah, Andal, Terintegrasi, Akurat, dan Pasti) untuk memperkuat pengelolaan pajak berbasis teknologi. Sistem yang berjalan baik akan memudahkan perusahaan dalam memenuhi kewajiban pajak tepat waktu. Oleh karena itu, kualitas sistem dan kualitas data menjadi elemen penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna. Kesuksesan implementasi *Coretax* tergantung pada kemampuan sistem untuk memenuhi kebutuhan teknis dan informasional pengguna (Direktorat Jenderal Pajak, 2024).

Beberapa penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa kualitas sistem dan data memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Kajian Nadhifah (2024) yang menggunakan pendekatan End-User Computing Satisfaction (EUCS) mengungkapkan bahwa konten, akurasi, penyusunan, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu berkontribusi positif pada kepuasan pemakai aplikasi *Coretax*. Sementara itu, riset Hibridi *et al.* (2025) menyimpulkan bahwa kualitas sistem dan data secara nyata mempengaruhi tingkat kepercayaan serta kepuasan pengguna. Kedua studi tersebut menekankan bahwa elemen teknis dan mutu informasi merupakan faktor kunci dalam kesuksesan platform perpajakan digital. Meski demikian, sejumlah penelitian masih terbatas pada wajib pajak perorangan atau institusi pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud memperluas pemeriksaan ke arah wajib pajak perusahaan yang menghadapi proses administrasi yang lebih kompleks.

Keunikan penelitian ini ada pada perhatiannya terhadap pembayar pajak korporasi yang berinteraksi langsung dengan sistem pajak digital. Pembayar pajak badan memerlukan data dan ketepatan sistem yang lebih tinggi dibandingkan individu (Wiraraja & Rudianto, 2025). Oleh sebab itu, penting untuk menilai seberapa baik kualitas sistem dan data di *Coretax* memenuhi ekspektasi pengguna perusahaan. Studi sebelumnya belum banyak membahas aspek ini secara spesifik terkait kepuasan pengguna. Kajian ini diharapkan dapat menutup celah penelitian sebelumnya dan memperkaya literatur tentang modernisasi sistem pajak berbasis teknologi. Dengan demikian, temuan penelitian ini dapat berkontribusi secara teoritis pada pengembangan sistem informasi publik yang efisien.

Penelitian ini sangat relevan karena *Coretax* adalah fondasi utama dalam reformasi pajak nasional. Sistem ini bukan hanya alat bantu administrasi, melainkan juga instrumen strategis untuk membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan pendapatan negara (Gunafi, 2025). Melalui penggabungan berbagai aplikasi pajak, *Coretax* memungkinkan administrasi yang lebih efisien dan terpusat. Evaluasi terhadap kualitas sistem dan data krusial agar tujuan digitalisasi pajak tercapai optimal. Pemerintah memerlukan sistem yang tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga memberikan pengalaman positif bagi pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan memberikan wawasan empiris untuk pengembangan sistem pajak yang berkelanjutan.

Meski begitu, penerapan *Coretax* di dunia nyata belum sepenuhnya mulus. Beberapa pengguna mengeluh tentang kesulitan akses, keterlambatan proses, dan antarmuka yang kurang intuitif (Erstiawan, 2025). Ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan kenyataan dalam penerapan teknologi pajak digital. Masalah teknis dan ketidakcocokan data dapat menurunkan kepuasan pembayar pajak badan. Hal ini berpotensi mengurangi efektivitas sistem dan kepercayaan pada institusi pajak. Oleh karena itu, penelitian tentang dampak kualitas sistem dan kualitas informasi pada kepuasan pengguna menjadi penting. Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran empiris tentang seberapa jauh aspek teknis dan informasional *Coretax* memengaruhi kepuasan pengguna (Korat & Munandar, 2025). Di luar tantangan tersebut, menarik untuk diperhatikan bahwa investasi besar telah dialokasikan untuk membangun *Coretax*. Direktorat Jenderal Pajak mengalokasikan dana lebih dari tiga triliun rupiah untuk platform yang diharapkan mendukung reformasi pajak menyeluruh (DJP, 2024). Namun,

