Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Perpajakan
Volume. 3, Nomor. 4, November 2026
e-ISSN: 3046-8140; p-ISSN: 3046-8809, Hal. 25-41
DOI: https://doi.org/10.61132/jeap.v3i4.2601
Tersedia: https://ejournal.areai.or.id/index.php/JEAP

Pengaruh *System Quality*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Usefulness* terhadap Efektivitas Pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax DJP

Arsyal Pratama Tribuana[1*], Rizka Munzila Wardah[2], Annathasia Puji Erasashanti[3]
[1-3] Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Keuangan-Perbankan Dan Informatika Asia Perbanas, Jakarta, Indonesia
**Penulis Korespondensi: arsyalpt@gmail.com*

Abstract. *Digital transformation in tax administration has reshaped how Indonesian taxpayers fulfill their annual reporting obligations, most recently through the Directorate General of Taxes' Coretax system. This study aims to systematically review prior research on System Quality, Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Usefulness (PU), and Behavioral intention/System Use, and their relationship to the effectiveness of annual tax return (SPT) reporting through Coretax. A Systematic Literature Review (SLR) approach was used to analyze a primary corpus of 24 journal articles indexed in SINTA 1-3, covering research on e-Filing, Coretax, the Technology Acceptance Model (TAM), and the DeLone and McLean Information Systems Success Model, supplemented by two international studies for comparative context. The findings indicate a sequential-mediation pattern in which System Quality shapes PEOU, which shapes PU, which subsequently influences Behavioral intention/System Use before affecting reporting effectiveness. Within the Coretax context specifically, the reviewed studies continue to document system instability, errors, and slow response times, underscoring System Quality as a critical antecedent rather than a peripheral technical attribute, while several recent studies also report that improved System Quality and tax literacy raise practitioner and taxpayer satisfaction. The implication of this review is that Coretax development should prioritize stability, ease of use, and clearly communicated benefits, and that four hypotheses derived from the sequential-mediation model are proposed for future empirical testing within the Coretax context specifically.*

Keywords: *Coretax; Perceived Ease Use; Perceived Usefulness; System Quality; Tax Reporting Effectiveness.*

Abstrak. Transformasi digital dalam administrasi perpajakan telah mengubah cara wajib pajak Indonesia memenuhi kewajiban pelaporan tahunan, terutama melalui sistem Coretax yang dikelola Direktorat Jenderal Pajak. Penelitian ini bertujuan meninjau secara sistematis penelitian terdahulu mengenai *System Quality*, *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), dan *Behavioral intention*/System Use, serta keterkaitannya dengan efektivitas pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui Coretax. Pendekatan Systematic Literature Review (SLR) digunakan untuk menganalisis korpus utama sebanyak 24 artikel jurnal terindeks SINTA 1-3, mencakup penelitian mengenai *e-Filing*, Coretax, Technology Acceptance Model (TAM), dan DeLone and McLean Information Systems Success Model, dilengkapi dua penelitian internasional sebagai pembanding. Temuan menunjukkan pola mediasi berurutan, yaitu *System Quality* membentuk PEOU, PEOU membentuk PU, dan PU selanjutnya memengaruhi *Behavioral intention*/System Use sebelum berdampak pada efektivitas pelaporan. Secara khusus dalam konteks Coretax, penelitian yang direview masih menemukan ketidakstabilan sistem, kesalahan teknis, dan respons yang lambat, sehingga *System Quality* menjadi anteseden penting, bukan sekadar atribut teknis pelengkap, sementara beberapa penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem dan literasi pajak dapat meningkatkan kepuasan praktisi maupun wajib pajak. Implikasi dari tinjauan ini adalah pengembangan Coretax perlu memprioritaskan stabilitas, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dikomunikasikan secara jelas, serta diajukan empat hipotesis yang diturunkan dari model mediasi berurutan untuk diuji secara empiris pada penelitian selanjutnya khususnya dalam konteks Coretax.

Kata kunci: Coretax; Efektivitas Pelaporan Pajak; *Perceived Ease Use*; *Perceived Usefulness*; *System Quality.*

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan besar dalam penyelenggaraan administrasi publik, termasuk administrasi perpajakan. Digitalisasi perpajakan diarahkan untuk meningkatkan kemudahan, efisiensi, kecepatan, dan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Perubahan ini mendorong proses pelaporan kewajiban perpajakan berkembang dari mekanisme konvensional menuju sistem elektronik seperti *e-*

Naskah Masuk: 03 September 2026; Revisi: 19 September 2026; Diterima: 07 Oktober 2026; Terbit: 01 November 2026

Filing, dan yang terbaru menuju sistem administrasi yang lebih terintegrasi melalui Coretax yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Keberadaan sistem digital tidak secara otomatis menjamin efektivitas pelaporan. Sistem yang tersedia perlu dapat dipahami, mudah digunakan, memberikan manfaat, dan memiliki kualitas teknis yang memadai. Dengan demikian, keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi, tetapi juga dengan penerimaan dan pengalaman pengguna.

Penelitian terdahulu mengenai penerimaan sistem perpajakan digital, baik pada konteks *e-Filing* maupun Coretax, sebagian besar menguji hubungan antarkonstruk secara terpisah-pisah, seperti *System Quality* terhadap *Perceived Ease of Use* (PEOU) atau *Perceived Usefulness* (PU) saja, atau PEOU/PU terhadap minat penggunaan saja. Belum banyak penelitian yang menguji rantai hubungan tersebut secara menyeluruh, mulai dari *System Quality* hingga efektivitas pelaporan, dalam satu model yang terintegrasi, khususnya dalam konteks Coretax DJP.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara sistematis penelitian terdahulu mengenai *System Quality*, PEOU, PU, dan *Behavioral intention*/System Use, serta relevansinya terhadap efektivitas pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax DJP, dengan mengusulkan model mediasi berurutan yang dapat menjadi dasar bagi penelitian empiris selanjutnya.

2. KAJIAN TEORITIS

Dalam Technology Acceptance Model (TAM), *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) merupakan dua konstruk utama yang menjelaskan penerimaan teknologi. PEOU menggambarkan sejauh mana pengguna percaya bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah, sedangkan PU menggambarkan keyakinan bahwa penggunaan sistem akan meningkatkan kinerja penggunanya.

