UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Evaluasi Kesuksesan Sistem Coretax Menggunakan Information Systems Success Model (DeLone & McLean):
Pendekatan Kualitatif Pada Pengguna Konsultan Pajak**
Muhammad Khoiril Fadly, Prof. Sony Warsono, MAFIS., Ak., CA., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesuksesan sistem Coretax, khususnya pada aspek kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Objek dalam penelitian ini adalah sistem Coretax, dengan konsultan pajak sebagai informan penelitian yang memberikan perspektif berdasarkan pengalaman penggunaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Data penelitian diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur serta didukung oleh studi dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak NVivo melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Coretax telah memberikan peningkatan dalam administrasi perpajakan berdasarkan aspek kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti belum sempurnanya proses migrasi data, gangguan sistem yang terjadi secara berkala, kesalahan perhitungan data pada kondisi tertentu, serta keterbatasan responsivitas penyedia layanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Coretax telah memenuhi sebagian besar aspek keberhasilan sistem informasi, tetapi masih memerlukan penyempurnaan secara berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah penelitian di bidang sistem informasi serta memberikan gambaran mengenai implementasi awal sistem Coretax dalam konteks administrasi perpajakan.

Kata kunci: Coretax, Konsultan Pajak, DeLone dan McLean, Model Kesuksesan Sistem Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Evaluasi Kesuksesan Sistem Coretax Menggunakan Information Systems Success Model (DeLone & McLean):
Pendekatan Kualitatif Pada Pengguna Konsultan Pajak**
Muhammad Khoiril Fadly, Prof. Sony Warsono, MAFIS., Ak., CA., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

This study aims to evaluate the success of the Coretax system, particularly in terms of system quality, information quality, and service quality. The object of this study is the Coretax system, with tax consultants serving as research informants who provide perspectives based on their user experience. This study employs a qualitative approach using a phenomenological method. Research data were obtained through semi-structured interviews and supported by document analysis. Data analysis was conducted using NVivo software through the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings show that Coretax has contributed to improvements in tax administration in terms of system quality, information quality, and service quality. However, several issues were still identified, such as incomplete data migration, recurring system disruptions, occasional data calculation errors, and limited responsiveness from service providers. This study concludes that Coretax has fulfilled most aspects of information system success, but it still requires continuous improvement. This research is expected to enrich the body of literature in the field of information systems and provide an overview of the early implementation of the Coretax system in the context of tax administration.

Key Words: *Coretax, Tax Consultant, DeLone and McLean, Information Systems Success Model, System Quality, Information Quality, Service Quality*