

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Coretax terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di Jakarta

Erwin Setiawan^{1*}, Rizka Ramayanti²,

^{1,2}Akuntansi, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Humaniora, Universitas Trilogi, Jakarta Selatan, Indonesia.

erwinsetiawan@trilogi.ac.id^{1*}, rizka.ramayanti@universitas-trilogi.ac.id²

ABSTRACT

Digital transformation in tax administration has become one of the Directorate General of Taxes' strategic initiatives to improve service quality and taxpayer compliance through the implementation of the Coretax Administration System (Coretax). As an integrated tax administration system, the success of Coretax depends not only on technological aspects but also on the quality of information and services perceived by taxpayers. This study aims to examine the effects of system quality, information quality, and service quality on taxpayer satisfaction and their subsequent impact on taxpayer compliance among MSME taxpayers registered in Jakarta. This research employed a quantitative approach using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). The study population consisted of MSME taxpayers who had used Coretax, while purposive sampling was applied to determine the respondents. The findings indicate that system quality, information quality, and service quality positively influence taxpayer satisfaction. Furthermore, taxpayer satisfaction has a positive effect on taxpayer compliance. These results suggest that improving the quality of Coretax implementation enhances user satisfaction and ultimately strengthens tax compliance. The findings provide practical implications for the Directorate General of Taxes in improving Coretax services and for taxpayers in optimizing the utilization of digital tax administration systems.

Keywords: Coretax, System Quality, Information Quality, Service Quality, Taxpayer Satisfaction, Taxpayer Compliance.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang berperan penting dalam membiayai pembangunan nasional, penyediaan pelayanan publik, serta menjaga stabilitas fiskal pemerintah. Dalam beberapa tahun terakhir, kontribusi penerimaan perpajakan terhadap pendapatan negara terus mendominasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), sehingga peningkatan kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu fokus utama pemerintah. Meskipun rasio kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) mengalami peningkatan, tingkat kepatuhan tersebut masih belum mencapai kondisi yang optimal sehingga diperlukan berbagai upaya reformasi administrasi perpajakan.

Sebagai bagian dari reformasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan Coretax Administration System (Coretax), yaitu sistem administrasi perpajakan terintegrasi yang menggantikan berbagai aplikasi perpajakan sebelumnya seperti DJP Online, e-Faktur, e-Bupot, dan e-Registration. Implementasi Coretax bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan melalui integrasi data, otomatisasi proses bisnis, serta penyediaan layanan perpajakan yang lebih cepat, akurat, dan transparan. Namun, pada tahap awal implementasi masih ditemukan berbagai kendala, seperti proses adaptasi pengguna, migrasi data, stabilitas sistem, serta perbedaan tingkat literasi digital wajib pajak. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Coretax tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh persepsi pengguna terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diberikan.

Dalam perspektif Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Pengguna yang merasa puas terhadap sistem cenderung memiliki intensi untuk terus menggunakan sistem tersebut dan menunjukkan perilaku yang lebih positif, termasuk dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, kepuasan wajib pajak diposisikan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan kualitas implementasi Coretax dengan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini difokuskan pada wajib pajak UMKM yang terdaftar di Jakarta karena kelompok tersebut merupakan salah satu kontributor utama aktivitas ekonomi sekaligus pengguna potensial Coretax. Penelitian mengenai implementasi Coretax masih relatif terbatas dibandingkan penelitian mengenai e-Filing, e-Billing, maupun DJP Online. Selain itu, penelitian yang menguji secara simultan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan serta kepatuhan wajib pajak menggunakan pendekatan SEM-PLS masih sangat sedikit. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan literatur mengenai keberhasilan implementasi sistem administrasi perpajakan digital di Indonesia sekaligus menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kualitas layanan Coretax.

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengaruh Kualitas Sistem Coretax Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut DeLone & McLean (1992, 2003), kualitas sistem (*system quality*) didefinisikan sebagai kualitas teknis dari sistem informasi perpajakan itu sendiri yang berfokus pada kinerja operasional perangkat lunak dan perangkat keras sistem. Karakteristiknya meliputi keandalan (*reliability*), kegunaan (*usability*), kecepatan respon (*response time*), fleksibilitas, dan keamanan sistem.

Menurut Jogiyanto (2007), kualitas sistem adalah persepsi pengguna terhadap performa teknologi informasi yang digunakan, yang diukur dari seberapa mudah sistem tersebut dipelajari, dipahami, dan dioperasikan.