Penelitian mengenai *e-Filing* di Indonesia menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan merupakan aspek penting dalam penerimaan sistem perpajakan digital. Sijabat (2020) menemukan bahwa *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *intention to use e-Filing*, sedangkan Suryani dan Merkusiwati (2022) serta Melamaulidah et al. (2023) menempatkan PEOU dan PU sebagai faktor yang berkaitan dengan minat penggunaan sistem. Dengan menerapkan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), Komala Dewi dan Yadnyana (2017) turut menemukan bahwa faktor ekspektasi kinerja membentuk minat dan perilaku penggunaan *e-Filing*, sedangkan Dwipa dan Gayatri (2025), menggunakan

model UTAUT2, menunjukkan bahwa ekspektasi usaha dan faktor sosial budaya tetap membentuk minat dan perilaku penggunaan *e-Filing* hampir satu dekade kemudian, memperkuat kedudukan intention/*system use* sebagai konstruk yang konsisten dalam literatur *e-Filing* Indonesia.

Selain TAM, kualitas sistem merupakan aspek penting dalam keberhasilan sistem informasi. DeLone dan McLean menempatkan *System Quality* sebagai salah satu dimensi utama keberhasilan sistem informasi, di samping *Information Quality* dan *Service Quality*. Widyari et al. (2021) menunjukkan bahwa *System Quality* berhubungan dengan satisfaction, dan bahwa *system use* serta satisfaction berhubungan dengan *tax compliance*. Muslichah et al. (2023) menemukan bahwa *System Quality* memengaruhi PU dan satisfaction, sedangkan Nasuha (2023), memodifikasi model DeLone dan McLean dengan menambahkan literasi pajak, menemukan bahwa *System Quality*, *Information Quality*, dan literasi pajak secara bersama-sama membentuk kepuasan pengguna *e-Filing*.

Implementasi Coretax DJP menghadirkan konteks baru bagi penelitian sistem perpajakan digital. Pawitri dan Anggara (2025) secara langsung menguji *System Quality*, PEOU, dan PU dalam konteks Coretax dan menemukan bahwa *System Quality* berpengaruh positif terhadap PEOU maupun PU, sedangkan PEOU dan PU berhubungan dengan *behavioral intention*, pola yang menyerupai rantai mediasi berurutan dibandingkan tiga hubungan independen yang paralel. Tola et al. (2026) memperkuat pola ini dengan menunjukkan bahwa PU memediasi penuh pengaruh PEOU terhadap *symbolic adoption* Coretax, sedangkan Tangkau dan Pesak (2026) menemukan bahwa PU memediasi pengaruh *System Quality* dan pelatihan terhadap utilisasi Coretax di kalangan petugas pajak, meskipun PEOU tidak berfungsi sebagai mediator pada sampel tersebut.

Di sisi lain, penelitian Coretax yang direview masih menunjukkan adanya tantangan implementasi. Wibowo dan Mariani (2026) melaporkan persepsi bahwa Coretax bersifat user-friendly dan bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi, tetapi masih terdapat system instability dan respons layanan yang lambat. Jayapriatna dan Soeprianto (2025) juga mengidentifikasi *system error*, lag, dan kendala literasi, sedangkan Shelvi et al. (2025) menunjukkan adanya variasi sentimen pengguna terhadap sistem Coretax. Pada sisi lain, Anjani et al. (2026) menemukan bahwa kualitas sistem perpajakan meningkatkan kepuasan praktisi pajak dan mendukung keberhasilan implementasi Coretax, sedangkan Artavia et al. (2026) menemukan bahwa implementasi Coretax paling kuat memengaruhi efisiensi proses administrasi, yang selanjutnya memengaruhi kepuasan wajib pajak. Machfiroh et al. (2026) turut menunjukkan bahwa *System Quality* dan *Service Quality* memengaruhi kepuasan pengguna Coretax di

kalangan wajib pajak bendahara pemerintah, meskipun kepuasan tersebut belum tentu berdampak pada kepatuhan.

Behavioral intention/*System use* merupakan konstruk yang menjembatani persepsi pengguna (PEOU dan PU) dengan outcome akhir berupa efektivitas pelaporan atau kepatuhan pajak, sejalan dengan alur TAM klasik yang menempatkan *behavioral intention* sebagai anteseden langsung dari actual *system use*. Pradnyani dan Jati (2021) menguji minat penggunaan *e-Filing* sebagai outcome dari *Perceived Usefulness*, *system effectiveness*, dan IT *readiness*, sementara Widyari et al. (2021) serta Windriati et al. (2021) menunjukkan bahwa *system use* berhubungan dengan satisfaction dan pada akhirnya dengan *tax compliance*. Bukti pembanding dari luar Indonesia turut mendukung pola ini: meta-analisis Sheik et al. (2026) terhadap 15 penelitian e-government di negara berkembang menunjukkan bahwa PEOU berpengaruh signifikan terhadap PU (β = 0,385), PU berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* (β = 0,289), dan *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap satisfaction (β = 0,261), sedangkan Tedjakusuma et al. (2026), melalui survei terhadap 535 pengguna Coretax, menemukan bahwa *System Quality* memprediksi PEOU secara kuat (β = 0,680), PEOU memprediksi PU secara kuat (β = 0,711), dan PU maupun satisfaction masing-masing memprediksi continuous usage intention.

Berdasarkan kajian teoritis di atas, penelitian ini mengusulkan model rantai mediasi berurutan dengan empat hipotesis sebagai berikut. H1: *System Quality* berpengaruh positif terhadap *Perceived Ease of Use* pada konteks Coretax DJP. H2: *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* pada konteks Coretax DJP. H3: *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Behavioral intention*/*System use* pada konteks Coretax DJP. H4: *Behavioral intention*/*System use* berpengaruh positif terhadap efektivitas pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax DJP.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, membandingkan, dan mensintesis penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penerimaan teknologi perpajakan, kualitas sistem, dan efektivitas pelaporan pajak. Struktur metode mengikuti pola SLR pada umumnya, yaitu identifikasi literatur, penentuan kriteria, ekstraksi informasi, analisis deskriptif, dan sintesis tematik.

Kriteria inklusi yang digunakan meliputi: (1) artikel membahas sistem perpajakan digital, *e-Filing*, atau Coretax; (2) artikel memiliki keterkaitan dengan PEOU, PU, *System Quality*, penggunaan sistem, kepuasan, efektivitas, manfaat, atau kepatuhan; dan (3) artikel diterbitkan

pada jurnal terindeks SINTA 1-3 pada saat literatur ditelusuri. Dua sumber internasional non-SINTA (Sheik et al., 2026, sebuah meta-analisis lintas negara; dan Tedjakusuma et al., 2026, penelitian PLS-SEM dengan sampel besar yang dilakukan langsung pada Coretax) turut disertakan di luar korpus utama dan digunakan hanya sebagai bukti pembanding dalam pembahasan.