efektivitasnya masih diperdebatkan oleh pengguna. Sebagian menilai *Coretax* meningkatkan efisiensi administrasi dan transparansi, sementara yang lain merasa belum sepenuhnya memudahkan pelaporan pajak. Ini memunculkan pertanyaan tentang seberapa besar kualitas sistem dan data benar-benar memengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, analisis empiris terhadap pengalaman pengguna krusial untuk menilai keberhasilan implementasi ini. Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang efektivitas *Coretax*. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengevaluasi dampak kualitas sistem pada kepuasan pengguna *Coretax*, (2) mengevaluasi dampak kualitas informasi pada kepuasan pengguna *Coretax*, dan (3) mengevaluasi dampak simultan kualitas sistem dan kualitas informasi pada kepuasan pengguna di kalangan pembayar pajak badan. Dengan metode kuantitatif deskriptif, hasil penelitian ini diharapkan berkontribusi secara teoritis dan praktis untuk meningkatkan kualitas layanan pajak digital di Indonesia. *Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) oleh Venkatesh *et al.* (2003) menjadi dasar teoritis utama untuk menjelaskan penerimaan teknologi oleh individu. Model ini menekankan empat elemen kunci: ekspektasi performa, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung, yang bersama-sama memengaruhi niat dan penggunaan teknologi. Penelitian Scott (2015) menunjukkan bahwa ekspektasi performa dan ekspektasi usaha memiliki peran utama dalam penerimaan teknologi di berbagai sektor, termasuk layanan publik. Temuan ini didukung oleh Khechine *et al.* (2014) dan Arenas-Gaitán *et al.* (2015), yang menegaskan bahwa dukungan sosial dan kemudahan penggunaan penting dalam adopsi sistem digital di pemerintahan. Oleh karena itu, teori UTAUT relevan untuk konteks administrasi pajak digital, di mana penerimaan pengguna terhadap *Coretax* dipengaruhi oleh persepsi manfaat, kemudahan, dan dukungan sistem yang memadai. Pajak penghasilan adalah komponen utama dalam sistem pajak nasional yang berfungsi sebagai sumber pendapatan negara untuk mendukung pembangunan dan layanan publik. Pajak ini dikenakan pada setiap subjek pajak, baik individu maupun badan, atas peningkatan kemampuan ekonomi yang diterima dalam satu tahun pajak (Isnaini *et al.*, 2025). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008, pajak penghasilan mencerminkan tanggung jawab sosial pembayar pajak dalam menciptakan keadilan fiskal dan pemerataan kesejahteraan (Ristiyana *et al.*, 2024). Dengan kemajuan teknologi, administrasi pajak bertransformasi secara digital melalui sistem elektronik

seperti e-Filing, e-SPT, dan e-Billing yang menyederhanakan pelaporan dan pembayaran. Digitalisasi ini menjadi dasar untuk implementasi *Coretax System*, yang mengintegrasikan semua fungsi pajak ke dalam platform terpadu berbasis data real-time. Dalam konteks modernisasi pajak, *Coretax System* adalah infrastruktur inti yang mendukung efektivitas dan transparansi administrasi pajak nasional. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) membangun sistem ini dengan investasi sekitar Rp3,1 triliun untuk platform yang mengintegrasikan pendaftaran, pelaporan, pembayaran, dan pengawasan pajak (DJP, 2024). *Coretax* dilengkapi fitur *Compliance Risk Management* (CRM) untuk mendeteksi ketidakpatuhan berdasarkan data pembayar pajak secara menyeluruh (Palowa *et al.*, 2018). Selain itu, sistem ini meningkatkan keamanan data melalui fitur traceability untuk pelacakan akses transparan. Penerapan *Coretax* tidak hanya memperkuat database pajak nasional, tetapi juga menciptakan layanan yang efisien, akurat, dan akuntabel. Kesuksesannya tergantung pada kualitas teknis sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan. Kualitas sistem dan kualitas informasi adalah faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna *Coretax*. Menurut DeLone & McLean (2003), kualitas sistem meliputi keandalan, kemudahan, fleksibilitas, dan respons cepat, sedangkan kualitas informasi berkaitan dengan ketepatan, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu. Penelitian Hibrizi *et al.* (2025) menunjukkan bahwa keduanya berpengaruh signifikan pada kepuasan melalui kepercayaan. Dewi dan Wulandari (2020) juga menegaskan bahwa informasi yang relevan, mudah dipahami, dan tepat waktu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pada sistem pajak digital. Berdasarkan kajian teoritis dan empiris ini, penelitian ini mengusulkan dua hipotesis: (H1) Kualitas sistem berpengaruh positif pada kepuasan pengguna *Coretax* di kalangan pembayar pajak badan, dan (H2) Kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna *Coretax* di kalangan pembayar pajak badan.

KAJIAN TEORITIS

Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), yang diciptakan oleh Venkatesh *et al.* (2003), berfungsi sebagai landasan teoritis utama untuk memahami bagaimana individu menerima teknologi. Teori ini menekankan empat elemen kunci: ekspektasi performa, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung, yang bersama-sama membentuk niat serta tindakan penggunaan teknologi. Studi Scott

(2015) menunjukkan bahwa ekspektasi performa dan ekspektasi usaha memainkan peran utama dalam menentukan adopsi teknologi di berbagai bidang, termasuk layanan masyarakat. Temuan tersebut diperkuat oleh Khechine *et al.* (2014) dan Arenas-Gaitán *et al.* (2015), yang menyatakan bahwa dukungan sosial serta kemudahan akses adalah aspek penting dalam penerimaan sistem digital di lingkungan pemerintah. Karena itu, teori UTAUT cocok diterapkan pada administrasi pajak digital, di mana penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Coretax* tergantung pada pandangan tentang manfaat, kemudahan, dan bantuan sistem yang cukup.