Penelitian Dewan Mehrab. (2025) Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan. yang menyatakan bahwa semakin sistem pengajuan pajak online mudah digunakan maka akan semakin puas wajib pajak merasa kualitas sistem bisa digunakan.

H1 = Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Data, laporan, dan tampilan layar semuanya merupakan contoh keluaran sistem informasi, dan menurut DeLone dan McLean (2003), inilah yang kita maksud ketika kita berbicara tentang kualitas informasi. Faktor-faktor seperti kebenaran, ketepatan waktu, kelengkapan, dan kejelasan digunakan untuk mengevaluasi kualitas informasi.

Kualitas informasi didefinisikan oleh McLeod dan Schell (2007) sebagai atribut informasi yang meningkatkan nilainya bagi pengguna dalam membuat keputusan yang tepat.

Kualitas informasi secara positif memengaruhi kepuasan, menurut hasil empiris Dewan Mehrab (2025). Dengan demikian, persepsi wajib pajak tentang kualitas informasi berkorelasi positif dengan seberapa akurat dan terkini data yang diberikan oleh sistem.

H2: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Kualitas bantuan operasional yang diterima pengguna dari penyedia sistem dan staf dukungan teknisnya adalah apa yang disebut DeLone dan McLean (2003) sebagai kualitas layanan.

Kualitas layanan didefinisikan sebagai kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja aktual suatu layanan, sebagaimana dinyatakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang pertama kali mengembangkan teori SERVQUAL, yang kemudian dimodifikasi oleh DeLone dan McLean. Keandalan, empati, daya tanggap, kepastian, dan wujud nyata adalah beberapa aspeknya.

Menurut Chen et al. (2015), kebahagiaan pelanggan dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan. Dengan demikian, kepuasan wajib pajak terhadap kualitas layanan berbanding lurus dengan keandalan sistem.

H3: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

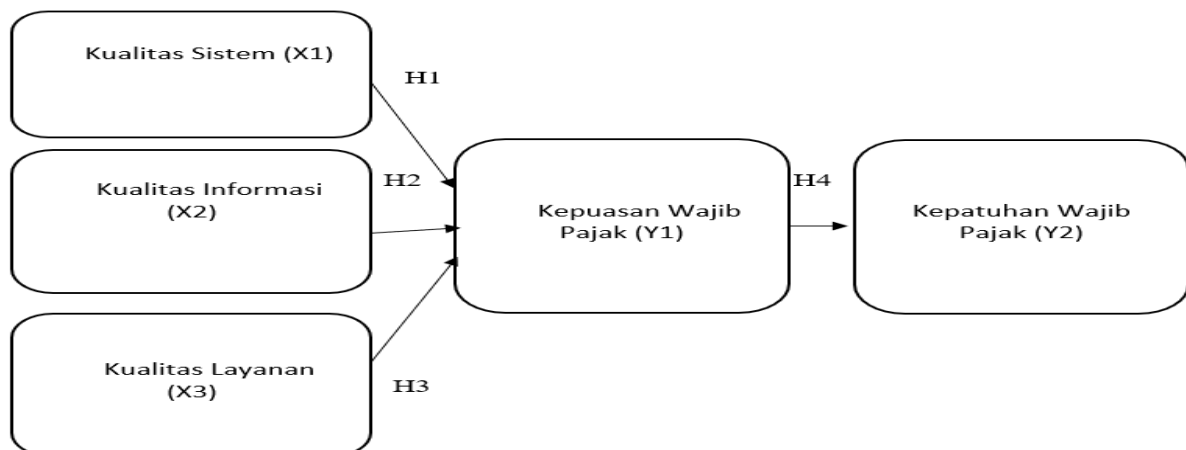
Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tingkat kepuasan seseorang terhadap suatu produk atau sistem didefinisikan oleh Kotler dan Keller (2016) sebagai tingkat sejauh mana persepsi mereka tentang kinerja produk atau sistem tersebut sesuai atau tidak sesuai dengan harapan mereka. Menurut model DeLone dan McLean, reaksi emosional setelah penggunaan sistem informasi merupakan hal yang membentuk kepuasan pengguna.