Korpus utama terdiri atas 24 artikel terindeks SINTA 1-3, hasil pengembangan dari pool awal 15 artikel melalui penelusuran kata kunci tambahan yang mengidentifikasi sembilan artikel relevan dan terverifikasi (Nasuha, 2023; Komala Dewi & Yadnyana, 2017; Dwipa & Gayatri, 2025; Tola et al., 2026; Machfiroh et al., 2026; Tangkau & Pesak, 2026; Anjani et al., 2026; Artavia et al., 2026; Kamil et al., 2026). Data yang diekstraksi meliputi penulis, tahun publikasi, judul artikel, jurnal, peringkat SINTA, fokus/variabel, metode atau sampel, dan temuan utama. Analisis dilakukan secara deskriptif dan tematik: analisis deskriptif menggambarkan karakteristik penelitian yang direview, sedangkan analisis tematik mengelompokkan temuan berdasarkan empat tema utama yang sesuai dengan empat konstruk dalam model penelitian, yaitu PEOU dan PU, *System Quality*, *Behavioral intention*/*System use*, dan temuan spesifik Coretax.

Penelusuran literatur dan verifikasi bibliografi dilakukan melalui Google Scholar, Garuda, SINTA, serta laman resmi dan DOI masing-masing jurnal. Kata kunci utama yang digunakan meliputi "Coretax", "*e-Filing*", "*Perceived Ease of Use*", "*Perceived Usefulness*", "*System Quality*", "kepuasan wajib pajak", "kepatuhan pajak", dan kombinasinya, dilengkapi kata kunci tambahan seperti "*behavioral intention*", "UTAUT", "literasi pajak", dan "efisiensi administrasi" untuk memperluas korpus dari 15 artikel awal. Verifikasi metadata terhadap laman jurnal, Garuda, SINTA, dan DOI dilakukan untuk memastikan judul, penulis, tahun, volume, halaman, DOI, dan status SINTA setiap artikel; artikel yang penulis atau DOI-nya tidak dapat diverifikasi terhadap laman resmi penerbit dikeluarkan dari korpus, terlepas dari relevansi topiknya.

Sejalan dengan standar pelaporan PRISMA 2020, angka pada tahap *identification*, *screening*, dan *eligibility* sebelum tahap *inclusion* harus berasal dari log penelusuran *database* yang dapat direproduksi. Naskah ini mempertahankan 24 artikel pada tahap *inclusion*, namun tidak mengisi angka pada tahap-tahap sebelumnya secara spekulatif. Sebelum naskah ini disubmit, penulis perlu melengkapi jumlah *records* yang teridentifikasi per *database*, jumlah duplikasi yang dihapus, jumlah artikel yang disaring, alasan eksklusi pada tahap *full-text*, dan jumlah akhir artikel yang diikutsertakan, seluruhnya berdasarkan log penelusuran yang sesungguhnya (lihat Gambar 2 beserta catatannya).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 24 artikel dianalisis pada penelitian ini (Tabel 1). Korpus penelitian mencakup penelitian *e-Filing* dan Coretax yang menggunakan pendekatan TAM, model DeLone and McLean, PLS-SEM, regresi, analisis sentimen, dan pendekatan kualitatif/fenomenologis.

Tabel 1. Ringkasan Artikel yang Direview.

No	Judul	Penulis	Tahun	Temuan Utama
1	*System Quality* and User Adoption of Coretax in Indonesia: A PLS-SEM-Based TAM Study	Pawitri & Anggara	2025	*System Quality* berpengaruh positif terhadap PEOU dan PU; PEOU dan PU berhubungan dengan *behavioral intention*.
2	The Impact of Tax *E-Filing System Quality* on Taxpayer Satisfaction: PU as Mediator	Muslichah, Bashir & Arniati	2023	*System Quality* berpengaruh positif terhadap PU dan kepuasan wajib pajak; PU memediasi hubungan tersebut.
3	Understanding the Impact of *e-Filing* System Performance on *Tax compliance* (DeLone & McLean)	Widyari et al.	2021	*System Quality* memengaruhi satisfaction; *system use* dan satisfaction berpengaruh positif terhadap *tax compliance*.
4	Analysis of e-Government Services: Adoption of Electronic Tax Filing in Indonesia	Sijabat	2020	PU dan perceived risk memengaruhi *intention to use*; PEOU tidak signifikan.
5	Determinan Minat Wajib Pajak dalam Menerapkan Sistem e-Filling di KPP Pratama Badung Selatan	Pradnyani & Jati	2021	PU, *system effectiveness*, dan IT *readiness* memengaruhi minat penggunaan *e-Filing*.
6	Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Kerahasiaan pada Minat Penggunaan e-Filling	Suryani & Merkusiwati	2022	PU, PEOU, keamanan, dan kerahasiaan memengaruhi minat penggunaan *e-Filing*.
7	Electronic Tax Filing System Usage: Perceived Ease, Usefulness, Trust with Attitude as Mediator	Melamaulidah et al.	2023	PEOU dan PU memengaruhi intention melalui attitude sebagai mediator.
8	E Filling Adoption and *Tax compliance*: A Study of Generation Z through Five Constructs of TAM	Putri & Elfreda	2026	Lima konstruk TAM digunakan menguji adopsi *e-Filing* dan *tax compliance* pada Generasi Z.
9	Taxpayer Perceptions of the Coretax System: A TAM–ISSM Approach	Wibowo & Mariani	2026	Coretax dinilai user-friendly dan bermanfaat, tetapi masih terdapat system instability dan respons lambat.
10	Digital Transformation in Tax Administration: Coretax, *Service Quality*, and Morality in MSME Compliance	Muttiwijaya et al.	2025	Coretax, *Service Quality*, dan morality secara bersama meningkatkan kepatuhan pajak UMKM.
11	Sentiment Analysis of Indonesia's New Digital Tax	Shelvi et al.	2025	Terdapat variasi sentimen positif dan negatif

