

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KENDALA OPERASIONAL  
CORETAX TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI:  
SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW BERBASIS PRISMA DAN  
BIBLIOMETRIK**

**Islamiah Kamil<sup>1\*</sup>, Anita Ratnasari<sup>2</sup>, Yolifiandri<sup>3</sup>, Meiliyah Ariani<sup>4</sup>, Indra Ade Irawan<sup>5</sup>, Hanun Kiyasah Izzah<sup>6</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Dian Nusantara, Jakarta, Indonesia

<sup>4</sup>Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta, Indonesia

<sup>5</sup>Universitas Pancasila, Jakarta, Indonesia

<sup>6</sup>Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia

Email Korespondensi: \* [islamiah.kamil@undira.ac.id](mailto:islamiah.kamil@undira.ac.id)

**ABSTRACT**

*Tax digitalization in Indonesia has shifted tax administration from fragmented applications to an integrated service ecosystem through the Coretax Administration System. This transition promises efficiency, transparency, and data accuracy, but early implementation has also produced operational problems such as validation errors, access disruption, slow response, upload failure, and unclear transaction status. This study aims to synthesize the relationship between Coretax system quality, operational constraints, ease of use, trust, and individual taxpayer satisfaction. The method uses a Systematic literature review following PRISMA stages and supported by simple bibliometric mapping. Literature was searched from Google Scholar, Garuda/Sinta, Crossref/DOI, institutional sources, practitioner publications, and credible digital media using Boolean keywords related to Coretax, system quality, operational constraints, taxpayer satisfaction, trust, and digital tax services. From 186 initial records, 25 documents met the inclusion criteria and were analyzed through data extraction, quality assessment, thematic synthesis, and frequency distribution. The findings show that stable access, responsive performance, clear information, secure data, and predictable validation strengthen ease of use and trust. Repeated operational constraints increase time burden, repeated input, and dependence on technical support, thereby reducing satisfaction. The study contributes a Coretax User Comfort and Satisfaction Framework and operational indicators for future survey-based research.*

**Keywords:** *Coretax; individual taxpayer satisfaction; operational constraints; PRISMA; system quality.*

**ABSTRAK**

*Digitalisasi perpajakan di Indonesia menggeser layanan administrasi pajak dari aplikasi yang terpisah menuju ekosistem layanan terpadu melalui Coretax Administration System. Transisi ini menjanjikan efisiensi, transparansi, dan akurasi data, tetapi implementasi awal juga memunculkan kendala operasional seperti error validasi, gangguan akses, respons sistem lambat, gagal unggah dokumen, dan ketidakjelasan status transaksi. Penelitian ini bertujuan menyintesis hubungan kualitas sistem Coretax, kendala operasional, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan kepuasan wajib pajak orang pribadi. Metode penelitian menggunakan Systematic literature review dengan tahapan PRISMA dan didukung pemetaan bibliometrik sederhana. Literatur ditelusuri melalui Google Scholar, Garuda/Sinta, Crossref/DOI, sumber institusional, publikasi praktisi, dan media digital kredibel dengan kata kunci Boolean terkait Coretax, kualitas sistem, kendala operasional, kepuasan pengguna, kepercayaan, dan layanan pajak digital. Dari 186*

rekaman awal, sebanyak 25 dokumen memenuhi kriteria inklusi dan dianalisis melalui ekstraksi data, *quality assessment*, sintesis tematik, serta distribusi frekuensi. Hasil kajian menunjukkan akses yang stabil, respons cepat, informasi jelas, keamanan data, dan validasi yang dapat diprediksi memperkuat kemudahan penggunaan dan kepercayaan. Sebaliknya, kendala operasional yang berulang meningkatkan beban waktu, pengulangan input, dan ketergantungan pada bantuan teknis, sehingga menurunkan kepuasan. Kontribusi penelitian ini berupa *Coretax User Comfort and Satisfaction Framework* serta indikator operasional untuk evaluasi layanan dan penelitian survei lanjutan.

**Kata kunci:** *Coretax*; kendala operasional; kepuasan wajib pajak orang pribadi; kualitas sistem; PRISMA.

## PENDAHULUAN

*Digitalisasi* perpajakan di Indonesia telah membawa perubahan penting dalam pola hubungan antara wajib pajak dan administrasi pajak. Interaksi yang sebelumnya banyak bergantung pada aplikasi terpisah, dokumen manual, dan prosedur administratif yang berulang mulai diarahkan menuju layanan *digital* yang lebih terintegrasi. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) mengembangkan *Coretax Administration System* sebagai sistem inti administrasi perpajakan yang menggabungkan registrasi, pelaporan, pembayaran, pengawasan, dan pengelolaan data dalam satu ekosistem layanan. Integrasi ini diarahkan untuk mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi layanan, memperkuat akurasi data, serta mengurangi fragmentasi layanan pajak yang sebelumnya tersebar pada berbagai aplikasi (Direktorat Jenderal Pajak, 2025). Dengan sistem yang terintegrasi, wajib pajak diharapkan dapat menyelesaikan kewajiban perpajakan secara lebih efisien, konsisten, dan mudah ditelusuri. Namun, keberhasilan transformasi *digital* tidak dapat hanya diukur dari kelengkapan fitur atau rancangan sistem. Keberhasilan sistem *digital* juga harus dilihat dari pengalaman nyata pengguna ketika menjalankan proses pajak, mulai dari masuk ke sistem, mengisi data, mengunggah dokumen, melakukan validasi, hingga memperoleh kepastian status transaksi.

Pada tahap implementasi awal, *Coretax* menunjukkan pengalaman pengguna yang belum sepenuhnya seragam. Beberapa pengguna dapat merasakan manfaat integrasi sistem, tetapi sebagian lainnya menghadapi kendala operasional yang memengaruhi kelancaran proses. Berbagai publikasi lapangan mencatat adanya kendala login, *error* validasi, kegagalan unggah dokumen, sistem lambat pada jam sibuk, serta status transaksi yang tidak selalu jelas (CNBC Indonesia, 2025; MUC Consulting, 2025). Laporan praktisi juga menunjukkan bahwa pengguna sering membutuhkan langkah penanganan tambahan, seperti membuat tiket layanan, mengulang proses, atau mencari panduan teknis ketika sistem tidak bekerja sesuai harapan (Enforcea, 2025; Pajakku, 2025). Kondisi ini membuat layanan yang semula dirancang untuk mempercepat proses justru dapat berubah menjadi pengalaman yang panjang dan melelahkan. Bagi wajib pajak orang pribadi, hambatan semacam ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga memunculkan ketidakpastian. Pengguna dapat merasa ragu apakah laporan telah masuk, apakah pembayaran telah tercatat, atau apakah data yang diunggah telah divalidasi dengan benar. Temuan empiris awal memperkuat gambaran tersebut. Doke dan Jamu (2025) melaporkan bahwa pengguna *Coretax* mengalami kendala teknis, terutama berkaitan dengan jaringan, validasi data, dan pemahaman antarmuka. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak hanya berhubungan dengan performa teknologi, tetapi juga

dengan kemampuan pengguna dalam memahami alur kerja sistem. Mustofa et al. (2025) menilai bahwa *Coretax* memiliki potensi strategis untuk meningkatkan efisiensi, akurasi data, dan kualitas pengelolaan pajak, tetapi efektivitasnya sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan kompetensi pengguna. Artinya, sistem yang kuat pada level desain belum tentu langsung berhasil pada level praktik jika tidak didukung stabilitas teknis, literasi *digital*, dan dukungan layanan yang memadai. Pesak et al. (2025) melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas sistem menjadi faktor penting dalam penerimaan *Coretax*. Temuan tersebut menegaskan bahwa pengguna menilai sistem berdasarkan pengalaman operasional, bukan hanya berdasarkan tujuan kebijakan atau modernitas teknologi yang digunakan.