James dan Alley (2002) menyatakan bahwa wajib pajak dianggap patuh terhadap peraturan pajak ketika mereka siap membayar bagian pajak yang adil tanpa takut akan hukuman, penyelidikan, atau paksaan. Kepatuhan ini mewakili "manfaat bersih" organisasi atau negara menurut paradigma DeLone dan McLean.

Argumen ini diperkuat oleh Chen et al. (2015) yang membuktikan bahwa kepuasan wajib pajak menciptakan kontinuitas intensi untuk terus memanfaatkan sistem e-government di masa mendatang demi pelaporan pajaknya. Selain itu, Erasashanti et al. (2024) secara empiris membuktikan lewat analisis SEM-PLS bahwa kenyamanan dan kepuasan wajib pajak atas pembaruan sistem administrasi memiliki dampak positif yang mutlak terhadap peningkatan kepatuhan pajak.

H4: Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.



Gambar 1. Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Untuk mengukur hubungan antara beberapa variabel secara kuantitatif, penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kausal (causal research). Hal tersebut mengungkapkan bahwa penelitian kausal merupakan konsep sebab-akibat, di mana fakta dan informasi secara otomatis dapat membangun hubungan antara dua variabel, sehingga memungkinkan pemahaman tentang bagaimana variabel independen memengaruhi variabel dependen. Variabel independen yang dipergunakan pada riset ini ialah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Mediasi serta Ukuran Perusahaan pada variabel dependen, yaitu Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Sistem (X1)	Sistem coretax menyediakan formulir yang diperlukan untuk di unduh.	- Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Netral - Setuju - Sangat setuju
	Sistem Pengajuan di Coretax menyediakan transaksi yang di perlukan secara online.	
	Sistem coretax memberikan intruksi yang membantu untuk melakukan tugas wajib pajak.	
	Sistem coretax mudah digunakan.	
	Sistem pengajuan Coretax teroganisir dengan baik.	
	Sistem coretax mudah dinavigasi dan menyelesaikan pengajuan pajak.	
	Sistem coretax dapat diakses dengan segera.	
	Sistem coretax memungkinkan untuk menyelesaikan tugas lebih cepat.	
Kualitas Informasi (X2)	Informasi yang diberikan oleh sistem coretax sangat akurat.	- Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Netral - Setuju - Sangat setuju
	Informasi yang diberikan oleh sistem coretax selalu terkini.	
	Informasi yang diberikan oleh sistem coretax sangat relevan.	
	Informasi yang diberikan oleh sistem coretax memenuhi kebutuhan wajib pajak.	
	Informasi yang diberikan oleh sistem coretax mudah di pahami.	
	Informasi yang diberikan oleh coretax sudah cukup untuk tugas yang sedang dikerjakan.	
Kualitas Layanan (X3)	Layanan yang diberikan oleh sistem coretax merespons kebutuhan wajib pajak dengan cepat	- Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Netral - Setuju - Sangat setuju
	Layanan yang diberikan oleh sistem coretax dapat di andalkan.	
	Layanan yang diberikan oleh sistem coretax memiliki kemampuan untuk menanggapi kebutuhan wajib pajak.	
	Layanan yang diberikan oleh sistem coretax memahami kebutuhan wajib pajak.	

Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan Wajib Pajak (Y1)	Wajib pajak merasa bahwa sistem coretax telah cukup memenuhi kebutuhan dalam berinteraksi dengan instansi pemerintah.	- Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Netral - Setuju - Sangat setuju
	Wajib pajak merasa bahwa sistem coretax sangat efisien dalam memenuhi kebutuhan dalam berinteraksi dengan instansi pemerintah.	
	Wajib pajak merasa bahwa sistem coretax efektif dalam memenuhi kebutuhan dalam berinteraksi dengan instansi pemerintah.	
	Secara keseluruhan, Wajib pajak merasa puas dengan sistem coretax.	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)	Wajib pajak memahami peraturan perpajakan yang berlaku	- Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Netral - Setuju - Sangat setuju
	Wajib pajak memenuhi persyaratan administrative untuk perpajakan.	
	Wajib pajak membayar pajak tepat waktu.	
	Wajib pajak belum pernah dikenai sanksi terkait pajak.	
	Wajib pajak tidak pernah melanggar peraturan pajak.	

Temuan dari analisis dan kesimpulan yang diambil dari penelitian sangat bergantung pada kualitas data yang dikumpulkan. Dengan demikian, tujuan penelitian, karakteristik responden, dan sifat penelitian itu sendiri harus menjadi pertimbangan dalam pemilihan metode pengumpulan data (Sugiyono, 2022).