Pajak penghasilan berperan sebagai komponen pokok dalam struktur pajak nasional, bertugas sebagai penghasil pendapatan negara untuk membiayai pembangunan dan layanan masyarakat. Pajak ini diterapkan pada semua subjek pajak, baik orang perseorangan maupun entitas bisnis, atas peningkatan kapasitas ekonomi yang diperoleh dalam periode satu tahun pajak (Isnaini *et al.*, 2025). Sesuai Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008, pajak penghasilan menunjukkan komitmen sosial pembayar pajak untuk mencapai keadilan fiskal dan distribusi kesejahteraan yang merata (Ristiyana *et al.*, 2024). Dengan kemajuan teknologi, pengelolaan pajak berubah melalui digitalisasi, seperti sistem elektronik e-Filing, e-SPT, dan e-Billing yang mempermudah proses laporan dan transaksi pajak. Transformasi ini membuka jalan bagi penerapan *Coretax System*, yang menyatukan semua operasi pajak ke dalam platform terintegrasi berbasis data langsung.

Dalam upaya modernisasi pajak, *Coretax System* menjadi fondasi penting yang meningkatkan efisiensi dan keterbukaan administrasi pajak nasional. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) membangun sistem ini dengan modal sekitar Rp3,1 triliun untuk menciptakan platform yang menghubungkan pendaftaran, pelaporan, pembayaran, dan pemantauan pajak (DJP, 2024). *Coretax* dilengkapi dengan *Compliance Risk Management* (CRM) untuk mengidentifikasi risiko ketidakpatuhan pajak berdasarkan data pembayar yang lengkap (Palowa *et al.*, 2018). Selain itu, sistem ini meningkatkan perlindungan data melalui traceability, yang memungkinkan pemantauan akses data dengan transparan. Implementasi *Coretax* tidak hanya memperkokoh database pajak nasional, tetapi juga menghasilkan layanan yang lebih efisien, akurat, dan bertanggung jawab. Oleh sebab itu, kesuksesan sistem ini bergantung pada kualitas teknis serta kualitas informasi yang dikeluarkannya. Studi oleh Sari & Saputra (2025) menunjukkan bahwa

terjadi penolakan terhadap perubahan yang terjadi pada skema pajak, karena justru lebih bagus skema sebelumnya.

Kualitas sistem dan kualitas informasi adalah elemen vital dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Coretax*. Berdasarkan DeLone & McLean (2003), kualitas sistem melibatkan kehandalan, kemudahan operasi, adaptabilitas, serta respons cepat, sementara kualitas informasi terkait dengan ketepatan, relevansi, kelengkapan, dan penyampaian data yang tepat waktu. Kajian Hibrizi *et al.* (2025) menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna melalui kepercayaan pada sistem. Tambahan lagi, Dewi & Wulandari (2020) menegaskan bahwa data yang relevan, mudah dipahami, dan disampaikan tepat waktu dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan terhadap platform pajak digital. Dari analisis teoritis dan empiris ini, penelitian ini menyusun dua hipotesis pokok: (H1) Kualitas sistem memberikan dampak positif pada kepuasan pengguna aplikasi *Coretax* di kalangan wajib pajak badan, dan (H2) Kualitas informasi memberikan dampak positif pada kepuasan pengguna aplikasi *Coretax* di kalangan wajib pajak badan.

METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan secara sistematis bagaimana kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) memengaruhi kepuasan pengguna (Y) pada aplikasi *Coretax*. Metode kuantitatif deskriptif melibatkan penggunaan data numerik yang dianalisis secara mendalam (Udin & Puspitaningrum, 2025). Pendekatan ini dipilih karena fokusnya pada pengumpulan informasi kuantitatif dari responden melalui survei dan pemeriksaan statistik (Sugiyono, 2020). Sumber data utama diperoleh dari penyebaran kuesioner daring kepada pengguna aktif *Coretax*, yang mencakup wajib pajak badan serta pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan kriteria bahwa responden harus telah memanfaatkan *Coretax* minimal selama enam bulan, paham prosedur pelaporan pajak, dan siap mengisi kuesioner secara lengkap. Jumlah sampel minimum ditentukan dengan rumus Slovin menggunakan tingkat kesalahan 10%, sehingga menghasilkan 100 responden yang dianggap cukup representatif untuk populasi pengguna *Coretax*.