Dalam perspektif sistem informasi, kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan komponen penting yang memengaruhi kepuasan pengguna. DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan serta kepuasan pengguna. Pada layanan pajak *digital*, kualitas sistem dapat terlihat melalui stabilitas akses, kecepatan respons, kemudahan navigasi, konsistensi validasi, kompatibilitas perangkat, dan keamanan data. Sementara itu, kualitas informasi tampak pada kejelasan instruksi, ketepatan status transaksi, konsistensi hasil validasi, dan akurasi data yang ditampilkan. Jika aspek-aspek tersebut berjalan baik, pengguna akan lebih mudah percaya bahwa proses pajak telah dilakukan secara benar. Sebaliknya, apabila sistem sering mengalami *error*, status transaksi tidak jelas, atau pesan validasi sulit dipahami, maka pengguna cenderung menilai sistem kurang membantu dan tidak memberi kepastian. Pada titik ini, kepuasan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir layanan, tetapi juga oleh pengalaman selama proses berlangsung.

Kajian tentang *Coretax* hingga saat ini masih tersebar dalam berbagai jenis sumber. Sebagian penelitian membahas penerimaan teknologi dan kesiapan pengguna, sebagian lainnya menyoroti aspek kepatuhan, transparansi, tata kelola, serta kendala operasional. Literatur praktisi dan media *digital* juga banyak memuat informasi lapangan mengenai gangguan teknis yang dialami pengguna. Namun, kajian yang mengintegrasikan seluruh temuan tersebut secara sistematis masih terbatas. Belum banyak penelitian yang menyusun peta literatur *Coretax* dengan pendekatan *Systematic literature review* berbasis PRISMA, dilengkapi *bibliometrik* sederhana, data *extraction*, *quality assessment*, dan sintesis tematik yang secara langsung menghubungkan kualitas sistem, kendala operasional, kenyamanan pengguna, kepercayaan, dan kepuasan wajib pajak orang pribadi. Kesenjangan ini penting karena *Coretax* merupakan sistem layanan publik berbasis *digital* yang dampaknya dirasakan langsung oleh pengguna akhir.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menyintesis literatur mengenai kualitas sistem *Coretax*, kendala operasional, kenyamanan pengguna, kepercayaan, serta kepuasan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menjawab tiga pertanyaan utama. Pertama, bagaimana profil literatur *Coretax* dan layanan pajak *digital* berdasarkan tahun publikasi, jenis sumber, metode, dan tema utama. Kedua, faktor kualitas sistem dan kendala operasional apa yang paling sering muncul dalam literatur. Ketiga, bagaimana kualitas sistem dan kendala operasional membentuk kepuasan wajib pajak melalui kemudahan penggunaan dan kepercayaan. Kebaruan penelitian terletak pada penyusunan sintesis sistematis yang tidak hanya memetakan literatur, tetapi juga membangun kerangka konseptual *Coretax User Comfort and Satisfaction Framework*. Kerangka ini menempatkan kualitas sistem sebagai faktor yang memperkuat kenyamanan dan kepercayaan, sementara kendala operasional diposisikan sebagai faktor yang menurunkan kenyamanan dan menambah beban

pengguna. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik bagi kajian sistem informasi perpajakan dan kontribusi praktis bagi evaluasi layanan *Coretax* yang lebih berorientasi pada pengalaman wajib pajak orang pribadi..

### KAJIAN PUSTAKA

Kajian mengenai kualitas sistem dan kendala operasional *Coretax* perlu ditempatkan dalam kerangka layanan pajak *digital* yang berorientasi pada pengalaman pengguna. Kualitas sistem tidak hanya dipahami sebagai keberadaan fitur teknologi, tetapi sebagai kemampuan sistem untuk mendukung penyelesaian tugas perpajakan secara stabil, responsif, aman, mudah dipahami, dan dapat diandalkan. Dalam penggunaan *Coretax*, kualitas sistem tampak pada kelancaran proses login, input data, validasi, unggah dokumen, pelaporan, pembayaran, hingga konfirmasi status transaksi. Setiap tahapan tersebut menjadi titik penting karena wajib pajak membutuhkan kepastian bahwa data yang dimasukkan telah diproses dengan benar dan kewajiban perpajakan telah tercatat secara sah. Apabila sistem mampu menjaga stabilitas akses, memberi respons cepat, menyediakan navigasi yang jelas, serta menampilkan informasi yang konsisten, maka pengguna akan lebih mudah menyelesaikan proses administrasi tanpa pengulangan yang melelahkan. Dalam *Information System Success Model*, kualitas sistem menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna karena kinerja teknis sistem akan membentuk persepsi pengguna terhadap efektivitas layanan (DeLone & McLean, 2003).

Pada *Coretax*, kualitas sistem memiliki makna yang lebih luas karena sistem ini berhubungan langsung dengan kewajiban hukum, data sensitif, dan kepastian administrasi wajib pajak. Pengguna tidak hanya mengharapkan sistem dapat diakses, tetapi juga membutuhkan kejelasan hasil validasi, keamanan data pribadi, serta kepastian status pelaporan dan pembayaran. Studi terkait *Coretax* menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna ketika sistem mampu membangun kepercayaan melalui pengalaman yang konsisten dan dapat diprediksi (Hibrizi et al., 2025). Dengan demikian, kualitas sistem dalam kajian ini dapat dipahami sebagai kondisi teknis dan fungsional yang memungkinkan layanan pajak *digital* berjalan lancar dari awal hingga akhir proses. Sistem yang baik akan mengurangi beban pengguna, memperpendek waktu penyelesaian, dan memberi rasa yakin bahwa proses perpajakan telah dilakukan secara benar.

Sebaliknya, kendala operasional *Coretax* merujuk pada berbagai gangguan yang muncul saat sistem digunakan oleh wajib pajak. Kendala tersebut dapat berbentuk *bug*, *error* validasi, gagal login, gangguan akses, respons sistem yang lambat, kegagalan unggah dokumen, dan ketidakjelasan status transaksi. Dalam layanan pajak *digital*, kendala operasional tidak dapat dianggap sebagai persoalan teknis biasa karena dampaknya langsung dirasakan oleh pengguna. Ketika sistem gagal memproses data, pengguna harus mengulang input, menunggu lebih lama, mencari bantuan teknis, atau menunda pelaporan. Publikasi lapangan dan konsultasi pajak juga menunjukkan bahwa keluhan seperti sistem lambat, gangguan akses pada jam sibuk, *error* validasi, gagal login, dan proses yang memaksa pengguna mengulang input menjadi bagian dari pengalaman penggunaan yang berulang (CNBC Indonesia, 2025; MUC Consulting, 2025). Kondisi ini menurunkan efisiensi layanan dan dapat mengganggu persepsi pengguna terhadap keandalan sistem.

Kendala operasional juga berkaitan erat dengan kesiapan infrastruktur dan kompetensi pengguna. *Coretax* dapat dirancang sebagai sistem modern yang terintegrasi, tetapi

efektivitasnya tetap bergantung pada stabilitas teknis, kesiapan jaringan, pemahaman pengguna, dan dukungan layanan. Mustofa et al. (2025) menegaskan bahwa *Coretax* memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi data, tetapi manfaat tersebut sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan kesiapan pengguna. Temuan Doke dan Jamu (2025) juga menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih mengalami kendala teknis dan belum seluruhnya memperoleh pelatihan resmi. Hal ini menunjukkan bahwa kendala operasional dapat bertambah berat ketika pengguna belum memahami alur sistem. Dalam kondisi seperti ini, masalah teknis tidak hanya memperlambat proses, tetapi juga meningkatkan beban kognitif pengguna karena mereka harus memahami pesan *error*, mencari solusi, dan memastikan kembali status transaksi.

Kenyamanan pengguna menjadi elemen penting dalam menjelaskan hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan wajib pajak. Kenyamanan terbentuk ketika alur layanan mudah dipahami, informasi yang ditampilkan jelas, fitur bekerja sesuai kebutuhan, dan pengguna tidak harus melakukan tindakan berulang. Pada layanan pajak *digital*, kenyamanan juga berkaitan dengan rasa aman dan kepastian bahwa proses pelaporan atau pembayaran telah selesai. Jika pengguna dapat mengikuti alur *Coretax* tanpa kebingungan, memperoleh instruksi yang jelas, dan mendapatkan status transaksi yang pasti, maka pengalaman penggunaan cenderung lebih positif. Sebaliknya, ketika sistem sering mengalami gangguan, kenyamanan akan menurun karena pengguna merasa proses *digital* tidak benar-benar menghemat waktu dan tenaga.

