



Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Coretax terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di Denpasar

Novia Angjelita Loza Meka Putri^{1*}, I Gusti Agung Ayu Pramitha Indraswari², Kadek Wulandari Laksmi P³, Gusi Putu Lestara Permana⁴

¹⁻⁴Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia

*Penulis Korespondensi: Noviangjel25@gmail.com

Abstract. *An assessment of the user experience is necessary for the deployment of Coretax as part of the digital transformation of tax administration. The quality of the information and service assistance that taxpayers get is just as important to the system's success as its technological performance. This research examines how individual taxpayers' satisfaction with Coretax in Denpasar City is impacted by system, information, and service quality. The study used an explanatory research design and a quantitative methodology. 150 individual taxpayers who met the requirements of living in Denpasar City and having utilised Coretax at least once made up the sample, which was chosen via purposive sampling. Questionnaires were used to gather data, which were then analysed using multiple linear regression, t-tests, F-tests, instrument testing, classical assumption tests, descriptive statistics, and the coefficient of determination with the aid of SPSS. With a significance value of 0.038, the findings demonstrate that system quality has a favourable and substantial impact on user satisfaction. Both information quality and service quality, both having a significance value of 0.000, have favourable and substantial impacts. The standardised beta coefficients show that information quality contributes the most (0.439), followed by system quality (0.134) and service quality (0.428). The three factors account for 77.7% of the difference in individual taxpayer satisfaction at the same time. These findings indicate that improving Coretax user satisfaction should focus on providing clear and relevant information, enhancing service responsiveness, and strengthening system stability and reliability.*

Keywords: *Coretax; Information Quality; Individual Taxpayer Satisfaction; Service Quality; System Quality.*

Abstrak. Implementasi Coretax sebagai bagian dari digitalisasi administrasi perpajakan perlu diikuti dengan evaluasi terhadap pengalaman penggunaannya. Keberhasilan sistem bukan sekadar ditetapkan dari kemampuan teknis, namun pula dari mutu informasi dan dukungan pelayanan yang diterima wajib pajak. Penelitian ini menganalisis dampak mutu sistem, mutu informasi, serta mutu pelayanan pada rasa puas Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna Coretax di Kota Denpasar. Kajian berikut memakai pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori. Sampel meliputi 150 Wajib Pajak Orang Pribadi yang dipilih melalui teknik *purposive sampling* dengan kriteria berdomisili di Kota Denpasar serta pernah menggunakan Coretax sekurang-kurangnya satu kali. Data diperoleh melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif, pengujian instrumen, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi dengan bantuan SPSS. Temuan analisis memperlihatkan jika mutu sistem memiliki pengaruh positif serta signifikan pada kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi 0,038. Mutu informasi serta mutu pelayanan juga terbukti berdampak positif dan signifikan melalui angka signifikansi 0,000. Berdasarkan nilai beta terstandar, kualitas informasi menjadi faktor dengan kontribusi terbesar sebesar 0,439, kemudian kualitas layanan sebesar 0,428 dan kualitas sistem sebesar 0,134. Secara bersama-sama, ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 77,7% variasi kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Temuan itu menegaskan jika peningkatan kepuasan pengguna Coretax perlu difokuskan pada penyajian informasi yang jelas dan relevan, peningkatan responsivitas layanan, serta penguatan stabilitas dan keandalan sistem.

Kata Kunci: Coretax; Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi; Kualitas Informasi; Kualitas Layanan; Kualitas Sistem.

1. LATAR BELAKANG

Digitalisasi telah menjadi bagian penting dari modernisasi layanan publik, termasuk dalam pengelolaan administrasi perpajakan. Pemanfaatan teknologi informasi di bidang perpajakan tidak hanya bertujuan untuk mengubah layanan manual menjadi layanan elektronik,

tetapi juga untuk mendorong proses administrasi agar terintegrasi dengan lebih baik, responsif, akurat, serta mudah dijangkau dari wajib pajak. *Core Tax Administration System* (sistem administrasi perpajakan inti) dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai bagian dari upaya pembaruan administrasi perpajakan. Sistem ini diluncurkan secara resmi pada 31 Desember 2024 dan digunakan untuk administrasi perpajakan sejak masa pajak Januari 2025 (Direktorat Jenderal Pajak, 2025; Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2024). Sistem ini mencakup layanan pendaftaran, penyampaian surat pemberitahuan (Surat Pemberitahuan), pembayaran, serta layanan perpajakan lainnya. Berkat integrasi ini, wajib pajak diharapkan tidak lagi harus menggunakan berbagai aplikasi terpisah untuk menunaikan kewajiban administratif perpajakan mereka.