Pengumpulan data dalam penelitian ini bergantung pada sumber primer, artinya informasi yang dikumpulkan langsung dari orang atau organisasi oleh peneliti menggunakan alat penelitian mereka sendiri. Penekanan studi pada pandangan, pengalaman, dan evaluasi wajib pajak terhadap penggunaan Coretax (sistem administrasi) menyebabkan pemilihan data primer. Dengan demikian, wajib pajak, dalam kapasitas mereka sebagai pengguna sistem, harus secara sukarela memberikan data penting (Sekaran & Bougie, 2019). Kuesioner daring merupakan alat utama untuk mengumpulkan data. Salah satu cara untuk mendapatkan informasi pribadi masyarakat adalah dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan untuk ditulis dan diisi dalam kuesioner (Sugiyono, 2022). Karena penghematan waktu dan uang, serta kemudahan penyebaran kepada responden dengan mobilitas tinggi, seperti wajib pajak UMKM di wilayah Jakarta, survei daring dianggap dapat diterima.

Platform digital seperti Google Forms atau aplikasi survei daring lainnya digunakan untuk menyebarkan survei. Gagasan utama studi tentang transformasi layanan pajak melalui

teknologi juga kompatibel dengan penggunaan media digital. Survei daring juga mengurangi kemungkinan kesalahan manusia selama entri data dengan memfasilitasi rekapitulasi data otomatis.

Dalam percobaan ini, data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling-Based Partial Least Squares (SEM-PLS). Tujuan utama penelitian ini adalah untuk membedah interaksi langsung dan tidak langsung antara berbagai faktor laten melalui variabel mediasi. Tujuan ini menjadi faktor penentu dalam pemilihan metode ini. Selain itu, SEM-PLS ideal untuk penelitian prediktif karena modelnya yang kompleks yang menggabungkan indikasi dan tidak bergantung secara substansial pada asumsi distribusi normal multivariat (Hair et al., 2022).

Lima variabel laten dalam penelitian ini adalah X1, kualitas sistem, X2, kualitas informasi, X3, kualitas layanan, Y1, kepuasan wajib pajak, dan Y2, kepatuhan wajib pajak. Sebuah model struktural tunggal yang mencakup semua interaksi antara variabel-variabel ini. Dibandingkan dengan analisis regresi tradisional, SEM-PLS memiliki keunggulan karena mampu menjalankan model pengukuran dan struktural secara bersamaan. Para peneliti dalam penelitian ini menggunakan versi terbaru dari SmartPLS atau aplikasi setara yang kompatibel dengan PLS-SEM. . Penggunaan program yang luas dalam penelitian akuntansi, manajemen, dan sistem informasi, bersama dengan kemudahan penggunaan dan fitur visualisasi modelnya, menjadi alasan pemilihan program ini.

Secara umum, tahapan analisis data dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Analisis Statistik Deskriptif
2. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)
3. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

HASIL

Wajib pajak usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di wilayah DKI Jakarta menjadi fokus penelitian ini, yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan dan kepatuhan mereka terhadap Sistem Administrasi Pajak Inti (CTAS). Untuk mengumpulkan data dari mereka yang memenuhi kriteria pengambilan sampel bertujuan, kuesioner terstruktur dikirimkan kepada wajib pajak UMKM terdaftar yang telah menggunakan Coretax setidaknya satu kali. Dengan menggunakan data yang dikumpulkan dari penelitian ini, pendekatan Partial Least Squares-based Structural Equation Modeling (SEM-PLS) dari SmartPLS 4 digunakan untuk memilih sampel yang secara statistik layak untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 1. Data Kuesioner

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner yang terkumpul	445
Responden yang dieliminasi karena memiliki pola jawaban yang sama pada seluruh indikator	(79)
Jumlah Responden yang dipaai	366

Sebanyak 445 orang berpartisipasi dalam survei ini dengan mengisi kuesioner. Data tersebut dibersihkan untuk memastikan kualitasnya sangat baik sebelum digunakan untuk penelitian lebih lanjut. Setelah meninjau jawaban, kami menemukan bahwa 79 orang memberikan jawaban yang sama untuk setiap pertanyaan atau mengikuti tren yang konsisten (garis lurus) untuk semua variabel penelitian. Pola jawaban tersebut mengindikasikan bahwa responden tidak memberikan variasi jawaban yang mencerminkan persepsi sebenarnya, sehingga dikhawatirkan dapat menurunkan kualitas data dan menyebabkan bias dalam hasil analisis.