Kepercayaan juga menjadi jalur penting dalam pembentukan kepuasan wajib pajak orang pribadi. Kepercayaan muncul ketika sistem mampu menjaga data pribadi, menghasilkan validasi yang konsisten, dan memberi informasi transaksi yang dapat dipahami. Dalam konteks perpajakan, kepercayaan tidak hanya berkaitan dengan keamanan teknologi, tetapi juga dengan keyakinan bahwa data dan kewajiban pajak tercatat secara benar. Kajian mengenai perlindungan data pribadi wajib pajak dalam sistem administrasi pajak inti menegaskan bahwa aspek keamanan dan proteksi data berperan penting dalam membangun rasa aman pengguna (Judijanto, 2024). Jika pengguna merasa data terlindungi dan status transaksi jelas, maka kepercayaan terhadap sistem akan meningkat. Kepercayaan ini kemudian memperkuat kepuasan karena pengguna merasa sistem dapat diandalkan untuk menyelesaikan kewajiban administratif yang penting.

Kepuasan wajib pajak orang pribadi dapat dipahami sebagai evaluasi menyeluruh setelah pengguna merasakan apakah *Coretax* membantu atau justru menambah beban administratif. Kerangka *Technology Acceptance Model* menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan berperan penting dalam penerimaan teknologi (Davis, 1989). Dalam konteks *Coretax*, kemudahan penggunaan dan kepercayaan menjadi jalur persepsi yang menghubungkan kualitas sistem dan kendala operasional dengan kepuasan. Kualitas sistem yang baik akan memperkuat kemudahan dan kepercayaan, sedangkan kendala operasional akan menurunkan kenyamanan dan meningkatkan ketidakpastian. Oleh karena itu, kerangka kajian ini memposisikan kualitas sistem sebagai faktor pendorong kepuasan, sementara kendala operasional dipahami sebagai faktor penghambat yang perlu dikelola melalui perbaikan stabilitas sistem, kejelasan pesan *error*, pelatihan pengguna, dan dukungan layanan yang responsif. Dengan pendekatan *systematic literature review*, hubungan tersebut dapat disintesis secara konseptual dari berbagai temuan institusional, empiris, dan praktis sehingga dapat menjadi dasar pengembangan indikator penelitian lanjutan mengenai kepuasan pengguna *Coretax*.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan *Systematic literature review* dengan tahapan PRISMA yang mencakup identifikasi, screening, eligibility, dan included. Pendekatan ini dipilih karena topik *Coretax* masih relatif baru dan literturnya tersebar pada artikel akademik, laporan institusi, publikasi praktisi, serta media *digital*. Model artikel acuan menempatkan metode SLR sebagai bagian utama yang memuat database, kata kunci *Boolean*, kriteria seleksi, PRISMA, *quality assessment*, data *extraction*, sintesis kualitatif, dan *bibliometrik* sederhana. Oleh sebab itu, bagian metode dalam penelitian ini diperluas agar proses pencarian, pemilihan, dan sintesis literatur dapat ditelusuri secara transparan.

**Tabel 1. Protokol *Systematic literature review***

Komponen	Uraian
Tujuan review	Menyintesis bukti terkait kualitas sistem, kendala operasional, kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan wajib pajak orang pribadi pada penggunaan <i>Coretax</i> .
Pertanyaan review	RQ1: Bagaimana profil literatur <i>Coretax</i> berdasarkan tahun, sumber, metode, dan tema? RQ2: Kendala operasional apa yang paling sering muncul? RQ3: Bagaimana kualitas sistem dan kendala operasional membentuk kepuasan pengguna?
Basis data	<i>Google Scholar</i> , Garuda/Sinta, <i>Crossref/DOL</i> , laman institusional DJP/Kemenkeu, publikasi konsultan pajak, dan media <i>digital</i> kredibel.
Periode publikasi	2019 sampai 2025 untuk sumber utama. Literatur teori dasar seperti TAM dan <i>Information System Success Model</i> digunakan sebagai landasan konseptual pendukung.
Unit analisis	Artikel, laporan, dan publikasi yang membahas <i>Coretax</i> , layanan pajak <i>digital</i> , kualitas sistem, kendala operasional, kepuasan, kepercayaan, atau kesiapan pengguna.
Teknik sintesis	Data <i>extraction</i> , <i>quality assessment</i> , sintesis tematik, dan <i>bibliometrik</i> sederhana berbasis distribusi frekuensi.

Sumber: Data Diolah Penulis 2026

Tabel 1 menunjukkan protokol SLR yang digunakan untuk menjaga konsistensi proses review. Protokol ini memperjelas tujuan, pertanyaan review, basis data, periode, unit analisis, dan teknik sintesis. Dengan adanya protokol, artikel tidak hanya menyajikan ringkasan literatur, tetapi juga menunjukkan alur kerja ilmiah yang dapat direplikasi oleh peneliti lain.

Penelusuran dilakukan dengan kata kunci berbahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Kombinasi *Boolean* disusun untuk menangkap literatur yang spesifik tentang *Coretax* dan literatur yang lebih luas tentang layanan pajak *digital* serta keberhasilan sistem informasi. Strategi ini dipakai agar pencarian tidak terlalu sempit, tetapi tetap relevan dengan fokus artikel.

**Tabel 2. Strategi Kata Kunci *Boolean***

Kelompok kata kunci	String pencarian
<i>Coretax</i> dan sistem pajak <i>digital</i>	("Coretax" OR "Core Tax Administration System" OR "CTAS" OR "tax administration system") AND ("wajib pajak" OR taxpayer OR "taxpayer satisfaction")
Kualitas sistem dan kepuasan	("system quality" OR "kualitas sistem" OR "information quality" OR "kualitas informasi") AND ("user satisfaction" OR "kepuasan pengguna" OR "kepuasan wajib pajak")
Kendala operasional	("Coretax error" OR "kendala Coretax" OR "operational constraint" OR bug OR "validation error" OR "gagal login" OR "gagal unggah")
Penerimaan teknologi	("Technology Acceptance Model" OR TAM OR "ease of use" OR "perceived usefulness" OR trust) AND (Coretax OR "digital tax service")

Sumber: Data Diolah Penulis 2026

Tabel 2 menjelaskan strategi pencarian yang digunakan untuk memperoleh literatur. Kata kunci dibagi menjadi empat kelompok agar pencarian mampu menjangkau dimensi utama artikel, yaitu *Coretax*, kualitas sistem, kendala operasional, serta penerimaan

teknologi. Strategi ini juga memperkuat hubungan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya karena fokus tetap diarahkan pada kepuasan wajib pajak orang pribadi, bukan melebar menjadi kajian *digitalisasi* pajak secara umum.

**Tabel 3. Kriteria Inklusi dan Eksklusi**

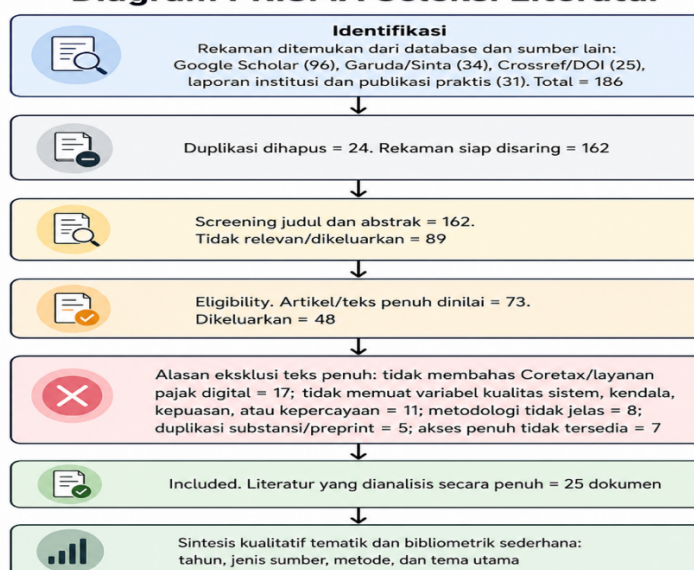
Kriteria	Inklusi	Eksklusi
Topik	Membahas <i>Coretax</i> , layanan pajak <i>digital</i> , kualitas sistem, kendala operasional, kepercayaan, atau kepuasan pengguna.	Tidak berkaitan dengan pajak <i>digital</i> atau hanya membahas kebijakan pajak tanpa aspek sistem layanan.
Jenis sumber	Artikel jurnal, prosiding, laporan institusi, publikasi praktisi pajak, dan media <i>digital</i> kredibel yang memuat data atau uraian kendala.	Opini tanpa data, unggahan media sosial, materi promosi, dan sumber yang tidak dapat ditelusuri.
Periode	2019 sampai 2025 untuk sumber utama.	Sumber di luar periode, kecuali teori dasar yang relevan.
Kualitas metodologis	Memiliki tujuan, konteks, variabel/tema, dan temuan yang dapat diekstraksi.	Metode atau dasar informasi tidak jelas.
Relevansi pengguna	Memuat pengalaman pengguna, kesiapan, kepuasan, kepercayaan, atau kendala operasional.	Fokus penuh pada sisi teknis internal tanpa kaitan dengan pengguna akhir.