Kebutuhan untuk mengevaluasi pengguna semakin relevan seiring dengan berkembangnya penggunaan Coretax di Bali. Data dari Kantor Wilayah DJP Bali menunjukkan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi merupakan kelompok terbesar di sektor jumlah wajib pajak terdaftar, aktivasi akun, dan pelaporan SPT melalui Coretax. Pada Januari 2026, tidak kurang dari 166.978 wajib pajak orang pribadi di Bali telah mengaktifkan akun Coretax mereka dan 6.335 orang telah menyampaikan SPT melalui sistem tersebut (Wiguna, 2026). Di Denpasar, kebutuhan akan pendampingan juga tercermin dari pembentukan Satuan Tugas Coretax (*Satgas Coretax*), penyediaan loket bantuan (*helpdesk*), serta kegiatan edukasi yang diselenggarakan oleh unit layanan pajak untuk membantu pengguna memahami prosedur dan mengatasi kendala penggunaan (Kristiani, 2025). Kondisi-kondisi ini menunjukkan bahwa evaluasi Coretax perlu memperhatikan aspek teknis sistem, informasi yang dihasilkan, serta kualitas dukungan layanan.

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone serta McLean memposisikan mutu sistem, mutu informasi, serta mutu pelayanan jadi penentu krusial rasa puas pelanggan (DeLone & McLean, 2003). Kerangka kerja ini juga relevan dalam konteks administrasi perpajakan digital karena pengalaman wajib pajak dibentuk oleh kinerja teknis sistem, mutu informasi yang disajikan, serta bantuan yang diterima ketika menghadapi masalah. Kajian sistematis mengenai administrasi perpajakan digital menyatakan bahwa transformasi digital di bidang perpajakan memerlukan integrasi teknologi, proses, dan pengalaman pengguna untuk menghasilkan layanan publik yang efektif (Bassey et al., 2022). Berbagai penelitian dalam konteks sistem informasi sektor publik juga menunjukkan bahwa mutu sistem serta mutu informasi berkaitan erat dengan

tingkatan rasa puas pelanggan. (Aji et al., 2024; Rahmatullah et al., 2025; Ramadhan & Rizal, 2025).

Temuan empiris dalam konteks perpajakan belum sepenuhnya konsisten. Berlyanki et al. (2024) mendeduksikan jika mutu sistem dan kualitas layanan berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem perpajakan elektronik. Kendati demikian, kualitas informasi secara terpisah tidak memperlihatkan dampak yang pesat pada rasa puas pengguna. Studi yang dilakukan oleh Machfiroh et al. (2026) terhadap pengguna Coretax pula mendapatkan jika mutu sistem serta mutu layanan berdampak di kepuasan, namun berbeda dengan temuan lainnya, mutu informasi tidak menyumbangkan partisipasi yang pesat. Sebaliknya, Saputri dan Puspitaningrum (2026) berpendapat jika mutu informasi menyumbangkan partisipasi yang baik serta pesat pada tingkatan rasa puas pelanggan Coretax. Renta et al. (2026) bahkan mengungkapkan jika mutu informasi ialah alasan yang memberikan kontribusi terbesar saat menentukan rasa puas pelanggan. Variasi dari hasil-hasil penelitian sebelumnya ini mengindikasikan adanya kesenjangan empiris yang masih perlu diteliti lebih mendalam pada kelompok pengguna dan lokasi penelitian yang berbeda.

Orisinalitas dari kajian berikut ada di fokusnya pada Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna Coretax di Kota Denpasar. Sejumlah kajian terdahulu masih memakai objek seperti *e-filing* atau DJP Online, meneliti pengguna di luar Bali, atau mengandalkan kelompok responden tertentu seperti bendahara pemerintah (*government treasurers*). Di sisi lain, Denpasar merupakan wilayah yang dicirikan oleh kegiatan asistensi Coretax yang intensif serta profil pengguna yang beragam. Bertolak dari kesenjangan tersebut, tujuan kajian berikut guna mengkaji hubungan antara mutu sistem, mutu informasi, serta mutu pelayanan Coretax pada tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Denpasar.

