

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi Aplikasi e-Bupot PPh Pasal 21/26 pada Coretax dengan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003) dalam konteks penggunaan wajib (*mandatory*). Evaluasi difokuskan pada hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna aplikasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 318 pengguna e-Bupot PPh Pasal 21/26 yang pernah membuat bukti potong atau melaporkan SPT masa melalui Coretax. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) melalui SmartPLS 4.1.1.4. Selain itu, dilakukan analisis *Multi-Group* (MGA) untuk menilai konsistensi hasil pada kelompok pengguna berdasarkan profesi konsultan dan lama penggunaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Di antara ketiga variabel tersebut, kualitas layanan memiliki pengaruh paling dominan dalam membentuk kepuasan pengguna. Selanjutnya, kepuasan pengguna terbukti berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap manfaat bersih dengan nilai koefisien tertinggi dalam model. Analisis MGA menunjukkan bahwa hubungan antarvariabel dalam model bersifat konsisten pada seluruh kelompok pengguna, sehingga sistem mampu memberikan manfaat serupa bagi pengguna dengan karakteristik yang berbeda. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan e-Bupot PPh Pasal 21/26 tidak hanya ditentukan oleh performa teknis sistem, tetapi terutama oleh dukungan layanan dan informasi yang memadai.

Kata kunci: e-Bupot PPh Pasal 21/26, DeLone & McLean, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih, SEM-PLS