Sumber: Data Diolah Penulis 2026

Tabel 3 memperlihatkan batas seleksi literatur. Kriteria inklusi dan eksklusi disusun untuk menjaga agar dokumen yang dianalisis benar-benar mendukung tujuan penelitian. *Grey literature* tetap dimasukkan secara selektif karena kendala operasional *Coretax* sering lebih cepat muncul pada publikasi praktisi dan media *digital* daripada artikel jurnal. Namun, sumber tersebut hanya digunakan jika memuat uraian kendala yang jelas dan relevan dengan pengalaman pengguna akhir.

Seleksi literatur dilakukan secara berjenjang. Rekaman awal yang ditemukan berjumlah 186 dokumen. Setelah duplikasi dihapus, 162 dokumen disaring melalui judul dan abstrak. Sebanyak 73 dokumen dinilai melalui teks penuh. Hasil akhir menghasilkan 25 dokumen yang memenuhi kriteria dan dianalisis secara mendalam.

**Diagram PRISMA Seleksi Literatur**



**Gambar 1. Diagram PRISMA Seleksi Literatur**

Sumber: Data Diolah Penulis 2026

Gambar 1 menjelaskan alur seleksi literatur berbasis PRISMA. Diagram ini menunjukkan bahwa artikel tidak dipilih secara acak, tetapi melalui proses identifikasi, penghapusan

duplikasi, screening judul dan abstrak, pemeriksaan teks penuh, serta penetapan dokumen akhir. Alasan eksklusi dibuat eksplisit agar pembaca memahami mengapa sebagian literatur tidak dimasukkan, terutama karena tidak membahas *Coretax* atau layanan pajak *digital*, tidak memuat variabel kualitas sistem dan kepuasan, atau memiliki metodologi yang tidak jelas.

*Quality assessment* dilakukan untuk memastikan bahwa dokumen yang masuk sintesis memiliki relevansi dan kontribusi yang memadai. Setiap dokumen dinilai dengan skor 0 sampai 2 pada lima indikator. Skor 0 berarti tidak memenuhi, skor 1 berarti memenuhi sebagian, dan skor 2 berarti memenuhi secara jelas. Dokumen dengan skor minimal 6 dimasukkan ke dalam sintesis utama.

**Tabel 4. Rubrik *Quality assessment***

Kode	Indikator penilaian	Skor maksimum
QA1	Kesesuaian topik dengan <i>Coretax</i> atau layanan pajak <i>digital</i>	2
QA2	Kejelasan tujuan, metode, atau dasar informasi	2
QA3	Keterkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kendala operasional, kepuasan, atau kepercayaan	2
QA4	Keterbaruan dan relevansi periode publikasi	2
QA5	Kejelasan temuan yang dapat diekstraksi dan dibandingkan	2

Sumber: Data Diolah Penulis 2026

Tabel 4 menjadi dasar penilaian mutu dokumen. Rubrik ini membantu membedakan sumber yang kuat untuk sintesis utama dan sumber yang hanya mendukung deskripsi fenomena. Penerapan *quality assessment* juga membuat penelitian ini lebih dekat dengan standar SLR yang digunakan dalam dokumen acuan, karena setiap artikel yang dianalisis melewati proses evaluasi mutu sebelum disintesis.

**Tabel 5. Ringkasan Hasil *Quality assessment***

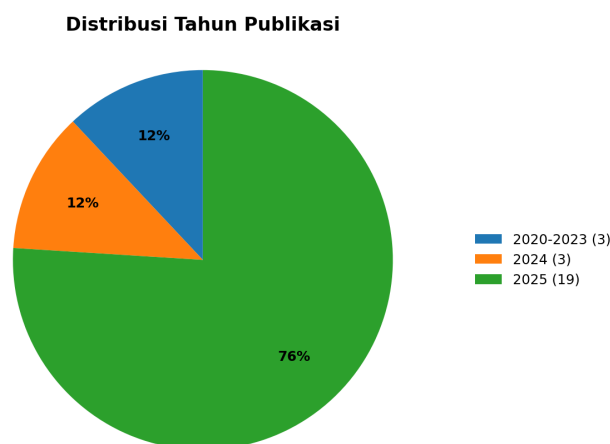
Kategori skor	Jumlah dokumen	Makna penilaian
Skor 9-10	12	Sangat relevan dan digunakan sebagai sumber utama dalam pembahasan konseptual serta sintesis tematik.
Skor 7-8	9	Relevan dan digunakan untuk memperkuat indikator, konteks lapangan, serta implikasi layanan.
Skor 6	4	Cukup relevan dan digunakan secara selektif untuk melengkapi gambaran praktis.
Skor <6	0	Tidak dimasukkan ke sintesis utama.

Sumber: Data Diolah Penulis 2026

Tabel 5 menunjukkan hasil ringkas *quality assessment*. Sebagian besar dokumen berada pada kategori relevan sampai sangat relevan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar sintesis. Dokumen dengan skor cukup tetap dipakai secara hati-hati karena beberapa sumber praktis tidak memiliki desain riset empiris, tetapi memuat informasi lapangan yang penting tentang *error*, validasi, akses, dan status transaksi *Coretax*. Dengan cara ini, artikel tetap menjaga keseimbangan antara ketelitian akademik dan realitas implementasi layanan *digital*.

Data diekstraksi ke dalam matriks yang memuat penulis, tahun, jenis sumber, fokus, serta temuan utama. Sintesis dilakukan dengan dua pendekatan. Pertama, sintesis kualitatif tematik untuk mengelompokkan temuan menjadi kualitas sistem, kendala operasional, kesiapan pengguna, kepercayaan, dan kepuasan. Kedua, *bibliometrik* sederhana untuk memetakan distribusi tahun publikasi, jenis sumber, metode, dan tema melalui diagram pie.

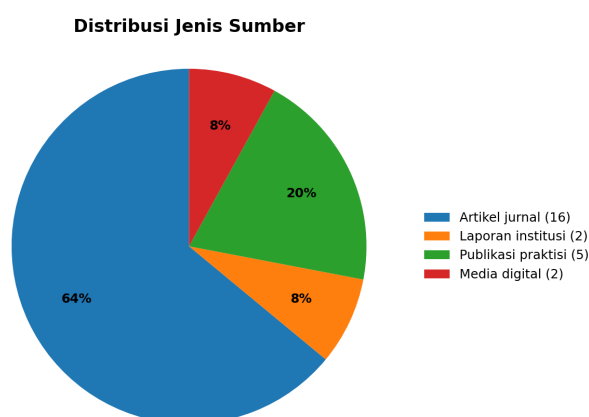
**HASIL DAN PEMBAHASAN** Hasil seleksi menghasilkan 25 dokumen yang layak dianalisis. Komposisi literatur didominasi oleh publikasi tahun 2025 karena *Coretax* mulai banyak dibahas setelah fase implementasi awal. Artikel jurnal menjadi sumber utama, tetapi publikasi praktisi dan media *digital* tetap digunakan sebagai *grey literature* karena kendala operasional *Coretax* sering lebih cepat terdokumentasi dalam sumber lapangan dibanding artikel akademik.



**Gambar 2. Distribusi Tahun Publikasi**

Sumber: Data Diolah Penulis 2026

Gambar 2 menunjukkan bahwa literatur *Coretax* didominasi oleh publikasi tahun 2025. Dominasi ini wajar karena pembahasan *Coretax* meningkat setelah implementasi awal dan munculnya pengalaman pengguna di lapangan. Temuan ini memperkuat urgensi artikel karena topik yang dikaji bersifat aktual dan masih berkembang. Literatur 2020 sampai 2024 digunakan untuk menopang teori, konsep *bug* dan *error*, serta isu keamanan data dalam layanan *digital*.