Instrumen penelitian berbentuk kuesioner tertutup dengan skala Likert lima tingkat (1-5), di mana 1 berarti “sangat tidak setuju” dan 5 berarti “sangat setuju” (Sugiyono, 2020). Variabel bebas meliputi kualitas sistem (X1) yang dievaluasi melalui indikator kemudahan operasi, kecepatan, kehandalan, keamanan, dan adaptabilitas (Ghozali, 2021) serta kualitas informasi (X2) yang dievaluasi melalui indikator ketepatan, relevansi, ketepatan waktu, kelengkapan, dan kemudahan pemahaman (DeLone & McLean, 2003). Adapun variabel terikat kepuasan pengguna (Y) diukur berdasarkan tingkat kepuasan terhadap performa sistem, kemudahan akses, serta kualitas data yang disediakan. Definisi operasional masing-masing variabel dibuat sesuai teori sistem informasi terkait dan disesuaikan dengan konteks aplikasi *Coretax* sebagai platform administrasi pajak digital (Direktorat Jenderal Pajak, 2024).

Proses pengolahan data melibatkan analisis regresi linier berganda untuk menilai dampak kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, dengan formula utama: $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$, di mana Y menunjukkan kepuasan pengguna, X_1 mewakili kualitas sistem, X_2 mewakili kualitas informasi, α sebagai nilai tetap, β_1 dan β_2 sebagai koefisien regresi, serta ε sebagai elemen error. Analisis ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26.0. Sebelum melakukan pengujian hipotesis, data diperiksa melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan alat penelitian terpercaya (Sugiyono, 2020), serta uji asumsi klasik yang meliputi normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas agar model regresi tidak menyimpang dari prasyarat. Selanjutnya, dilakukan uji t (parsial) untuk mengamati pengaruh masing-masing variabel independen, uji F (simultan) untuk melihat efek gabungan, dan koefisien determinasi (R^2) untuk menentukan seberapa besar variabel bebas menjelaskan variasi pada kepuasan pengguna aplikasi *Coretax*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Objek Penelitian

Tabel 1. Distribusi Sampel

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebar	100	100%
Kuesioner yang kembali	100	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Tabel 1 mengungkapkan bahwa survei yang dikirimkan kepada partisipan mencapai total 100 (100%), di mana jumlah survei yang memenuhi syarat dan utuh untuk dijadikan sampel dalam studi ini juga sebanyak 100 (100%).

Deskripsi Responden

Tabel 2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur

Umur Responden	Jumlah Responden	Persentase
< 20 tahun	16	16%
20–35 tahun	79	79%
36–45 tahun	4	4%
> 45 tahun	1	1%
Jumlah Responden	100	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Dari Tabel 2, tampak bahwa sebagian besar partisipan yang memanfaatkan *Coretax* berada dalam kelompok usia 20–35 tahun, dengan persentase mencapai 79%, yang menandakan bahwa aplikasi ini paling diminati oleh pembayar pajak muda yang cakap dalam teknologi. Kelompok usia di bawah 20 tahun berkontribusi sebesar 16%, sedangkan usia 36–45 tahun dan di atas 45 tahun masing-masing menyumbang 4% dan 1%. Kondisi ini menggambarkan bahwa pemanfaatan *Coretax* sebagian besar dikuasai oleh generasi muda yang fleksibel terhadap sistem pajak berbasis digital.

Tabel 3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jabatan/Posisi dalam Perusahaan

Jabatan	Jumlah Responden	Persentase
Staf Pajak/Accounting	85	85%
Manajer Keuangan	8	8%
Konsultan Pajak	1	1%
Pegawai DJP	6	6%
Jumlah Responden	100	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Dari data yang tercantum dalam Tabel 3, terlihat bahwa sebagian besar responden adalah Staff Pajak/Accounting dengan persentase mencapai 85%, yang menandakan bahwa mayoritas pengguna aplikasi *Coretax* terdiri dari individu yang bertugas langsung menangani administrasi pajak perusahaan. Di sisi lain, Manajer Keuangan menyumbang 8%, Pegawai DJP 6%, dan Konsultan Pajak hanya 1%. Temuan ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan *Coretax* lebih kuat di tingkat operasional yang terhubung erat dengan proses pelaporan pajak.

Tabel 4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Lama Penggunaan *Coretax*

Lama Penggunaan	Jumlah Responden	Persentase
3 Bulan	40	40%
6 Bulan	24	24%
>6 Bulan	36	36%
Jumlah Responden	100	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Menurut informasi di Tabel 4, mayoritas responden telah memanfaatkan aplikasi *Coretax* selama 3 bulan, dengan angka 40%, disusul oleh pengguna yang telah menggunakannya lebih dari 6 bulan sebanyak 36%, serta tepat 6 bulan sebanyak 24%. Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan responden tergolong pengguna baru, tetapi proporsi mereka yang memiliki pengalaman di atas enam bulan juga cukup besar, yang mencerminkan tingkat kelangsungan penggunaan aplikasi yang positif.