	Administration System (Coretax)			pengguna terhadap sistem Coretax.
12	The Mediating Role of Young Tax Accountants in Coretax Implementation	Jayapriatna & Soeprianto	2025	Coretax berpotensi meningkatkan efisiensi pelaporan, tetapi masih terdapat error, lag, dan kendala literasi.
13	Factors Affecting User Satisfaction on *e-Filing* System in Indonesia	Oktavia	2023	Meneliti persepsi kemudahan, kegunaan, dan kepuasan wajib pajak orang pribadi terhadap *e-Filing*.
14	Improving the Tax *E-Filing* System in Indonesia: Individual Taxpayers' Opinions	Wicaksono, Tjen & Indriani	2021	Pengguna menyoroti akses sistem, ease of use, panduan, keamanan, dan *Service Quality*.
15	The *e-Filing* Tax Implementation Success Examined from the Taxpayer Agency as User	Windriati, Thamrin & Semil	2021	*System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* digunakan menilai keberhasilan implementasi *e-Filing*.
16	The Modification of the Delone and Mclean Model: SQ, IQ, and Tax Literacy on *e-Filing* Satisfaction	Nasuha	2023	*System Quality*, *Information Quality*, dan literasi pajak memengaruhi kepuasan pengguna *e-Filing*.
17	Antecedents of *Symbolic adoption* of Coretax: The Role of *Perceived Usefulness*	Tola, Komariyah & Yustisi	2026	PEOU dan pengaruh atasan meningkatkan PU; PU memediasi penuh PEOU terhadap *symbolic adoption*.
18	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat dan Perilaku Penggunaan *e-Filing* dengan Model UTAUT	Komala Dewi & Yadnyana	2017	Faktor ekspektasi kinerja membentuk minat dan perilaku penggunaan *e-Filing*.
19	Application of UTAUT 2 Model on *e-Filing* Usage Behavior	Dwipa & Gayatri	2025	Ekspektasi usaha, faktor sosial, dan keyakinan membentuk minat dan perilaku penggunaan *e-Filing*.
20	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Coretax dan Dampaknya terhadap Kepatuhan Bendahara	Machfiroh et al.	2026	*System Quality* dan *Service Quality* memengaruhi kepuasan; *Information Quality* tidak; kepuasan tidak memengaruhi kepatuhan.
21	Evaluation of Coretax Revenue Through *System Quality* and Training of Tax Officials	Tangkau & Pesak	2026	PU memediasi pengaruh *System Quality* dan pelatihan terhadap utilisasi; PEOU tidak memediasi.
22	Kepuasan Praktisi Perpajakan melalui Literasi serta Kualitas Sistem dengan Mediasi Implementasi Coretax	Anjani, Subroto & Hilmiawan	2026	Kualitas sistem pajak meningkatkan kepuasan praktisi; literasi pajak memperkuat implementasi.
23	Implementasi Coretax terhadap Efisiensi Proses Administrasi dan Kepuasan Wajib Pajak di Era Digital	Artavia, Kusumaningarti & Rahayu	2026	Implementasi Coretax paling kuat memengaruhi efisiensi administrasi, yang memengaruhi kepuasan.

24	Pengaruh Kualitas Sistem dan Kendala Operasional Coretax: SLR Berbasis PRISMA dan Bibliometrik	Kamil et al.	2026	SLR terkait (186→25 artikel): akses stabil dan respons cepat memperkuat ease of use dan trust.

Sumber: Diolah penulis berdasarkan 24 artikel yang ditetapkan dalam penelitian.

***Perceived Ease of Use* terhadap Penerimaan Sistem Perpajakan Digital**

Perceived Ease of Use merupakan konstruk utama dalam TAM yang menggambarkan sejauh mana pengguna percaya bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah. Dalam model penelitian ini, PEOU diposisikan sebagai konstruk yang dibentuk oleh *System Quality* dan selanjutnya memengaruhi *Perceived Usefulness*, sebagai bagian dari rantai mediasi menuju efektivitas pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax DJP (H1, H2). Suryani dan Merkusiwati (2022) menempatkan PEOU sebagai salah satu faktor yang berkaitan dengan minat penggunaan *e-Filing*, sedangkan Melamaulidah et al. (2023) menunjukkan bahwa PEOU berpengaruh positif terhadap *intention to use*. Pawitri dan Anggara (2025) memberikan temuan yang lebih spesifik pada Coretax, yaitu *System Quality* berpengaruh positif terhadap PEOU. Dengan demikian, kualitas teknis sistem dapat membentuk persepsi pengguna bahwa sistem mudah digunakan, yang pada gilirannya membentuk persepsi manfaat. Namun, Sijabat (2020) menunjukkan bahwa PEOU tidak signifikan terhadap *intention to use*, sehingga kemudahan bukan satu-satunya faktor penerimaan.

***Perceived Usefulness* terhadap Penerimaan dan Efektivitas Sistem**

Perceived Usefulness menggambarkan keyakinan bahwa penggunaan sistem memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja. Dalam model penelitian ini, PU diposisikan sebagai konstruk yang dibentuk oleh PEOU dan selanjutnya memengaruhi *Behavioral intention*/*System use*, sebelum bermuara pada efektivitas pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax DJP (H2, H3). Sijabat (2020) menemukan bahwa PU berpengaruh terhadap *intention to use e-Filing*, sementara Melamaulidah et al. (2023) menemukan pengaruh positif PU terhadap intention. Muslichah et al. (2023) menunjukkan bahwa *System Quality* berpengaruh terhadap PU, dan Pawitri dan Anggara (2025) menemukan pola serupa pada Coretax. Wibowo dan Mariani (2026) juga menunjukkan bahwa pengguna memandang Coretax bermanfaat untuk meningkatkan efisiensi pelaporan dan pembayaran. Dengan demikian, persepsi manfaat merupakan mekanisme penghubung antara PEOU dengan niat dan penggunaan sistem secara aktual.