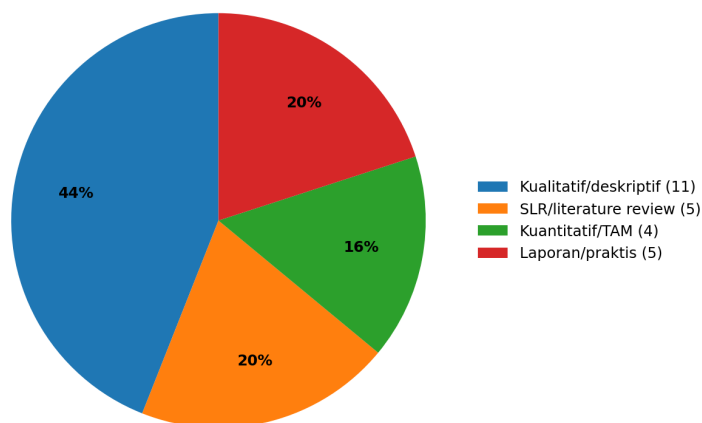
**Gambar 3. Distribusi Jenis Sumber**

Sumber: Data Diolah Penulis 2026

Gambar 3 memperlihatkan bahwa artikel jurnal menjadi sumber utama, sedangkan laporan institusi, publikasi praktisi, dan media *digital* digunakan sebagai pelengkap. Kombinasi ini penting karena artikel jurnal memberi dasar akademik, sementara *grey*

*literature* membantu menangkap masalah implementasi yang terjadi cepat di lapangan. Untuk topik *Coretax*, penggunaan sumber praktisi masih dapat diterima sepanjang diperlakukan sebagai data pendukung, bukan satu-satunya dasar kesimpulan.

**Distribusi Metode atau Pendekatan**

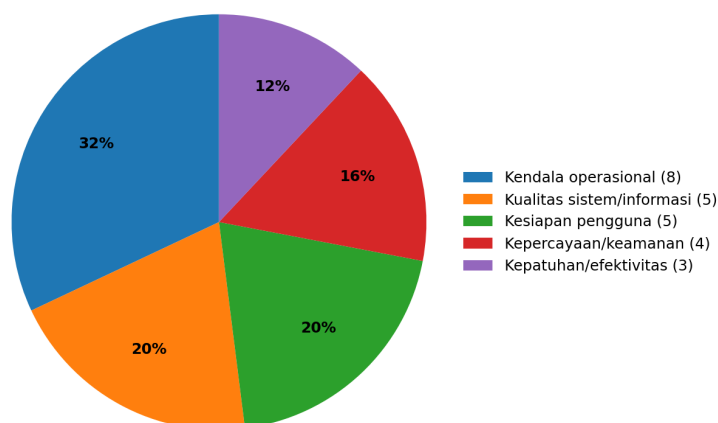


**Gambar 4. Distribusi Metode atau Pendekatan**

Sumber: Data Diolah Penulis 2026

Gambar 4 menunjukkan bahwa pendekatan kualitatif dan deskriptif masih dominan dalam literatur *Coretax*. Hal ini menandakan bahwa kajian *Coretax* masih berada pada tahap eksploratif, sehingga banyak studi berfokus pada pemetaan masalah, kesiapan pengguna, dan penjelasan konseptual. Keterbatasan studi kuantitatif menjadi peluang penelitian lanjutan untuk menguji model dengan survei, SEM-PLS, regresi mediasi, atau model penerimaan teknologi.

**Distribusi Tema Utama Literatur**



**Gambar 5. Distribusi Tema Utama Literatur**

Sumber: Data Diolah Penulis 2026

Gambar 5 memperlihatkan bahwa tema kendala operasional menjadi tema paling banyak muncul dalam literatur. Tema ini mencakup *error* validasi, gagal login, gagal unggah, respons lambat, dan ketidakjelasan status transaksi. Dominasi tema tersebut menunjukkan

bahwa pengalaman pengguna pada fase awal *Coretax* lebih banyak dipengaruhi oleh kelancaran proses operasional daripada sekadar kelengkapan fitur. Hal ini menjadi dasar kuat untuk menempatkan kendala operasional sebagai bagian penting dari kualitas sistem yang dirasakan pengguna.

**Tabel 6. Ringkasan *Bibliometrik* Sederhana**

Kategori	Jumlah	Persentase	Makna <i>bibliometrik</i>
Publikasi 2025	19	76%	Menunjukkan topik <i>Coretax</i> meningkat setelah implementasi awal dan munculnya pengalaman pengguna.
Artikel jurnal	16	64%	Menjadi sumber utama untuk sintesis akademik.
Publikasi praktisi, institusi, dan media	9	36%	Berfungsi sebagai <i>grey literature</i> untuk menangkap kendala lapangan yang belum banyak masuk jurnal.
Tema kendala operasional	8	32%	Tema paling dominan karena pengguna banyak menyoroti <i>error</i> , akses, validasi, dan status transaksi.
Tema kualitas sistem dan informasi	5	20%	Menjelaskan fondasi kepuasan melalui stabilitas sistem dan kejelasan informasi.

Sumber: Data Diolah Penulis 2026

Tabel 6 merangkum temuan *bibliometrik* sederhana. Pemetaan ini menunjukkan bahwa artikel tidak hanya menyajikan narasi SLR, tetapi juga membaca pola literatur berdasarkan frekuensi. Secara *bibliometrik*, topik *Coretax* masih baru, terpusat pada tahun 2025, dan banyak dibahas dengan pendekatan deskriptif. Pola ini menunjukkan adanya ruang riset yang luas untuk mengembangkan pengujian empiris mengenai kualitas sistem, kendala operasional, kepercayaan, dan kepuasan wajib pajak orang pribadi.

**Tabel 7. Matriks Data *Extraction* Literatur Terpilih**

Penulis/Sumber	Tahun	Jenis	Fokus	Temuan utama
Direktorat Jenderal Pajak	2025	Laporan institusi	<i>Coretax</i> sebagai sistem inti administrasi perpajakan.	<i>Coretax</i> diarahkan untuk efisiensi proses, transparansi, integrasi data, dan akurasi layanan.
Doke & Jamu	2025	Artikel empiris	Dampak perubahan sistem <i>Coretax</i> terhadap pemahaman wajib pajak.	Kendala jaringan, validasi data, dan antarmuka menjadi hambatan utama. Pelatihan pengguna belum merata.
Mustofa et al.	2025	Artikel konseptual	<i>Coretax</i> sebagai alat strategis dalam perencanaan pajak.	Manfaat strategis muncul jika infrastruktur dan kompetensi pengguna mendukung.
Pesak et al.	2025	Artikel TAM	Evaluasi <i>Coretax</i> dengan Technology Acceptance Model.	Perceived ease of use, kualitas sistem, dan pelatihan memengaruhi penerimaan pengguna.
Hibrizi et al.	2025	Artikel empiris	Kualitas sistem dan kualitas informasi melalui kepercayaan.	Kualitas sistem dan informasi dapat meningkatkan kepuasan ketika kepercayaan pengguna terbentuk.
Rahmad	2025	Artikel UMKM	Implementasi <i>Coretax</i> untuk kepatuhan UMKM.	Literasi <i>digital</i> dan pelatihan menjadi hambatan pemanfaatan <i>Coretax</i> .
Susianty et al.	2025	Artikel kesiapan UMKM	Kesiapan UMKM menghadapi <i>Coretax</i> .	Kesiapan pengguna dan pemahaman sistem menentukan efektivitas penggunaan.
Delpia & Setiawan	2025	Studi kasus	Transisi DJP Online ke <i>Coretax</i> di perusahaan.	SOP internal dan pelatihan mandiri dapat menurunkan <i>error</i> input dan memperbaiki proses.
MUC Consulting	2025	Publikasi praktisi	Kendala <i>Coretax</i> yang dikeluhkan wajib pajak.	Kendala berulang mencakup login, validasi, unggah, akses lambat, dan status transaksi.
Pajakku	2025	Publikasi praktisi	Daftar <i>error Coretax</i> dan cara mengatasinya.	Panduan troubleshooting menunjukkan kebutuhan dukungan teknis yang tinggi.
Enforcea	2025	Publikasi praktisi	Mekanisme tiket layanan saat <i>Coretax error</i> .	Pengguna membutuhkan jalur bantuan yang responsif saat <i>error</i> terjadi.
CNBC Indonesia	2025	Media <i>digital</i>	Keluhan teknis <i>Coretax</i> pada fase awal.	Masalah teknis memengaruhi persepsi publik terhadap kualitas layanan.
Judijanto	2024	Artikel hukum	Perlindungan data pribadi wajib pajak dalam CTAS.	Keamanan dan perlindungan data memperkuat kepercayaan pengguna.
Tamburaka & Dali	2024	Artikel tata kelola	Integrasi <i>Coretax</i> dan transparansi fiskal.	Integrasi sistem mendukung akuntabilitas jika kualitas informasi terjaga.
Damayanti	2020	Artikel teknis	Konsep defect, <i>bug</i> , <i>error</i> , fault, dan failure.	Konsep <i>bug</i> dan failure membantu memahami kendala operasional <i>Coretax</i> .