Uji Statistik Deskriptif

Tabel 5. Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	100	7	30	20.45	5.334
X2	100	16	40	31.93	5.240
Y	100	9	40	30.22	5.823
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Dari data yang disajikan dalam Tabel 5, variabel Kepuasan Pengguna (Y) menunjukkan rata-rata sebesar 30,22 dengan standar deviasi 5,823, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap aplikasi *Coretax* cukup tinggi. Variabel Kualitas Sistem (X1) memiliki nilai rata-rata 20,45 dan standar deviasi 5,334, menandakan bahwa pandangan responden mengenai kualitas sistem *Coretax* tergolong cukup memuaskan. Sementara itu, variabel Kualitas Informasi (X2) mencatat rata-rata tertinggi yakni 31,93 dengan standar deviasi 5,240, yang berarti responden menganggap informasi yang diberikan oleh *Coretax* sebagai sesuatu yang baik dan sesuai kebutuhan.

Secara umum, analisis deskriptif mengungkapkan bahwa aplikasi *Coretax* mendapat penilaian positif dari pengguna dalam hal sistem, informasi, serta kepuasan, dengan variasi respons yang tidak terlalu besar di antara responden, sehingga menunjukkan keseragaman pandangan mereka.

Uji Instrumen Penelitian

Pelaksanaan pengujian instrumen dimaksudkan untuk mengevaluasi akurasi dan konsistensi item-item pertanyaan yang ada dalam kuesioner yang telah dibagikan kepada

peserta. Tahap ini krusial agar data yang diperoleh benar-benar mencerminkan situasi nyata. Evaluasi kualitas data dilakukan melalui dua langkah pokok, yakni pengujian validitas dan pengujian reliabilitas, untuk menjamin kepercayaan alat penelitian.

Pengujian validitas diterapkan untuk menentukan seberapa jauh instrumen yang dipakai benar-benar dapat mengukur hal yang seharusnya diukur. Sebuah kuesioner dianggap sah jika pernyataan-pernyataannya mampu menggambarkan konstruk yang ingin diukur dengan tepat. Dalam riset ini, validitas diperiksa menggunakan teknik Corrected Item Total Correlation. Pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi 0,05 (5%). Jika nilai corrected item-total correlation (r hitung) melebihi nilai r tabel, maka item pertanyaan tersebut dinyatakan sah. Sebaliknya, apabila r hitung lebih rendah dari r tabel, item tersebut dianggap tidak sah.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Item Pertanyaan	(R Hitung)	R tabel (0,05, df = 98)	Keterangan
X1.1	0,716		
X1.2	0,678		
X1.3	0,703		
X1.4	0,654	0,197	Valid
X1.5	0,594		
X1.6	0,759		
X2.1	0,784		
X2.2	0,729		
X2.3	0,742		
X2.4	0,780		
X2.5	0,774	0,197	Valid
X2.6	0,789		
X2.7	0,814		
X2.8	0,829		
Y.1	0,810		
Y.2	0,835		
Y.3	0,774		
Y.4	0,802		
Y.5	0,746	0,197	Valid
Y.6	0,787		
Y.7	0,837		
Y.8	0,753		

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Dari hasil pengujian validitas yang tertera di tabel 6, terlihat bahwa semua item pada variabel menunjukkan nilai Corrected Item Total Correlation (r hitung) yang lebih

tinggi daripada r tabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Oleh karena itu, seluruh pernyataan pada semua variabel dapat dikatakan sah dan cocok untuk digunakan dalam studi ini.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item valid	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	6	0,868	> 0,60	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	8	0,943	> 0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	8	0,946	> 0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan temuan di tabel tersebut, diketahui bahwa semua item pertanyaan dalam variabel dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini andal dan stabil dalam mengukur masing-masing variabel yang diteliti.

Uji Asumsi Klasik

Pelaksanaan pengujian asumsi klasik dimaksudkan untuk memverifikasi bahwa model regresi yang diterapkan dalam studi ini telah memenuhi standar fundamental ekonometrika, sehingga interpretasi hasil analisis menjadi tepat dan dapat diandalkan. Apabila asumsi-asumsi tersebut tidak terpenuhi, maka penghitungan koefisien regresi bisa menjadi tidak optimal dan menimbulkan simpulan yang menyimpang (Gujarati & Porter, 2012). Pada penelitian kali ini, pengujian asumsi klasik mencakup tiga langkah pokok, yakni pemeriksaan normalitas, pemeriksaan multikolinearitas, serta pemeriksaan heteroskedastisitas, di mana masing-masing bertugas untuk mengevaluasi kecocokan data dengan model regresi.