Tabel 4.2 Hasil Uji Outer Loading

	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepuasan Wajib Pajak	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem
X1.1					0,757
X1.2					0,802
X1.3					0,867
X1.4					0,880
X1.5					0,867
X1.6					0,860
X2.1			0,872		
X2.2			0,866		
X2.3			0,898		
X2.4			0,862		
X2.5			0,865		
X2.6			0,881		
X3.1				0,921	
X3.2				0,900	
X3.3				0,906	
X3.4				0,878	
Y1.1		0,891			
Y1.2		0,910			
Y1.3		0,920			
Y1.4		0,894			
Y2.1	0,838				
Y2.2	0,869				
Y2.3	0,891				

	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepuasan Wajib Pajak	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem
Y2.4	0,782				
Y2.5	0,821				

Nilai outer loading dari semua indikator pada setiap variabel lebih dari 0,70, yang berarti indikator tersebut valid dan dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut (Tabel 4.16). Semua indikator memiliki nilai antara 0,757 dan 0,921 ketika data yang dihapus dihilangkan, menurut uji outer loading. Karena semua indikator telah mencapai validitas konvergen, kita dapat mengatakan bahwa model pengukuran (model luar) valid.

Tabel 4.3 Hasil Uji Nilai AVE

Average variance extracted (AVE)	
Kepatuhan Wajib Pajak	0,707
Kepuasan Wajib Pajak	0,817
Kualitas Informasi	0,764
Kualitas Layanan	0,813
Kualitas Sistem	0,705

Menurut Tabel 4.3, semua variabel penelitian memiliki nilai AVE lebih dari 0,50, yang berarti bahwa semua konstruk dianggap telah memenuhi kriteria validitas konvergen. AVE untuk variabel Kualitas Sistem ternyata sebesar 0,705. Jika dibandingkan dengan nilai sebelum penghapusan data, angka ini naik dari 0,695 menjadi 0,705. Selain itu, dengan AVE sebesar 0,764, variabel Kualitas Informasi menjelaskan 76,4% dari varians indikator. Dengan nilai ini, kita dapat melihat bahwa konstruk tersebut dijelaskan secara menyeluruh oleh indikator. Nilai AVE sebesar 0,813 untuk variabel Kualitas Layanan menunjukkan bahwa konstruk ini menjelaskan 81,3% variasi indikator. Variasi sebesar 70,7% dari indikator dapat dijelaskan oleh konstruk Kepatuhan Wajib Pajak, seperti yang ditunjukkan oleh nilai AVE variabel tersebut sebesar 0,707. Di antara variabel penelitian, variabel dengan nilai AVE tertinggi adalah Kepuasan Wajib Pajak, yaitu 0,817.

Tabel 4. 4 Hasil Path Coefficient

	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kepuasan Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,032	23,195	0,000
Kualitas Informasi -> Kepuasan Wajib Pajak	0,062	4,503	0,000
Kualitas Layanan -> Kepuasan Wajib Pajak	0,057	5,336	0,000
Kualitas Sistem -> Kepuasan Wajib Pajak	0,053	6,996	0,000

Kami menggunakan metode bootstrapping untuk menguji hipotesis tentang hubungan antara variabel laten, berdasarkan data pada Tabel 4.25. Jika nilai p kurang dari 0,05 dan statistik T lebih dari 1,96, maka hipotesis diterima.

Semua jalur korelasi antar variabel bersifat positif dan signifikan secara statistik, menurut analisis SmartPLS. Di antara semua hubungan yang diuji, hubungan antara kepuasan wajib pajak dan kepatuhan memiliki statistik T (23,195) dan nilai P (0,000) yang paling signifikan. Statistik T untuk pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah 6,996 (nilai P = 0,000) dalam blok konstruk pembentukan kepuasan. Tren signifikan ini dimiliki oleh dua faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak: kualitas layanan (T=5,336; P=0,000) dan kualitas informasi (T=4,503; P=0,000). Dengan nilai statistik T lebih besar dari 1,96 dan nilai P kurang dari 0,05 untuk semua jalur penghubung, dapat dinyatakan bahwa hasil tersebut mendukung semua hipotesis yang diberikan dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan metode SEM-PLS, diketahui bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,384, nilai T Statistics sebesar 6,016, serta P Values sebesar 0,000, sehingga hipotesis pertama (H1) diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem Coretax yang dirasakan oleh wajib pajak UMKM di Jakarta, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Alissa Azizah dan Herman Susilo et al. (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem pada aplikasi DJP Online berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian Dewan Mehrab Ashrafi et al. (2025) juga menyimpulkan bahwa sistem digital yang mudah digunakan, stabil, dan memiliki performa yang baik mampu meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan.