Abdulmalik	2024	Artikel teknis	Tipe <i>bug</i> dan <i>error</i> .	<i>Error</i> dapat memicu input ulang dan menurunkan kenyamanan pengguna.
Lestari & Selfiani	2025	Artikel JAKPI	Implementasi <i>Coretax</i> dan akuntabilitas.	<i>Coretax</i> berkaitan dengan transparansi dan tata kelola layanan perpajakan.
Tandiar & Widodo	2025	Artikel strategi	Optimalisasi layanan <i>Coretax</i> .	Efisiensi dan kepuasan membutuhkan perbaikan layanan dan dukungan pengguna.
Utami & Puspitasari	2025	Artikel aparatur	Kesiapan aparatur pajak terhadap <i>Coretax</i> .	Kompetensi aparatur menentukan kualitas bantuan kepada pengguna akhir.
Rismawati & Syahrul	2025	Artikel layanan <i>digital</i>	Layanan <i>digital Coretax</i> dan efektivitas pelaporan.	Efektivitas pelaporan tergantung pada stabilitas sistem dan kejelasan alur layanan.
Selfiani & Lestari	2025	Artikel pemahaman wajib pajak	Pemahaman wajib pajak terhadap implementasi sistem administrasi <i>digital</i> .	Pemahaman pengguna menentukan kelancaran adaptasi terhadap sistem baru.
Fibrina & Andriani	2025	Artikel tata kelola	Persepsi media sosial terhadap transparansi dan tata kelola <i>Coretax</i> .	Persepsi publik memengaruhi legitimasi layanan <i>digital</i> perpajakan.
Fiqam	2025	Publikasi teknis	Automation untuk mengatasi <i>Coretax error</i> .	Kendala sistem dapat dikurangi melalui otomasi dan prosedur teknis yang lebih jelas.
Sekretariat Daerah Buleleng	2025	Publikasi institusional	Pandangan pakar IT tentang masalah <i>Coretax</i> .	Masalah sistem perlu dibaca dari sisi kapasitas, integrasi, dan kesiapan teknis.
Kompas.com	2025	Media <i>digital</i>	Dampak <i>Coretax</i> terhadap penerimaan dan layanan pajak.	Isu <i>Coretax</i> memiliki dampak terhadap persepsi publik dan kinerja administrasi pajak.

Sumber: Data Diolah Penulis 2026

Tabel 7 menunjukkan matriks data *extraction* dari 25 dokumen yang dianalisis. Tabel ini menjadi inti SLR karena menyajikan sumber, tahun, jenis dokumen, fokus kajian, dan temuan utama secara terbuka. Dari matriks tersebut terlihat bahwa artikel akademik banyak menjelaskan penerimaan, kualitas sistem, dan kesiapan pengguna, sedangkan publikasi praktisi dan media lebih banyak mencatat jenis kendala operasional. Perpaduan dua jenis sumber ini membuat sintesis lebih sinergis dengan artikel awal yang berfokus pada kepuasan wajib pajak orang pribadi.

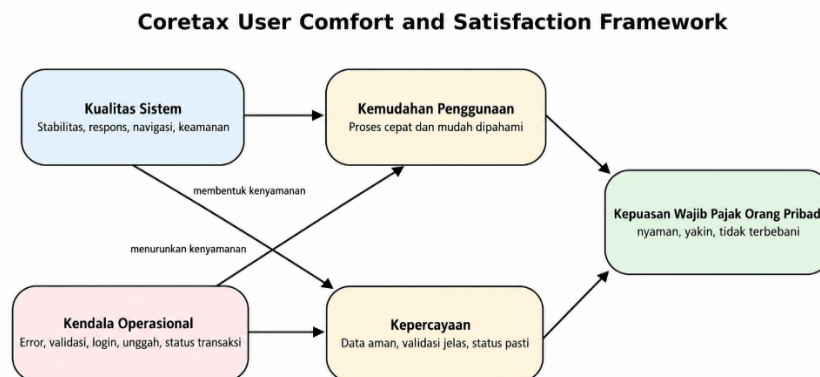
**Tabel 8. Sintesis Tematik Literatur**

Tema	Jumlah dokumen	Indikator utama	Makna terhadap kepuasan
Kualitas sistem dan kualitas informasi	5	Stabilitas akses, kecepatan respons, kemudahan navigasi, kejelasan validasi, keamanan data.	Meningkatkan kemudahan penggunaan dan kepercayaan, sehingga mendorong kepuasan.
Kendala operasional	8	<i>Error</i> validasi, gagal login, gagal unggah, sistem lambat, status transaksi tidak jelas.	Menambah beban waktu, memicu input ulang, dan menurunkan kepastian proses.
Kesiapan pengguna dan pelatihan	5	Literasi <i>digital</i> , pelatihan resmi, SOP, dukungan aparatur, panduan teknis.	Membantu pengguna mengatasi kompleksitas sistem dan mengurangi hambatan penggunaan.
Kepercayaan, keamanan, dan transparansi	4	Perlindungan data, konsistensi informasi, transparansi status transaksi, akuntabilitas sistem.	Membangun rasa aman dan keyakinan bahwa proses pajak telah berhasil.
Kepatuhan dan efektivitas layanan	3	Efisiensi pelaporan, otomatisasi, integrasi data, dukungan kepatuhan.	Meningkat jika sistem berfungsi stabil dan informasi dapat dipercaya.

Sumber: Data Diolah Penulis 2026

Tabel 8 memperlihatkan lima tema utama yang muncul dari literatur. Tema kendala operasional menjadi tema terbesar, diikuti kualitas sistem dan kesiapan pengguna. Pola ini menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak tidak hanya dibentuk oleh desain sistem, tetapi juga oleh kelancaran proses nyata saat sistem digunakan. Jika sistem stabil dan informasinya jelas, pengguna merasa lebih mudah dan percaya. Jika kendala berulang, pengguna menilai *Coretax* menambah beban administratif.

Berdasarkan sintesis tematik, penelitian ini menyusun kerangka *Coretax User Comfort and Satisfaction Framework*. Kerangka ini menjelaskan bahwa kualitas sistem membentuk kemudahan penggunaan dan kepercayaan. Sebaliknya, kendala operasional melemahkan kenyamanan karena pengguna menghadapi *error*, pengulangan input, dan ketidakpastian transaksi. Kemudahan penggunaan dan kepercayaan kemudian menjadi jalur utama menuju kepuasan wajib pajak orang pribadi.



**Gambar 6. Coretax User Comfort and Satisfaction Framework**

Sumber: Data Diolah Penulis 2026

Gambar 6 menyajikan model konseptual hasil sintesis. Kualitas sistem ditempatkan sebagai faktor yang memperkuat kemudahan penggunaan dan kepercayaan. Kendala operasional ditempatkan sebagai faktor yang menurunkan kenyamanan karena *error* dan ketidakpastian proses dapat menghambat penyelesaian kewajiban pajak. Model ini memperbaiki kerangka artikel awal karena hubungan antarkonstruksi dibuat lebih eksplisit, sehingga dapat langsung diturunkan menjadi indikator survei untuk penelitian kuantitatif lanjutan.