***System Quality* terhadap Keberhasilan Sistem Perpajakan Digital**

System Quality menjadi aspek penting dalam keberhasilan sistem informasi. Dalam model penelitian ini, *System Quality* diposisikan sebagai titik awal rantai mediasi yang membentuk PEOU, sebelum berlanjut ke PU, *Behavioral intention*/*System use*, dan akhirnya efektivitas pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax DJP (H1). Widyari et al. (2021) menunjukkan bahwa *System Quality* berpengaruh terhadap satisfaction, sedangkan *system use* dan satisfaction berhubungan dengan *tax compliance*. Muslichah et al. (2023) juga menemukan pengaruh *System Quality* terhadap PU dan satisfaction, dan Nasuha (2023), memodifikasi model DeLone and McLean dengan literasi pajak, menemukan bahwa *System Quality*, *Information Quality*, dan literasi pajak secara bersama membentuk kepuasan pengguna *e-Filing*. Wicaksono et al. (2021) menunjukkan bahwa pengguna *e-Filing* menyoroti akses sistem, ease of use, panduan, keamanan, dan *Service Quality*, sedangkan Windriati et al. (2021) menggunakan *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, satisfaction, dan net benefits untuk menilai keberhasilan implementasi *e-Filing*. Pada konteks Coretax secara khusus, Machfiroh et al. (2026) menemukan bahwa *System Quality* dan *Service Quality* memengaruhi kepuasan pengguna di kalangan wajib pajak bendahara pemerintah, meskipun *Information Quality* tidak, dan kepuasan tersebut tidak berdampak pada kepatuhan pada sampel mereka, sebuah pengingat bahwa jalur *System Quality* menuju outcome tidak selalu otomatis. Tangkau dan Pesak (2026) juga menguji *System Quality* dan pelatihan petugas terhadap utilisasi Coretax, menemukan bahwa *System Quality* tidak berpengaruh langsung terhadap penggunaan aktual, sedangkan PU sepenuhnya memediasi pengaruh *System Quality* dan pelatihan tersebut. Temuan-temuan yang beragam ini menunjukkan bahwa kualitas sistem bukan sekadar atribut teknis, melainkan anteseden yang pengaruhnya terhadap persepsi kemudahan dan, melalui rantai mediasi, terhadap outcome penggunaan, tampaknya bergantung pada jalur mediasi dan kelompok pengguna yang diteliti.

***Behavioral intention* dan *System use* sebagai Mediator terhadap Efektivitas Pelaporan**

Behavioral intention/*System use* merupakan konstruk yang menjembatani persepsi pengguna (PEOU dan PU) dengan outcome akhir berupa efektivitas pelaporan atau kepatuhan pajak. Dalam model penelitian ini, konstruk tersebut diposisikan sebagai mediator terakhir sebelum efektivitas pelaporan SPT Tahunan/*tax compliance*, sejalan dengan alur TAM klasik yang menempatkan *behavioral intention* sebagai anteseden langsung dari actual *system use* (H3, H4). Sijabat (2020) dan Melamaulidah et al. (2023) menemukan bahwa PEOU dan PU berpengaruh terhadap *intention to use* pada konteks *e-Filing*; Pradnyani dan Jati (2021) menguji minat penggunaan *e-Filing* sebagai outcome dari *Perceived Usefulness*, *system*

effectiveness, dan IT *readiness*; sementara Widyari et al. (2021) serta Windriati et al. (2021) menunjukkan bahwa *system use* berhubungan dengan satisfaction dan pada akhirnya dengan *tax compliance*. Dua penelitian berbasis UTAUT memberikan bukti yang lebih langsung mengenai jalur ini dalam konteks *e-Filing* Indonesia: Komala Dewi dan Yadnyana (2017) menemukan bahwa ekspektasi kinerja memprediksi minat dan perilaku penggunaan, sedangkan Dwipa dan Gayatri (2025) menemukan bahwa ekspektasi usaha dan keyakinan sosial budaya memprediksi minat dan perilaku penggunaan *e-Filing*, menunjukkan bahwa hubungan intention-ke-behavior ini konsisten selama hampir satu dekade penelitian *e-Filing* Indonesia. Pawitri dan Anggara (2025) juga secara eksplisit menunjukkan bahwa PEOU dan PU pada konteks Coretax berhubungan dengan *behavioral intention*. Paling langsung, Tola et al. (2026) menunjukkan dalam konteks Coretax bahwa PU memediasi penuh pengaruh PEOU terhadap *symbolic adoption*, menjadi bukti tunggal paling jelas mengenai jalur PEOU-PU-intention yang beroperasi di dalam sistem Coretax itu sendiri. Tangkau dan Pesak (2026), yang meneliti utilisasi Coretax di kalangan petugas pajak, juga menemukan bahwa PU memediasi pengaruh *System Quality* dan pelatihan terhadap utilisasi, meskipun pada sampel mereka PEOU tidak berfungsi sebagai mediator, sebuah nuansa yang menunjukkan bahwa jalur PEOU-PU-use dapat berbeda antara kelompok wajib pajak dan petugas pajak. Meskipun belum ada artikel yang direview secara langsung menguji *Behavioral intention*/*System use* terhadap efektivitas pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax DJP, pola hubungan *intention-to-use/system-use* dengan outcome perpajakan yang konsisten pada literatur *e-Filing* dan Coretax memberikan dasar teoritis bagi posisi konstruk ini sebagai mediator dalam kerangka penelitian.

System Quality **dalam Konteks Coretax DJP**

Dalam konteks Coretax secara khusus, kualitas sistem masih menjadi isu yang hidup, bukan atribut yang sudah selesai. Wibowo dan Mariani (2026) melaporkan masih adanya system instability dan respons layanan yang lambat meskipun pengguna mengakui manfaat efisiensi Coretax. Jayapriatna dan Soeprianto (2025) turut mengidentifikasi *system error*, lag, dan kendala literasi, sedangkan Shelvi et al. (2025) menunjukkan adanya variasi sentimen pengguna terhadap sistem. Di sisi positif, Anjani et al. (2026) menemukan bahwa kualitas sistem perpajakan meningkatkan kepuasan praktisi pajak dan mendukung keberhasilan implementasi Coretax, dan bahwa literasi pajak turut memperkuat hasil implementasi, dengan implementasi Coretax memediasi hubungan literasi-kualitas-kepuasan di kalangan praktisi. Artavia et al. (2026) menemukan pola serupa, yaitu implementasi Coretax paling kuat memengaruhi efisiensi proses administrasi, yang selanjutnya memengaruhi kepuasan wajib pajak, pada studi kasus di sebuah kantor pajak daerah. Secara keseluruhan, temuan-temuan ini

menunjukkan bahwa keberhasilan Coretax tidak hanya bergantung pada fungsi yang tersedia, tetapi juga pada stabilitas, keandalan, kemudahan akses, dan pengalaman pengguna secara menyeluruh, dan bahwa ketika kendala teknis tersebut sudah tertangani dengan baik, kepuasan praktisi maupun wajib pajak cenderung turut meningkat.