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas

	N	Mean	Std. Deviation	Nilai Koefisien Varians = (Std Deviation dibagi Mean)
X1	100	20,45	5,334	26%
X2	100	31,93	5,240	16%
Y	100	30,22	5,823	19%

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Dari temuan yang disajikan di atas, terlihat bahwa semua item menunjukkan persentase nilai di bawah 30%. Oleh karena itu, seluruh variabel dalam studi ini terdistribusi secara normal dan aman, sehingga data yang dipakai telah sesuai dengan asumsi normalitas dan siap untuk analisis lanjutan.

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics				Keterangan
	Tolerance	Kriteria	VIF	Kriteria	
Kualitas Sistem (X1)	0,415	> 0,1	2,412	< 10	Non-Multikolinierritas
Kualitas Informasi (X2)	0,415	> 0,1	2,412	< 10	Non-Multikolinierritas

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan temuan yang diperlihatkan dalam tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas pada semua variabel dalam penelitian ini. Kesimpulan ini didasarkan pada fakta bahwa setiap variabel menunjukkan nilai Tolerance di atas 0,1 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) di bawah 10, sehingga model regresi yang digunakan dinyatakan terbebas dari masalah multikolinearitas.

Tabel 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	sig. 2-tailed	Kriteria	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	0,736	>0,05	Non-Heteroskedastisitas
Kualitas Informasi (X2)	0,781	>0,05	Non-Heteroskedastisitas

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Dari temuan yang tercatat dalam tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam studi ini tidak mengalami heteroskedastisitas. Hal ini didukung oleh nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) yang melebihi 0,05, sehingga model regresi dinyatakan memenuhi asumsi homoskedastisitas dan cocok untuk digunakan dalam analisis berikutnya.

Uji Hipotesis

Tabel 11. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	0,988	1,773		0,557	0,579
Kualitas Sistem (X1)	0,302	0,082	0,277	3,696	0,000
Kualitas Informasi (X2)	0,722	0,083	0,650	8,664	0,000

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Model regresi linier berganda yang dihasilkan dari analisis sebelumnya dapat dinyatakan dengan rumus berikut ini: $Y = 0,988 + 0,302X_1 + 0,722X_2 + e$ Rumus ini menjelaskan bahwa konstanta bernilai 0,988 mengindikasikan bahwa jika variabel bebas, yakni Kualitas Sistem (X_1) dan Kualitas Informasi (X_2), berada pada nol, maka tingkat

Kepuasan Pengguna (Y) akan memiliki nilai awal sebesar 0,988. Ini berarti bahwa bahkan tanpa adanya kontribusi dari kedua variabel bebas tersebut, masih ada tingkat kepuasan pengguna yang berasal dari elemen luar model, seperti strategi perusahaan, bantuan teknis, atau aspek pribadi pengguna.

Kemudian, koefisien regresi untuk variabel Kualitas Sistem (X_1) adalah 0,302, dengan nilai t hitung = 3,696 dan signifikansi (Sig.) = 0,000 yang kurang dari 0,05, yang menunjukkan bahwa variabel ini memberikan dampak positif dan bermakna terhadap Kepuasan Pengguna. Begitu pula, koefisien regresi untuk variabel Kualitas Informasi (X_2) mencapai 0,722, dengan t hitung = 8,664 dan Sig. = 0,000 yang di bawah 0,05, yang menyiratkan bahwa Kualitas Informasi juga memiliki pengaruh positif dan signifikan pada Kepuasan Pengguna.

Tabel 12. Hasil Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	0,988	1,773		0,557	0,579
Kualitas Sistem (X_1)	0,302	0,082	0,277	3,696	0,000
Kualitas Informasi (X_2)	0,722	0,083	0,650	8,664	0,000

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

1. Pengaruh Kualitas Sistem (X_1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Berdasarkan hasil pengujian t yang dilakukan, nilai t hitung yang diperoleh adalah 3,696 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang lebih rendah dari batas 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem memberikan pengaruh positif dan signifikan pada Kepuasan Pengguna. Dengan demikian, perbaikan aplikasi *Coretax* dalam hal kemudahan operasional, responsivitas, stabilitas, dan perlindungan data akan secara proporsional meningkatkan kepuasan para penggunanya. Oleh sebab itu, hipotesis H1 yang menyatakan bahwa Kualitas Sistem memengaruhi Kepuasan Pengguna secara positif dan bermakna dapat diterima.