Analisis hasil *Systematic Literature Review* berbasis PRISMA dan pemetaan *bibliometrik* memperlihatkan bahwa kajian mengenai *Coretax* masih berada pada tahap awal penguatan akademik. Dari proses seleksi literatur, diperoleh 25 dokumen yang memenuhi kriteria untuk dianalisis lebih lanjut. Komposisi publikasi menunjukkan dominasi artikel yang terbit pada tahun 2025, yaitu sebesar 76%. Pola ini mengindikasikan bahwa perhatian akademik terhadap *Coretax* meningkat setelah sistem mulai diterapkan dan setelah pengalaman pengguna mulai terdokumentasi dalam berbagai sumber. Kondisi tersebut mencerminkan karakter kajian teknologi layanan publik, yaitu topik baru biasanya berkembang setelah pengguna merasakan manfaat, hambatan, dan dampak praktis dari penggunaan sistem. Dominasi publikasi tahun 2025 juga memperkuat urgensi penelitian ini karena *Coretax* masih menjadi isu aktual dalam transformasi administrasi perpajakan digital. Sementara itu, literatur tahun 2020 sampai 2024 tetap memiliki peran penting sebagai dasar konseptual, terutama untuk menjelaskan isu *bug*, *error*, keamanan data, kualitas sistem, dan keberhasilan sistem informasi digital. Berdasarkan pemetaan *bibliometrik* tersebut, *Coretax* dapat dipahami sebagai tema riset yang relatif baru, belum sepenuhnya mapan, tetapi memiliki peluang pengembangan ilmiah yang besar.

Hasil pemetaan *bibliometrik* juga menunjukkan bahwa artikel jurnal menjadi sumber dominan, yaitu 16 dokumen atau 64%. Sementara itu, publikasi praktisi, laporan institusi, dan media digital berjumlah 9 dokumen atau 36%. Komposisi ini memperlihatkan keseimbangan antara sumber akademik dan sumber lapangan. Artikel jurnal memberikan

landasan teoritis dan metodologis, sedangkan *grey literature* membantu menangkap persoalan implementasi yang muncul lebih cepat di lapangan. Pada kajian *Coretax*, penggunaan *grey literature* masih relevan karena keluhan seperti gagal login, *error* validasi, gagal unggah dokumen, sistem lambat, dan status transaksi yang belum jelas sering lebih dahulu dilaporkan oleh praktisi pajak, media, atau lembaga terkait dibandingkan publikasi ilmiah. Meskipun begitu, penggunaan *grey literature* tetap perlu dilakukan secara hati-hati. Sumber tersebut tidak selalu memiliki standar metodologis yang setara dengan artikel jurnal. Oleh sebab itu, informasi dari publikasi praktisi dan media lebih tepat ditempatkan sebagai data pendukung untuk membaca dinamika implementasi, bukan sebagai dasar tunggal dalam menarik simpulan akademik.

Dari sisi pendekatan penelitian, literatur *Coretax* masih didominasi oleh kajian kualitatif, konseptual, deskriptif, dan studi kasus. Pola ini menunjukkan bahwa kajian *Coretax* masih berfokus pada pemetaan fenomena, belum banyak diarahkan pada pengujian hubungan kausal secara empiris. Temuan ini sejalan dengan penelitian Doke dan Jamu (2025), Mustofa et al. (2025), Rahmad (2025), serta Susianty et al. (2025), yang banyak membahas kesiapan pengguna, pemahaman wajib pajak, kendala teknis, dan peluang implementasi *Coretax*. Kesamaan tersebut menunjukkan bahwa literatur yang tersedia masih cenderung menjelaskan realitas lapangan, belum banyak mengukur seberapa kuat hubungan antara kualitas sistem, kendala operasional, kepercayaan, dan kepuasan wajib pajak. Kondisi ini membuka ruang bagi penelitian lanjutan dengan pendekatan kuantitatif, seperti survei, regresi, SEM-PLS, atau analisis mediasi. Penelitian ini berkontribusi melalui penyusunan kerangka hubungan antarkonstruksi yang dapat digunakan sebagai dasar pengujian empiris berikutnya.

Hasil sintesis tematik menunjukkan bahwa kendala operasional menjadi tema yang paling sering muncul, yaitu 8 dokumen atau 32%. Tema ini mencakup *error* validasi, gagal login, gagal unggah, sistem lambat, gangguan akses, dan ketidakjelasan status transaksi. Temuan ini sejalan dengan laporan MUC Consulting (2025), Pajakku (2025), Enforcea (2025), dan CNBC Indonesia (2025), yang mencatat berbagai kendala teknis dalam penggunaan *Coretax* pada fase awal implementasi. Temuan tersebut juga mendukung penjelasan Damayanti (2020) dan Abdulmalik (2024), yang menyatakan bahwa *bug*, *error*, *defect*, dan *failure* dapat menyebabkan sistem menghasilkan keluaran yang tidak sesuai harapan. Pada penggunaan *Coretax*, kendala operasional tidak hanya menurunkan performa teknis sistem, tetapi juga memengaruhi persepsi pengguna. Wajib pajak dapat merasa tidak nyaman, tidak yakin, dan terbebani ketika harus mengulang input, menunggu respons sistem, atau mencari bantuan teknis untuk menyelesaikan proses yang seharusnya berjalan otomatis.

Tema kualitas sistem dan kualitas informasi muncul pada 5 dokumen atau 20%. Tema ini mencakup stabilitas akses, kecepatan respons, kemudahan navigasi, kejelasan validasi, konsistensi informasi, dan keamanan data. Temuan ini mendukung *Information System Success Model* yang dikembangkan DeLone dan McLean (2003), yang menempatkan kualitas sistem dan kualitas informasi sebagai determinan penting dalam pembentukan kepuasan pengguna. Hasil ini juga menguatkan temuan Hibrizi et al. (2025), yang menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna melalui terbentuknya kepercayaan. Artinya, pengguna *Coretax* tidak hanya membutuhkan sistem yang lengkap secara fitur, tetapi juga sistem yang stabil, informatif, aman, dan dapat diprediksi. Ketika status transaksi jelas, validasi berjalan konsisten, dan sistem dapat diakses secara stabil, wajib pajak lebih mudah membangun keyakinan bahwa kewajiban perpajakannya telah diproses dengan benar.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya evaluasi *Coretax* berdasarkan titik kritis perjalanan pengguna. Titik kritis tersebut meliputi login, input identitas, validasi data, unggah dokumen, submit, pembayaran, dan konfirmasi status transaksi. Evaluasi tidak cukup memakai indikator keberadaan fitur. Evaluasi perlu memakai indikator pengalaman, seperti waktu penyelesaian, jumlah pengulangan input, frekuensi *error*, kejelasan pesan *error*, dan kemudahan memperoleh bantuan.

**Tabel 9. Indikator Operasional Penelitian Lanjutan**

Konstruk	Indikator operasional yang disarankan	Contoh item survei
Kualitas sistem	Stabilitas akses, kecepatan respons, kemudahan navigasi, kompatibilitas perangkat, keamanan sistem.	<i>Coretax</i> dapat diakses dengan stabil saat saya melakukan pelaporan pajak.
Kendala operasional	Frekuensi <i>error</i> validasi, gagal login, gagal unggah, waktu tunggu, ketidakjelasan status transaksi.	Saya sering mengalami kendala teknis saat menggunakan <i>Coretax</i> .
Kualitas informasi	Kejelasan instruksi, konsistensi status, akurasi hasil validasi, ketepatan waktu informasi.	Informasi status transaksi pada <i>Coretax</i> mudah saya pahami.
Kemudahan penggunaan	Alur mudah dipahami, proses cepat, fitur mudah ditemukan, tidak perlu input berulang.	Saya dapat menyelesaikan proses pelaporan dengan mudah melalui <i>Coretax</i> .
Kepercayaan	Rasa aman data, keyakinan pada hasil validasi, keyakinan transaksi tercatat, keandalan bukti proses.	Saya percaya data dan transaksi saya tercatat dengan benar pada <i>Coretax</i> .
Kepuasan pengguna	Kenyamanan, kepastian, efisiensi waktu, minat menggunakan ulang, penilaian positif terhadap layanan.	Secara keseluruhan saya puas menggunakan <i>Coretax</i> untuk memenuhi kewajiban pajak.