Sintesis Hubungan *System Quality*, PEOU, PU, dan *Behavioral intention*/*System use*

Secara keseluruhan, hasil review menunjukkan pola hubungan berantai (*sequential mediation*) yang dapat diringkas sebagai berikut: *System Quality* membentuk *Perceived Ease of Use*; PEOU selanjutnya membentuk *Perceived Usefulness*; PU kemudian memengaruhi *Behavioral intention*/*System use*; dan pada akhirnya, *Behavioral intention*/*System use* berhubungan dengan outcome perpajakan seperti efektivitas pelaporan, *tax compliance*, atau net benefits. Pola tersebut terlihat dari kombinasi temuan Pawitri dan Anggara (2025), Muslichah et al. (2023), Widyari et al. (2021), Sijabat (2020), Melamaulidah et al. (2023), Pradnyani dan Jati (2021), Windriati et al. (2021), Nasuha (2023), dan Tola et al. (2026), dan diperkuat oleh estimasi jalur lintas negara yang dilaporkan Sheik et al. (2026) serta bukti berskala besar dari Tedjakusuma et al. (2026) yang dilakukan langsung pada Coretax.

Sintesis ini juga menunjukkan tiga klaster besar penelitian. Klaster pertama berfokus pada TAM dan *e-Filing*, khususnya PEOU, PU, attitude, *behavioral intention*, actual use, dan compliance, termasuk dua penelitian berbasis UTAUT (Komala Dewi & Yadnyana, 2017; Dwipa & Gayatri, 2025) yang bersama-sama merentang hampir satu dekade. Klaster kedua berfokus pada kualitas sistem menggunakan model DeLone and McLean, khususnya *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, satisfaction, *system use*, dan net benefits. Klaster ketiga, yang lebih baru, berfokus langsung pada Coretax, dengan tema *System Quality*, persepsi pengguna, *Service Quality*, pengalaman sistem, efisiensi, dan kepatuhan; klaster ini juga paling beragam metodenya, mencakup studi survei PLS-SEM (Pawitri & Anggara, 2025; Tola et al., 2026; Machfiroh et al., 2026; Tangkau & Pesak, 2026; Anjani et al., 2026; Artavia et al., 2026), studi kualitatif/fenomenologis (Jayapriatna & Soeprianto, 2025), analisis sentimen (Shelvi et al., 2025), serta satu SLR terkait (Kamil et al., 2026).

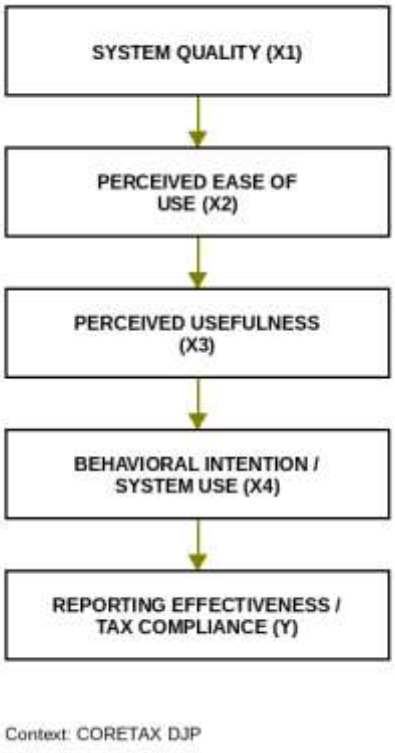
Research Gap

Kesenjangan penelitian terletak pada masih terbatasnya penelitian yang menguji *System Quality*, PEOU, PU, dan *Behavioral intention*/*System use* secara simultan sebagai rantai mediasi berurutan untuk menjelaskan efektivitas pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax DJP. Sebagian besar penelitian yang direview menguji hubungan antarkonstruk secara parsial, dan belum ada yang menguji rantai lengkap dari *System Quality* hingga efektivitas pelaporan dalam satu model. Perlu dicatat bahwa Kamil et al. (2026) baru-baru ini melakukan SLR terkait

berbasis PRISMA, menyaring 186 *records* awal menjadi 25 dokumen mengenai *System Quality*, kendala operasional, ease of use, trust, dan kepuasan wajib pajak khusus pada Coretax, serta mengusulkan "*Coretax User Comfort and Satisfaction Framework*". Namun, review tersebut berhenti pada kepuasan sebagai outcome akhir dan tidak memperluas rantai hingga *Behavioral intention*/*System use* atau efektivitas pelaporan SPT Tahunan, sehingga penelitian ini bersifat melengkapi, bukan tumpang tindih, dengan memperpanjang satu langkah lebih jauh sesuai alur TAM menuju outcome efektivitas pelaporan.

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual yang diusulkan berdasarkan hasil kajian teoritis dan sintesis literatur adalah rantai mediasi berurutan sebagai berikut:



Gambar 1. *Kerangka konseptual rantai mediasi berurutan yang diusulkan.*

Model tersebut menempatkan *System Quality* (X1) sebagai variabel eksogen yang membentuk *Perceived Ease of Use* (X2), yang selanjutnya membentuk *Perceived Usefulness* (X3), yang kemudian memengaruhi *Behavioral intention*/*System use* (X4), sebelum bermuara pada Efektivitas Pelaporan/*Tax compliance* (Y). Pola mediasi berurutan ini didukung oleh temuan Pawitri dan Anggara (2025) dan Muslichah et al. (2023) untuk jalur *System Quality*-PEOU-PU, oleh Tola et al. (2026) untuk jalur PEOU-PU-adoption khusus pada Coretax, serta oleh temuan pada bagian *Behavioral intention*/*System use* di atas untuk jalur PU-*Behavioral*

intention/*System use*-efektivitas. Hubungan ini dapat dikembangkan dan diuji lebih lanjut secara empiris pada penelitian berikutnya, khususnya pada konteks Coretax DJP.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan *Systematic Literature Review* terhadap 24 artikel terindeks SINTA yang telah diuraikan, *System Quality*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Usefulness* merupakan konstruk yang relevan untuk menjelaskan penerimaan dan keberhasilan sistem perpajakan digital, dan bukti yang ada konsisten dengan rantai mediasi berurutan, bukan tiga pengaruh independen yang paralel. *System Quality* berfungsi sebagai anteseden yang membentuk PEOU; PEOU selanjutnya membentuk PU; dan PU berhubungan dengan *Behavioral intention*/*System use*, konstruk yang meskipun belum diuji secara langsung terhadap efektivitas pelaporan pada literatur Coretax yang direview, cukup didukung oleh literatur *e-Filing* yang lebih luas sebagai tahap akhir sebelum outcome penggunaan dan kepatuhan.