2. KAJIAN TEORITIS

Model Kesuksesan Sistem Informasi *DeLone* dan *McLean*

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone serta McLean digunakan guna mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi melalui sejumlah dimensi yang saling berkaitan. Pada pembaruan model tahun 2003, mutu sistem, mutu informasi, serta mutu pelayanan ditempatkan jadi dimensi kualitas yang berdampak di penggunaan dan rasa puas pelanggan. Kedua aspek tersebut selanjutnya berkontribusi pada manfaat bersih yang diperoleh

sebagai hasil dari penggunaan sistem (DeLone & McLean, 2003). Di kajian berikut, model tersebut difokuskan pada tiga dimensi kualitas jadi variabel independen dan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi jadi variabel dependen, karena tujuan penelitian adalah untuk mengevaluasi pengalaman pengguna setelah menggunakan Coretax. Penelitian ini membatasi penerapan model pada tiga dimensi kualitas jadi variabel independen. Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi ditetapkan jadi variabel dependen. Pemilihan tersebut selaras dengan tujuan penelitian yang berfokus pada penilaian pengalaman pengguna setelah memanfaatkan Coretax.

Penerapan model ini masih tetap relevan untuk mengevaluasi sistem pelayanan publik berbasis digital. Akrong et al. (2023) memperlihatkan jika konstruk mutu sistem, mutu informasi, serta mutu pelayanan dapat digunakan dalam mengevaluasi sistem manajemen perpajakan. Wulansari et al. (2024) juga membuktikan relevansi model DeLone dan McLean bisa menguraikan keandalan layanan digital dan kepuasan pengguna. Di dalam sektor publik, Annisa dan Nor (2026) serta Chumairo et al. (2026) menempatkan kepuasan pengguna sebagai komponen penting untuk menjelaskan keberhasilan implementasi dan manfaat dari sistem informasi.

Kualitas Sistem

Kualitas sistem menggambarkan bagaimana aktivitas pengguna didukung oleh kemampuan teknis sistem. Dalam penggunaan Coretax, kualitas sistem tercermin melalui kemudahan akses, kecepatan respons, kestabilan, antarmuka yang intuitif, dan keamanan data. Sistem yang mudah digunakan dan berfungsi secara stabil mengurangi waktu serta tenaga yang diperlukan oleh Wajib Pajak untuk menyelesaikan administrasi perpajakan. Penelitian mengenai kinerja sistem pajak digital menunjukkan bahwa keandalan dan kemudahan penggunaan sistem berkontribusi dalam membentuk pengalaman pengguna serta tingkat kepuasan. (Susilo & Nurhadi, 2025; Widyari et al., 2021). Berdasarkan hal tersebut, bisa disebut jika kian melambung mutu sistem Coretax, kian melambung pula kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakannya.

Kualitas Informasi

Kualitas informasi selaras dengan mutu keluaran informasi yang diciptakan dan disajikan dari suatu sistem. Informasi yang benar, tepat, selaras, lengkap, tersedia pada waktu yang tepat, serta mudah dipahami dapat membantu wajib pajak mengetahui status kewajiban mereka dan menentukan tindakan yang perlu dilakukan. Dalam sistem informasi keuangan, kualitas

informasi dianggap sebagai salah satu komponen utama dalam menciptakan kepuasan karena pengguna harus mengandalkan informasi dari sistem agar tugas mereka dapat diselesaikan dengan baik (Al-Okaily et al., 2025). Berdasarkan penggunaan Coretax, Renta et al. (2026) menemukan jika mutu informasi merupakan variabel yang menyumbangkan dampak paling besar pada rasa puas pengguna. Hasil tersebut dikonfirmasi lebih lanjut oleh Saputri dan Puspitaningrum (2026) yang menunjukkan terdapat keterikatan baik serta pesat dari mutu informasi serta rasa puas pelanggan Coretax. Oleh karena itu, peningkatan kualitas informasi diharapkan dapat membantu meningkatkan kepuasan WPOP Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan mengacu pada mutu dukungan yang dihimpun pelanggan ketika mereka membutuhkan penjelasan, menghadapi masalah, atau memerlukan bantuan untuk menyelesaikan prosedur administrasi perpajakan. Dalam penerapan Coretax, dukungan dapat diperoleh melalui petugas Kantor Pelayanan Pajak (KPP), loket asistensi, saluran *Kring Pajak*, *live chat*, dan berbagai saluran resmi lainnya. Respons yang cepat, kemudahan akses, keandalan, serta kemampuan untuk menyediakan solusi yang sesuai dengan kebutuhan yang dihadapi pengguna merupakan hal yang sangat esensial. Berlyanki et al. (2024) menyatakan jika mutu pelayanan menyumbangkan dampak baik serta pesat pada rasa puas pelanggan sistem perpajakan elektronik. Hasil penelitian mengenai penggunaan DJP Online juga menunjukkan bahwa dukungan pengguna serta mutu pelayanan berperan saat pembentukan rasa puas pelanggan (Yunita et al., 2022). Maka, kian baik pelayanan yang diberikan, kian besar juga peluang meningkatnya kepuasan pengguna Coretax.

Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepuasan pengguna ialah penilaian setelah menggunakan sistem dan membandingkan pengalaman yang diperoleh dengan kebutuhan serta harapan pengguna. Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan WPOP mencerminkan penilaian terhadap kemampuan Coretax dalam memenuhi kebutuhan perpajakan, memberikan kenyamanan, selaras dengan harapan, serta mempermudah aktivitas perpajakan. Implementasi Coretax dalam penelitian lain juga menunjukkan bahwa efisiensi proses dan pengalaman penggunaan dapat berkontribusi terhadap kepuasan pembayar pajak (Artavia et al., 2026). Berdasarkan keterkaitan teoretis tersebut, penelitian ini menguji tiga hipotesis yang memperlihatkan jika mutu sistem, mutu informasi, serta

mutu pelayanan secara individual menyumbang secara positif dalam meningkatkan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi yang memakai Coretax di Kota Denpasar.

3. METODE PENELITIAN

Kajian berikut memakai metode kuantitatif dengan desain eksplanatori guna menguji dampak mutu sistem, mutu informasi, serta mutu pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi yang memakai Coretax. Kajian berikut dilaksanakan di Kota Denpasar, yang mencakup Denpasar Barat, Denpasar Timur, Denpasar Utara, dan Denpasar Selatan. Populasi di kajian berikut mencakup terdiri dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang menetap di Kota Denpasar serta mempunyai pengalaman menggunakan Coretax. Karena jumlah pasti pengguna Coretax yang memenuhi karakteristik tersebut tidak bisa dipahami secara pasti, penetapan sampel dilaksanakan memakai metode *nonprobability sampling* melalui teknik *purposive sampling*.

Responden ditetapkan berdasarkan beberapa syarat, yaitu berstatus sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi, berdomisili di Kota Denpasar, sudah menggunakan Coretax sekurang-kurangnya sekali, serta bersedia menjawab kuesioner hingga selesai. Penelitian ini menggunakan 20 indikator sebagai dasar pengukuran variabel. Berdasarkan pandangan Hair et al. (2019), ukuran sampel dapat ditentukan sebanyak lima hingga sepuluh kali lipat dari total parameter yang digunakan. Dengan mempertimbangkan ketentuan tersebut, total sampel yang dipakai di kajian berikut ialah sekitar 150 responden. Total tersebut dinilai mencukupi untuk pelaksanaan uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, serta pengujian hipotesis.

Penghimpunan data primer dilaksanakan lewat kuesioner tertutup yang dibagikan secara tatap muka dan secara daring menggunakan Google Form. Sebelum mengisi kuesioner utama, calon responden terlebih dahulu diberikan pertanyaan penyaring guna memastikan bahwa mereka memenuhi syarat sebagai sampel penelitian. Responden yang didapati layak kemudian diminta mengisi informasi karakteristik pribadi serta menjawab 20 butir pernyataan yang digunakan untuk menilai mutu sistem, mutu informasi, mutu pelayanan serta kepuasan pengguna.

Setiap variabel diukur melalui lima butir pernyataan memakai skala Likert 5 tingkat. Skor 1 menunjukkan jawaban sangat tidak setuju, sedangkan skor 5 menggambarkan jawaban sangat setuju. Setelah semua jawaban responden diperoleh, data diperiksa kembali untuk memastikan

kelengkapannya. Selanjutnya, proses pembersihan data, penabulasian, serta pemrosesan dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS (Sugiyono (Sugiyono, 2022).

Analisis data dijalankan melewati beberapa proses, yakni analisis statistik deskriptif, uji validitas (*validity*), uji reliabilitas (*reliability*), uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, serta pengujian koefisien determinasi. Kesemua butir pernyataan dinyatakan sah karena memiliki koefisien korelasi lebih besar dari 0,30. Temuan uji reliabilitas memperlihatkan angka *Cronbach's Alpha* sebesar 0,789 guna mutu sistem, 0,781 guna mutu informasi, 0,727 guna mutu layanan, dan 0,788 untuk kepuasan WPOP. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kesemua variabel telah memenuhi standar reliabilitas. Dalam persamaan regresi, kepuasan WPOP bertindak sebagai variabel terikat, manakala mutu sistem, mutu informasi, serta mutu pelayanan digunakan jadi variabel bebas (Ghozali, 2021).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden dan Statistik Deskriptif

Sebanyak 150 kuesioner yang memenuhi kriteria digunakan untuk analisis. Sampel dikuasai dari partisipan perempuan sekitar 103 orang (68,7%), kemudian jumlah partisipan lelaki sebanyak 47 orang (31,3%). Berlandaskan distribusi umur, kelompok partisipan yang berusia di atas 35 tahun merupakan kategori terbesar yaitu sebanyak 66 orang (44,0%). Dilihat dari durasi penggunaan, dominasi partisipan sudah memakai Coretax sekitar 3 sampai 6 bulan, yakni sebanyak 62 orang (41,3%). Saluran dukungan yang paling sering digunakan adalah petugas kantor pajak (KPP) dengan 37 partisipan (24,7%). Karakteristik ini membuktikan bahwa para partisipan mempunyai pengalaman penggunaan yang cukup beragam guna mengevaluasi kualitas sistem, informasi, serta layanan Coretax, serta tingkat kepuasan yang terkait dengannya.