2. Pengaruh Kualitas Informasi (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Di sisi lain, nilai t hitung yang tercatat mencapai 8,664 dengan signifikansi 0,000, yang juga di bawah 0,05, mengindikasikan bahwa Kualitas Informasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Ini

berarti bahwa semakin tinggi mutu informasi yang dihasilkan oleh sistem *Coretax*, seperti ketepatan, kesesuaian, kelengkapan, dan ketepatan waktu pengiriman data, maka kepuasan pengguna aplikasi tersebut akan semakin naik. Selain itu, koefisien regresi sebesar 0,722 serta nilai t hitung yang lebih besar dibandingkan dengan variabel X_1 menunjukkan bahwa Kualitas Informasi memberikan kontribusi yang lebih besar pada kepuasan pengguna daripada Kualitas Sistem. Akibatnya, hipotesis H2 yang mengatakan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pun dapat diterima.

Tabel 13. Hasil Uji Simultan F

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2598,370	2	1299,185	166,081	.000b
Residual	758,790	97	7,823		
Total	3357,160	99			

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan informasi yang tercantum di tabel, nilai signifikansi (Sig.) tercatat sebesar 0,000, yang lebih rendah dari batas toleransi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen dalam kajian ini secara kolektif memberikan kontribusi yang signifikan terhadap variabel dependen, sehingga model regresi yang digunakan dinilai sesuai untuk menggambarkan hubungan antarvariabel dalam penelitian ini.

Tabel 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,880	0,774	0,769	2,797

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,769 menunjukkan bahwa variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan 76,9% variasi variabel dependen. Sementara itu, 23,1% variasi variabel dependen dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

Pembahasan

Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian t-test menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem memiliki koefisien regresi sebesar 0,302, dengan nilai t-hitung mencapai 3,696, dan tingkat signifikansi 0,000 yang kurang dari 0,05. Ini berarti Kualitas Sistem memberikan

pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, sehingga hipotesis pertama (H_1) dapat diterima. Dalam konteks ini, perbaikan pada kualitas sistem aplikasi *Coretax*, seperti kemudahan operasional, kecepatan respons, ketahanan, dan perlindungan data, akan langsung meningkatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap platform tersebut.

Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Rahmawati & Nurcahyani (2025), yang menyatakan bahwa sistem dengan standar tinggi akan meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi perpajakan elektronik. Selain itu, hasil ini mendukung *Information System Success Model* dari DeLone & McLean (2003), yang menempatkan kualitas sistem sebagai komponen utama dalam menilai efektivitas sistem informasi dan tingkat kepuasan pengguna. Khusus untuk aplikasi *Coretax*, sistem yang stabil, aksesibel, dan efisien dalam menangani data pajak akan menghasilkan pengalaman yang menguntungkan bagi pengguna, yang akhirnya mendorong kepuasan dan meningkatkan produktivitas dalam proses pelaporan serta pengelolaan pajak.

Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

Pengujian t-test juga mengungkapkan bahwa variabel Kualitas Informasi mencatat koefisien regresi 0,722, nilai t-hitung 8,664, serta signifikansi 0,000 yang di bawah 0,05. Ini menunjukkan bahwa Kualitas Informasi memberikan dampak positif yang signifikan pada Kepuasan Pengguna, sehingga hipotesis kedua (H_2) dapat diterima. Artinya, peningkatan kualitas informasi dari aplikasi *Coretax*, termasuk ketepatan data, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu, akan langsung menambah kepuasan pengguna. Informasi yang akurat dan sesuai membantu wajib pajak dalam mengambil keputusan yang tepat dan efisien selama proses pelaporan pajak.

Temuan penelitian ini sesuai dengan kajian oleh Kamil *et al.* (2025), yang menyoroti bahwa kualitas informasi merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna pada platform perpajakan digital. Informasi yang berkualitas tinggi akan memperbaiki persepsi tentang keandalan sistem dan memperkuat kepercayaan pengguna terhadap hasil data. Lebih dari itu, koefisien regresi untuk Kualitas Informasi lebih besar dibandingkan dengan Kualitas Sistem, yang menandakan bahwa Kualitas Informasi adalah elemen paling dominan dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi *Coretax*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Temuan studi ini mengindikasikan bahwa variabel Kualitas Sistem serta Kualitas Informasi memberikan dampak positif yang berarti pada Kepuasan Pengguna aplikasi *Coretax*. Perbaikan dalam elemen seperti kemudahan operasional, laju akses, perlindungan data, dan ketangguhan sistem telah terbukti efektif dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Di samping itu, pemberian data yang tepat, sesuai konteks, utuh, dan disampaikan secara tepat waktu juga memperkokoh kepercayaan serta kepuasan para wajib pajak korporasi terhadap pelayanan yang ditawarkan.

Oleh sebab itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) perlu terus meningkatkan ketahanan sistem, kelancaran operasi, dan desain interface aplikasi, sambil menjamin ketelitian serta keakuratan presentasi informasi supaya layanan semakin efektif dan tanggap pada permintaan pengguna. Bagi riset mendatang, direkomendasikan penerapan metode campuran agar temuan yang dihasilkan mampu memberikan wawasan yang lebih dalam, sahih, dan bermanfaat bagi kemajuan penelitian tentang kepuasan pengguna platform perpajakan elektronik.