Sumber: Data Diolah Penulis 2026

Tabel 9 menurunkan hasil sintesis menjadi indikator operasional. Tabel ini menjadi kontribusi praktis penelitian karena kerangka konseptual tidak berhenti pada narasi, tetapi dapat digunakan untuk merancang kuesioner penelitian lanjutan. Indikator kualitas sistem, kendala operasional, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan kepuasan dapat diuji dengan SEM-PLS atau regresi mediasi pada wajib pajak orang pribadi.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kendala operasional berperan penting dalam membentuk kepuasan wajib pajak orang pribadi pada penggunaan *Coretax*. Kualitas sistem yang terlihat dari akses stabil, respons cepat, navigasi mudah, validasi konsisten, informasi jelas, dan keamanan data mampu memperkuat kemudahan penggunaan serta kepercayaan pengguna. Sebaliknya, kendala operasional seperti *error* validasi, gagal login, gagal unggah dokumen, sistem lambat, dan ketidakjelasan status transaksi dapat memperpanjang waktu penyelesaian, memicu input ulang, serta menurunkan kepastian pengguna dalam memenuhi kewajiban pajak. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan wajib pajak tidak cukup dibentuk oleh ketersediaan sistem digital, tetapi juga oleh kelancaran pengalaman pengguna pada setiap tahap layanan.

Penelitian ini memberikan kontribusi melalui penyusunan *Systematic Literature Review* berbasis PRISMA yang dilengkapi pemetaan *bibliometrik* sederhana, matriks data *extraction*, *quality assessment*, sintesis tematik, dan *Coretax User Comfort and Satisfaction Framework*. Kerangka tersebut menjelaskan hubungan antara kualitas sistem, kendala operasional, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan kepuasan wajib pajak orang pribadi. Kerangka ini dapat menjadi dasar evaluasi layanan *Coretax* dan pijakan bagi penelitian kuantitatif berbasis survei. Penelitian

berikutnya dapat menguji hubungan antarkonstruksi menggunakan SEM-PLS atau regresi mediasi agar model konseptual memperoleh dukungan empiris yang lebih kuat.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada penggunaan literatur sekunder dan *grey literature*. Sebagian sumber praktisi dan media memiliki kedalaman metodologis yang tidak selalu setara dengan artikel jurnal. Namun, sumber tersebut tetap relevan karena kendala operasional *Coretax* sering lebih cepat tercatat melalui laporan lapangan, publikasi praktisi, dan media digital. Penelitian selanjutnya perlu melibatkan data primer dari wajib pajak orang pribadi, konsultan pajak, dan aparat pajak agar hasil sintesis dapat diuji lebih terukur. Dari sisi praktis, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) perlu memperkuat stabilitas akses, memperjelas pesan *error*, memastikan kepastian status transaksi, dan menyediakan dukungan pengguna yang responsif agar penggunaan *Coretax* menjadi lebih mudah, pasti, dan terpercaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulmalik, H. I. (2024, Maret 27). 8 tipe *bug* dan *error* serta cara mengatasi dan mencegahnya. Dicoding Blog. <https://www.dicoding.com/blog/8-tipe-bug-dan-error-serta-cara-mengatasi-dan-mencegahnya/>
- CNBC Indonesia. (2025, Januari). 34 permasalahan teknis *Coretax*: Keluhan wajib pajak dan konsultan pajak. CNBC Indonesia Online. <https://www.cnbcindonesia.com>
- Damayanti, A. (2020, Juni 5). Perbedaan defect, *bug*, *error*, fault dan failure. Medium. <https://medium.com/@amaliadmyt/perbedaan-defect-bug-error-fault-dan-failure-977f6430dca1>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- 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.
- Delpia, V., & Setiawan, A. B. (2025). Transisi sistem pelaporan pajak dari DJP Online ke *Coretax* pada PT Anugerah Wijaya Maskot. *Karimah Tauhid*, 4(20), 7911-7918.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). Laporan pembaruan sistem administrasi perpajakan *Coretax* tahun 2025. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Doke, H. T., & Jamu, M. E. (2025). Analisis dampak perubahan sistem perpajakan *Coretax* terhadap pemahaman wajib pajak di Kabupaten Ende. *EDUNOMIKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(3), 110-120.
- Enforcea. (2025, September 8). Mengalami kendala eror pada *Coretax*? Ada Tiket Melati DJP. <https://enforcea.com/Blog/mengalami-kendala-eror-pada-Coretax-ada-tiket-melati-djp>
- Fibrina, N. N., & Andriani, S. (2025). Dampak persepsi media sosial terhadap transparansi dan tata kelola dalam pengelolaan pajak pada penerapan *Coretax*. *Journal of Accounting and Financial Issue*, 6(1), 58-67.
- Fiqam, D. (2025, Januari 20). Mengatasi system *Coretax error* dengan automation. IDstar. <https://idstar.co.id/mengatasi-system-Coretax-error-dengan-automation/>
- 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.
- Judijanto, H. (2024). Perlindungan data pribadi wajib pajak dalam sistem administrasi pajak inti (CTAS). *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 8(2), 175-189.

- Kompas.com. (2025, Februari). Penerimaan pajak naik setelah dua bulan melorot akibat *Coretax*. Kompas.com.
- Lestari, R. A., & Selfiani, S. (2025). Pengaruh implementasi sistem *Coretax* dan akuntabilitas terhadap transparansi perpajakan di Indonesia. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak dan Informasi*, 5(1), 155-165.
- MUC Consulting. (2025, Januari 15). Teridentifikasi DJP, inilah 22 kendala *Coretax* yang dikeluhkan WP. Tax Clinic. <https://muc.co.id/id/article/teridentifikasi-djp-inilah-22-kendala-Coretax-yang-dikeluhkan-wp>
- Mustofa, U., Sukmo, B., Wahono, P., & Pahala, I. (2025). *Coretax* sebagai alat strategis dalam perencanaan pajak di Indonesia: Potensi dan tantangan transformasi sistem perpajakan nasional. *Co-Creation: Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Bisnis*, 4(1), 115-121.
- Pajakku. (2025). Ketahui daftar *error Coretax* DJP dan cara mengatasinya. <https://artikel.pajakku.com/ketahui-daftar-error-Coretax-djp-dan-cara-mengatasinya>
- Pesak, P. J., Evinita, L. L., Miran, M., Gazali, A., & Salindeho, A. (2025). Evaluasi *Coretax* berbasis Technology Acceptance Model (TAM): Perspektif aparat pajak. *Balance: Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 4(3), 1702-1724.
- Rahmad, R. (2025). Implementasi Core Tax Administration System sebagai upaya mendorong kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 14(1), 10-13.
- Rismawati, F., & Syahrul, R. (2025). Analisis penerapan layanan digital *Coretax* terhadap efektivitas pelaporan wajib pajak. *Jurnal Layanan Digital dan Pajak*, 5(1), 88-97.
- Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng. (2025, Februari 18). Kata pakar IT soal penyebab sistem *Coretax* bermasalah dan ganggu perpajakan. [https://setda.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/47\\_kata-pakar-it-soal-penyebab-sistem-Coretax-bermasalah-dan-ganggu-perpajakan](https://setda.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/47_kata-pakar-it-soal-penyebab-sistem-Coretax-bermasalah-dan-ganggu-perpajakan)
- Selfiani, S., & Lestari, R. A. (2025). Analisis pemahaman wajib pajak terhadap implementasi *Coretax* berbasis sistem administrasi digital. *Jurnal Pajak dan Reformasi Fiskal*, 5(2), 211-223.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Susianty, U., Mukaromah, L., Luthfi, M. F., & Sentiya, N. (2025). Kesiapan UMKM di Kabupaten Sambas dalam menghadapi implementasi *Coretax*. *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 5(3), 274-288.
- Tamburaka, A., & Dali, S. (2024). Integrasi sistem *Coretax* dan akuntabilitas terhadap transparansi fiskal di Indonesia. *Jurnal Pajak dan Tata Kelola Publik*, 3(4), 201-215.
- Tandiar, M. A., & Widodo, B. S. (2025). Strategi Direktorat Jenderal Pajak dalam optimalisasi layanan *Coretax* untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan wajib pajak. *Jurnal Strategi Perpajakan Digital*, 5(2), 132-144.
- Utami, H. D., & Puspitasari, A. N. (2025). Pemahaman dan kesiapan aparat perpajakan terhadap implementasi sistem *Coretax*. *Jurnal Reformasi dan Administrasi Pajak*, 8(2), 77-86.