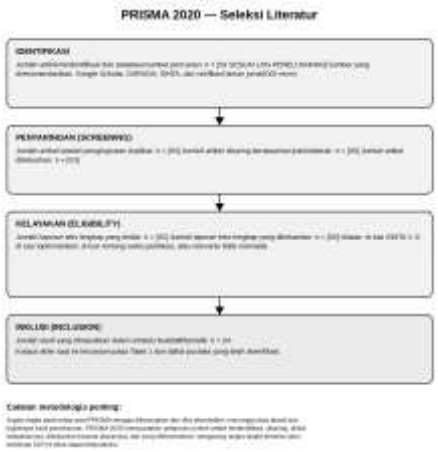
Dalam konteks Coretax DJP secara khusus, kualitas sistem tetap menjadi hal yang penting karena penelitian yang direview masih mengidentifikasi kendala teknis seperti system instability, error, lag, dan respons layanan yang lambat. Pada saat yang sama, Coretax dinilai memiliki potensi nyata untuk meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan, dan sifat platform yang bersifat wajib serta masih dalam tahap pematangan turut menjelaskan mengapa kedua kondisi tersebut dapat muncul bersamaan.

Kesenjangan penelitian utama yang teridentifikasi adalah masih belum adanya penelitian yang menguji *System Quality*, PEOU, PU, dan *Behavioral intention*/*System use* secara simultan sebagai satu model berurutan yang menjelaskan efektivitas pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax DJP. Integrasi TAM dengan DeLone and McLean Information Systems Success Model yang disusun secara berurutan dengan demikian memberikan dasar teoritis bagi penelitian empiris selanjutnya.

Beberapa implikasi praktis dapat diajukan berdasarkan tinjauan ini. Pertama, pengembangan Coretax perlu memprioritaskan stabilitas, kecepatan akses, keandalan, dan pengurangan *system error* agar proses pelaporan dapat berlangsung secara konsisten; rekomendasi ini diperkuat oleh sintesis Kamil et al. (2026) yang juga menemukan bahwa akses yang stabil, respons cepat, dan validasi yang dapat diprediksi menjadi pendorong utama ease of use dan trust pengguna Coretax. Kedua, desain dan navigasi sistem perlu mempertimbangkan kemudahan pengguna, termasuk instruksi, panduan, dan alur pelaporan yang jelas. Ketiga, fitur Coretax perlu memberikan manfaat nyata bagi wajib pajak, terutama efisiensi waktu, kemudahan penyelesaian pelaporan, dan integrasi informasi; Artavia et al.

(2026) menunjukkan bahwa efisiensi proses administrasi menjadi pendorong utama kepuasan wajib pajak. Keempat, edukasi dan pendampingan pengguna tetap diperlukan karena penelitian Coretax yang direview menunjukkan bahwa literasi dapat menjadi kendala implementasi; Anjani et al. (2026) menunjukkan bahwa literasi pajak memperkuat keberhasilan implementasi Coretax di kalangan praktisi. Kelima, mengingat adanya temuan yang beragam mengenai dampak *System Quality* pada Machfiroh et al. (2026) dan Tangkau dan Pesak (2026), pengembang Coretax tidak boleh berasumsi bahwa perbaikan teknis secara otomatis akan meningkatkan kepuasan, minat, atau kepatuhan.

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan. Tinjauan ini dibatasi pada 24 artikel yang memenuhi kriteria inklusi, dan penelitian khusus Coretax masih relatif baru sehingga bukti empiris langsung mengenai efektivitas pelaporan SPT Tahunan masih terbatas. Perbedaan outcome antarpenelitian, seperti *intention to use*, actual usage, satisfaction, net benefits, dan *tax compliance*, juga menyebabkan hasil tidak sepenuhnya dapat dibandingkan secara langsung. Komposisi sampel pada penelitian yang direview juga cukup beragam, mencakup wajib pajak orang pribadi, wajib pajak badan, wajib pajak bendahara pemerintah, petugas pajak, dan praktisi pajak; karena Machfiroh et al. (2026) dan Tangkau dan Pesak (2026) masing-masing melaporkan setidaknya satu jalur yang berlawanan dengan pola pada penelitian berbasis wajib pajak, rantai mediasi berurutan yang diusulkan pada penelitian ini paling kuat didukung untuk kelompok wajib pajak orang pribadi dan badan, sedangkan penerapannya pada kelompok petugas pajak dan praktisi masih menjadi pertanyaan empiris terbuka. Selain itu, angka *identification*, *screening*, dan *eligibility* yang diperlukan untuk diagram PRISMA 2020 yang lengkap belum diisi dengan angka penelusuran *database* yang sesungguhnya.



Gambar 2. Alur seleksi literatur PRISMA 2020 (angka masih perlu dilengkapi dari log penelusuran aktual; korpus akhir n = 24).

Penelitian selanjutnya dapat menguji *System Quality*, PEOU, PU, dan *Behavioral intention*/*System use* secara simultan terhadap efektivitas pelaporan SPT Tahunan pada pengguna Coretax yang sesungguhnya. Indikator efektivitas dapat mencakup kemudahan, kecepatan, ketepatan, efisiensi, keberhasilan penyampaian SPT, dan minimnya kesalahan pelaporan. Penelitian dapat pula menambahkan variabel mediasi seperti kepuasan pengguna, serta anteseden tambahan seperti literasi digital, trust, *Service Quality*, dan *Information Quality*. Studi komparatif antar segmen wajib pajak akan membantu memperjelas apakah jalur *System Quality*-PEOU-PU-*Behavioral intention*/*System use* berlaku konsisten atau berbeda antar kelompok pengguna. Penelitian longitudinal juga akan membantu menangkap bagaimana persepsi pengguna berubah seiring penyempurnaan Coretax.