DAFTAR REFERENSI

- Arenas-Gaitán, J., Peral Peral, B., & Ramón Jerónimo, M. (2015). Elderly and internet banking: An application of UTAUT2. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 20(01), 1-22
- 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. (2024). *Coretax: Sistem Inti Administrasi Perpajakan yang Terintegrasi. Laporan Tahunan DJP 2023*, https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2024-12/Laporan_Tahunan_DJP_2023-Indonesia.pdf
- Erstiawan, M. S. (2025). Analisis Tantangan dan Respon Pemangku Kepentingan terhadap Implementasi Sistem *Coretax* di Indonesia : Analisis Content Media. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 5(2), 304–324. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v5i2.1969>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. http://eprints.undip.ac.id/70327/1/Buku_Ghozali_SPSS25.pdf
- Gunafi, A. (2025). The Effect of *Coretax* System Services on Taxpayer Compliance. *International Journal of The Newest Social and Management Research*, 3(1), 218-225.

- Hibrizi, N., Widyastuti, U., & Noviarini, D. (2025). Kualitas sistem dan kualitas informasi dalam meningkatkan kepuasan pengguna melalui variabel kepercayaan: Studi pada aplikasi Coretax. *Indonesian Journal of Economics, Management and Accounting*, 2(7), 2125–2134. Retrieved from <https://jurnal.intekom.id/index.php/ijema/article/view/1456>
- Isnaini, I., Yantiana, N., & Kurniawan, R. (2025). Efektivitas Implementasi CoreTax Dalam Digitalisasi Perpajakan: Implikasi Terhadap Efisiensi, Profitabilitas dan Peningkatan Penerimaan Pajak. *Permana: Jurnal Perpajakan, Manajemen, dan Akuntansi*, 17(3), 641-651. <https://doi.org/10.24905/permana.v17i3.983>
- Kamil, I., Yolifiandri, Y., Prihanto, H., Estiarto, L. P., & Azkiah, N. (2025). Kualitas Layanan Pajak Dan Pajak Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak dan Informasi (JAKPI)*, 5(1), 166-179.
- Khechine, H., Lakhel, S., Pascot, D., & Bytha, A. (2014). UTAUT model for blended learning: The role of gender and age in the intention to use webinars. *Interdisciplinary journal of E-Learning and Learning objects*, 10(1), 33-52.
- 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.
- Lestari, R. A., & Selfiani, S. (2025). Pengaruh implementasi sistem coretax dan akuntabilitas terhadap transparansi perpajakan di Indonesia. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak dan Informasi (JAKPI)*, 5(1), 155-165.
- Nurhaeni, D. F., Masitoh, D., Shofurani, H., & Livtanta, N. K. (2025). Analisis Efektifitas dan Efisiensi Sistem CORETAX: Mengukur Kepercayaan Publik di Tengah Transisi Sistem Perpajakan 2025. *Jurnal Sosial Politika (JSP)*, 6(1), 20-36.
- Palowa, A. A., Nangoi, G. B., & Gerungai, N. Y. (2018). Analisis Faktor “Faktor Yang Mendorong Tindakan Tax Evasion Pada Wajib Pajak Umkm Di Kecamatan Madidir Kota Bitung. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 13(04). Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/gc/article/view/21616>
- Rahmawati, R., & Nurcahyani, N. (2025). Core Tax System Dalam Upaya Reformasi Administrasi Perpajakan, Apa Urgensinya. *Jurnal Financia*, 6(1), 1-8.
- Ristiyana, R., Atichasari, A. S., & Indriani, R. (2024). Pengaruh insentif, digitalisasi dan relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 8(2), 1339-1349.
- Sari, Y. P., & Saputra, E. T. (2025). Analisis Penerapan Tarif Efektif Rata-Rata (TER) pada Pajak Penghasilan Pasal 21 dalam Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2023 (Studi Kasus pada PT. Medikaloka Wonogiri). *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 314-334.
- Scott, W. R. (2015). *Financial accounting theory*. Pearson.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Udin, Y. R., & Puspitaningrum, D. (2025). Bankruptcy prediction of e-commerce companies on IDX using Altman Z-Score, Springate, and Zmijewski. *Brilliant International Journal Of Management And Tourism*, 5(3), 01-12. <https://doi.org/10.55606/bijmt.v5i3.5440>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.
- Wiraraja, A. A., & Rudianto, B. (2025). Analisa Kualitas Website Portal Digital Coretax Jakarta Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta Dengan Metode EUCS. *Indonesian Journal of Technology and Computer Science*, 1(2), 12-22.