Tabel 1. Ringkasan Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori Dominan	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Perempuan	103	68,7%
Usia	> 35 tahun	66	44,0%
Masa penggunaan Coretax	3-6 bulan	62	41,3%
Saluran bantuan	Petugas KPP	37	24,7%

(Sumber: Data primer diolah, 2026)

Secara deskriptif, seluruh variabel menunjukkan hasil penilaian yang meliputi kategori baik. Angka rerata untuk kualitas sistem tercatat sebesar 4,20, kualitas informasi 4,17, kualitas layanan 4,18, dan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) sebesar 4,17. Terkait dengan kualitas sistem, nilai terendah dicatat pada indikator kemampuan Coretax untuk digunakan tanpa gangguan yang sering, yaitu 4,11. Pada kualitas informasi, skor terendah dikaitkan dengan aspek kemudahan dalam memahami informasi, yaitu 4,10. Selanjutnya, mengenai kualitas layanan, indikator dengan nilai terendah berkaitan dengan kemampuan staf atau saluran bantuan dalam memahami masalah pengguna, yaitu 4,10. Sementara itu, pada variabel kepuasan WPOP, skor terendah terdapat pada kemampuan Coretax untuk menyederhanakan aktivitas perpajakan, yaitu 4,08. Temuan deskriptif ini menunjukkan bahwa penilaian umum pengguna terhadap Coretax sudah baik, meskipun peningkatan masih diperlukan di bidang stabilitas sistem, kejelasan informasi, pemahaman kebutuhan pengguna, dan penyederhanaan prosedur perpajakan. Temuan deskriptif ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna diklasifikasikan dengan baik, meskipun tetap ada ruang guna memperbaiki kestabilan sistem, kejelasan informasi, pemahaman kebutuhan pengguna, dan kemudahan aktivitas perpajakan.

.Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean
Kualitas Sistem	150	15,00	25,00	20,9933
Kualitas Informasi	150	15,00	25,00	20,8333
Kualitas Layanan	150	15,00	25,00	20,9000
Kepuasan WPOP	150	15,00	25,00	20,8400

(Sumber: Data primer diolah, 2026)

Pengujian Asumsi dan Model Regresi

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model telah memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk analisis. Uji Kolmogorov-Smirnov memperoleh nilai *Asymp. Sig.* sebesar 0,200, yang menunjukkan bahwa residual berdistribusi normal. Nilai *tolerance* berada pada kisaran 0,334 hingga 0,618, sementara nilai faktor inflasi varians (*VIF*) berada di antara 1,618 dan 2,994. Hasil tersebut membuktikan bahwa model tidak mengalami masalah multikolinearitas. Secara bersamaan, uji heteroskedastisitas memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,078 untuk kualitas sistem, 0,167 untuk kualitas informasi, dan 0,173 untuk kualitas layanan. Seluruh nilai signifikansi tersebut melebihi batas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari indikasi heteroskedastisitas.

Tabel 3. Hasil Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis

Variabel	B	Beta	t	Sig.	Keputusan
Kualitas Sistem (X1)	0,131	0,134	2,092	0,038	H1 diterima
Kualitas Informasi (X2)	0,414	0,439	8,840	0,000	H2 diterima
Kualitas Layanan (X3)	0,403	0,428	6,326	0,000	H3 diterima

Catatan: F = 169,678; Sig. F = 0,000; R² = 0,777; Adjusted R² = 0,773.

(Sumber: Data primer diolah, 2026)

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $Y = 1,030 + 0,131X_1 + 0,414X_2 + 0,403X_3 + e$. Nilai F sebesar 169,678 dengan tingkat signifikansi 0,000 mengindikasikan bahwa model regresi telah memenuhi kriteria kelayakan. Selain itu, ketiga variabel independen secara simultan terbukti memengaruhi kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Nilai R² sebesar 0,777 menunjukkan bahwa 77,7% variasi dalam kepuasan WPOP dapat dijelaskan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, sementara sisanya yaitu 22,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian..