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal tersebut dibuktikan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,292, nilai T Statistics sebesar 3,984, dan P Values sebesar 0,000, sehingga hipotesis kedua (H2) diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas informasi yang disajikan oleh Coretax, seperti informasi yang akurat, lengkap, relevan, mudah dipahami, dan tepat waktu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Dewan Mehrab Ashrafi et al. (2025) yang menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem digital. Informasi yang akurat dan mudah dipahami membuat pengguna lebih percaya terhadap sistem yang digunakan. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Chen et al. (2015) Penelitian tersebut menemukan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang menjelaskan bahwa ketika informasi yang disediakan sistem bersifat lengkap, akurat, relevan, dapat dipercaya, responsif, dan tepat waktu, pengguna akan merasa lebih puas karena informasi tersebut membantu mereka menyelesaikan proses perpajakan dengan lebih mudah dan benar.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, dengan nilai koefisien jalur sebesar

0,254, nilai T Statistics sebesar 3,980, dan P Values sebesar 0,000. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui Coretax, seperti kecepatan respons, kemampuan petugas dalam membantu menyelesaikan masalah, serta keandalan layanan, mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Chen et al. (2015) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem e-government. Selain itu, penelitian Zelika (2024) juga membuktikan bahwa kualitas layanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan perpajakan elektronik.

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,709, nilai T Statistics sebesar 21,007, dan P Values sebesar 0,000. Nilai koefisien tersebut merupakan yang terbesar dibandingkan hubungan antarvariabel lainnya, sehingga menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak merupakan faktor yang sangat kuat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian Erasashanti et al. (2024) yang membuktikan bahwa modernisasi administrasi perpajakan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian Chen et al. (2015) menyatakan bahwa pengguna yang merasa puas terhadap sistem e-government memiliki kecenderungan lebih besar untuk terus menggunakan sistem tersebut dan memenuhi kewajibannya.

KESIMPULAN

Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan Coretax terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di DKI Jakarta. Berdasarkan hasil analisis SEM-PLS terhadap 366 responden, seluruh hipotesis penelitian terbukti diterima. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Selanjutnya, kepuasan wajib pajak juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas Coretax, baik dari aspek sistem, informasi, maupun layanan, mampu meningkatkan kepuasan pengguna yang pada akhirnya mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini memperkuat Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean bahwa kualitas sistem informasi merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna dan menghasilkan manfaat berupa peningkatan kepatuhan perpajakan.

REFERENSI

- Anggraeni, D., & Sari, N. P. (2022). Pengaruh kualitas sistem e-filing terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi Perpajakan Indonesia*, 7(2), 101–115.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
- 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). *Coretax Administration System*. Jakarta: DJP.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS*. Semarang: UNDIP.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2025). *APBN Kita 2025*. Jakarta: Kemenkeu RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Mardiasmo. (2023). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Andi.
- 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.
- Pratama, R., & Hidayat, T. (2023). Analisis kualitas layanan digital perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan mediasi kepuasan pengguna. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 11(1), 55–70.
- Rahmawati, I., & Nugroho, A. (2021). Pengaruh implementasi sistem perpajakan elektronik terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Pajak Indonesia*, 5(3), 88–104.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research Methods for Business* (8th ed.). Wiley.
- Setiawan, B., & Lestari, F. (2024). Evaluasi keberhasilan sistem administrasi pajak digital menggunakan model DeLone and McLean. *Jurnal Sistem Informasi dan Kebijakan Publik*, 9(1), 23–39.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Wibowo, H., & Kartika, M. (2025). Determinan kepuasan pengguna layanan pajak digital dan implikasinya terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Modern*, 12(2), 145–162.



DIKTISAINTEK
BERDAMPAK