DAFTAR REFERENSI

Anjani, A. F., Subroto, M. R. S., & Hilmiawan, G. A. (2026). Kepuasan praktisi perpajakan melalui literasi serta kualitas sistem dengan mediasi implementasi Coretax. *Solusi, 24*(3), 370–393. https://doi.org/10.26623/slsi.v24i3.14620

Artavia, A. H., Kusumaningarti, M., & Rahayu, P. (2026). Implementasi Coretax terhadap efisiensi proses administrasi perpajakan dan kepuasan wajib pajak di era digital. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi, 10*(1), 728–739. https://doi.org/10.33395/owner.v10i1.3044

Dwipa, P. A. S., & Gayatri, G. (2025). Application of UTAUT 2 model on e-Filing usage behavior. *E-Jurnal Akuntansi, 35*(7), 1–15. https://doi.org/10.24843/EJA.2025.v35.i07.p03

Jayapriatna, E. C., & Soeprianto, G. (2025). The mediating role of young tax accountants in Coretax implementation. *Jurnal Ilmiah Gema Perencana, 4*(2), 913–930. https://doi.org/10.61860/jigp.v4i2.303

Kamil, I., Ratnasari, A., Yolifiandri, Y., Ariani, M., Irawan, I. A., & Izzah, H. K. (2026). Pengaruh kualitas sistem dan kendala operasional Coretax terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi: SLR berbasis PRISMA dan bibliometrik. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak dan Informasi (JAKPI), 6*(1), 289–307. https://doi.org/10.32509/jakpi.v6i1.7479

Komala Dewi, N. K. L. R., & Yadnyana, I. K. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku penggunaan sistem e-Filing di Kota Denpasar dengan model UTAUT. *E-Jurnal Akuntansi, 21*(3), 2338–2366. https://doi.org/10.24843/EJA.2017.v21.i03.p23

Machfiroh, I. S., Putriana, A., Mahmudah, Kristin, M. I., & Wildan, M. (2026). Faktor yang mempengaruhi 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

Melamaulidah, M., Pratama, B. C., Fitriati, A., & Pandansari, T. (2023). Electronic tax filing system usage: The role of perceived ease, usefulness, trust with attitude as a mediator. *Jurnal Proaksi, 10*(4), 555–569. https://doi.org/10.32534/jpk.v10i4.4955

Muslichah, M., Bashir, M. S., & Arniati, T. (2023). The impact of tax e-Filing system quality on taxpayer satisfaction: Perceived usefulness as mediator. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer, 15*(2), 252–258. https://doi.org/10.23969/jrak.v15i2.8715

Muttiwijaya, G. T. P., Padang, R. R., Yasa, I. N. P., & Adiputra, I. M. P. (2025). Digital transformation in tax administration: The role of Coretax, service quality, and morality in enhancing MSME compliance in Indonesia. *The Indonesian Journal of Accounting Research, 28*(2), 363–414. https://doi.org/10.33312/ijar.947

Nasuha, F. N. (2023). The modification of the DeLone and McLean model: System quality, information quality, and tax literacy on e-Filing user satisfaction. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset), 15*(2), 187–194. https://doi.org/10.17509/jaset.v15i2.57481

Oktavia, F. Z. F. (2023). Factors affecting user satisfaction on e-Filing system in Indonesia. *Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi, 20*(2), 239–253. https://doi.org/10.30595/kompartemen.v20i2.13564

Pawitri, N. M. P., & Anggara, I. W. G. W. P. (2025). System quality and user adoption of Coretax in Indonesia: A PLS-SEM-based technology acceptance model study. *E-Jurnal Akuntansi, 35*(8), 1757–1775. https://doi.org/10.24843/EJA.2025.v35.i08.p25

Pradnyani, N. L. P. S., & Jati, I. K. (2021). Determinan minat wajib pajak dalam menerapkan sistem e-filling di KPP Pratama Badung Selatan. *E-Jurnal Akuntansi, 31*(7), 1838–1853. https://doi.org/10.24843/EJA.2021.v31.i07.p18

Putri, E., & Elfreda, K. (2026). E-filling adoption and tax compliance: A study of Generation Z through the five constructs of the Technology Acceptance Model. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik, 21*(1), 123–146. https://doi.org/10.25105/jipak.v21i1.24746

Sheik, M. Y., Pavlyuk, D., Zervina, O., & Stukalina, Y. (2026). Drivers of e-government adoption in emerging economies: A meta-analysis of technology acceptance and service quality pathways. *Administrative Sciences, 16*(2), 83. https://doi.org/10.3390/admsci16020083

Shelvi, S., Rachdian, A. O., Pawitan, G., & Sari, D. (2025). Sentiment analysis of Indonesia's new digital tax administration system (Coretax). *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia, 29*(2), 234–245. https://doi.org/10.20885/jaai.vol29.iss2.art4

Sijabat, R. (2020). Analysis of e-government services: A study of the adoption of electronic tax filing in Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 23*(3), 179–197. https://doi.org/10.22146/jsp.52770

Suryani, M. D. A., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2022). Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, serta faktor keamanan dan kerahasiaan pada minat penggunaan e-filling. *E-Jurnal Akuntansi, 32*(10), 3138–3149. https://doi.org/10.24843/EJA.2022.v32.i10.p17

Tangkau, J. E. M., & Pesak, P. J. (2026). Evaluation of Coretax revenue through system quality and training of tax officials. *Jurnal Akuntansi, 30*(2), 370–394. https://doi.org/10.24912/ja.v30i2.3694

Tedjakusuma, A. P., Kulachai, W., Phisuthisuwan, P., & Silalahi, A. D. K. (2026). System quality, perceived compulsion, and tax literacy as determinants of continuous usage intention: Evidence from Indonesia's mandatory Coretax platform. *Informatics, 13*(5), 76. https://doi.org/10.3390/informatics13050076

Tola, L. T., Komariyah, E. F., & Yustisi, Y. P. (2026). Antecedents of symbolic adoption of Coretax as a mandatory tax system: The role of perceived usefulness. *Journal of Business and Information Systems, 8*(1), 177–193. https://doi.org/10.31316/jbis.v8i1.362

Wibowo, H. T., & Mariani, D. (2026). Taxpayer perceptions of the Coretax system: A TAM-ISSM approach. *Journal of Contemporary Accounting, 8*(1), 102–125. https://doi.org/10.20885/jca.vol8.iss1.art8

Wicaksono, P. T., Tjen, C., & Indriani, V. (2021). Improving the tax e-Filing system in Indonesia: An exploration of individual taxpayers' opinions. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia, 25*(2), 136–151. https://doi.org/10.20885/jaai.vol25.iss2.art4

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

Windriati, W., Thamrin, M. H., & Semil, N. (2021). The e-Filing tax implementation success examined from the taxpayer agency as user. *Jurnal Administrasi Publik, 11*(1), 88–100. https://doi.org/10.31289/jap.v11i1.4832