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan WPOP

Kualitas sistem memberikan kontribusi positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), dengan koefisien regresi sebesar 0,131, *beta* terstandar 0,134, dan tingkat signifikansi 0,038. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penyempurnaan kapasitas teknis Coretax berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Sistem yang aksesibel, lincah, stabil, mudah dipahami, dan terlindungi memungkinkan wajib pajak menyelesaikan aktivitas perpajakan dengan upaya yang lebih minim. Temuan ini selaras dengan Berlyanki et al. (2024) yang mengidentifikasi pengaruh positif kualitas sistem terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan pajak digital, serta Machfiroh et al. (2026) yang menunjukkan dampak kualitas sistem terhadap tingkat kepuasan pengguna Coretax. Selain itu, Susilo dan Nurhadi (2025) menekankan pentingnya kualitas teknis dan kemudahan penggunaan dalam membentuk pengalaman pengguna DJP Online.

Meskipun signifikan, pengaruh kualitas sistem ternyata paling kecil dibandingkan dengan kualitas informasi dan kualitas layanan. Hasil ini tidak berarti bahwa kualitas sistem buruk, karena statistik deskriptif mencerminkan nilai rata-rata 4,20 untuk variabel tersebut, yang menempatkannya dalam kategori baik. Discrepansi tersebut memperlihatkan bahwa penilaian deskriptif terhadap kualitas sistem dan kontribusi parsialnya di dalam model regresi merupakan dua aspek yang berbeda. Setelah kualitas informasi dan kualitas layanan diperhitungkan secara

bersama-sama, kontribusi spesifik kualitas sistem terhadap kepuasan menjadi berkurang. Dalam praktiknya, pengguna Coretax tidak hanya bergantung pada fungsi teknis yang optimal, tetapi juga pada informasi yang akurat dan bantuan yang efektif saat menghadapi kendala.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan WPOP

Peningkatan kualitas informasi berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), dengan koefisien regresi sebesar 0,414, beta terstandar 0,439, dan tingkat signifikansi 0,000. Besarnya nilai beta terstandar memungkinkan kita menyimpulkan bahwa kualitas informasi merupakan faktor paling dominan dalam model penelitian ini. Informasi yang disediakan oleh Coretax, karena bersifat benar, relevan, menyeluruh, tepat waktu, dan disajikan dengan jelas, memudahkan wajib pajak dalam memahami situasi mereka terkait kewajiban, pembayaran, pelaporan, pemberitahuan, serta tindakan yang diperlukan. Kondisi ini mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kemampuan pengguna untuk mengelola administrasi perpajakan mereka secara mandiri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan kesimpulan Renta et al. (2026) yang menetapkan bahwa kualitas informasi merupakan variabel dengan pengaruh terbesar terhadap pengguna Coretax. Selain itu, temuan ini didukung oleh Saputri dan Puspitaningrum (2026) yang mengonfirmasi dampak positif dan signifikan dari kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna tersebut. Dalam ranah sistem informasi publik, Aji et al. (2024), Al-Okaily et al. (2025) dan Ramadhan dan Rizal (2025) menegaskan bahwa kualitas informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna merupakan hal yang mendasar dalam membentuk kepuasan. Konsekuensinya, peningkatan informasi yang disampaikan dalam Coretax harus menjadi prioritas, dengan penekanan khusus pada bahasa yang digunakan, struktur petunjuk, pembaruan data, dan kejelasan status perpajakan.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan WPOP

Peningkatan kualitas layanan turut meningkatkan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) secara signifikan, yang dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,403, koefisien beta terstandar sebesar 0,428, dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dukungan melalui pegawai kantor pajak (KPP), loket bantuan, "Kring Pajak", obrolan langsung (live chat), dan saluran bantuan lainnya membantu para pengguna ketika mereka menghadapi hambatan yang tidak dapat diselesaikan secara mandiri. Kecepatan respons, kemampuan memahami masalah, serta

ketepatan solusi merupakan elemen-elemen sentral, karena penerbitan sistem baru menuntut adanya proses adaptasi dari para pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Berlyanki et al. (2024) dan Machfiroh et al. (2026) yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan turut menentukan tingkat kepuasan pengguna sistem perpajakan digital. Yunita et al. (2022) juga mendapati bahwa penggunaan sistem DJP Online serta layanan yang diberikan oleh pegawai memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Secara praktis, temuan-temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak menghilangkan kebutuhan akan intervensi atau layanan manusia. Dukungan layanan tetap penting sebagai pelengkap sistem, terutama ketika pengguna memerlukan klarifikasi, mengalami gangguan teknis, atau berhadapan dengan prosedur yang belum mereka pahami..

Implikasi Penelitian

Secara teoretis, temuan penelitian ini semakin memperkuat relevansi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean dalam evaluasi sistem administrasi perpajakan digital. Ketiga komponen kualitas memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), namun kekuatan pengaruhnya berbeda-beda. Temuan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh terbesar menunjukkan bahwa pada sistem yang digunakan untuk memenuhi kewajiban administratif, mutu informasi merupakan komponen krusial yang dapat menentukan penilaian pengguna. Hasil ini sejalan dengan perkembangan studi sistem informasi publik yang menempatkan kualitas informasi sebagai elemen inti pengalaman pengguna (Annisa & Nor, 2026; Chumairo et al., 2026; Rahmatullah et al., 2025).

Secara praktis, Direktorat Jenderal Pajak perlu mempertahankan pengembangan teknis Coretax sekaligus memprioritaskan kejelasan informasi dan efektivitas layanan dukungan. Stabilitas sistem harus ditingkatkan melalui pemeliharaan dan optimalisasi berkala. Informasi perlu disajikan dengan bahasa yang sederhana, konsisten, dan mudah diakses. Selain itu, kompetensi petugas serta mekanisme eskalasi masalah harus diperkuat agar pengguna memperoleh solusi yang tepat. Pendekatan-pendekatan tersebut dapat membantu Coretax menghadirkan pengalaman yang lebih sederhana, pasti, andal, akurat, dan terintegrasi selaras dengan tujuan pengembangan sistem administrasi perpajakan digital (Direktorat Jenderal Pajak, 2026).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam penggunaan sistem Coretax di Kota Denpasar. Kualitas informasi memberikan kontribusi terbesar dalam model, diikuti oleh kualitas layanan dan kualitas sistem. Temuan-temuan ini menegaskan bahwa kepuasan terhadap Coretax tidak hanya bergantung pada kemampuan teknisnya, tetapi juga pada mutu informasi yang diberikan kepada pengguna, serta kualitas bantuan saat menghadapi kendala. Direktorat Jenderal Pajak direkomendasikan untuk meningkatkan stabilitas dan keandalan Coretax, menyederhanakan bahasa serta petunjuk informasi, serta memperkuat kompetensi pegawai dan saluran dukungan dalam memahami permasalahan pengguna. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik penarikan sampel purposif (*purposive sampling*) dan hanya mencakup WPOP di Kota Denpasar, sehingga hasilnya harus diinterpretasikan sesuai dengan karakteristik sampel dan tidak digeneralisasikan secara probabilistik kepada seluruh pengguna Coretax. Penelitian masa depan dapat memperluas cakupan studi, menerapkan teknik pengambilan sampel yang lebih representatif, serta menguji variabel lain seperti kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*), kepercayaan (*trust*), keamanan sistem (*system security*), dan pengalaman pengguna (*user experience*) guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pengguna Coretax.

UCAPAN TERIMA KASIH

Artikel ini merupakan bagian dari skripsi program sarjana pada Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Nasional. Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada dosen pembimbing, seluruh responden, serta pihak-pihak yang telah mendukung proses penelitian.

DAFTAR REFERENSI

- Aji, K. P., Purnomo, A. S., Nurkumalawati, I., Wiraputra, A. R., Bawono, S. K., Sohirin, & Wilonotomo. (2024). Investigating the role of e-service quality and information quality on e-government user satisfaction in the immigration department. *International Journal of Data and Network Science*, 8(4), 2499–2508. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.5.008>

- Akrong, G. B., Shao, Y., & Owusu, E. (2023). Evaluation of the quality constructs of a tax management system based on DeLone and McLean IS success model. *Africa Journal of Management*, 9(1), 46–69. <https://doi.org/10.1080/23322373.2022.2155116>
- Al-Okaily, M., Al-Kofahi, M., Shiyyab, F. S., & Al-Okaily, A. (2025). Determinants of user satisfaction with financial information systems in the digital transformation era: Insights from emerging markets. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 74(3–4), 1171–1190. <https://doi.org/10.1108/GKMC-12-2022-0285>
- Annisa, R., & Nor, W. (2026). User satisfaction and net benefits of regional government information system: A mixed-method study based on DeLone and McLean framework. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 14(1), 15–30. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v14i1.3953>
- Artavia, A. H., Kusumaningarti, M., & Rahayu, P. (2026). Implementasi Coretax terhadap efisiensi proses administrasi perpajakan dan kepuasan wajib pajak di era digital: Studi kasus di KPP Pratama Kediri. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 10(1), 728–739. <https://doi.org/10.33395/owner.v10i1.3044>
- Bassey, E., Mulligan, E., & Ojo, A. (2022). A conceptual framework for digital tax administration: A systematic review. *Government Information Quarterly*, 39(4), 101754. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101754>
- Berlyanki, Z. M., Ristiyana, & Mulatsih, S. N. (2024). Pengaruh kualitas sistem elektronik perpajakan, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak terhadap kepuasan pengguna. *Ekonomi Bisnis*, 30(1), 43–62. <https://doi.org/10.33592/jeb.v30i1.5168>
- Chumairo, A., Rusydi, M. K., & Adib, N. (2026). Evaluation of Coretax implementation using a modified DeLone & McLean model based on Indonesian taxpayers perspective. *Riset Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 11(1), 120–136. <https://doi.org/10.23917/reaksi.v11i1.16247>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Aktifkan akun Coretax DJP hindari kendala lapor SPT tahunan*. <https://www.pajak.go.id/id/siaran-pers/aktifkan-akun-coretax-djp-hindari-kendala-lapor-spt-tahunan>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2026). *Pelaksanaan survei kepuasan penggunaan aplikasi Coretax*. <https://www.pajak.go.id/id/pengumuman/pelaksanaan-survei-kepuasan-penggunaan-aplikasi-coretax>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage.

- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2024 tentang Ketentuan Perpajakan dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan*.
- Kristiani, F. (2025). *Satgas KPP Denpasar Timur layani konsultasi Coretax DJP*. <https://pajak.go.id/id/berita/satgas-kpp-denpasar-timur-layani-konsultasi-coretax-djp>
- Machfiroh, I. S., Putriana, A., Mahmudah, Kristin, M. I., & Wildan, M. (2026). Faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna Coretax dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak bendahara pemerintah. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 10(1), 161–173. <https://doi.org/10.33395/owner.v10i1.2841>
- Rahmatullah, Habibi, A., Khaeruddin, Yaqin, L. N., Alharmali, T. M., Fauzee, M. S. O., & Mahat, J. (2025). A study of user satisfaction and net benefits in Indonesia through the DeLone and McLean Model for E-Government success. *Discover Sustainability*, 6(1), 1–18. <https://doi.org/10.1007/s43621-025-01645-4>
- Ramadhan, M. I., & Rizal, E. (2025). Analysis of Information System Quality on User Satisfaction of the Regional Financial Management Information System (SIPKD) Using the DeLone & McLean Model in the East Jakarta Administration Mayor's Government. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 14(3), 342–348. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v14i3.2376>
- Renta, M. P. P., Syahbela, N., & Bahar, A. (2026). Pengaruh kualitas sistem, informasi, layanan, dan perceived coercion terhadap kepuasan wajib pajak pengguna Coretax. *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Teknologi Informasi Akuntansi*, 7(1), 441–455. <https://jurnal.umb.ac.id/index.php/JAKTA/article/view/11116>
- Saputri, V. A., & Puspitaningrum, D. (2026). Pengaruh kualitas sistem dan informasi pada aplikasi Coretax terhadap kepuasan pengguna di kalangan wajib pajak. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 6(1), 53–71. <https://doi.org/10.55606/jurima.v6i1.6163>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susilo, A. A. H., & Nurhadi. (2025). Analisis kualitas sistem dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DJP Online di KPP Jombang. *Jurnal Bisnis Indonesia*, 16(1), 1–5. <https://doi.org/10.33005/jbi.v16i1.5439>
- Widyari, N. Y. A., Ariyanto, D., Suprasto, H. B., & Suputra, I. D. G. D. (2021). Understanding the impact of e-filing system performance on tax compliance using the DeLone and McLean model. *Jurnal Dinamika Akuntansi Dan Bisnis*, 8(2), 161–180. <https://doi.org/10.24815/jdab.v8i2.21746>
- Wiguna, D. K. S. (2026). 6.470 wajib pajak di Bali lapor SPT menggunakan Coretax. *Antara News*. <https://bali.antaranews.com/berita/396069/6470-wajib-di-bali-lapor-spt-menggunakan-coretax>
- Wulansari, A., Kartika, D. S. Y., Najaf, A. R. E., Suryanto, T. L. M., & Faroqi, A. (2024). Analisis kesuksesan layanan digital perguruan tinggi menggunakan model DeLone & McLean untuk meningkatkan kepuasan pengguna. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(2), 153–161. <https://doi.org/10.21456/vol14iss2pp153-161>

Yunita, Y., Fahmi, M., & Anfasyah, N. L. (2022). Kepuasan wajib pajak dalam penggunaan e-filing pada sistem DJP Online. *Sebatik*, 26(2), 592–599. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v26i2.2054>